

TRASER

Mobile Service

Dokumentation

TRASER Mobile Service ist ein Werkzeug, das im Werkzeugkasten Ihres Monteurs nicht fehlen sollte. Mit dieser App digitalisieren Sie die Serviceprozesse und sorgen dafür, dass Ihre Monteure Daten in Echtzeit mit Microsoft Dynamics NAV synchronisieren können. Entsorgen Sie das Klemmbrett und geben Sie Ihren Monteuren wichtige Features in die Hand, um effektiver arbeiten zu können.

1 Inhaltsverzeichnis

2	Einführung.....	5
3	Anforderungen und Geräteempfehlung.....	6
4	Installation.....	7
5	Anmeldung.....	8
6	Einrichtung.....	9
6.1	Mobile Service in NAV einrichten.....	9
6.2	Servicefahrzeug als Lagerort anlegen.....	13
6.3	Ressourcen für Mobile Service verfügbar machen.....	13
6.4	Mobile Service für Mobilgeräte einrichten.....	14
7	Bereiche in Mobile Service.....	15
7.1	Arbeitsaufträge.....	15
7.2	Untermenüs.....	16
7.2.1	Auftragskopf.....	17
7.2.2	Arbeitsschein.....	18
7.2.3	Kontakt.....	19
7.2.4	Maschine.....	19
7.3	Hauptmenü.....	19
8	Zeiten erfassen.....	21
8.1	Anwesenheitszeit erfassen.....	21
8.2	Reisezeit erfassen.....	22
8.3	Erfassung der Reisezeit beenden.....	22

8.4	Arbeitszeit erfassen	23
8.5	Erfassung der Arbeitszeit beenden.....	23
8.6	Erfassung der Anwesenheitszeit beenden.....	24
8.7	Zeiten bearbeiten.....	25
8.8	Zeiten freigeben.....	25
9	Checklisten	27
9.1	Aufbau	27
9.2	TRASER Checklisten Einrichtung.....	27
9.3	Checklistenvorlagen	28
10	Ersatzteile verwenden	29
10.1	Ersatzteilbestand im Servicefahrzeug herunterladen	29
10.2	Ersatzteile zu Aufträgen hinzufügen.....	30
10.3	Ersatzteilmenge in Aufträgen ändern	31
10.4	Ersatzteile aus Aufträgen löschen	32
10.5	Ersatzteile anfordern	33
10.6	Liste angeforderter Ersatzteile anzeigen.....	34
11	Nachrichten senden	35
11.1	Allgemeine Nachrichten senden	35
11.2	Auftragsbezogene Nachrichten senden	36
12	Fehler beheben	37
12.1	Arbeitsauftrag mit der mobilen Anwendung zurücksetzen.....	37
12.2	Arbeitsauftrag mit Microsoft Dynamics NAV zurücksetzen.....	38

2 Einführung

Mobile Service ist das Bindeglied zwischen Ihren Außendienstmitarbeitern und Ihrer Niederlassung. In Verbindung mit Microsoft Dynamics NAV bietet die mobile Lösung zahlreiche Funktionen, die Ihre Außendienstmitarbeiter brauchen, um effektiv und unterwegs zu arbeiten. Zu den Vorteilen, die die mobile Anwendung Ihren Außendienstmitarbeitern bietet, gehören beispielsweise der Versand von auftragsbezogenen Nachrichten, das Erfassen von Arbeitszeiten, die Planung von Fahrtrouten über das Mobilgerät, das Abrufen von Auftragsdaten, das Erfassen von verbrauchten Ersatzteilen, Suche von Ersatzteilen usw.

Neben den zuvor genannten Vorteilen für Ihre Außendienstmitarbeiter ergeben sich durch die Einführung der Anwendung weitere Vorzüge. Sie können beispielsweise feste Ersatzteillvorräte für Servicefahrzeuge pflegen, indem Ihr Außendienstmitarbeiter den Verbrauch von Ersatzteilen über **Mobile Service** erfasst. Ebenso können die Innendienstmitarbeiter über Microsoft Dynamics NAV mit den Außendienstmitarbeitern kommunizieren.

Zusätzlich ist **Mobile Service** auch offlinefähig, d. h. die Außendienstmitarbeiter können sich den Ersatzteillvorrat im Servicefahrzeug herunterladen und können bei einer Reparatur prüfen, ob das erforderliche Ersatzteil verfügbar ist. Der Lagerbestand in der Niederlassung kann bei ausreichender Netzabdeckung ebenfalls geprüft werden.

3 Anforderungen und Geräteempfehlung

Mobile Service ist für die mobilen Betriebssysteme Google Android und Apple iOS verfügbar. Die mobilen Geräte müssen über eine eingebaute Kamera verfügen, um die Fotofunktionalität zu nutzen.

- Betriebssystem Android / iOS in aktueller Version
- Zugriff auf den Google Play Store / Apple App Store
- min. 8 GB RAM
- min. 64 GB interner Speicher
- W-LAN / LTE Fähigkeit
- Kamera

Es kann betriebssystem- und geräteabhängig zu Problemen bei der Nutzung von **Mobile Service** kommen. Daher sollte die App vor der Einführung auf einem Gerät getestet werden.

4 Installation

Laden Sie sich die neueste Version von **Mobile Service** aus dem Playstore (für Android-Betriebssysteme) oder aus dem App Store (für iOS-Betriebssysteme) herunter, die App wird automatisch installiert.

Betriebssystem	
iOS	Download
Android	Download

Hinweis

Sie werden bei der Installation oder zu einem späteren Zeitpunkt möglicherweise dazu aufgefordert, zusätzliche Zugriffsrechte für ihre Galerie und Kamera zu erlauben. Diese Zugriffsrechte sind für den Betrieb der mobilen Anwendung erforderlich.

5 Anmeldung

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie Sie sich bei **Mobile Service** anmelden. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

- Starten Sie **Mobile Service**.
- Der Willkommensbildschirm wird angezeigt.
- Tippen Sie auf **Login**.
- Der Anmeldebildschirm wird angezeigt.
- Vervollständigen Sie die nachfolgenden Anmeldedaten:

Feld	Beschreibung
NAV URL	Geben Sie in diesem Eingabefeld die Verbindungsinformationen zu Ihrem NAV-Server an.
Benutzer	Geben Sie in diesem Eingabefeld Ihren Benutzernamen ein.
Passwort	Geben Sie in diesem Eingabefeld das Passwort für Ihr Benutzerkonto ein.
NAV Ressourcennr.	Geben Sie in diesem Eingabefeld die Nummer/Namen ein, unter der/dem Sie als Ressource in NAV geführt werden.

- Tippen Sie auf **Speichern und Einstellungen laden**, um sich anzumelden.

Sie haben sich erfolgreich bei **Mobile Service** angemeldet.

6 Einrichtung

Um **Mobile Service** verwenden zu können, müssen Sie bestimmte Einstellungen vornehmen. Für die Einrichtung sind die folgenden Schritte erforderlich:

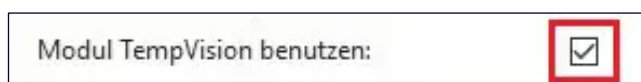
- [Mobile Service in NAV einrichten](#),
- [Servicefahrzeug als Lagerort anlegen](#),
- [Ressourcen für Mobile Service verfügbar machen](#),
- [Mobile Service für Mobilgeräte einrichten](#).

Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie **Mobile Service** in NAV einrichten.

6.1 Mobile Service in NAV einrichten

Gehen Sie wie folgt vor, um die Einrichtung für die Verwendung von **Mobile Service** in NAV vorzunehmen:

- Suchen Sie die Seite **TRASER-Einrichtung Mobile Service** über die Schnellsuche in Microsoft Dynamics NAV.
- Die Seite **TRASER-Einrichtung Mobile Service** wird angezeigt.
- Aktivieren Sie im Inforegister **Allgemein** im Bereich **Lager und Artikel** das Kontrollkästchen für die Option **Nutze Lagerorte für Fahrzeuge**.
- Wenn Sie eine gesonderte Zeiterfassung haben, die automatisch mit den in **Mobile Service** erfassten Zeiten gepflegt werden soll, aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen.



Hinweis

Wenn Sie Ihren Außendienstmitarbeitern erlauben möchten, Ersatzteile aus Arbeitsaufträgen zu löschen, müssen Sie das Kontrollkästchen der Option **Modul Ersatzartikel und Ressourcen löschen** aktivieren. Wenn die Option nicht aktiviert ist, können nicht verwendete Ersatzteile oder versehentlich hinzugefügte Ersatzteile nicht über **Mobile Service** aus Arbeitsaufträgen gelöscht werden.

Sie können auf der Seite **TRASER-Einrichtung Mobile Service** außerdem die folgenden Einstellungen vornehmen:

Inforegister	Option	Beschreibung
Zeiterfassung allgemein	Fahrtzeithandhabung	Hier kann entschieden werden, ob und wie Fahrtzeiten behandelt werden sollen.
	Ressource für Fahrtzeit	Hier kann die verwendete Ressource für die Erfassung von Fahrtzeiten festgelegt werden.
	Arbeitstyp für Fahrtzeit	Hier kann der verwendete Arbeitstyp für die Erfassung von Fahrtzeit festgelegt werden.
	Fahrtstreckenhandhabung	Hier kann entschieden werden, ob und wie Fahrtstrecken behandelt werden sollen.
	Ressource für Fahrtstrecke	Hier kann die verwendete Ressource für die Erfassung von Fahrtstrecken festgelegt werden.
	Arbeitstyp für Fahrtstrecke	Hier kann der verwendete Arbeitstyp für die Erfassung von Fahrtstrecken festgelegt werden.
	Arbeitstyp für Anwesenheit	Hier kann der verwendete Arbeitstyp für die Erfassung von Anwesenheitszeiten festgelegt werden.
	Arbeitstyp für Pausen	Hier kann der verwendete Arbeitstyp für die Erfassung von Pausenzeiten festgelegt werden.
TRASER-Service-App-Einstellungen	Zu liefernde Menge durch Service-App bestimmen	Durch Aktivierung dieses Moduls wird der Wert Zu liefern in einer Servicezeile auf den gleichen Wert wie die Menge gesetzt.
	Modul Interne Bemerkungen	Hiermit werden interne Notizen auf der Service-App angezeigt.
	Modul Interne Beschreibung	Hiermit werden interne Beschreibungen auf der Service-App angezeigt.
	Modul Spesen	Hiermit kann die Option Spesenberechtigt für die Auftragsbearbeitung gesetzt werden.
	Modul Standard Servicecodes	Mit diesem Modul können Standard Service Codes genutzt werden.
	Modul Arbeitskarte fertig	Mit diesem Modul können mehrere Techniker an einem Serviceauftrag arbeiten und ihre Arbeit getrennt voneinander abschließen.

	Modul Reparaturstatus Zeiterfassung fertig	Mit Aktivierung dieses Moduls kann der Reparaturstatus gewählt werden, wenn man die Zeiterfassung auf einem Serviceauftrag beendet.
	Modul Reparaturstatus Zeiterfassung Start	Mit Aktivierung dieses Moduls wird der Reparaturstatus automatisch beim Start der Zeiterfassung auf einem Auftrag gestartet
	Lagerort für Servicefahrzeuge verwenden	Mit der Aktivierung werden alle Lagerorte, die als Fahrzeug markiert sind, auf der App auswählbar gemacht.
	Lagerortcode für Fahrzeuge	Mit der Aktivierung werden alle Lagerplätze an diesem Lagerort auf der App auswählbar gemacht.
	Suche Artikelkategoriefilter	Hier können Artikelkategorien eingetragen werden, um die Suche auf diese zu beschränken.
	Maschinendaten ausblenden	Über diese Option können Maschinendaten innerhalb der App ausgeblendet werden.
	Icon Serviceartikelreiter	Hier kann ein Icon festgelegt werden, welches in der App angezeigt werden soll.
	Überschrift Serviceartikelreiter	Hier kann die Überschrift in der App festgelegt werden.
	Nur Maschineninformationen drucken	Mit der Aktivierung werden nur Maschineninformationen auf dem Ausdruck angezeigt.
	Beschreibung in Listenansicht anzeigen	Mit der Aktivierung wird die Auftragsbeschreibung in der Liste aller Aufträge angezeigt.
	Alternative Artikeldaten anzeigen	Mit der Aktivierung werden in der Artikelsuche andere Daten angezeigt.
	Serviceartikelstandort anzeigen	Mit der Aktivierung wird der letzte Standort aus der Serviceartikelhistorie in der App angezeigt.
	Modul Arbeitszeitznachweis drucken	Mit diesem Modul haben sie die Möglichkeit detaillierte Informationen in Ressourcenzeilen zu schreiben.

	Modul benutzerdefinierte Zeiterfassung	Mit diesem Modul haben sie die Möglichkeit eine benutzerdefinierte Zeiterfassung anzubinden.
	Orderbase-Zeiterfassung verwenden	Mit diesem Modul haben Sie die Möglichkeit, die Orderbase-Zeiterfassung zu aktivieren.
	Modul Dialog Zeiterfassung	Mit diesem Modul aktivieren Sie, dass beim Einholen der Unterschrift ein Dialog angezeigt wird, sofern es noch Zeiten gibt, die nicht synchronisiert wurden.
Allgemeine Module	Modul Ersatzartikel & Ressourcen löschen	Mit diesem Modul aktivieren Sie die Möglichkeit, Artikel und Ressourcen in der Service-App zu löschen.
	Modul GPS-Tracking	Mit diesem Modul aktivieren sie das GPS-Tracking. Damit wird zu jedem Zeitposten auch Längen- und Breitengrad an die Ressource geschrieben.
	Sharepoint-URL	Hier kann eine Sharepoint-URL festgelegt werden, die in der App angezeigt wird.
	Reparaturstatus Arbeit fertig	Hier kann der Reparaturstatus eingestellt werden, in den der Serviceauftrag gesetzt wird, wenn alle Techniker mit ihrer Arbeit fertig sind.
	Modul Zeiterfassung bearbeiten	Mit diesem Modul aktivieren Sie die Bearbeitung von Zeiten auf der App, solange die Zeiten nicht synchronisiert sind.
	Zeiten manuell freigeben	Mit diesem Modul aktivieren Sie die manuelle Freigabe von Zeiten auf der App.
	Modul Arbeitstyp wechseln	Mit diesem Modul haben sie die Möglichkeit, während der Zeiterfassung den Arbeitstyp von dem Serviceauftrag zu wechseln.
	Modul Serviceaufträge erstellen	Hiermit kann die Auftragsanlage über die Service-App aktiviert werden.
	Arbeitstyp für Erstellung	Hier können Sie die verwendete Serviceauftragsart beim Erstellen eines neuen Serviceauftrags über die App festlegen.

Sie haben **Mobile Service** erfolgreich in NAV eingerichtet. Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie Ihre Servicefahrzeuge als Lagerorte einrichten, sodass diese in **Mobile Service** angezeigt werden.

6.2 Servicefahrzeug als Lagerort anlegen

Um Ihre Servicefahrzeuge als Lagerorte anzulegen, damit diese in **Mobile Service** angezeigt werden, gehen Sie wie folgt vor:

- Suchen Sie die Seite **Lagerorte** über die Schnellsuche in Microsoft Dynamics NAV.
- Die Seite **Lagerorte** wird angezeigt.
- Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Lagerort zu erstellen.
- Geben Sie im Feld **Code** einen Lagerortcode ein.

Hinweis

Wählen Sie einen eindeutigen und aufeinander folgenden Code wie beispielsweise *Fahrzeug01*. Die Eingabe des Kennzeichens könnten Sie beispielsweise unter dem Feld **Name** eingeben.

- Geben Sie im Feld **Name** eine Beschreibung für den Lagerort ein.
- Aktivieren Sie unter dem Bereich **Kontakt** die Option **Fahrzeug**.

Sie haben erfolgreich ein Servicefahrzeug als Lagerort erstellt.

Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie **Mobile Service** für Ihre Außendienstmitarbeiter einrichten und diesen Lagerort dem Mobilgerät zuordnen.

6.3 Ressourcen für Mobile Service verfügbar machen

Um Ressourcen in **Mobile Service** verfügbar zu machen, gehen Sie wie folgt vor:

- Suchen Sie die Seite **Ressourcen** über die Schnellsuche in Microsoft Dynamics NAV.
- Die Seite **Ressourcen** wird angezeigt.
- Öffnen Sie die Ressourcenkarte der Ressource, die sie in der App auswählbar machen möchten.
- Aktivieren Sie im Inforegister **Allgemein** das Kontrollkästchen **Relevant für Service**. Damit wird diese Ressource in **Mobile Service** angezeigt und kann dem Auftrag hinzugefügt werden.

- Aktivieren Sie im Inforegister **Allgemein** das Kontrollkästchen **Beschreibung durch Service App ändern**, wenn es möglich sein soll, in **Mobile Service** einen Text einzugeben, der bei der Synchronisation in die Beschreibung der Ressourcenzeile im Auftrag geschrieben wird.

Sie haben erfolgreich eine Ressource für die Verwendung in **Mobile Service** verfügbar gemacht.

6.4 Mobile Service für Mobilgeräte einrichten

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie **Mobile Service** für Ihre Außendienstmitarbeiter einrichten. Für die Einrichtung auf Mobilgeräten muss die Einrichtung in NAV durchgeführt sowie mindestens ein Servicefahrzeug als Lagerort angelegt sein. Ebenso muss der Außendienstmitarbeiter als Ressource in Ihrem System angelegt sein.

Gehen Sie wie folgt vor, um **Mobile Service** für das Mobilgerät des Außendienstmitarbeiters einzurichten:

- Melden Sie sich bei **Mobile Service** mit Ihren Benutzerdaten an.
- Tippen Sie im Menü auf die Option **Servicefahrzeug**.
- Die verfügbaren Fahrzeuge werden angezeigt. Tippen Sie auf das Fahrzeug, mit dem der Außendienstmitarbeiter später unterwegs ist.
- Es wird eine Meldung angezeigt, die Ihnen die Auswahl des Fahrzeugs bestätigt. Die im Fahrzeug (also im entsprechenden Lagerort in NAV) enthaltenen Artikel werden heruntergeladen.

Hinweis

Wenn der Außendienstmitarbeiter das Fahrzeug wechselt, muss dies auch in **Mobile Service** geändert werden. Andernfalls werden Entnahmen von Artikeln/Teilen dem falschen Fahrzeug zugeordnet und sorgen damit für widersprüchliche Daten zwischen NAV und der mobilen Anwendung.

Sie haben **Mobile Service** erfolgreich auf dem Mobilgerät eingerichtet.





7 Bereiche in Mobile Service

In den nachfolgenden Abschnitten werden die einzelnen Bereiche der App vorgestellt und die verwendeten Symbole und deren Bedeutung erläutert. Dieses Kapitel behandelt die folgenden Themen:




- [Arbeitsaufträge](#),
- [Untermenüs](#),
 - [Arbeitsauftragskopf](#),
 - [Arbeitsschein](#),
 - [Kontakt](#),
 - [Maschine](#),
- [Hauptmenü](#).

7.1 Arbeitsaufträge





Nach dem Starten der Anwendung wird das Menü Arbeitsaufträge angezeigt. Sie können dieses Menü jederzeit über die Schaltflächen **Heute** oder **Alle** aufrufen. In diesem Menü werden alle heutigen bzw. alle Arbeitsaufträge angezeigt. Die einzelnen Aufträge sind durch Querstriche voneinander abgetrennt. Unter den Überschriften werden weitere Informationen wie auftraggebendes Unternehmen, Adresse, Auftragsnummer, Auftragsart, Datum, Uhrzeit und Status angezeigt. Zusätzlich wird der Status farblich und am linken Bildschirmrand mit einem Symbol dargestellt:

Symbol	Beschreibung
	Das grüne Klemmbrett zeigt an, dass der Auftrag abgeschlossen ist.
	Das blaue Klemmbrett zeigt an, dass der Auftrag in Bearbeitung ist.
	Das schwarze Klemmbrett zeigt an, dass der Auftrag noch nicht angefangen wurde/unterbrochen wurde.
	Auf diesem Auftrag werden gerade Zeiten erfasst.

Am rechten Bildschirmrand neben den Arbeitsaufträgen wird der Synchronisationsstatus mit NAV eingeblendet:

Symbol	Beschreibung
	Dieses Symbol zeigt an, dass der Datenstand erfolgreich synchronisiert wurde.
	Dieses Symbol zeigt an, dass der beim Synchronisieren der Daten ein Fehler aufgetreten ist.
	Dieses Symbol zeigt an, dass der Datenstand derzeit hoch- bzw. runtergeladen wird.

Am oberen Bildschirmrand des Menüs **Arbeitsaufträge** werden die folgenden Symbole angezeigt:

Symbol	Beschreibung
	Tippen Sie auf dieses Symbol, um das Hauptmenü anzuzeigen. Ausführlichere Informationen erhalten Sie im Abschnitt 7.3 Hauptmenü .
	Tippen Sie auf dieses Symbol, um die angezeigten Arbeitsaufträge inkl. Status zu aktualisieren.
	Tippen Sie auf dieses Symbol, um über die Anwendung nach einem Kunden und Maschinen zu suchen.
	Tippen Sie auf dieses Symbol, um die Navigation über das Mobilgerät zu starten.

In dem nachfolgenden Abschnitt werden die verfügbaren Optionen in den Untermenüs beschrieben, die geöffnet werden, wenn Sie einen Arbeitsauftrag öffnen.




7.2 Untermenüs

In diesem Abschnitt werden die verfügbaren Optionen in den Untermenüs beschrieben. Die Untermenüs werden am oberen Bildschirmrand angezeigt, sobald Sie einen Arbeitsauftrag öffnen.

Untermenü	Beschreibung
Auftragskopf	Das grüne Klemmbrett zeigt an, dass der Auftrag abgeschlossen ist.
Arbeitsschein	Das blaue Klemmbrett zeigt an, dass der Auftrag in Bearbeitung ist.
Kontakt	Das schwarze Klemmbrett zeigt an, dass der Auftrag noch nicht angefangen wurde/unterbrochen wurde.
Maschine	Auf diesem Auftrag werden gerade Zeiten erfasst.

7.2.1 Auftragskopf

Im Untermenü **Arbeitsauftragskopf** werden Ihnen allgemeine Informationen zu dem ausgewählten Servicearbeitschein angezeigt. Dazu gehören Auftragsnummer, Beschreibung, Auftragsart, Zeitraum, Auftragsstatus, Arbeitstyp und ein QR-Code. Über die folgenden Schaltflächen am oberen Bildschirmrand können Sie Zeiten erfassen:

Schaltfläche	Beschreibung
	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um die Reisezeit zum Auftragsort zu erfassen.
	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um die Arbeitszeit für den Auftrag zu erfassen.
	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um die Arbeitszeiterfassung zu beenden.

Hinweis

Ausführlichere Beschreibungen zum Thema Zeiterfassung finden Sie im Kapitel [8 Zeiten erfassen](#). Bereits erfasste Zeiten können Sie über das Hauptmenü unter der Menüoption **Arbeitszeiten anzeigen**.

Am unteren Bildschirmrand befinden sich die folgenden Schaltflächen:

Untermenü	Beschreibung
Auftrags zurücksetzen	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um den Auftrag zurückzusetzen. Alle lokalen Änderungen werden gelöscht und der letzte synchronisierte Datenstand aus NAV geladen.
Neuer Arbeitschein	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um einen neuen Arbeitschein zu erstellen.



7.2.2 Arbeitsschein

Im Untermenü **Arbeitsschein** können Sie auftragsrelevante Informationen abrufen oder eingeben und diese mit der Niederlassung synchronisieren. Folgende Informationen werden unter dem Menü **Arbeitsschein** angezeigt:

Schaltfläche	Beschreibung
Betriebsstunden	Tippen Sie auf dieses Eingabefeld, um die Betriebsstunden der Maschine zu erfassen. Die Daten werden mit NAV synchronisiert und aktualisiert.
Status	Tippen Sie auf dieses Eingabefeld, um ein Dropdown-Menü mit allen verfügbaren Status aufzurufen.
Fehlerbeschreibung	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um eine Fehlerbeschreibung abzurufen oder zu speichern.
Lösungsbeschreibung	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um eine Lösungsbeschreibung abzurufen oder zu speichern.
Ressourcen	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um bereits im System angelegte Kosten wie beispielsweise Anfahrtskosten oder eine Entsorgungspauschale zum Auftrag hinzuzufügen.
Ersatzteile	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um verwendete Ersatzteile zum Auftrag hinzuzufügen.
Bilder	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um dem Auftrag Bilder hinzuzufügen. Sie können beispielweise schadhafte Teile dokumentieren, die ein Sicherheitsrisiko darstellen, und die der Kunde nicht reparieren lassen möchte.
Checklisten	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um die mit diesem Auftrag verknüpften Checklisten anzuzeigen.
Unterschrift	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um die Unterschrift des Kunden zu erfassen.
Druckansicht	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um eine Ansicht des Auftragsausdrucks anzuzeigen und per E-Mail zu versenden. Für die Ansicht wird ein vollständiger Datenaustausch zwischen der Anwendung und NAV durchgeführt.
Neue Nachricht	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um eine auftragsbezogene Nachricht an eine Kontaktperson in Ihrem Unternehmen zu senden.

7.2.3 Kontakt

Im Untermenü **Kontakt** werden Name des beauftragenden Unternehmens, Name des Ansprechpartners für den Auftrag, Festnetznummer, Mobiltelefonnummer, E-Mail-Adresse und Anschrift des Unternehmens angezeigt.

Schaltfläche	Beschreibung
	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um die angegebene Festnetz- oder Mobiltelefonnummer anzurufen.
	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um Ihren E-Mail-Client auf dem Mobiltelefon zu öffnen und eine E-Mail zu schreiben.

7.2.4 Maschine

Im Untermenü **Maschine** werden maschinenspezifische Informationen wie Serviceartikelnummer, Beschreibung, detaillierte Beschreibung, Seriennummer, Kennzeichen, Baujahr, TÜV-Datum, TÜV-Datum 2, UVV-Datum, Motortyp und Motornummer angezeigt.

Hinweis

Gelb hervorgehobene Informationen im Menü **Maschine** können zur Datenpflege bearbeitet werden. Diese können bei ausreichender Netzverbindung mit NAV synchronisiert werden.

Im nachfolgenden Abschnitt wird das **Hauptmenü** beschrieben.

7.3 Hauptmenü

Das **Hauptmenü** wird am linken Bildschirmrand angezeigt und bietet folgende Funktionen bzw. Menüoptionen:

Hinweis

Wenn das Display Ihres Mobilgeräts die vollständige Darstellung von **Mobile Service** nicht zulässt, wird das Hauptmenü standardmäßig ausgeblendet. Um das Hauptmenü anzuzeigen, wischen Sie am linken Bildschirmrand nach rechts.

Menüpunkt	Beschreibung
Tag starten	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um die Erfassung der heutigen Arbeitszeit zu starten.
Tag beenden	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um die Erfassung der heutigen Arbeitszeit zu beenden.
Heute	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um die Arbeitsaufträge für den heutigen Tag anzuzeigen.
Alle	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um alle heutigen und zukünftigen Arbeitsaufträge anzuzeigen.
Arbeitszeiten	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um alle erfassten Arbeitszeiten anzuzeigen.
Ersatzteilverwaltung	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um nach Ersatzteilen zu suchen oder Lagerbestände aus der Niederlassung abzurufen.
Nachrichten	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um versendete sowie empfangene Nachrichten anzuzeigen.
Servicefahrzeug	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, Zeigt alle im System hinterlegten Servicefahrzeuge an.
Einstellungen	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um die Anzeigesprache für Mobile Service zu ändern oder neue Benutzerdaten einzugeben.
Abmelden	Tippen Sie auf diese Schaltfläche, um den Benutzer der Anwendung abzumelden.

8 Zeiten erfassen

Mit **Mobile Service** können Sie Ihre Zeiten digital erfassen. Dies hat den Vorteil, dass handschriftliche Aufzeichnungen von Zeiten überflüssig werden. In diesem Kapitel werden die folgenden Themen behandelt:

- [Anwesenheitszeit erfassen](#),
- [Reisezeit erfassen](#),
- [Erfassung der Reisezeit beenden](#),
- [Arbeitszeit erfassen](#),
- [Erfassung der Arbeitszeit beenden](#),
- [Erfassung der Anwesenheitszeit beenden](#),
- [Zeiten bearbeiten](#),
- [Zeiten freigeben](#).

Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie Ihre Anwesenheitszeit mit **Mobile Service** erfassen.

8.1 Anwesenheitszeit erfassen

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie Ihre Anwesenheitszeit erfassen. Gehen Sie hierzu wie folgt vor:

- Öffnen Sie das Hauptmenü.
- Tippen Sie am oberen Bildschirmrand auf die Option Tag starten.
- Ihre Anwesenheitszeit wird erfasst.


Hinweis

Die Aufzeichnung der Anwesenheitszeit läuft im Hintergrund. Sie wird auch dann fortgesetzt, wenn Sie die Anwendung schließen. Eine Beschreibung, wie Sie Erfassung der Anwesenheitszeit beenden, finden Sie im Abschnitt [8.6 Erfassung der Anwesenheitszeit beenden](#). Wenn Sie die Erfassung der Anwesenheitszeit nicht selbst beenden, wird diese um 23:59 Uhr für Sie beendet.

Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie die Erfassung der Reisezeit starten.

8.2 Reisezeit erfassen


In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie die Reisezeit zum Auftragsort erfassen können. Für die nachfolgende Beschreibung gehen wir davon aus, dass Sie die Erfassung der Anwesenheitszeit bereits gestartet haben. Gehen Sie wie folgt vor, um die Reisezeit zum Auftragsort zu erfassen:

- Öffnen Sie das Hauptmenü in **Mobile Service**.
- Tippen Sie auf die Option **Heute**.
- Die heute anstehenden Aufträge werden angezeigt.
- Tippen Sie in der Liste auf den Auftrag, für den Sie die Reisezeit erfassen möchten.
- Der Arbeitsauftrag wird geöffnet.
- Um die Reisezeiterfassung zu starten, tippen Sie im Serviceauftrag auf die Schaltfläche .
- Die Schaltfläche wird abgeblendet.
- Die Uhr am oberen rechten Bildschirmrand wird gestartet und erfasst die Reisezeit.

Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie die Erfassung der Reisezeit beenden.

8.3 Erfassung der Reisezeit beenden

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie die Erfassung der Reisezeit beenden. Gehen Sie hierzu wie folgt vor:

- Öffnen Sie das Hauptmenü in **Mobile Service**.
- Tippen Sie auf die Option **Heute** bzw. **Alle**.
- Die Arbeitsaufträge werden angezeigt.
- Tippen Sie in der Liste auf den Arbeitsauftrag, für den Sie die Erfassung der Reisezeit beenden möchten.
- Der Arbeitsauftrag wird geöffnet.
- Die Uhr am rechten oberen Bildschirmrand läuft und erfasst die Reisezeit.
- Um die Reisezeiterfassung zu stoppen, tippen Sie auf .
- Es wird ein Dialogfenster angezeigt, in dem Sie gefragt werden, ob Sie die Zeiterfassung für diesen Auftrag beenden möchten.
- Bestätigen Sie das Dialogfenster, indem Sie auf **Ja** tippen.
- Die Erfassung der Reisezeit wird beendet.

Sie haben erfolgreich die Reisezeit zum Auftragsort erfasst. Die Zeit zwischen Reisezeit und auftragsrelevanten Arbeitszeit wird als interne Zeit erfasst.


Hinweis

Eine Beschreibung, wie Sie Zeiten bearbeiten können, finden Sie im Abschnitt [8.7 Zeiten bearbeiten](#).

Sie können jetzt die Erfassung von auftragsbezogenen Zeiten beginnen. Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie die Zeit für diesen Auftrag erfassen.

8.4 Arbeitszeit erfassen


In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie die Erfassung von auftragsbezogenen Zeiten starten. Gehen Sie hierzu wie folgt vor:

- Öffnen Sie das Hauptmenü in **Mobile Service**.
- Tippen Sie auf die Option **Heute** bzw. **Alle**.
- Die Arbeitsaufträge werden angezeigt.
- Tippen Sie in der Liste auf den Arbeitsauftrag, für den Sie die Erfassung der Arbeitszeit starten möchten.
- Der Arbeitsauftrag wird geöffnet.
- Um die Erfassung der Arbeitszeit zu starten, tippen Sie auf .
- Die Schaltfläche wird abgeblendet.
- Die Uhr am oberen rechten Bildschirmrand wird gestartet und erfasst die Arbeitszeit.

Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie die Erfassung der Arbeitszeit beenden.

8.5 Erfassung der Arbeitszeit beenden

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie die Erfassung der Arbeitszeit beenden. Gehen Sie hierzu wie folgt vor:

- Öffnen Sie das Hauptmenü in **Mobile Service**.
- Tippen Sie auf die Option **Heute** bzw. **Alle**.
- Die Arbeitsaufträge werden angezeigt.
- Tippen Sie in der Liste auf den Arbeitsauftrag, für den Sie die Erfassung der Arbeitszeit beenden möchten.
- Der Arbeitsauftrag wird geöffnet.
- Die Uhr am rechten oberen Bildschirmrand läuft und erfasst die Arbeitszeit.
- Um die Arbeitszeiterfassung zu stoppen, tippen Sie auf das Symbol .

- Es wird ein Dialogfenster angezeigt, in dem Sie gefragt werden, ob Sie die Zeiterfassung für diesen Auftrag beenden möchten.
- Bestätigen Sie das Dialogfenster, indem Sie auf **Ja** tippen.
- Die Erfassung der Arbeitszeit wird beendet.

Hinweis

Eine Beschreibung, wie Sie Zeiten bearbeiten können, finden Sie im Abschnitt [8.7 Zeiten bearbeiten](#).

Sie haben erfolgreich die Arbeitszeit für den Auftrag erfasst. Sie können jetzt die Reisezeit zum nächsten Auftrag erfassen oder den Arbeitstag beenden. Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie die Erfassung der Anwesenheitszeit beenden können.

8.6 Erfassung der Anwesenheitszeit beenden

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie die Erfassung der Anwesenheitszeit beenden. Gehen Sie hierzu wie folgt vor:

- Öffnen Sie das Hauptmenü.
- Tippen Sie am oberen Bildschirmrand auf die Option **Tag beenden**.
- Es wird ein Dialogfenster angezeigt, in dem Sie gefragt werden, ob Sie Ihren Arbeitstag beenden möchten.
- Bestätigen Sie das Dialogfenster, indem Sie auf **Ja** tippen.
- Die Erfassung Ihrer Anwesenheitszeit wird beendet.

Sie haben den Arbeitstag erfolgreich beendet.

Hinweis

Beachten Sie, dass die Zeiten nach Möglichkeit täglich freigegeben werden müssen. Eine ausführliche Beschreibung, wie Sie Zeiten freigeben, finden Sie im Abschnitt [8.8 Zeiten freigeben](#). Wir empfehlen, alle erfassten Zeiten am Ende des Arbeitstages zu prüfen, ggf. zu bearbeiten und dann die Zeiten freizugeben.

Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie die erfassten Zeiten bearbeiten können.

8.7 Zeiten bearbeiten

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie erfasste Zeiten über Mobile Service bearbeiten können. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

Hinweis

Eine Bearbeitung von erfassten Zeiten über **Mobile Service** ist nur dann möglich, wenn Sie über entsprechende Benutzerrechte in NAV verfügen und die Zeiten noch nicht freigegeben wurden.

- Tippen Sie im Hauptmenü auf die Option Arbeitszeiten.
- Ihnen werden alle für diesen Tag erfassten Arbeitszeiten, Reisezeiten und Anwesenheitszeiten angezeigt. Über die Pfeiltasten am oberen Bildschirmrand können Sie die Tage wechseln.
- Tippen Sie auf den Eintrag, den Sie bearbeiten möchten.
- Tippen Sie in die Zeile der entsprechenden Information und nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.

Hinweis

Wenn die Information abgeblendet ist, kann diese nicht bearbeitet werden. Dies kann zwei Ursachen haben, entweder ist die Zeit bereits freigegeben oder Sie verfügen nicht über die erforderlichen Rechte, um Zeiten zu bearbeiten.

Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie Zeiten freigeben können.

8.8 Zeiten freigeben

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie Zeiten freigeben. Die Freigabe von Zeiten ist erforderlich, damit Aufträge abgeschlossen und Rechnungen geschrieben werden können. Wir empfehlen, die Zeiten täglich nach dem Beenden des Arbeitstags freizugeben.



Gehen Sie wie folgt vor, um Ihre Zeiten freizugeben:

- Tippen Sie im Hauptmenü auf die Option **Arbeitszeiten**.
- Ihnen werden alle für diesen Tag erfassten Zeiten angezeigt. Über die Pfeiltasten am oberen Bildschirmrand können Sie die Tage wechseln.

- Prüfen Sie die angezeigten Zeiten auf Korrektheit.

Hinweis

Eine Beschreibung, wie Sie Ihre erfassten Zeiten bearbeiten können, finden Sie im Abschnitt **8.7 Zeiten bearbeiten**. Beachten Sie, dass Sie bereits freigegebene Zeiten nicht mehr bearbeiten können.

- Um die Zeiten für die Buchung freizugeben, tippen Sie am oberen Bildschirmrand auf das Symbol .
- Es wird ein Dialogfenster angezeigt, in dem Sie gefragt werden, ob Sie alle Zeiten freigeben möchten.
- Bestätigen Sie den Dialog mit **OK**.
- Sie haben Ihre erfassten Zeiten freigegeben.
- Um die Zeiten mit dem System zu synchronisieren und den Status aller Zeiten zu aktualisieren, tippen Sie auf das Symbol .

Sie haben erfolgreich die erfassten Zeiten freigegeben und mit NAV synchronisiert.

9 Checklisten

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie das Checklisten-Modul aufgebaut ist und wie es benutzt wird.

9.1 Aufbau

Checklisten bestehen aus einem Checklistenkopf und beliebig vielen Checklistenzeilen. Der Checklistenkopf besteht aus folgenden Daten:

- Nr.
- Beschreibung
- Beschreibung 2
- Gruppencode
- Checklistenart
- Handler Codeunit

Checklistenzeilen bestehen aus folgenden Daten:

- Art
- Beschreibung
- Pflichtfeld
- Typencode
- Nur lesen
- Verstecken
- Markieren für Faktura
- Feldverknüpfung
- Verknüpfte mit Feldnr.
- Handler Code

9.2 TRASER Checklisten Einrichtung

Die Seite **TRASER Checklisten Einrichtung** bietet Möglichkeiten das Checklistenmodul auf ihre Bedürfnisse anzupassen. Die folgenden Einstellungsoptionen sind verfügbar:

Allgemein

- Vorlagennummernserie
- Checklistennummernserie

Automatisierung

- Autom. Checklisten für Einkauf
- Autom. Checklisten für Verkauf
- Autom. Checklisten für Service
- Autom. Checklisten für Miete

9.3 Checklistenvorlagen

Checklisten können immer nur aus einer Checklistenvorlage erzeugt werden. Es muss immer eine Vorlage angelegt werden, bevor daraus eine Checkliste erzeugt wird. Es können beliebig viele Checklisten aus einer Vorlage erzeugt werden. Folgende Arten können an einer Checklistenzeile gesetzt werden:

- Gruppe
- Information
- Einzeilige Textbox
- Mehrzeilige Textbox
- Checkbox
- Zahlenfeld
- Datumsfeld
- Optionsfeld
- Auswahlfeld
- Bild
- Bilder
- Unterschrift

10 Ersatzteile verwenden

In diesem Kapitel werden alle Funktionen von **Mobile Service** in Bezug auf Ersatzteile beschrieben. Beispielsweise können Sie die benötigten Ersatzteile für den entsprechenden Arbeitsauftrag suchen. Dabei werden sowohl die vorhandene Menge des Ersatzteils im Servicefahrzeug als auch der Lagerbestand in Ihrer Niederlassung angezeigt. Sollte das Ersatzteil nicht im Servicefahrzeug bevorratet sein, können Sie über **Mobile Service** die benötigte Menge für den Arbeitsauftrag anfordern. Darüber hinaus können Sie über **Mobile Service** die Ersatzteile direkt zum Serviceauftrag hinzufügen. Dieses Kapitel beinhaltet die folgenden Themen:

- [Ersatzteilbestand im Servicefahrzeug herunterladen](#),
- [Ersatzteile zu Aufträgen hinzufügen](#),
- [Ersatzteilmenge in Aufträgen ändern](#),
- [Ersatzteile aus Aufträgen löschen](#),
- [Ersatzteile anfordern](#),
- [Liste angeforderter Ersatzteile anzeigen](#).

Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie den Ersatzteilbestand im Servicefahrzeug für die Verwendung der mobilen Anwendung ohne ausreichende Netzabdeckung (Internetverbindung) herunterladen können.


10.1 Ersatzteilbestand im Servicefahrzeug herunterladen

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie den Ersatzteilbestand im Servicefahrzeug herunterladen können. Dies hat den Vorteil, dass Sie selbst ohne mobile Datenübertragung über **Mobile Service** abfragen können, ob das benötigte Ersatzteil im Servicefahrzeug vorhanden ist oder nicht. Gehen Sie wie folgt, um den Ersatzteilbestand für das Servicefahrzeug herunterzuladen:

- Melden Sie sich bei **Mobile Service** mit Ihren Benutzerdaten an.
- Tippen Sie im Hauptmenü auf die Option **Servicefahrzeug**.

Hinweis

Wenn das Hauptmenü nicht angezeigt wird, wischen Sie am linken Bildschirmrand nach rechts.

- Tippen Sie auf das Fahrzeug, dessen Ersatzteilbestand Sie herunterladen möchten.
- Um den Ersatzteilbestand herunterzuladen, tippen Sie auf das Symbol .

Der Ersatzteilbestand wird heruntergeladen und auf dem Mobilgerät gespeichert. Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie Ersatzteile über **Mobile Service** zu Aufträgen hinzufügen können.



10.2 Ersatzteile zu Aufträgen hinzufügen

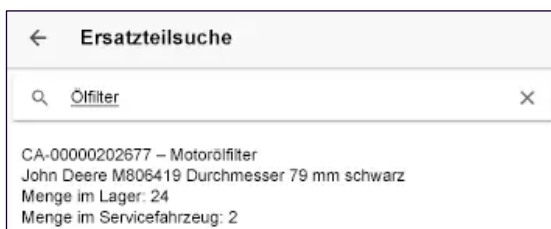
In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie über **Mobile Service** Ersatzteile zu Aufträgen hinzufügen können. Gehen Sie hierzu wie folgt vor:

- Melden Sie sich bei **Mobile Service** mit Ihren Benutzerdaten an.
- Tippen Sie im Hauptmenü auf die Option **Heute**, wenn Sie ein Ersatzteil zu einem Arbeitsauftrag hinzufügen möchten, der für den heutigen Tag geplant ist. Alternativ können Sie den Arbeitsauftrag auch über die Option **Alle** im Hauptmenü suchen.

Hinweis

Wenn das Hauptmenü nicht angezeigt wird, wischen Sie am linken Bildschirmrand nach rechts.

- Tippen Sie auf den Arbeitsauftrag, für den Sie Ersatzteile hinzufügen möchten.
- Tippen Sie am oberen Bildschirmrand auf das Untermenü **Arbeitschein** .
- Tippen Sie im Untermenü **Arbeitschein** auf die Option **Ersatzteile** .
- Das Menü **Ersatzteile** wird angezeigt. Ersatzteile, die bereits im Arbeitsschein hinterlegt sind, werden hier angezeigt.
- Tippen Sie am oberen Bildschirmrand auf das Plus-Symbol **+**, um ein Ersatzteil für einen Arbeitsauftrag zu suchen.
- Geben Sie im Eingabefeld die Beschreibung oder die Artikelnummer des benötigten Ersatzteils ein.
- Der Ersatzteilbestand im Lager sowie im Servicefahrzeug wird angezeigt.



- Tippen Sie auf das gefundene Ersatzteil.
- Ein Dialogfenster wird geöffnet.
- Geben Sie die benötigte Menge des Ersatzteils an.

- Tippen Sie auf die Schaltfläche **Einbauen**, um die eingegebene Ersatzteilmenge zum Auftrag hinzuzufügen.

Sie haben erfolgreich ein Ersatzteil zum Auftrag hinzugefügt. Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie die Ersatzteilmenge in einem Auftrag ändern können.




10.3 Ersatzteilmenge in Aufträgen ändern

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie die Ersatzteilmenge in Aufträgen ändern. Gehen Sie hierzu wie folgt vor:

- Melden Sie sich bei **Mobile Service** mit Ihren Benutzerdaten an.
- Tippen Sie im Hauptmenü auf die Option **Heute**, um den Arbeitsauftrag auszuwählen, der für den heutigen Tag geplant ist und bei dem Sie die Ersatzteilmenge ändern möchten. Alternativ können Sie den Arbeitsauftrag auch über die Option **Alle** im Hauptmenü suchen.

Hinweis

Wenn das Hauptmenü nicht angezeigt wird, wischen Sie am linken Bildschirmrand nach rechts.

- Tippen Sie am oberen Bildschirmrand auf das Untermenü **Arbeitsschein** .
- Tippen Sie im Untermenü **Arbeitsschein** auf die Option **Ersatzteile** .
- Das Menü **Ersatzteile** wird angezeigt. Ersatzteile, die bereits im Arbeitsschein hinterlegt sind, werden hier angezeigt.
- Um die Ersatzteilmenge zu bearbeiten, tippen Sie auf das Stift-Symbol .
- Ein Dialogfenster wird angezeigt.
- Geben Sie im Eingabefeld die verbaute Ersatzteilmenge an.
- Um die Änderung zu übernehmen, tippen Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Sie haben erfolgreich die Ersatzteilmenge geändert. Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie Ersatzteile aus Aufträgen löschen können.




10.4 Ersatzteile aus Aufträgen löschen

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie nicht benötigte Ersatzteile aus Aufträgen entfernen. Gehen Sie hierzu wie folgt vor:

- Melden Sie sich bei **Mobile Service** mit Ihren Benutzerdaten an.
- Tippen Sie im Hauptmenü auf die Option **Heute**, um den Arbeitsauftrag auszuwählen, der für den heutigen Tag geplant ist und bei dem Sie ein nicht verwendetes Ersatzteil löschen möchten. Alternativ können Sie den Arbeitsauftrag auch über die Option **Alle** im Hauptmenü suchen.

Hinweis

Wenn das Hauptmenü nicht angezeigt wird, wischen Sie am linken Bildschirmrand nach rechts.

- Tippen Sie auf den Arbeitsauftrag, für den Sie ein nicht verwendetes Ersatzteil aus dem Auftrag löschen möchten.
- Tippen Sie am oberen Bildschirmrand auf das Untermenü **Arbeitsschein** .
- Tippen Sie im Untermenü **Arbeitsschein** auf die Option **Ersatzteile** .
- Das Menü **Ersatzteile** wird angezeigt. Ersatzteile, die bereits im Arbeitsschein hinterlegt sind, werden hier angezeigt.
- Um ein nicht verwendetes Ersatzteil aus dem Arbeitsauftrag zu löschen, tippen Sie auf das Löschen-Symbol .

Hinweis

Das Löschen von nicht verwendeten Ersatzteilen aus dem Arbeitsauftrag über **Mobile Service** ist nur mit gesonderten Benutzerrechten möglich. Wenn Sie nicht über diese Benutzerberechtigungen verfügen, können Sie alternativ eine Nachricht an jemanden in Ihrer Niederlassung schicken, der über die entsprechenden Berechtigungen verfügt. Weitere Informationen, wie Sie eine auftragsbezogene Nachricht versenden, finden Sie im Abschnitt **11.2 Auftragsbezogene Nachrichten senden**.

Sie haben erfolgreich ein nicht verwendetes Ersatzteil gelöscht. Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie über **Mobile Service** Ersatzteile anfordern können.



10.5 Ersatzteile anfordern

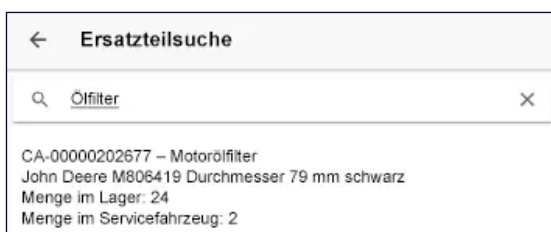
In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie Ersatzteile über **Mobile Service** anfordern können. Gehen Sie hierzu wie folgt vor:

- Melden Sie sich bei **Mobile Service** mit Ihren Benutzerdaten an.
- Tippen Sie im Hauptmenü auf die Option **Heute**, wenn Sie ein Ersatzteil für einen Arbeitsauftrag anfordern möchten, der für den heutigen Tag geplant ist. Alternativ können Sie den Arbeitsauftrag auch über die Option **Alle** im Hauptmenü suchen.

Hinweis

Wenn das Hauptmenü nicht angezeigt wird, wischen Sie am linken Bildschirmrand nach rechts.

- Tippen Sie auf den Arbeitsauftrag, für den Sie Ersatzteile anfordern möchten.
- Tippen Sie am oberen Bildschirmrand auf das Untermenü **Arbeitsschein** .
- Tippen Sie im Untermenü **Arbeitsschein** auf die Option **Ersatzteile** .
- Das Menü **Ersatzteile** wird angezeigt. Ersatzteile, die bereits im Arbeitsschein hinterlegt sind, werden hier angezeigt.
- Tippen Sie am oberen Bildschirmrand auf das Plus-Symbol **+**, um ein Ersatzteil für einen Arbeitsauftrag zu suchen.
- Geben Sie im Eingabefeld die Beschreibung oder die Artikelnummer des benötigten Ersatzteils ein.
- Der Ersatzteilbestand im Lager sowie im Servicefahrzeug wird angezeigt.



- Tippen Sie auf das gefundene Ersatzteil.
- Ein Dialogfenster wird geöffnet.
- Geben Sie die Menge des Ersatzteils an, die Sie anfordern möchten.
- Tippen Sie auf die Schaltfläche **Anfordern**, um die eingegebene Ersatzteilmenge für den Arbeitsauftrag anzufordern.

Sie haben erfolgreich ein Ersatzteil angefordert. Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie die Liste der angeforderten Ersatzteile anzeigen können.

10.6 Liste angeforderter Ersatzteile anzeigen

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie die Liste der angeforderten Ersatzteile anzeigen können. Gehen Sie hierzu wie folgt vor:

- Melden Sie sich bei **Mobile Service** mit Ihren Benutzerdaten an.
- Tippen Sie im Hauptmenü auf die Option **Ersatzteilverwaltung**.

Hinweis

Wenn das Hauptmenü nicht angezeigt wird, wischen Sie am linken Bildschirmrand nach rechts.

- Das Menü **Ersatzteilverwaltung** wird angezeigt.

Sie haben erfolgreich eine Liste der angeforderten Ersatzteile aller Arbeitsaufträge angezeigt.

11 Nachrichten senden

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie Sie Nachrichten über **Mobile Service** senden. Sie können diese Nachrichten direkt an einen in NAV angelegten Benutzer senden und dabei den Arbeitsauftrag referenzieren. Für die nachfolgenden Abschnitte setzen voraus, dass Sie sämtliche Schritte aus Kapitel **6 Einrichtung** bereits durchgeführt haben. Dieses Kapitel beinhaltet die folgenden Themen:

- [Allgemeine Nachrichten senden](#),
- [Auftragsbezogene Nachrichten senden](#).

Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie allgemeine Nachrichten an einen Benutzer in NAV senden können.


11.1 Allgemeine Nachrichten senden

Allgemeine Nachrichten beinhalten keine auftragsbezogenen Daten. Gehen Sie wie folgt vor, um eine allgemeine Nachricht an einen Benutzer in NAV zu senden:

- Öffnen Sie **Mobile Service** auf Ihrem Mobilgerät.
- Tippen Sie im Hauptmenü auf die Option **Nachrichten**.

Hinweis

Wenn das Hauptmenü nicht angezeigt wird, wischen Sie am linken Bildschirmrand nach rechts.

- Die Oberfläche **Nachrichten** wird angezeigt.
- Um eine neue Nachricht zu verfassen, tippen Sie auf das Stiftsymbol  **Neue Nachricht verfassen**.
- Die Oberfläche **Neue Unterhaltung** wird angezeigt.
- Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü unter dem Eingabefeld **Versenden an:** den Empfänger der Nachricht aus. In der Dropdown-Liste werden alle in NAV angelegten Benutzer angezeigt.
- Geben Sie im Feld **Nachricht** Ihre Nachricht für den Benutzer ein.

Hinweis

Bitte beachten Sie, dass alle Nachrichten, die in der Anwendung verschickt werden, öffentlich einsehbar sind, da sie mit Microsoft Dynamics NAV synchronisiert werden.

- Um die Nachricht zu senden, tippen Sie auf die Schaltfläche **Senden**.

Sie haben erfolgreich eine Nachricht an den entsprechenden Benutzer abgesendet. Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie auftragsbezogene Nachrichten senden können.

11.2 Auftragsbezogene Nachrichten senden

Auftragsbezogene Nachrichten werden verwendet, um Einzelheiten eines Auftrags zu besprechen. Gehen Sie wie folgt vor, um eine auftragsbezogene Nachricht an einen Benutzer in NAV zu senden:

- Öffnen Sie **Mobile Service** auf Ihrem Mobilgerät.
- Tippen Sie auf das Untermenü **Arbeitsschein**.
- Tippen Sie auf die Option **Neue Nachricht**.
- Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü unter dem Eingabefeld **Versenden an**: den Empfänger der Nachricht aus. In der Dropdown-Liste werden alle in NAV angelegten Benutzer angezeigt.
- Geben Sie im Feld **Nachricht** Ihre Nachricht für den Benutzer ein.

Hinweis

Bitte beachten Sie, dass alle Nachrichten, die in der Anwendung verschickt werden, öffentlich einsehbar sind, da sie mit Microsoft Dynamics NAV synchronisiert werden.

- Um die Nachricht zu senden, tippen Sie auf die Schaltfläche **Senden**.

Sie haben erfolgreich eine Nachricht an den entsprechenden Benutzer abgesendet. Auftragsbezogene Nachrichten werden mit einem Dokumenten-Symbol neben der Nachricht gekennzeichnet. Durch Tippen auf **Link zum Arbeitsauftrag** öffnet sich der Arbeitsauftrag, der mit der Nachricht verknüpft ist.

12 Fehler beheben

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie Ihnen Fehler angezeigt werden und wie Sie diese beheben können. Fehler werden durch ein weißes Ausrufezeichen in einem roten Kreis angezeigt. Zusätzlich dazu werden Fehlertexte in **Mobile Service** in roter Schrift dargestellt.

Hinweis

Wenn ein Problem mit der Programmlizenz vorliegt, wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner bei TRASER Software.

Ein möglicher Fehler ist ein Synchronisierungsproblem zwischen **Mobile Service** und Microsoft Dynamics NAV. Dieses kann auftreten, wenn Daten in NAV geändert werden und der Außendienstmitarbeiter zeitgleich keine mobile Datenübertragungsverbindung hat. Die Synchronisierung der Daten kann dann fehlschlagen und erzeugt widersprüchliche Daten zwischen **Mobile Service** und NAV. Um den Synchronisationsfehler zu beheben, haben Sie zwei Möglichkeiten:

- [Arbeitsauftrag mit der mobilen Anwendung zurücksetzen](#)
- [Arbeitsauftrag mit Microsoft Dynamics NAV zurücksetzen](#)

Hinweis

Versuchen Sie zunächst, den Synchronisationsfehler über die mobile Anwendung zurückzusetzen. Das Zurücksetzen über Microsoft Dynamics NAV sollte erst dann erfolgen, wenn alle anderen Möglichkeiten ausgeschöpft sind.

Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie den Synchronisationsfehler über die mobile Anwendung zurücksetzen können.

12.1 Arbeitsauftrag mit der mobilen Anwendung zurücksetzen

Um einen Synchronisationsfehler in **Mobile Service** zurückzusetzen, gehen Sie wie folgt vor:

- Öffnen Sie **Mobile Service** auf Ihrem Mobilgerät.
- Tippen Sie im Hauptmenü auf die Option **Heute**, wenn sich der Fehler auf einen Arbeitsauftrag bezieht, der für den heutigen Tag geplant ist. Tippen Sie in allen anderen Fällen auf **Alle**.

- Tippen Sie in der Liste auf den Arbeitsauftrag, dessen Status mit einem weißen Ausrufezeichen in einem roten Kreis angezeigt wird.
- Tippen Sie im Untermenü **Arbeitschein** am unteren Bildschirmrand auf die Schaltfläche **Auftrag zurücksetzen**.
- Es wird ein Dialogfenster angezeigt, in dem Sie gefragt werden, ob Sie den Arbeitsauftrag zurücksetzen möchten.

Hinweis

Alle lokalen Daten, die für den entsprechenden Auftrag auf dem Mobilgerät gespeichert sind, werden im nachfolgenden Schritt gelöscht. Dies betrifft verwendete Ersatzteile, erfasste Zeiten usw. Nach der Bestätigung des Dialogfensters wird der letzte synchronisierte Datenstand für diesen Auftrag aus Microsoft Dynamics NAV zurück auf das Mobilgerät synchronisiert.

- Bestätigen Sie das Dialogfenster mit **OK**.

Sie haben erfolgreich den letzten Datenstand aus NAV zurück auf das Mobilgerät synchronisiert. Im nachfolgenden Abschnitt wird beschrieben, wie Sie vorgehen, wenn der Fehler sich mit dieser Beschreibung nicht beheben ließ.

12.2 Arbeitsauftrag mit Microsoft Dynamics NAV zurücksetzen

Für diese Beschreibung gehen wir davon aus, dass Sie bereits versucht haben, einen Synchronisationsfehler mit der mobilen Anwendung zurückzusetzen. Um den Fehler in Microsoft Dynamics NAV zurückzusetzen, gehen Sie wie folgt vor:

- Suchen Sie die Seite **TRASER Mobile Service Protokolle** über die Schnellsuche in Microsoft Dynamics NAV.
- Die Seite **TRASER Mobile Service Protokolle** wird angezeigt. Alle übertragenen Datenpakete werden hier angezeigt. Wenn ein Datenpaket nicht erfolgreich übertragen wurde, wird daneben der entsprechende Fehlertext angezeigt.
- Lösen Sie das Problem in Microsoft Dynamics NAV (z. B. durch das Zurücksetzen des Status eines Arbeitsauftrags).

Hinweis

Um gegenseitige Überschreibungen zwischen Microsoft Dynamics NAV und der mobilen Anwendung zu vermeiden, sollte der Menüpunkt **Verarbeiten** nur in Ausnahmefällen und in Absprache mit dem Benutzer der Anwendung verwendet werden. Sie können sich über den Menüpunkt **Datensatz anzeigen** auch den Quellcode zum Datenpaket anzeigen lassen.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Verarbeiten**.



- Der neue Stand wird in **Mobile Service** übertragen.

Sie haben erfolgreich einen Synchronisationsfehler mit der mobilen Anwendung in Microsoft Dynamics NAV zurückgesetzt.