



Infor Mobile Service Anwenderhandbuch

Version 10.4 - 10.6

Wichtige Hinweise

Die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Materialien (einschließlich aller ergänzenden Informationen) sind und enthalten vertrauliche und urheberrechtlich geschützte Informationen von Infor.

Mit dem Zugriff auf die beiliegenden Materialien erkennen Sie ausdrücklich an, dass diese Materialien (einschließlich jeglicher Änderungen, Übersetzungen oder Anpassungen) und alle Urheberrechte, Betriebsgeheimnisse und andere Rechte, Rechtstitel oder Ansprüche hieran im alleinigen Eigentum von Infor stehen, und dass Sie durch Nutzung dieser Materialien (einschließlich jeglicher Änderungen, Übersetzungen oder Anpassungen) keinerlei Rechte, Rechtstitel oder Ansprüche erwerben, mit Ausnahme des nicht ausschließlichen Rechts, diese Materialien alleinig im Zusammenhang mit Ihrer Lizenz und Nutzung der auf Grundlage einer gesonderten Vereinbarung Ihrem Unternehmen von Infor zur Verfügung gestellten Software (der "Zweck") zu verwenden. Die Regelungen und Bedingungen dieser gesonderten Vereinbarung sind maßgeblich für Ihre Nutzung dieser und aller weiteren hiermit im Zusammenhang stehenden Materialien.

Darüber hinaus erkennen Sie durch den Zugriff auf die beigefügten Materialien an, dass Sie dazu verpflichtet sind, diese Materialien streng vertraulich zu behandeln, und dass die Materialien nur für den oben beschriebenen Zweck verwendet werden dürfen. Obgleich Infor sich mit der erforderlichen Sorgfalt bemüht hat, sicherzustellen, dass die Materialien in dieser Veröffentlichung korrekt und vollständig sind, übernimmt Infor keine Gewährleistung, dass die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Informationen vollständig sind und keine typographischen oder sonstigen Fehler enthalten, oder dass sie Ihren speziellen Anforderungen entsprechen. Daher übernimmt Infor ausdrücklich keinerlei Haftung für Verluste oder Schäden (gleich aus welchem Rechtsgrund und gleich, ob als unmittelbare Folgeschäden oder in anderer Weise entstanden), die durch Fehler oder Auslassungen in dieser Veröffentlichung (einschließlich aller zusätzlichen Informationen) entstehen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz, Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz, sowie bei einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

Für Ihre Nutzung dieses Materials gelten ohne Einschränkung das U.S.-Exportrecht und andere einschlägige Export- und Importrechte. Sie stimmen hiermit zu, diese und alle weiteren hiermit im Zusammenhang stehende Materialien oder Informationen weder direkt noch indirekt zu exportieren oder zu reexportieren, wenn dadurch entsprechende Gesetze verletzt werden. Weiterhin stimmen Sie zu, solche Materialien zu keinem Zweck zu verwenden, der durch entsprechende Gesetze verboten ist.

Anerkennung von Markenzeichen

Die hier aufgelisteten Wort- und Designmarken (Name, Logo) sind Markenzeichen und/oder geschützte Marken der Infor und/oder deren Tochtergesellschaften und sonstiger verbundener Unternehmen. Alle Rechte vorbehalten. Alle anderen hier genannten Firmen-, Produkt-, Handels- oder Servicenamen können geschützte Marken oder Markenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer sein.

Informationen zur Veröffentlichung

Release: Infor LN 10.5.x

Veröffentlichungsdatum: 18. September 2018

Dokumentcode: In_10.5.x_Inmfsug__de-de

Inhalt

Kontakt zu Infor.....	6
Kapitel 1: Übersicht.....	7
Kapitel 2: Profile.....	8
Profil erstellen.....	8
Anmelden mit einem Profil.....	8
Profiloptionen.....	9
Kapitel 3: Einstellungen zur Verbindung.....	10
Kapitel 4: Einstellungen.....	12
Einstellungen zur Verbindung.....	12
Einstellungen zur Datensynchronisierung mit LN.....	12
Einstellungen zur Datenanzeige.....	13
Labels für mehrere Sprachen	13
Einstellungen für den Terminplan.....	14
Einstellungen für Stunden.....	14
Einstellungen zum Besuchsbericht.....	14
Einstellungen für Dokumente.....	14
Einstellungen für Historie der ID-Artikel.....	15
Kapitel 5: Daten senden und empfangen.....	16
Kapitel 6: Mein Terminplan (Tages-, Wochen-, Monats- oder Listenansicht).....	18
Besuchstermin akzeptieren.....	19
Besuchstermin ablehnen.....	19
Besuchstermin verschieben.....	20
Besuchstermin hinzufügen	20
Besuchstermin bearbeiten	20
Besuchstermin löschen	21
Kapitel 7: Service-Leistungen.....	22
Service-Leistung akzeptieren.....	23
Service-Leistung ablehnen.....	23

Service-Leistung beenden.....	23
Anmerkungen zu Service-Leistung hinzufügen.....	24
Anmerkungen bearbeiten.....	24
Service-Leistung beginnen und unterbrechen.....	24
Service-Leistung hinzufügen.....	25
Service-Leistung bearbeiten.....	25
Service-Leistung verschieben.....	25
Kapitel 8: Aufgaben und Prüfungen.....	27
Aufgabe hinzufügen.....	27
Prüfung hinzufügen.....	28
Dokument mit einer Prüfung verknüpfen.....	28
Foto mit einer Prüfung verknüpfen.....	28
Aufgabe oder Prüfung beenden.....	29
Kapitel 9: Materialkosten erfassen.....	30
Material hinzufügen.....	30
Materialkostenpositionen bearbeiten.....	31
Materialpositionen bestellen	31
Kapitel 10: Reise- und sonstige Kosten erfassen.....	32
Sonstige Kosten hinzufügen.....	32
Sonstige Kosten bearbeiten.....	33
Sonstige Kosten löschen.....	33
Kapitel 11: Analyse.....	34
Anmerkungen hinzufügen.....	34
Anmerkungen bearbeiten.....	35
Kapitel 12: Dokumente.....	36
Dokument anhängen.....	36
Dokument herunterladen.....	37
Kapitel 13: Besuchsbericht.....	38
Besuchsbericht anzeigen.....	38
Sprache für einen Besuchsbericht ändern	39
Den Besuchsbericht abschließen.....	39
Kapitel 14: Erstellen einer Besuchsberichtsvorlage.....	41
Kapitel 15: Stunden.....	48
Kapitel 16: Bestand.....	49
Kapitel 17: Problemmeldungen.....	51

Problemmeldung hinzufügen	51
Problemmeldung bearbeiten	52
Problemmeldung löschen.....	52
Kapitel 18: Historie der ID-Artikel.....	53
Kapitel 19: Informationsbereiche	54
Anhang A: Zusammenfassung der Platzhalter.....	55
Anhang B: Standardvorlage.....	60

Kontakt zu Infor

Im Falle von Fragen zu Infor-Produkten wenden Sie sich an das Support-Portal "Infor Xtreme Support" auf <http://www.infor.com/inforxtreme>.

Im Falle einer Aktualisierung dieses Dokuments nach der Produktfreigabe wird die neue Version des Dokuments auf dieser Webseite veröffentlicht. Wir empfehlen, diese Webseite periodisch auf aktuelle Dokumente zu überprüfen.

Haben Sie Anmerkungen zur Infor-Dokumentation, wenden Sie sich bitte an documentation@infor.com.

Kapitel 1: Übersicht

Mit dieser Anwendung erhalten Service-Techniker im Außendienst schnellen Zugriff auf relevante Ressourcen und Daten. Das sorgt für mehr Effizienz bei der Problemlösung und eine bessere Kundenzufriedenheit.

Der Außendiensttechniker ist mit einem Kundendienst (Service-Center) verbunden und für das Erbringen von Service-Leistungen zuständig, die dem entsprechenden Kundendienst zugewiesen wurden. Die Service-Techniker können diese Anwendung per Fernzugriff als virtuelles Büro nutzen, um ihre täglichen Aufgaben zu erledigen.

Kapitel 2: Profile

Bevor Anwender sich in Mobile Service anmelden können, müssen sie ein Profil einrichten. Ein Profil enthält die Verbindungseinstellungen für die Verbindung mit dem LN-Backend, beispielsweise Anwendername, Kennwort und URL für LN UI-Server.

Profil erstellen

Gehen Sie folgendermaßen vor, um ein neues Profil zu erstellen:

- 1 Rufen Sie die Anwendung durch Anklicken des Anwendungssymbols in Ihrem System auf. Die Anmeldeseite wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf die Option "Neues Profil" unterhalb der Schaltfläche **Anmelden**.
- 3 Geben Sie einen Namen für das neue Profil und ein Kennwort an.

Hinweis:

- Das Kennwort wird für die Anmeldung in der Anwendung verwendet. Es muss nicht identisch sein mit dem Kennwort, das für die Anmeldung im LN-Backendsystem verwendet wird.
 - Das Profil muss nicht mit einem Kennwort geschützt werden. Wählen Sie die Option "Profil mit Kennwort schützen", um das Profil mit einem Kennwort zu schützen.
- 4 Klicken Sie auf **OK**.
Die Seite mit den Verbindungseinstellungen für das aktuelle Profil wird angezeigt.
 - 5 Geben Sie die Verbindungseinstellungen an.
Weitere Informationen finden Sie unter [Einstellungen zur Verbindung](#) auf Seite 10.
 - 6 Klicken Sie auf **OK**.
Die Anmeldeseite wird angezeigt und das erstellte Profil ist in der Dropdownliste der Profile verfügbar.

Anmelden mit einem Profil

Gehen Sie folgendermaßen vor, um sich mit einem vorhandenen Profil in Mobile Service anzumelden:

- 1 Rufen Sie die Anwendung durch Anklicken des Anwendungssymbols in Ihrem System auf. Die Anmeldeseite wird angezeigt.

- 2 Wählen Sie ein Profil aus der Dropdownliste der Profile aus.
- 3 Geben Sie ggf. das Kennwort für das Profil ein.
- 4 Markieren Sie optional das Kontrollkästchen **Automatisch mit diesem Profil anmelden** anmelden.

Hinweis: Wenn das Kontrollkästchen markiert ist, wird die Anmeldung beim nächsten Start der Anwendung übersprungen. Melden Sie sich aus der Anwendung ab, um die Anmeldeseite aufzurufen.

- 5 Klicken Sie auf **Anmelden**.

Die Seite **Mein Terminplan** wird angezeigt.

Hinweis: Bei einer Verbindung mit einer Umgebung mit mehreren Tenants wird zunächst ein Webbrowser mit einem anderen Anmeldeformular geöffnet. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und das Kennwort der Cloud-Identität, das Sie vom Systemadministrator erhalten haben, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Anmelden**. Eine **Genehmigungsanforderung** wird angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zulassen**.

Profiloptionen

Die Profilooptionen können Sie auf der Anmeldeseite durch Anklicken der Option **Profilooptionen** unterhalb der Schaltfläche **Anmelden** aufrufen.

Die Seite **Profilooptionen** enthält die folgenden Schaltflächen:

- **Verbindungseinstellungen:** Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die Verbindungseinstellungen für das aktuelle Profil zu öffnen. Die Verbindungseinstellungen können dort geändert werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Einstellungen zur Verbindung](#) auf Seite 10.
- **Kennwort für Profil ändern:** Klicken Sie auf die Schaltfläche, um das Kennwort für das aktuelle Profil zu ändern.
- **Profil löschen:** Klicken Sie auf die Schaltfläche, um das aktuelle Profil zu löschen.

Sie können die Seite über die Schaltfläche "Zurück" verlassen.

Kapitel 3: Einstellungen zur Verbindung

Die Verbindungseinstellungen sind für die Verbindung mit Infor LN erforderlich. Sie werden vom Systemadministrator bereitgestellt.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Verbindungseinstellungen anzuzeigen oder zu ändern:

- 1 Rufen Sie die Anwendung durch Anklicken des Anwendungssymbols in Ihrem System auf. Die Anmeldeseite wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie das Profil aus, für das die Verbindungseinstellungen geändert oder angezeigt werden sollen.
- 3 Klicken Sie auf die Option "Profiloptionen" unterhalb der Schaltfläche **Anmelden**. Die Seite **Profiloptionen** wird angezeigt.
- 4 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Verbindungseinstellungen**. Die Seite mit den **Verbindungseinstellungen** für das aktuelle Profil wird angezeigt.
- 5 Ändern Sie die Verbindungseinstellungen und klicken Sie auf **OK**, oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um die Seite **Verbindungseinstellungen** zu verlassen.

Einige Einstellungen können über die Schaltfläche **Einstellungsdatei laden** importiert werden. Der Datei-Explorer wird geöffnet.

Um Einstellungen für die Verbindung mit einer Cloud-Umgebung mit mehreren Tenants (Multi-Tenant) zu importieren, navigieren Sie zur vom Systemadministrator bereitgestellten *.ionapi-Datei und wählen Sie sie aus. Alle Einstellungen für Multi-Tenant werden importiert.

Zur Verbindung mit einer Umgebung mit einem Tenant oder zur Verbindung zu einer lokalen Umgebung (keine Cloud), navigieren Sie zur vom Systemadministrator bereitgestellten *.json-Datei und wählen Sie sie aus. Die Einstellungen zu LN UI-Server (URL) und zur Umgebung werden importiert.

Füllen Sie die folgenden Felder aus, wenn das Kontrollkästchen **Multi-Tenant Cloud** nicht markiert wurde:

- **Anwendername:** Der Anwendername für die Verbindung mit dem Infor LN-Backend. In einer Umgebung einmaliger Anmeldung (Single Sign On, SSO) ist dies der Anwendername für SSO. Anderenfalls ist dies der Anwendername im LN-Backend-System.
- **Kennwort:** Das Kennwort zum Verbinden mit Infor LN.
- **LN UI-Server - URL:** Die URL des Infor LN UI-Servers.
- **Umgebung:** Die Umgebung, in der Infor LN ausgeführt wird.
- **Firma:** Die Datenfirma, die in der Umgebung verwendet werden soll.

Füllen Sie die folgenden Felder aus, wenn das Kontrollkästchen **Multi-Tenant Cloud** markiert wurde:

Firma: Die Datenfirma, die in der Umgebung verwendet werden soll.

Beachten Sie, dass Anwendername und Kennwort für Multi-Tenant Cloud nicht erforderlich sind. Diese Angaben werden bei der Verbindung mit einer Cloud-Umgebung abgefragt. Die Authentifizierung erfolgt dann über eine Internetbrowseroberfläche.

Klicken Sie auf **OK**, um die Seite **Verbindungseinstellungen** zu schließen und die Einstellungen zu speichern.

Kapitel 4: Einstellungen

In Mobile Service können Sie diverse Einstellungen vornehmen. Diese Einstellungen werden in diesem Kapitel beschrieben.

Einstellungen zur Verbindung

Auf dieser Seite finden Sie eine Übersicht über die Einstellungen, die zum Aufbau einer Verbindung mit Infor LN erforderlich sind. Die Mehrzahl der Angaben werden beim Erstellen eines Profils festgelegt und können in den Einstellungen nicht mehr geändert, nur noch eingesehen werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Einstellungen zur Verbindung](#) auf Seite 10.

Wenn das Kontrollkästchen "Multi-Tenant Cloud" für eine Umgebung mit mehreren Tenants nicht markiert wurde, können Sie auch die folgenden optionalen Einstellungen vornehmen:

- B-Shell-Befehl: Fügen Sie spezifische Befehle hinzu, die bei der Verbindung mit Infor LN ausgeführt werden sollen. Dies kann für Test- oder Tracing-Zecke von Nutzen sein. Im Normalfall muss diese Einstellung leer bleiben.
Hinweis: Ein ungültiger Befehl führt zu Verbindungsfehlern.
- Bei Aufruf automatisch anmelden: Wenn diese Option auf **Ja** gesetzt ist, erfolgt die Anmeldung in der Anwendung automatisch beim Start. Klicken Sie auf **Abmelden**, um zur Anmeldeseite zurückzukehren.

Einstellungen zur Datensynchronisierung mit LN

Auf dieser Seite finden Sie eine Übersicht über die Einstellungen, die zum Synchronisieren der Daten mit LN erforderlich sind.

- Daten automatisch senden und empfangen: Wenn dieses Feld auf "Ja" gesetzt ist, werden die Daten automatisch mit LN synchronisiert. Die Anwendung tauscht alle vom Anwender festgelegten Sekunden Daten mit LN aus.
- Daten senden/empfangen beim Bestellen von Handvorrat: Wenn dieses Feld auf "Ja" gesetzt ist, löst die Anwendung automatisch eine Synchronisierung aus, sobald Sie auf der Seite "Bestand" auf die Schaltfläche **Jetzt bestellen** klicken.
- Herunterladeintervall in Sekunden: Die vom Anwender festgelegte Anzahl an Sekunden, nach denen Daten von LN empfangen werden.
- Hochladeintervall in Sekunden: Die vom Anwender festgelegte Anzahl an Sekunden, nach denen Daten an LN gesendet werden.

- Daten senden/empfangen bei pausierter oder fertiger Leistung: Wenn dieses Feld auf "Ja" gesetzt ist, werden die Daten automatisch gesendet oder empfangen, wenn eine Service-Leistung beendet oder angehalten (pausiert) wird. Damit können die Daten zu dem Zeitpunkt, zu der der Techniker die Arbeit für eine Leistung beendet, gesendet und empfangen werden.
- Aufbewahrungsdauer für Synchronisierungsprotokoll in Tagen: Gibt an, wie viele Tage die Anwendung das Synchronisierungsprotokoll aufbewahren soll.
- GPS-Daten senden: Wenn dieses Feld auf "Ja" gesetzt ist, protokolliert die Anwendung GPS-Daten automatisch, wenn eine Leistung begonnen, unterbrochen und beendet wird. Damit diese Funktion verwendet werden kann, müssen in den Einstellungen in Windows Ortsdienste aktiviert werden. Klicken Sie auf **GPS testen**, um die Funktion zu testen.
- Anwendungs-Labels bei Aufruf aktualisieren: Wenn dieses Feld auf "Ja" gesetzt ist, werden die Anwendungs-Labels bei jeder Anmeldung in Mobile Service aktualisiert. Alle Labels und Meldungen sind in LN gespeichert. Diese Option ist nützlich, wenn diese Labels und Meldungen häufig geändert werden. Wenn dies nicht der Fall ist, sollten Sie das Feld auf "Nein" setzen.
- Aktualisieren: Über die Schaltfläche **Aktualisieren** können Sie alle Anwendungs-Labels und -meldungen aus LN einlesen. Diese Schaltfläche ist nur dann aktiv, wenn das Feld **Daten automatisch senden und empfangen** auf "Nein" gesetzt ist.

Einstellungen zur Datenanzeige

Sie können die folgenden Einstellungen für das Format vornehmen, in dem die Daten angezeigt werden:

- **Anzeigeformat für Code- und Bezeichnungsfelder:** Wählen Sie die Option zum Festlegen des Anzeigeformats für den Code und die Bezeichnung für ein Objekt aus Infor LN aus. Beispiele: Läger, Lohnkostenarten, etc. Sie können nur den Code, nur die Bezeichnung oder Code und Bezeichnung anzeigen lassen.
- **Trennzeichen für Code und Bezeichnung:** Das Trennzeichen, mit dem die Anzeige des Codes und die Anzeige der Bezeichnung eines Objekts voneinander getrennt werden.
- **Anzeigeformat für Artikel-Code und -bezeichnung:** Eine optionale Einstellung für den Fall, dass das Anzeigeformat für Artikel-Code und Artikelbezeichnung nicht identisch ist mit dem Anzeigeformat anderer Objekte.

Labels für mehrere Sprachen

Die Einstellungen für die Sprache:

Sprache des Anwenders verwenden: Wenn dieses Feld auf **Ja** gesetzt ist, wird als Anwendungssprache die in Infor LN für den Anwender definierte Sprache verwendet. Wenn eine andere Sprache verwendet werden soll, muss die Einstellung auf **Nein** gesetzt werden.

Anwendungssprache: Die Sprache, in der die Anwendung angezeigt wird. Eine Änderung der Anwendungssprache wird erst nach einem Neustart der Anwendung wirksam. Dieses Feld ist nur dann aktiv, wenn das Feld **Sprache des Anwenders verwenden** auf **Nein** gesetzt wurde.

Einstellungen für den Terminplan

Auf dieser Seite finden Sie eine Übersicht über die Einstellungen für die Ansicht "Terminplan".

- **Annahme/Ablehnung von Besuchen in Tagesansicht zulassen:** Mit dieser Einstellung können Sie festlegen, ob die Annahme/Ablehnung von Service-Leistungen für einen einzelnen Besuch in der Tagesansicht des Terminplans zulässig ist. Wenn das Feld auf "Nein" gesetzt ist, werden die Schaltflächen **Annehmen** und **Ablehnen** in der Tagesansicht des Terminplans nicht angezeigt.
- **Max. Zeit für Berücksichtigung zw. Leistungen in Besuch in Minuten:** Der Zeitraum in Minuten zwischen mehreren Service-Leistungen eines Service-Auftrags, nach dem der Service-Auftrag in einzelne Besuche aufteilt wird.

Wenn die Zeit zwischen dem geplanten Ende einer Leistung und dem geplanten Beginn einer zweiten Leistung des gleichen Service-Auftrags kürzer ist als die hier festgelegte Zeit, werden beide Leistungen in einem einzelnen Besuch zusammengefasst, wenn alle anderen Bedingungen zum Zusammenfassen der beiden Leistungen ebenfalls erfüllt sind. Wenn die Zeit zwischen den beiden Leistungen länger ist als die hier festgelegte Zeit, werden die Leistungen immer in zwei separate Besuche aufgeteilt.

Einstellungen für Stunden

Auf dieser Seite finden Sie eine Übersicht über die Einstellungen für die Ansicht "Stunden":

- **Anzahl der Wochen in Vergangenheit für Anzeige von Stunden:** Die Anzahl der Wochen in der Vergangenheit, für die die Anwendung die erfassten Stunden aus LN einliest.
- **Anzahl der Wochen in Zukunft für Anzeige von Stunden:** Die Anzahl der Wochen in der Zukunft, für die die Anwendung die erfassten Stunden aus LN einlesen soll.

Einstellungen zum Besuchsbericht

Auf dieser Seite finden Sie eine Übersicht über die Einstellungen für den Besuchsbericht:

- **Beendete Leistungen vor Generieren des Besuchsbericht anzeigen:** Wenn dieses Feld auf **Ja** gesetzt ist, werden die beendeten Service-Leistungen vor dem Generieren des Besuchsberichts in Form einer Liste angezeigt. Damit können die Leistungen, die auf dem Besuchsbericht aufgeführt werden müssen, auf einfache Weise ausgewählt werden. Sie können alle beendeten Leistungen für den Service-Auftrag auflisten, oder nur die beendeten Leistungen für den betreffenden Besuch.

Einstellungen für Dokumente

Wenn LN mit einem Dokumentverwaltungssystem wie ODM oder IDM verknüpft ist, können in Mobile Service einige Einstellungen für Dokumente vorgenommen werden.

- **Dokumente automatisch herunterladen:** Wenn dieses Feld auf **Ja** gesetzt ist, werden erforderliche Dokumente automatisch aus LN heruntergeladen. Sobald Service-Aufträge mit LN synchronisiert werden, werden die damit verbundenen Dokumente heruntergeladen.
- **Dokumente herunterladen für:** Mit dieser Option wählen Sie zwischen dem Herunterladen aller Aufträge oder der Aufträge für den aktuellen Tag und die folgende Periode. Damit können Sie die Dokumente für alle Aufträge verfügbar machen, oder nur die Dokumente für einen bestimmten Zeitraum. Dieses Feld ist nur dann aktiv, wenn das Feld **Dokumente automatisch herunterladen** auf **Ja** gesetzt ist.
- **Tage:** Die Anzahl der Tage, für die beginnend ab dem aktuellen Tagesdatum Dokumente heruntergeladen werden müssen. Dieses Feld ist nur dann aktiv, wenn das Feld **Dokumente herunterladen für** auf **Aufträge für heute und die folgende Periode** gesetzt ist.

Einstellungen für Historie der ID-Artikel

Auf dieser Seite finden Sie eine Übersicht über die Einstellungen für die Ansichten für die Historie der ID-Artikel.

- **Historie der ID-Artikel für aktive Besuche automatisch herunterladen:** Gibt an, ob die Anwendung die Historie der ID-Artikel nach dem Herunterladen neuer oder aktualisierter Service-Aufträge automatisch herunterlädt. Der Zeitraum für das Herunterladen der Historie der ID-Artikel wird in der nächsten Einstellung festgelegt.
- **Zeitraum für automatischen Download für Historie der ID-Artikel:** Wenn die vorherige Einstellung auf "Ja" gesetzt ist, wird die gesamte Historie für diesen Zeitraum heruntergeladen.
- **Zeitraum für manuellen Download für Historie der ID-Artikel:** Wenn der Anwender in der Ansicht "Historie ID-Artikel" auf die Schaltfläche "Aktualisieren" klickt, wird die Historie der ID-Artikel für diesen Zeitraum heruntergeladen. Anwender können diesen Zeitraum auf einen beliebigen Wert setzen, es ist jedoch ratsam, den Zeitraum länger zu wählen als den Zeitraum für automatisches Herunterladen.
- **Zeitraum für Speicherung der Historiedaten für ID-Artikel:** Wenn ein Besuch beendet ist und kein weiterer Besuch auf den gleichen Artikel mit ID-Nummer verweist, kann die Historie der Artikel mit ID-Nummer entfernt werden. Der Anwender kann jedoch festlegen, dass die Historie für einen längeren Zeitraum beibehalten wird, wenn zu erwarten ist, dass für die gleichen ID-Nummern mehr als einmal Leistungen erforderlich sind. Anwender können diesen Zeitraum auf einen beliebigen Wert setzen, es ist jedoch ratsam, den Zeitraum länger zu wählen als den Zeitraum für automatisches Herunterladen.

Kapitel 5: Daten senden und empfangen

Mobile Service sendet Daten an LN, und erhält Daten aus LN. Sie können Einstellungen festlegen, um den Vorgang des Sendens/Empfangens zu automatisieren.

Der Vorgang kann auch manuell aus der oberen Menüleiste ausgeführt werden, durch Anklicken der entsprechenden Pfeil-Schaltfläche. In diesem Fall wird kein Fortschrittsfenster angezeigt. Eine weitere Option zum manuellen Senden/Empfangen von Daten ist die Option "Senden/Empfangen" in der oberen Menüleiste. In diesem Fall wird ein Dialog mit einer Fortschrittsanzeige angezeigt.

Wenn Sie LN Mobile Service das erste Mal verwenden, müssen Sie die Daten vollständig herunterladen. Damit werden alle relevanten Stammdaten wie Artikel, Läger, Handelspartner, Adressen, Service-Arten sowie die Logistikdaten wie die dem Techniker zugewiesenen Service-Aufträge aus Infor LN abgerufen.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Daten vollständig herunterzuladen:

- Klicken Sie links oben auf der Seite auf die Menüsymbol, um die obere Menüleiste einzublenden, und klicken Sie auf die Option **Senden/Empfangen**.
- Das Fenster "Senden und empfangen" wird angezeigt. Markieren Sie das Kontrollkästchen "Herunterladen der vollständigen Daten" und klicken Sie auf "Senden/Empfangen".

Das Fortschrittsfenster zeigt den Fortschritt der Aktionen für Senden und Empfangen an. Bei einem vollständigen Ladevorgang werden alle lokalen Daten entfernt und neu aus LN ausgelesen.

Hinweis: Ein vollständiger Ladevorgang kann geraume Zeit in Anspruch nehmen. Daher sollten Sie diese Aktion nur bei einer schnellen und stabilen Verbindung zu LN ausführen. Beachten Sie, dass alle lokalen Änderungen, die noch nicht an LN gesendet wurden, verloren gehen.

Hinweis: Wenn über einen längeren Zeitraum kein normaler Download durchgeführt wird, werden die vollständigen Daten automatisch heruntergeladen.

Bei einer normalen Synchronisierung, d. h. es wird kein vollständiger Download durchgeführt, werden nur Änderungen an den Stammdaten und Logistikdaten seit der letzten Synchronisierung synchronisiert. Dies ist die bevorzugte Vorgehensweise.

Sobald alle Daten in Mobile Service verfügbar sind, können Sie Änderungen vornehmen, wie Material ändern oder Stunden hinzufügen. Wenn Sie Änderungen vornehmen, wird eine orangefarbene Markierung angezeigt; sie gibt an, dass die Daten in LN nicht identisch sind mit den Daten in Mobile Service.

Unter Umständen müssen Sie lokale Änderungen übermitteln. Beispielsweise, wenn Sie die aufgewendeten Stunden für eine Aufgabe ändern. In diesem Fall müssen Sie die Änderung durch Anklicken des Synchronisierungssymbols neben der Aufgabe übermitteln. Nachdem die geänderten Daten an LN gesendet wurden, verschwindet die orangefarbene Markierung.

Wenn noch nicht alle Änderungen an LN gesendet wurden, kann die letzte Version des Service-Auftrags nicht in Mobile Service angezeigt werden. Jede lokale Änderung blockiert den Download der letzten Version. In diesem Fall wird die rot-grüne Markierung angezeigt. Diese

Markierung ist auch im Terminplan sichtbar; sie gibt an, dass die Daten noch nicht mit LN synchronisiert wurden.

Änderungen werden über Webdienste an LN gesendet. Dieser Vorgang kann aufgrund von Änderungen in LN mit einem Fehler beendet werden. In diesem Fall wird eine Desktop-Benachrichtigung angezeigt; sie gibt an, dass die Synchronisierung mit mindestens einem Fehler beendet wurde und eine manuelle Aktion erforderlich ist. Die Desktop-Benachrichtigung wird über eine kurze Zeitspanne angezeigt. Wenn noch Synchronisierungsfehler vorhanden sind, wird ein gelbes Symbol mit einem Ausrufezeichen angezeigt. Durch Anklicken der Desktop-Benachrichtigung oder des Symbols können Sie die Aktion anzeigen, die zu den Fehlern geführt hat, außerdem die verbleibenden Aktionen, die durch den Fehler blockiert sind. Klicken Sie auf die Fehlermarkierung. Sie haben die folgenden Optionen:

- Diese Aktion jetzt überspringen: Option ist leer
- Diese Aktion erneut ausführen: Option ist ausgewählt
- Diese Aktion löschen: Option ist mit Abfalleimer gekennzeichnet.

Klicken Sie auf die Synchronisierungsoption im Kopf, um die Änderungen mit LN zu synchronisieren. Hinweis: Die neuesten Daten, der Service-Auftrag oder alle anderen Objekte werden erst in Mobile Service angezeigt, nachdem die verbleibenden Aktionen korrekt mit LN synchronisiert wurden.

Kapitel 6: Mein Terminplan (Tages-, Wochen-, Monats- oder Listenansicht)

Auf der Seite **Mein Terminplan** können Sie auf Tages-, Wochen- oder Monatsbasis die Details der Service-Leistungen einsehen, die ein Service-Techniker ausführen muss. Der Terminplan wird beim Start von Mobile Service angezeigt. Er kann auch aus der oberen Menüleiste aufgerufen werden.

Service-Leistungen werden zu Besuchen zusammengefasst. Alle Service-Leistungen eines Service-Auftrags, die am selben Standort ausgeführt werden, werden zu einem Besuchstermin hinzugefügt. Für jeden Besuchstermin werden genaue Informationen wie die Handelspartner, Adresse und Service-Art angezeigt.

Der Status eines Besuchs basiert auf dem höchsten Status der für den Besuch zugewiesenen Service-Leistungen. Wenn nicht alle einem Besuch zugewiesenen Service-Leistungen denselben Status aufweisen, wird dem Besuchsstatus ein "Teilweise" vorangestellt. Beispiel: Teilweise angenommen. Der Besuch erhält erst dann den Status "Beendet", wenn alle Leistungen abgeschlossen sind. Der Besuchsstatus wird über die folgenden Farben dargestellt.

- Status "Zugewiesen": grau
- Status "Abgelehnt": rot
- Status "Angenommen": orangefarben
- Status "Begonnen": hellblau
- Status "Unterbrochen": dunkelblau
- Status "Beendet": hellgrün
- Status "Abgeschlossen": dunkelgrün

Folgende Aktionen können durchgeführt werden:

- Wechseln zur Tages-, Monats-, Wochen- und Listenansicht.
- Anzeige von unterschiedlichen Details der Besuche in der Tages-, Monats- und Wochenansicht über den Schieberegler.
- Anzeige von Besuchen mit einem bestimmten Status in der Listenansicht über das Statusfilterfeld.
- Anzeige von Besuchen, die bestimmten im Suchfeld eingegebenen Kriterien entsprechen in der Listenansicht.

Über die Suchfunktion in der Listenansicht kann einfach nach Handelspartnername, Service-Auftrag oder einem Teil der Adresse gesucht werden.

- Verschieben eines Besuchstermins.
Hinweis: Der Besuch kann nur verschoben werden, wenn keine der enthaltenen Leistungen den Status "Abgeschlossen" aufweist. Außerdem muss in der Service-Anwendervorlage, die dem Mitarbeiter in LN zugewiesen wurde, die Option "Besuche neu planen" aktiviert sein.
- Anzeigen der Besuchskarte mit:
 - dem Namen des Kunden
 - der vollständigen Adresse des Kunden

- den Reparatur- und Installationsdaten wie Service-Art, Service-Auftragsnummer, Installationsnummer usw.
- dem Status des Besuchs wie **Zugewiesen**, **Begonnen** oder **Beendet**

Hinweis: In der Monats- und Wochenansicht sind nicht alle Daten verfügbar.

- Klicken Sie auf den Besuch, um in der erweiterten Ansicht die Details des der Leistungen einzusehen.
- Klicken Sie auf **Annehmen** oder **Ablehnen**, um den Besuchstermin anzunehmen oder abzulehnen.
- Hinzufügen von Besuchen.

Hinweis: Zum Hinzufügen eines Besuchs, muss in der Service-Anwendervorlage, die dem Mitarbeiter in LN zugewiesen wurde, die Option "Service-Auftrag erstellen" aktiviert sein.

- Bearbeiten eines Besuchstermins.

Hinweis: Diese Optionen sind nur aktiv, wenn der Besuchstermin den Status "Zugewiesen" hat. Außerdem muss die Einstellung "Annahme/Ablehnung von Besuchen zulassen" in den Einstellungen der Anwendung für den Terminplan auf "Ja" gesetzt sein.

Besuchstermin akzeptieren

So akzeptieren Sie einen Besuchstermin:

- 1 Rufen Sie die Seite "Mein Terminplan" auf und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Besuch.
- 2 Klicken Sie auf **Annehmen**.

Besuchstermin ablehnen

So lehnen Sie einen Besuchstermin ab:

- 1 Rufen Sie die Seite "Mein Terminplan" auf und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Besuch.
- 2 Klicken Sie auf **Ablehnen**.
- 3 Geben Sie im Fenster "Besuch ablehnen" die folgenden Informationen an:

Grund: Wählen Sie den Grund für das Ablehnen des Besuchs aus. Es werden alle Gründe der Art Zuordnung abgelehnt aufgeführt, die im Programm "Gründe (tcmcs0105m000)" aufgelistet sind.

Text für Ablehnung: Geben Sie bei Bedarf zusätzliche Informationen für den Grund an, den Besuch abzulehnen.

Besuchstermin verschieben

Sie können einen Besuch mithilfe von Drag & Drop oder über die Menüleiste "Besuch bearbeiten" verschieben.

So verschieben Sie einen Besuch mithilfe von Drag & Drop:

- 1 Rufen Sie die Seite "Mein Terminplan" auf, klicken Sie auf einen Besuch und halten Sie die Maustaste kurz gedrückt, um den Besuch auszuwählen.
- 2 Ziehen Sie den Besuch mit gedrückter Maustaste an den gewünschten Zeitpunkt.

So verschieben Sie einen Besuch über die Menüleiste "Besuch bearbeiten":

- 1 Rufen Sie die Seite "Mein Terminplan" auf und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Besuch.
- 2 Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
- 3 In der Menüleiste "Besuch bearbeiten" können Sie die Angaben für "Geplanter Beginn" bearbeiten.

Besuchstermin hinzufügen

So fügen Sie einen Besuchstermin hinzu:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf.
- 2 Klicken Sie auf das Pluszeichen (+).
- 3 Geben Sie die erforderlichen Daten ein.
- 4 Klicken Sie auf **Besuch hinzufügen**.

Hinweis: Informationen zum Hinzufügen von Service-Leistungen, Aufgaben, Prüfungen, Materialkosten, Reisekosten oder sonstigen Kosten zum neuen Besuchstermin finden Sie in den anderen Kapiteln in diesem Handbuch.

Besuchstermin bearbeiten

So bearbeiten Sie einen Besuchstermin:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Besuch.
- 2 Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
- 3 Geben Sie die erforderlichen Daten ein.
- 4 In der Menüleiste "Besuch bearbeiten" können Sie den Besuch bearbeiten.
- 5 Klicken Sie auf **Besuch aktualisieren**.

Besuchstermin löschen

So löschen Sie einen Besuch:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Besuch.
- 2 Klicken Sie auf **Löschen**.

Hinweis: Es können nur neu erstellte Besuche gelöscht werden, die noch nicht mit Infor LN synchronisiert wurden.

Kapitel 7: Service-Leistungen

Wenn ein Kunde dem Service-Anbieter einen Fehler meldet, besucht ein Service-Techniker den Standort des Kunden, um das Problem zu lösen. Auf dieser Seite erhalten Sie einen Überblick über die Aufgabe und die damit verbundenen Service-Leistungen, die während des Besuchstermins ausgeführt werden müssen. Besuche werden dynamisch festgelegt. Alle Service-Leistungen aus demselben Auftrag und für denselben Standort werden in einem Besuchstermin zusammengefasst. Sobald Auftrag oder Standort abweichen, oder wenn der Techniker fahren muss, wird ein neuer Besuchstermin erstellt. Die Service-Leistungen, die einen gemeinsamen obersten Artikel aufweisen, werden zusammengefasst und können einzeln oder als Gruppe angenommen oder abgelehnt werden. Sie können anzeigen, ob Sie mit der Ausführung einer Service-Leistung begonnen oder die Ausführung unterbrochen haben, oder ob Sie die Service-Leistung abgeschlossen haben.

Hinweis: Wenn Sie auf eine Service-Leistung klicken, rufen Sie den Bereich mit den **Leistungsdetails** auf.

Die linke Randleiste zeigt auch besuchsbezogene Daten wie den Beginn der ersten Leistung, das Ende der letzten Leistung des Besuchs, das Bild des Handelspartners, Adressdaten, Service-Auftrag und Besuchsstatus.

Die linke Randleiste der Besuchsseite enthält außerdem die folgenden Registerkarten:

- **Service-Leistungen:** Die Liste der Service-Leistungen, die für den Besuch ausgeführt werden müssen
- **Dokumente:** Zeigt alle mit dem Service-Auftrag verknüpften Dokumente an. Diese Registerkarte steht nur zur Verfügung, wenn die Dokumentverwaltung für Mobile Service implementiert ist.
- **Bericht:** Zeigt den Besuchsbericht an.

In der Ansicht der Service-Leistungen können Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- Die Liste der Service-Leistungen überprüfen
- Die Seite mit den Details einer Service-Leistung durch einen Doppelklick aufrufen
- [Anmerkungen zu Service-Leistung hinzufügen](#) auf Seite 24
- [Service-Leistung ablehnen](#) auf Seite 23
- [Service-Leistung beginnen und unterbrechen](#) auf Seite 24
- [Service-Leistung beenden](#) auf Seite 23
- [Service-Leistung bearbeiten](#) auf Seite 25
- [Service-Leistung hinzufügen](#) auf Seite 25
- [Service-Leistung verschieben](#) auf Seite 25

Hinweis:

- Die Optionen **Annehmen/Ablehnen** sind nur aktiv, wenn die Service-Leistung den Status **Zugewiesen** hat.
- Die Optionen **Beginnen/Unterbrechen** sind nur deaktiviert, wenn die Service-Leistung den Status **Zugewiesen** oder **Beendet** hat.
- Die Option **Beenden** ist nur aktiv, wenn die Service-Leistung begonnen und danach unterbrochen wurde.

- Die Bearbeitung einer Leistung in der Menüleiste "Leistung bearbeiten" ist nur aktiv im Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt, zu dem der Status der Leistung auf "Angenommen" gesetzt und Abschluss des Besuchs.
- Das Verschieben einer Leistung ist nur aktiv, wenn der Status noch nicht **Beendet** lautet. Außerdem muss in der Service-Anwendervorlage, die dem Mitarbeiter in LN zugewiesen wurde, die Option "Besuche neu planen" aktiviert sein.

Service-Leistung akzeptieren

So akzeptieren Sie eine Service-Leistung:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf, wählen Sie einen Besuch aus und klicken Sie darauf, um die Liste der Service-Leistungen zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Service-Leistungen mit der rechten Maustaste auf die Service-Leistung.
- 3 Klicken Sie auf **Annehmen**. Der Status der Service-Leistung wechselt in **Angenommen**.

Service-Leistung ablehnen

So lehnen Sie einen Besuchstermin ab:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf, wählen Sie einen Besuch aus und klicken Sie darauf, um die Liste der Service-Leistungen zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Service-Leistungen mit der rechten Maustaste auf die Service-Leistung.
- 3 Klicken Sie auf **Ablehnen**.
- 4 Geben Sie im Fenster **Besuch ablehnen** die folgenden Informationen ein:

Grund

Wählen Sie den Grund für das Ablehnen des Besuchs aus. Es werden alle Gründe der Art **Zuordnung abgelehnt** aufgeführt, die im Programm "Gründe (tcmcs0105m000)" aufgelistet sind.

Text für Ablehnung

Geben Sie bei Bedarf zusätzliche Informationen für den Grund an, den Besuch abzulehnen.

- 5 Klicken Sie auf **Besuch ablehnen**.

Hinweis: Die Optionen **Annehmen** und **Ablehnen** in der unteren Menüleiste sind nur aktiv, wenn eine Service-Leistung des Besuchs den Status "Zugewiesen" hat.

Service-Leistung beenden

So beenden Sie eine Service-Leistung:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf, wählen Sie einen Besuch aus und klicken Sie darauf, um die Liste der Service-Leistungen zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Service-Leistungen in der Tabelle auf **Beenden**. Klicken Sie ansonsten mit der rechten Maustaste auf die Service-Leistung und klicken Sie auf **Beenden** in der unteren Menüleiste.
- 3 Der Status der Service-Leistung wechselt in **Beendet**.

Anmerkungen zu Service-Leistung hinzufügen

So fügen Sie einer Service-Leistung Anmerkungen hinzu:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf und wählen Sie eine Service-Leistung aus.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Service-Leistungen auf das kleine Sprechblasensymbol einer Service-Leistung.
- 3 Geben Sie die mit der Service-Leistung verbundenen Anmerkung an.
- 4 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Anmerkungen bearbeiten

So bearbeiten Sie die mit der Service-Leistung verknüpfte Anmerkung:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf, wählen Sie einen Besuch aus und klicken Sie darauf, um die Liste der Service-Leistungen zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Service-Leistungen auf das kleine ausgefüllte Sprechblasensymbol einer Service-Leistung.
- 3 Wählen Sie die zu ändernde Anmerkung aus der Liste aus. Der Inhalt der Anmerkung wird im Textfeld angezeigt.
- 4 Fügen Sie Informationen hinzu oder ändern Sie vorhandene Informationen.
- 5 Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Service-Leistung beginnen und unterbrechen

Wenn Sie auf **Beginnen** / **Unterbrechen** klicken, erfassen Sie die tatsächliche Anfangs- und Beendigungszeit der Service-Leistung.

Je nach Status der Service-Leistung können Sie diese **beginnen**, **unterbrechen** oder **beenden**.

- Wenn der Status der Service-Leistung **Angenommen** lautet und Sie klicken (zum ersten Mal) auf **Beginnen**, wird die tatsächliche Anfangszeit erfasst und der Status der Service-Leistung auf **Begonnen** gesetzt. Der Disponent im Büro erhält einen Hinweis darauf, dass Sie mit der Service-Leistung begonnen haben.

- Wenn der Status der Service-Leistung **Begonnen** lautet und Sie klicken auf **Unterbrechen**, wird die tatsächliche Beendigungszeit erfasst und der Status der Service-Leistung auf **Unterbrochen** gesetzt. Das weist darauf hin, dass Sie die Service-Leistung unterbrochen haben.
- Wenn der Status der Service-Leistung **Unterbrochen** lautet und Sie klicken (zum zweiten Mal) auf **Beginnen**, wird der Status der Service-Leistung auf **Begonnen** zurückgesetzt und die tatsächliche Beendigungszeit gelöscht.
- Wenn Sie auf **Beenden** klicken, wird der Zeitpunkt der Fertigstellung erfasst und der Status auf **Beendet** gesetzt.
Hinweis: Wenn Sie auf die Optionen **Beginnen**, **Unterbrechen** oder **Beenden** klicken, wird die Datensynchronisierung mit Infor LN ausgelöst. Dies ist aber nur dann der Fall, wenn in den Sende-/Empfangseinstellungen das Feld **Daten senden/empfangen bei pausierter oder fertiger Leistung** auf **Ja** gesetzt ist.

Service-Leistung hinzufügen

So fügen Sie eine Service-Leistung hinzu:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf, wählen Sie einen Besuch aus und klicken Sie darauf, um die Seite für den Besuch zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Besuch" auf das Pluszeichen (+).
- 3 Geben Sie die Leistungsbezeichnung und die **Service-Art** an und füllen Sie optional die übrigen Felder aus.
- 4 Klicken Sie auf **Leistung hinzufügen**.

Service-Leistung bearbeiten

So bearbeiten Sie eine Service-Leistung:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf, wählen Sie einen Besuch aus und klicken Sie darauf, um die Seite für den Besuch zu öffnen.
- 2 Klicken Sie in der Liste der Service-Leistungen mit der rechten Maustaste auf die Service-Leistung.
- 3 Klicken Sie auf "Bearbeiten".
- 4 In der Menüleiste "Leistung bearbeiten" können Sie die Service-Leistung bearbeiten.

Service-Leistung verschieben

So verschieben Sie eine Service-Leistung:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf, wählen Sie einen Besuch aus und klicken Sie darauf, um die Seite für den Besuch zu öffnen.
- 2 Klicken Sie in der Liste der Service-Leistungen mit der rechten Maustaste auf die Service-Leistung.

3 Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

4 In der Menüleiste "Leistung bearbeiten" können Sie die Felder **Geplanter Beginn am**, **Geplanter Beginn um**, **Geplantes Ende am** und **Geplantes Ende um** bearbeiten.

Hinweis: Wenn ein Besuchstermin mehrere Leistungen umfasst, kann die Verschiebung einer einzelnen Leistung dazu führen, dass der Besuch in mehrere separate Besuche aufgeteilt wird. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn für die Zeit zwischen den verbleibenden und den verschobenen Leistungen des aktuellen Besuchs ein Besuch bei einem anderen Kunden geplant wurde.

Kapitel 8: Aufgaben und Prüfungen

In diesem Bereich finden Sie eine Übersicht über die Aufgaben und Prüfungen, die für die aktuell zugewiesene Service-Leistung auszuführen sind. Hier können Sie grundlegende Aktionen durchführen wie durchgeführte Aufgaben erfassen, aufgewendete Stunden aktualisieren und Prüfungen eingeben.

In der linken Randleiste finden Sie die folgenden Informationen:

- Datum, Anfangszeit und Beendigungszeit der zugewiesenen Service-Leistung
- eine Abbildung, Code, Bezeichnung, ID-Nummer, alternative ID-Nummer des obersten Artikels der Service-Leistung
- Reiter für die Registerkarten
 - Aufgaben und Prüfungen
 - Material
 - Reisezeit und Sonstige Kosten
 - Analyse: Informationen zur Analyse der aktuellen Leistung
 - Dokumente: Zum Anzeigen der für den Service-Auftrag hinterlegten Dokumente

Der Anwender kann die Dauer der Tätigkeit/Aufgabe aktualisieren. Die Anfangszeit basiert auf dem geplanten Beginn, kann jedoch vom Anwender in der Menüleiste "Aufgabe bearbeiten" angepasst werden.

In diesem Bereich können Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- [Aufgabe hinzufügen](#) auf Seite 27
- [Prüfung hinzufügen](#) auf Seite 28
- [Aufgabe oder Prüfung beenden](#) auf Seite 29.

Aufgabe hinzufügen

So fügen Sie eine Aufgabe hinzu:

- 1 Wählen Sie auf der Seite **Mein Terminplan** den entsprechenden Besuchstermin und die Service-Leistung aus.
- 2 Klicken Sie auf der Seite **Aufgaben und Prüfungen** auf das Pluszeichen (+).
- 3 Wählen Sie die Option **Aufgabe hinzufügen** aus.
- 4 Wählen Sie aus der Liste eine **Aufgabe** aus und füllen Sie die verbleibenden Felder aus.
- 5 Klicken Sie auf **Aufgabe hinzufügen**.

Prüfung hinzufügen

So fügen Sie eine Prüfung hinzu:

- 1 Wählen Sie auf der Seite **Mein Terminplan** den entsprechenden Besuchstermin und die Service-Leistung aus.
- 2 Klicken Sie auf der Seite **Aufgaben und Prüfungen** auf das Pluszeichen (+).
- 3 Wählen Sie die Option **Prüfung hinzufügen** aus.
- 4 Geben Sie die erforderlichen Daten ein. Beachten Sie, dass der Anleitungstext der Messung nur angezeigt wird, wenn die Messung nicht leer ist.
- 5 Klicken Sie auf **Prüfung hinzufügen**.

Dokument mit einer Prüfung verknüpfen

Gehen Sie folgendermaßen vor, um ein Dokument mit einer Prüfung zu verknüpfen:

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Terminplan" auf den entsprechenden Besuch.
Die Seite **Besuch** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf die entsprechende Leistung.
Die Seite **Leistung** wird angezeigt.
- 3 Wählen Sie die entsprechende Prüfung durch Klicken mit der rechten Maustaste oder durch langes Gedrückthalten aus.
Die untere Menüleiste wird eingeblendet.
- 4 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Dokumente**.
Die Seite **Prüfungsdokumente** wird angezeigt.
- 5 Klicken Sie auf das Ordnersymbol.
Der Datei-Explorer wird geöffnet.
- 6 Wählen Sie das Dokument (oder die Abbildung) aus, das verknüpft werden soll, und klicken Sie auf **OK**.
- 7 Das Dokument ist nun mit der Prüfung verknüpft und in der Liste verfügbar. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Zurück", um zur Seite **Aufgaben und Prüfungen** zurückzukehren.
Hinweis: Damit ein Dokument verknüpft werden kann, muss für Infor LN ein Dokumentverwaltungssystem installiert sein.

Foto mit einer Prüfung verknüpfen

Gehen Sie folgendermaßen vor, um ein Foto mit einer Prüfung zu verknüpfen:

- 1 Klicken Sie auf der Seite **Mein Terminplan** auf den entsprechenden Besuch.
Die Seite **Besuch** wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf die entsprechende Leistung.

Die Seite **Leistung** wird angezeigt.

- 3 Wählen Sie die entsprechende Prüfung durch Klicken mit der rechten Maustaste oder durch langes Gedrückthalten aus.

Die untere Menüleiste wird eingeblendet.

- 4 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Dokumente**.

Die Seite **Prüfungsdokumente** wird angezeigt.

- 5 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Foto**.

Die Standardkameraanwendung des Systems wird gestartet.

- 6 Nehmen Sie das Foto auf.


- 7 Das Foto ist nun mit der Prüfung verknüpft und in der Liste verfügbar. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Zurück", um zur Seite **Aufgaben und Prüfungen** zurückzukehren.

Hinweis: Damit ein Foto verknüpft werden kann, muss für Infor LN ein Dokumentverwaltungssystem installiert sein.

Aufgabe oder Prüfung beenden

So beenden Sie eine Aufgabe oder eine Prüfung:

- 1 Rufen Sie die entsprechende Aufgabe oder Prüfung auf.

- 2 Klicken Sie auf , um anzuzeigen, dass die Aufgabe oder die Prüfung abgeschlossen ist.

Kapitel 9: Materialkosten erfassen

Auf dieser Seite können Sie Materialkosten für einen Service-Auftrag anzeigen und erfassen. Es werden auch alle Materialkostenpositionen angezeigt, die mit der aktuellen Service-Auftragsleistung verbunden sind.

Der Anwender kann die Menge oder andere Details einer beliebigen Materialkostenposition ändern. Durch Anklicken des Pluszeichens (+) können der aktuellen Leistung neue Materialkostenpositionen hinzugefügt werden.

Sie können auch Material bestellen und als Materialkostenpositionen hinzufügen.

Auf der Seite **Material** finden Sie die folgenden Daten:

- die erste Gruppe mit verwendetem Material
- eine zweite Gruppe mit zurückgegebenem Material
- eine dritte Gruppe mit Ausschuss (ausgemustertem Material)
- eine vierte Gruppe mit bestelltem Material
- eine Abbildung des Artikels/Artikels mit ID-Nummer
- die Artikelbezeichnung und die ID-Nummer
- die (Ist-/Plan-)Menge
- die Schaltflächen + und -, um die verwendete Menge zu ändern

Folgende Aktionen können durchgeführt werden:

- [Material hinzufügen](#) auf Seite 30 (zur aktuellen Leistung)
- [Materialkostenpositionen bearbeiten](#) auf Seite 31
- [Materialpositionen bestellen](#) auf Seite 31

Material hinzufügen

So fügen Sie einer Service-Leistung ein Material hinzu:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf und wählen Sie eine Service-Leistung aus.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Service-Leistungen auf eine Service-Leistung.
- 3 Klicken Sie in der Randleiste auf den Menüpunkt **Material**.
- 4 Klicken Sie auf das Pluszeichen (+).
- 5 Geben Sie die erforderlichen Daten ein.
- 6 Klicken Sie auf **Material hinzufügen**.

Materialkostenpositionen bearbeiten

So bearbeiten Sie eine Materialkostenposition:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf und wählen Sie eine Service-Leistung aus.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Service-Leistungen mit der rechten Maustaste auf eine Service-Leistung.
- 3 Klicken Sie in der Randleiste auf den Menüpunkt **Material**.
- 4 Klicken Sie auf das Plus- (+) bzw. Minuszeichen (-), um die verbrauchte Materialmenge zu erhöhen oder zu verringern. Sie können die Menge auch manuell festlegen.
- 5 Klicken Sie auf **Bestätigen** neben der Materialposition. Die geänderte Menge wird dem Feld mit der **Gesamtmenge** hinzugefügt.

Sie können nur Material aus den Lägern verwenden, für die in der Anwendervorlage in LN Service eine Berechtigung für Sie definiert wurde.

Materialpositionen bestellen

So bestellen Sie eine Materialposition:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf und wählen Sie eine Service-Leistung aus.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Service-Leistungen mit der rechten Maustaste auf eine Service-Leistung.
- 3 Klicken Sie in der Randleiste auf den Menüpunkt **Material**.
- 4 Klicken Sie auf das Pluszeichen (+).
- 5 Wählen Sie aus der Auswahlliste oben im Detailbereich "Materialkosten" die Option **Material bestellen** aus.
- 6 Geben Sie die erforderlichen Daten ein.
- 7 Klicken Sie auf **Material hinzufügen**.

Die neue Materialkostenposition wird in der Gruppe "Bestelltes Material" angezeigt.

- 8 Klicken Sie auf das Plus- (+) bzw. Minuszeichen (-), um die bestellte Materialmenge zu erhöhen oder zu verringern. Sie können die bestellte Menge auch manuell festlegen.
- 9 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bestätigen** neben der Materialposition, um das Material zu bestellen.

Wenn der Auftrag für eine solche Bestellposition verarbeitet und versendet wurde, wird die Materialkostenposition in die Gruppe "Verbrauchtes Material" verschoben.

Kapitel 10: Reise- und sonstige Kosten erfassen

Auf dieser Seite können Sie diverse Kosten für einen Service-Auftrag anzeigen und erfassen. Es werden Kostenpositionen für verschiedene Kostenarten wie Werkzeug-, Reise- und sonstige Kosten angezeigt.

Die erste Gruppe enthält die Reisezeit und die zweite Gruppe die übrigen sonstigen Kosten.

Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf eine Kostenposition klicken, rufen Sie den Bearbeitungsmodus auf. Darin können Sie die Details einer Kostenposition ändern. Durch Anklicken des Pluszeichens (+) können Sie der aktuellen Leistung neue Kostenpositionen hinzufügen.

Die Gruppe mit der Reisezeit enthält die folgenden Details zu den Kostenpositionen:

- Anfangszeit
- Beendigungszeit
- Dauer
- Aufgabe. Die Aufgabe der Reisezeit wird im Bereich "Reisezeit bearbeiten" angezeigt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Sonstige Kosten bearbeiten" in diesem Kapitel.

Die Gruppe mit den sonstigen Kosten enthält die folgenden Details zu den Kostenpositionen:

- Kostenart und die Mengeneinheit
- Bezeichnung der Kostenposition
- (Tatsächliche/kalkulierte) Häufigkeit und Menge
- Die Schaltflächen + und -, um die verwendete Menge zu ändern

In diesem Bereich können Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- [Sonstige Kosten hinzufügen](#) auf Seite 32
- [Sonstige Kosten bearbeiten](#) auf Seite 33
- [Sonstige Kosten löschen](#) auf Seite 33

Sonstige Kosten hinzufügen

So fügen Sie sonstige Kosten hinzu:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf und wählen Sie eine Service-Leistung aus.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Service-Leistungen auf eine Service-Leistung.
- 3 Klicken Sie in der Randleiste auf den Menüpunkt **Sonstige Kosten**.
- 4 Klicken Sie auf das Pluszeichen (+).
- 5 Geben Sie die erforderlichen Daten ein.
- 6 Klicken Sie auf **Kosten hinzufügen**.

Sonstige Kosten bearbeiten

So bearbeiten Sie eine Position für sonstige Kosten:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf und wählen Sie eine Service-Leistung aus.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Service-Leistungen auf eine Service-Leistung.
- 3 Klicken Sie in der Randleiste auf den Menüpunkt **Sonstige Kosten**.
- 4 Wählen Sie auf der Seite **Sonstige Kosten** eine Service-Leistung aus.
- 5 Klicken Sie mit der rechten Maustaste und wählen Sie **Bearbeiten** aus.
- 6 Geben Sie die gewünschten Daten ein.
- 7 Klicken Sie auf **Kosten aktualisieren**.

Sonstige Kosten löschen

So löschen Sie eine Position für sonstige Kosten:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf und wählen Sie eine Service-Leistung aus.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Service-Leistungen auf eine Service-Leistung.
- 3 Klicken Sie in der Randleiste auf den Menüpunkt **Sonstige Kosten**.
- 4 Klicken Sie mit der rechten Maustaste, um auf der Seite **Sonstige Kosten** eine Position für sonstige Kosten auszuwählen.
- 5 Klicken Sie auf **Löschen**.

Kapitel 11: Analyse

Auf dieser Seite können Sie die Analysedaten für eine Service-Auftragsleistung anzeigen und bearbeiten. Es werden Informationen wie das gemeldete Problem, das erwartete Problem und die erwartete Lösung, Codes (und/oder Bezeichnung) des tatsächlichen Problems und der tatsächlichen Lösung, Textfelder für das Problem und die Lösung, Kommentare und ein Anmerkungstextfeld für die aktuelle Leistung angezeigt. Mit den auf dieser Seite angezeigten Informationen können das Problem und die Lösung analysiert und Statistiken erstellt werden.

Auf der Seite **Analyse** finden Sie die folgenden Details:

- Text des Service-Auftragskopfs
- Gemeldetes Problem; das Problem (als Codeangabe), wie es vom Kunden geschildert wurde.
- Erwartetes Problem; das Problem, wie es von der Person erwartet wird, die die Problemmeldung entgegengenommen hat.
- Erwartete Lösung
- Tatsächliches Problem
- Tatsächliche Lösung
- Anmerkungen zur Analyse

Hinweis:

- Die Felder **Gemeldetes Problem**, **Erwartetes Problem** und **Erwartete Lösung** sind nur relevant, wenn die Service-Auftragsleistung mit einer Problemmeldung verbunden ist. Ist das nicht der Fall, sind die Felder auch nicht sichtbar.
- Die Felder **Gemeldetes Problem**, **Erwartetes Problem**, **Erwartete Lösung**, **Tatsächliches Problem** und **Tatsächliche Lösung** sind nur sichtbar, wenn im Programm "Allgemeine Parameter Service (tsmdm0100m000)" das Kontrollkästchen **Analyse verwenden** markiert ist.
- Wenn der Status der Leistung **Zugewiesen**, **Abgelehnt** oder **Beendet** lautet, dient diese Seite nur der Anzeige.
- Sie können keine Anmerkungen ändern, die von anderen Technikern eingegeben wurden.

Folgende Aktionen können durchgeführt werden:

- [Anmerkungen hinzufügen](#) auf Seite 34
- [Anmerkungen bearbeiten](#) auf Seite 35

Anmerkungen hinzufügen

So fügen Sie eine Anmerkung hinzu:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf und wählen Sie eine Service-Leistung aus.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Service-Leistungen auf eine Service-Leistung.
- 3 Klicken Sie in der Randleiste auf den Menüpunkt **Analyse**.

- 4 Klicken Sie auf **Anmerkung**.
- 5 Geben Sie die erforderlichen Daten ein.
- 6 Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Anmerkungen bearbeiten

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf und wählen Sie eine Service-Leistung aus.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Service-Leistungen auf eine Service-Leistung.
- 3 Klicken Sie in der Randleiste auf den Menüpunkt **Analyse**.
- 4 Klicken Sie auf **Anmerkung**.
- 5 Wählen Sie eine Anmerkung aus.
- 6 Fügen Sie Informationen hinzu oder ändern Sie vorhandene Informationen.
- 7 Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Kapitel 12: Dokumente

Auf dieser Seite können Sie die mit einem Service-Termin verbundenen Dokumente wie Installationshandbuch, technische Zeichnungen usw. herunterladen/hochladen. Diese Dokumente werden in einem Dokumentverwaltungssystem (DMS) hinterlegt. Sie sind mit Service-Aufträgen, Service-Auftragsleistungen, Artikeln (mit ID-Nummer) und Standardleistungen verbunden, die in LN verfügbar sind. Der Document-Management-HUB integriert Mobile Service mit einem Dokumentverwaltungssystem. Wenn der Document-Management-HUB für Mobile Service nicht konfiguriert ist, wird die Seite **Dokumente** nicht angezeigt und es können keine Dokumente in Mobile Service angezeigt, heruntergeladen oder hochgeladen werden.

Hinweis: Jedes Mal, wenn die Anwendung aufgerufen wird, wird die DMS-Integration mit LN überprüft.

Die Seite mit den Dokumenten kann über die Seite **Besuch** oder die Seite **Service-Leistungen** aufgerufen werden.

Wenn die Seite **Dokumente** über die Seite **Besuch** aufgerufen wird, werden alle Dokumente angezeigt, die mit der Service-Auftragsleistung verbunden sind, die zum aktuellen Besuchstermin gehört, sowie alle Dokumente, die mit den Standardleistungen und Installationen (Artikeln) aller Service-Leistungen verknüpft sind. Auch die mit dem Service-Auftrag verknüpften Dokumente und die Dokumente (PDF) des abschließenden Besuchsberichts werden angezeigt.

Wenn die Seite **Dokumente** über die Seite **Service-Leistungen** aufgerufen wird, werden alle mit der aktuellen Service-Leistung verknüpften Dokumente aufgeführt sowie die Dokumente, die mit den Standardleistungen und der Installation (dem Artikel) verknüpft sind. Ein neues Dokument wird an die aktuellen Service-Leistungen angehängt.

Aufgeführt werden für jedes Dokument der Dateiname, die Größe und der Zeitpunkt der letzten Änderung. Es wird auch ein Symbol eingeblendet, das anzeigt, ob das Dokument geöffnet oder angezeigt werden kann oder zum Herunterladen bereit steht, oder ob eine neuere Version heruntergeladen werden kann.

Auf dieser Seite können Sie:

- [Dokument anhängen](#) auf Seite 36
- [Dokument herunterladen](#) auf Seite 37

Dokument anhängen

So fügen Sie einer Service-Leistung ein Dokument hinzu:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf und wählen Sie eine Service-Leistung aus.
- 2 Klicken Sie in der Randleiste auf den Menüpunkt **Dokumente**.

- 3 Klicken Sie auf eines der beiden Symbole mit einem Pluszeichen (+), um den Datei-Explorer zu öffnen oder die Kamera aufzurufen.
- 4 Suchen Sie das Dokument oder nehmen Sie mit der Kamera ein Foto auf.
- 5 Klicken Sie im Datei-Explorer auf **Öffnen** oder im Dialog mit der Aufnahme auf OK.
Hinweis: Nach der Synchronisierung steht das Dokument im Dokumentverwaltungssystem zur Verfügung.

Dokument herunterladen

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf und wählen Sie eine Service-Leistung aus.
- 2 Klicken Sie in der Randleiste auf den Menüpunkt **Dokumente**.
- 3 Klicken Sie auf der Seite **Dokumente** mit der rechten Maustaste und wählen Sie ein Dokument aus.
- 4 Klicken Sie auf **Herunterladen**.
Hinweis: Sie können auch auf eine entsprechende Schaltfläche in der Liste klicken, um das Dokument herunterzuladen.

Kapitel 13: Besuchsbericht

In diesem Bereich wird ein Bericht über die im Rahmen des Besuchstermins erbrachten Service-Leistungen sowie alle mit dem Besuch verbundenen Kosten angezeigt. Der Techniker kann diesen Bericht nach Fertigstellung der im Rahmen des Besuchs ausgeführten Arbeiten generieren. Die vom aktuellen Techniker verwalteten Service-Leistungen und Kostenpositionen werden in diesem Bericht angezeigt.

Der Besuchsbericht enthält die Kostenpositionen mit den Mengen und Stunden. Der Wert der Kostenbeträge wird nicht angezeigt, wenn eine Deckung gilt. Ist das der Fall, wird der Grund für die Deckung angezeigt (Garantie, Vertrag, Angebot oder Rabatt). Beträge für Materialkosten werden nicht angezeigt, wenn die logistischen Vorgänge in LN noch nicht abgeschlossen sind, z. B. die Entnahme aus dem Bestand. In diesem Fall wird der Betrag als nicht verfügbar ausgewiesen.

Der Besuchsbericht kann sowohl vom Techniker als auch vom Kunden abgezeichnet werden. Die Unterschriften werden dem im PDF-Format erstellten Bericht hinzugefügt und dieser wird als Dokument in LN und, falls integriert, im Dokumentverwaltungssystem hinterlegt.

Zum Layout des Standardbesuchsberichts gehören u. a. die folgenden Angaben:

- die Adresse des Kundendienstes, der Service-Auftrag, Datum und zugewiesener Techniker
- die Standortadresse/Werksadresse und die Rechnungsadresse
- eine Übersicht über die Rechnungsbeträge pro Gruppe (Materialkosten, Tätigkeit/Lohnkosten und sonstige Kosten)
- die Anmerkungen des Technikers und des Kunden
- die Unterschriften des Technikers und des Kunden

Der Standardbericht enthält für jede Service-Leistung:

- die Beschreibung der Service-Leistung und den Rechnungsbetrag für die Service-Leistung
- das verwendete Material (Menge, Artikel, Bezeichnung und Betrag)
- die Einzelheiten zu den Lohnkosten (Stunden, Tätigkeitsbeschreibung, Techniker und Betrag)
- die Einzelheiten zu den sonstigen Kosten (Menge, Kostenart, Bezeichnung und Betrag)
- den Abschnitt "Analyse" mit den folgenden Angaben:
 - gemeldetes Problem, erwartetes Problem und erwartete Lösung
 - tatsächliches Problem und tatsächliche Lösung
 - Anmerkungen

Besuchsbericht anzeigen

So wählen Sie einen Besuchsbericht aus:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf und wählen Sie eine Service-Leistung aus.

- 2 Klicken Sie in der Randleiste auf den Menüpunkt **Bericht**.
- 3 Klicken Sie auf der Seite **Bericht** auf das Symbol zum Auswählen einer Service-Leistung.
- 4 Wählen Sie eine Service-Leistung aus der Liste mit den Service-Leistungen aus.
- 5 Klicken Sie auf **Bestätigen**.

Der Detailbericht wird auf dem Bildschirm angezeigt.

Hinweis: Wenn der Besuch bereits abgezeichnet ist, wird der Bericht angezeigt, sobald Sie auf die Seite **Bericht** klicken.

Sprache für einen Besuchsbericht ändern

So ändern Sie die Sprache für einen Besuchsbericht:

- 1 Rufen Sie die Seite **Mein Terminplan** auf und wählen Sie einen Besuch aus.
- 2 Klicken Sie in der Randleiste auf den Menüpunkt **Bericht**.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Bericht" auf das Symbol zum Auswählen einer Service-Leistung.
- 4 Ändern Sie in der Menüleiste "Leistungen auswählen" die **Besuchsberichtssprache**.
- 5 Klicken Sie auf **Bestätigen**.

Hinweis: Wenn der Besuchsbericht abgeschlossen ist, kann die Sprache nicht mehr geändert werden.

Den Besuchsbericht abschließen

So wird der Besuchsbericht vom Techniker unterschrieben:

- 1 Klicken Sie auf das Symbol **Unterschrift**.
- 2 Klicken Sie auf die Option **Bearbeiten**, die sich unter dem Bereich für die Unterschrift des Technikers befindet.

Der Bereich **Abzeichnen** wird aufgerufen.

- 3 Geben Sie Folgendes an:

Unterschrift Techniker

Unterschreiben Sie im Textfeld **Unterschrift Techniker**. Sie können auf **Rückgängig** klicken, um die Unterschrift zu löschen.

Technikernamen

Geben Sie den Namen des Technikers an.

Anmerkung

Geben Sie, falls vorhanden, zusätzliche Informationen an.

- 4 Klicken Sie auf **OK**.
- 5 So wird der Besuchsbericht vom Kunden unterzeichnet:
- 6 Klicken Sie auf das Symbol **Unterschrift**.

- 7 Klicken Sie auf die Option **Bearbeiten**, die sich unter dem Bereich für die Unterschrift des Kunden befindet.

Der Bereich **Abzeichnen** wird aufgerufen.

- 8 Geben Sie Folgendes an:

Unterschrift Kunde

Lassen Sie den Kunden im Textfeld **Unterschrift Kunde** unterschreiben. Sie können auf **Rückgängig** klicken, um die Unterschrift zu löschen.

Name des Ansprechpartners beim Kunden

Geben Sie den Namen des Ansprechpartners beim Kunden an.

Anmerkung

Geben Sie, falls vorhanden, zusätzliche Informationen an.

- 9 Die Unterschriften werden im rechten Fensterbereich angezeigt, nachdem sowohl der Techniker als auch der Kunde die Unterschriften bestätigt haben. Klicken Sie auf **Abschließen**.

Die Unterschriften, Namen und Anmerkungen werden auf dem Besuchsbericht angezeigt und ein PDF des Besuchsberichts wird generiert. Es können keine Änderungen an diesem Dokument mehr vorgenommen werden und die Option **Unterschrift** auf dem Besuchsbericht wird deaktiviert.

Mobile Service enthält einen voreingestellten Besuchsbericht. Das Layout des voreingestellten Besuchsberichts kann in Infor LN geändert werden, außerdem können Sie unterschiedliche Berichte pro Kunde oder Kundendienst definieren. Diese Besuchsberichtsvorlagen werden im Programm **tsmdm5100m000** verwaltet. Bevor Sie die Berichtsvorlage ändern können, müssen Sie sie zunächst herunterladen. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel "Erstellen einer Besuchsberichtsvorlage".

Hinweis: Eine Vorlage ist eine Datei mit der Erweiterung Rich-Text-Format (*.rtf), sie kann mit jedem Programm, das diese Erweiterung unterstützt, angepasst werden, wie MS Word, Open Office etc. Wenn die Vorlage angepasst wurde, müssen Sie sie erneut hochladen. Die verfügbaren Vorlagen werden automatisch in die lokale Mobile Service-Anwendung synchronisiert.

Hinweis: Unterschriften gehen verloren, wenn der Bericht noch nicht abgeschlossen ist.

Kapitel 14: Erstellen einer Besuchsberichtsvorlage

Allgemein

Ein Besuchsbericht basiert auf einer Vorlage. Die Vorlage besteht aus Klartext, Abbildungen und Platzhaltern. Der erforderliche Bericht wird angezeigt, nachdem die Daten für den Besuch in der Vorlage ausgefüllt wurden.

Die Besuchsdaten umfassen unterschiedliche Datensätze. Die Vorlage muss so aufgesetzt werden, dass sie diesen Datensätzen entspricht. Jeder Datensatz enthält null, eine oder mehrere Zeilen. In der Vorlage werden diese Zeilen durch eine Zeilendefinition dargestellt.

Die Vorlage wird als RTF-Datei (*.rtf) gespeichert und kann mit einem Textverarbeitungssystem erstellt werden, das RTF-Dateien bearbeiten kann.

In diesem Handbuch wird das Layout der Standardvorlage für alle Beispiele und Abbildungen verwendet. Die vollständige Standardvorlage finden Sie in [Anhang B](#) auf Seite 60. Die Standardvorlage ist außerdem in LN im Programm **Besuchsberichtsvorlagen (tsmdm5100m000)** verfügbar.

Eine detaillierte Übersicht über verschachtelte Tabellen finden Sie im Abschnitt Tipps.

Text und Abbildungen

Die grundlegenden Elemente beim Erstellen einer Vorlage sind Text und Abbildungen. Wenn keine Übersetzung erforderlich ist, kann Text ohne Notation verwendet werden. In der Standardvorlage werden Platzhalter für übersetzten Text verwendet. Dies ist nicht obligatorisch.

Als Layoutelemente können Tabulatorzeichen, Tabulatorzeichen an anwenderdefinierter Position und Tabellen verwendet werden. Diese Layoutelemente werden von Word-Dokumenten und RTF-Dateien unterstützt. Außerdem werden Zeichen- und Absatzformatierung unterstützt.

Ersetzbarer Text und Werte müssen über Platzhalter definiert werden.

Platzhalter

Platzhalter werden über die Verwendung von Text innerhalb von Kennzeichen definiert. Es gibt vier verschiedene Platzhalter, die durch unterschiedliche Kennzeichen dargestellt werden.

Notation	Platzhalterarten
<<Name des Platzhalters>>	Übersetzter Text
##Name des Platzhalters##	Datenelement aus einem Datensatz
%%Name des Platzhalters%%	Abbildung aus einem Datensatz
[[Datensatz-ID]]	Datensatz-ID

Beispiel:

##DepartmentName##	<<Order>>	##ServiceOrder##
##DepartmentAddress##	<<OrderReference>>	##ReferenceA##
	<<StartTime>>	##StartTime##
	<<ServiceEngineer>>	##Engineer##

In diesem Beispiel sind <<Order>>, <<OrderReference>>, etc. Platzhalter für übersetzbaren Text. Die Übersetzung ist abhängig von der Sprache, die in LN ausgewählt wurde. ##DepartmentName##, ##ServiceOrder##, usw. sind Datenelemente. Diese Datenelemente werden aus dem Datensatz auf Dokumentebene eingelesen. Da der Dokumentdatensatz allgemein verfügbar ist, können diese Platzhalter überall innerhalb des Dokuments verwendet werden. Eine Liste aller Platzhalter finden Sie in [Anhang A](#) auf Seite 55.

Das oben dargestellte Beispiel kann zu den folgenden zusammengeführten Zeilen führen:

Kundendienst NL	Service-Auftrag	SOO001407
Het Torentje	Referenz	CUST_B_00012
Binnenhof 19	Beginn am	15.08.2016 10:28:01
2513 AA Den Haag Zuid Hol- land	Service-Techniker	Johann Müller
Niederlande		

Datensätze

Der Besuchsbericht enthält sieben Datensätze.

- Dokumentdaten
- Leistungsdaten
- Materialkostendaten, mit einem Verweis auf die Leistungsdaten
- Lohnkosten, mit einem Verweis auf die Leistungsdaten
- Sonstige Kosten, mit einem Verweis auf die Leistungsdaten
- Prüfungen, mit einem Verweis auf die Leistungsdaten
- Summe der Stunden pro Lohnkostenart

Datensätze können beliebige Informationen wie Text oder Abbildungen enthalten. Die Kennzeichen um die Platzhalter (## für Text und %% für Abbildungen) legen fest, wie die Daten angezeigt werden.

Obwohl Materialkosten, Lohnkosten und sonstige Kosten mit einer Service-Leistung verknüpft sind, kann die Liste aller Kosten für alle Leistungen angezeigt werden.

Dokumentdatensatz

Der Datensatz enthält Informationen zum Besuch und ist überall im Dokument verfügbar. Dieser Satz enthält auch Abbildungen. Unterstützte Platzhalter für Abbildungen sind einzig die Platzhalter für die Unterschrift.

Datensatz für Service-Leistung

Die ID des Service-Leistungsdatsatzes lautet [[Activities]].

Dieser Datensatz enthält Daten für die Leistungen, die bei der Generierung des Berichts vom Anwender ausgewählt wurden.

Datensatz für Materialkosten

Die ID für Materialkosten lautet `[[MaterialCost]]`.

Dieser Datensatz enthält Daten aller Materialkosten. Dabei handelt es sich um die Kosten, die auf der Seite "Material" erfasst wurden. Die Anzeige der Materialkosten einer oder mehrerer Leistungen basiert auf der Definition der Materialkosten in der Vorlage.

Datensatz für Lohnkosten

Die ID für Lohnkosten lautet `[[LaborCost]]`.

Dieser Datensatz enthält Daten aller Lohnkosten. Dabei handelt es sich um die Kosten, die auf der Seite "Aufgaben und Prüfungen" erfasst wurden. Die Anzeige der Lohnkosten einer oder mehrerer Leistungen basiert auf der Definition der Lohnkosten in der Vorlage.

Datensatz für sonstige Kosten

Die ID für sonstige Kosten lautet `[[OtherCost]]`.

Dieser Datensatz enthält Daten aller sonstigen Kosten. Dabei handelt es sich um die Kosten, die auf der Seite "Reisezeit und sonstige Kosten" erfasst wurden. Daten für Reisezeit und sonstige Kosten werden hier angezeigt. Die Anzeige der sonstigen Kosten einer oder mehrerer Leistungen basiert auf der Definition der sonstigen Kosten in der Vorlage.

Prüfungen

Die ID für Prüfungen lautet `[[Inspections]]`. Dieser Datensatz enthält Daten aller Prüfungen für eine Service-Leistung. Dabei handelt es sich um die Prüfungen, die auf der Seite **Aufgaben und Prüfungen** erfasst wurden.

Datensatz für Summe der Stunden pro Lohnkostenart

Die ID für die Summe der Stunden pro Lohnkostenart lautet `[[TotalHoursPerLaborType]]`. Der Datensatz enthält die Daten zur Summe der Stunden, die pro Lohnkostenart aufgewendet wurden. Sie muss auf Dokumentebene verwendet werden.

Layout

Im Prinzip können Platzhalter an jede beliebige Stelle im RTF-Dokument platziert werden. So ist eine Konstruktion wie

Service-Auftragsnummer ##ServiceOrder## weist Anfangsdatum ##StartDate## auf.

vollständig gültig.

Zur Ausrichtung von Elementen können Tabulatorzeichen oder Tabellen verwendet werden. Es können Tabellen eingefügt werden. Spalten und/oder Zeilen können zusammengeführt werden. So ist beispielsweise eine Tabelle mit zwei Zeilen, bei der die erste Zeile eine Zelle und die zweite Zeile drei Zellen aufweist, gültig.

<<ÜbersetzerText>>

```
##FieldA##           ##FieldB##           ##FieldC##
```

Das oben dargestellt Layout liest die Felder A, B und C aus dem Dokumentdatensatz aus.

Zur Anzeige von Daten aus allen anderen Datensätzen muss einer Layoutkonvention gefolgt werden. Alle datensatzabhängigen Platzhalter müssen sich innerhalb einer Tabelle befinden. Die Datensatz-ID ist ein zentraler Bestandteil der Layoutkonvention. Die ID muss in die erste Zeile in die erste Zelle als erster Text dieser Tabelle platziert werden.

Layoutkonvention für Datensatz:

```
[[DataSetIdentifier]]
<<HeaderTextA>>           <<HeaderTextB>>           <<HeaderTextC>>
##FieldA##           ##FieldB##           ##FieldC##
```

Die Datensatzkonvention definiert drei oder mehr Zeilen.

- Die erste Zeile muss die Datensatz-ID (mit Notation [[]]) enthalten. Weitere Informationen dazu finden Sie auch in der Definition der Datensätze in diesem Handbuch. Wenn keine Datensatz-ID vorhanden ist, wird die Tabelle aus Layouttabelle behandelt. Weitere Informationen dazu siehe oben.
Die Zeile mit der Datensatz-ID wird nach dem Zusammenführen gelöscht.
- Die letzte Zeile wird entsprechend der Anzahl der Zeilen im Datensatz wiederholt. Der Datenplatzhalter der einzelnen wiederholten Zeilen wird durch die entsprechenden Zeilenwerte des Datensatzes ersetzt. Wenn die Layoutzeile Datensatzplatzhalter enthält, die nicht mit den Datensatzeigenschaften übereinstimmt, erfolgt die Ersetzung anhand dem übergeordneten Datensatz. Wenn der übergeordnete Datensatz keine entsprechenden Daten enthält, wird der Platzhalter zugeordnet und durch die Werte aus dem Dokumentdatensatz ersetzt.
- Alle anderen Zeilen sind Kopfzeilen (null, eine oder mehr). Die Kopfzeilen enthalten im Normalfall Platzhalter für übersetzbaren Text (<< >>). Wenn die Kopfzeilen Datensatzplatzhalter enthält, werden die Daten aus dem übergeordneten Datensatz ersetzt. Ist dies nicht der Fall, werden die Platzhalter durch Daten aus dem Dokumentdatensatz ersetzt.

Eine Datensatztabelle muss mindestens zwei Zeilen enthalten. Kopfzeilen sind optional.

Beispiel:

```
[[MaterialCost]]
<<Materials>>
<<Quantity>>           <<ItemCode>>           <<ItemDescription>>   <<Amount>>
##Quantity##           ##Item##           ##Description##       ##AmountOrCovera-
                                                                ge##
```

oder

```
[[MaterialCost]]
##Quantity##           ##Item##           ##Description##       ##AmountOrCovera-
                                                                ge##
```

Im ersten Beispiel sind Materialkosten mit zwei Kopfzeilen vorhanden. Im zweiten Beispiel gibt es keine Kopfzeilen.

Verschachteltes Layout

Um Beziehungen zwischen übergeordneten und untergeordneten Elementen darzustellen, wird eine zusätzliche Konvention definiert. Wenn im Fall von Service-Leistungen und Material Werte für Material pro Leistung dargestellt werden müssen, muss die Materialtabelle in die Leistungstabelle verschachtelt werden. Datensätze haben eine Struktur zur Erkennung, ob sie als untergeordneter Satz verwendet werden. Anstatt das gesamte Material eines Besuchs anzuzeigen, wird in verschachtelten Tabellen nur das Material für die aktuelle Leistung angezeigt.

Hinweis: Gehen Sie beim Einfügen von verschachtelten Tabellen in die letzte Zeile vorsichtig vor. Wenn mehr als eine Tabelle erforderlich ist (beispielsweise Materialkosten, Lohnkosten und sonstige Kosten), können die Tabellen durch ein Absatzzeichen (Return) getrennt in eine einzige Zelle eingefügt werden. Weitere Informationen zum Layout für Materials - LaborCost - OtherCost in [Anhang B](#) auf Seite 60.

In MS Word ist das Vorgehen dazu einfach. Setzen Sie den Cursor in eine Tabellenzelle und wählen Sie "Tabelle einfügen" aus der Registerkarte "Einfügen".

Layoutkonvention für verschachtelten Datensatz:

Beispiel:

[[DataSetIdentifier]]			
<<HeaderTextA>>	<<HeaderTextB>>	<<HeaderTextC>>	
##FieldA##	##FieldB##	##FieldC##	
[[DataSetIdentifier]]			
<<HeaderTextX>>	<<HeaderTextY>>	<<HeaderTextZ>>	
##FieldX##	##FieldY##	##FieldZ##	
[[Activities]]			
<<Activity>> (##ActivityPk##)			
[[MaterialCost]]			
<<Materials>>			
<<Quantity>>	<<ItemCode>>	<<ItemDescription>>	<<Amount>>
##Quantity##	##Item##	##Description##	##AmountOrCoverage##

Im oben dargestellten Beispiel ist ein Datensatz für Materialkosten ([[MaterialCost]]) in einem Datensatz für Service-Leistung ([[Activities]]) verschachtelt. Der Wert für ##ActivityPk## wird aus dem Datensatz für Service-Leistungen eingelesen. Die Werte für ##Quantity##, ##Item##, ##Description## und ##AmountOrCoverage## werden aus dem Datensatz für Materialkosten eingelesen.

Ergebnis:

Tabelle 1: Service-Leistung (V01002310:10)

Material

Menge	Artikel-Code	Artikelbezeichnung	Betrag
8 St.	AVDK17	EK-Artikel aus Fahrzeug	Garantie
3 Kt	AVDK1501	Stecker S8 aus Service-Bestand	EUR 9,00

Summen

Für alle Datensätze, mit denen Kosten angezeigt werden, werden Summen berechnet. In der Standardvorlage werden diese Summen im Absatz "Übersicht" (Summary) aufgeführt.

Die Platzhalter "Totalxxx" und "GrandTotal" zeigt Werte für alle Kosten der ausgewählten Service-Leistungen an. Die Einzelpositionen dieser Kosten müssen nicht unbedingt im Bericht angezeigt werden. Auf der anderen Seite enthalten "TotalDetailxxx" und "GrandDetailTotal" nur Werte aus den Einzelkostenpositionen.

Auf diese Weise kann der Kunde nur die Summen ohne Einzelpositionen anzeigen, oder die Einzelpositionen und zusätzlich die Summen für diese Einzelpositionen.

Werkzeuge zur Bearbeitung der Vorlage

Die Vorlage muss als RTF-Datei gespeichert werden. Dieser Dateityp kann in MS Word verarbeitet werden, es gibt jedoch andere Anwendungen zur Textverarbeitung, mit denen dieser Dateityp bearbeitet werden kann. Nach dem Erstellen der Vorlage muss die Vorlage als RTF-Datei gespeichert werden.

Hinweis: Obwohl das Layout auf dem Bildschirm identisch aussehen kann, gibt es Unterschiede zwischen Textverarbeitungsprogrammen (und der Anwendung) in der Druckausgabe. Wenn Sie Vordrucke verwenden, testen Sie die Vorlage mit Echtdaten und speichern Sie die Ausgabe als PDF.

Festpreis

Das LN-Backend unterstützt die Funktion für Festpreis pro Leistung. Der Bericht unterstützt Festpreis in grundlegender Weise. Der Festpreis ist kein Feld (das im Bericht dargestellt werden kann), sondern wird als Summe angegeben.

Preise werden im LN-Backend berechnet. Die Preise werden mit Mobile Service synchronisiert. Per Definition werden alle Einzelkostenpositionen auf null gesetzt, wenn eine Service-Leistung mit Festpreis definiert wurde. Auf diese Weise werden die Summen und die Endsumme immer als null angegeben. Der Bericht ersetzt die Summen durch den Festpreisbetrag.

Wenn die Kosten nicht als null berechnet werden, werden diese Kosten zum Festpreisbetrag addiert.

Speicherort der Standardvorlage

Vorlagen werden in LN im Programm **Besuchsberichtsvorlagen (tsmdm5100m000)** verwaltet. In diesem Programm können Vorlagen importiert und exportiert werden. In diesem Programm kann auch die Standardvorlage generiert werden, wie in [Anhang B](#) auf Seite 60 dargestellt.

Tipps

Platzhalter bearbeiten

Wenn Sie Platzhalter hinzufügen oder ändern, geben Sie den gesamten Platzhaltertext in einer Aktion ein, d. h. ändern Sie keine einzelnen Zeichen, da MS Word in einigen Fällen unsichtbare Zeichen in das RTF-Dokument einfügt. In diesem Fall kann der die Vorlage nicht korrekt interpretiert werden, und der Platzhalter wird im Besuchsbericht nicht ersetzt. Wenn Platzhalter, die korrekt geschrieben sind, jedoch im zusammengeführten Wert nicht angezeigt werden, bearbeiten Sie das Vorlagendokument und geben Sie den Platzhalter von Beginn bis Ende mit vorangestellten und nachgestellten Kennzeichen erneut ein.

Tabellen mit unsichtbaren Rahmen

Wenn nur ein geringer Datenumfang angezeigt werden soll, ist es ratsam, nicht alle der Rahmen der Tabelle anzuzeigen. In allen Textverarbeitungsprogrammen können einzelne Rahmen unsichtbar gemacht werden.

Einstellungen in MS Word

Wenn Sie MS Word als Textbearbeitungsprogramm verwenden, sollten Sie die Ansicht "Weblayout" verwenden. Wählen Sie aus der Menüleiste auf der Registerkarte **Ansicht** die Ansicht "Weblayout" aus. Die Tabellenrahmen außerhalb des rechten Papierrands sind sichtbar und können bearbeitet werden.

Die Gitternetzlinien der Zellen müssen ebenfalls angezeigt werden. Als Voreinstellung ist die Funktion nicht aktiv. Verwenden Sie die Rahmenlayoutoption auf der Registerkarte **Start** und wählen Sie **Gitternetzlinien anzeigen**. Die Rahmen ohne sichtbare Linie werden als gepunktete Linie dargestellt.

Kapitel 15: Stunden

Aus der oberen Menüleiste können Sie die Übersicht über die Stunden aufrufen. Diese Ansicht zeigt alle für Service-Aufträge erfassten Stunden und alle erfassten allgemeinen Stunden pro Woche. In der Ansicht der Einstellungen können Sie die Anzahl der Wochen in der Vergangenheit und in der Zukunft angeben, für die Sie die Stunden anzeigen möchten.

Im Kopf wird die Summe der verbuchten Stunden und die Regelarbeitszeit des Mitarbeiters angezeigt. Außerdem werden die Stunden, die für die Woche bereits erfasst wurden, sowie die Summe für jeden Tag der Woche angezeigt.

Durch Anklicken des Pluszeichens (+) können Sie allgemeine Stunden hinzufügen oder ändern. Die Felder "Generelle Tätigkeit", "Lohnkostenart", "Wochentag" und "Dauer" sind obligatorische Felder, die ausgefüllt werden müssen.

Hinzufügen oder Ändern von Dienstleistungsstunden ist nicht möglich. Dies muss im Service-Auftrag selbst in Mobile Service erfolgen.

Kapitel 16: Bestand

Aus der oberen Menüleiste können Sie die Übersicht über den Bestand aufrufen. Die Bestandsübersicht enthält die folgenden Daten:

- Handvorrat
- Bestand nach Artikel
- Bestand nach Lager

Handvorrat

Für einen Handvorratartikel ist keine Bestandsverwaltung erforderlich. Daher werden die folgenden Einstellungen vorgenommen:

- Im Programm "Service-Artikel" (tsmdm2100m000) wird das Feld **Lieferart** im Gruppenfeld **Service-Verwaltung** auf **Aus Service-Bestand** gesetzt.
- Im Programm "Service-Fahrzeuge" (tsmdm1145m000) wird die Markierung des Kontrollkästchens **Bestandsverwaltung für Handvorrat** für das **Service-Fahrzeug** des Service-Technikers aufgehoben.

Im Kopf wird eine Liste der autorisierten Läger für den Service-Techniker angezeigt. Standardmäßig wird das mit dem Fahrzeug des Service-Technikers verknüpfte Lager angezeigt. Wenn Sie die Daten des verknüpften Lagers ändern, werden die aktualisierten Daten nach dem erneuten Aufrufen des Programms angezeigt.

So bestellen Sie Handvorratartikel über Mobile Service:

- 1 Geben Sie die Bedarfsmenge im Feld **Menge** der Artikel ein, für die zusätzlicher Bestand erforderlich ist.
- 2 Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**. Standardmäßig wird die Synchronisierung gestartet. Um die Synchronisierung zu verhindern, müssen Sie die Markierung für das Kontrollkästchen **Daten senden/empfangen beim Bestellen von Handvorrat** in den Einstellungen auf der Registerkarte **Senden/Empfangen** aufheben.
- 3 Infor LN erstellt einen manuellen Lagerumbuchungsauftrag zur Umbuchung der Artikel aus dem zentralen Lager in das Service-Fahrzeug. Im Feld "Bestellt" wird die bereits bestellte Menge angezeigt.

Bestand nach Artikel

Wählen Sie auf der Seite "Bestand" die Option **Bestand nach Artikel**, um den Bestand pro Artikel anzuzeigen. Sie können den vorhandenen Bestand und die bestellte Menge für den ausgewählten Artikel im ausgewählten Lager anzeigen lassen. Wählen Sie den Artikel im Kopf der Seite "Bestand" aus oder geben Sie ihn ein, um den Bestand für einen bestimmten Artikel anzuzeigen.

Hinweis: Die Bestandsdaten werden basierend auf der letzten Synchronisierung angezeigt.

Bestand nach Lager

Wählen Sie auf der Seite "Bestand" die Option **Bestand nach Lager**, um den Bestand pro Lager anzuzeigen. Sie können den vorhandenen Bestand und die bestellte Menge für die ausgewählten Artikel im ausgewählten Lager anzeigen lassen. Standardmäßig wird das mit dem Fahrzeug des Service-Technikers verknüpfte Lager angezeigt. Wählen Sie das Lager im Kopf der Seite "Bestand" aus oder geben Sie es ein, um den Bestand für ein bestimmtes Lager anzuzeigen.

Hinweis: Die Bestandsdaten werden basierend auf der letzten Synchronisierung angezeigt.

Kapitel 17: Problemmeldungen

Mithilfe von Problemmeldungen können Sie das Backoffice Ihres Unternehmens über die folgenden Sachverhalte benachrichtigen:

- Mehraufwand
- Gelegenheiten am Standort des Kunden
- Sonstige Nachrichten

So öffnen Sie die Seite "Problemmeldung":

- 1 Klicken Sie auf der Startseite der Anwendung auf das **Hamburger**-Symbol.
- 2 Wählen Sie in der Leiste die Option **Anforderungen** aus.
- 3 Wählen Sie auf der Seite **Anforderung** die Option "Problemmeldungen" aus dem Menü aus.

Problemmeldung hinzufügen

- 1 Klicken Sie auf der Seite **Problemmeldung** auf das Pluszeichen (+).
- 2 Geben Sie auf der Seite **Problemmeldung hinzufügen** im Feld **Bezeichnung** eine Bezeichnung der Problemmeldung ein. Das Feld ist obligatorisch.
- 3 Optional können Sie auch Angaben für die folgenden Felder eingeben:
 - Handelspartner
 - Artikel
 - ID-Nummer
 - Anmerkung. In diesem Feld kann eine detaillierte Beschreibung der Problemmeldung eingegeben werden.
 - Erwartetes Problem
 - Erwartete Lösung
 - Gemeldet am. Per Voreinstellung wird das aktuelle Datum mit Uhrzeit hinzugefügt.
 - Klicken Sie auf **Problemmeldung hinzufügen**. Die Problemmeldung wird der Liste der Problemmeldungen mit dem Status "Erfasst" aufgeführt.

Hinweis: Klicken Sie auf das Symbol auf der Seite **Problemmeldung hinzufügen**, um das Hinzufügen der Problemmeldung abzubrechen.

Problemmeldung bearbeiten

- 1 Wählen Sie auf der Seite **Problemmeldung** eine Problemmeldung aus der Liste aus. (Siehe Installationshandbuch für Mobile Service *Getting Started*.)
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Bearbeiten**.
- 3 Geben Sie auf der Seite **Problemmeldung bearbeiten** die Änderungen ein.
- 4 Klicken Sie auf **Problemmeldung aktualisieren**.

Hinweis:

- a Klicken Sie auf das Symbol auf der Seite **Problemmeldung**, um die Bearbeitung der Problemmeldung abubrechen.
- b Sie können eine Problemmeldung nur bearbeiten, wenn der Status "Erfasst", "Zugewiesen" oder "In Bearbeitung" lautet.
- c Sie können den Meldezeitpunkt nicht mehr ändern, wenn die Problemmeldung mit Infor LN synchronisiert wurde.

Problemmeldung löschen

- 1 Wählen Sie auf der Seite **Problemmeldung** die Problemmeldungen aus, die gelöscht werden sollen.
- 2 Klicken Sie unten auf der Seite auf **Löschen**.

Hinweis: Eine Problemmeldung kann nur gelöscht werden, wenn der Status auf "Erfasst" gesetzt ist.

Kapitel 18: Historie der ID-Artikel

Aus der oberen Menüleiste können Sie die Übersicht über die Historie der ID-Artikel aufrufen. Alternativ können Sie die Historie der ID-Artikel über ein Symbol im Kopf des Besuchs, oder aus der einzelnen Leistungs-, Material- oder Prüfungszeile aufrufen. Rechts neben einer ID-Nummer wird ein Symbol (eine Uhr mit einem Pfeil gegen den Uhrzeigersinn) angezeigt.

Die Übersicht der Historie der ID-Artikel enthält die folgenden Daten:

- Historie der ID-Artikel für Aufträge
- Historie der ID-Artikel für Prüfungen

Wenn die Historie der ID-Artikel aus der oberen Menüleiste aufgerufen wird, müssen Anwender einen Artikel und eine ID-Nummer eingeben. Nach der Eingabe beider Werte wird die Historie angezeigt. Beachten Sie, dass nur die Historie der ID-Artikel für Artikel mit ID-Nummer verfügbar ist, für die Referenzen in einem Besuch in Ihrem Terminplan vorhanden sind, und auch nur, wenn in den Einstellungen für die Historie der ID-Artikel festgelegt wurde, dass die Daten automatisch heruntergeladen werden.

Wenn keine Historie angezeigt wird, können Sie die Daten durch Anklicken der Schaltfläche "Aktualisieren" oben rechts auf der Seite aktualisieren. Dazu ist eine aktive Verbindung zu Infor LN erforderlich.

Wenn die Historie aus einer anderen Seite aufgerufen wird, wird die ID-Nummer von dieser Seite für den Filter der ID-Nummern verwendet.

Über die Schaltfläche "i" (Information) können Sie weitere Daten aus allen Teilen der Historie der ID-Artikel anzeigen. Der Informationsbereich kann erweitert bleiben, um durch die einzelnen Teile der Historie der ID-Artikel zu blättern. Klicken Sie auf einen beliebigen Teil in der Liste der Historie der ID-Artikel.

Historie der ID-Artikel für Aufträge

Die Ansicht der Aufträge zeigt eine hierarchische Ansicht der Historie der ID-Artikel, pro Auftrag. Die Hierarchie ist definiert als Auftrag - Leistungen - (Aufgaben - Material - Prüfungen) für diese Gruppen.

Beachten Sie, dass nur Prüfungen angezeigt werden, die auf den betreffenden Auftrag bezogen sind. Dies gilt ebenso für Material und Aufgaben. Prüfungen, die nicht auftragsbezogen sind, können in der Ansicht "Historie ID-Artikel - Prüfungen" angezeigt werden.

Historie der ID-Artikel für Prüfungen

Die Ansicht der Prüfungen zeigt nur einzelne Prüfungen. In dieser Ansicht werden auch Prüfungen angezeigt, die nicht mit einem Auftrag verbunden sind.

Kapitel 19: Informationsbereiche

Informationsbereiche werden in der ganzen Anwendung angezeigt. Ein Informationsbereich enthält zusätzliche Details zu den Daten auf der aktiven Seite. So zeigt der Informationsbereich auf der Seite "Besuch" die Daten für den Ansprechpartner beim Kunden sowie Ansprechpartner beim Warenempfänger für den Besuch.

Klicken Sie auf **(i)**, um einen Informationsbereich zu öffnen. Auf jeder Seite in der Anwendung können Sie durch Anklicken des Pfeils den Informationsbereich erweitern oder ausblenden.

.

Anhang A: Zusammenfassung der Platzhalter

Dokument

- DepartmentName
- DepartmentAddress
Zehnzeilige formatierte Adresse, entsprechend der Formatierungsregeln für Adressen im Backend.
- ServiceOrder
- CustomerOrder
- StartTime
Der Beginn der ersten Leistung.
- StartTimeDateOnly
Der Beginn der ersten Leistung, ohne Zeitangabe.
- ServiceEngineer
- ServiceAddress
Zehnzeilige formatierte Adresse, entsprechend der Formatierungsregeln für Adressen im Backend.
- SoldToBusinessPartnerName
- BillingAddress
Zehnzeilige formatierte Adresse, entsprechend der Formatierungsregeln für Adressen im Backend.
- InvoiceToBusinessPartnerName
- Item
Artikel-Code.
- ItemDescription
Artikelbezeichnung.
- SerialNumber
- SerialNumberDescription
- Project
- ProjectDescription
- OrderFixedPriceAmount: Betrag mit Währung. Wenn "PricingMethod" nicht auf "Festpreis" gesetzt ist, ist das Feld ausgeblendet.
- OrderFixedPriceTaxAmount: Betrag mit Währung. Wenn "PricingMethod" nicht auf "Festpreis" gesetzt ist, ist das Feld ausgeblendet.
- OrderFixedPriceAmountAndLabel: Betrag mit Währung, mit vorangestelltem Text und Doppelpunkt. Wenn "PricingMethod" nicht auf "Festpreis" gesetzt ist, ist das Feld ausgeblendet.
- OrderFixedPriceTaxAmountAndLabel: Betrag mit Währung, mit vorangestelltem Text und Doppelpunkt. Wenn "PricingMethod" nicht auf "Festpreis" gesetzt ist, ist das Feld ausgeblendet.
- Priority
Die Priorität des Besuchs.
- SoldToContact
- SoldToContactName

- SoldToContactTelephone
- SoldToContactEmail
- PlannedStartTime
- PlannedFinishTime

Spezielle Platzhalter

Anzeige der Gesamtbeträge aller Kosten, unabhängig davon, ob die Detailpositionen angezeigt werden.

- TotalMaterialCost
- TotalMaterialCostTax (nicht in der Standardvorlage enthalten)
- TotalLaborCost
- TotalLaborCostTax (nicht in der Standardvorlage enthalten)
- TotalOtherCost
- TotalOtherCostTax (nicht in der Standardvorlage enthalten)
- TotalInvoice
- TotalTax
- GrandTotal

Hinweis:

Die Werte für TotalInvoice, TotalTax und GrandTotal werden durch Addition der einzelnen Gesamtbeträge mit Berücksichtigung des Festpreiswerts berechnet. Wenn ein Festpreis festgelegt wurde, betragen alle Detailpositionen null.

Summe der in den Einzelpositionen aufgeführten Kosten.

- TotalDetailMaterialCost
- TotalDetailMaterialCostTax (nicht in der Standardvorlage enthalten)
- TotalDetailLaborCost
- TotalDetailLaborCostTax (nicht in der Standardvorlage enthalten)
- TotalDetailOtherCost
- TotalDetailOtherCostTax (nicht in der Standardvorlage enthalten)
- TotalDetailInvoice
- TotalDetailTax
- GrandDetailTotal

Hinweis: Die Werte für TotalDetailInvoice, TotalDetailTax und GrandDetailTotal werden durch Addition der einzelnen Gesamtbeträge mit Berücksichtigung des Festpreiswerts berechnet. Wenn ein Festpreis festgelegt wurde, betragen alle Detailpositionen null.

Nach Abschluss des Besuchs verfügbare Dokumentplatzhalter

Die folgenden Platzhalter sind verfügbar, nachdem der Besuch abgeschlossen wurde.

Textplatzhalter

- EngineerComments
- CustomerComments
- CustomerName

Abbildungsplatzhalter (dargestellt mit %%Platzhalter%%)

- EngineerSignature

- CustomerSignature

Service-Leistungen

- ActivityLine
- ActivityText
- ReportedProblem
- ExpectedProblem
- ExpectedSolution
- ActualProblem
- ActualSolution
- ActualProblemComment
- ActualSolutionComment
- Description
- Item - Artikel-Code
- ItemDescription - Artikelbezeichnung
- SerialNumber
- SerialNumberDescription
- FixedPriceAmount - Betrag mit Währung. Wenn "PricingMethod" nicht auf "Festpreis für Leistung" gesetzt ist, ist das Feld ausgeblendet.
- FixedPriceTaxAmount - Betrag mit Währung. Wenn "PricingMethod" nicht auf "Festpreis für Leistung" gesetzt ist, ist das Feld ausgeblendet.
- FixedPriceAmountAndLabel - Betrag mit Währung, mit vorangestelltem Text und Doppelpunkt. Wenn "PricingMethod" nicht auf "Festpreis für Leistung" gesetzt ist, ist das Feld ausgeblendet.
- FixedPriceTaxAmountAndLabel - Betrag mit Währung, mit vorangestelltem Text und Doppelpunkt. Wenn "PricingMethod" nicht auf "Festpreis für Leistung" gesetzt ist, ist das Feld ausgeblendet.
- Priority
Die Priorität der Service-Leistung
- ShipToContact
- ShipToContactName
- ShipToContactTelephone
- ShipToContactEmail
- Contract
- ContractDescription
- Warranty
- WarrantyDescription
- CoverageType
- CoverageTypeDescription
- ActualStartTime
- ActualFinishTime
- PlannedStartTime
- PlannedFinishTime

Material

- Quantity - Die Menge für das Material mit Einheit.
- Item - Artikel-Code
- Description - Artikelbezeichnung
- SerialNumber
- SerialNumberDescription
- AmountOrCoverage

Der Rechnungsbetrag, wie vom Backend-System berechnet, mit Währung. Wenn die Materialkosten nach der letzten Synchronisierung geändert wurden, oder keine Synchronisierung stattgefunden hat, ist der Betrag nicht sichtbar.

Wenn der Betrag null beträgt und im Feld "CoveredBy" ein Wert eingegeben wurde, wird anstelle des Nullbetrags die Deckungsart angezeigt.

- Lotcode

Lohnkosten

- StartTime - Die Anfangszeit der Aufgabe.
- EndTime - Die Beendigungszeit der Aufgabe. (Der Wert in diesem Feld wird auf der Basis der Anfangszeit und der Dauer der Aufgabe berechnet.)
- Duration - Die Dauer der Aufgabe.
- LaborType - Übersetzung der Lohnkostenart.
- Task - Aufgabenbezeichnung.
- OvertimeType - Der Code der Überstunden.
- AmountOrCoverage

Der Rechnungsbetrag, wie vom Backend-System berechnet, mit Währung. Wenn die Lohnkosten nach der letzten Synchronisierung geändert wurden, oder keine Synchronisierung stattgefunden hat, ist der Betrag nicht sichtbar.

Wenn der Betrag null beträgt und im Feld "CoveredBy" ein Wert eingegeben wurde, wird anstelle des Nullbetrags die Deckungsart angezeigt.

Sonstige Kosten

- Quantity - Die Menge für das Material mit Einheit.
- CostType - Der Wert für "CostType" kann "Sonstige Kosten" oder "Reisekosten" lauten.
- Description - Bezeichnung der sonstigen Kosten. Die Kostenart "Reisekosten" hat keine Bezeichnung.
- AmountOrCoverage

Der Rechnungsbetrag, wie vom Backend-System berechnet, mit Währung. Wenn die sonstigen Kosten nach der letzten Synchronisierung geändert wurden, oder keine Synchronisierung stattgefunden hat, ist der Betrag nicht sichtbar.

Wenn der Betrag null beträgt und im Feld "CoveredBy" ein Wert eingegeben wurde, wird anstelle des Nullbetrags die Deckungsart angezeigt.

Prüfungen (nicht in der Standardvorlage enthalten)

- Item - Artikel-Code
- ItemDescription
- SerialNumber
- SerialNumberDescription
- MeasurementType - Der Code der Messart.
- MeasurementTypeDescription
- Position - der Code der Position.
- PositionDescription
- MeasuredValue
- MeasurementTime - Datum und Zeit der Messung.
- InspectionText - Zusätzlicher vom Service-Techniker eingegebener Text.
- Inspections
- Inspection

- Item
- SerialNumber
- Position oder MeasurementPosition
- MeasuredOn
- MeasuredValue
- MeasuredValueOrDescription
- MeasurementType
- MeasurementUnit
- InspectionText
- FixedPrice
- OrderFixedPrice

Summe der Stunden pro Lohnkostenart (nicht in der Standardvorlage enthalten)

- LaborTypeCode - Der Code der Lohnkostenart.
- LaborType - Die Bezeichnung der Lohnkostenart.
- Duration - Die Dauer der Aufgabe in Stunden.

Text-Labels (verwendet von <<Platzhalter>>)

- Order
- OrderReference
- StartTime
- FinishTime
- ServiceEngineer
- LaborTypes
- LaborType
- Duration
- Weitere Informationen finden Sie unter <<Platzhalter>> in Anhang B.

Anhang B: Standardvorlage

##DepartmentName##	<<Order>>	##ServiceOrder##	
##DepartmentAddress##	<<OrderReference>>	##ReferenceA##	
	<<StartTime>>	##StartTime##	
	<<ServiceEngineer>>	##Engineer##	
<<ServiceAddress>>		<<BillingAddress>>	
##SoldToBusinessPartnerName##		##InvoiceToBusinessPartnerName##	
##ServiceAddress##		##BillingAddress##	
<<Summary>>			
<<Materials>>	<<Labor>>	<<OtherCosts>>	<<Total>>
##TotalMaterialCost##	##TotalLaborCost##	##TotalOtherCost##	##TotalInvoice##
		<<Tax>>	##TotalTax##
		<<Total>>	##GrandTotal##
<<EngineerComments>>			
##EngineerComments##			
<<CustomerComments>>			
##CustomerComments##			
%%EngineerSignature%%		%%CustomerSignature%%	
##ServiceEngineer##		##CustomerName##	
<<ServiceEngineer>>		<<CustomerName>>	
[[Activities]]			
<<Activity>> (##ActivityPk##)			
[[MaterialCost]]			
<<Materials>>			
<<Quantity>>	<<ItemCode>>	<<ItemDescription>>	<<Amount>>
##Quantity##	##Item##	##Description##	##AmountOrCoverage##

[[OtherCost]]

<<OtherCosts>>

<<Quantity>>	<<CostType>>	<<Description>>	<<Amount>>
##Quantity##	##CostType##	##Description##	##AmountOrCoverage##

[[LaborCost]]

<<Labor>>

<<Hours>>	<<LaborType>>	<<Task>>	<<Amount>>
##Duration##	##LaborType##	##Task##	##AmountOrCoverage##

<<Diagnosis>>

<<ReportedProblem>>

##ReportedProblem##

<<ExpectedProblem>>

##ExpectedProblem##

<<ExpectedSolution>>

##ExpectedSolution##

<<ActualProblem>>

##ActualProblem##

##ActualProblemComment##

<<ActualSolution>>

##ActualSolution##

##ActualSolutionComment##