

System-Architektur:

Client-Server, 3-Tier-Architektur

Programmiersprachen:

Server: C, JAVA

Client: C++, Visual Studio

Betriebssysteme:

Server-seitig: LINUX SUSE, UNIX-Derivate, MS Windows 2003 SERVER

Client-seitig: MS WINDOWS 2000, MS WINDOWS Professional

Datenbanken:

INFORMIX von IBM

Versionen:

Ein bis zwei pro Jahr

Hardware-Plattformen:

Alle Intel®-basierenden Systeme

Bewährte Entwicklungsroutine

Aufgrund seiner Update-Philosophie verfügt ifax.OPEN® bereits im Standard über eine ständig wachsende Zahl individueller Anwendungs-Features. Dennoch benötigen viele Neukunden weitere individuelle Anpassungen bzw. Erweiterungen des vorhandenen Leistungsspektrums.

Der Prozess zur gemeinsamen Entwicklung und Implementierung solcher Spezifikationen ist bei ifax klar definiert und hat sich auch in der Praxis als sehr erfolgreich erwiesen.

- ▶ **ABC-Analyse**
- ▶ **Archivierung**
- ▶ **ATLAS**
- ▶ **AutomatisierungBestellwesen**
- ▶ **Bedarfsanforderungen**
- ▶ **Bestellanfragen**
- ▶ **BI - Business Intelligence**
- ▶ **E-Mail mit PDF-Engine**
- ▶ **Flexibler Etikettendruck**
- ▶ **Fertigungsvisualisierung**
- ▶ **Logistik-Cockpit**
- ▶ **Mobile**
- ▶ **ifax-CRM**
- ▶ **Produktionsplanungshilfen**
- ▶ **Prognose**
- ▶ **URC-Unternehmens-Ressourcen-Cockpit**
- ▶ **Versand / Kommissionierung**
- ▶ **VMI (Vendor Managed Inventory)**
- ▶ **Exception-Manager**



Eine evolutionäre IT-Lösung

ifax.OPEN

**Service-
management**

Sie haben noch Fragen?

ifax GmbH

Line-Eid-Strasse 1
D-78467 Konstanz

Telefon: 07531-98 17 - 0

Fax: 07531- 500 20

E-Mail: info@ifax.de

Web: www.ifax.de

Mit diesem Programmpaket können Servicetickets in Verbindung mit dem dafür notwendigen Workflow in **ifax.OPEN** optimal abgewickelt werden. Dies führt zu einer schnelleren Verarbeitung des Service- / Reklamationsfalles und einer besseren Transparenz / Analyse der Reklamationen. Dadurch ist es möglich Korrekturmaßnahmen zur Kostenreduzierung einzuleiten.

Merkmale der Serviceverwaltung

- ◆ Zentrale Erfassung von Tickets
- ◆ Hinterlegung von Texten (intern / extern)
- ◆ Hinterlegung von Windows-Objekten (Bilder, Word-, Exceldateien, etc.)
- ◆ Workflow durch Zuteilung von Vorgängen zu Mitarbeitern
- ◆ Erzeugung von Ersatzteilverschlägen
- ◆ Automatische Generierung von Ersatzteilangeboten / -aufträgen (Stammstückliste oder Herstellprotokoll als Basis)
- ◆ Dokumentation der Bearbeitung des Vorganges
- ◆ Zuordnung der Serviceanfragen zu Vorgangarten
- ◆ Erfassung der anfallenden Kosten
- ◆ Statistik der Fehlerursachen / Entscheidungen
- ◆ Hohe Flexibilität, da kundenspezifische Definition der Steuerparameter
- ◆ Mailen von Tickets
- ◆ Agenten im Exoeption Manager
- ◆ Serviceleistungen und Ersatzteile zum Geräte erfassen
- ◆ Steuerung und Planung

The screenshot displays the ifax.OPEN software interface. At the top, there are tabs for 'Ticket', 'Befundung', 'Entscheidung', 'Kosten', 'Ersatzteile', 'Kundendaten', and 'Fehlerursachen'. The main window shows a ticket entry for 'if955 (0050)' with details like 'Ticketnummer', 'Ticketart', 'Bearb. Status', and 'Priorität'. Below this, there's a section for 'Ersatzteile' with a table listing items and their costs. A 'Kostenblock 6' section shows a total cost of 214,00 EUR. The interface also features a 'Ticketübersicht' (Ticket Overview) window with a table of tickets and their status, and a 'Dienstleistungen' (Services) window with a list of services and their counts.

Artikel	Bezeichnung	Menge	Betrag
193100004	Abschirmbeutel 100x1	1,000	100,00
122100144	KEVC 100NK16X7R*0	1,000	100,00
122100140	KEVC 100NK16X7R*0	1,000	100,00
122100200	KEVC 220pLJ50INP0*0	1,000	100,00

Beif.	Bezeichnung	Befund	Anz. Bef.	%-Satz
1	Lagerschaden		2	22,22
2	Unschlaggemäße Montage		1	11,11
3	Kupplung verglüht		2	22,22
4	Kabel abgerissen		1	11,11
5	Materialfehler		2	22,22
6	kalte Lötstelle		1	11,11
7	unbekannter Fehler		0	0,00
Anzahl gesamt			9	

offene Tickets	Anzahl
Tickets ohne Befund	8
Tickets ohne Entscheidung	5
überfällige Wartungs/Service	23
anstehende Wartungs/Service	1
anstehend zur Fakturierung	1
Angebot versendet	0
bestätigte Angebote	1
Auftragsbestätigung versendet	0
ausstehende Rücklieferungen	3