

Verwalten von Arbeitsaufträgen mit der CorrigoPro Mobil-App

Lebensweg eines Arbeitsauftrags in der Mobil-App

Dieses Tutorial befasst sich mit der CorrigoPro Mobile App

- Zugreifen auf Ihre Arbeitsaufträge: Folien 3 4
- Überprüfen von Nachrichten zu Arbeitsaufträgen: Folie 5
- Kontakt vor Ort/Servicestandort: Folie 6
- SLA: Folie 7
- DNÜ-Betrag und Senden eines Kostenvoranschlags: Folien 8 – 9
- Akzeptieren eines Arbeitsauftrags: Folie 10
- Ablehnen eines bereits akzeptierten Arbeitsauftrags: Folie 11
- Check-in/Arbeitsauftrag beginnen: Folie 12
- IVR Check-in/Arbeitsauftrag beginnen: Folie 13

- Pausieren eines Arbeitsauftrags: Folie 14
- Check-out/Arbeitsauftrag abschließen: Folien 15 18
- Erfassen der Kundenunterschrift: Folien 19 20
- Anhängen eines Bildes: Folie 21
- Verifizieren/Bewerten der Arbeit: Folie 22
- Arbeitsauftrag/Filtersystem: Folien 23 24
- Geofencing: Folien 25 26
- Benachrichtigungen: Folien 27 28

CorrigoPro Mobil-App: Zugreifen auf Ihre Arbeitsaufträge



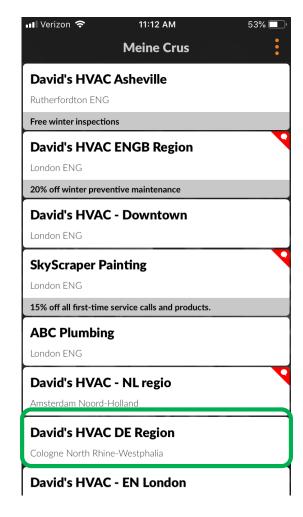
Installieren Sie die CorrigoPro Mobil-App auf Ihrem Gerät.

Tippen Sie auf die App um sie zu öffnen.

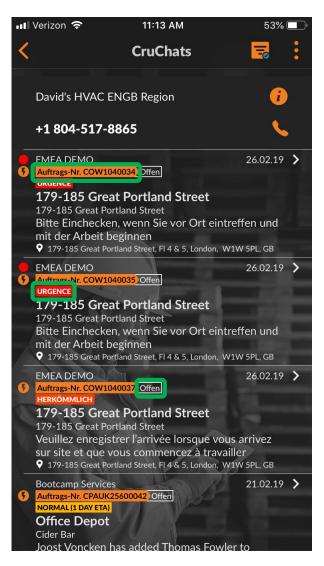
Meine Crus werden auf dem ersten Bildschirm angezeigt.

Crus mit ungelesenen CruChats sind durch ein rotes Lesezeichensymbol gekennzeichnet.

Tippen Sie auf die gewünschte Cru, um auf alle CruChats dieser Cru zuzugreifen.



CorrigoPro Mobil-App: Zugreifen auf Ihre Arbeitsaufträge



CruChats mit angehängten Arbeitsaufträgen enthalten eine

Arbeitsauftragsnummer, eine Prioritätenanzeige und den Status des Arbeitsauftrags.

Ungeöffnete bzw.
ungelesene CruChats sind
durch einen roten Punkt
links neben dem Chat
gekennzeichnet.

Tippen Sie auf einen Arbeitsauftrag, um ihn zu öffnen.



Lesen der Nachrichten zu Arbeitsaufträgen



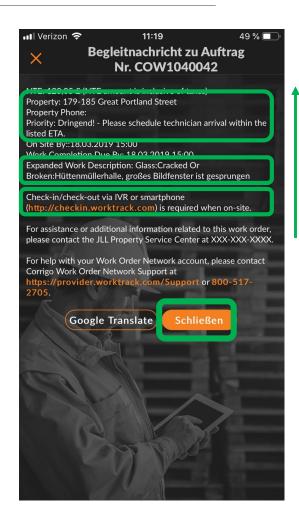
Im CruChat werden alle Details des Arbeitsauftrags angezeigt.

Tippen Sie auf den orangefarbenen Link "Nachricht", um diese zu öffnen.

Es wird ein Nachrichtenfenster mit Kundenkontaktinformation en und der Problembeschreibung geöffnet.

Scrollen Sie nach oben oder unten, um den ganzen Arbeitsauftrag zu lesen.

Tippen Sie auf "Schließen", um zum CruChat zurückzukehren.



Kontakt vor Ort und Servicestandort

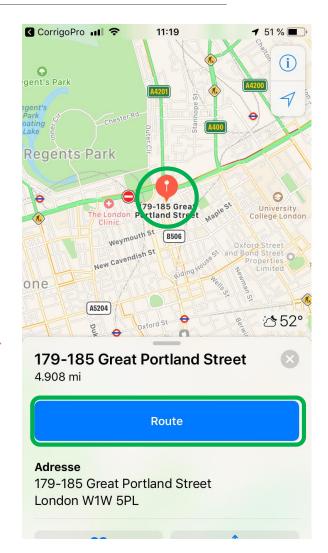


Als nächstes werden Ihnen Kontaktinformationen des Kunden angezeigt.

Darunter befindet sich der Servicestandort mit genauer Adresse und einem interaktiven Karten-Link.

Klicken Sie auf den Karten-Link, um die für Ihr Gerät festgelegte Kartenanwendung zu öffnen.

Klicken Sie auf das Symbol "Route", um die Wegbeschreibung zum Standort anzuzeigen.



Problembeschreibung und SLA

Als nächstes Element des Arbeitsauftrags sehen Sie die Problembeschreibung.

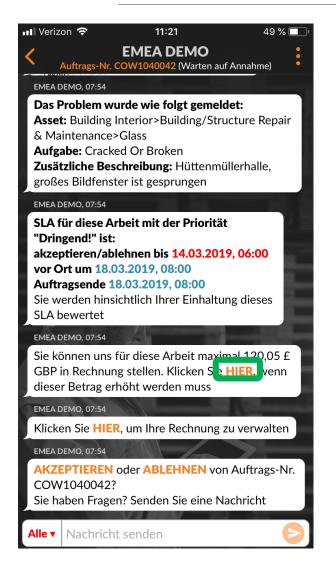
Hier wird das vorliegende Problem in Kurzform beschrieben.

Weiterhin sehen Sie die Prioritätsstufe und das Service Level Agreement (SLA) zu diesem Auftrag.

Beachten Sie, dass Ihre Bewertung durch den Kunden davon abhängt, ob Sie die SLA-Zeitvorgaben einhalten können.



DNÜ-Betrag und Senden eines Kostenvoranschlags



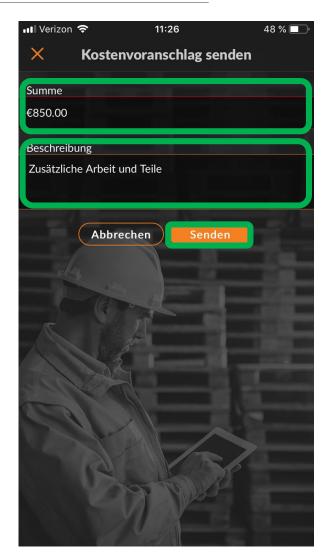
Als nächstes ist der vom Kunden festgelegte DNÜ-Betrag (<u>Darf Nicht Ü</u>berschreiten, Höchstbetrag) angegeben.

Tippen Sie auf den orangefarbenen Link "HIER", um eine Erhöhung des DNÜ-Betrags zu beantragen.

Das Fenster "Kostenvoranschlag senden" wird angezeigt.

Geben Sie den Betrag für den Kostenvoranschlag des angeforderten Services ein. Geben Sie eine Begründung für die Erhöhung des DNÜ-Betrags ein.

Tippen Sie auf "Senden".



Akzeptierter Kostenvoranschlag und der neue DNÜ-Betrag



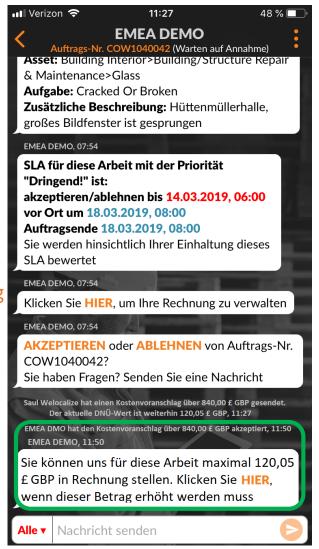
Der Arbeitsauftrag wird im Kundenportal gekennzeichnet.

Im CruChat wird der Betrag des Kostenvoranschlages und ein Link zu den Details des Kostenvoranschlages angezeigt.

In diesem Beispiel hat der Kunde den Kostenvoranschlag akzeptiert.

Die Genehmigung des Kostenvoranschlags wird im CruChat vermerkt und mit einem Zeitstempel versehen.

Der DNÜ-Betrag wird im Arbeitsauftrag aktualisiert.



Akzeptieren eines Arbeitsauftrags



In diesem Beispiel geht es um das "AKZEPTIEREN" oder "ABLEHNEN" eines Arbeitsauftrags.

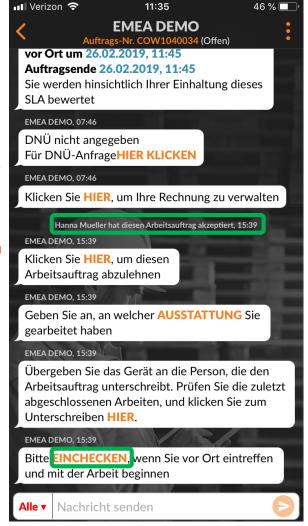
Tippen Sie hierzu im CruChat auf die entsprechende Aktion.

Klicken Sie auf "AKZEPTIEREN", um den Arbeitsauftrag anzunehmen oder "ABLEHNEN", um den Arbeitsauftrag abzulehnen.

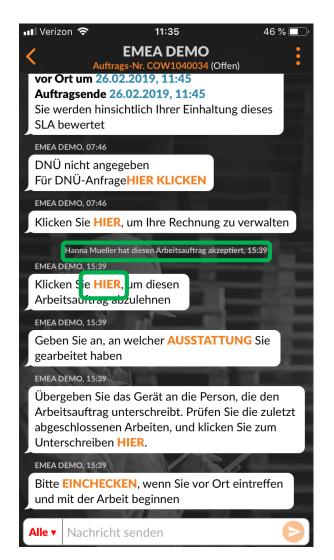
Die Aktion wird im CruChat mit einem Zeitstempel versehen (siehe Bild rechts).

Der Kunde erhält eine Benachrichtigung, dass sein Arbeitsauftrag akzeptiert wurde.

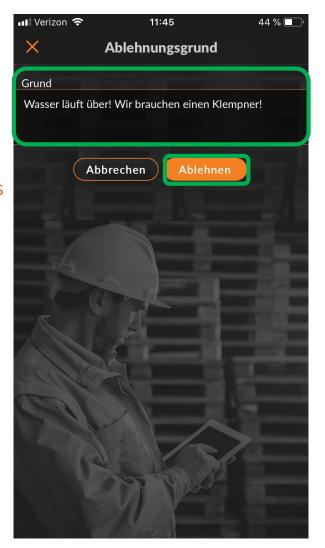
Wenn der Arbeitsauftrag akzeptiert wurde, wird die neue Aktion "EINCHECKEN" angezeigt, mit der die Arbeit begonnen wird.



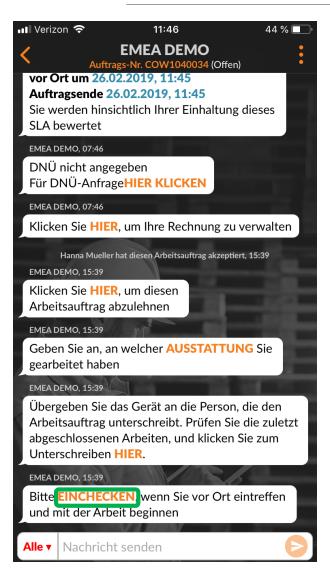
Ablehnen eines bereits akzeptierten Arbeitsauftrags



Ein Arbeitsauftrag kann nachträglich abgelehnt werden, auch wenn er bereits akzeptiert wurde. Klicken Sie in der entsprechenden Nachricht auf das orangefarbene "HIER", falls es nötig sein sollte, einen Arbeitsauftrag abzulehnen. Sie müssen einen Grund angeben, weshalb Sie den Arbeitsauftrag ablehnen. Andernfalls wird das System nicht zulassen, dass Sie den Arbeitsauftrag ablehnen. Geben Sie den Grund ein, weshalb Sie den Arbeitsauftrag ablehnen und tippen Sie auf die Schaltfläche ..Ablehnen".



Einchecken und mit dem Arbeitsauftrag beginnen



Nachdem der Arbeitsauftrag akzeptiert wurde, wird der Desktop-Benutzer bzw. der zugewiesene Sub oder der CruMember aufgefordert, einzuchecken und mit der Arbeit zu beginnen.

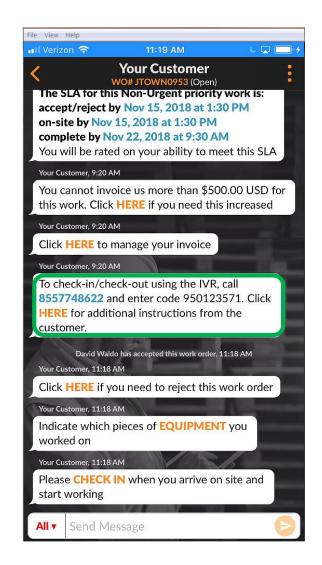
Wenn Sie sich am Einsatzort befinden, tippen Sie auf den Link "EINCHECKEN", um die Arbeit zu beginnen.

Wenn der Benutzer sich beim Einchecken nicht in unmittelbarer Nähe zum Standort des Arbeitsauftrags befindet, wird er aufgefordert, diese Planabweichung zu bestätigen und einzuchecken.

Tippen Sie auf die Schaltfläche "Akzeptieren", um fortzufahren.



IVR verwenden, um mit dem Arbeitsauftrag zu beginnen



Üblicherweise wird für das Einund Auschecken die Mobil-App verwendet.

Wenn ein Kunde IVR abonniert, werden die IVR-Check-in/-Check-out-Details wie im Beispiel links in der Mobil-App angezeigt.

Rufen Sie die im Arbeitsauftrag angegebene Telefonnummer an, um ein- oder auszuchecken, geben Sie den IVR-Code ein und folgen Sie den Anweisungen.

Dieser Vorgang muss abgeschlossen sein, bevor Sie einoder auschecken, den Arbeitsauftrag pausieren oder zeitweise den Einsatzort verlassen.



Pausieren eines Arbeitsauftrags



Der Check-in wird im CruChat mit einem Zeitstempel vermerkt.

Wenn Sie den Einsatzort verlassen müssen, sollten Sie den Arbeitsauftrag "pausieren".

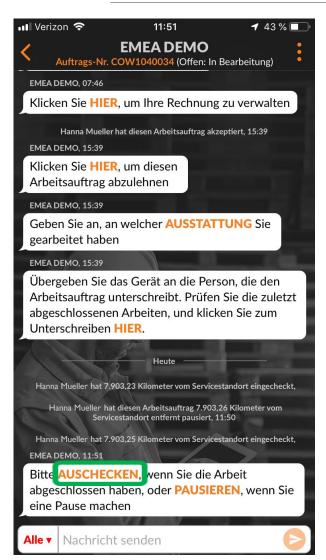
Tippen Sie auf "PAUSIEREN", um den Arbeitsauftrag zu stoppen.

Die Aktion "PAUSIEREN" wird im CruChat mit einem Zeitstempel eingetragen.

Um den Arbeitsauftrag fortzusetzen, tippen Sie auf "EINCHECKEN".



Auschecken und den Arbeitsauftrag abschließen

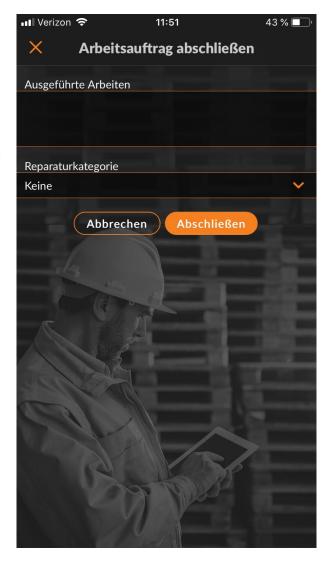


Um einen Arbeitsauftrag abzuschließen, tippen Sie auf "AUSCHECKEN".

Das Fenster "Arbeitsauftrag abschließen" wird angezeigt.

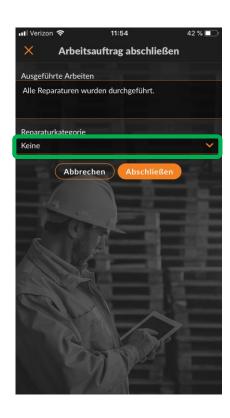
Geben Sie einen ausführlichen Kommentar zu den ausgeführten Arbeiten ein.

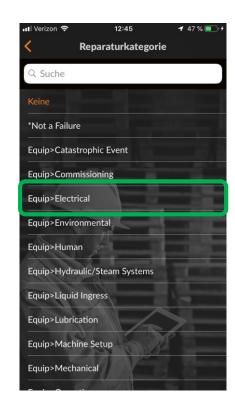
Je mehr Details Sie zum abgeschlossenen Auftrag eingeben, desto besser.

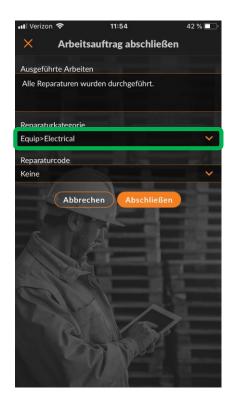


Auschecken und den Arbeitsauftrag abschließen

Nachdem Sie Ihre Kommentare eingegeben haben, wählen Sie eine "Reparaturkategorie", indem Sie durch das Tippen auf die Laufleiste der Reparaturkategorieliste zugreifen.

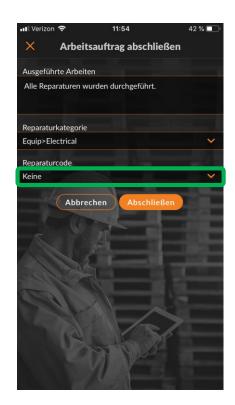


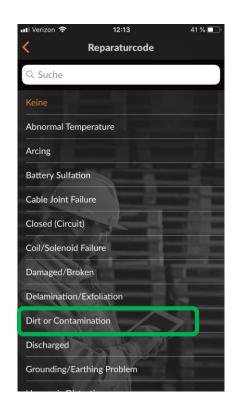




Auschecken, um den Arbeitsauftrag abzuschließen

Führen Sie die selben Schritte aus, um den richtigen "Reparaturcode" auszuwählen.







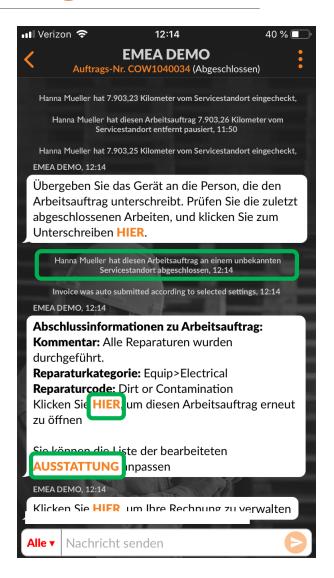


Auschecken, um den Arbeitsauftrag abzuschließen

Die Aktion wird im CruChat mit einem Zeitstempel versehen und der Kunde wird darüber informiert, dass der Arbeitsauftrag abgeschlossen wurde.

Falls erforderlich, kann der Arbeitsauftrag nochmals geöffnet werden, indem Sie auf "HIER" tippen.

Um die Ausstattung anzugeben, an der gearbeitet wurde, klicken Sie auf "AUSSTATTUNG", um dem Arbeitsauftrag Ausstattungsteile hinzuzufügen.



Erfassen der Kundenunterschrift



Damit die Funktionalität
"Kundenunterschrift" auf der
Mobil-App zur Verfügung steht,
muss sie zunächst in den
Desktop-Einstellungen
eingeschaltet werden.
Klicken Sie auf "HIER", um die
Unterschrift eines Kunden zu
erfassen.
Das Fenster "AA-Unterschrift"
wird angezeigt.
Reichen Sie dem Kunden Ihr
Gerät zur Unterschrift auf dem

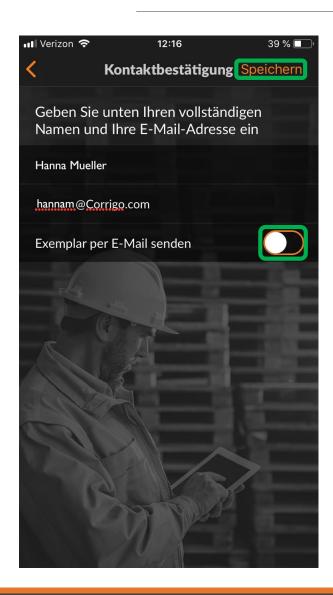
Bildschirm.

Klicken Sie auf "Akzeptieren".





Erfassen der Kundenunterschrift



Zum Speichern der Unterschrift sind der Kundenname sowie seine E-Mail-Adresse erforderlich.

Die Option "Exemplar per E-Mail senden" ermöglicht es, ein Exemplar des unterschriebenen Arbeitsauftrags direkt per E-Mail an den Kunden zu senden.

Schieben Sie den Schalter nach rechts, um die Funktion zu aktivieren.

Klicken Sie auf "Speichern", um den Vorgang abzuschließen.

Die Kundenunterschrift wird im CruChat der Mobil-App angezeigt.



CorrigoPro Mobil-App: Anhängen eines Bilds



In allen CruChats können Bilder angehängt werden.

Tippen Sie auf die drei Punkte, um das Dropdown-Menü zu öffnen.

Tippen Sie auf "Kamera", um ein neues Foto zu machen oder wählen Sie ein vorhandenes Foto aus der Fotobibliothek Ihres Geräts aus.

Sie können das erstellte oder ausgewählte Bild mit anderen Personen teilen.

Es wird empfohlen, jeweils vor Beginn und nach Beendigung der Arbeiten Bilder zu erstellen und diese anzuhängen.





Überprüfen und bewerten der Arbeit

Nachdem Sie sich ausgecheckt haben und der Arbeitsauftrag abgeschlossen ist, erhält der Kunde eine Benachrichtigung.

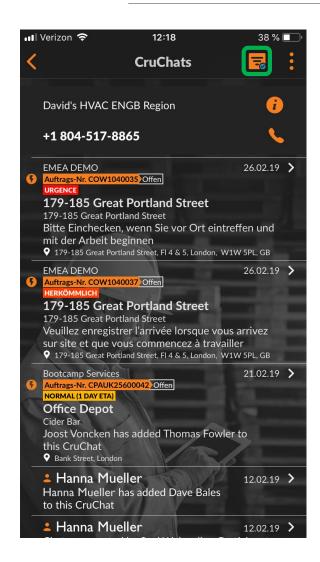
Kunden bewerten Ihre Arbeit während des Verifizierungsvorgangs.

Die Bewertung wird zusammen mit Kommentaren in der CruChat-Verifizierungsnachricht angezeigt.

Wenn Ihr Kunde eine Verifizierung verlangt, können Sie die Rechnung erst dann senden, wenn die Verifizierung abgeschlossen ist.



Mobile-App: Filtersystem für Arbeitsaufträge

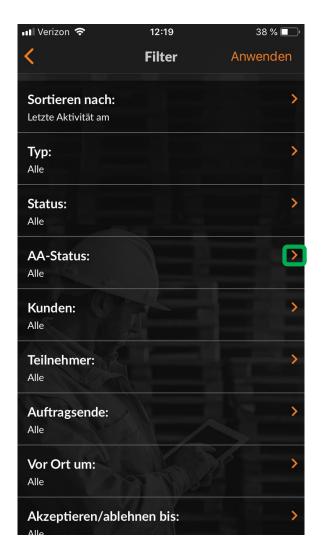


Klicken Sie auf das Symbol "Filter", um die Filteroptionen zu öffnen.

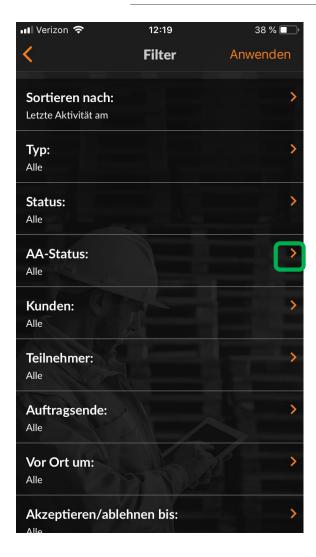
Es stehen 12 Filteroptionen zur Verfügung

Klicken Sie rechts neben der zu filternden Kategorie auf den Pfeil.

Dadurch werden die Filteroptionen geöffnet.



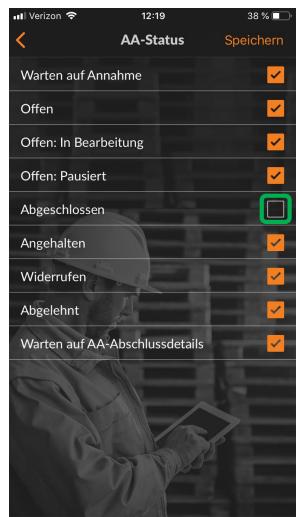
Mobile-App: Filtersystem für Arbeitsaufträge



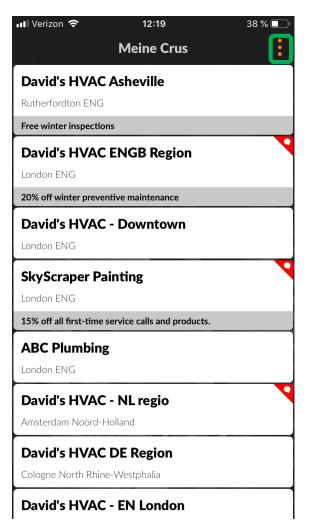
Klicken Sie rechts neben der zu filternden Kategorie auf den Pfeil. Dadurchwerden die rechts aufgeführten Filteroptionen geöffnet.

Durch das Hinzufügen bzw.
Entfernen des Häkchens im
jeweiligen Kontrollkästchen können
Sie filtern, welche Arbeitsaufträge
in der Mobil-App angezeigt werden.
In diesem Beispiel ist die Option
"Abgeschlossen" deaktiviert, sodass
abgeschlossene Arbeitsaufträge
nicht in der Mobil-App angezeigt
werden.

Wenn im Kontrollkästchen neben der Filteroption "Abgeschlossen" ein Häkchen gesetzt wird, werden abgeschlossene Arbeitsaufträge in der Mobil-App wieder angezeigt.



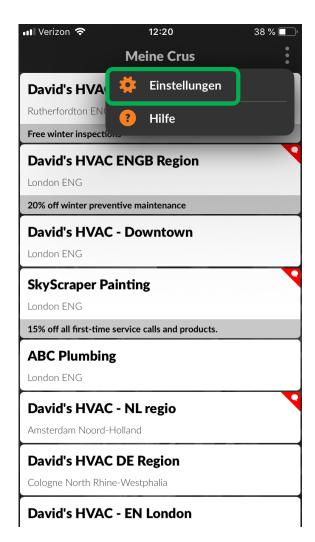
Geofencing



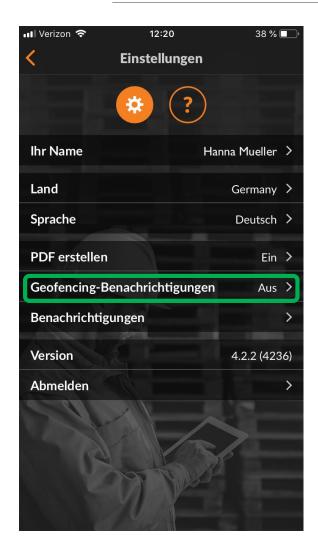
Durch die Funktion Geofencing werden mobile Benutzer beim Überschreiten oder Verlassen einer um den Servicestandort gezogenen, virtuellen Grenze zum Ein- oder Auschecken bzw. zum Pausieren des Arbeitsauftrags aufgefordert.

Die CorrigoPro-Plattform sendet automatisch eine Benachrichtigung an das Gerät des Benutzers, wenn er sich im Geofencing-Bereich der Arbeitsauftragsadresse befindet. Das System kann mehrere Adressen für verschiedene Arbeitsaufträge identifizieren.

Tippen Sie auf die drei Punkte rechts oben auf dem "Meine Crus"-Bildschirm. Klicken Sie auf "Einstellungen".



Geofencing



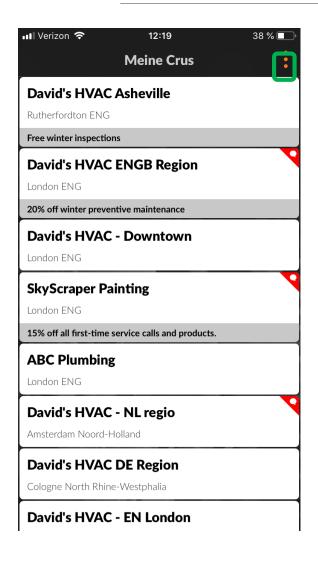
Die Geofencing-Funktion kann im Bildschirm "Einstellungen" aktiviert bzw. deaktivert werden.

Klicken Sie rechts neben der Option "Geofencing-Benachrichtigungen" auf den Pfeil.

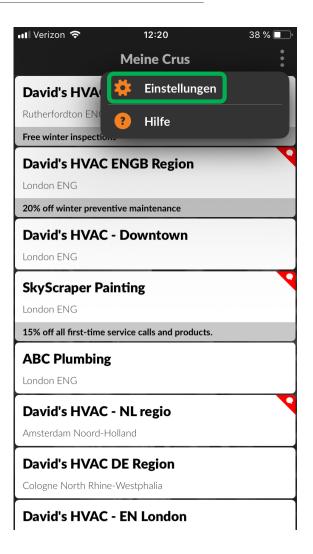
Um Geofencing-Benachrichtigungen zu aktivieren bzw. zu deaktivieren, verschieben Sie den Schalter nach rechts bzw. links.



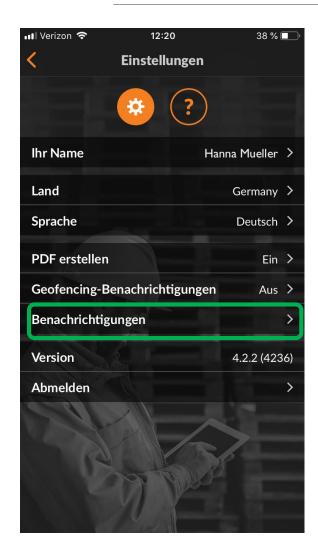
Benachrichtigungen: Mobil-App



Tippen Sie auf die drei Punkte rechts oben auf dem "Meine Crus"-Bildschirm. Klicken Sie auf "Einstellungen".



Benachrichtigungen: Mobil-App



Die Option "Benachrichtigungen" kann im Bildschirm "Einstellungen" aktiviert bzw. deaktivert werden.

Klicken Sie rechts neben der Option "Benachrichtigungen" auf den Pfeil.

Setzen Sie im Kontrollkästchen neben der gewünschten Benachrichtigungsoption ein Häkchen, um diese zu aktivieren. Entfernen Sie das Häkchen, um die jeweilige Option zu deaktivieren.

Benachrichtigungen können für einen Kunden, die Cru, Partner (Subunternehmer) oder Systembenachrichtigungen eingestellt werden.



Fragen

Corrigo telefonisch oder online kontaktieren:

https://corrigopro.com/contactus/