

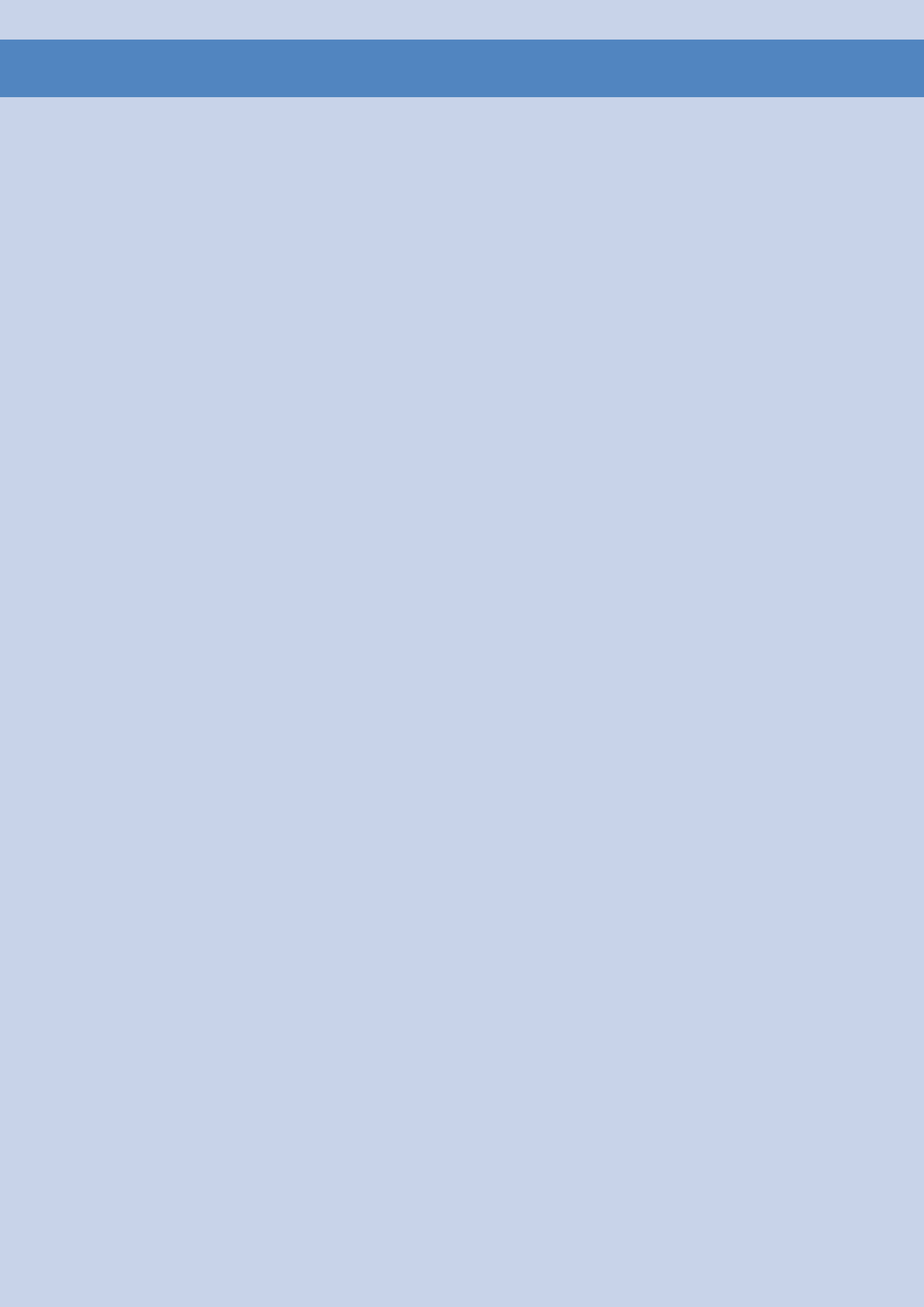


# Oculus Service

De functionaliteit



Oog voor uw bedrijfsprocessen



1	Software voor de technische dienst . . . . .	5
2	De functionaliteit . . . . .	6
2.1	Serienummers en samenstellingen . . . . .	7
2.2	Contractbeheer . . . . .	8
2.2.1	Contracten . . . . .	8
2.2.2	Preventief onderhoud . . . . .	8
2.3	Meldingenbeheer . . . . .	9
2.3.1	Storingsmeldingen. . . . .	9
2.4	Planning . . . . .	9
2.5	Werkorderbeheer . . . . .	10
2.5.1	Werkorders . . . . .	10
2.5.2	Codering werkorders. . . . .	11
2.5.3.	Totaalprijs afspreken. . . . .	11
2.5.4	Afhandelen werkorder. . . . .	11
2.5.5	Factureren . . . . .	11
2.6	Voorraadbeheer . . . . .	11
2.6.1	Voorraden . . . . .	11
2.6.2	De wagenvoorraad . . . . .	11
2.6.3	Materiaallijsten . . . . .	12
2.6.4	Artikelen bestellen vanuit werkorders . . . . .	12
2.6.5	Via internet communiceren . . . . .	12
2.7	Verhuur . . . . .	12
2.8	Garantieclaims. . . . .	12
2.9	Customer Service . . . . .	12
2.10	Field Service Automation (FSA) . . . . .	13
3	Oculus Suite . . . . .	14



Herkenbaar

Toegankelijk

Kwalitatief

Betaalbaar

Schaalbaar

# 1 Software voor de technische dienst

Goede serviceverlening is cruciaal voor het hebben en houden van tevreden klanten. Uw technische dienst speelt daarbij een belangrijke rol. Deze moet een storing snel verhelpen en preventieve onderhoudsbeurten tijdig en goed uitvoeren. De rapportage moet voor een juiste facturering zorgen.

Het is aan u om de kosten van de technische dienst zoveel mogelijk te beperken. Kostenbewaking en effectieve planning dragen bij aan de winst van het bedrijf. Daarnaast moeten knelpunten worden gesignaleerd en opgelost. Een goede automatisering is hierbij onontbeerlijk.

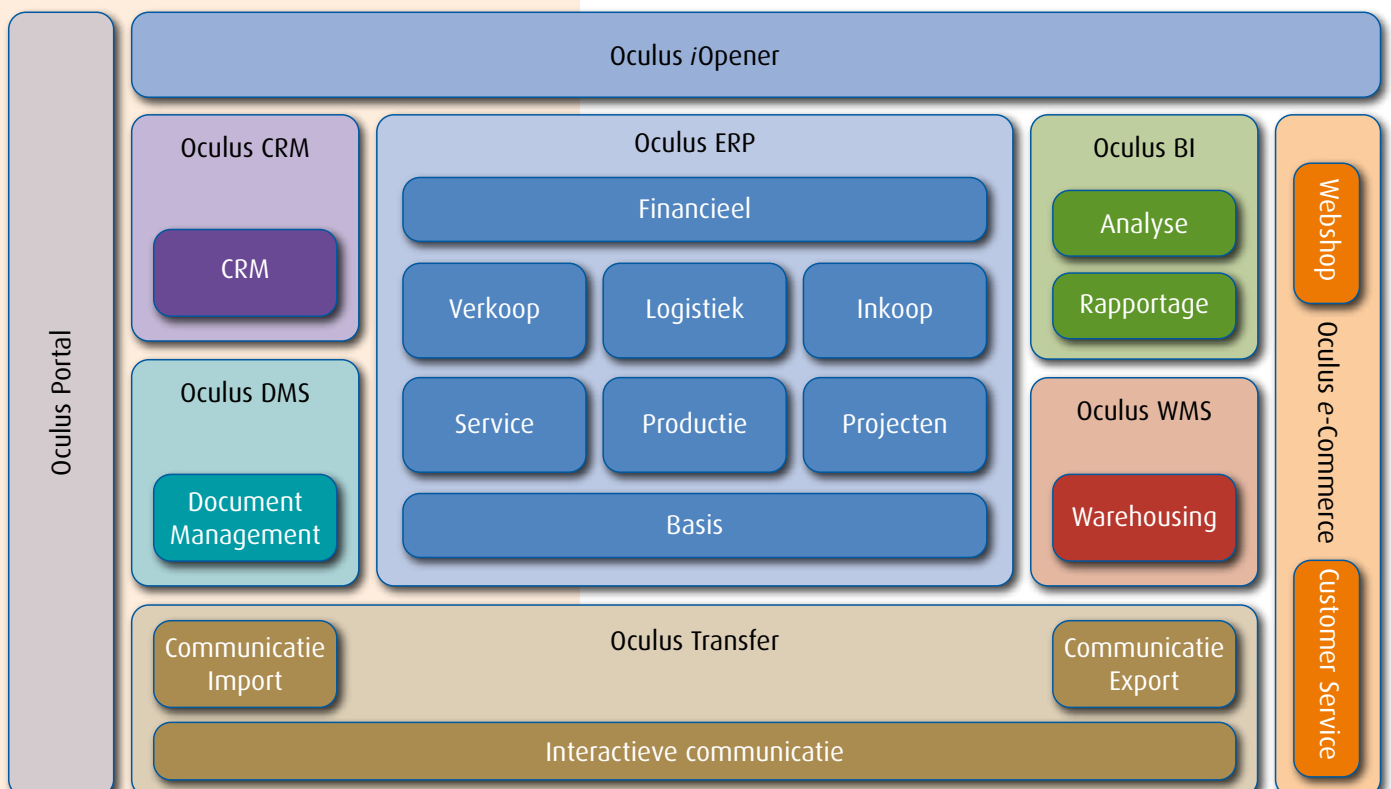
Voor handels- en productiebedrijven met een externe technische dienst heeft Pantheon een bijzonder praktische oplossing: Oculus Service. Het is geschikt voor technische diensten die service verlenen bij klanten of intern reparaties verrichten aan toegezonden machines en apparaten.

Oculus Service is niet alleen een administratief pakket. Het is ook een belangrijk sturingsinstrument voor het operationeel en financieel management. En een bron van informatie voor de marketingafdeling.

Een aantal belangrijke eigenschappen:

- Een uitgebreide serienummerregistratie die ook geschikt is voor complexe apparatuur met veel onderdelen.
- Een goed beheer van de magazijn- en wagnvoorraden. U heeft altijd voldoende materiaal beschikbaar.
- Het pakket houdt rekening met monteurs die via e-mail, internet of SMS/(mobiele) telefoon hun planning en werkorders ontvangen.

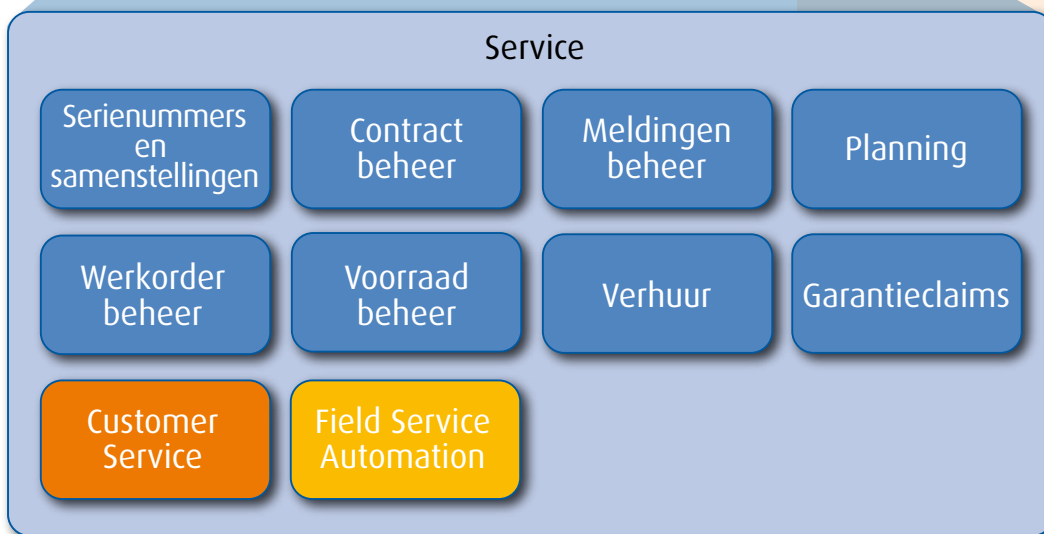
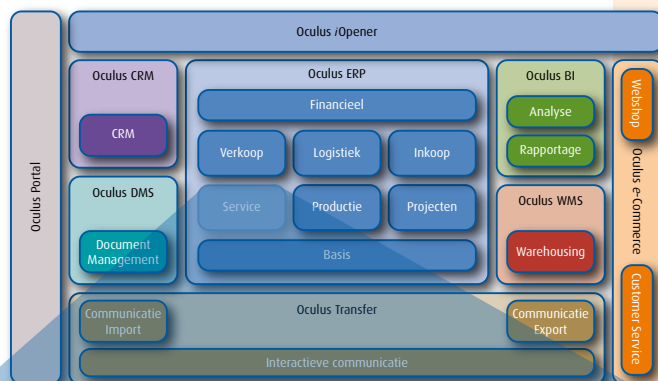
Oculus Service is onderdeel van Oculus ERP een één van de applicaties van Oculus Suite:



## 2 De functionaliteit

Oculus Service ondersteunt u bij het hele werkproces: van het binnenkomen van een storing of een serviceopdracht, tot het aanmaken van een werkorder, het plannen en de financiële afhandeling.

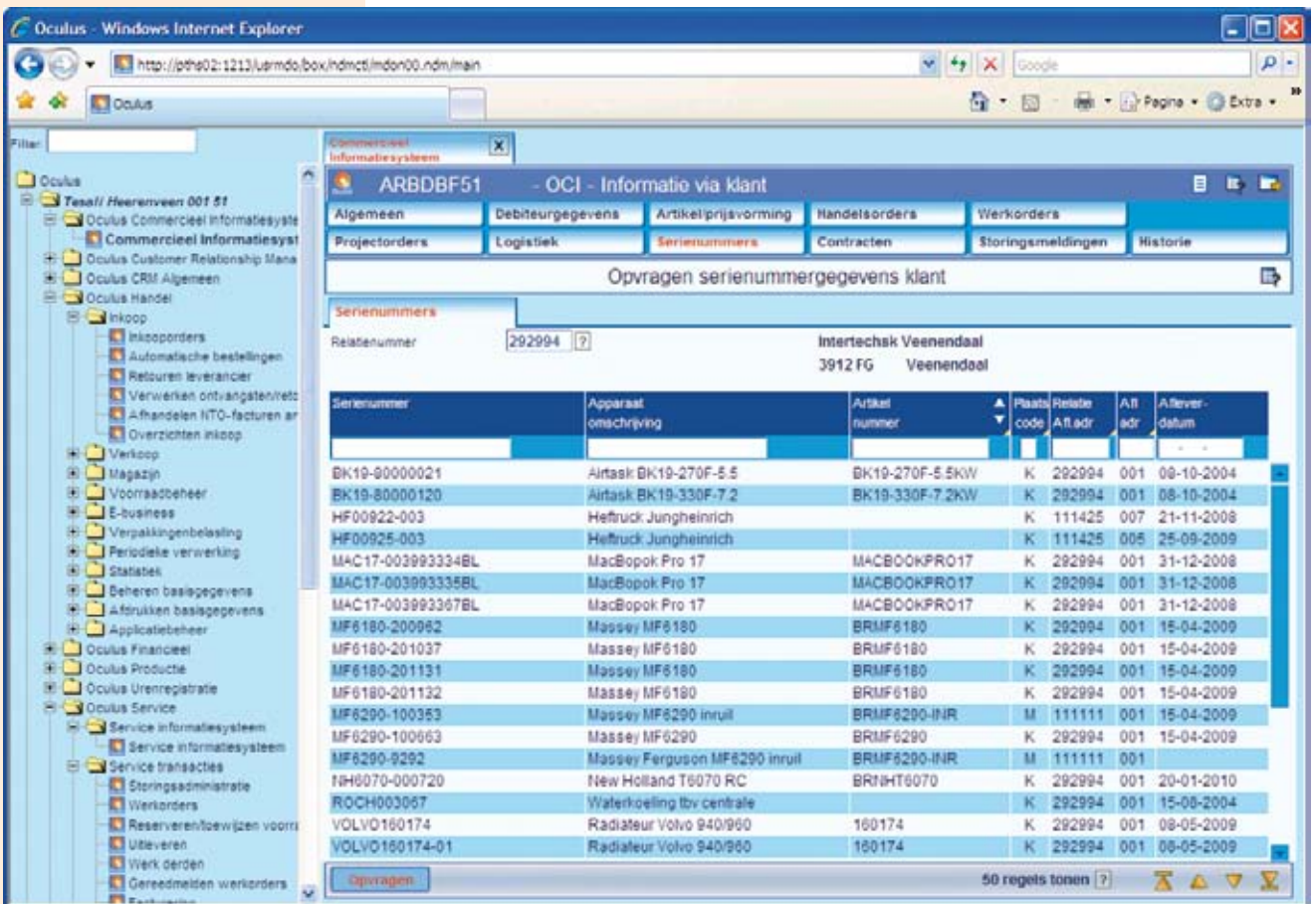
Ook voor preventief en correctief onderhoud op verkochte apparatuur en verhuurde apparatuur is Oculus Service dé oplossing.



## 2.1 Serienummers en samenstellingen

De basis van Oculus Service ligt in een goede bestandsstructuur en het vastleggen van informatie. De zogenaamde stamgegevens zijn hierbij essentieel. Zo staat het serienummer aan de basis van de serviceadministratie. Het serienummer bevat onder meer het artikelnummer, de naam van de eigenaar, de datum van verkoop of installatie, de locatie en de contactpersoon. Per serienummer wordt informatie bewaard over de historie van storingen, de onderhoudsbeurten, het servicecontract en de tellerstanden. Voor apparatuur of machines die uit meerdere onderdelen bestaan, kunt u ook onderliggende serienummers voor onderdelen registreren.

Het voordeel is dat ook voor onderdelen abonnementsprijzen en periodieke onderhoudsbeurten worden vastgelegd en dat per onderdeel historie wordt opgebouwd. U kunt serienummers toekennen bij de inkoop van de apparatuur en bij de verkoop.



The screenshot shows the Oculus web application interface. The main window is titled 'ARDBF51 - OCI - Informatie via klant'. Below the title bar, there are several tabs: 'Algemeen', 'Debiteurgegevens', 'Artikelprijsvorming', 'Handelsorders', 'Werkorders', 'Projectorders', 'Logistiek', 'Serienummers', 'Contracten', 'Storingsmeldingen', and 'Historie'. The 'Serienummers' tab is selected. The main content area is titled 'Opvragen serienummergegevens klant'. Below this, there is a form with 'Relatienummer' set to '292994' and 'Intertechsk Veenendaal' as the customer name. A table displays a list of serial numbers with columns for 'Serienummer', 'Apparaat omschrijving', 'Artikel nummer', 'Plaats code', 'Relatie code', 'Aft. adr', 'Alt. adr', and 'Afler- datum'. The table contains 15 rows of data, including items like 'Airtask BK19-270F-5.5', 'Heftruck Jungheinrich', 'MacBopok Pro 17', 'Massey MF6180', and 'Radiateur Volvo 940/960'. At the bottom of the table, there is a button labeled 'Opvragen' and a status indicator '50 regels tonen'.

Serienummer	Apparaat omschrijving	Artikel nummer	Plaats code	Relatie code	Aft. adr	Alt. adr	Afler- datum
BK19-00000021	Airtask BK19-270F-5.5	BK19-270F-5.5KW	K	292994	001		08-10-2004
BK19-80000120	Airtask BK19-330F-7.2	BK19-330F-7.2KW	K	292994	001		08-10-2004
HF00922-003	Heftruck Jungheinrich		K	111425	007		21-11-2008
HF00925-003	Heftruck Jungheinrich		K	111425	005		25-09-2009
MAC17-003993334BL	MacBopok Pro 17	MACBOOKPRO17	K	292994	001		31-12-2008
MAC17-003993335BL	MacBopok Pro 17	MACBOOKPRO17	K	292994	001		31-12-2008
MAC17-003993367BL	MacBopok Pro 17	MACBOOKPRO17	K	292994	001		31-12-2008
MF6180-200962	Massey MF6180	BRMF6180	K	292994	001		15-04-2009
MF6180-201037	Massey MF6180	BRMF6180	K	292994	001		15-04-2009
MF6180-201131	Massey MF6180	BRMF6180	K	292994	001		15-04-2009
MF6180-201132	Massey MF6180	BRMF6180	K	292994	001		15-04-2009
MF6290-100363	Massey MF6290 inruil	BRMF6290-INR	M	111111	001		15-04-2009
MF6290-100663	Massey MF6290	BRMF6290	K	292994	001		15-04-2009
MF6290-9292	Massey Ferguson MF6290 inruil	BRMF6290-INR	M	111111	001		
NH6070-000720	New Holland T6070 RC	BRNHT6070	K	292994	001		20-01-2010
ROCH003067	Waterkoeling tbv centrale		K	292994	001		15-08-2004
VOLVO160174	Radiateur Volvo 940/960	160174	K	292994	001		08-05-2009
VOLVO160174-01	Radiateur Volvo 940/960	160174	K	292994	001		08-05-2009

Voorbeeldscherm 'Opvragen serienummergegevens klant'

## 2 De functionaliteit

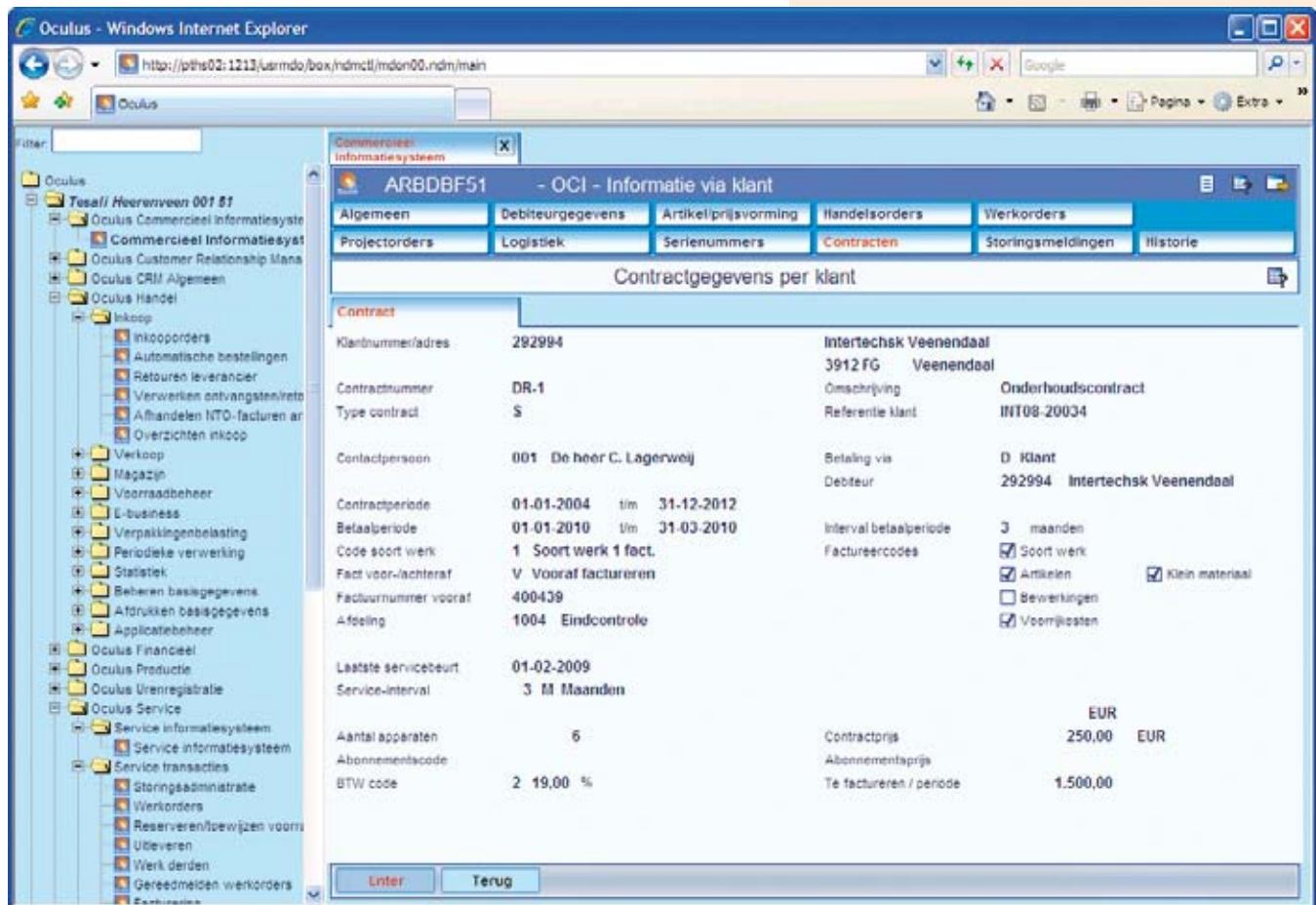
### 2.2 Contractbeheer

#### 2.2.1 Contracten

Klanten kiezen steeds vaker voor servicecontracten. Storingen worden voorkomen door regelmatige controle van de apparatuur en het tijdig vervangen van onderdelen. Bij preventief onderhoudswerk biedt Oculus Service ruimte voor het registreren van alle aspecten van contractafspraken, zoals de onderhouds- en vervangingsfrequentie, de voorwaarden, de looptijd, de wijze van factureren (vooraf of achteraf) en de prijsvorming. Er zijn verschillende soorten contracten mogelijk, gebaseerd op een totaalprijs, in de vorm van een abonnement of gebaseerd op meerdere (onderliggende) serienummers. In dat laatste geval heeft elk serienummer een eigen abonnement die samen de totaalprijs vormen.

#### Contracten

- Contractnummers
- Koppeling met serienummers
- Service-interval
- Betaalperiode
- Prijsbepaling door gekoppelde serienummers
- Prijsbepaling door abonnementsprijs
- Totaalprijs
- Materiaallijst onderhoudsbeurt
- Werkorders genereren
- Contractrendement
- Facturatie vooraf/achteraf



Voorbeeldscrem 'Contractgegevens per klant'

#### 2.2.2 Preventief onderhoud

Planningschema's kunnen worden ingericht om apparatuur of onderdelen preventief te onderhouden. Dat kan op basis van bepaalde frequenties, vaste dagen of tellerstanden. Daarbij kan aangegeven worden welke materialen nodig zijn en hoeveel tijd hiervoor genomen moet worden. Preventief onderhoud is gekoppeld aan een onderhoudscontract.

#### Invoer

- NAW-gegevens relaties
- Werkadressen
- Contactpersonen
- Serienummers
- Storingscodes
- Teksten
- Datum en tijd van invoer

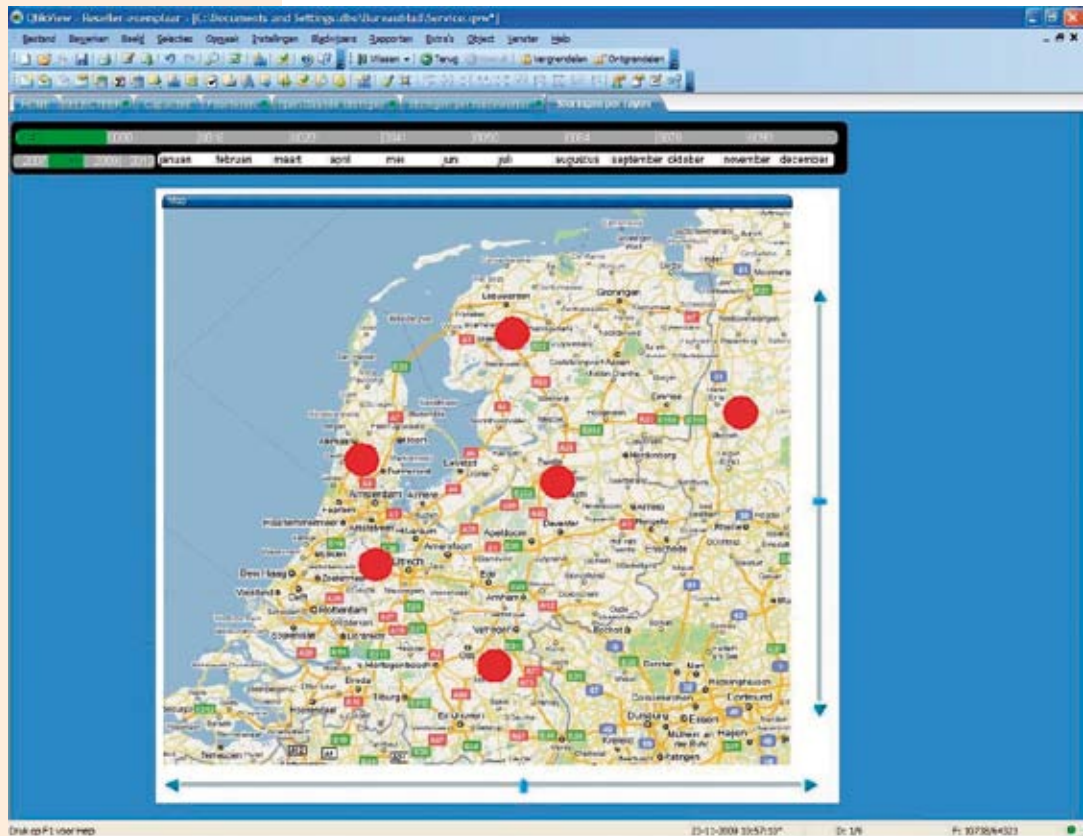
## 2.3 Meldingenbeheer

Een klant die belt met een vraag of vanwege een melding, wil direct en snel geholpen worden. Met Oculus Service weet u gelijk over welk apparaat de klant het heeft. U heeft een overzicht van alle vorige contacten en de manier waarop eventuele eerdere problemen zijn afgehandeld. Ook kunt u meteen vaststellen of er een servicecontract is.

### 2.3.1 Storingsmeldingen

Na het beoordelen van de storing heeft u twee opties: het telefonisch verhelpen van het probleem of een monteur sturen. Met Oculus Service registreert u ook telefonisch afgehandelde storingen. Zo weet u bij latere klachten precies wat er wanneer gebeurd is. Deze informatie wordt zichtbaar gemaakt in statistieken.

Wanneer een monteur de storing ter plekke moet verhelpen, zet u de storingsmelding eenvoudig om in een werkorder.



Voorbeeldscherm Oculus Business Intelligence 'Storingen per rayon'

### Planning

- Per medewerker
- Per locatie
- Werktijd
- Prioriteit
- Werkorders genereren
- Oplossingscodes
- Datum en tijd van afhandeling
- Apparaathistorie

## 2.4 Planning

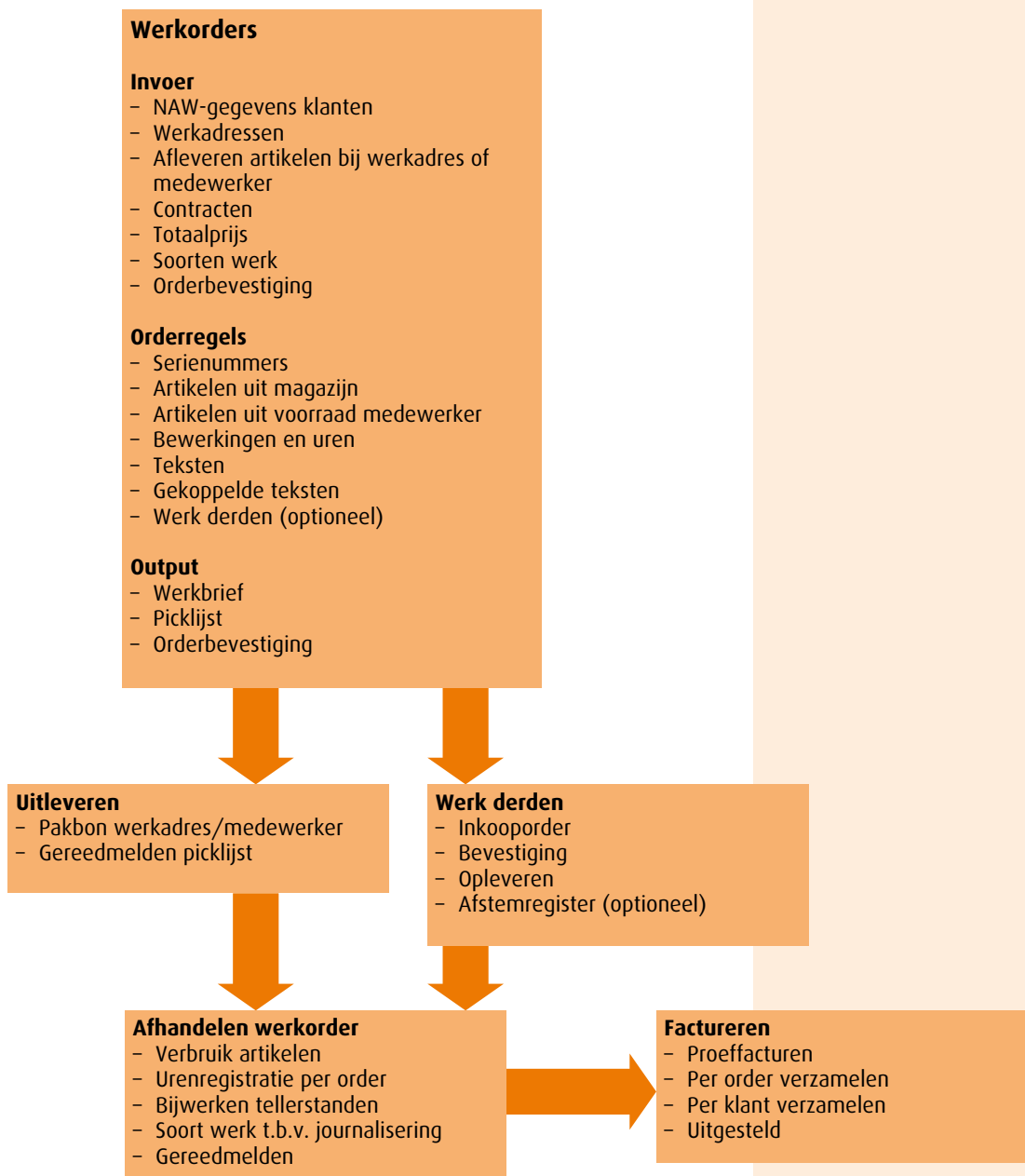
Oculus Service ondersteunt het plannen vanuit de geregistreerde werkzaamheden voor storingen, werkorders en servicecontracten. Op basis van urgentie, kwalificaties van de monteur, locatie of storingsnummer kunt u de opdrachten toewijzen. Zodra een monteur een opdracht heeft gereedgemaakt, ziet u of er in de directe omgeving nog andere werkzaamheden zijn die hij kan uitvoeren.

## 2 De functionaliteit

### 2.5 Werkorderbeheer

#### 2.5.1 Werkorders

De werkorder geeft de monteur informatie over de klant, de onderhoudslocatie, de serienummers, de aard van de reparatie of het onderhoud en de wijze van facturering. Werkorders worden gegenereerd uit de servicecontracten en de meldingen, maar kunnen ook handmatig worden ingevoerd. Op de werkorder worden de benodigde materialen, de kosten, het aantal uren en werk derden geregistreerd. De nacalculatie kan afgezet worden tegen de voorcalculatie. Met behulp van de mobiele communicatiemogelijkheden kan de monteur altijd werkorders ontvangen. Dat leidt tot een efficiënte tijdsindeling van de monteur.





#### **Vorraden**

- Technische voorraad
- Voorraadreserveringen
- Vrije voorraad
- Economische voorraad
- Voorraad per filiaal
- Voorraad per medewerker
- Inventarisatie
- Inventarisatie per medewerker
- Overzicht voorraadwaarde

#### **Monteurs**

- Standaardvoorraad
- Aanvuladvies
- Overboekingen

#### **Toewijzen centraal magazijn**

- Automatisch proces
- Handmatig

### **2.5.2 Codering werkorders**

Het toekennen van codes aan werkorders zorgt voor een juiste (financiële) afhandeling en verslaglegging (kostprijs en opbrengst). Bovendien levert het statistieken op die van belang zijn voor het nemen van management-beslissingen. Met Oculus Service kunt u een groot aantal soorten werk definiëren. Zo maakt u bijvoorbeeld onderscheid tussen installatie, reparatie en onderhoud of garantie- en coulancewerk. De code voor het soort werk is medebepalend voor de wijze van facturering.

### **2.5.3. Totaalprijs afspreken**

Soms komt u met de klant een totaalprijs overeen. Bijvoorbeeld wanneer meerdere reparaties en/of onderhoudswerkzaamheden tegelijk worden uitgevoerd. U kunt de totaalprijs weergeven in de werkorder.

### **2.5.4 Afhandelen werkorder**

Voor de afhandeling van de werkorder en de financiële verslaglegging moet u snel over het juiste aantal gewerkte uren en het werkelijke verbruik van materialen kunnen beschikken. De monteur kan deze boeken op de werkorder. Voor de urenverantwoording kunt u ook gebruik maken van een meer uitgebreide urenregistratie. Met het aanvullen van kostenregels en eventueel werk derden is de werkorder 'gereedgemeld'.

### **2.5.5 Factureren**

Na gereedmelding van de werkopdracht genereert Oculus Service automatisch de juiste factuur. Hierbij wordt rekening gehouden met het type werkorder en het eventuele servicecontract. Servicecontracten worden gefactureerd na het handmatig vrijgeven of op basis van automatische verlenging. U kunt ook eerst proeffacturen printen.

## **2.6 Voorraadbeheer**

### **2.6.1 Voorraden**

De voorraadadministratie van Oculus Service is volledig geïntegreerd met andere voorraadgerelateerde processen zoals verkoop en productie. Besteladviezen kunnen voor de voorraad en voor specifieke werkorders worden aangemaakt. Deze adviezen zijn gebaseerd op de minimale en maximale voorraad. Bij de voorcalculatie van werkorders worden materialen meteen gereserveerd op de voorraad.

Met Oculus Service kunt u ook een specifiek magazijn voor de technische dienst onderhouden, zodat u altijd beschikt over noodzakelijke voorraad.

### **2.6.2 De wagenvoorraad**

Met Oculus Service kunt u uw monteurs voorzien van een standaard-wagenvoorraad. Op basis hiervan kunnen inventarisaties op de wagenvoorraad worden uitgevoerd en genereert het pakket aanvuladviezen. De afgifte van materialen uit het magazijn is dus gebaseerd op werkorders of de minimale wagenvoorraad. Zo kunt u altijd traceren waar materialen zijn en voorkomt u een te hoge wagenvoorraad.

## 2 De functionaliteit

### 2.6.3 Materiaallijsten

In de administratie kunt u de benodigde materialen voor ieder type servicebeurt vastleggen. Er kunnen meerdere soorten materiaallijsten per serienummer worden aangemaakt. Bij het genereren van de werkorder worden deze materialen automatisch gereserveerd op de voorraad. Zo wordt de kans op misgrijpen tot een minimum beperkt. U kunt daarbij aangeven of de materialen moeten worden verzonden naar de onderhoudslocatie (werkadres) of naar de monteur.

### 2.6.4 Artikelen bestellen vanuit werkorders

Als materialen niet in voorraad zijn of voor één specifieke klant besteld moeten worden, kunt u deze bestellen via de werkorder. Die genereert dan automatisch een inkooporder. Bij ontvangst is het artikel direct toegewezen aan de werkorder.

### 2.6.5 Via internet communiceren

De monteurs komen tegenwoordig minder vaak op het bedrijf dan voorheen. De communicatie kan dan bijzonder effectief via internet plaatsvinden. De programmatuur van Oculus Service is hiervoor ingericht. U kunt bijvoorbeeld makkelijk werkorders elektronisch naar de monteur sturen. Ook de gereedmelding kan via internet verlopen.

## 2.7 Verhuur

Oculus Service biedt de mogelijkheid machines of apparaten te verhuren via een contract en volgens die afspraken te factureren. Daarbij wordt inzage gegeven in het rendement van ieder verhuurobject, worden machinekaarten bijgehouden en kunnen historische overzichten gemaakt worden om de opbrengst en de kosten te tonen. Uiteraard lopen deze verhuurobjecten mee in het onderhoudsprogramma en is het volledig geïntegreerd met Oculus Logistiek en Oculus Financieel.

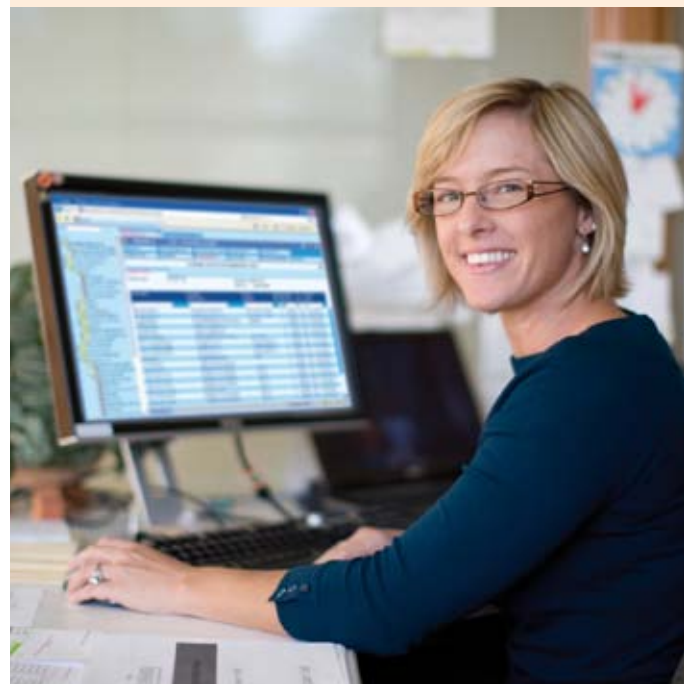
## 2.8 Garantieclaims

Ook garantieclaims kunt u in Oculus Service vastleggen. Dat kan handmatig maar ook via een download vanuit het systeem van uw leverancier of producent. Deze claim ligt vast op het serienummer en u registreert het vervolg. De financiële kant kan bestaan uit artikelen, uren en kosten. Na beoordeling van de claimaanvraag kunnen de wijzigingen worden toegevoegd. De claim wordt – afhankelijk van de beoordeling – afgehandeld door het automatisch sturen van een creditnota naar de klant of dealer.

## 2.9 Customer Service

Uw klanten kunnen voortaan zelf de storingsen en RMAs\* via internet vastleggen. Het bespaart u tijd, zorgt voor minder fouten en hogere klanttevredenheid.

\*Return Material Authorizations



## 2.10 Field Service Automation (FSA)

U wilt van de papieren rompslomp af? Gebruik dan de FSA-oplossing. Uw buitendienstmedewerkers ontvangen de werkorders via een PDA of een tablet PC. De FSA-oplossing zorgt voor de planning van uw medewerkers. Zij verlenen betere service omdat alle klantgegevens beschikbaar zijn. De storing wordt efficiënt verholpen en dat scheelt kosten. De gegevens die de medewerkers ingeven (zoals materiaalverbruik en urenbesteding) worden rechtstreeks naar Oculus Service gestuurd en direct verwerkt. Zo zijn er minder administratieve handelingen en kunnen er meer uren worden gemaakt. En de factuur? Die is sneller de deur uit!

Voor deze oplossing werkt Pantheon samen met een specialist.



## 3 Oculus Suite



Oculus service is onderdeel van onze Oculus Suite. Integratie van de diverse applicaties van Oculus Suite heeft zonder twijfel een gunstig effect op uw bedrijfsvoering. Bedrijfsactiviteiten worden optimaal op elkaar afgestemd. Dat leidt tot meer efficiëntie en totaaloverzicht.

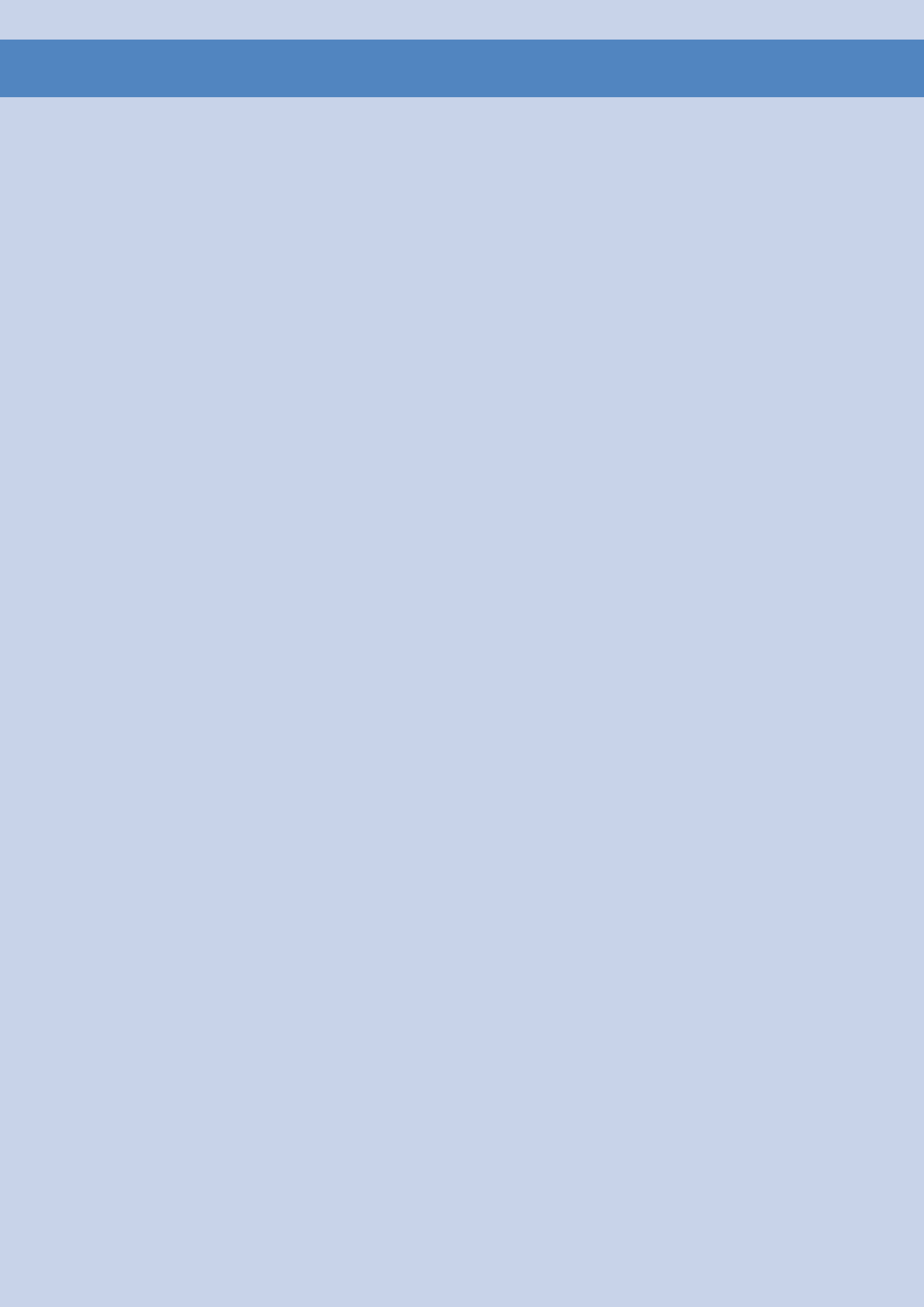
Voor de service-afdeling leidt het samenspel met de verschillende afdelingen tot een gegarandeerde tijd- en kostenbesparing.

Ondersteun daarom al uw kritische bedrijfsprocessen met Oculus:

- **Financieel**
- **In- en Verkoop**
- **Logistiek**
- **Projecten**
- **Productie**
- **CRM**
- **DMS**
- **Business Intelligence**
- **e-Commerce**
- **Transfer**

en uw processen worden gestroomlijnd!

Wilt u meer informatie over Oculus ERP en weten wat Oculus u nog meer kan bieden? Vraag dan naar onze brochure Oculus Suite. Ook is er een brochure voor de servicemarkt beschikbaar.





PANTHEON AUTOMATISERING

Pantheon Automatisering BV

Burg. Falkenaweg 58-2

8442 LE Heerenveen

T. 0513 - 657 357

F. 0513 - 654 695

[info@pantheon-automatisering.nl](mailto:info@pantheon-automatisering.nl)

[www.pantheon-automatisering.nl](http://www.pantheon-automatisering.nl)

*“Eindelijk een automatiseerder die onze business begrijpt”*