



Arbeitsassistent

Optimieren Sie die Abwicklung von Arbeitsaufträgen und Helpdesk-Anforderungen zur Verbesserung der Effizienz und Kundenzufriedenheit

Da die Arbeitsauslastung bei Störungsarbeit und Helpdesk-Aktivitäten naturgemäß großen Schwankungen unterliegt, ist es für Unternehmen schwierig, das Volumen der Arbeitsanforderungen vorherzusagen oder Anforderungen im Voraus zu planen. Alle Werkzeuge, die zur besseren Verwaltung des Prozesses beitragen, verbessern die Helpdesk-Produktivität und den Kundendienst. Der ARCHIBUS Arbeitsassistent weitet die Verantwortung für die Abwicklung der Arbeitsanforderungsverwaltung erfolgreich auf alle Mitarbeiter des Unternehmens aus. Durch ihn werden der Arbeitsauftragsprozess optimiert und gleichzeitig bestehende Geschäftspraktiken unterstützt. Verringern Sie die Abwicklungsdauer zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und zur Kostenreduzierung, und das alles mit geringem Schulungsaufwand.

Zu den Aktivitäten und Berichten zählen:

Anwendungsfälle

- Arbeitsauftragsverwaltung
- Helpdesk-Vorgänge
- Callcenter-Funktionen
- Nachverfolgung von Arbeitskräften/Materialien
- Kalkulation/Planung von Aktivitäten
- Berichterstattung zur Zustandsbeurteilung

Berichte

- Arbeitsanforderungen nach Arbeitsaufträgen
- Zusammenfassung von Arbeitsanforderungen
- Statistiken der Zusammenfassungen von Arbeitsanforderungen
- Handwerkerzuweisungen bei Arbeitsanforderungen
- Teilezuweisungen bei Arbeitsanforderungen
- Zusammenfassung aller Arbeitsaufträge
- Statistiken der Umfragen zu Arbeitsanforderungen
- und vieles mehr...**

Vorteile

- **Optimiert den Arbeitsauftragsprozess zur Reduzierung der administrativen Kosten und zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit**
- **Verringert die Abwicklungsdauer durch Anzeigen von wichtigen Informationen sowie Ausblenden von irrelevanten Daten**
- **Aktualisiert Arbeitsaufträge umgehend und stellt so immer aktuelle Statusberichte zur Verfügung**
- **Kann schnell und einfach, mit geringem Schulungsaufwand bereitgestellt werden, während bestehende Geschäftsprozesse beibehalten werden**

The screenshot shows the ARCHIBUS Arbeitsassistent software interface. The window title is 'ARCHIBUS Arbeitsassistent'. The interface is divided into several sections:

- Top Bar:** Contains menu options like 'Datei', 'Ansicht', 'Werkzeuge', and 'Hilfe'. Below this is a toolbar with icons for 'Erstellen/Bearbeiten', 'Genehmigen', 'Plan', 'Ausstellen', 'Prüfen', 'Aktualisiert', and 'Umfraage'.
- Table:** A table with columns: 'Anforderungsnummer', 'Status der Akt.', 'Anforderungsnummer', 'Angefordert von', 'Gebäude', 'Arbeit angefordert am', 'Telefon-Nr. des Anforders', 'Problemstelle', and 'Geort'. The first row shows '95000019' for 'LARGENKINS, LAURA' at 'HQ' on '2004-01-13' at '323-3233'.
- Text Area:** Below the table, there is a text box with the message: 'In meinem Bereich wurde ein Büro geteilt, in dem die elektrischen Anschlüsse bis heute nicht genutzt werden konnten. Bitte schliessen Sie die Elektrik an, damit die Mitarbeiter weiterarbeiten können.'
- Form:** A form titled 'Genehmigen' with tabs for 'Beschreibung', 'Anrechnen auf', and 'Optionen'. It has sections for 'Status' and 'Priorität' with radio buttons and checkboxes.
- Bottom Bar:** Contains buttons for 'Abbrechen', 'Speichern', 'Zurücksetzen', and 'Hilfe'. A status indicator 'Erforderlich' is also present.

A mobile phone is shown to the right of the software window, displaying a similar interface on its screen, indicating mobile access to the system.

Mit dem Arbeitsassistenten können Sie schnell den Status einer Arbeitsanforderung überprüfen

Zufriedenere Kunden und reduzierte Kosten

Der Arbeitsassistent unterstützt Sie dabei, alle Arten von Arbeitsanforderungen sofort schnell, günstig und genau durchzuführen und so die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Die Anwendung kann schnell und mit minimalem Schulungsaufwand für die Mitarbeiter bereitgestellt werden. Sie können eine Anforderung direkt den entsprechenden Außendienstmitarbeitern zuordnen, um eine schnelle Problemlösung sicherzustellen. Überwachen Sie Kosten und Bestände durch Aufzeichnung von tatsächlichen Kosten, Werkzeugen und Arbeitskräften, die zur Bearbeitung eines Arbeitsauftrags benötigt werden. Der Arbeitsassistent zeichnet den Verlauf der Instandhaltungsarbeiten bei Gebäuden und Geräten auf, sodass Sie zukünftige Arbeitsaufträge besser kalkulieren und planen können. Der Arbeitsassistent kann außerdem den Grad der Kundenzufriedenheit nach Abschluss eines Arbeitsauftrags aufzeichnen, sodass Sie hilfreiche Rückmeldungen zur ausgeführten Arbeit erhalten.

- *In Notfallsituationen sofortige Zuweisung von Anforderungen an Außendienstmitarbeiter*
- *Aufzeichnung von tatsächlichen Kosten, Teilen und Arbeitskräften im Zusammenhang mit einem bestimmten Arbeitsauftrag*
- *Messung der Effektivität des Prozesses mit Umfragen zur Kundenzufriedenheit*

Kontrolle über die Vorgänge

Überwachen Sie die Arbeitsauftragsverwaltung durch genaue Nachverfolgung der Auftragsstatus. Der Arbeitsassistent führt die Benutzer durch den gesamten Prozess und stellt sicher, dass kein Schritt ausgelassen oder in der falschen Reihenfolge bearbeitet wird. Sie können die Arbeitsauslastung auf einen Blick erkennen und so Arbeitsaufträge auf Basis der Priorität und der verfügbaren Ressourcen effizienter zuweisen. Neue Anforderungen können bei Eingang markiert werden und so dazu beitragen, das Volumen der Arbeitsaufträge besser zu planen und den Prozess zu kontrollieren.

- *Anzeige der Arbeitsauslastung nach Standort, Gewerk, Priorität, Handwerker, geplantem Termin usw., damit den Mitarbeitern schnell zuerst die wichtigsten Aufgaben zugewiesen werden und sie diese bearbeiten können*
- *Ermittlung neuer Arbeitsanforderungen mit Funktionen zur automatischen Benachrichtigung und Farbkennzeichnung*
- *Schneller Zugriff auf Details zu jeder Arbeitsanforderung und jedem Arbeitsauftrag im System zur Vermeidung von Planungsüberschneidungen oder unnötigen Inspektionen des Standortes*
- *Möglichkeit für Handwerker, den Status der Arbeitsaufträge über ein mobiles Gerät vor Ort zu aktualisieren*

Beibehaltung Ihrer eigenen Verfahren

Der Arbeitsassistent passt sich Ihren bestehenden Arbeitsprozessen an, sodass Sie jede Arbeitsphase ohne aufwendige Anpassungen nach Ihren eigenen Geschäftsprozessen durchführen können. Sie entscheiden, welche Schritte ausgeführt werden sollen, können diese Einstellungen jedoch auch schnell wieder ändern, wenn sich Änderungen ergeben. Optimieren Sie Ihren Workflow-Prozess mit Funktionen zum schnellen Informationszugriff und zur automatischen Datenerfassung an verschiedenen Orten.

- *Die offene Architektur des Arbeitsassistenten ermöglicht eine einfache Personalisierung ohne aufwendige Anpassung*

- *Personalisierung der Abläufe Ihrer Arbeitsaufträge und damit Berücksichtigung Ihres Prozesses sowie Vermeidung von kostenintensiven Umschulungen*
- *Durchsetzung Ihres Arbeitsprozesses und Ihrer Arbeitsstandards durch Prozesskontrolle und Überprüfungen*
- *Reduzierung manueller Eingaben sowie Erhaltung der Datenintegrität durch Funktionen zur automatischen Eingabe und Bearbeitung*

Schnelle Bereitstellung für ein vollständiges Bild

Der Arbeitsassistent kann schnell und mit minimalem Schulungs- oder Umschulungsaufwand bereitgestellt werden, sodass Sie sofort positive Ergebnisse feststellen können. Verwenden Sie den Arbeitsassistenten zusammen mit anderen ARCHIBUS-Anwendungen, um dessen Möglichkeiten noch weiter zu verbessern. Der Arbeitsassistent und die durch ihn erstellten Daten sind zu 100% mit anderen ARCHIBUS-Anwendungen kompatibel. Die in einer Anwendung eingegebenen Informationen können sofort in eine andere übernommen werden.

So werden die Möglichkeiten des Arbeitsassistenten beispielsweise durch die Anwendung „Instandhaltungsmanagement und Service Desk“ erweitert, indem Sie Instandhaltungsarbeiten nachverfolgen und planen, die Arbeitsbelastung ausgleichen oder Planungsüberschneidungen ermitteln können. Zusätzlich können Sie den Arbeitsassistenten in den Anwendungen „Zustandsbeurteilung“ und „Ökoeffizienzanalyse“ verwenden, um Arbeitsanforderungen für Mängel zu erstellen, die während des Bewertungsprozesses festgestellt wurden.

- *Erweiterung der Arbeitsanforderungsmöglichkeiten auf den Rest des Unternehmens mit ARCHIBUS Web Central®*
- *Einfache Übermittlung der Anforderungen durch Mitarbeiter über das Internet und Überwachung deren Status*
- *Erstellung von Anforderungen für Instandhaltungsarbeiten mit ARCHIBUS Instandhaltungsmanagement und Service Desk, die direkt im Arbeitsassistenten angezeigt werden*



ARCHIBUS®

Arbeitsassistent