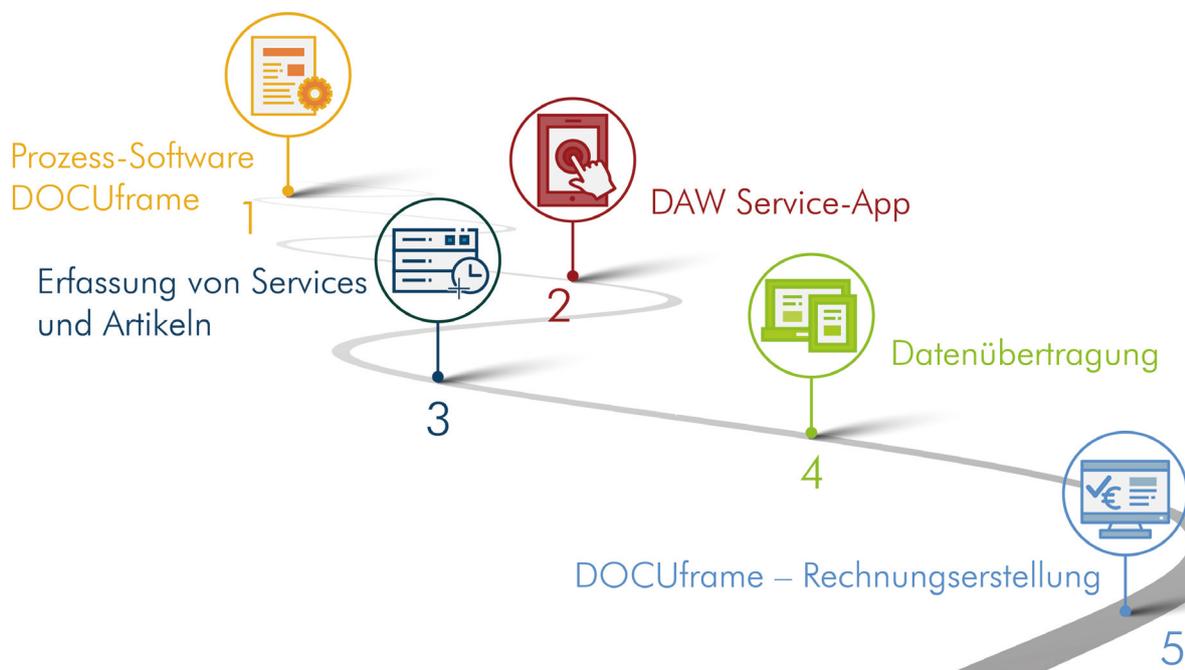




Die DAW Service App & DOCUframe



Der Begriff Digitalisierung ist in aller Munde, doch wie sieht oftmals die Praxis aus? Insbesondere dort wo Servicedienstleister, Techniker oder Monteure Ihre Arbeit dokumentieren müssen, regiert das Papier, die Mehrfacheingaben von Informationen und Medienbrüche. Das Resultat sind enorme, völlig unnötige Zeitaufwände, Papierverschwendung und nicht zuletzt gefrustete Mitarbeiter.

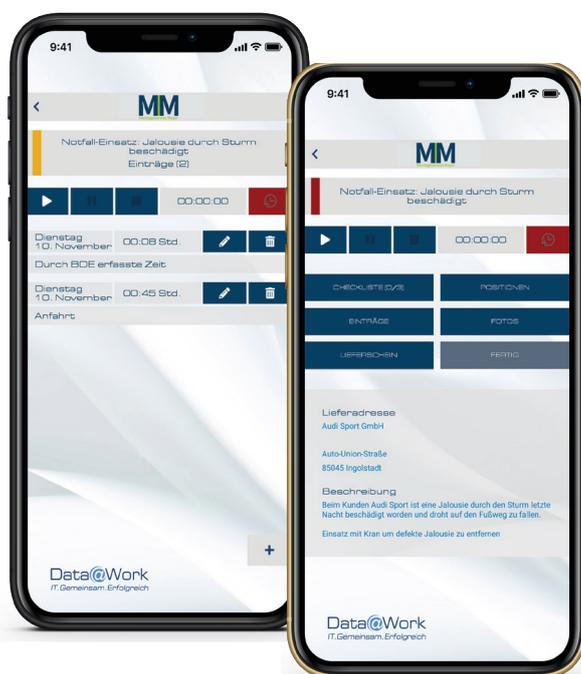
Mit der DAW Service App sind wir diese Herausforderungen angegangen. Wir haben uns gefragt wie ein Arbeitsprozess aussehen muss, um schnell, intuitiv, voll digital und ohne Mehrfacheingaben zu funktionieren. Im Fokus steht hier der ganze Business-Prozess – also nicht eben „nur“ die App sondern alles was dazu gehört.

Als Rückgrat der digitalen Auftragsbearbeitung dient die Prozess-Software DOCUframe. Hier spielen Kundenverwaltung (CRM), Warenwirtschaft, Dokumentenmanagement (DMS) und natürlich die Auftragsdisposition Hand in Hand.

In DOCUframe wird ein Service-Auftrag vollständig zusammengestellt. Es werden die

benötigten Informationen aus den Stammdaten der CRM sowie Auftragsdetails und benötigte Materialien/Artikel zusammengefasst und anschließend an einen Servicemitarbeiter disponiert.

Alle Aufträge werden strukturiert mit allen relevanten Informationen samt Auftragsstatus in einer Übersicht dargestellt.





Der Servicemitarbeiter, dem der Auftrag zugeteilt wurde, bekommt diesen direkt in seiner DAW Service App auf seinem Smartphone bzw. Tablet angezeigt.

In der DAW Service App kann nun die Zeit, (z.B. Fahrtzeiten und kostenpflichtige Dienstleistungen) die für eine Auftragsabwicklung benötigt wird, erfasst werden. Über Checklisten können einzelne Arbeitsschritte definiert werden.

Selbstverständlich stehen auch die Materialien/ Artikel aus der Auftragsdisposition digital in der App zur Verfügung. Es können jederzeit auch zusätzlich benötigte Materialien hinzugefügt werden. Um dem Servicetechniker die Arbeit weiter zu erleichtern, können zusätzlich Fotos direkt in den Auftrag übernommen werden. Ein sehr wichtiger Punkt ist, dass die App auch offline – also ohne Internetzugang – jederzeit genutzt werden kann.



Nach Auftragsabschluss unterschreibt der Kunde den Lieferschein direkt auf dem Smartphone bzw. Tablet. Eine Kopie dieses Belegs erhält der Kunde auf Wunsch sofort via E-Mail zugesandt. Der nun abgeschlossene Auftrag wird voll automatisiert zurück an die Prozess-Software DOCUframe übergeben.

Alle relevanten Informationen (Auftragsstatus, Lieferschein, Unterschrift, Fotos) stehen direkt in der Auftragsmappe zur Verfügung.



Im DMS werden alle Objekte GoBD-konform und revisionsicher archiviert. Aus dem Lieferschein kann mit wenigen Klicks eine Rechnung erstellt werden. Der Prozess von der Auftragsannahme und Disposition, über die Auftragsdokumentation in der DAW Service App, bis hin zur Rechnungsstellung, ist damit vollkommen digital und ohne Medienbrüche möglich.

- ✓ **Vollständig digitaler Prozess**
- ✓ **Keine Mehrfachaufnahme von Informationen**
- ✓ **Enorme Zeitersparnis = schneller ROI**
- ✓ **Rechtssicherheit mit revisions sicherem DMS**