SMB GmbH

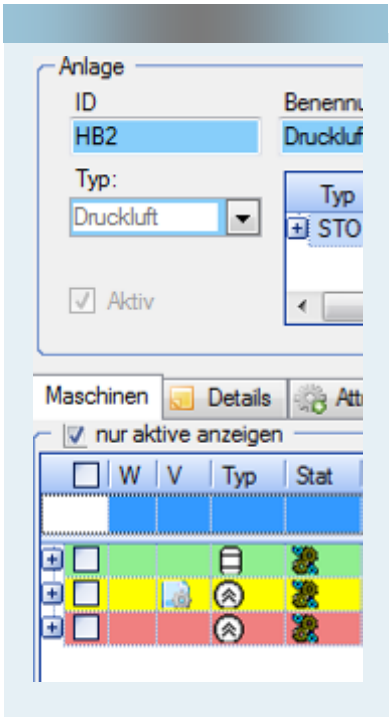
Produktinformationen
CASAM Service 2020

CASAM Service

ADD-IN FÜR DEN DRUCKLUFTSERVICE

INHALT

Kontaktverwaltung 5
Artikelverwaltung 7
Angebot 9
Servicesteuerung 10
Maschinen und Service 11
Serviceauftrag 12
Dokumentenverwaltung 14
Preislisten 20
Wartungsvarianten 15
Wartungsverträge 16
Monteurplaner 17
TAPI Schnittstelle 17
Online-Auskunft 18
CASAM Logistik 18
Module 19
Mobil 20
Tourenplaner 21



Die Wartung als Basis der Kundenbeziehung

Die Planung der Wartungstermine übernimmt Casam Service als in Ihrem ERP-System integriertes Servicemanagement Tool.

Damit können Sie alle Wartungsinformationen im Voraus im System hinterlegen. Auf einen Blick erkennen Sie den Wartungsstand einer kompletten Kundenanlage. Maschinen oder Komponenten, die gewartet werden, fallen sofort ins Auge.

Maschinen und Komponenten deren Wartung demnächst fällig sind, werden gelb bzw. wenn der Wartungstermin schon überschritten wurde, rot hinterlegt.

Alle Wartungstermine zur Instandhaltung stehen dem Servicedisponenten in einer Terminübersicht zur Verfügung . Von dort aus kann er den Kunden kurz vor der Fälligkeit der nächsten Wartung kontaktieren, um einen Termin zu vereinbaren.

Sämtliche benötigten Artikel und Dienstleistungen für die Wartung sind zu diesem Zeitpunkt schon vorbereitet. Nach dem Telefonat mit dem Kunden und der eventuellen Verschiebung des geplanten Termins und der Ergänzung von Teilen können Sie einen Serviceauftrag anlegen und die benötigten Teile im Lager reservieren oder bestellen.

“Egal ob Sie kundenbezogen oder sachgebietsbezogen arbeiten. Sie haben immer alle notwendigen Daten im Überblick”

Aktuelle Preise ? Ja sicher!

Stimmt der Preis noch, den ich in meinem System finde? Muss ich den Preis noch mal anfragen?

Dies sind die täglichen Fragen, die Sie bei der Erstellung von Angeboten oder bei der Abrechnung beschäftigen.

CASAM Enterprise macht Sie auf Abweichungen der Preise vom aktuellen Artikelpreis in allen Vorgängen durch farbliche Markierung aufmerksam und zeigt Ihnen zusätzlich noch das Aktualisierungsdatum des Preises an.

Das Aktualisierungsdatum kann automatisch über Preislistenimporte oder von Ihnen manuell gesetzt werden.

Service für Ihre Hersteller —Service für alle

Als Drucklufthändler bieten Sie die Produkte Ihrer Hersteller mit möglichst umfassenden Informationen im professionellen Stil an. Dazu steht Ihnen in der Regel jede notwendige Unterstützung des Herstellers, wie technische Dokumentationen, Marketingunterlagen und Preislisten zur Verfügung.

Als Dienstleistungsunternehmen sind Sie jedoch auch bemüht, alle Wünsche Ihrer Kunden zu erfüllen und bieten damit auch Wartungs– und Serviceleistungen für fremde Fabrikate an.

Alle Druckluftthersteller verwenden in der Regel, neben eigengefertigten Teilen im Zubehörbereich, die gängigen Fabrikate für Filter und sonstige Verschleißteile. Somit verkaufen Sie ein und den selben Artikel unter verschiedenen Artikelnummern an Ihre Kunden. Gleichzeitig können Sie den Artikel bei weiteren Lieferanten unter nochmals anderen Bezeichnungen und Artikelnummern beziehen.

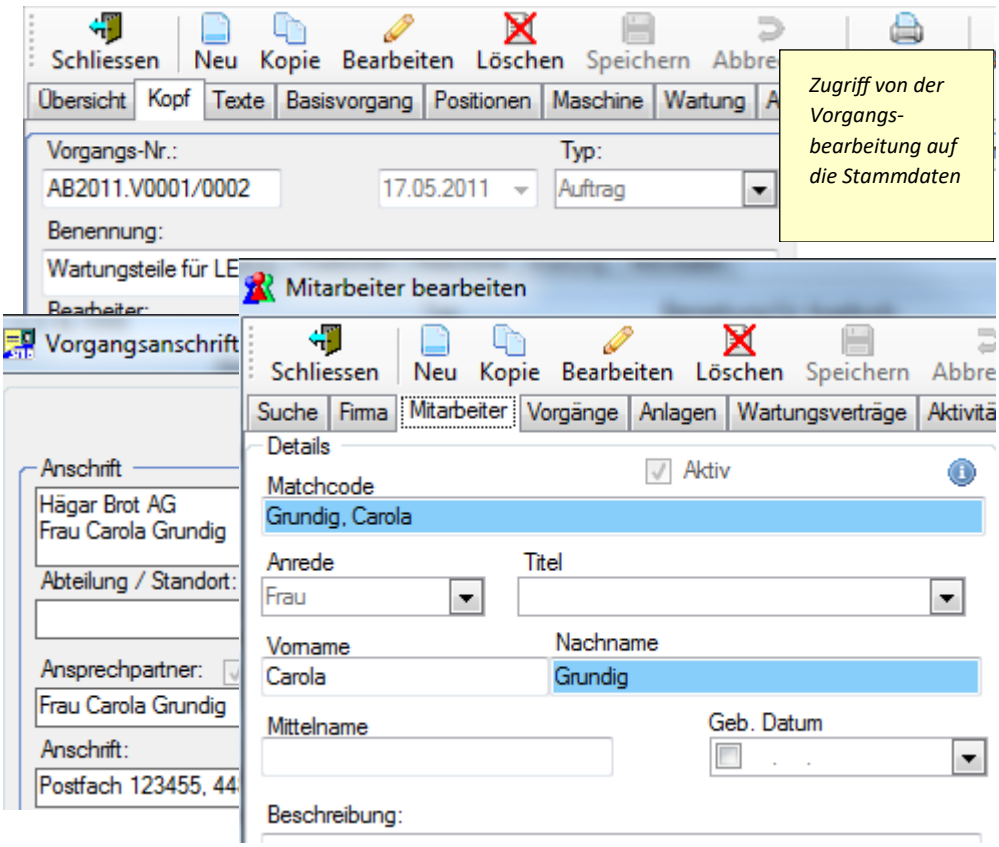
Aber können Sie diese Artikel auch gemeinsam verwalten? Sie können!

Auch wenn Ihr ERP System das eigentlich nicht kann!

Mit unserer einzigartigen Artikelstruktur können Sie gleiche Teile endlich auch gleich behandeln und trotzdem für jeden Kunden und jede Maschine den richtigen Artikel hinterlegen.

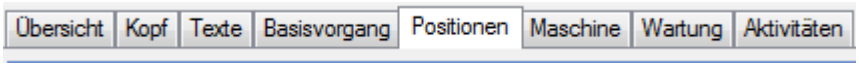
Auf allen Kundendokumenten werden stets die Originalnummern der Hersteller ausgedruckt, während Sie im Programm und im Lager den jeweils passenden und günstigsten Original– oder Ersatzartikel verwenden.

Die strikte Trennung von Verkauf– und Zukaufartikel hilft Ihnen Ihr Lager effizient und schlank zu halten und beim Einkauf auf den günstigsten Lieferanten zurückzugreifen.



Immer alle Kundendaten im Überblick

Moderne Windows Software wird auch Ihrem Arbeitsalltag gerecht. Im Stress eines Arbeitstages bearbeiten Sie öfters mehrere Vorgänge gleichzeitig. Während Sie auf die Rückmeldung eines Lieferanten bezüglich eines Preises für ein Angebot warten, bearbeiten Sie den nächsten Service eines anderen Kunden und nehmen zwischendurch den Anruf eines Maschinenbetreuers entgegen, der sofortige Unterstützung bei einem Anlagenausfall benötigt.



CASAM Enterprise unterstützt Sie dabei uneingeschränkt, wie Sie es von einem modernen System erwarten können.

Zudem haben Sie in allen Dialogen immer die wichtigsten Stammdaten sofort im Zugriff. Das lästige Wechseln von Vorgangs– zu Stammdaten entfällt.

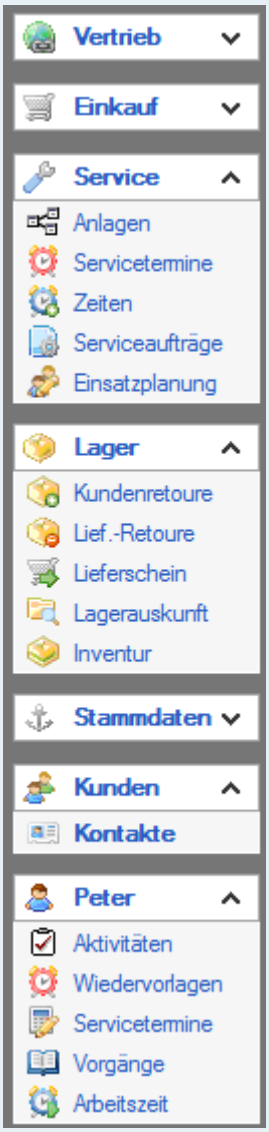
Sie schreiben ein Angebot und wollen eine fehlende Anschrift beim Kunden hinterlegen? Kein Problem!

Mit einem Klick öffnen Sie die Firmendaten und ergänzen die fehlenden Anschriften, sodass die Adresse beim nächsten Angebot zur Verfügung steht.

Sie wollen die für den Kunden hinterlegten Zahlungs- und Lieferbedingungen im Servicebereich einsehen oder ändern? Mit einem Klick öffnen Sie den Debitorendialog und haben alle Daten im Zugriff.

Alles im Überblick aber immer mehr Details ohne ständig neue Fenster. Geht das?

Die Fülle von Informationen, die Sie zu einem Vorgang oder einem Kunden benötigen, wird Ihnen nach Sachgebieten getrennt angeboten



WARTUNG ODER NEUMASCHINE ?

Obwohl dies letztendlich eine Entscheidung des Kunden sein sollte, hängt viel von Ihrem Know-How ab wann sich eine weitere Wartung der Maschine nicht mehr lohnt oder aus Kostengründen eine Ersatzbeschaffung oder Umrüstung notwendig ist.

CASAM Enterprise liefert Ihnen dazu neben einer Übersicht der Betriebsstunden und Wartungen auch alle angefallenen Kosten als Argumentationsgrundlage.

Komplette Abwicklung aller Servicetätigkeiten

Mit Hilfe von CASAM Service bilden Sie alle Bearbeitungsschritte einer Wartung komplett im System für alle Mitarbeiter nachvollziehbar ab.

Egal ob Sie eine neue oder eine gebrauchte Maschine beim Kunden in Betrieb nehmen, eine Reparatur vornehmen oder einfach eine fällige Wartung für eine Maschine geleistet wird, alle Schritte sind im System durchführbar.

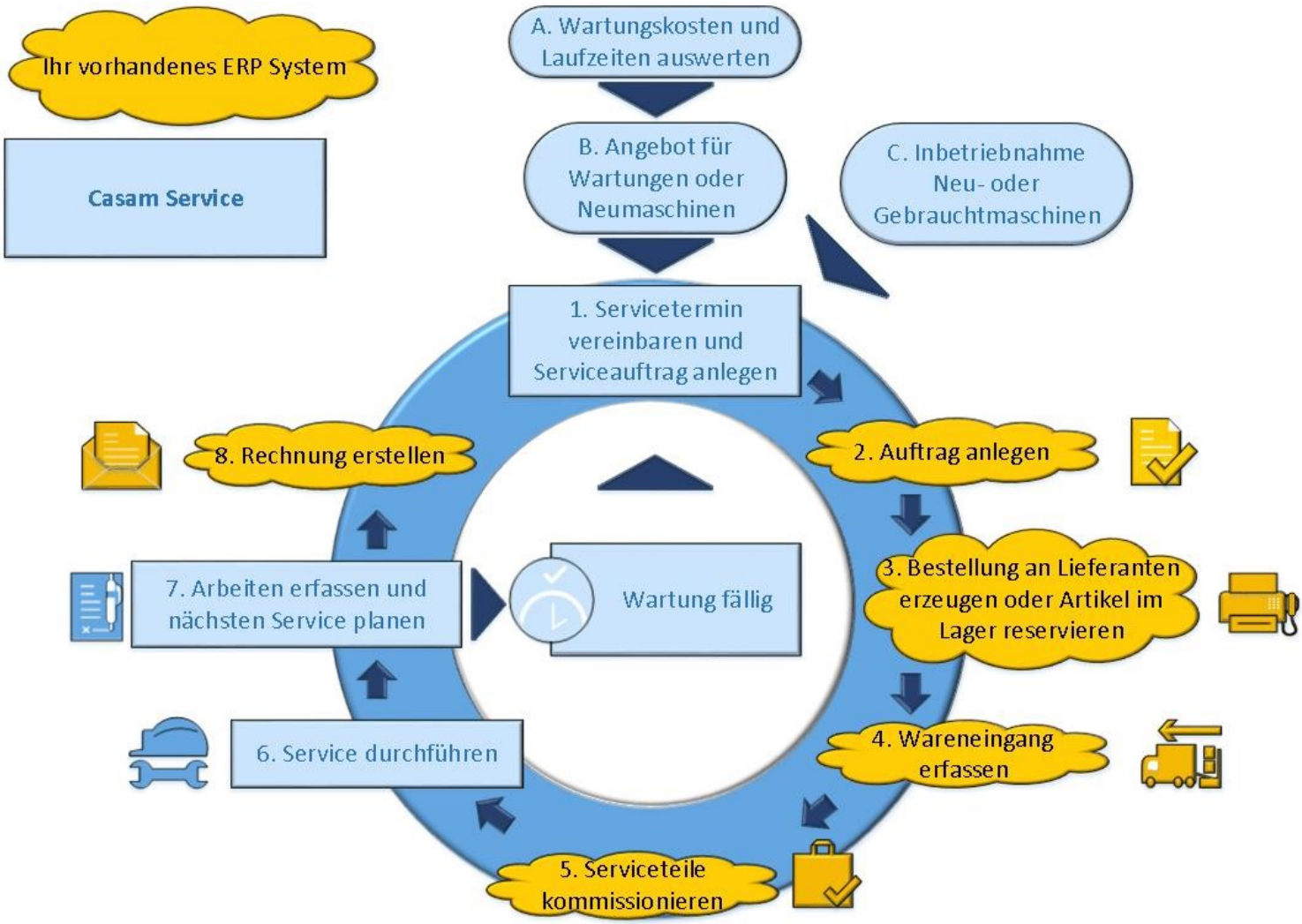
Alle Informationen über die durchgeführten Arbeiten sowie die verwendeten Wartungsartikel und Reparaturteile bleiben gespeichert.

Ein Liste aller geplanten Serviceeinsätze erleichtert Ihnen die Planung und Akquise von Serviceaufträgen.

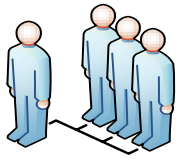
Eine Plantafel für Monteure hilft Ihnen bei der sich ständig ändernden Einsatzplanung.

Ein Darstellung der geplanten und aktuellen Serviceeinsätze über Google Maps hilft Ihnen Wegstrecken und Fahrzeiten zu optimieren.

Assistenten leiten Sie durch die immer wiederkehrenden Planungsschritte und unterstützen Sie bei Ihren Routinearbeiten.



Kontaktverwaltung



ADRESSEN VOM EINZEL-UNTERNEHMER BIS ZUR KONZERNSTRUKTUR

Beliebige Anzahl von Adressen pro Organisation

Beliebige Anzahl Mitarbeiter pro Organisation

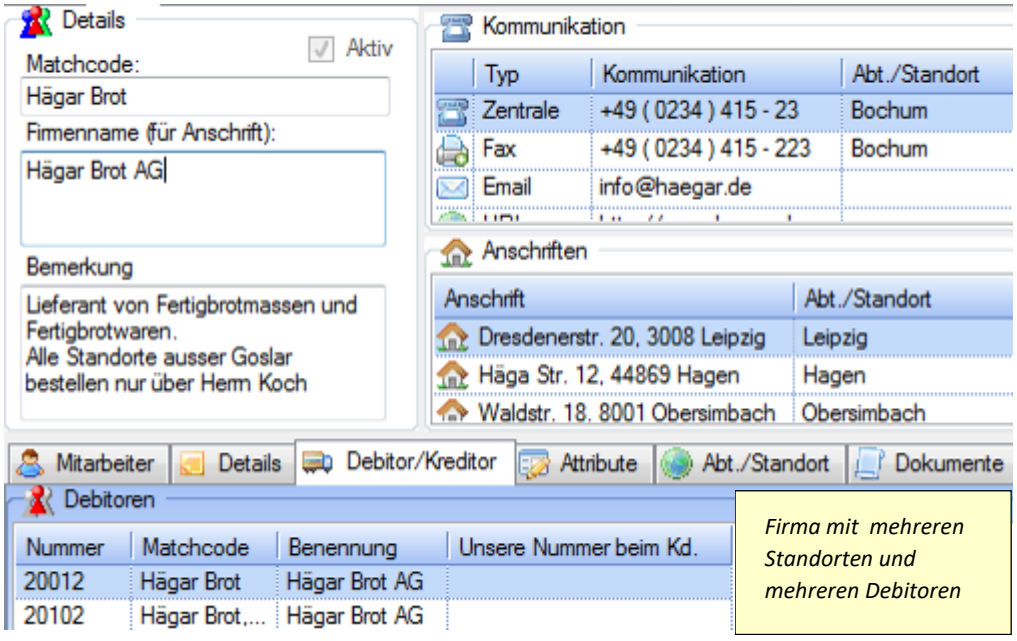
Organisation von Anschriften und Mitarbeitern nach Standorten oder Abteilungen

Beliebige Anzahl von Telefonnummern, Emailadressen usw. pro Ansprechpartner oder Firma

Kategorisierung der Firmen und Personen mit eigenen Attributen

Mehrere Debitoren und Kreditoren pro Organisation

Übernahme von Adressen / Organisationen aus Ihrem ERP Programm mit Hilfe von Assistenten



Firma mit mehreren Standorten und mehreren Debitoren

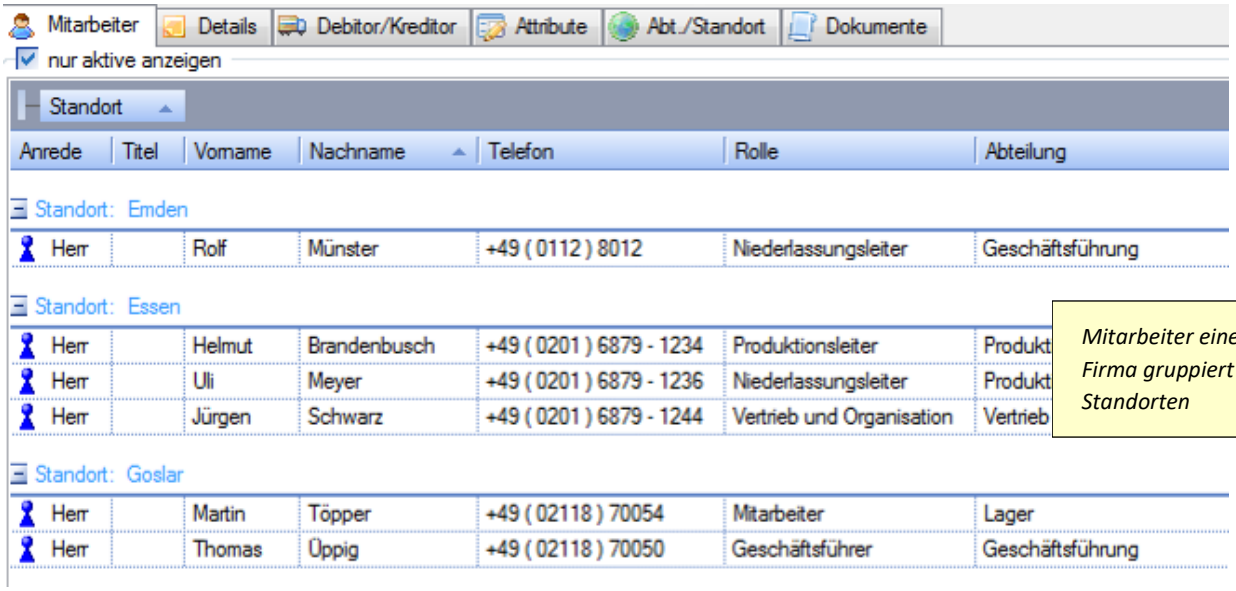
"hier finden Sie alle Adressinformationen Ihres ERP Systems wieder und fügen fehlende Informationen hinzu"

Ihr ERP System bildet nur eine begrenzte Anzahl von Ansprechpartnern ab oder kann nicht zwischen Lieferanschriften und Standorten der Kundenanlagen unterscheiden?

Mit unserem universellen Adressmodell bilden Sie dieses ganze Spektrum mühelos ab. Neben einer unbegrenzten Anzahl von Mitarbeitern können Sie deren **Abteilungen** und **Standorte** abbilden und verwalten.

Sie haben mehrere Auftraggeber innerhalb einer Firma mit **mehreren Kundennummern?** Kein Problem. Sie können für jeden einen Debitor einrichten mit dessen ganz spezieller Rechnungsanschrift auf den Seychellen.

Der Kunde ist auch ein Lieferant? Ebenfalls kein Problem— natürlich kann eine Firma zusätzlich einen oder mehrere Kreditoren haben.



Mitarbeiter einer Firma gruppiert nach Standorten

Passen Sie das Programm Ihren Bedürfnissen an

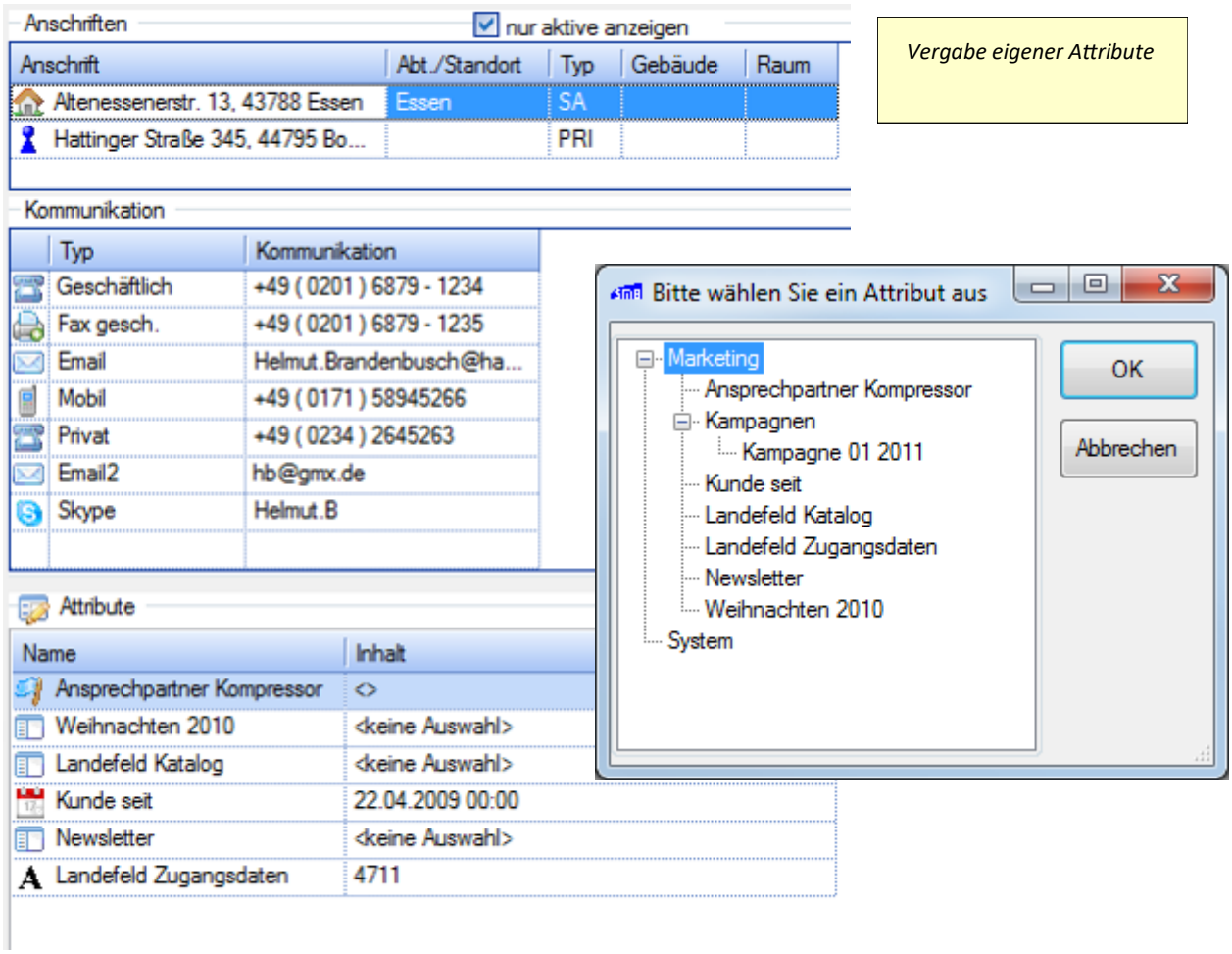
Zusätzlich zu den zahlreichen vom System zur Verfügung gestellten Feldern für die Aufnahme von Informationen zu Ihren Kontakten können Sie auch unbegrenzt eigene Kategorisierungen und Informationen zu Firmen, Personen, Maschinen und Anlagen hinterlegen.

Mittels selbstdefinierter Attribute können Sie Ihre Kundendaten kategorisieren und dies für gezielte Auswertungen oder Kundenansprachen nutzen.

Verschiedene Typen von Attributen helfen Ihnen unterschiedliche Aufgaben wie die Pflege von Mailing– oder Geschenklisten, die Kennzeichnung spezieller Ansprechpartner oder die Nachverfolgung von Kundenanfragen einfach und effizient zu bewältigen.

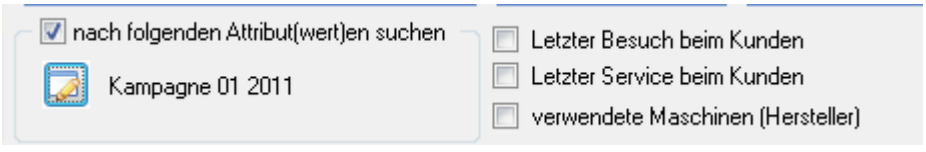
Für Maschinen und Anlagen können Sie ebenfalls Leistungsmerkmale oder Servicehinweise verwalten, die Sie bei der Abwicklung der Wartung z.B. auf vorhandene Teile beim Kunden oder notwendigen Sicherheitsunterweisungen hinweisen können.

Ich will meine Kunden aber anders einteilen! Kein Problem!



Vergabe eigener Attribute

Suche in Kontakten nach eigenen Attributen mit Anzeige zusätzlicher Informationen



Artikelverwaltung

MIT INTELLIGENTEM ARTIKELHANDLING DEN EINKAUF OPTIMIEREN

Mehrstufiges Artikelmodell zur Zusammenfassung von Originalartikeln verschiedener Hersteller und Erstausrüstern

Zukaufartikel des Originalherstellers, Erstausrüsters oder von Alternativlieferanten als Bestellvorschlag einstellbar

Kalkulation von Kundenrabatten über Artikelgruppen

Kalkulation von Lieferantenrabatten über die Warengruppen der Lieferanten

Individuelle Formatierung der Artikelbeschreibungen

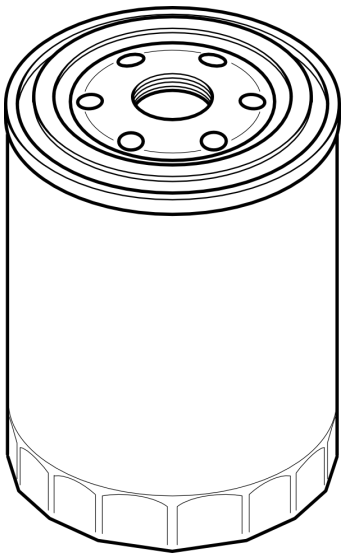
Vereinfachtes Anlegen von Artikel über Assistenten und Preislisten

Speichern von technischen Beschreibungen zum einfachen Druck oder Versand als Email-Anhang

Viele der von Ihnen verwendeten Wartungsartikel werden von mehreren Herstellern mit unterschiedlichen Artikelnummern eingesetzt.

Dank des innovativen Artikelkonzepts können Sie alle diese Artikel nun zusammenfassen und sogar die nochmals abweichenden Artikelnummern Ihrer Lieferanten mit einbeziehen.

Dieses Konzept trägt wesentlich zur Vereinfachung der Disposition und Lagerverwaltung bei. Somit wird es möglich, für einen Wartungsartikel verschiedener Hersteller immer die gleichen Komponenten lagerhaltig zu haben und einzusetzen.



Ölfilter mit Artikelnummer mehrerer Hersteller

Hersteller	Artikelnummer
Atlas Copco	1619 2716 00
Compair Demag/Compair	C 11561-655 00482949
Ingersoll Rand	118H1105 35902295 59518910 92266451
Mann & Hummel	C 16190 (4519055114)
Worthington	522082502 522082513 522182513

Gleiche Artikel mit unterschiedlichen Herstellernummern effizient verwalten

Artikelcode: 3145451301

Artikelgruppe: 2 | Maschinen

Benennung: **Kompressorenöl**

Typ: ☑ Lagerartikel

Status: ☑ Aktiv ☐ Gesperrt ☐ Neu

Währung: Euro | Basiseinheit: Liter | MwSt.-Satz: Voll 19%

Artikel mit Varianten, unterschiedlichen Gebinden und unterschiedlichen Zukaufartikeln

Varianten/Zukauf | Details | Lager | Bestellungen

Varianten

Art.-Nr.	Benennung	VK	Geb.-Einh.	Anz/Geb.	Basis Einheit	Aufschlag	EK	Hersteller	Art.-NR. Herst.
3145432301	Kompressorenöl	12,50			l	216,67%	3,95		
3145451501	Kompressorenöl 209 l	1784,00	F	209,00	l	65,26%	1079,52		
314565165165	Kompressorenöl 20 l	198,00	Ka	20,00	l	132,89%	85,02		

Zukaufartikel

Art.-Nr.	Benennung	LP	Geb.Einh.	Anz./Geb.	Rabatt	EK	BE	EK/BE	Lieferant.
3145451301	Kompressorenöl 209 l	1.384,00	F	209,00	-0,22	1.079,52	l	5,17	Herkules Kompressoren und
3145432301	Kompressorenöl 209 Liter Fass	1.375,00	F	209,00	-0,40	825,00	l	3,95	Muschel Oil AG
3145451200	Kompressorenöl 20 l	109,00	Ka	20,00	-0,22	85,02	l	4,25	Herkules Kompressoren und

Wartungsangebot

VOM KURZ- BIS ZUM PROJEKTANGEBOT

Schnelle und einfache Erstellung eines Angebots

Vorlagen für die einfache Gestaltung Ihres Firmenauftritts

Individuell anpassbare Textbausteine zur Ansprache der Kunden

Schnelle und einfache Kalkulation mit umfangreichen Rabattierungsmöglichkeiten

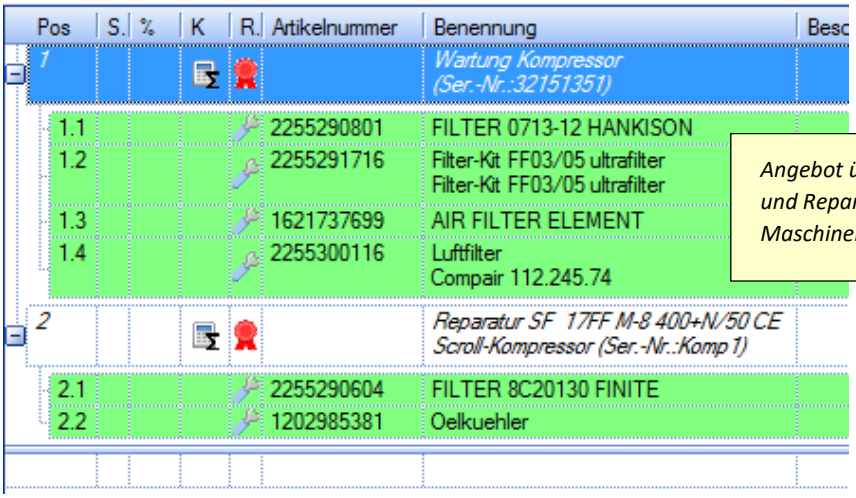
Akkurate Umsetzung Ihrer Corporate Identity

Umfangreiche Angebote mit Alternativen und Optionen

Ausblenden von Positionen und oder Preise bei Budgetangeboten

Vorgeschaltetes Angebotsanschreiben in Microsoft Word

Anhängen beliebiger Dokumente beim Ausdruck oder Mailversand



Angebot über Wartung und Reparatur zweier Maschinen

Wartungs– und Reparaturangebote direkt aus den hinterlegten Maschinen– und Ersatzteildaten heraus

Es ist egal, ob Sie ein Kurzangebot über die Lieferung von Ersatz– oder Verschleißteilen erstellen oder eine Reparatur oder Wartung einer oder mehrerer Maschinen oder Komponenten anbieten möchten.

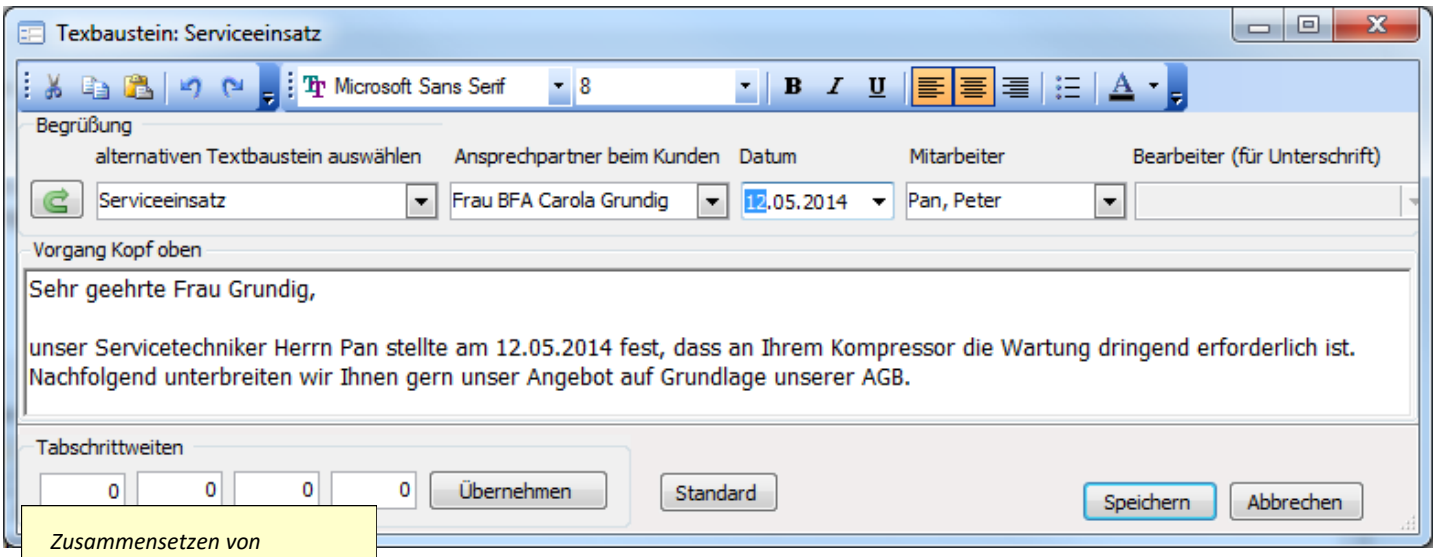
Alle Angebotsdaten können direkt aus den zuvor geplanten Wartungen und mit Hilfe der in vorhergehenden Wartungen oder Reparaturen verwendeten Zubehörteile eingefügt werden.

Die verwendeten Preise sind dabei stets auf dem aktuellen Stand.

Durch den mehrstufigen Aufbau der Angebote können Pauschalen für die Wartungseinsätze kalkuliert und angeboten werden.

Weiterhin können Sie dem Angebot weitere Dokumente wie Anschreiben und Datenblätter hinzufügen und ausdrucken.

Auch der Versand als Email Anhang mit allen hinzugefügten Dokumenten ist möglich.



Zusammensetzen von individuellen Ansprachen mit Hilfe von Textbausteinen

Der Druckluftthändler

Auf der grünen Wiese 12, 82345 Butteringen
Telefon: (0789) 123456- 0
Fax: (0789) 123456 - 29
24h- Hotline: 789 / 123456 99
E-Mail: info@der-druckluftthaendler.de

*Der Druckluftthändler * Spenger Straße 38 * 35519 Brachhausen*

A-Kunde
Buchhaltung/Rechnungswesen
Herr P. Rokura
Postfach 123 456
81234 München

Butteringen, den 15.05.2014

Ihr Ansprechpartner: Herr Bob Baumeister
b.baumeister@druckluftthaendler.de
Telefon: +49 (02345) 1234 - 56

Kostenvoranschlag

Angebots Nr.	Kunden-Nr.
KV2013.V0001/0001	20104

Sehr geehrter Herr Rokura,

u. a. Gerät(e) wurde(n) zerlegt und untersucht.

Es entstehen voraussichtlich Reparaturkosten in Höhe von:

Pos	Artikel Nr./ Bezeichnung
1	**Druckluftwinkelschrauber mit**
	defekter Winkelkopf
1.1	REPWKZ200
	Reparaturpauschale Druckluftwerk
	Euro

Lieferbedingung: Abholung
Zahlung: zahlbar 10
Lieferzeit: ca. 2 Woch
Angebotsbindefrist: 30 Tage, da

Der – Druckluftthändler GmbH &Co. KG — Geschä Max M

Es gelten ausschließlich unsere allgeme (Einzusehen unter http://www.der-druc

"Individuelle Ansprache des Kunden mit vordefinierten Text-bausteinen."

Der Druckluftthändler

Auf der grünen Wiese 12, 82345 Butteringen
Telefon: (0789) 123456- 0
Fax: (0789) 123456 - 29
24h- Hotline: 789 / 123456 99
E-Mail: info@der-druckluftthaendler.de

*Der Druckluftthändler * Spenger Straße 38 * 35519 Brachhausen*

Hägar Brot AG
Frau Carola Grundig
Postfach 123455
44877 Bochum

Butteringen, den 15.05.2014

Ihr Ansprechpartner: Herr Peter Pan
Telefon: 01785184956

Angebot

Angebots Nr.	Kunden-Nr.
AN2014.S0010/0008	20012

Lieferadresse	Hägar Brot AG Herr Albert Pütz Waldstr. 18 8001 Obersimbach
unsere Lieferanten- Nr.	70235

Sehr geehrte Frau Grundig,

unser Servicetechniker Herrn Pan stellte am 15.05.2014 fest, dass an Ihrem Kompressor die Wartung dringend erforderlich ist. Nachfolgend unterbreiten wir Ihnen gern unser Angebot auf Grundlage unserer AGB.

Pos	Artikel Nr./ Bezeichnung	Einzelpreis €/ Rabatt	Menge	Gesamtpreis €
1	**Wartung Kompressor (Ser.-Nr.:32151351)**	**659,50**	**1,00**	**659,50**
1.1	2255290801	332,00	1,00	332,00
	FILTER 0713-12 HANKISON			
1.2	2255291716	68,50	1,00	68,50
	Filter-Kit FF03/05 ultrafilter Filter-Kit FF03/05 ultrafilter			
1.3	1621737699	163,00	1,00	163,00
	AIR FILTER ELEMENT			
1.4	2255300116	48,00	2,00	96,00
	Luftfilter Compair 112.245.74			
2	**Reparatur SF 17FF M-8 400+N /50 CE Scroll-Kompressor (Ser.-Nr.:Komp1)**	**9.000,00**	**1,00**	**9.000,00**
2.1	2255290604	169,00	1,00	169,00
	FILTER 8C20130 FINITE			

Der – Druckluftthändler GmbH &Co. KG — Geschäftsführer Max Muster — Komplementärin: Der Druckluft-technik Max Muster — Sparkasse Butteringen BLZ 450 552 21 Konto-Nr. 175 293 739

Es gelten ausschließlich unsere allgemeinen Verkaufs-, Lieferungs- und Zahlungsbedingungen. Stand: Januar 2011 (Einzusehen unter http://www.der-druckluftthaendler.de)

Beispiel eines Kostenvoranschlags zur Werkzeugreparatur und eines kombinierten Wartung– und Reparaturangebots

Serviceaktivitäten

AKTIVITÄTEN UND WIEDERVORLAGEN

Erinnerungen und Wiedervorlagen zu jedem Kunden, Angebot, Druckluftanlage oder Maschinenwartung

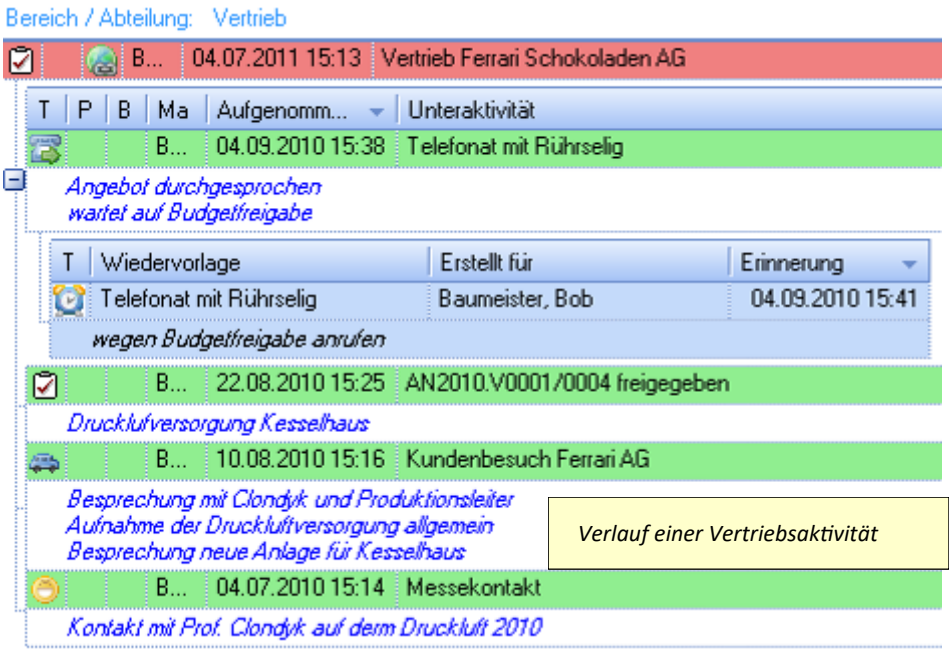
Schnellzugriff durch Verknüpfung von Aktivitäten mit Kunden, Vorgängen, Anlagen oder Maschinen

Komplette Aufzeichnung aller Aktivitäten zum Kunden

Strukturierte Übersicht aller Aktivitäten pro Kunde oder Abteilung

Definition eigener Aktivitätsbereiche möglich

Definition und Steuerung von Mailing– und Vertriebsaktionen als Aktivität



Komplette Nachverfolgung aller Kundenanfragen und Serviceaktivitäten

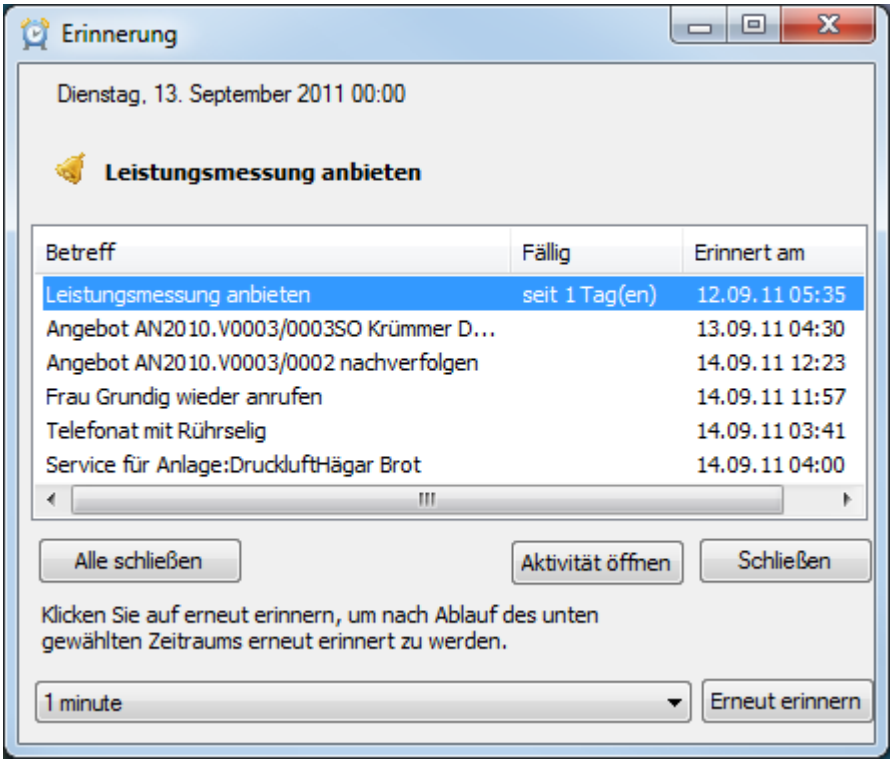
Für den Servicevertrieb ist die Nachverfolgung der Wartungen und die dazu erstellten Angebote sowie die Anfragen der Kunden Grundlage der täglichen Arbeit.

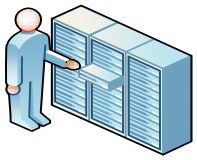
Dazu können sämtliche Kundenanfragen erfasst und bei Bedarf mit einer Wiedervorlage zur späteren Nachverfolgung versehen werden.

Bei einem Kundenanruf oder vor einem Kundenbesuch können Sie sich blitzschnell eine Übersicht über den aktuellen Stand aller Aktivitäten Ihrer gesamten Abteilungen verschaffen:

- bestehen Angebote?
- sind demnächst Wartungen geplant?
- existieren ungelöste Beschwerden?

Alle Informationen fließen zusammen und ermöglichen eine lückenlose Übersicht und Nachverfolgung.





Maschinen– und Serviceverwaltung

LÜCKENLOSE ERFASSUNG DER KUNDENANLAGEN

Aufnahme aller vorhandenen Maschinen und Komponenten

Anlegen von neuen Maschinen aus allen Vorgängen (Angebot, Auftrag, Wareneingang, Lieferschein, Rechnung)

Differenzierte Behandlung von Reparaturen, Wartungen und technischen Überprüfungen

Farbliche Signalisierung von Zeitüberschreitungen und Bearbeitungsfortschritt.

Anzeige des Status der Maschinen und Komponenten beim Kunden (aktiv, lagert etc.).

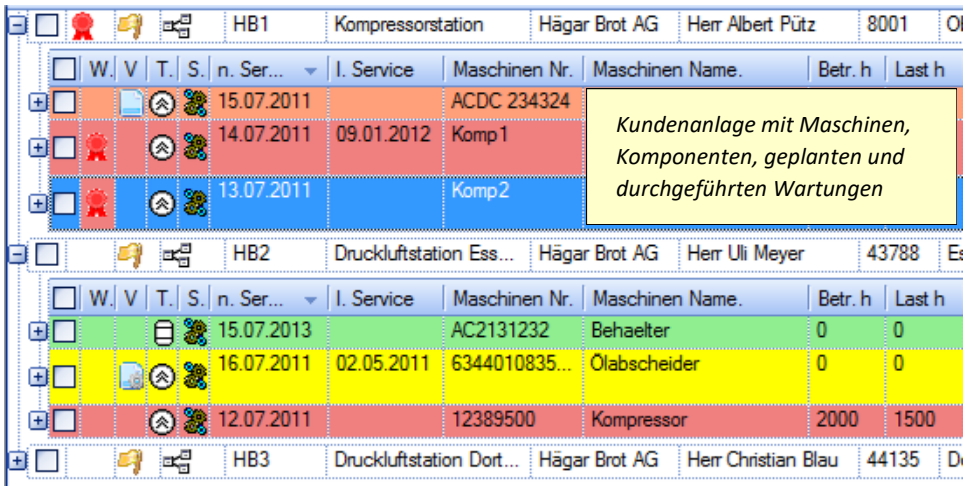
Einfache Zuordnung der relevanten Anlagen– und Maschinendaten:

- Anlagenbetreiber
- Anlagenstandort
- Ansprechpartner vor Ort
- Bevorzugte Monteure
- Vertriebliche Ansprechpartner

Erfassung der relevanten Komponentendaten:

- Laufzeiten
- Kauf– und Garantiedaten
- Wartungs– und Ersatzteile

Vorausplanung der nächsten fälligen Wartungstermine pro Maschine oder Komponente durch Kalkulation der Laufzeiten



Kundenanlage mit Maschinen, Komponenten, geplanten und durchgeführten Wartungen

Haben Sie den genauen Wartungsstand einer Kundenanlage lieber im Kopf oder vor Augen?

Mit der ausgefeilten Farbgebung und den eingängigen Statussymbolen zum Betriebs– und Wartungszustand der Maschinen erfassen Sie den Wartungszustand einer Kundenanlage auf einen Blick.

Schon beim Telefonat mit dem Kunden haben Sie alle Anlagen im Überblick und erkennen, ob die Wartungsintervalle seiner Maschinen eingehalten werden.

Ihr Vertrieb kann ebenfalls auf einen Blick erfassen, in welchem Zustand die Maschinen des Kunden sind und so im Verkaufsgespräch auf nötige Wartungen eingehen.

Für jede Maschine kann der gesamte Wartungsverlauf eingesehen werden. Die Kosten der Wartungen und Reparaturen können pro Maschine genauestens berechnet und dem Kunden mitgeteilt werden.

Wartungsplanung mit Kalkulation des nächsten Wartungstermins

Serviceauftrag

SCHICKEN SIE IHRE MONTEURE UND TECHNIKER MIT ALLEN VERFÜGBAREN DATEN ZUM KUNDEN

Ausdruck aller verfügbaren Informationen zur Wartung auf dem Serviceauftrag

Ausdruck aller eingeplanten Wartungsteile auf dem Serviceauftrag

Ausdruck einer Packliste für das Lager mit den Herstellerbezeichnungen der verwendeten Artikel

Planung, Nachbereitung und Änderung von Maschinenwartungen durch intuitive Assistenten

Erzeugung von Reparaturaufträgen in wenigen Minuten durch speziellen Schnellerfassungsdialog.

Der Serviceauftrag, den Sie Ihrem Monteur zum Auswärtstermin mitgeben, ist Ihre Visitenkarte beim Kunden. Auf diesem sollten alle gesammelten Informationen vollständig und übersichtlich wiedergegeben werden.

Damit können Sie einerseits sicherstellen, dass der Monteur mit den richtigen Teilen zur richtigen Kundenadresse fährt sowie, dass alle notwendigen Daten der erfolgten Wartung für die Nachbearbeitung aufgenommen werden.

Neben den Bezeichnungen und Artikelnummern aller Wartungsteile, die bei dem Service verwendet werden sollen, können zusätzlich benötigte Teile oder durchzuführende Tätigkeiten aufgenommen werden.

Bei der Nachbereitung des Serviceauftrags in Ihrem Unternehmen sind all diese Informationen im System hinterlegt und stehen dem Kundendienst bei der Planung der nächsten Wartung zur Verfügung.

der Serviceauftrag: Ihre Visitenkarte beim Kunden

Der Druckluftthändler

Service-Auftragsnr: SA2011.0010 Kundennr.: 20012 Bestelldatum: 11.05.2011

Hägar Brot AG
Heiweg 12
44135 Dortmund

Ansprechpartner Herr Christian Blau
Kontaktdaten Tel.: +49 (0231) 1258 - 13

Sicherheitsunterweisung: _____

Masch.Nr:	63440028149644 2555	**Serviceart**	Wartung nach Aufwand
Masch. Nr. d. Kunden:		**Bestell Nr.**	
Masch.-Typ:	Trockner	**Projekt Nr.**	
Baujahr:	2010		
Betriebsstunden: _____	**Laststunden:** _____	**Öl beim Kunden?**	Nein

Letzte Wartung: 2.11.2010,6000 BH; 4000 Last
Bemerkung

Wartung durchführen

☐ Arbeiten beendet ☐ Restarbeiten ☐ Angebot ☐ Rücksprache

Restarbeiten

Stück	Artikel	Ersatzteil-Nr.		
1	Wartung Trockner 6000h Wartung			
2	Filter 3050X SF Zander	2255292021		

Arbeitsvorbereitung _____ STD
Arbeitszeit _____ STD
Fahrzeit _____ STD
Auslösung _____ STD

Entsorgung ☐ Kunde ☐ Friede
Beginn _____ Ende _____
Überstunden _____ STD
Gefahrene km _____ km

Service-Techniker

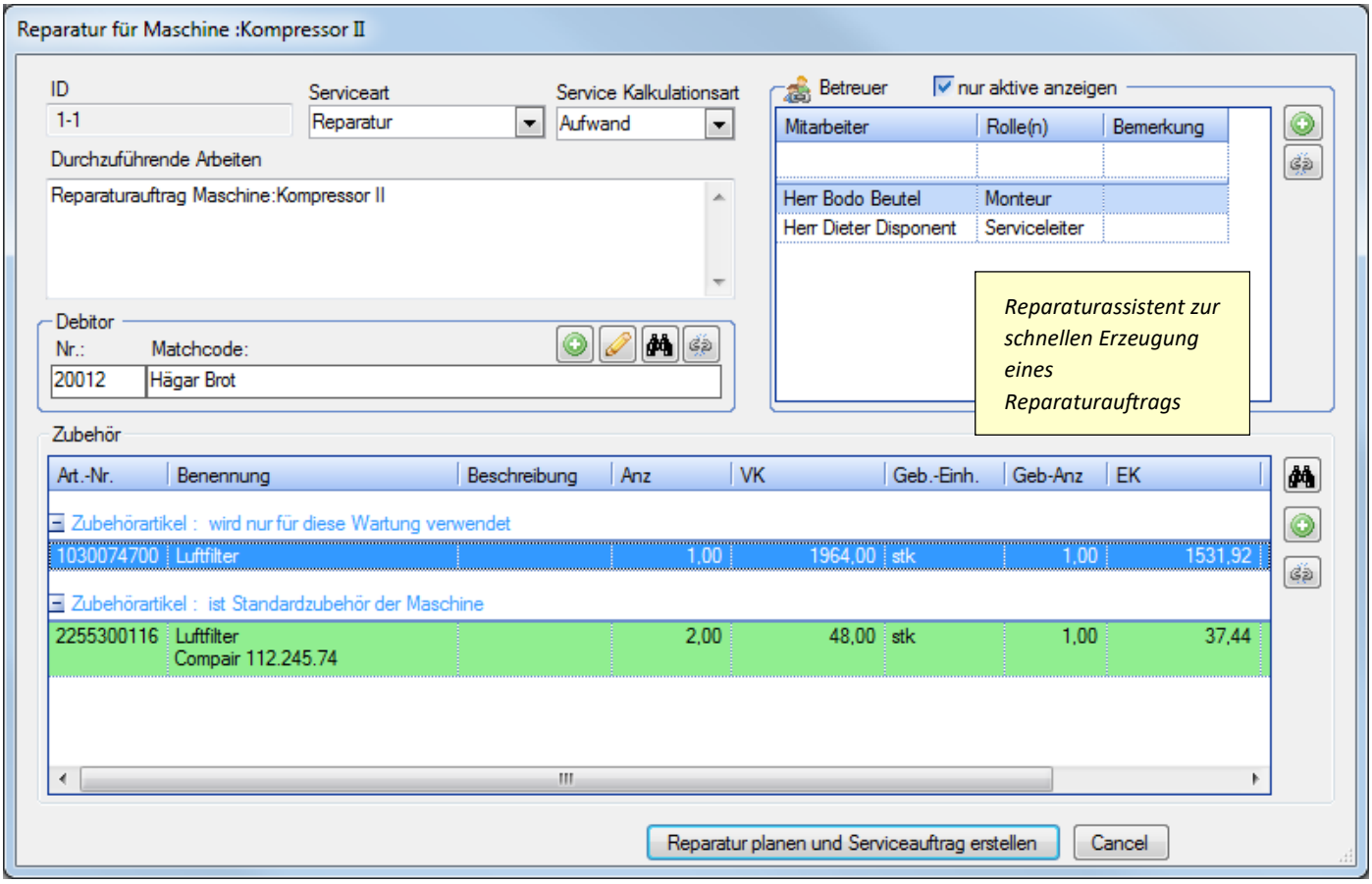
Datum

Unterschrift des Kunden

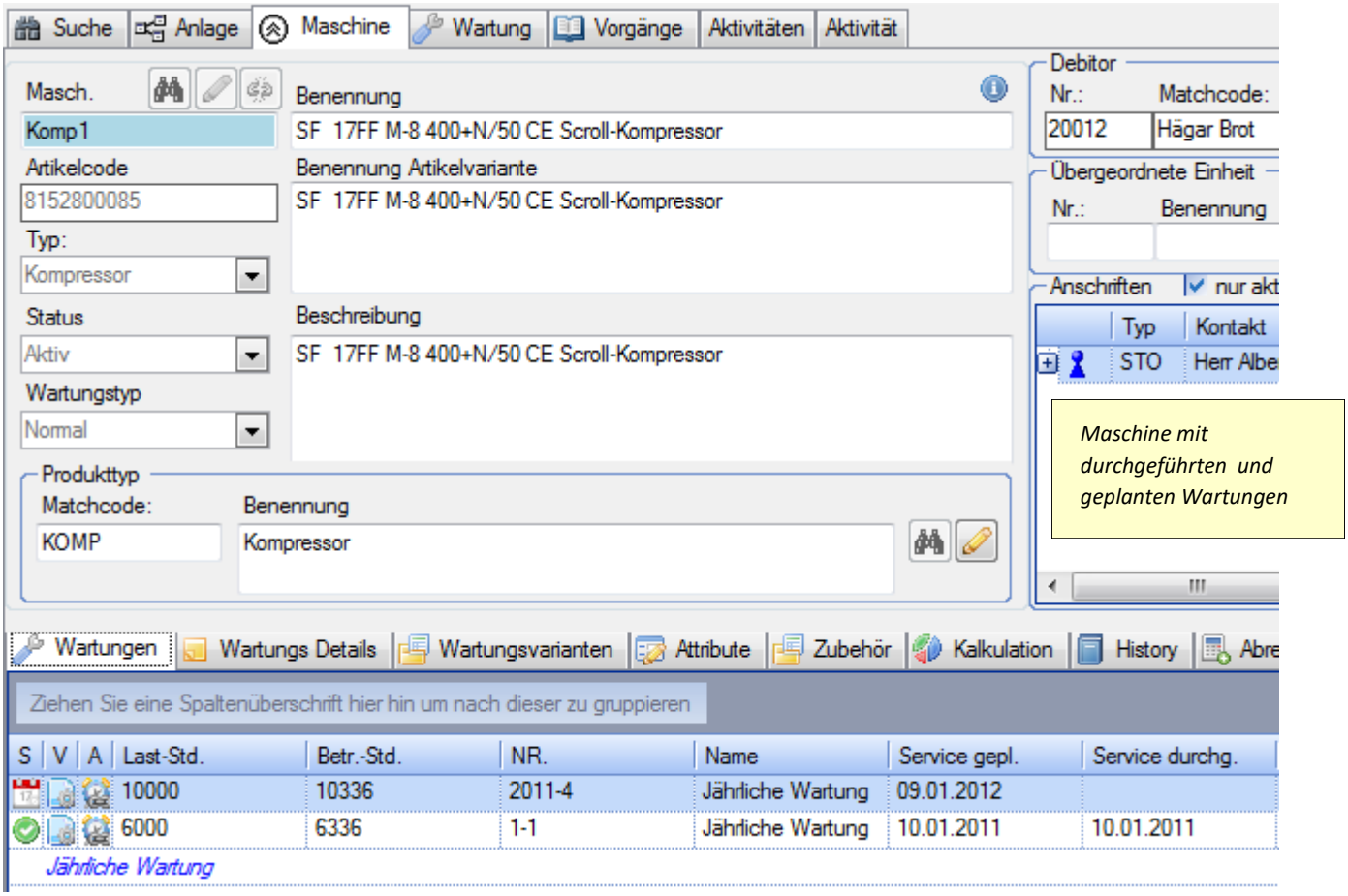
Unterschrift des Kunden in Druckbuchstaben

Seite 1 von 1

Serviceauftrag mit Kundendaten, Daten der letzten Wartung, Anweisungen zur aktuellen Wartung und den angelieferten Teilen



"Die Vorausschauende Planung der Wartung gibt Ihnen Planungssicherheit und dem Kunden das Gefühl gut betreut zu werden."



Dokumentenmanagement

DOKUMENTE, FOTOS UND ZEICHNUNGEN EINFACH VERWALTEN

Speicherung von beliebigen Dokumenten, Technischen Beschreibungen, CAD-Zeichnungen, Anschreiben, und Bildern zur Zuordnung zu:

- Firmen
- Anlagen
- Maschinen
- Wartungen
- Vorgängen (Angebot, Auftrag Serviceauftrag usw.)

Versionssicheres Dokumentenhandling mit Check-In, Check-Out und Freigabe-Verfahren sowie Speicherung in einem zentralen Datentresor (Vault) auf einer zentralen Dateifreigabe

Abruf durch den Benutzer als lokale nur Lese Kopie oder zur Bearbeitung einer neuen Version oder Revision. Langfristige Archivierung aller an Kunden ausgelieferten Dokumente im PDF Format

Zuordnung von Fotos und Anlagenlayouts hinter den betreffenden Anlagen

T	D	ID	Benennung	Erstellt am
⊞		0000003	Vorlage technische Beschreibung.dot	08.07.2011
⊞		0000001	GA11_30_VSD.pdf	06.07.2011
⊞		0000005	Hägar Brot.pdf	11.07.2011
⊞		0000004	Anschreiben AN2010.L0002 0005	
⊞		0000002	Vorgangsanschreiben.dot	

Übersicht der gespeicherten Dokumente und Vorlagen

ALLE Informationen an der richtigen Stelle stets abrufbereit und einsehbar

Mit Hilfe der Dokumentenverwaltung können Sie alle Informationen direkt den jeweiligen Anlagen oder Kunden zuordnen, zu denen sie gehören.

Protokolle und Bilder von Leistungsmessungen, eingescannte Anlagenlayouts für den Monteur, Konformitätserklärungen und Testprotokolle finden alle Mitarbeiter Ihres Unternehmens an der richtigen Stelle.

Anschreiben und sonstige Korrespondenz mit dem Kunden kann bei der Firma hinterlegt und von allen aufgefunden werden.

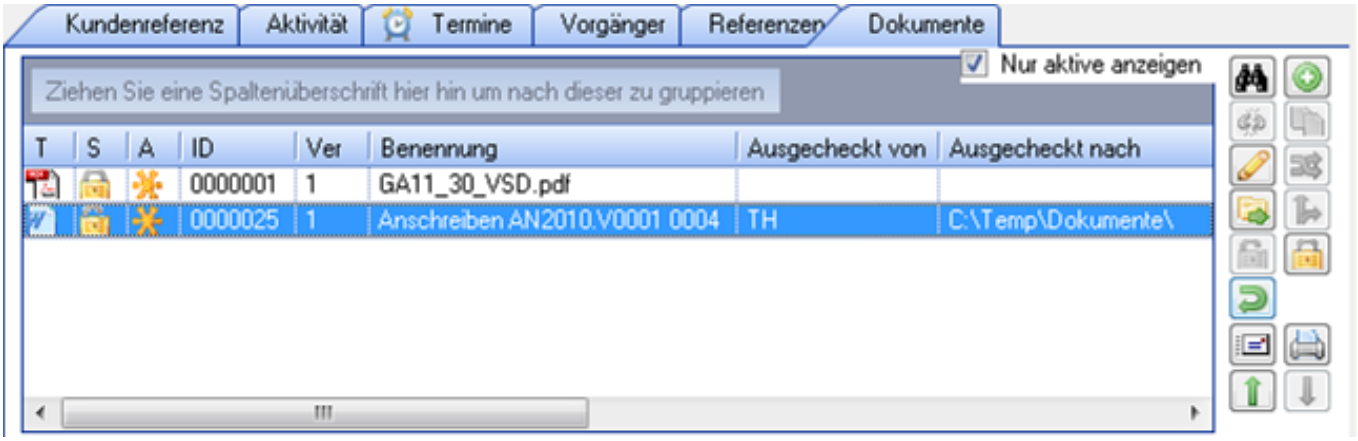
Das alles revisionssicher, um ungewolltes Löschen oder Überschreiben zu verhindern.

Daher können freigegebene Dokumente nur noch als neue Version angelegt aber nicht mehr verändert werden.

Aktualisierte Artikelbeschreibungen der Hersteller werden als neue Version aufgenommen.

Somit kann nachvollzogen werden, welche Version dem Kunden geschickt wurde.

Artikelbeschreibung und zusätzliches Anschreiben zu einem Angebot



Wartungsvarianten

GENAU KALKULIERTE WARTUNGSVARIANTEN FÜR JEDE MASCHINE

Definition beliebig vieler Wartungsvarianten pro Maschine

Auswahl aus dem hinterlegten Zubehör der Maschine

Einbeziehung von Material, Zeit und Nebenkosten

Jährliche Erhöhung nach dem Lebenshaltungsindex, absolut oder prozentual für ein oder mehrere Maschinen

Zuschlagskalkulation oder Festpreiskalkulation

Wartungen | Wartungs Details | Wartungsvarianten | Attribute

Name	Kalkulation	Summe VK (€)	Verkaufspreis (€)
5000h Wartung	Summe der Artikel	392,50	392,50
3000h Wartung	Summe der Artikel	650,50	650,50
1000h Wartung	Summe der Artikel	539,50	
6000h Wartung	Summe der Artikel	490,50	
2000h Wartung	Manuelle Kalkulation	716,00	
4000h Wartung	Manuelle Kalkulation	1.195,80	1.100,00

Art.-Nr.	Benennung.	Anz	VK	Geb.-Einh.
FA00087118	Kleinteile	1,00	42,00	stk
2255293309	FILTER SRF 8/3S Ultrafilter	1,00	472,00	stk
1613235587	Oelabsperrventil	1,00	535,00	stk
0663210943	O-Ring	12,...	2,40	stk
1503305600	KEILRIEMENSCHUTZ	1,00	118,00	stk

Wartungsvarianten einer Maschine

Wartungspauschalen: Sicherheit für den Kunden / kalkulierbare Einnahmen für das Unternehmen

Sie wollen Ihren Kunden Wartungen für ihre 2.000, 4.000 oder 8.000 Stunden Wartung eine Pauschale anstatt einer Wartung nach Aufwand anbieten?

Sie kennen alle benötigten Teile, den voraussichtlichen Zeitaufwand und alle sonstigen anfallenden Pauschalen?

Mit dem Modul für Wartungsvarianten können Sie alle Komponenten zu einer Kalkulation zusammenfassen und mit einem individuellen Preis versehen.

Diesen Preis können Sie als Grundlage für Angebote an den Kunden sowie als Grundlage für Nachkalkulationen verwenden. Dabei können Sie, wenn notwendig auf Preiserhöhungen reagieren, indem Sie die Preise prozentual anpassen.

Bei der Abstimmung mit dem Kunden hilft Ihnen eine Historie, die die über Jahre erfolgten Preisanpassungen nachvollziehbar macht.

Kalkulation einer Wartungsvariante mit Angabe des Rohgewinns und Aufzeichnung des Vorjahrespreises

Servicevariante
ID: 4000h
Benennung: 4000h Wartung
Beschreibung

Gültigkeit
Gültig ab: 15.09.2011
Urspr. VK: 1.195,80

Kalkulation
Verkauf
Summe Verkauf: 1.195,80
Summe der Artikel
Manuelle Kalkulation
+/- %: 25
Verkaufspreis: 1.494,75

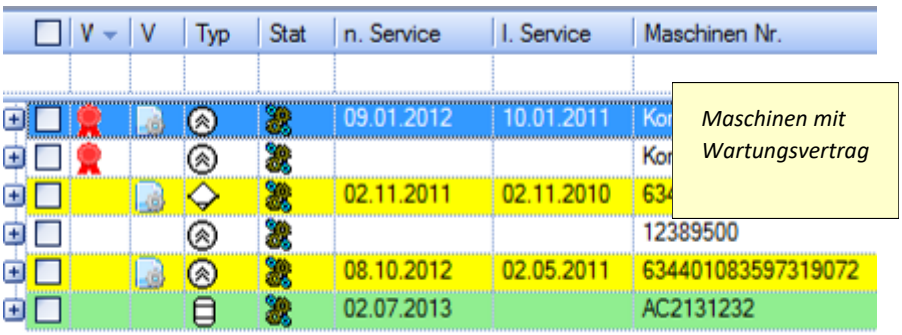
Einkauf
Einkaufspreis: 932,72
Summe der Artikel
Manuelle Kalkulation
Kalkulierter Einkaufspreis: 950,00

Rohgewinn
Rohgewinn1: 544,75
Rohgewinn1 (%): 36,44
- Provision: 0,00
oder Provision (%): 0,00
berechne Prov und Warenbezugsk
Absolut
Prozentual
- Warenbez.: 60,00
oder Warenbez. (%): 5,00
Rohgewinn2 = 484,75

Artikelvarianten | Historie
zugehörige Artikelvarianten
Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift hier hin um nach dieser zu gruppieren

Art.-Nr.	Benennung.	Beschreibung	Anz	VK	Summe	Geb.-Einh.	EK	Basis.-Einh.	Akt Datum Verkauf	Hersteller	Her
FA00087118	Kleinteile		1,00	42,00	42,00	stk	32,76	stk	26.04.2011		
2255293309	FILTER SRF 8/3S Ultrafilter		1,00	472,00	472,00	stk	368,16	stk	26.04.2011		
1613235587	Oelabsperrventil		1,00	535,00	535,00	stk	417,30	stk	26.04.2011		
0663210943	O-Ring		12,00	2,40	28,80	stk	1,87	stk	26.04.2011		
1503305600	KEILRIEMENSCHUTZ		1,00	118,00	118,00	stk	92,04	stk	26.04.2011		
					1195,80						

Wartungsverträge



"Aha der Kunde hat einen Wartungsvertrag!
Welche Leistungen und Teile sind kostenpflichtig?"

VERWALTUNG VON WARTUNGSVERTRÄGEN

Zuordnung aller vom Wartungsvertrag eingeschlossenen Anlagen oder Maschinen

Einbeziehung existierender Wartungsverträge bei Serviceaufträgen und Rechnungen

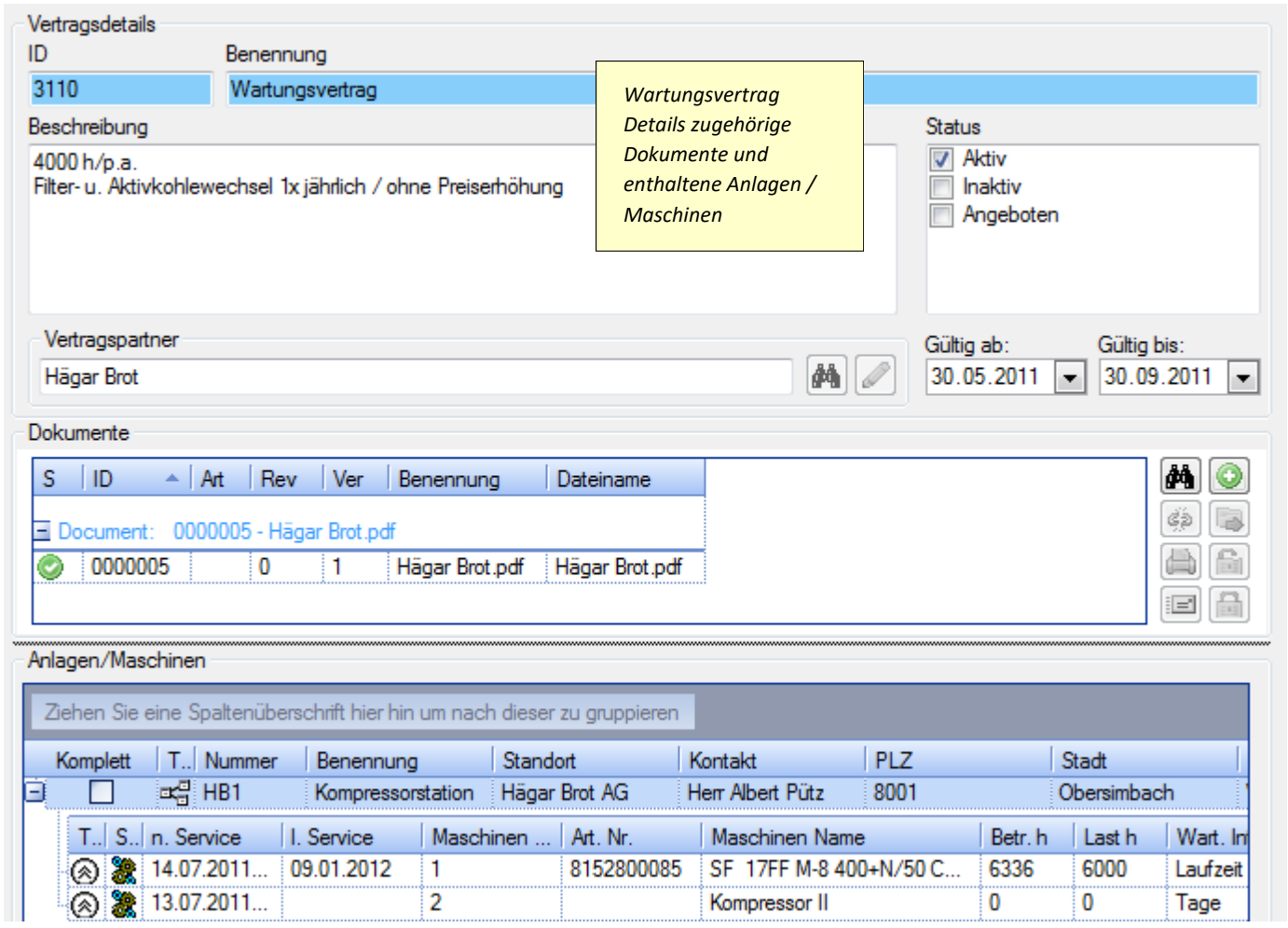
Hinterlegung der Vertragsdokumente in beliebigem Format

Visualisierung der Maschinen mit Wartungsvertrag

Viele Kunden bevorzugen den Abschluss eines Wartungsvertrags, um die anfallenden Kosten überschaubar zu halten.

In diesem können die verschiedensten Wartungsvarianten und Regelungen mit dem Kunden oder den Lieferanten getroffen werden.

Damit immer sicher festgestellt werden kann, welche Maschinen in einem Wartungsvertrag betreut werden und welche Teile verwendet werden dürfen, können Sie jeder Anlage und/oder Maschine einen oder mehrere Wartungsverträge zuordnen, damit bei Angeboten, Serviceaufträgen und Rechnungen immer die richtigen Preise verwendet werden.



TAPI Schnittstelle

Von überall aus im Programm wo eine Telefonnummer eingeblendet ist, kann sofort ein Anruf gestartet werden.

Eine Anrufliste zeichnet alle an Ihrem Arbeitsplatz eingegangenen Anrufe auf. Mittels der Rufnummer wird der Anrufer sekundenschnell identifiziert und der zugehörige Kontakt kann während des Anrufs sofort geöffnet werden.

Anrufe, die in Ihrer Abwesenheit eingetroffen sind, können von Ihnen einfach beantwortet werden.

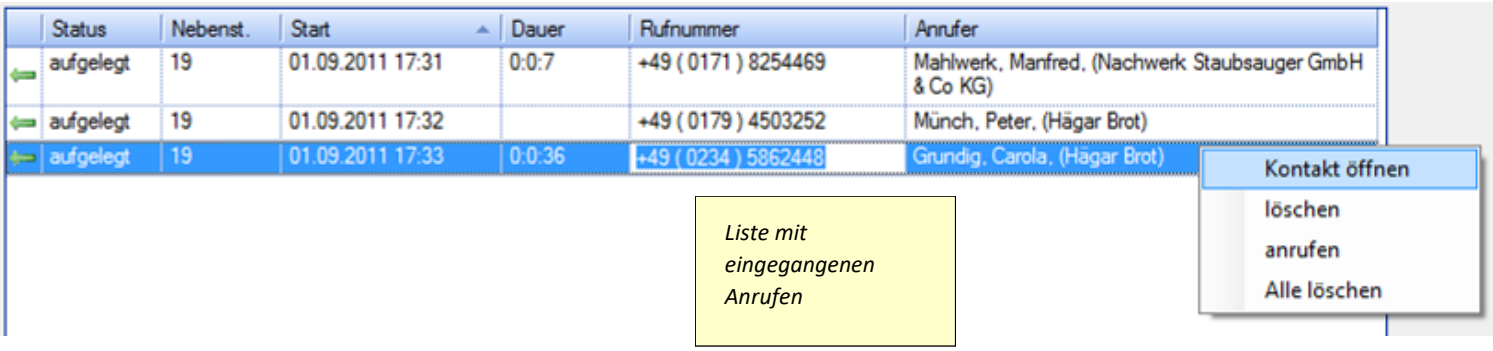
INTEGRIERTE TELEFONIE*

Anwahl eines Gesprächspartners aus dem Programm heraus

Signalisierung von Anrufen eines Kunden beim Betreuer, der Serviceabteilung oder allen Arbeitsplätzen

Identifizierung von Firmen durch zentrale Rufnummern

"Guten Tag Herr Müller. Wie ich höre, sind Sie im Kompressorraum. Ja, ich habe Ihre Daten bereits vor mir. Um welche Maschine geht's denn?"



Liste mit eingegangenen Anrufen

Modul Monteurplaner

Bei der täglichen Arbeit im Druckluftservice sind gedruckte Dienstpläne meistens schon veraltet, sobald sie ausgedruckt werden.

Mit dem Monteurplaner können Sie die Einsatzplanung Ihrer Monteure innerhalb von Minuten umstellen, unkritische Termine verschieben und dringende Einsätze vorziehen.

Dabei haben Sie zusätzlich eine genaue Übersicht, für welchen Serviceaufträge das Material vollständig verfügbar ist

"nichts ist unbeständiger als die Monteureinsatzplanung an einem Montagmorgen"

MONTEURPLANER

Übersichtliche Planung der Monteureinsätze auf Basis der eingeplanten Serviceeinsätze.

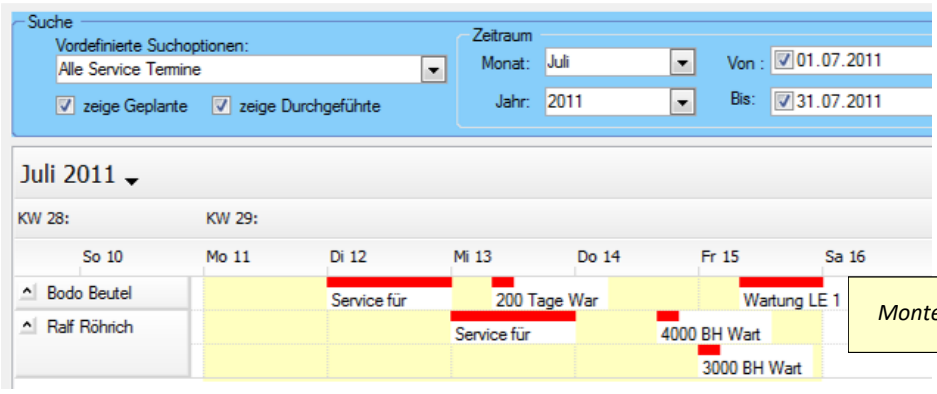
Verschieben der Termine per Drag & Drop

Anzeige der Verfügbarkeit der benötigten Teile

Pop-Up Infos zu den Einsätzen

Leistungsfähige Zweibildschirmlösung

Urlaubs– und Krankenstandanzeige



Monteureinsatzplaner

** Setzt eine TAPI fähige Telefonanlage mit TAPI Server des Herstellers oder zusätzliche Software voraus*

CASAM Logistik

MOBILE ARTIKEL-ERFASSUNG*

Eingabe der benötigten oder erfassten Mengen direkt am Gerät.

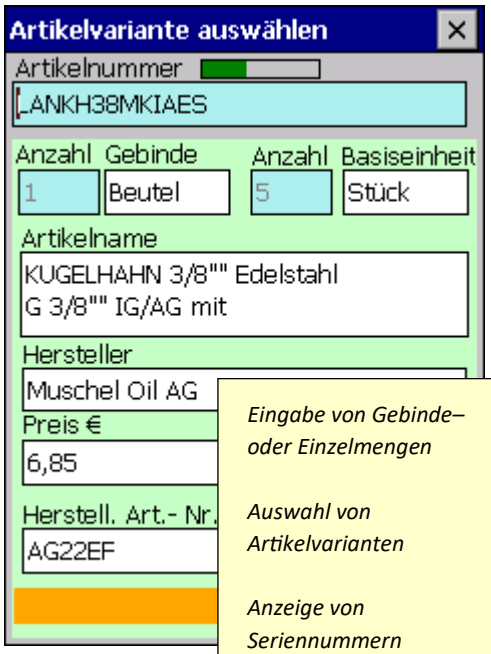
Anzeige und Auswahl von Bestellalternativen und Seriennummern direkt am Gerät

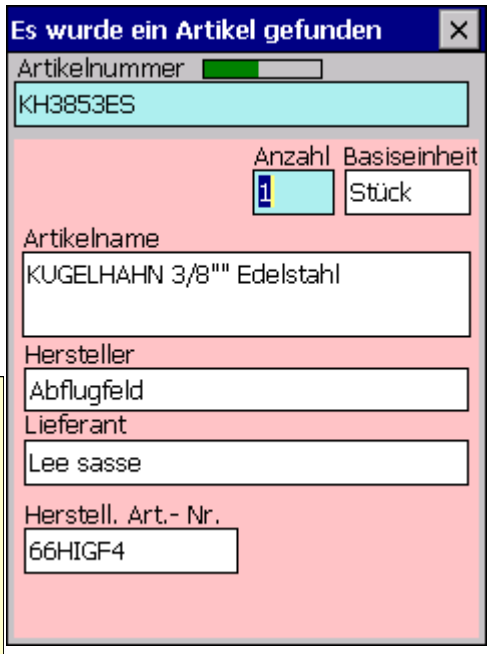
Schnelle Erfassung von Lagefehlbeständen zur Nachbestellung.

Einfaches Aufnehmen von Artikeln und Liefermengen im Lager für die Auslieferung oder im Ladenlokal für den Direktverkauf.

Sichere und einfache Zuordnung von Artikeln einer Bestellung beim Wareneingang.

Reibungsfreie Ermittlung der Lagerbestände während der monatlichen oder jährlichen Inventur.

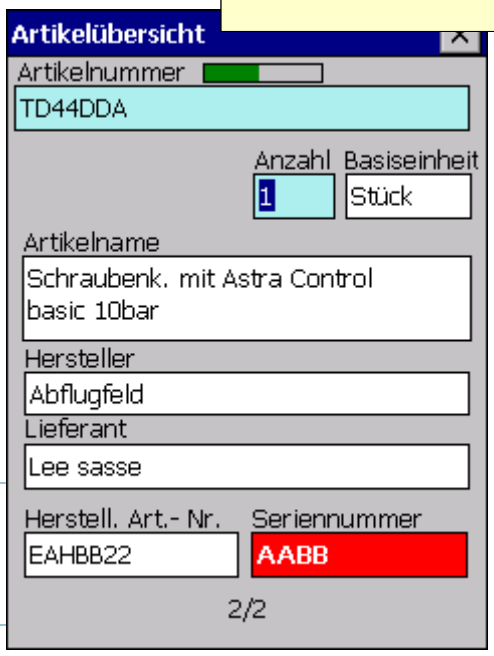




Eingabe von Gebinde– oder Einzelmengen

Auswahl von Artikelvarianten

Anzeige von Seriennummern



Handlicher Scanner mit einfach bedienbarem Tastenfeld

"Inventur an einem Tag? Läuft!!!"

Durch die direkte WLAN Verbindung des Scanners mit der Datenbank haben Sie den sofortigen Abgleich mit den im System hinterlegten Artikeldaten. Sie wissen also sofort ob Sie den richtigen Barcode eingescannt haben.

Das Aufschreiben der zugehörigen Mengen entfällt durch die direkte Eingabe ebenfalls.

Das gleiche gilt für Seriennummern. Hier wird Ihnen eine Liste der im System hinterlegten Seriennummern zur Auswahl gegeben.

Für Bestellungen und Lieferscheine und Zählinventuren eröffnen Sie einfach einen neuen Scan-Vorgang und scannen die Barcodes aller betroffenen Artikel direkt bei Ihrem Gang durch das Lager von der Packung oder eigenen Etiketten ab.

Anschließend lesen Sie die Liste in den jeweiligen Vorgang ein, nehmen ggfs. noch Korrekturen vor und schließen den Vorgang ab.

Keine Zettel mehr notwendig!

** WLAN –Verbindung im Lager erforderlich*

ONLINE ABRUF*

Abruf von Daten als PDF Dokumente

- Serviceprotokolle
- Bedienungshandbücher
- Ersatzteillisten

“Daten des Kompressors, der Anlage oder einzelner Komponenten stets abrufbar“

CHECKLISTEN

- Durchzuführenden Arbeiten während eines Servicetermins
- Verschiedene Felder zum Eintragen von Werten (Temperatur, etc.)
- Für jeden Punkt ein Textfeld, in das Anmerkungen und Erläuterungen eingetragen werden können

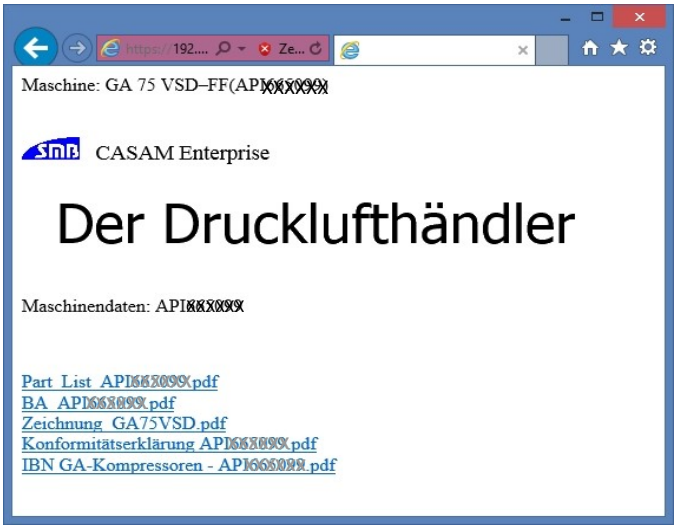
** Setzt einen Tablet Computer oder ein Smartphone mit einer Verbindung zu Ihrem Webserver voraus .*

*** Setzt einen Touch-fähigen Tablet-PC oder Touch-Screen Notebook mit Windows 8 oder 8.1 voraus*

Modul Online Abruf

Fehlen Ihren Monteure öfters vor Ort wichtige Unterlagen wie Handbücher, Reparaturanleitungen oder die aktuellen Serviceberichte?

Erweitern Sie Ihren Firmenaufkleber ganz einfach um einen QR-Code Aufkleber mit dem die Maschine identifiziert und die zugehörigen Daten online über einen Tablet oder Pad-Computer abgerufen werden können.



QR-Code zur Abfrage der Maschinendaten

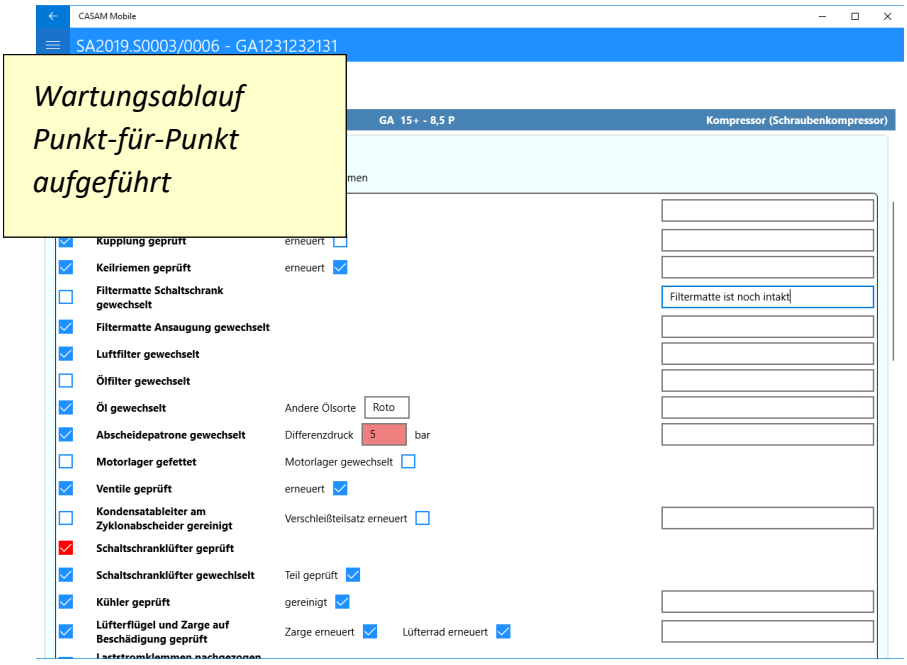
Modul Checklisten

Wir definieren zusammen mit Ihnen Checklisten für Wartungen bei Ihren Kunden.

Ihr Servicetechniker füllt diese aus, gibt spezifische Daten an, oder trägt ein, warum ein Punkt nicht durchgeführt werden konnte.

In der Zentrale lässt sich die Wartung so problemlos nachvollziehen und durchsehen.

“Alle Daten sofort eingegeben und übermittelt“



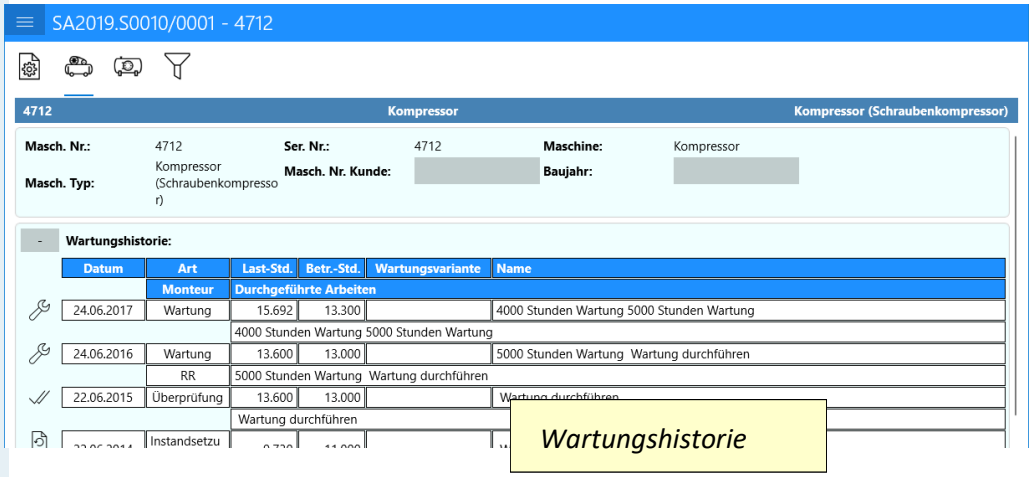
Wartungsablauf Punkt-für-Punkt aufgeführt

CASAM Mobil

MOBILE SERVICEABWICKLUNG

Bearbeiten übermittelter Serviceaufträge:

- alle Eingaben offline
- Erfassung aller Arbeitszeiten, Materialien und Servicedaten
- Ausfüllen von Checklisten*
- Wartungshistorie offline
- Dokumente online abrufbar
- Versand des Arbeitsberichts als PDF
- Übertragung unterwegs, im Home-Office oder Office
- alle Unterschriften direkt vor Ort auf dem Gerät
- Bedienung per Touchscreen, Maus, Stift und Tastatur
- Fotos direkt erstellen und anhängen



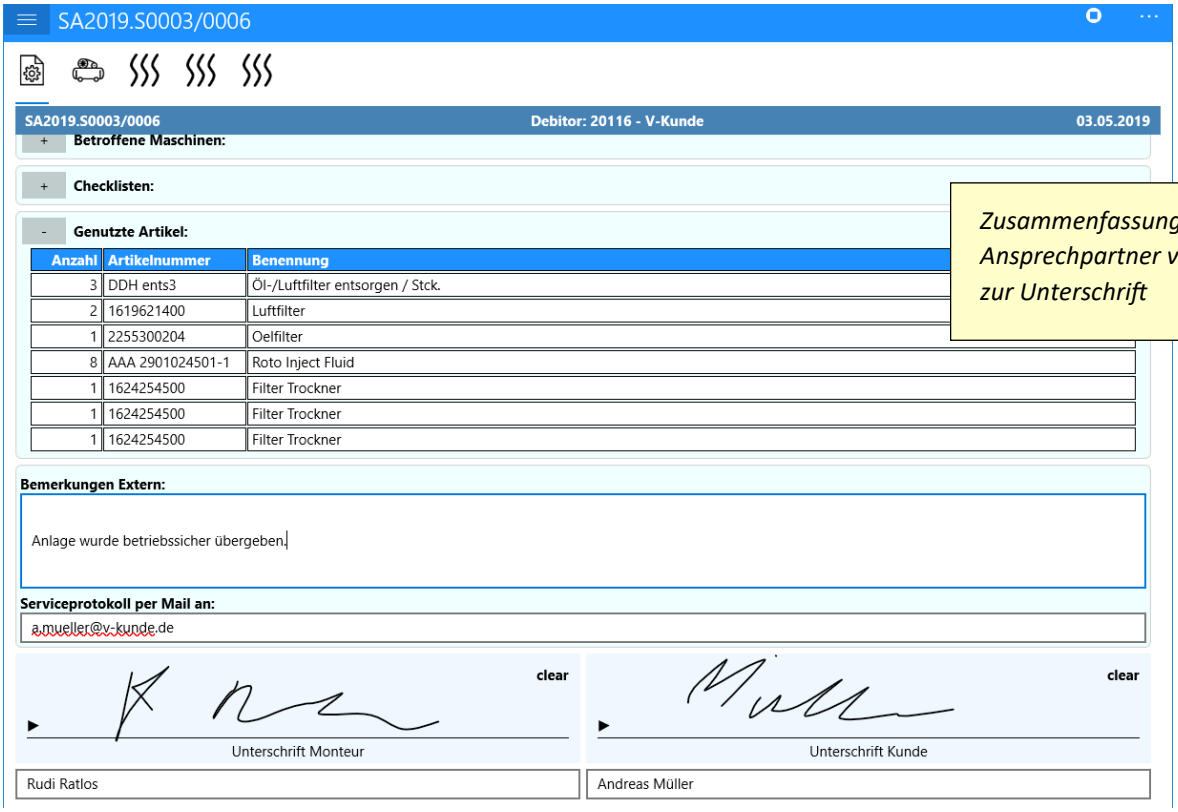
Wartungshistorie

Alle Daten sofort eingegeben, geprüft und übertragen.

Ihre Servicemitarbeiter erhalten ihre Serviceaufträge anstatt als Ausdruck direkt auf ihr Windows Notebooks oder ihr Tablet übertragen.

Alle Eingaben der geleisteten Arbeiten, der bearbeiteten Checklisten, der verbrauchten Materialien, der Stunden und Kilometer sowie die Unterschrift des Kunden erfolgen direkt auf dem Gerät.

Die erfassten Daten können anschließend sofort versandt und in das zentrale System zur Abrechnung übernommen werden.



Zusammenfassung für den Ansprechpartner vor Ort zur Unterschrift

** Checklistenmodul benötigt .*

Modul Tourenplanung mit Google Maps

GEOLOKALISIERUNG

Anzeige von:

- Serviceeinsätzen
- Kundenstandorten

Weitere Funktionen:

- Umkreissuche für Vertriebsmitarbeiter
- Routenplanung
- Zugriff auf die Serviceeinsatzinformationen
- Zugriff auf Kundeninformationen
- TAPI Anbindung
- Email Anbindung

Sie wollen flexibel und genau die Serviceeinsätze Ihrer Mitarbeiter planen und unnötige Fahrtzeiten minimieren?

Anhand unterschiedlicher Icons können Sie auf einen Blick den Status des jeweiligen Serviceeinsatzes erkennen:

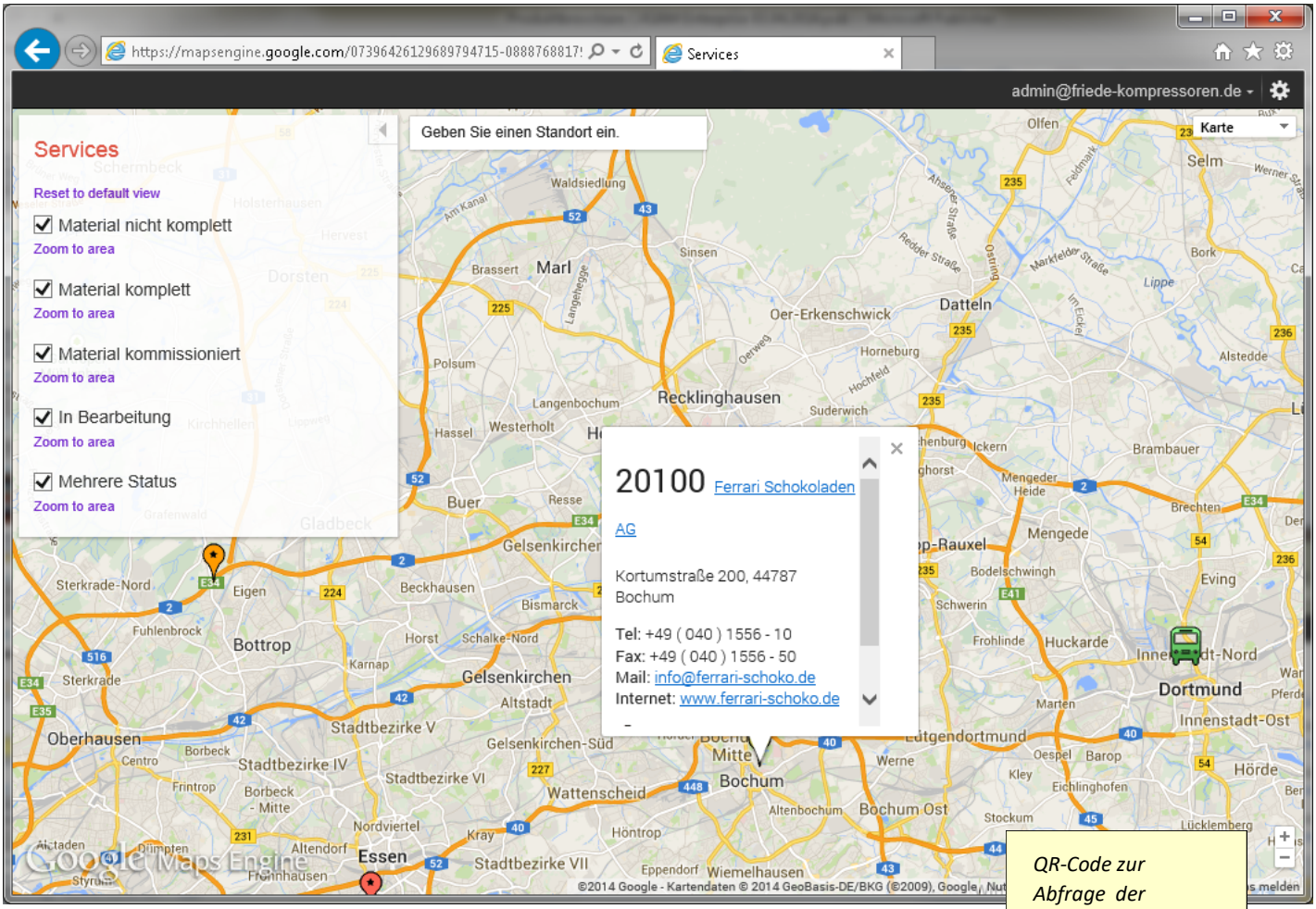
- geplant aber Material fehlt noch
- geplant Material komplett
- bereits für den nächsten Tag kommissioniert
- in Bearbeitung / Monteur vor Ort

Für Notfalleinsätze haben Sie sofort die Standorte der verfügbaren Mitarbeiter im Überblick und können den richtigen Mitarbeiter auf de schnellsten Wege zum Kunden lenken

Auch von unterwegs können Ihre Mitarbeiter die geplanten Serviceeinsätze abrufen und die Planung der nächsten Tage einsehen.

Sie benötigen lediglich ein eigenes kostenloses Google Konto je Mitarbeiter damit diese die vollständige Planung abrufen können. Auch individuelle Karten pro Mitarbeiter sind möglich.

Komplette Übersicht aller aktuellen und geplanten Serviceeinsätze
Tourenplanung am Bildschirm



QR-Code zur Abfrage der Maschinendaten

** Es wird ein Google Maps Konto benötigt.*

SMB
Gesellschaft für EDV– Systemmanagement und –Beratung mbH

Die SMB GmbH wurde 1997 von Dr.-Ing. Thomas Horn gegründet. Von Beginn an stand die Beratung und Schulung sowie die Erstellung von individuellen Softwarelösungen im Mittelpunkt des Handelns.

Seit 2004 unterstützt die SMB Anwender von branchenspezifischer Software im Drucklufthandel und –Service.

2004 wurde die Softwarelösung ERP4SMB von einer internen Lösung zur Marktreife entwickelt.

Seit 2006 entwickelt die SMB Softwarelösungen für den Drucklufthandel und -Service

Als Dienstleister sind sie flexibel. Ihr Softwarelieferant auch ?

Als Dienstleister erwarten Ihre Kunden eine weitestgehende Flexibilität in allen Bereichen von Ihrem Unternehmen und Ihren Mitarbeitern.

Sie müssen schnell auf sich verändernde Kundenanforderungen und Wünsche reagieren, unmögliche Liefertermine möglich machen und auch umfangreichere Projekte mit qualifizierten Mitarbeitern und professioneller Qualität schlüsselfertig übergeben können.

Dazu benötigen Sie eine Software, die passgenau auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist und sich - wenn nötig - schnell erweitern oder anpassen lässt und mit Ihnen und Ihren Bedürfnissen wächst. Als flexibler Softwarehersteller realisieren wir schnell und zuverlässig Anpassungen für Ihre speziellen Bedürfnisse.

Damit Sie sich auf Ihre Kerngeschäft konzentrieren können, erwarten Sie eine Entlastung von der ständigen Artikelaktualisierung und Preispflege.

Änderungen Ihres Corporate Designs, Zertifizierungen und neue Hersteller und Produkte sollten sich schnell in Ihren Schriftverkehr integrieren lassen.

Kundenanforderungen hinsichtlich elektronischer Übermittlung von Angeboten und Rechnungen setzen wir ebenso schnell wie kostengünstig für Sie um.

Alle diese Dienstleistungen bietet Ihnen das Team der SMB als Wartungsleistungen für CASAM Enterprise.

Systemvoraussetzungen

Arbeitsplatz

Windows 8.1x, 10
Pentium / Core / FX Prozessor
min. 4 GB Hauptspeicher
500 MB Festplattenspeicher
Microsoft Office 2010 oder höher (Word, Excel und Outlook)

Server

Windows Server 2012, 2016, 2019 (64 Bit empfohlen)
SQL Server 2008R2, 2012, 2014, 2016, 2017
Core / Xeon / FX Prozessor
min 8 GB Hauptspeicher
20 GB Festplattenspeicher

SMB GmbH
Kortumstraße 41
D-44787 Bochum

Telefon: +49-(0234) 51 69 92 –0
Fax: +49-(0234) 51 69 92 –29
E-Mail: info@SMB-Net.de
Internet: http://CASAM.Works