



# FDT Service

För en lönsam och effektiv serviceverksamhet

## Ordermottagning

I ordermottagningen hanteras alla serviceorder.

Vid registrering av nya serviceorder finns ett antal fördefinierade fält, samt ett antal fält som kan branschdefinieras enligt egna önskemål.

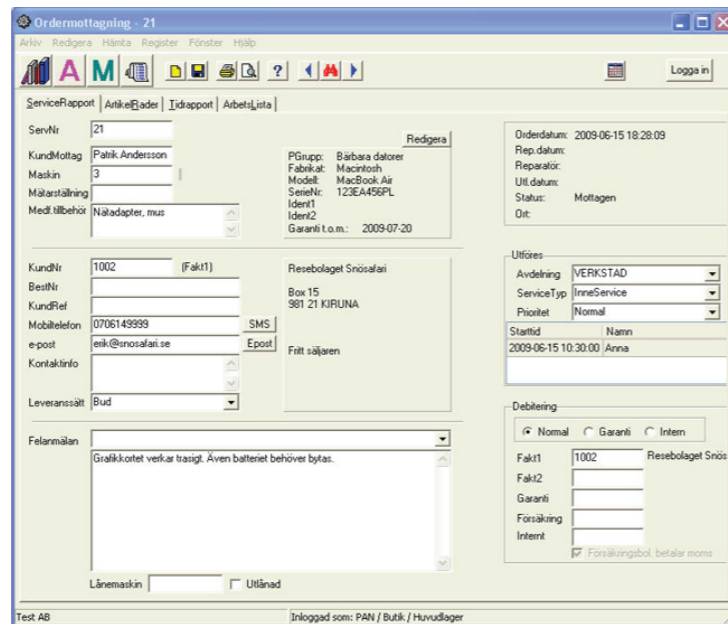
För felbeskrivningar finns ett fritextfält och om ett serviceobjekt finns registrerat i individregistret kan serviceobjekt- och kunduppgifter hämtas automatiskt.

Om det finns ett avtal kopplat till serviceobjektet indikeras detta på serviceordern och rätt fakturamottagare anges (intern/extern).

Om serviceobjektet omfattas av garanti så indikeras detta på serviceordern och rätt fakturamottagare för garantiärendet hämtas ur databasen.

När serviceordern sparas kan etikett eller arbetsorder skrivas ut.

För att hålla era kunder informerade om status på serviceorder kan SMS och E-post skickas direkt från ordermottagningen.



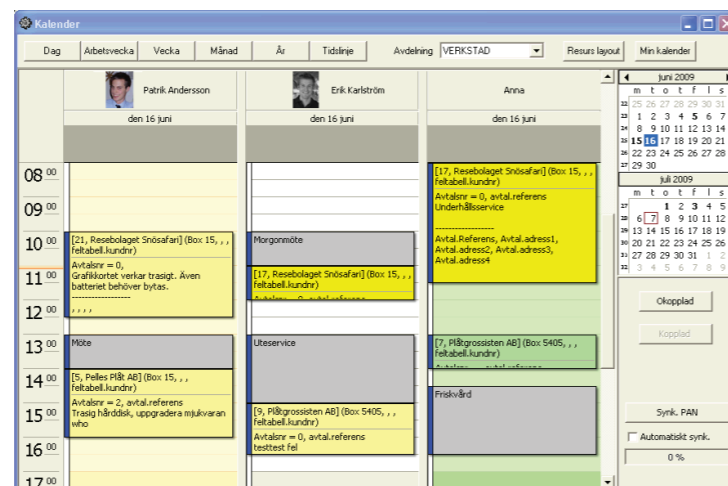
## Kalender

Kalendern är ett kraftfullt verktyg för att organisera och planera arbetet mellan olika resurser och avdelningar.

Det finns en mängd olika kalendervyer som anger hur kalendern ska visas. Välj att visa kalendern efter Dag, Arbetsvecka, Vecka, Månad, År eller Tidslinje.

I kalendern kan man välja om en kalenderpost ska vara kopplad till en serviceorder eller inte. På så sätt kan man organisera när och vem som ska arbeta med en specifik serviceorder.

Service tekniker kan välja att synkronisera kalendern med sin privata Outlook-kalender.



FDT Service är ett av marknadens mest kraftfulla och konkurrenskraftiga verktyg för att hantera hela processen i en serviceverksamhet. Programmet används i en mängd olika branscher och är kraftfullt oavsett om ni bedriver verkstadsservice eller fältservice.

## FDT Avance



## FDT Service



FDT Service är en modul till FDT Avance affärssystem och använder samma databas som övriga FDT produkter. Detta ger en god överblick och kontroll över hela verksamheten samtidigt som det innebär att inga dubbla register behöver underhållas.



Teleservice Skåne AB  
Box 123, 275 23 Sjöbo  
Tel: 0416- 251 00  
www.teleservice.net



FDT AB  
Box 945, 971 28 Luleå  
Tel: 0920- 24 33 00  
www.fdt.se



# FDT Service



## Produktbeskrivning

FDT Service är utvecklat av Teleservice i samarbete med FDT och har under 15 års tid anpassats efter våra kunders önskemål och krav. Programmet är intuitivt och påminner om FDT:s övriga produkter vilket gör det extra lätt att komma igång.

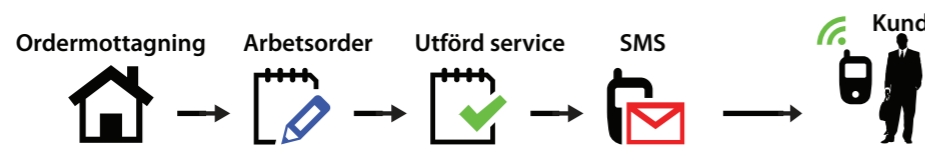
I FDT Service skapas och hanteras serviceordrar som sedan överförs till FDT Avance när de är utförda. Där ligger de sedan färdiga för fakturerering eller hämtning direkt i butiken. Detta medför att servicetekniker endast behöver ägna sig åt att utföra service medan administrationen enkelt kan hantera fakturor och betalningar.

Med FDT Service integreras serviceverksamheten med den övriga verksamheten. Istället för leta upp serviceobjekt och kontrollera status på svårlästa arbetsordrar finns all information tillgänglig i en central databas. Detta innebär förminskad pappershantering och effektiviserad kommunikation mellan företagets olika delar.

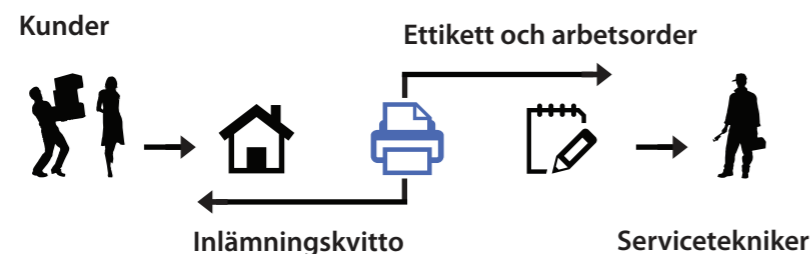
Vi erbjuder självklart en mycket bra support och ett förmånligt serviceavtal där du som kund alltid är i centrum.



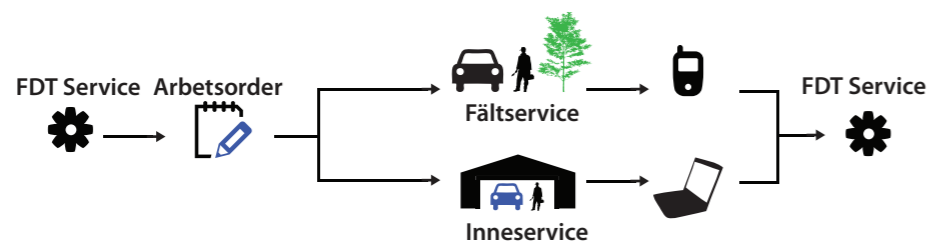
## Arbetsflöden



Serviceordrar skapas i ordermottagningen. Därefter skapas arbetsordrar som utförs av servicetekniker. När service är färdig kan kunderna enkelt informeras via ett SMS.



När serviceordrar mottagits kan inlämningskvitton skrivas ut till kunderna samtidigt som etiketter och arbetsordrar skrivs ut för de som ska utföra service.



Ur FDT Service kan arbetsordrar hämtas för att sedan utföras som inne- eller fältservice. När service är gjord kan servicetekniker enkelt rapportera status på serviceordern till programmet med handdator eller dator.

## Funktioner

**Ordermottagning:** enkel och effektiv mottagning av nya serviceuppdrag.

**Artikelrader:** dokumentation av förbrukade artiklar, pris och debiteringsuppgifter.

**Kalender:** organisera och planera serviceverksamheten.

**Avhämtning/fakturering:** vid avslutad service kan serviceordern plockas fram för debitering eller fakturering.

**Flera fakturamottagare:** enkel inställning av flera fakturamottagare. Dela upp faktureringen på exempelvis Kund, Intern, Garanti eller Försäkring.

**Loggning:** se status på var, av vem, hur och när service utförts.

**Tid och reservdelsregistrering:** full kontroll över spenderad tid och utnyttjade reservdelar.

**Rapporter:** skapa och använd specialdesignade rapporter.

**Individ och avtalsregister:** full kontroll över serviceobjekt och avtal.

**Arbetslista:** översikt av serviceordrar. Filtrera på exempelvis ort, prioritet, servicetekniker, avdelning eller servicetyp.

**Avancerad sökfunktion:** sök efter specifika artiklar, kunder, serviceobjekt, avtal etc.

**Underhållsservice:** planera intervallservice på serviceobjekt som ska underhållas med jämna tidsintervall.

**Kontrollera lagerstatus:** full kontroll över reservdelar och inköpsbehov.

**Statistik:** generera grafiska diagram eller rapporter som ger anpassad statistik över spenderad tid, serviceobjekthistorik eller avtal.

**Uppföljning:** följ upp arbetet med serviceordrar eller ta fram tidigare information.

**Avancerade funktioner:** Utöver ovanstående funktioner finns ett antal avancerade funktioner och inställningar.

## Programmets delar

Databasen är kärnan i FDT Service och runt den är ett flertal moduler uppbyggda. Detta medför stor flexibilitet och som kund bestämmer ni själva hur er lösning ska se ut. Det är enkelt att koppla in ytterligare moduler allteftersom behoven förändras och verksamheten utvecklas.



### Avtalsregister

Med avtalsregistret får ni full kontroll över avtal som kopplats till ett serviceobjekt. Modulen kan hålla reda på avtalens specifika faktureringsperioder och skapa fakturaunderlag som sedan överförs till FDT Avance orderregister.

### Individregister

Med individregistret får ni full kontroll över de serviceobjekt som någon gång sålts eller reparerats. I individregistret finns möjlighet att spara en stor mängd uppgifter om serviceobjekt. Exempelvis: placering, ägarförhållande, fabrikat, modell osv. Där finns även möjlighet att lagra uppgifter från Avance, hantera underhållsservice av serviceobjekt samt lämna anteckningar inför kommande service.

### Kalender

Kalendermodulen är ett kraftfullt verktyg för att organisera och planera serviceverksamheten. Med kalendern kan en avdelningsansvarig enkelt få översikt över varje serviceteknikers kalender och på ett tidseffektivt sätt organisera arbetet. Kalendermodulen kan synkroniseras med Microsoft Exchange Server eller Microsoft Outlook.

## FDT Service möjliggör

- Förenklad och effektiviserad styrning
- Transparens genom hela verksamheten
- Strategisamordning
- Kunskapsutbyte
- Flexibilitet
- Fokus
- Kontroll
- Kommunikation
- Mål, rapportering, mätning, utvärdering

