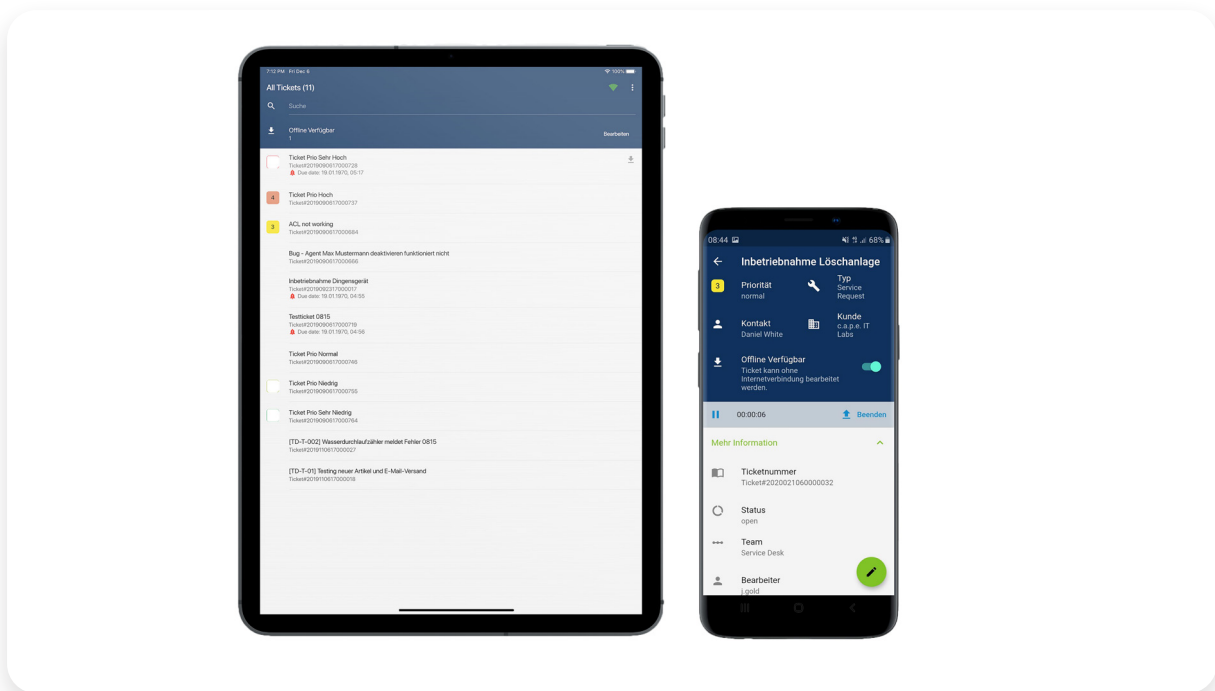


## DIE MOBILE TICKETBEARBEITUNG ON- UND OFFLINE

Erweitern Sie Ihre Service Software KIX (Version 18) mit der Field Agent App und bearbeiten Sie Ihre Serviceaufträge bequem von unterwegs aus. Die mit dem Ticket verknüpften Informationen, wie Asset-/Konfigurationselemente, werden dabei auf dem mobilen Endgeräten gespeichert. Durch die Funktionen einer elektronischen Signatur können Kunden die Auftragsbearbeitung direkt und einfach bestätigen. Die Field Agent App kann dabei sowohl on- als auch offline genutzt werden. Somit können Ihre Servicemitarbeiter auch bei fehlenden Mobilfunknetz Aufträge bearbeiten. Sobald die Netzabdeckung ausreicht, können die Daten mit einem Klick synchronisiert werden.



Ansicht der Field Agent App auf dem Tablet und dem Smartphone.

## VORTEILE

- › Eine einfache Bedienung dank intuitiver Oberfläche.
- › Eine Verknüpfung zusätzlicher Informationen zu Aufträgen und Assets (Anhänge, FAQ).
- › Die Generierung von Arbeitsberichten für Kunden und für den internen Gebrauch.

## FUNKTIONEN

- › Die Online- und Offline-Bearbeitung von Serviceaufträgen.
- › Die Bearbeitung von Serviceaufträgen erfolgt durch übersichtliche Checklisten.
- › Eine integrierte elektronische Signatur für den Gefahrenübergang / Risikoübernahme
- › Die App enthält eine automatische Zeitmessung.
- › In der App werden die Kunden- und Kontaktinformationen innerhalb eines Serviceauftrags angezeigt.
- › Das Hinterlegen von Fotos und Arbeitsnotizen innerhalb des Tickets.

## ANFORDERUNGEN

Die Voraussetzungen um die KIX Field Agent App zu verwenden sind:

- › Die Installation und Nutzung von KIX Service Software (Version 18).
- › Ihr System-Backend-Server muss von Ihrem mobilen Gerät über HTTPS erreichbar sein.

Die App kann mit folgenden Betriebssystemen genutzt werden:

- › Android ab Version 8.x
- › iOS ab Version 13.x

## EINSATZSZENARIO

Ein Dispatcher bereitet Tickets in der KIX Web-App zur Bearbeitung durch Außendienstmitarbeiter vor. Dabei werden relevante FAQ-Einträge und Assets mit dem Ticket verknüpft, die korrekte Kundenorganisation und der richtige Kundenkontakt zugeordnet und Hinweisartikel (Notizen) am Ticket ergänzt. In Abhängigkeit von der durchzuführenden Tätigkeit werden Bearbeitungschecklisten am Ticket hinterlegt. Weiterhin wird bei Bedarf der Gefahrenübergangshinweis am Ticket hinterlegt. Anschließend weist der Dispatcher das Ticket einem Außendienstmitarbeiter zu.

In der KIX Field Agent App sieht der Nutzer nun die ihm zugewiesenen Aufträge/Tickets sortiert nach Priorität. Er hat die Möglichkeit die Inhalte offline verfügbar zu machen und die Tickets „herunterzuladen“. Sollte der Kollege die Bearbeitung bspw. auf Grund fehlender Ressourcen oder Möglichkeiten die Bearbeitung nicht durchführen können, hat er die Möglichkeit den Auftrag abzulehnen.

Mit Annahme der Bearbeitung kann die Zeiterfassung gestartet werden. Der Nutzer kann nun seine Bearbeitung mit Hilfe von Checklisten, Notizen oder Fotos dokumentieren. Bei Erfassung der Zeit wird festgelegt, ob der Endkunde diese auf dem Arbeitsbericht ausgewiesen bekommt oder nicht. Die Bearbeitung kann schließlich beendet und die Umsetzung durch Eigen- oder Kundenunterschrift quittiert werden. Die App erstellt daraufhin Arbeitsberichte und aktualisiert die Informationen im Ticket.