

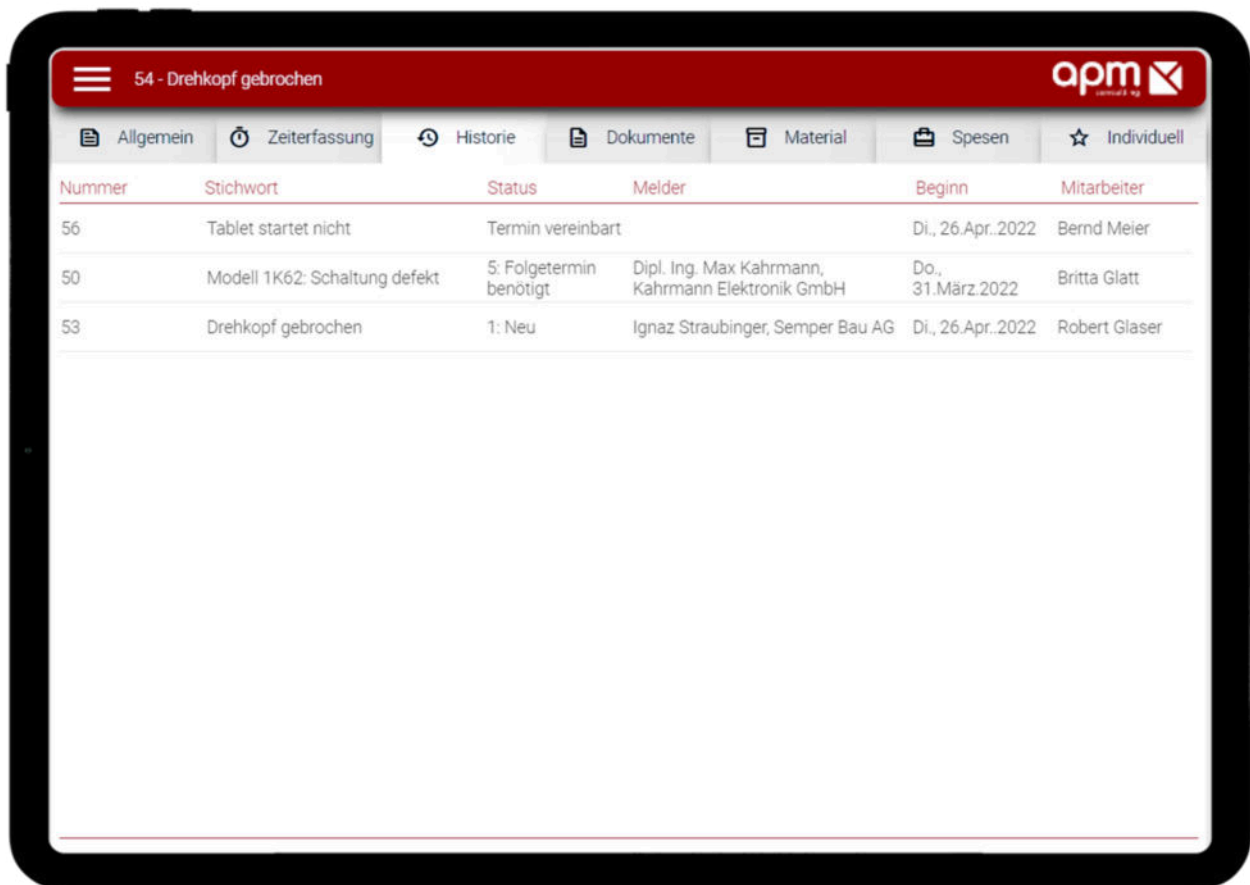
# Funktionsübersicht **apm service**

Die Lösung für Ihre  
Serviceleistungen



Das apm service Modul von apm consulting (schweiz) ag unterstützt Monteure und Servicetechniker bei Aussendienstesätzen durch den Zugriff auf wichtige Einsatzdaten, Maschinenakten und Kundeninformationen. Diese sind online und offline verfügbar. Sie erleichtert die Arbeit durch digitale Checklisten, Echtzeit-Dokumentation, mittels Kameraintegration sowie direkten Zugriff auf Maschinendaten und Ersatzteile. Zudem bietet apm service eine mobile Zeiterfassung, Navigationsanbindung und die Möglichkeit zur Berichterstellung, was Ihren Servicealltag effizienter gestaltet.

<b>Abwicklung Ihrer Serviceprozesse</b>	Seite 3
<b>Zusammenspiel zwischen Innen- und Aussendienst</b>	Seite 4
<b>Eindeutige Identifikation mittels Barcode Scanner</b>	Seite 5
<b>Eindeutige Identifikation mittels Barcode Scanner</b>	Seite 6
<b>apm consulting (schweiz) ag - Ihr leistungsstarker Partner</b>	Seite 7



Beispiel: Sämtliche Reparaturen an einem Objekt oder einer Maschine werden übersichtlich in der Historie von apm service dargestellt.

# Abwicklung Ihrer Serviceprozesse

Mit dem apm service Modul im ERP-System apmsystem2 wird der gesamte Serviceprozess effizient abgebildet. Zunächst erfolgt die Ticket-Aannahme im System, bei der ein neuer Auftrag angelegt wird. Anschliessend wird die Terminierung der Reparatur durchgeführt, um einen zeitnahen Serviceeinsatz zu gewährleisten. Der Auftrag wird dann an den Servicemitarbeiter zur Planung und Ausführung übergeben, wobei er mit dem benötigten Material ausgestattet wird.

Vor Ort bearbeitet der Servicetechniker den Serviceauftrag und erfasst dabei sämtliche Tätigkeiten direkt in apm service. Nach Abschluss der Arbeiten erfolgt die Rückmeldung an den Innendienst, der die Serviceinformationen für die Verrechnung der erbrachten Leistungen verwendet. So ermöglicht apm service einen durchgängigen und transparenten Serviceprozess, der die Effizienz und Kundenzufriedenheit steigert.

1. Ticket Annahme im System
2. Terminierung der Reparatur
3. Übergabe und Planung mit dem Servicemitarbeiter
4. Servicetechniker ausrüsten mit dem benötigten Material
5. Serviceauftrag bearbeiten vor Ort
6. Sämtliche Tätigkeiten erfassen in apm service
7. Nach Abschluss der Tätigkeiten Rückmeldung an den Innendienst
8. Verrechnung der Serviceleistungen



Nummer	Stichwort	Status	Melder	Beginn	Mitarbeiter
1: Systemstillstand (1)					
97	KRITISCHER Leichter Hagelgeschaden an Zapfsäule	1: Neu		Do, 8.Dez.2022	Bernd Meier
2: Kritisch (3)					
54	Drehkopf gebrochen	8: In Bearbeitung durch Support	Thomas Leutner, Kahlmann Elektronik GmbH	Di, 26.Apr.2022	Bernd Meier
72	Laser fährt Linien nach schneidet aber nicht	7: In Bearbeitung durch Service	Edwin-Ralf Baldur	Mo, 2.Mai.2022	Bernd Meier
77	Drehmaschine startet nicht mehr	Termin vereinbart	Walter Berger, Devernit GmbH	Mo, 2.Mai.2022	Bernd Meier
3: Hoch (5)					
12	Programm reagiert nicht	4: Termin vereinbart	Gertrud Beninski, FuturAG	Di, 6.Jul.2021	Bernd Meier
14	Kein Zugriff auf ERP-System möglich	4: Termin vereinbart	Jens-Peter von Dematow, RheinRohrtech	Mi, 14.Jul.2021	Bernd Meier
51	Hydraulikarm 4689c defekt	2: Zur Planung freigegeben	Fiona Braun, Birnbäum & Hengpel UK	Mi, 3.Aug.2022	Bernd Meier
86	Hydraulikarm 4689c defekt Neuse Andrich	2: Zur Planung freigegeben	Matthias Singer, Devernit GmbH Günther Holzmann	Mi, 3.Aug.2022	Bernd Meier

## Ticket-Übersicht

Mit dem apm service Modul steht Ihnen jederzeit und überall eine komplette Ticket-Übersicht zur Verfügung. Das benutzerfreundliche Ticketsystem ermöglicht es Servicetechnikern, Aufträge effizient zu verwalten und den Überblick über alle Kundenanfragen zu behalten. Jedes Ticket enthält umfassende Informationen zum jeweiligen Fall, einschließlich Kundenhistorie, detaillierten Problembereichten und Statusupdates. Dies vereinfacht die Planung, Nachverfolgung und Dokumentation von Serviceeinsätzen.

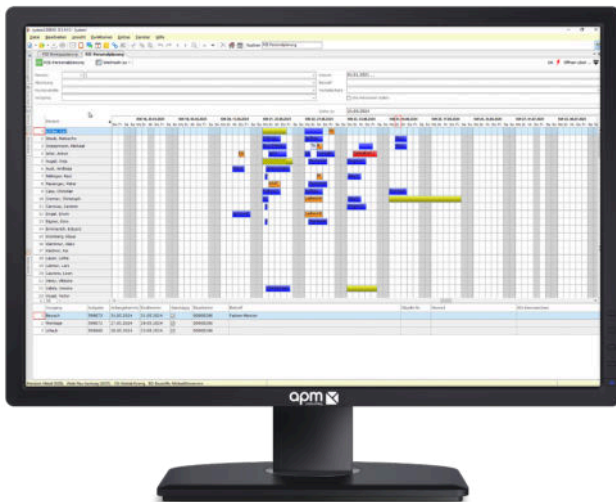
# Zusammenspiel zwischen Innen- und Aussendienst

Das Zusammenspiel zwischen Innen- und Aussendienst ist eine wesentliche Grundlage für einen reibungslosen Ablauf und eine hohe Servicequalität. Der Innendienst arbeitet dabei wie gewohnt mit dem ERP-Komplettsystem apmsystem2, das alle wichtigen Prozesse zentral steuert und koordiniert. Mithilfe des Moduls apm service können Informationen einfach und effizient mit den Monteuren und Servicetechnikern im Aussendienst geteilt werden. Egal, ob es sich um Kundenanfragen, Wartungstermine oder spezifische technische Anforderungen handelt – der Innendienst kann sicherstellen, dass alle relevanten Daten direkt und in Echtzeit zur Verfügung stehen.

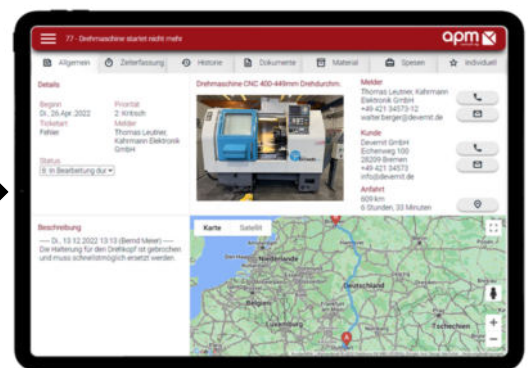
Gleichzeitig hat auch der Aussendienst durch das Arbeiten in apm service die Möglichkeit, seine eigenen Informationen und Updates direkt in das System einzupflegen. Diese bidirektionale Kommunikation stellt sicher, dass beide Seiten jederzeit auf den aktuellen Stand der Daten zugreifen können, was Verzögerungen und mögliche Missverständnisse vermeidet. Ein weiterer Vorteil dieses digitalen Zusammenspiels ist die Vermeidung von Medienbrüchen: Sämtliche Informationen bleiben innerhalb des Systems und müssen nicht auf verschiedenen Plattformen oder in Papierform übermittelt werden.

Das Arbeiten im gemeinsamen ERP-System schafft eine zentrale und transparente Datengrundlage, die allen Beteiligten zugutekommt. So wird das tägliche Arbeiten nicht nur effizienter und ressourcenschonender, sondern auch übersichtlicher, was letztlich die Servicequalität und Kundenzufriedenheit erhöht. Durch die kontinuierliche Verfügbarkeit und Aktualität der Daten ermöglicht apmsystem2 in Verbindung mit apm service eine optimale Unterstützung des Aussendienstes und sorgt für einen noch besseren Informationsfluss.

## apmsystem2



## apm service



### Rückmeldungen an das Ticket bzw. an den Serviceauftrag:

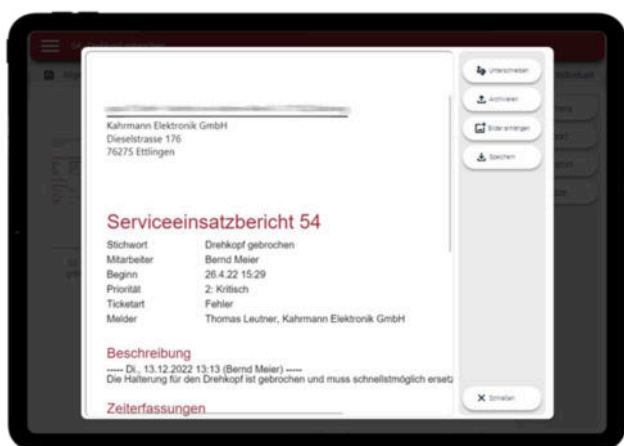
- Zeiten
- Bilder
- Material
- Informationen als Text
- Dokumente
- Weitere gemäss Ihrem Workflow

# Alle Informationen auf einen Blick

In apm service können alle relevanten Informationen zu einer Anlage oder einem Objekt zentral und übersichtlich hinterlegt werden. Dazu gehören beispielsweise Verträge, die die Geschäftsbeziehung regeln, und Produktdatenblätter, die alle technischen Details zum jeweiligen Gerät oder System enthalten. Auch Geheimhaltungsvereinbarungen und Angebote finden ihren Platz in apm service, sodass beide Seiten auf diese Dokumente jederzeit zugreifen können.

Darüber hinaus lassen sich Zeichnungen und Pläne für die bauliche oder technische Ausführung einsehen, ebenso wie Serviceaufträge, die den aktuellen Status von Wartungen oder Reparaturen dokumentieren. Pflichtenhefte, die die spezifischen Anforderungen und Aufgaben für Projekte definieren, sowie QM-Prüfberichte zur Qualitätssicherung sind ebenfalls einfach abrufbar. Auch Funktionsbeschreibungen, die den genauen Einsatz und die Funktionsweise der Anlage erklären, und Ausgangsrechnungen für abgeschlossene Aufträge werden im System festgehalten.

Mit dieser umfassenden Dokumentation schafft apm service eine zentrale, digital verfügbare Datenbasis, die alle wichtigen Informationen zu Anlagen oder Objekten enthält. Dies ermöglicht es sowohl dem Innen- als auch dem Aussendienst, jederzeit den vollständigen Überblick zu behalten und alle Unterlagen schnell und sicher abzurufen. So sorgt apm service für mehr Effizienz, Transparenz und eine deutliche Vereinfachung der Dokumentenverwaltung, was zu einer höheren Kundenzufriedenheit und optimierten Prozessen führt.



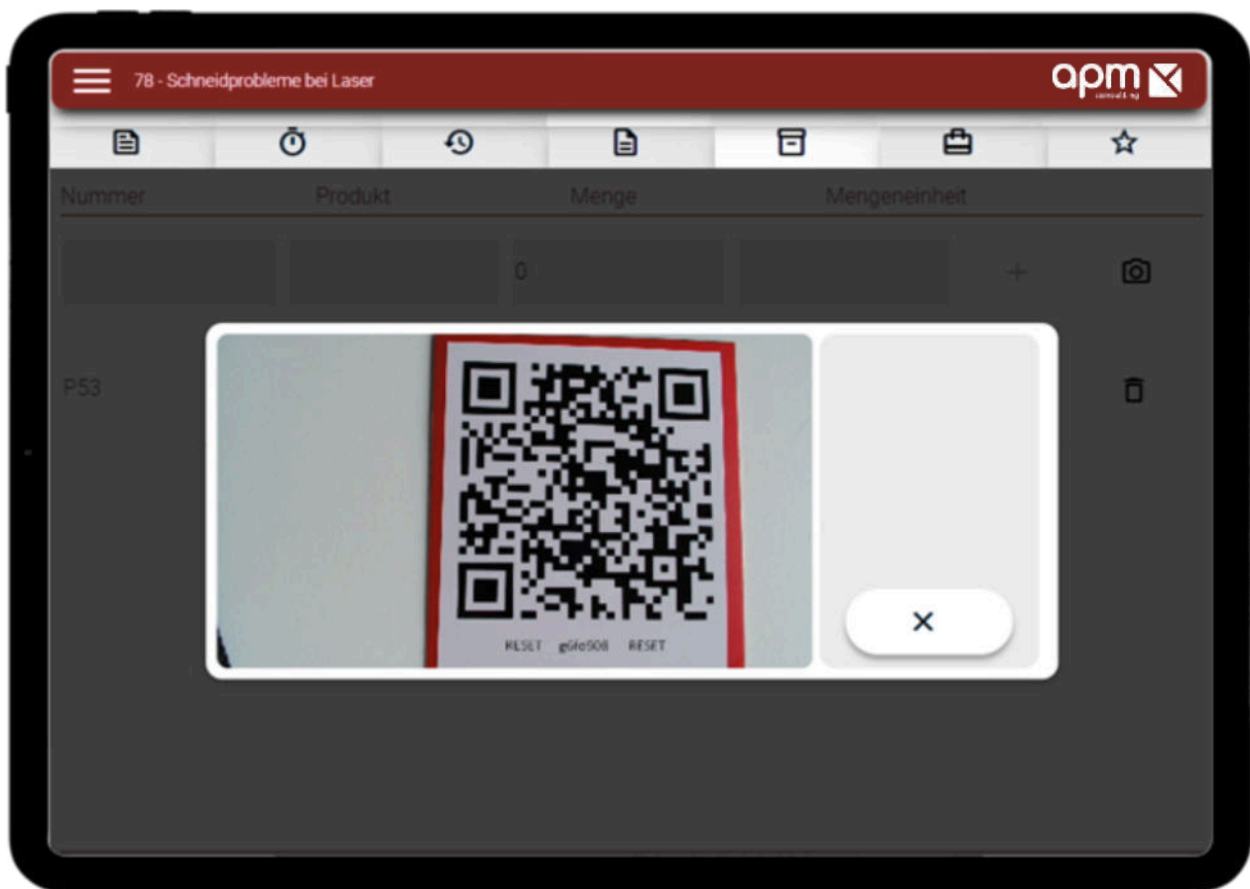
## Rapporte

Mit dem apm service Modul lassen sich Rapporte, wie etwa Serviceeinsatzberichte, ganz einfach auf Knopfdruck erstellen. Diese Funktion ermöglicht es Servicetechnikern, ihre Arbeit effizient zu dokumentieren und die Berichte bei Bedarf direkt vor Ort abzuschließen. Dem Rapport können zudem Bilder angefügt und dem Kunden zur digitalen Unterschrift vorgelegt werden. Alle Berichte werden automatisch im System gespeichert und stehen für eine lückenlose Dokumentation jederzeit zur Verfügung.

# Eindeutige Identifikation mittels Barcode Scanner

Mit der Funktion zur Erfassung von Maschinen oder Objekten mittels Barcode- oder QR-Code-Scanner in apm service wird die Identifikation von Anlagen und Objekten erheblich vereinfacht und beschleunigt. Anwender können durch das einfache Scannen des jeweiligen Barcodes oder QR-Codes relevante Informationen wie Artikel- oder Chargennummern unmittelbar in das System laden. Dadurch wird ein deutliches Zeitersparnis erzielt und das Risiko fehlerhafter manueller Eingaben reduziert. Besonders vorteilhaft ist diese Funktion bei Maschinen oder Objekten ohne Seriennummer, da das Anbringen eines Barcodes oder QR-Codes eine eindeutige Identifikation ermöglicht und jederzeit eine vollständige Rückverfolgbarkeit gewährleistet. So sorgt apm service nicht nur für Effizienz und Genauigkeit, sondern schafft auch eine zentrale Basis für die Verwaltung und Dokumentation der Betriebsmittel.

Die eindeutige Identifikation bildet dabei die Basis für die umfassende Dokumentation und Verwaltung in apm service. Sobald eine Maschine oder ein Objekt durch den Barcode oder QR-Code im System erfasst ist, können sämtliche relevanten Informationen, wie technische Details, Servicehistorien und zugehörige Dokumente, zentral hinterlegt und verwaltet werden. Ein weiterer Vorteil besteht darin, dass der Barcode oder QR-Code mit Firmenkontaktdaten ergänzt werden kann. So weiss der Kunde im Fall von Defekten oder bei Fragen zur Wartung der Maschine sofort, an wen er sich wenden muss.



Beispiel: QR-Code für den Barcode Scanner. Vereinfacht die Materialerfassung von Artikeln und Chargennummer und eignet sich ausserdem zur Erkennung der jeweiligen Maschine.



# Ihr Leistungsstarker Partner

## Über apm consulting

apm consulting (schweiz) ag ist Ihr dynamischer und innovativer Partner für Beratung und Entwicklung im ERP-Umfeld. Mit über 20 Jahren Erfahrung und einem engagierten Team von mehr als 20 Mitarbeitern haben wir über 130 Kunden in der Produktion und Industrie erfolgreich unterstützt und sind stolz darauf, als leistungsstarker Partner in diesem Sektor anerkannt zu werden.

## Vision und Mission

Unsere Mission ist es, frischen Wind in Ihre Geschäftsprozesse zu bringen, indem wir die Einzigartigkeit jedes Unternehmens erkennen und massgeschneiderte Lösungen anbieten, die speziell auf Ihre individuellen Bedürfnisse zugeschnitten sind. apm consulting steht für Innovation und Zuverlässigkeit. Wir verbinden Kreativität und Technologie mit persönlichem Engagement, um unsere Kunden effizient und individuell in eine erfolgreiche Zukunft zu führen.

## Unsere Werte

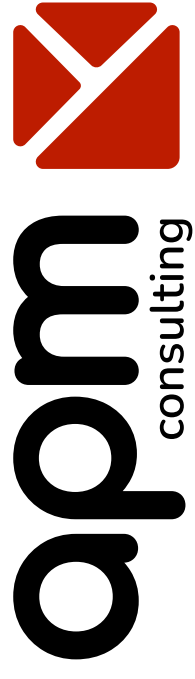
- ☒ Kundenspezifisch: Individuelle Lösungen, die präzise auf die Bedürfnisse abgestimmt sind.
- ☒ Technologiegetrieben: Neuste Technologien und Innovationen treiben uns voran.
- ☒ Partnerschaftlich: Wir bauen auf langfristige Partnerschaften und gemeinsames Wachstum.
- ☒ Engagiert: Unser Team unterstützt Sie direkt, umgehend und kompetent.

## Verbindend und Zukunftsorientiert

Wir sind offen für Unternehmen verschiedenster Branchen und Grössen und streben danach, durch unsere innovativen ERP-Lösungen und Add-ons die Effizienz und Produktivität unserer Kunden nachhaltig zu verbessern. Dies gibt uns die Möglichkeit, nicht nur einzelne Unternehmen, sondern ganze Branchen voranzubringen. Unsere Kunden stehen im Mittelpunkt unseres Handelns. Wir sind nicht nur Berater, sondern Partner, die eng mit unseren Kunden zusammenarbeiten, um die perfekte Lösung für ihre einzigartigen Anforderungen zu finden und umzusetzen.

Jede Zusammenarbeit mit uns ist ein Schritt in Richtung Zukunftssicherung Ihres Unternehmens. Wir glauben daran, den Arbeitsalltag unserer Kunden immer besser zu machen und bewahren mit unserer flexiblen Gesamtlösung Raum für individuelle Prozesse.





**apm consulting (schweiz) ag**  
Trottenstrasse 1  
8542 Wiesendangen  
+41 56 610 08 91  
[sales@apmconsulting.ch](mailto:sales@apmconsulting.ch)

