



PRAXISERPROBTE ZEITERFASSUNG UND ABRECHNUNG IM SERVICE

Die Zeiterfassung stellt für Unternehmen eine besondere Herausforderung dar. Ihre Mitarbeiter sind meist nicht nur in einem Projekt tätig, sondern arbeiten an mehreren Themen gleichzeitig. Hier ein Änderungswunsch des Kunden, dort eine unerwartet aufwendige Beratung und dazwischen ein spontanes Meeting. Eine individuelle Dokumentation ist dadurch komplex und kompliziert. Die KIX Pro (Version 17) Erweiterungsfunktion Zeiterfassung unterstützt Sie bei diesem Prozess.

The screenshot displays the KIX Pro interface for ticket management. The main focus is on the 'Ticket#2019100250000125 - DSL' view. The interface includes a navigation bar at the top with options like 'Übersicht', 'Terminkalender', 'Kanban View', 'Tickets', 'FAQ', 'Services', 'CMDB', 'Berichte', 'Datelaustausch', 'CTI', and 'Kundenverwaltung'. Below the navigation, there are search and filter options for 'Volltextsuche', 'Kundennummer', and 'Ansprechpartner'.

The ticket details section shows '2 Artikel' and 'Alter: 153 d 5 h - Erstellt: 02.10.2019 11:44'. It includes a 'Checkliste' (empty), 'Ticket-Informationen' (Kundennummer: Call Center Telefonica, Typ: Incident, Sperrstatus: frei, Queue: Hardware, Service: Campus Connect, SLA: 12x6 (1h Reaktion), Bearbeiter: Max Müller, Verantwortlicher: Max Müller, Gebuchte Zeit: 210, Status: neu, Reaktionszeit: -3676 h 11 m 02.10.2019 12:44, Kritikalität: 5 sehr hoch, Fälligkeitsdatum: 05.10.2019 11:30), and 'Flächenstörungen' (a list of incidents with checkboxes).

The 'Neuer Zeiteintrag' form is visible, with fields for 'Zeiteinheiten' (Stunden/Minuten), 'Beschreibung', 'Bearbeiter' (Max Müller), 'Projekt' (P737-Implementierung KIX), 'Teilprojekt', 'Arbeitspaket', 'Teilarbeitspaket', 'Datum' (03.03.2020), and 'Markierung'. An 'Übermitteln' button is at the bottom.

The 'Gebuchte Zeiten' table shows recorded time entries:

DATUM	ZEITEINHEITEN	BEARBEITER	PROJEKT	TEIL PROJEKT	ARBEIT SPAKET	TEILARBEIT SPAKET	BESCHREIBUNG	BEARBEITEN
2019-12-17	01h 45m	Max Müller	567-Projekt 567	-	-	-	Fehlersuche	Bearbeiten
2019-10-14	01h 30m	Max Müller	P679-Implementierung KIX	-	-	-	Fehlersuche	Bearbeiten
2019-10-14	00h 15m	Max Müller	-	-	-	-	Notiz	Bearbeiten
GESAMTZEIT:								
03h 30m								

At the bottom right, 'Kontaktinformationen' shows 'Claire Egan' as the contact.

Karteikarte zur Zeiterfassung in der Ticketansicht.



VORTEILE

- › Eine schnelle, unkomplizierte und praxiserprobte Zeiterfassung mit Verrechnungssätzen, Budgets, Kostenstellen oder Projektzuordnung.
- › Die Erweiterungsfunktion unterstützt die Dokumentation von Fremdleistungen.
- › Die Funktion ermöglicht die Anzeige des Kundenbudgets im Kundeninformationszentrum.
- › Eine umfassende Erstellung von Leistungsnachweisen für Kunden ist möglich.
- › Der automatische Export von gebuchten Serviceleistungen ins Rechnungswesen ist möglich.

Kurz gesagt: Die Erweiterungsfunktion Zeiterfassung ermöglicht eine unkomplizierte Zeit-Kosten-Aufstellung, die die Grundlage für die Abrechnung Ihrer Serviceleistungen ist.

FUNKTIONEN

- › Eine einfache Buchung der anfallenden Arbeitszeiten direkt am Ticket.
- › Die gebuchten Arbeitszeiten sind direkt einsehbar und nachträglich änderbar.
- › Die Buchung auf Kostenstellen, Service- oder Projektverträge sowie beispielsweise Unternehmensstandorte ist konfigurierbar.
- › Durch das Hinterlegen von Budgets für Verträge können Serviceagenten jederzeit nachvollziehen, wie viel Servicebudget Ihr Kunde noch offen hat.

EINSATZSZENARIO

Im ERP werden die Serviceverträge aller Kunden geführt. Diese Kunden kaufen mit einem Servicevertrag ein bestimmtes monatliches Stundenkontingent, welches mit KIX Pro (Version 17) abgeglichen wird. Dieses dient als Basis für die Zeitbuchung. Ihre Servicemitarbeiter schreiben die Arbeitszeit direkt am Ticket, sehen das verfügbare Budget und lassen sich Leistungsnachweise vom Kunden quittieren.

Wöchentlich erfolgt ein automatischer Export aller Leistungsnachweise ans ERP, sodass dort die Rechnungslegung an die Kunden erfolgen kann.