

sykasoft.aktuell

Kundeninformation der Syka-Soft GmbH & Co. KG Ausgabe 01/2016



Besuchen Sie uns
auf der Messe



SHK Essen vom 09.
bis 12. März 2016
Halle 1.0 Stand C45



IFH Nürnberg
05.-08. April 2016
Halle 7 Stand 7.20

Seminare

Grund-/Aufbauseminar
(1. Tag), Kundendienst-
Organisation (2. Tag)

in Würzburg

19. Januar 2016
20. Januar 2016

16. Februar 2016
17. Februar 2016

15. März 2016
16. März 2016

12. April 2016
13. April 2016

in Hof HKK Oberfranken

19. April 2016
20. April 2016

Jahresupdate 17

sykasoft Version 17 – Jahres-DVD 2016

Guten Tag, sehr geehrte sykasoft
Anwender,

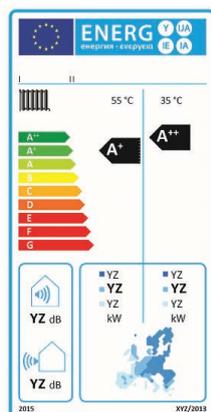
anbei erhalten Sie im Rahmen Ihres
Softwarepflege- und Servicevertrages
die sykasoft Jahres-DVD 2016. Die DVD
enthält den sykasoft Stand 17, eine Be-
schreibung der Neuerungen im Update
sowie den SQL Server 2008 R2 und aktu-
elle Systemupdates.

Wir bedanken uns für Ihre Anregungen.
Viele Verbesserungsvorschläge auf Kun-
denwunsch wurden im Laufe des Jahres
im Programm realisiert. Wie Sie wissen
stehen tagesaktuelle Updates für Sie als
Anwender mit Softwarepflege jederzeit
im Kundenbereich zum Download bereit.

Zwischenstand 16.5 – Heizungsetikettierung

Im Jahr 2015 wurde uns (und Ihnen) das
Energielabel auferlegt: ein Pflichtfall für
Softwarepflege. Das hat uns natürlich
sehr viel Zeit gekostet, nicht so sehr die
Entwicklung selbst als die Herausgabe
eines stabilen Standes hierfür.

Rechtzeitig vor dem Stichtag (26.09.15)
haben wir das Update 16.5 im Kundenbe-



reich zum Download
bereitgestellt. Dieser
Zwischenstand unter-
stützt das ErP-Label
via IDS-Schnittstelle.
Auch wenn es noch
wenig genutzt wird,
Label und Datenblät-
ter aus dem Portal
„Heizungsetikettierung“ ste-
hen zur Verfügung.



Stabilität hat erste Priorität

Ganz wichtig bei der Implementierung
neuer Schnittstellen – und generell bei
der Weiterentwicklung – ist es uns, die
Software dabei stabil zu halten. Je mäch-
tiger und komplexer eine Software, desto
anfälliger ist sie auch für Instabilitäten.

Kontinuität geht vor Innovationen, die
nur wenige benötigen. Deshalb bitten
wir um Ihr Verständnis, dass wir, im Zuge
der Qualitätssicherung und letztlich in
Ihrem Interesse, nur stabile neue Soft-
ware herausgeben. Neue Module werden
wir im Laufe des Jahres 2016 wie ge-
wohnt per Online-Update bereitstellen.

Messen SHK Essen und IFH Nürnberg

Wir laden Sie ein zu den Frühjahrsmes-
sen 2016: SHK Essen und IFH Nürnberg.
Besuchen Sie uns auf unserem Messe-
stand; wir würden uns freuen, Sie per-
sönlich begrüßen zu dürfen.

Vielen Dank für Ihr Vertrauen

Wir bedanken uns für Ihre konstruktiven
Anregungen und für die gute Zusammen-
arbeit. Wir wünschen Ihnen und Ihren
Mitarbeitern ein glückliches und erfolg-
reiches neues Jahr.

Karl-Heinz Saam, Geschäftsführer

Telefon > Anfrage > Termin

Die sykasoft Module für Kundendienst-Organisation:

Adressen/CRM

Das Grundmodul für die Verwaltung von Kundendaten. Kommunikation per Brief, Fax, SMS, Telefon, E-Mail. Notizen und Wiedervorlage. Bilder, Links und Dokumente. Selektionsfelder und Interessen für Marketing, Umsatzstatistik, Kundeninfosystem: Alle Daten zu Kunden auf einen Blick

Kundendienst

und Facility Management: Verwaltung von Objekten und Mietern, Anlagen und technischen Ausstattungen, Verträgen, Messwerten, Positionen, Fälligkeiten, Checklisten. Übergabe der Fälligkeiten an Terminplaner und Regieauftrag

Auftragsannahme

Das „Callcentertool“ zur kundenorientierten Schnellerfassung von Telefonanfragen. Mit Parkfunktion und Übergabe an Terminplaner sowie Regieauftrag

Terminplaner

Die flexible Plantafel für Einsätze: automatische Übernahme von Fälligkeiten aus Programm Kundendienst sowie von geparkten Terminen aus der Auftragsannahme. Arbeitsauftrag auf Knopfdruck

mobile Termine

Terminkalender griffbereit z.B. auf Smartphones. Via Google Kalender Synchronisierung im Terminplaner

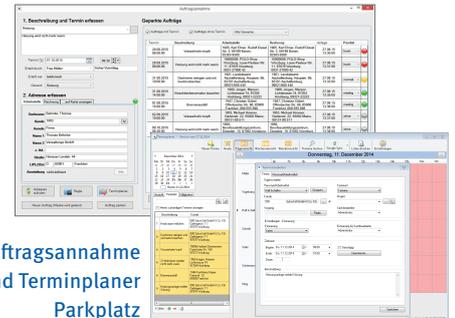
Telefonzentrale und Terminplanung: Die Auftragsannahme, das „Callcentertool“ zur Schnellerfassung von Telefonanfragen, wurde auf .NET Basis neu entwickelt. Geparkte Anfragen werden automatisch in den Terminplaner-Parkplatz übernommen.

Ruft ein Kunde an, kann sein Anliegen sofort erfasst werden. Auch wenn der Termin noch nicht feststeht – keine Anfrage geht verloren.

- Weiterleitung an Terminplaner und/oder Regieauftrag
- Parken der Aufträge / Priorität

Parkplatz für Aufgaben

Geparkte Anfragen aus der Auftragsannahme werden automatisch in den Terminplaner-Parkplatz übernommen. Sie können dort per Drag & Drop als Termine geplant werden.



Auftragsannahme und Terminplaner
Parkplatz

Fälligkeit > Termin > Auftrag

Der Terminplaner, Zentrale für Kundendienst-Organisation, lohnt sich nicht nur für Betriebe mit vielen Kundendiensttechnikern. Auch wenn nur drei Monteure im Einsatz sind, bringt der Terminplaner Vorteile für den Betrieb: mehr Übersicht über die Einsätze, bessere Planung und reibungslose Abläufe. Arbeitsaufträge können auf Knopfdruck erzeugt werden. Ist auch das Programm Kundendienst im Einsatz, wird die Liste der offenen Fälligkeiten automatisch an den Terminplaner übergeben. Wartung und Service können auf Basis der Fälligkeiten, Verträge und Positionen automatisch abgerechnet werden.

Wenn Sie einen gepflegten Kundendienststamm haben, sehen Sie im Terminplaner unter dem Register **Fälligkeiten** alle Ihre geplanten Fälligkeiten aus dem Kundendienst und müssen nicht erst mühsam Listen ausdrucken um diesen Überblick zu bekommen.

Monteure verfügbar? Termin?

Im Terminplaner können Sie sich den genauen Überblick über die Verfügbarkeit der Kundendienstmonteure schaffen. Und hier dann direkt mit dem Kunden/Mieter einen Termin abstimmen.

Wenn Sie genauere Infos zur Anlage brauchen, können Sie auch direkt auf diese zugreifen, ggf. die Wartung auch ändern, wenn sie verschoben werden muss.

Termin > Auftrag

Wenn der Termin bestätigt ist, können Sie die Fälligkeit direkt in den Terminplaner planen und sich hierzu einen Wartungsauftrag erzeugen lassen. Es erscheint

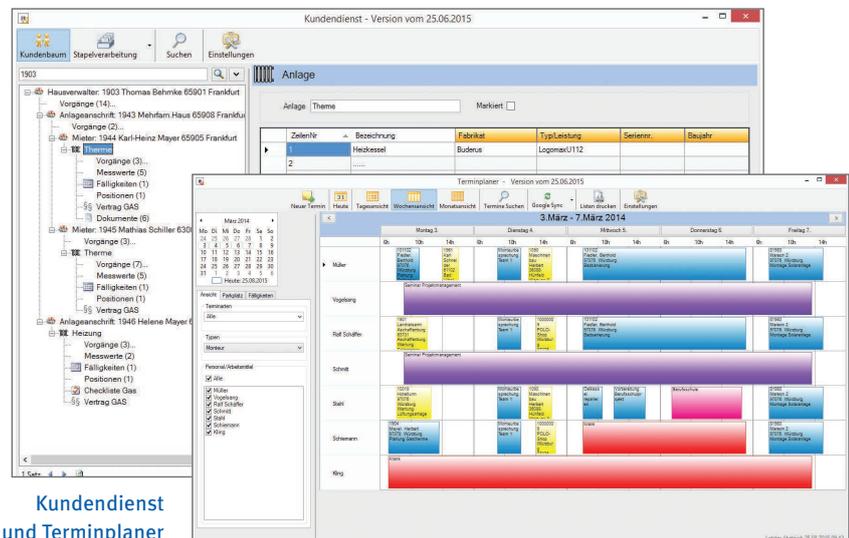
ein Übergabefenster, in dem das Intervall entsprechend gesetzt wird. Der Wartungsauftrag wird automatisch erzeugt mit den im Kundendienst gepflegten Daten: Rechnungsanschrift, Arbeiten, Material, Texten und Pauschalen.

Die Termini (Datum, Uhrzeit) werden automatisch in den Vorgang mit übernommen und erscheinen auf dem Wartungsauftrag. Sie müssen die Daten somit nur einmal erfassen.

Im Terminplaner werden diese Arbeiten zum Termin auch hinterlegt, die korrekte Arbeitsstelle eingetragen und eine Verknüpfung zum Vorgang hergestellt.

Der Wartungsauftrag muss dann nur noch gedruckt werden – oder per Webservice zum Monteur gehen.

Sofern Sie mit der Google Synchronisierung arbeiten, sind diese Daten dann auch im Kalender beim Monteur.



Kundendienst und Terminplaner

Mobile GC Warenkörbe/UGL

UGL-Verarbeitung jetzt auch im mobilen Einsatz: im App den Zugriff auf individuelle GC Warenkörbe nutzen

Sie können jetzt im mobilen Arbeitsauftrag direkt auf Ihren GC Warenkorb zugreifen. Sie erhalten eine Übersicht der vorhandenen UGL-Dateien in Ihrem Warenkorb und können diese direkt einlesen.

Ihr Vorteil: Nach einer Bestellung müssen Sie die Artikel nicht mehr eingeben, sondern wählen einfach die entsprechende UGL-Datei aus, und die darin enthaltenen Artikel werden direkt in Ihren mobilen Auftrag übernommen.

Voraussetzung: Zugang und Konfiguration der Geräte

Für den Händler GC muss der IDS-Zugang eingerichtet sein (unter *Vorgabewerte > Artikel > Händ-*

ler). Dieser Händler muss im Webservice als entsprechender Onlinehändler zugewiesen werden (unter *Programmeinstellungen > Adds > sykasoft Webservice*).

Nach Speichern und Neustart des sykasoft Programms müssen dann unter *Webservice > Geräte* die entsprechenden Zugänge eingegeben, und die neue Konfiguration an den Webservice-Server übertragen werden.

Warenkorb im Arbeitsauftrag auf mobilen Geräten

Auf dem mobilen Gerät (iPad, Notebook oder Android Tablet) wird die neue Konfiguration abgerufen. Danach kann man, bei bestehender Internetverbindung, auf den Warenkorb zugreifen.

Der Monteur klickt in seinem Arbeitsauftrag auf das Warenkorb-Symbol. Dann werden die vorhandenen UGL Dateien gelistet. Hier die entsprechende Datei auswählen, und die Artikel werden angezeigt. Hier einfach einen auswählen, und es werden die entsprechenden Positionen der UGL in den aktuellen Auftrag eingelesen.

Menge	ArtikelNr	Bezeichnung
1,000	NEOCEITKR	Innenteil Neop
2,000	EKB130	Klemmband E
1,000	RSL	Waschtisch-Ri
1,000	DTOPN	Einhand-Wasc

Regieauftrag / Bearbeitung und Organisation

Bearbeitung von Aufträgen (z.B. aus Auftragsannahme oder Terminplaner). Anbindung an mobile Aufträge, Mareon, Zeiterfassung, Finanzmodule

Mobile Aufträge

per Webservice, auf iPad, Notebook und Android Tablets. Mit integrierter Zeiterfassung. Jetzt auch mit Zugriff auf GC Warenkörbe (mobile UGL)

Zeiterfassung

im Büro und mobil per Webservice oder per Cloud

Druckengine

individuelle Gestaltung von Arbeitsaufträgen, Corporate Identity für alle Dokumente, PDF Generierung und automatische Archivierung

Regieauftrag / Rechnung

Automatische Abrechnung von Wartung und Service über Fälligkeit. Automatische Abrechnung von Arbeitszeiten

Finanzen und Controlling

Übergabe der Rechnungsdaten in Offene Posten für vorbereitende Finanzbuchhaltung und Controlling

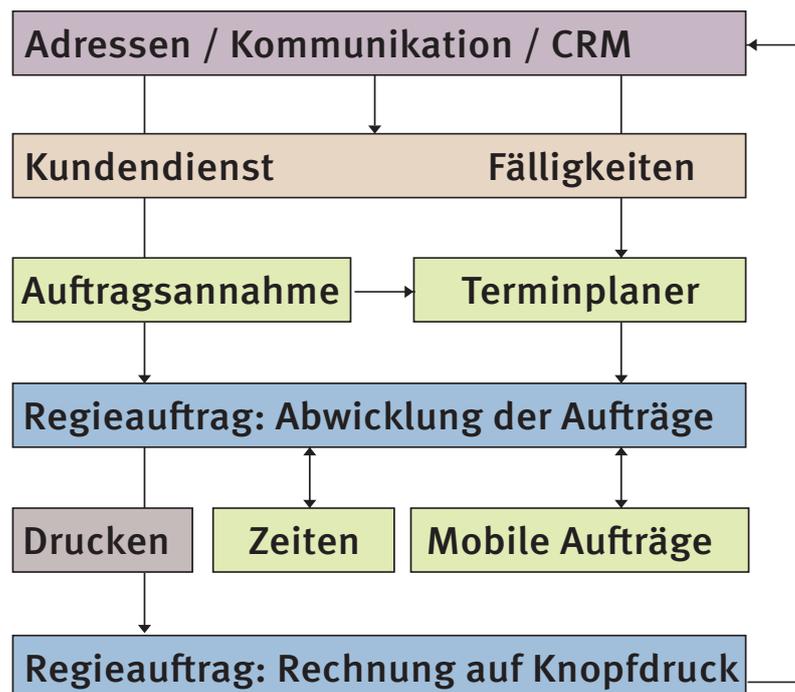
Rückmeldung an Adressen/CRM

Der Kreis schließt sich: Die Info aus den Aufträgen fließt zurück zur Kundenadresse: Rechnungsbeträge werden in Umsatzstatistik übernommen, Dokumente als PDF zum Kunden gespeichert

Kundendienst-Organisation

So wie im Betrieb verschiedene Mitarbeiter oder Abteilungen zusammenarbeiten (Telefonzentrale, Einsatzplanung, Monteure, Buchhaltung), ebenso kooperieren in sykasoft verschiedene Programm-Module miteinander und reichen die Daten durch: von Auftragsannahme bis Abrechnung

- Kundenpflege und Kontaktmanagement im Programm Adressen. Technische Datenbank im Programm Kundendienst
- Anfragen können schnell erfasst und weitergeleitet werden
- Geparkte Anfragen werden automatisch an den Terminplaner-Parkplatz übermittelt
- Kundendienst-Fälligkeiten werden automatisch an den Terminplaner übergeben
- Wartungsaufträge und Wartungsrechnungen kann man im Terminplaner bzw. Regieauftrag auf Knopfdruck erzeugen



Kundendienst-Organisation

Softwarepflege – Ihr Nutzen

Impressum

Herausgeber:
Syka-Soft
GmbH & Co. KG
Gattingerstraße 11
97076 Würzburg
Tel. 0931-29914-0
Fax 0931-29914-30
E-Mail:
info@sykasoft.de
www.sykasoft.de

Geschäftsführer:
Adolf Menig
Karl-Heinz Saam

Amtsgericht Würzburg
HRA 3885
Persönlich haftende
Gesellschafterin
Syka-Soft Verwaltung
GmbH
Amtsgericht Würzburg
HRB 3010

Warenzeichen sind
Eigentum der jewei-
ligen Firmen. Techni-
sche Änderungen und
Irrtümer vorbehalten.

Redaktion und Pro-
gramm-Abbildungen:
Syka-Soft
Grafiken © Anatoly
Maslennikov sowie
mpfphotography,
Fotolia.com.
Druck: Popp und Seu-
bert GmbH Würzburg.
Auflage: 2000

Ein Softwarepflegevertrag ist eine gute Investition. Sie sind stets up to date und privilegiert bei den Serviceleistungen. Was Softwarepflege leistet und warum Sie damit auf der sicheren Seite sind

Der Softwarepflege- und Servicevertrag beinhaltet die Anpassung der Software an neue IT-Umgebungen, an gesetzliche Neuerungen sowie neue Branchen-Standards (z.B. das Heizunglabel). Außerdem genießen Kunden mit Softwarepflege- und Servicevertrag die Vorteile von erweiterten Dienstleistungen und privilegiertem Service.

Ihre Ideen entwickeln

Aus der guten Kommunikation mit unseren Kunden ergeben sich viele Anregungen, die das sykasoft-Programm für jeden Anwender zu einem leistungsstarken Instrument für die tägliche Arbeit machen. Software wird ständig weiterentwickelt und verbessert. Softwarepflege bedeutet, dass Sie immer mit dem neuesten Stand arbeiten. Die Leistung:

- Anpassung an neue IT (Systemwechsel von MS-DOS, Windows 3.1, Windows 95, 98, NT, 2000, XP, bis zu Windows 7, 8.1, 10)
- Anpassung an gesetzliche Vorgaben und Änderungen, wie z.B. die Euro und SEPA Umstellung
- Schnittstellen-Aktualisierung wie IDS, SHK und Open Connect, GAEB, Mareon, Datev, UGL

Im Jahr 2015 war die Einrichtung der erweiterten IDS-Schnittstelle mit Anbindung an das Portal Heizunglabel eine wichtige und zeitraubende Aufgabe für Softwarepflege.

Weiterhin wurde 2015 die neue Mareon-Schnittstelle 2.4 implementiert und zertifiziert.

Wir schaffen für den Anwender einen weichen Übergang: die Anpassungen werden so komfortabel wie möglich gestaltet.

Vorteile durch Softwarepflege

- Sie sind technologisch und branchenbezogen immer auf dem neuesten Stand
- regelmäßige Updates, i.d.R. einmal jährlich auf DVD, ohne weitere Kosten
- Online-Zugriff auf aktuelle Updates und Dokumentation im Kundenbereich
- kalkulierbare Software-Kosten, Investitionssicherheit und Ersparnis gegenüber unregelmäßigen Updates

Bei der Alternative, einzelne Updates zu erwerben statt eines Softwarepflegevertrags, sind, schon im Interesse der Kunden mit Softwarepflege, Preisvorteile nicht zu erwarten.



... und Vorteile beim Service

Anwender mit Softwarepflege- und Servicevertrag profitieren außerdem von:

- kostenlose Support-Hotline
- kostenlose Fernwartung mit Teamviewer, einfach und sicher (übrigens, die Syka-Soft war eine der ersten Firmen, die Fernwartung eingesetzt haben)
- Hilfe bei allgemeinen EDV-Fragen wie z.B. Datensicherung, Drucker-Einrichtung, Netzwerk-, System- und Hardwareproblemen
- Preisvorteile bei neuen Software-Modulen und weiteren Dienstleistungen der Syka-Soft (Seminare und Formular-design)

Der sykasoft Softwarepflege- und Hotlinevertrag ist eine Investition in die Zukunft. Er zahlt sich aus, weil Sie immer auf dem neuesten Stand sind, Privilegien beim Benutzerservice genießen – und dadurch erfolgreicher sind.



Kontinuierliche
Weiterentwicklung:
Buttons für die
verschiedenen
sykasoft Programm
Versionen
von 8 bis 17