Sicher anfangen – einen Fall auswählen

Diese Anleitung führt dich durch neun typische Reparaturfälle. Lies nur den Fall, der jetzt vorliegt. Die PDF-Lesezeichen springen direkt zum passenden Szenario.

Der geführte Lernweg in der Hilfe zeigt jeweils einen Schritt und eine kurze Übungsfrage. Dort kannst du ohne Änderungen an Aufträgen, Kalendern oder Rechnungen üben.

Für einen echten Vorgang: App daneben öffnen, Auftragsnummer notieren und jeden Schritt kontrollieren. Bei der ersten Anwendung hilft ein erfahrener Kollege. Ein unklarer Zustand ist ein Grund für eine Rückfrage, nicht für einen zweiten Auftrag.

1 | Termin steht, Auftrag fehlt

2 | Termin und Auftrag vorhanden

3 | Arbeit prüfen und abrechnen

4 | Neukunde ruft an oder schreibt

5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie

6 | Ersatzteile nach Diagnose

7 | Versicherungsangebot

8 | Monteur hat selbst Rapport angelegt

9 | Tageskontrolle und fehlende Rapporte

1 | Termin steht, Auftrag fehlt

Startpunkt: Ein Termin ist bereits im Monteurkalender vorhanden; es gibt noch keine bestätigte Auftragsnummer.

Dein Weg durch diesen Fall (nummerierter Ablauf)

1. Kalender lesen

2. Auftrag suchen

3. Auftrag zuordnen

4. Rapport vorbereiten

5. Alttermin abgleichen

Ziel: Ein Auftrag und ein vorbereiteter Rapport; der reale Monteurtermin ist genau einmal vorhanden.

1 | Termin steht, Auftrag fehlt · Schritt 1/5

Du bist hier: Schritt 1 von 5 - Kalender lesen

Jetzt ausführen

Kalendereintrag öffnen. Datum, Anfang/Ende, Monteur, Kunde, Arbeitsadresse und bisherige Notizen lesen. Nummern im Betreff sind zunächst Hinweise; in der Pipeline prüfen, ob sie echte Aufträge sind.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Datum, Zeit, Monteur, Arbeitsadresse und bisherige Notizen sind notiert.

Wenn du unsicher bist

Bei fehlender Zuordnung zuerst den bestehenden Termin prüfen. Einen zweiten Termin anzulegen löst das Verknüpfungsproblem nicht.

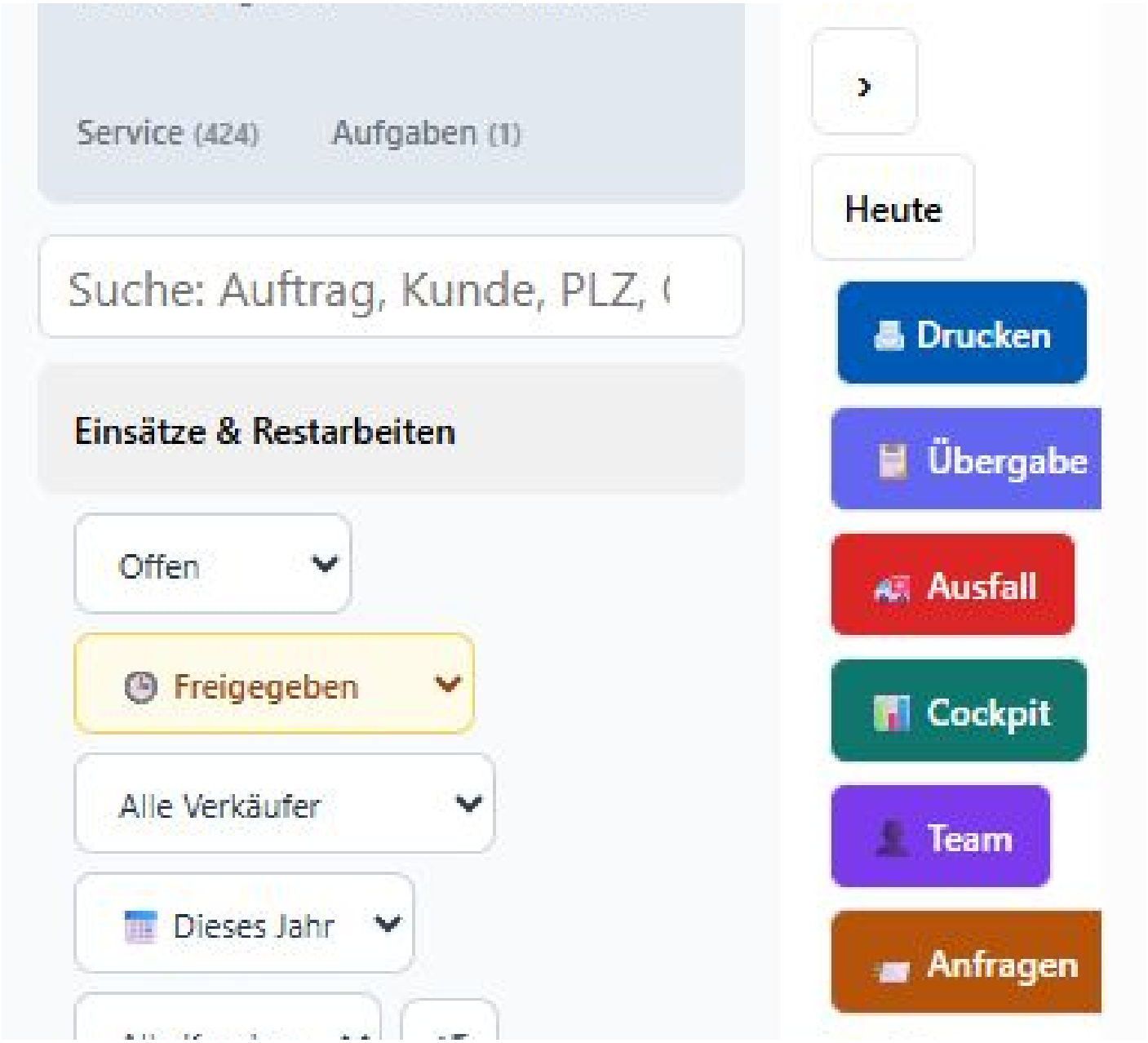
Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Auftrag suchen

1 | Termin steht, Auftrag fehlt · Bild zu Schritt 1

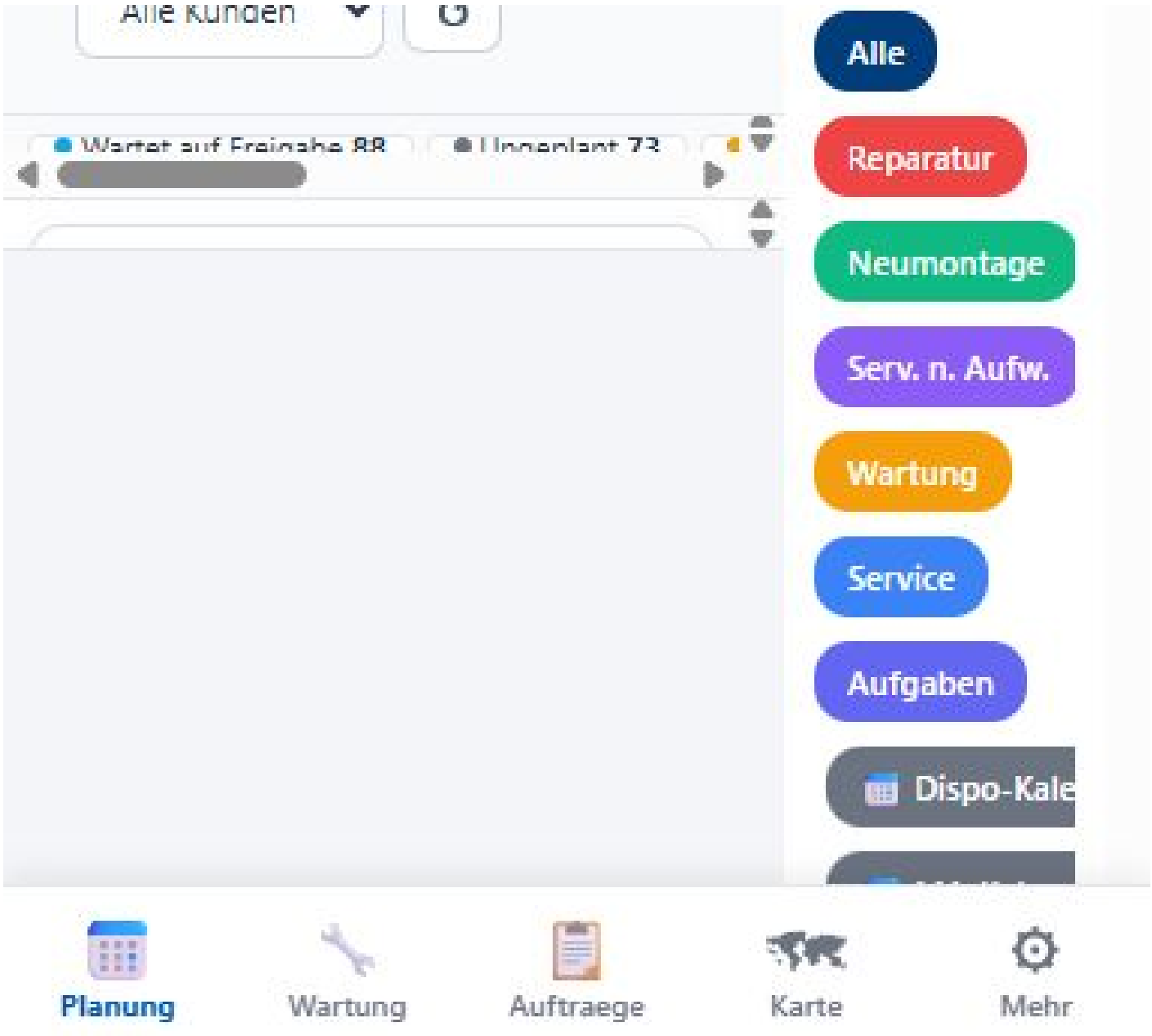
Bildabschnitt 1/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

1 | Termin steht, Auftrag fehlt · Bildschirmdetail 2/3



Bildabschnitt 2/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

1 | Termin steht, Auftrag fehlt · Bildschirmdetail 3/3



Bildabschnitt 3/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

1 | Termin steht, Auftrag fehlt · Schritt 2/5

Du bist hier: Schritt 2 von 5 - Auftrag suchen

Jetzt ausführen

Mit Kunde und Objekt nach einem Auftrag suchen. Falls einer existiert, zu Szenario 2 wechseln. Andernfalls über die Auftragserfassung einen Reparaturauftrag anlegen; siehe Grundlagen Kontakt und Auftrag.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Ein vorhandener Auftrag wurde gesucht. Entweder zu Fall 2 wechseln oder genau einen neuen Reparaturauftrag speichern.

Wenn du unsicher bist

Bei fehlender Zuordnung zuerst den bestehenden Termin prüfen. Einen zweiten Termin anzulegen löst das Verknüpfungsproblem nicht.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Auftrag zuordnen

1 | Termin steht, Auftrag fehlt · Bild zu Schritt 2

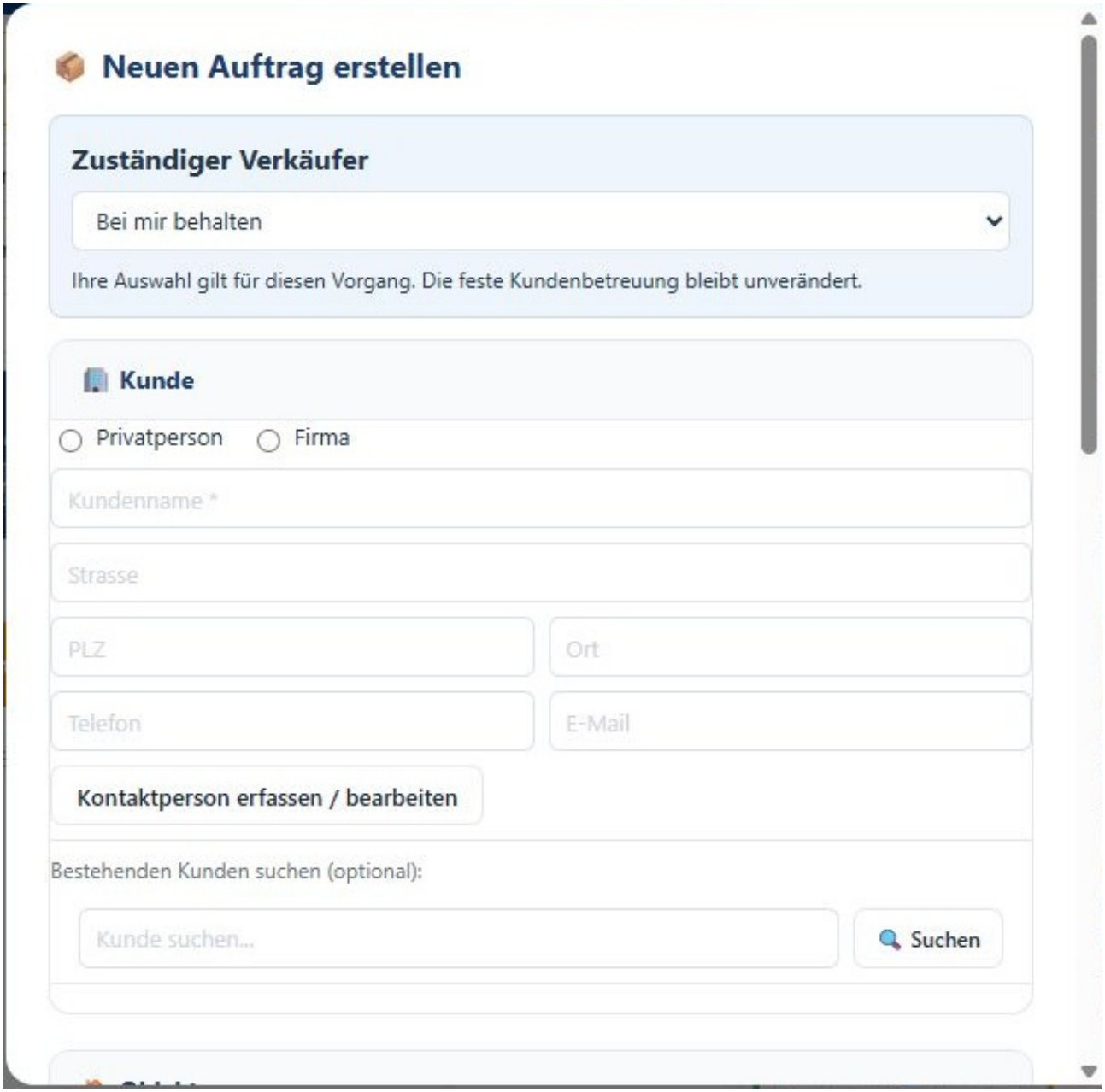


Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

1 | Termin steht, Auftrag fehlt · Schritt 3/5

Du bist hier: Schritt 3 von 5 - Auftrag zuordnen

Jetzt ausführen

Auftragsnummer notieren. In der Planung den neuen Auftrag suchen und öffnen. Vorhandenen Termin mit dem Auftrag vergleichen. Ein nicht verknüpfter Alttermin wird nicht automatisch durch eine Checkbox übernommen.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Die neue Auftragsnummer ist in der Planung auffindbar. Kunde und Objekt stimmen mit dem Alttermin überein.

Wenn du unsicher bist

Bei fehlender Zuordnung zuerst den bestehenden Termin prüfen. Einen zweiten Termin anzulegen löst das Verknüpfungsproblem nicht.

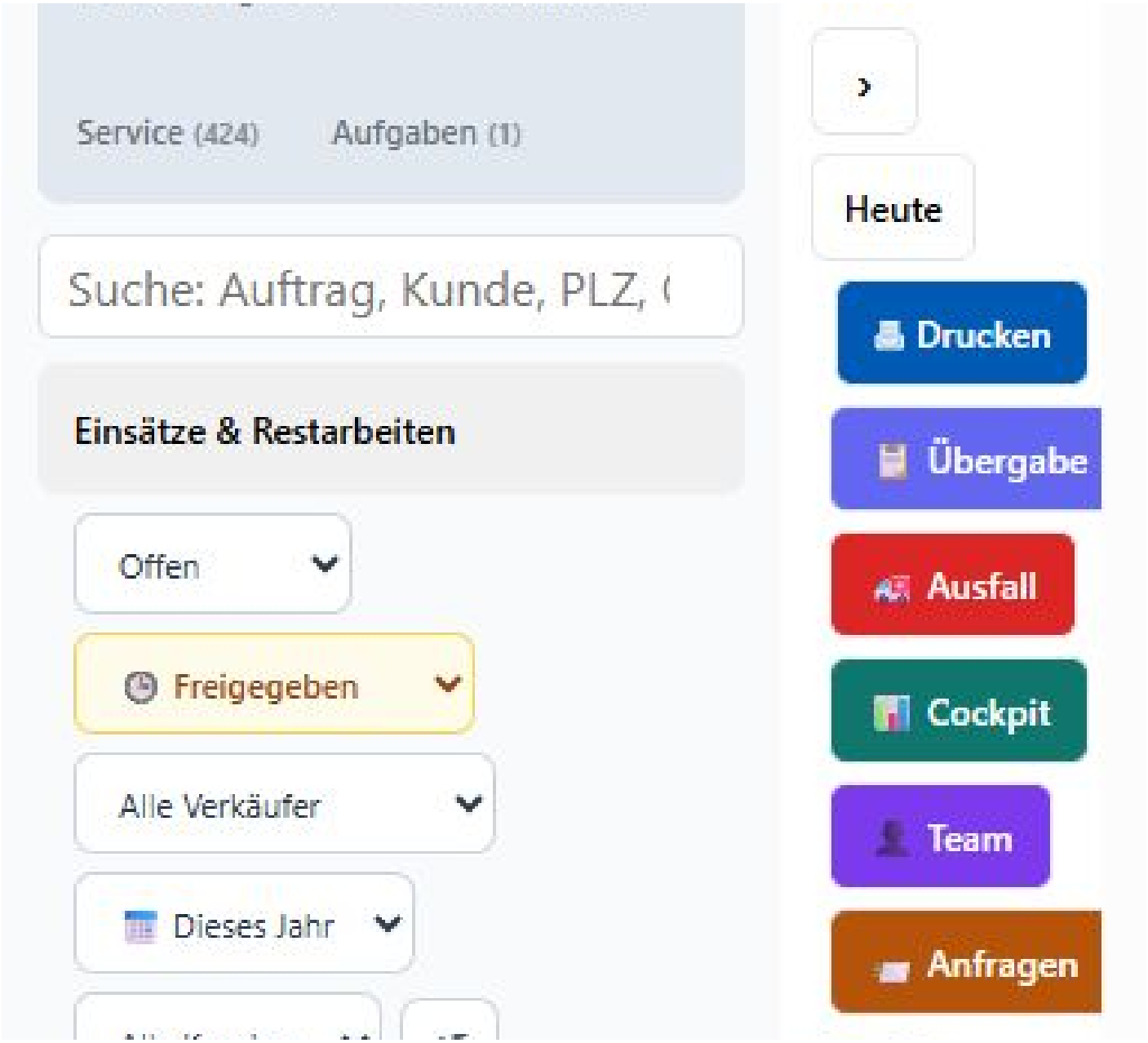
Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Rapport vorbereiten

1 | Termin steht, Auftrag fehlt · Bild zu Schritt 3

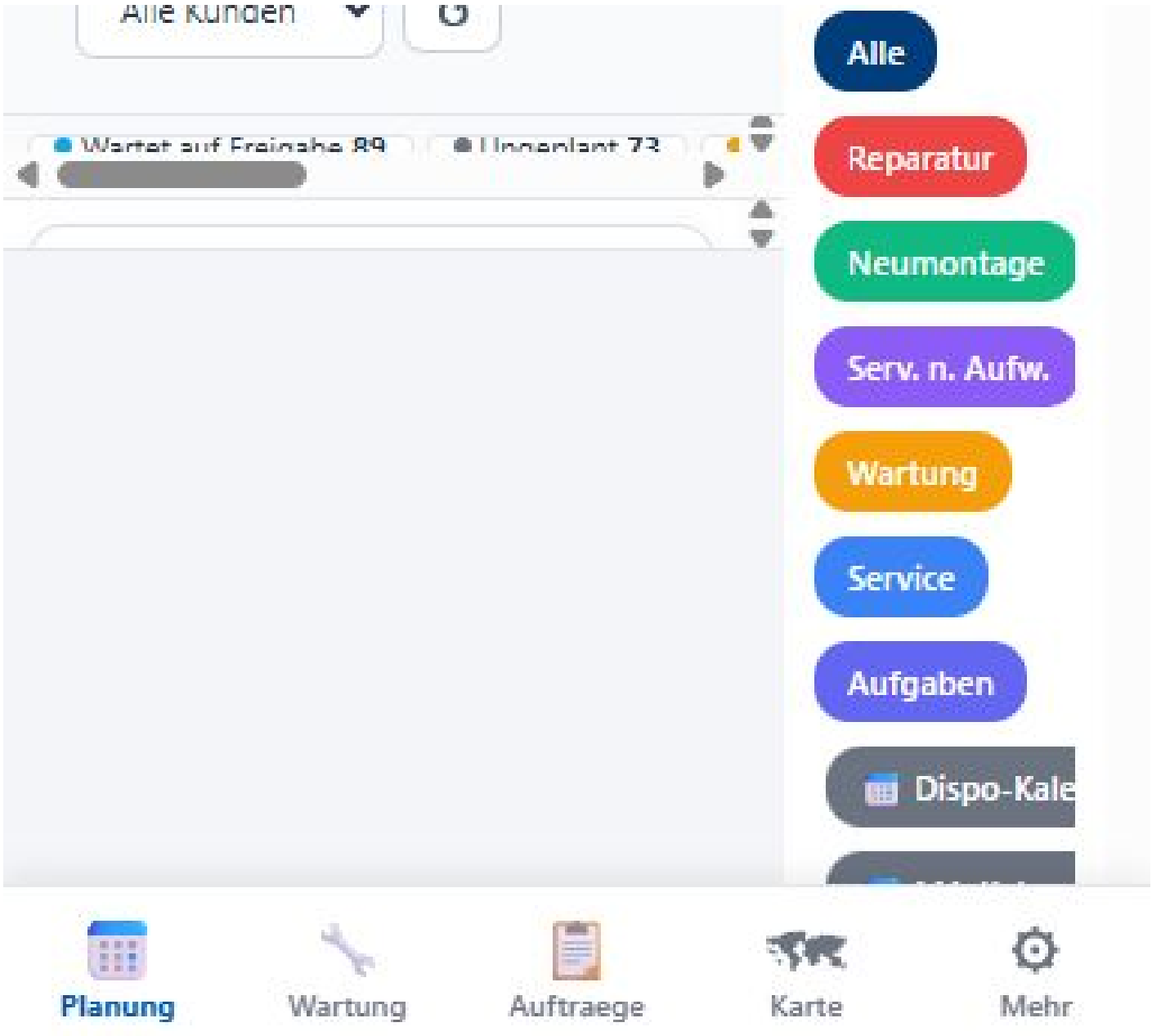
Bildabschnitt 1/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

1 | Termin steht, Auftrag fehlt · Bildschirmdetail 2/3



Bildabschnitt 2/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

1 | Termin steht, Auftrag fehlt · Bildschirmdetail 3/3



Bildabschnitt 3/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

1 | Termin steht, Auftrag fehlt · Schritt 4/5

Du bist hier: Schritt 4 von 5 - Rapport vorbereiten

Jetzt ausführen

Rapport nach dem Grundlagenkapitel vorbereiten. Den Monteur wählen, der den bestehenden Termin tatsächlich ausführt. Kein Schnell-Einplanen auslösen, solange die vorhandene Planung nicht abgeglichen wurde.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Ein Rapport ist erreichbar und dem tatsächlich eingeplanten Monteur zugewiesen.

Wenn du unsicher bist

Bei fehlender Zuordnung zuerst den bestehenden Termin prüfen. Einen zweiten Termin anzulegen löst das Verknüpfungsproblem nicht.

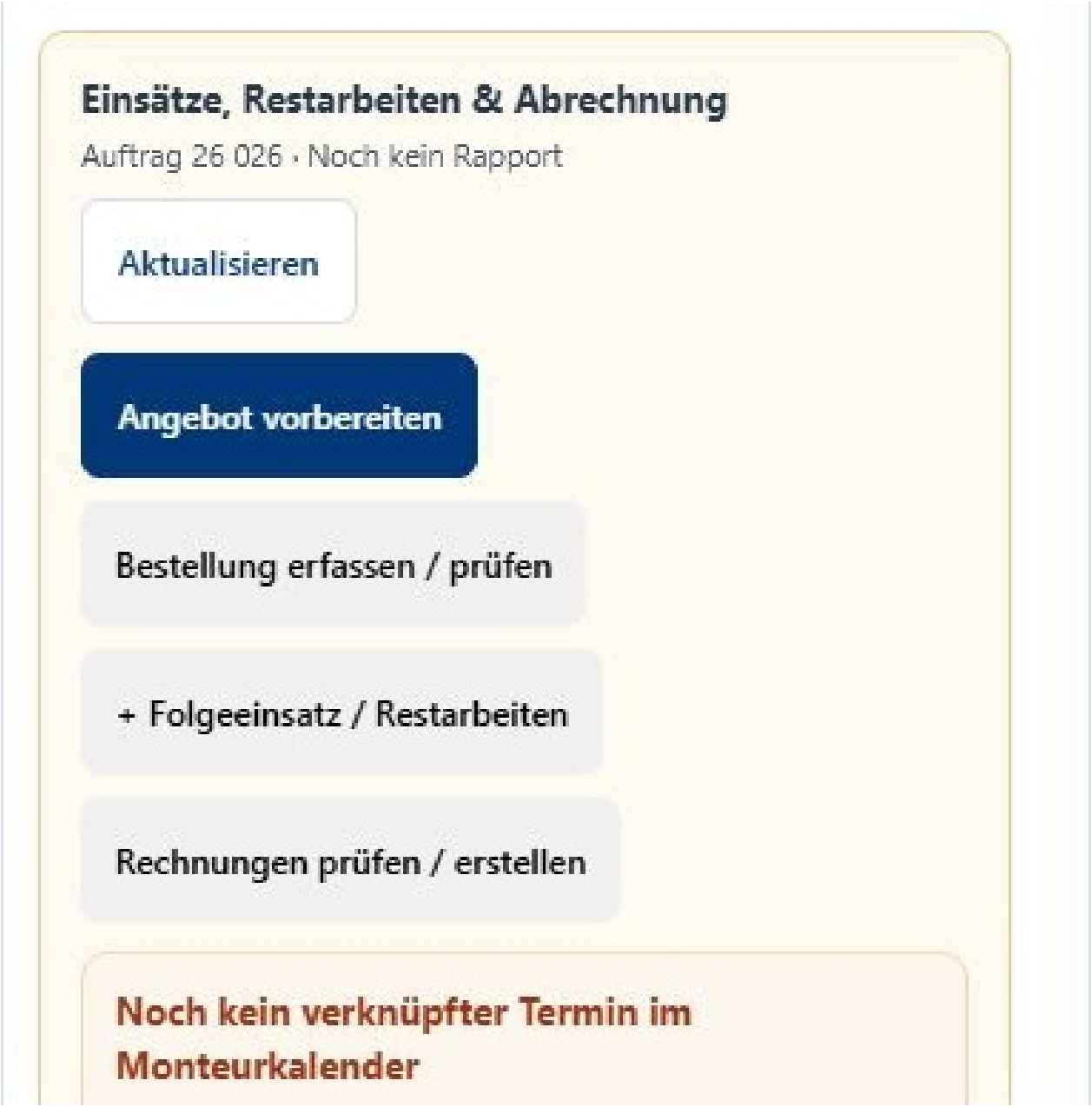
Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Alttermin abgleichen

1 | Termin steht, Auftrag fehlt · Bild zu Schritt 4

Bildabschnitt 1/2. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

1 | Termin steht, Auftrag fehlt · Bildschirmdetail 2/2



Bildabschnitt 2/2. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

1 | Termin steht, Auftrag fehlt · Schritt 5/5

Du bist hier: Schritt 5 von 5 - Alttermin abgleichen

Jetzt ausführen

Bestehenden Termin erhalten. Wenn die Oberfläche keine sichere Zuordnung anbietet, Auftragsnummer und Rapportnummer nachvollziehbar im bestehenden Vorgang vermerken und den Alttermin gezielt klären. Nicht als automatische Verknüpfung ausgeben.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Im persönlichen Monteurkalender steht genau ein Einsatz. Eine fehlende Verknüpfung bleibt als offene Klärung dokumentiert.

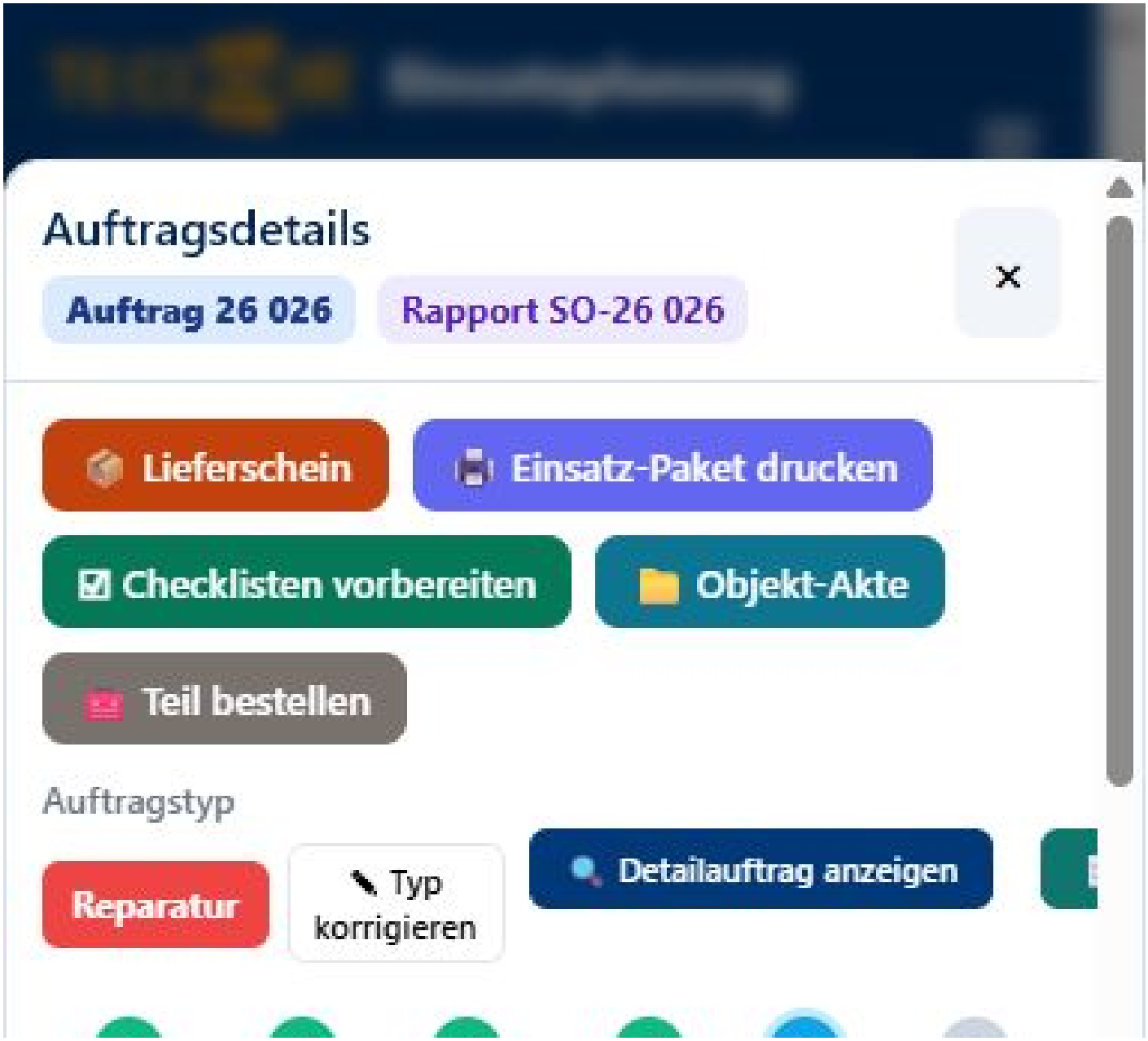
Wenn du unsicher bist

Bei fehlender Zuordnung zuerst den bestehenden Termin prüfen. Einen zweiten Termin anzulegen löst das Verknüpfungsproblem nicht.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

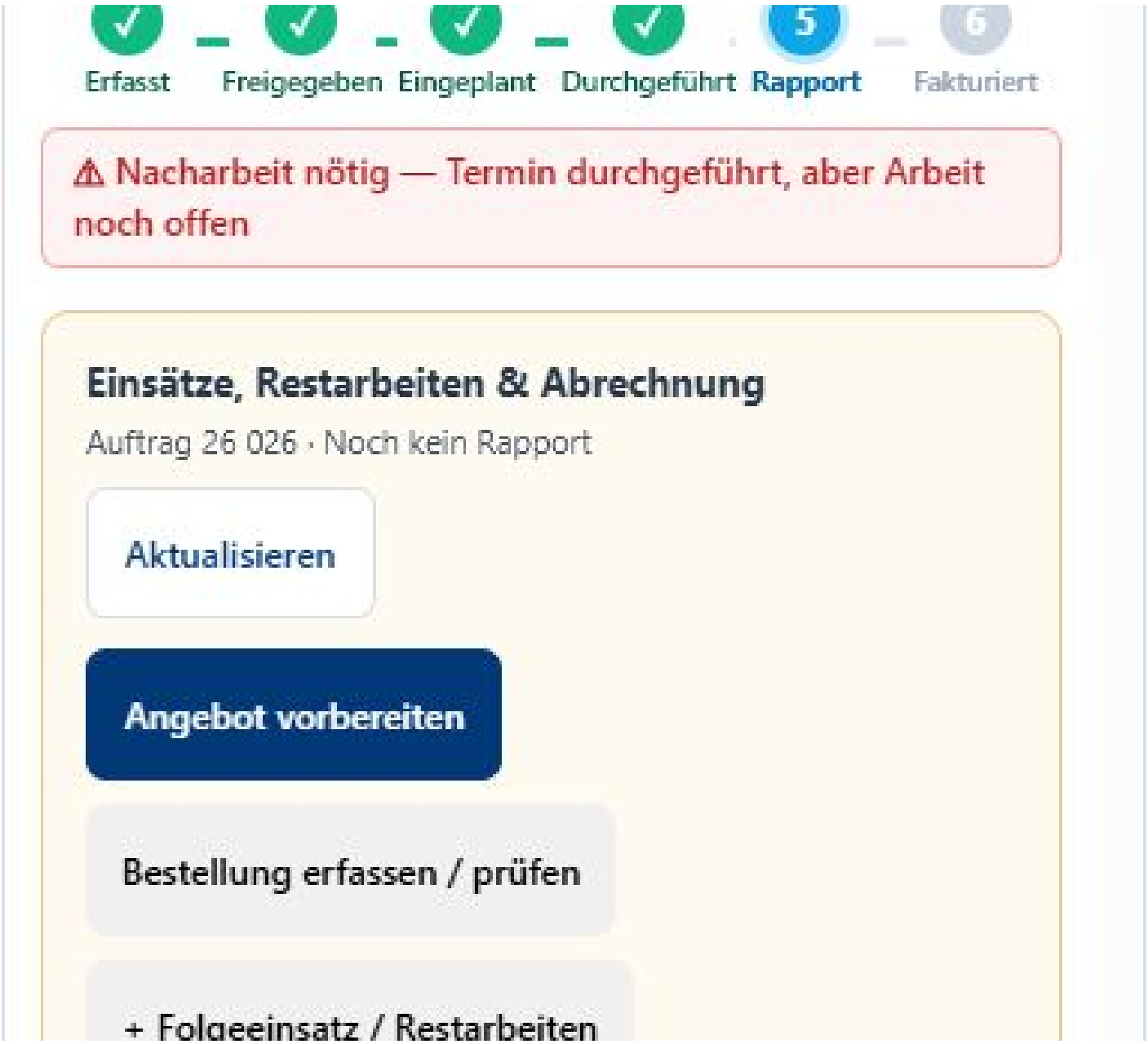
Weiter: Ein Auftrag und ein vorbereiteter Rapport; der reale Monteurtermin ist genau einmal vorhanden.

1 | Termin steht, Auftrag fehlt · Bild zu Schritt 5



Bildabschnitt 1/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

1 | Termin steht, Auftrag fehlt · Bildschirmdetail 2/3



Bildabschnitt 2/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

1 | Termin steht, Auftrag fehlt · Bildschirmdetail 3/3

Bildabschnitt 3/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

1 | Termin steht, Auftrag fehlt · Abschlusskontrolle

Ergebnis: Ein Auftrag und ein vorbereiteter Rapport; der reale Monteurtermin ist genau einmal vorhanden.

Prüfe dein Verständnis

Der Termin steht bereits im Monteurkalender. Was machst du?

Richtiger nächster Gedanke: Bestehenden Termin abgleichen und erhalten.

Ein zweiter Termin klärt keine fehlende Zuordnung.

Offene Klärungen: Bei fehlender Zuordnung zuerst den bestehenden Termin prüfen. Einen zweiten Termin anzulegen löst das Verknüpfungsproblem nicht.

2 | Termin und Auftrag vorhanden

Startpunkt: Sie haben bereits eine Auftragsnummer, einen Termin und den eingeplanten Monteur.

Dein Weg durch diesen Fall (nummerierter Ablauf)

1. Auftrag öffnen

2. Rapport öffnen

3. Monteur prüfen

4. Einsatz vorbereiten

5. Vorbereitung kontrollieren

Ziel: Der bestehende Auftrag ist vollständig vorbereitet, ohne einen zweiten Auftrag oder Termin.

2 | Termin und Auftrag vorhanden · Schritt 1/5

Du bist hier: Schritt 1 von 5 - Auftrag öffnen

Jetzt ausführen

In der Einsatzplanung die Auftragsnummer suchen und Kundenkarte öffnen. Arbeitsort und Fehlerbeschreibung mit dem Kalender vergleichen.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Auftragsnummer, Arbeitsadresse und Fehlerbeschreibung stimmen mit dem Termin überein.

Wenn du unsicher bist

Ein bereits vorhandener Rapport darf nicht nochmals neu angelegt werden.

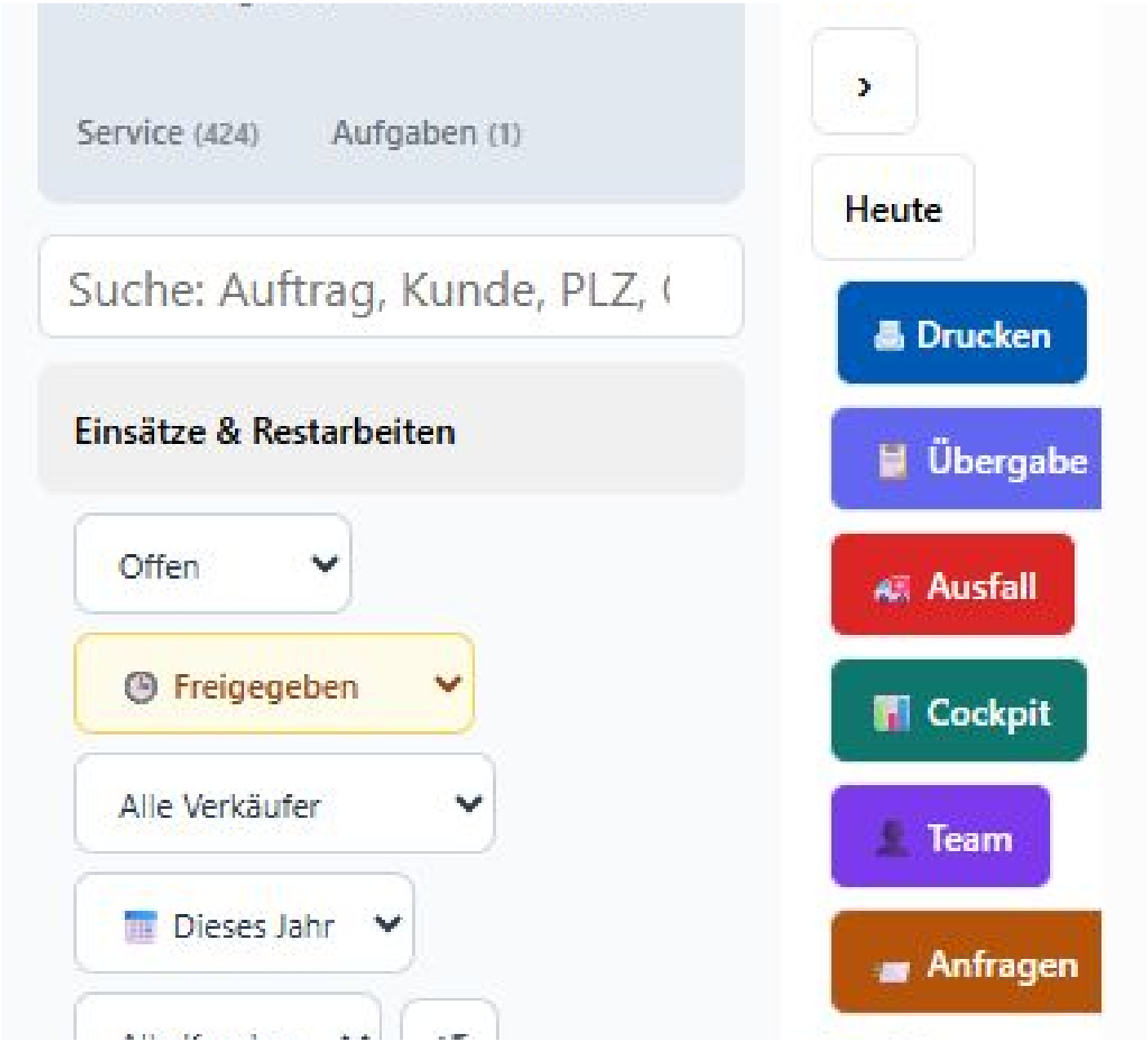
Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Rapport öffnen

2 | Termin und Auftrag vorhanden · Bild zu Schritt 1

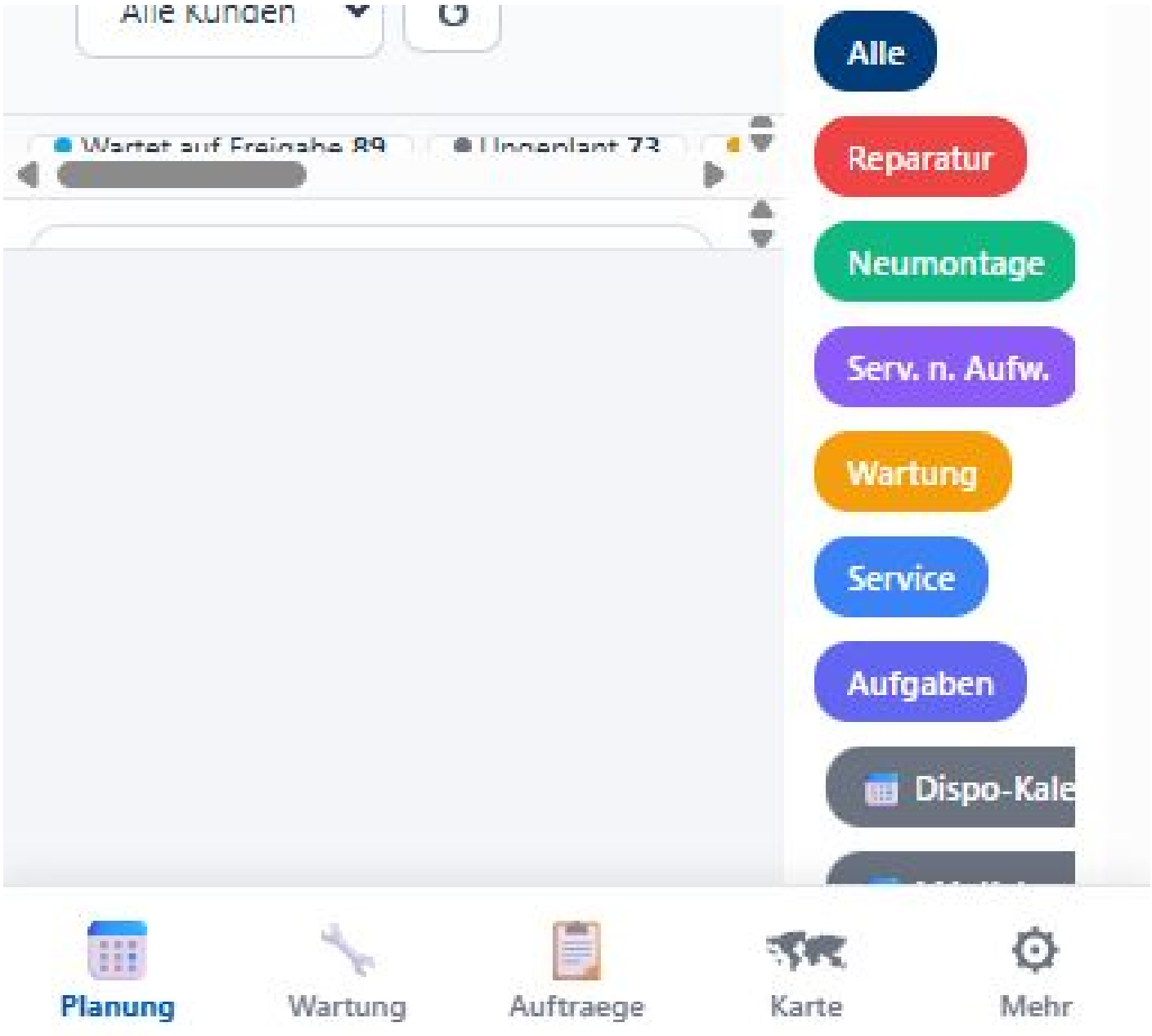
Bildabschnitt 1/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

2 | Termin und Auftrag vorhanden · Bildschirmdetail 2/3



Bildabschnitt 2/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

2 | Termin und Auftrag vorhanden · Bildschirmdetail 3/3



Bildabschnitt 3/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

2 | Termin und Auftrag vorhanden · Schritt 2/5

Du bist hier: Schritt 2 von 5 - Rapport öffnen

Jetzt ausführen

Im Detail nach vorhandenem Rapport schauen. Rapport öffnen benutzen, falls angeboten; andernfalls nach Aktualisierung einmal Rapport anlegen & öffnen.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Der bestehende Rapport ist geöffnet; nur wenn nach Aktualisierung keiner vorhanden ist, einmal neu anlegen.

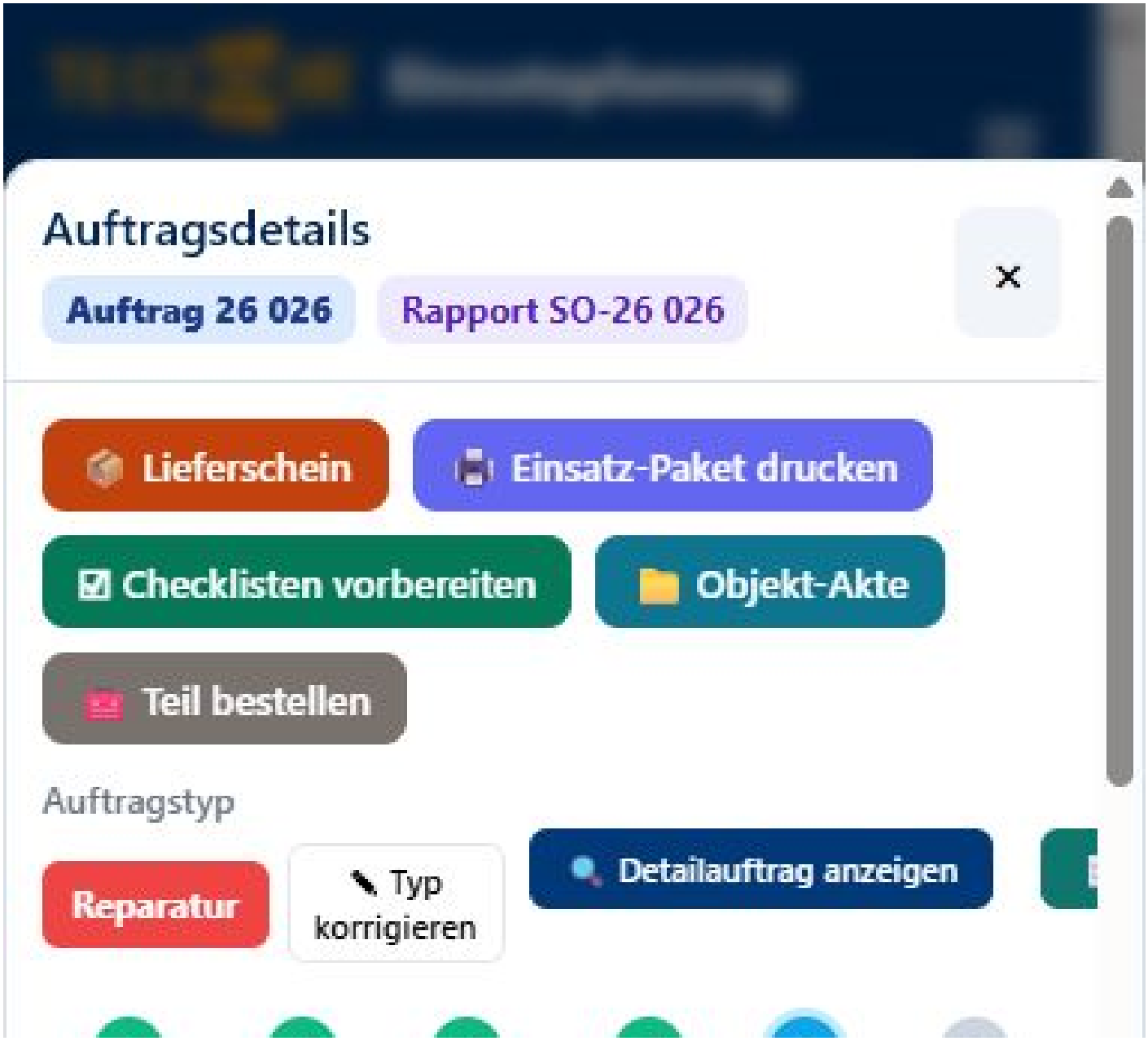
Wenn du unsicher bist

Ein bereits vorhandener Rapport darf nicht nochmals neu angelegt werden.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

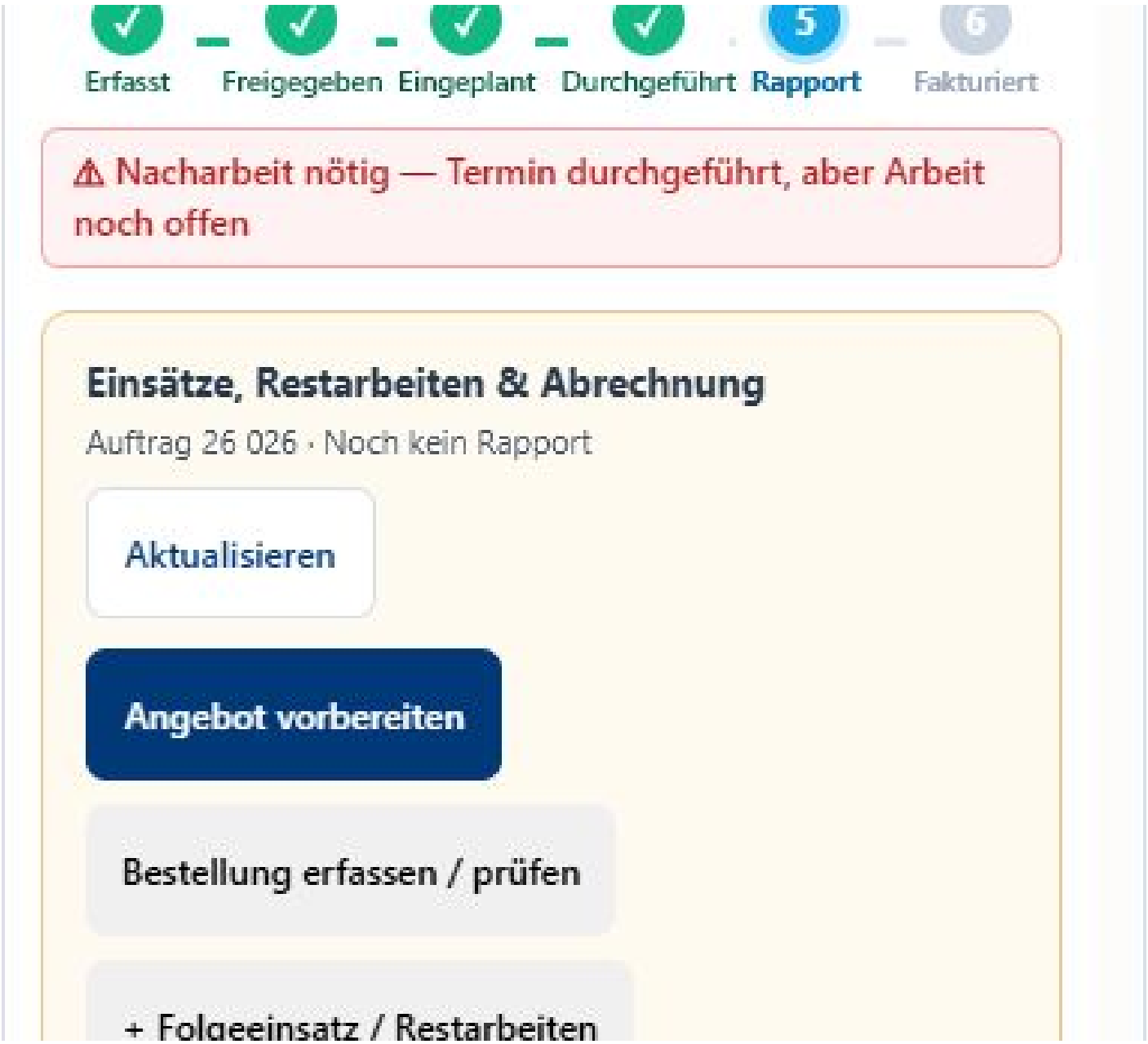
Weiter: Monteur prüfen

2 | Termin und Auftrag vorhanden · Bild zu Schritt 2



Bildabschnitt 1/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

2 | Termin und Auftrag vorhanden · Bildschirmdetail 2/3



Bildabschnitt 2/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

2 | Termin und Auftrag vorhanden · Bildschirmdetail 3/3

Bildabschnitt 3/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

2 | Termin und Auftrag vorhanden · Schritt 3/5

Du bist hier: Schritt 3 von 5 - Monteur prüfen

Jetzt ausführen

Monteurzuweisung kontrollieren. Der Verkäufer im Auftrag ist nicht automatisch der ausführende Monteur. Bei mehreren Monteuren den tatsächlich geplanten Einsatz abgleichen.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Der ausführende Monteur stimmt mit dem Kalender überein; Verkäufer und Monteur sind getrennt geprüft.

Wenn du unsicher bist

Ein bereits vorhandener Rapport darf nicht nochmals neu angelegt werden.

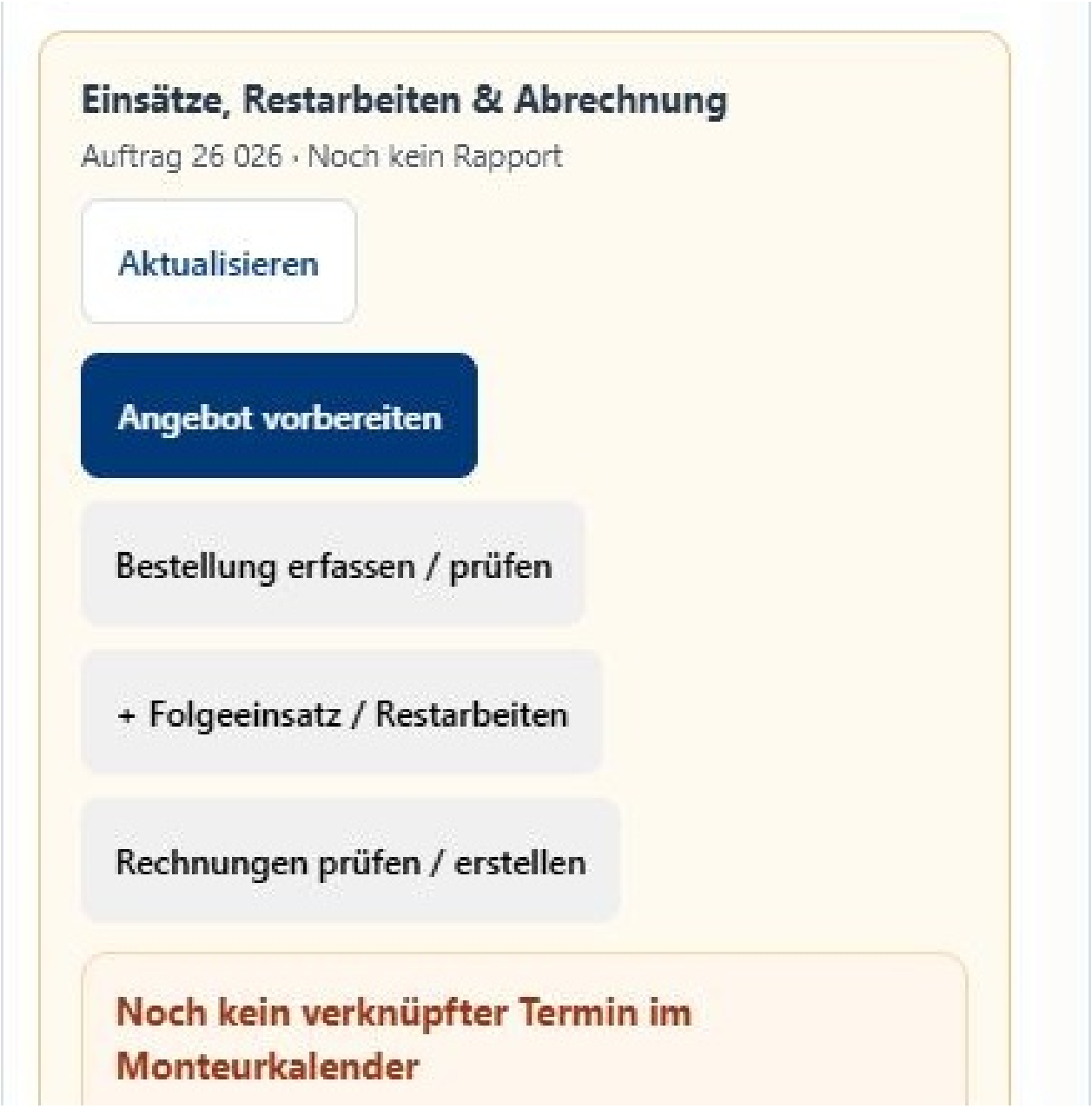
Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Einsatz vorbereiten

2 | Termin und Auftrag vorhanden · Bild zu Schritt 3

Bildabschnitt 1/2. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

2 | Termin und Auftrag vorhanden · Bildschirmdetail 2/2



Bildabschnitt 2/2. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

2 | Termin und Auftrag vorhanden · Schritt 4/5

Du bist hier: Schritt 4 von 5 - Einsatz vorbereiten

Jetzt ausführen

Aufgabenbeschreibung, Anlage, Checkliste und Kontakt vor Ort prüfen. Fehlende Unterlagen ergänzen. Der Monteur soll ohne weitere Rückfrage wissen, was geprüft werden muss.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Aufgabe, Anlage, Checkliste, Unterlagen und Kontakt vor Ort sind für den Monteur verständlich.

Wenn du unsicher bist

Ein bereits vorhandener Rapport darf nicht nochmals neu angelegt werden.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Vorbereitung kontrollieren

2 | Termin und Auftrag vorhanden · Bild zu Schritt 4

Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

2 | Termin und Auftrag vorhanden · Schritt 5/5

Du bist hier: Schritt 5 von 5 - Vorbereitung kontrollieren

Jetzt ausführen

Speicherbestätigung und tatsächlichen Monteurkalender prüfen. Nach dem Besuch über Szenario 3 kontrollieren; bei Ersatzteilen über Szenario 6 oder 7 weiterarbeiten.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Speicherbestätigung ist sichtbar, der tatsächliche Termin stimmt. Nach dem Besuch folgt Fall 3, 6 oder 7.

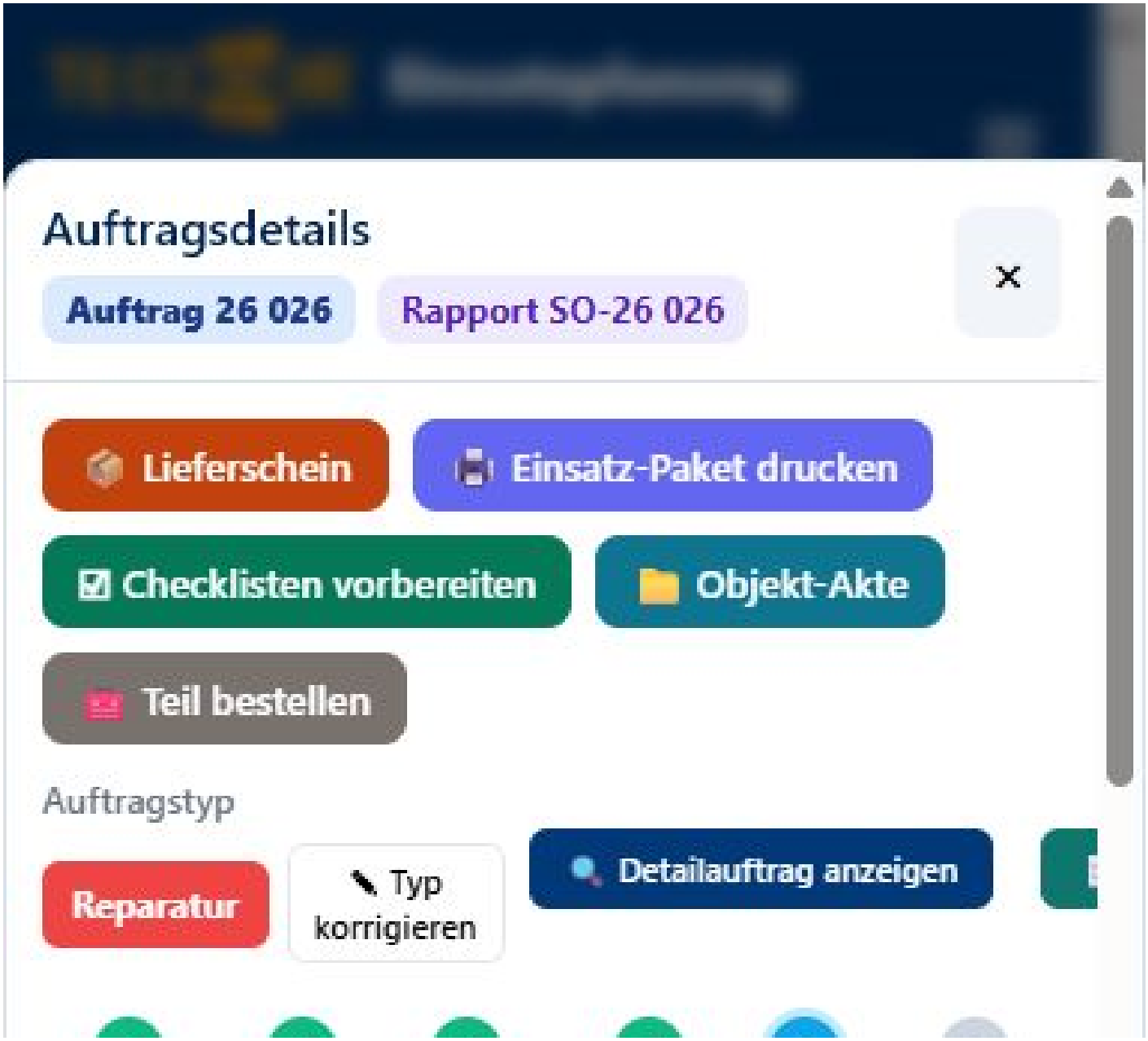
Wenn du unsicher bist

Ein bereits vorhandener Rapport darf nicht nochmals neu angelegt werden.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

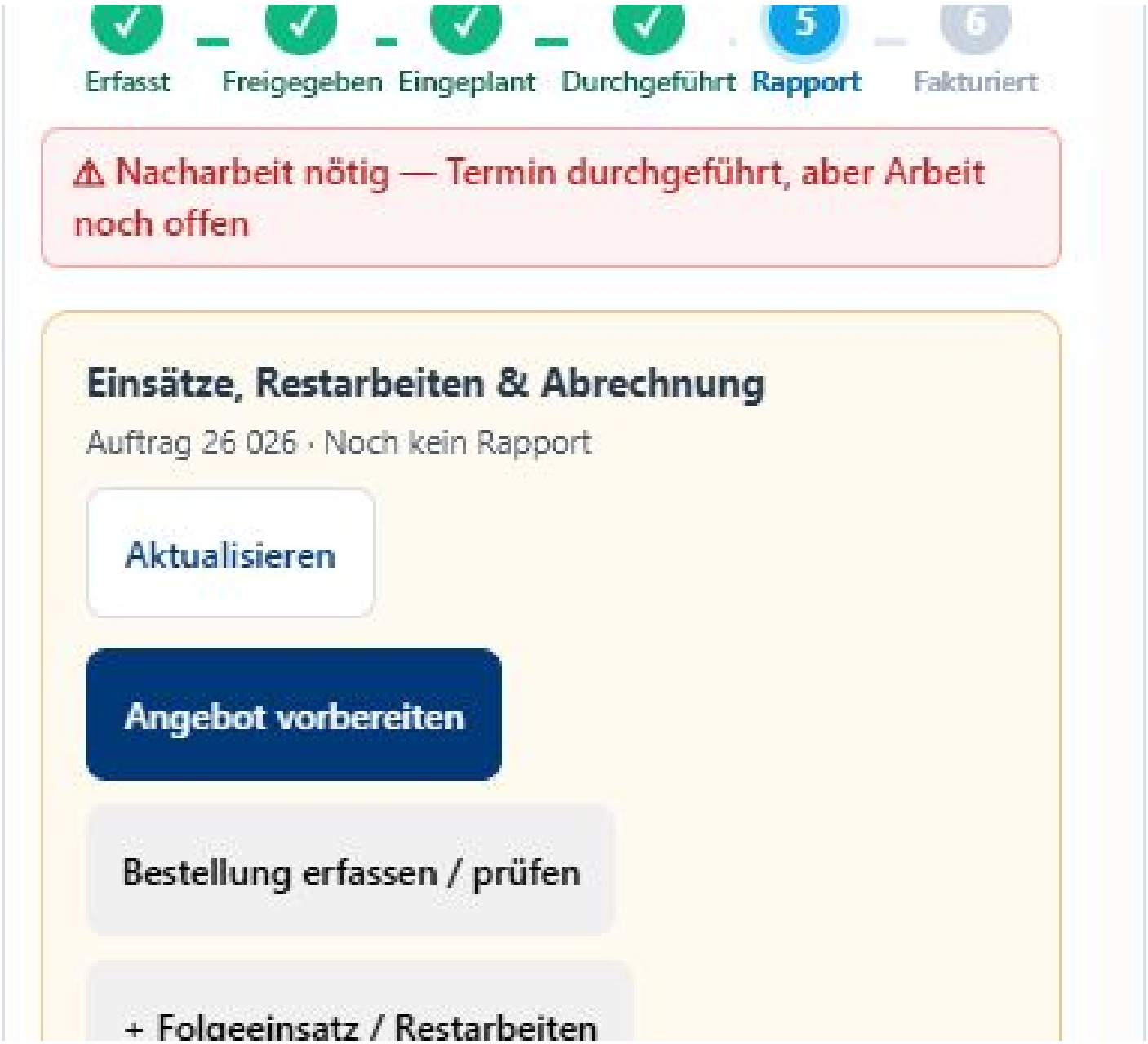
Weiter: Der bestehende Auftrag ist vollständig vorbereitet, ohne einen zweiten Auftrag oder Termin.

2 | Termin und Auftrag vorhanden · Bild zu Schritt 5



Bildabschnitt 1/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

2 | Termin und Auftrag vorhanden · Bildschirmdetail 2/3



Bildabschnitt 2/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

2 | Termin und Auftrag vorhanden · Bildschirmdetail 3/3

Bildabschnitt 3/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

2 | Termin und Auftrag vorhanden · Abschlusskontrolle

Ergebnis: Der bestehende Auftrag ist vollständig vorbereitet, ohne einen zweiten Auftrag oder Termin.

Prüfe dein Verständnis

Ein Rapport ist bereits vorhanden. Was verwendest du?

Richtiger nächster Gedanke: Den bestehenden Rapport öffnen und ergänzen.

Ein Einsatz soll keinen zweiten Rapport durch versehentliche Neuanlage erhalten.

Offene Klärungen: Ein bereits vorhandener Rapport darf nicht nochmals neu angelegt werden.

3 | Arbeit prüfen und abrechnen

Startpunkt: Der Monteur meldet den Besuch als erledigt und hat den Rapport übermittelt.

Dein Weg durch diesen Fall (nummerierter Ablauf)

1. Rapport finden

2. Arbeit kontrollieren

3. Restarbeiten klären

4. Rechnung vorbereiten

5. Fahrt und Rechnung prüfen

Ziel: Alle Besuche sind berücksichtigt; Fahrt, Material und Arbeit sind korrekt und nicht doppelt verrechnet.

3 | Arbeit prüfen und abrechnen · Schritt 1/5

Du bist hier: Schritt 1 von 5 - Rapport finden

Jetzt ausführen

Pipeline → Rapporte öffnen und den richtigen Rapport suchen. Bei fehlendem Treffer «Alle» wählen. Falls die Schaltfläche «Rapport-App» kein Fenster öffnet: die Rapport-App direkt öffnen, «Alle Aufträge», Status «Alle Status», dann die Rapportnummer in die Suche eingeben und die Karte anklicken. Im Kopf stehen Rapportnummer und Auftragsnummer in Klammern; Kunde und Objekt zusätzlich vergleichen.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Die richtige Rapportnummer und der zugehörige Auftrag sind gefunden; bei fehlendem Treffer zuerst Filter und Synchronisation prüfen.

Wenn du unsicher bist

Bei fehlendem Visum, Material oder unklarer Restarbeit mit dem Monteur klären. Abschliessen nicht als Ersatz für die fachliche Kontrolle benutzen.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Arbeit kontrollieren

3 | Arbeit prüfen und abrechnen · Bild zu Schritt 1

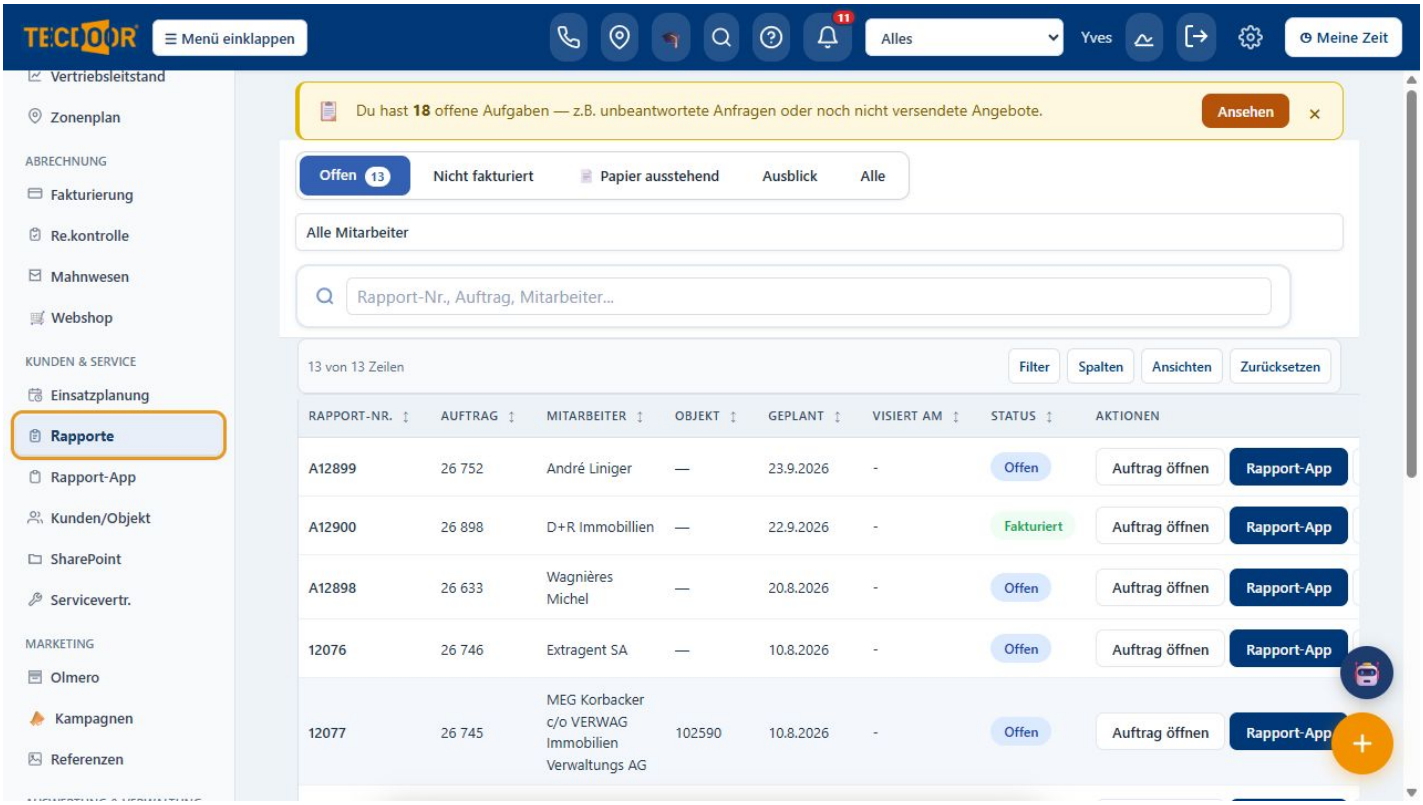


Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

3 | Arbeit prüfen und abrechnen · Schritt 2/5

Du bist hier: Schritt 2 von 5 - Arbeit kontrollieren

Jetzt ausführen

Im Rapport nach unten zu «Ausgeführte Arbeiten» und «Bemerkungen» scrollen. Danach «ZEITERFASSUNG», «MATERIAL», «ABSCHLUSS», Fotos und «ZUSAMMENFASSUNG» lesen. Zeiten und tatsächlich verbautes Material prüfen; die Anzahl Materialpositionen allein belegt keine abrechenbare Menge. «Arbeit noch nicht fertiggestellt» bedeutet Restarbeit. «Fakturieren» im Feld Fakturierung ist keine Bestätigung einer bereits gebuchten Rechnung. Fehlende Unterschrift oder Widersprüche zwischen Text und Zusammenfassung mit dem Monteur klären. Felder speichern automatisch: zum Prüfen nichts ändern.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Arbeit, Zeiten, Material, Fotos, Kundenvisum und offene Arbeiten sind geprüft. Unklare Angaben sind zurückgefragt.

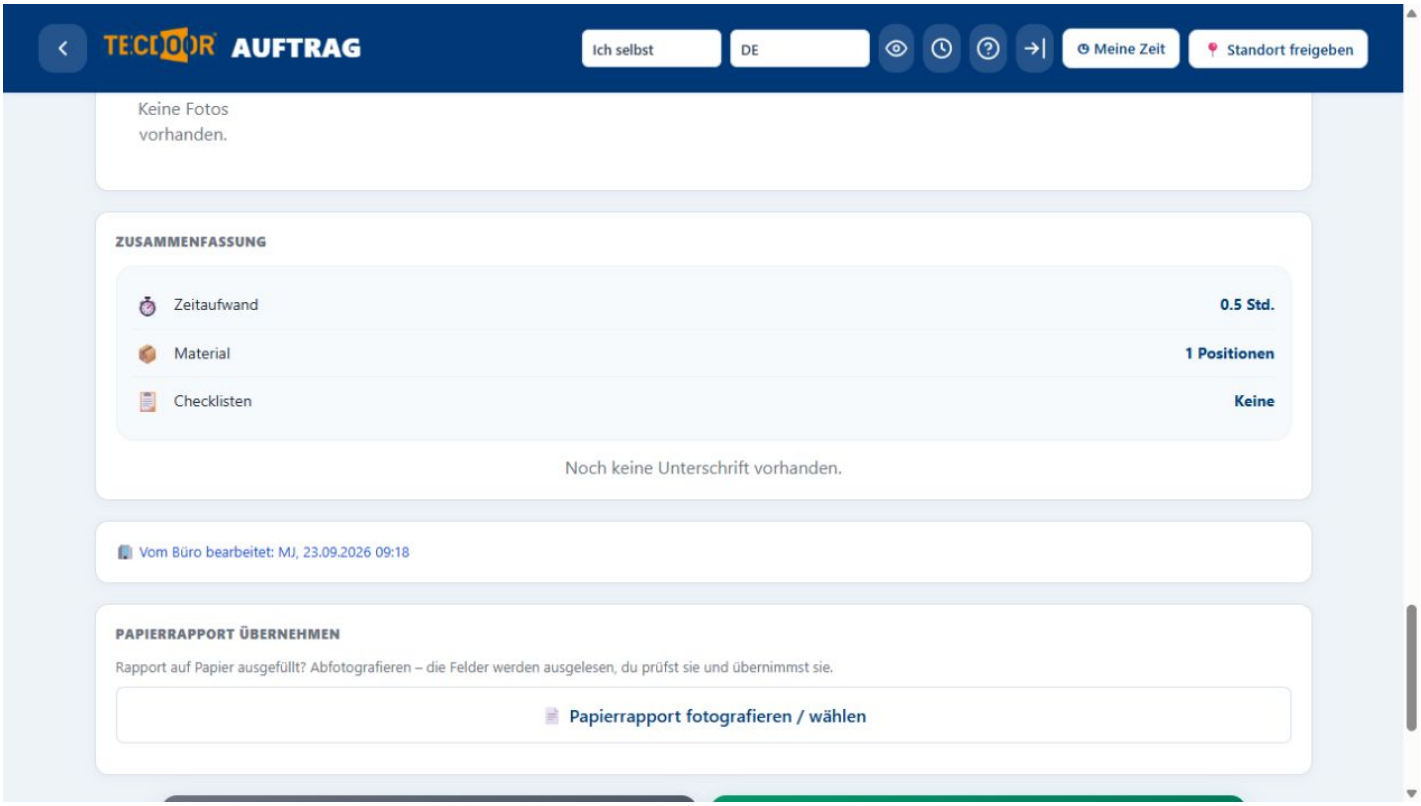
Wenn du unsicher bist

Bei fehlendem Visum, Material oder unklarer Restarbeit mit dem Monteur klären. Abschliessen nicht als Ersatz für die fachliche Kontrolle benutzen.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Restarbeiten klären

3 | Arbeit prüfen und abrechnen · Bild zu Schritt 2



Live-Beispiel A12900: 0.5 Stunden, eine Materialposition, keine Checkliste und keine gespeicherte Unterschrift. Die Anzahl der Positionen genügt nicht zur Rechnungsfreigabe. Der Bildschirm wurde nur gelesen.

3 | Arbeit prüfen und abrechnen · Schritt 3/5

Du bist hier: Schritt 3 von 5 - Restarbeiten klären

Jetzt ausführen

In Planung → Auftrag → Einsätze, Restarbeiten & Abrechnung den Folgeablauf prüfen. Durchgeführt oder Visiert bedeutet nicht, dass keine Nacharbeit offen ist. Bei offenen Arbeiten noch nicht als komplett erledigt behandeln.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Es ist ausdrücklich geklärt, ob weitere Arbeiten nötig sind. Durchgeführt oder Visiert allein reicht nicht.

Wenn du unsicher bist

Bei fehlendem Visum, Material oder unklarer Restarbeit mit dem Monteur klären. Abschliessen nicht als Ersatz für die fachliche Kontrolle benutzen.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Rechnung vorbereiten

3 | Arbeit prüfen und abrechnen · Bild zu Schritt 3

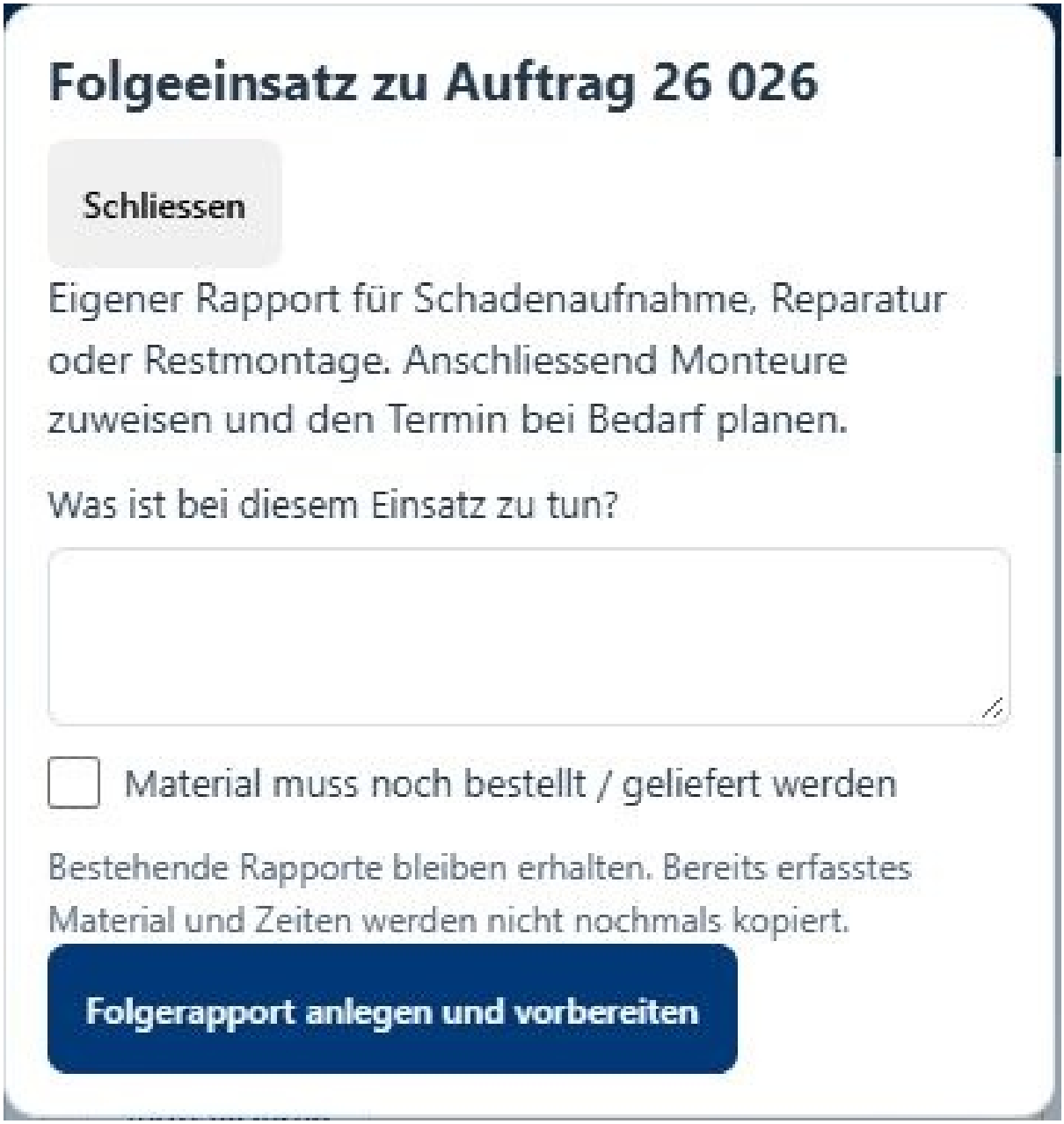


Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

3 | Arbeit prüfen und abrechnen · Schritt 4/5

Du bist hier: Schritt 4 von 5 - Rechnung vorbereiten

Jetzt ausführen

Im Auftrag Rechnungen öffnen. Bereits bestehende Rechnungen vergleichen. Nur die noch nicht verrechneten Rapporte übernehmen und Positionen fachlich prüfen.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Bestehende Rechnungen sind abgeglichen; nur noch nicht verrechnete Leistungen sind übernommen.

Wenn du unsicher bist

Bei fehlendem Visum, Material oder unklarer Restarbeit mit dem Monteur klären. Abschliessen nicht als Ersatz für die fachliche Kontrolle benutzen.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Fahrt und Rechnung prüfen

3 | Arbeit prüfen und abrechnen · Bild zu Schritt 4

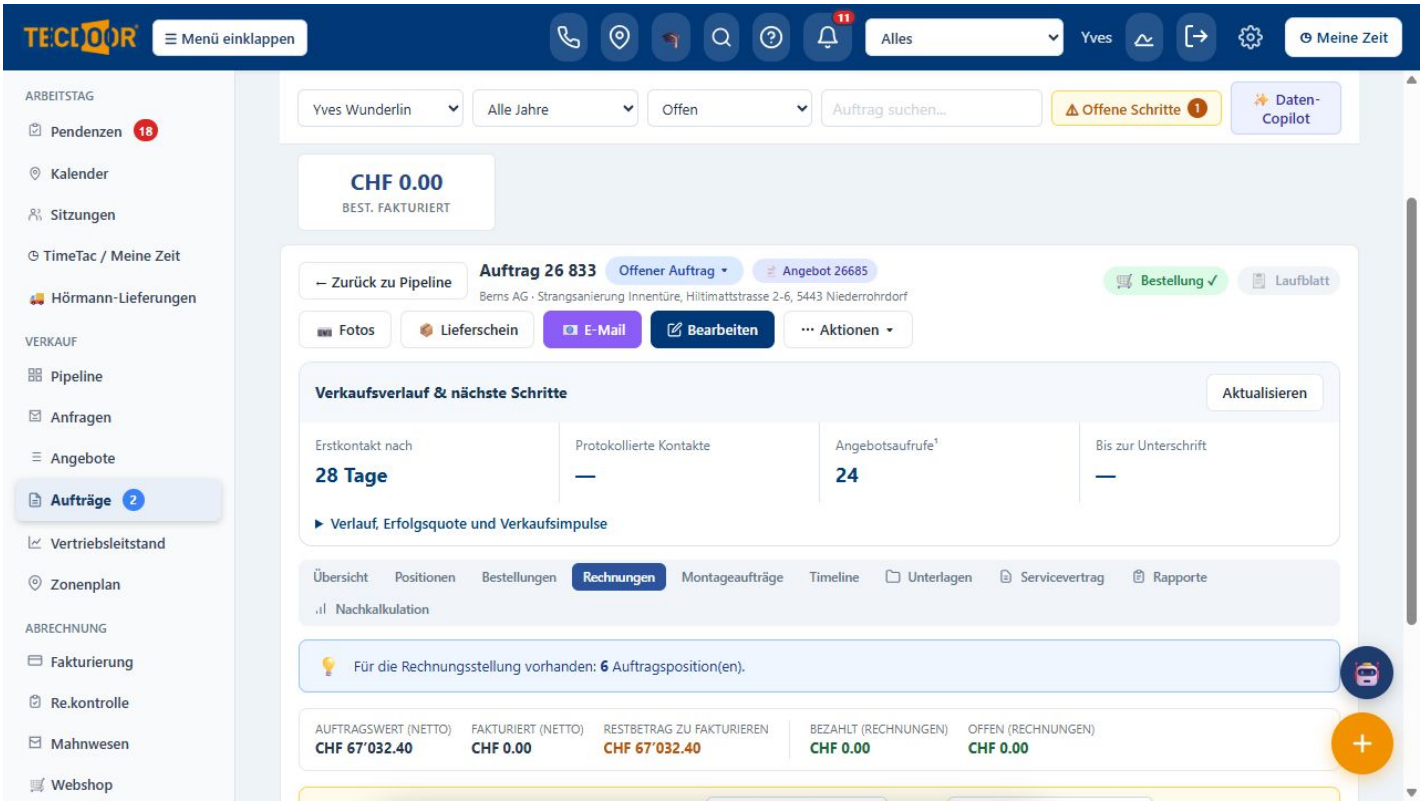


Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

3 | Arbeit prüfen und abrechnen · Schritt 5/5

Du bist hier: Schritt 5 von 5 - Fahrt und Rechnung prüfen

Jetzt ausführen

Objekt-PLZ im Zonenplan nachschlagen, Fahrtposition und Vereinbarung vergleichen. Rechnungsvorschau prüfen, versenden und zur Buchung im D365-Backoffice übergeben. Die ausführliche Abrechnungsprüfung steht nach den Szenarien.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Objekt-PLZ, Zonenpreis, Fahrtposition und Vereinbarung stimmen. Vorschau und Empfänger sind geprüft; Buchung separat im Backoffice kontrollieren.

Wenn du unsicher bist

Bei fehlendem Visum, Material oder unklarer Restarbeit mit dem Monteur klären. Abschliessen nicht als Ersatz für die fachliche Kontrolle benutzen.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Alle Besuche sind berücksichtigt; Fahrt, Material und Arbeit sind korrekt und nicht doppelt verrechnet.

3 | Arbeit prüfen und abrechnen · Bild zu Schritt 5

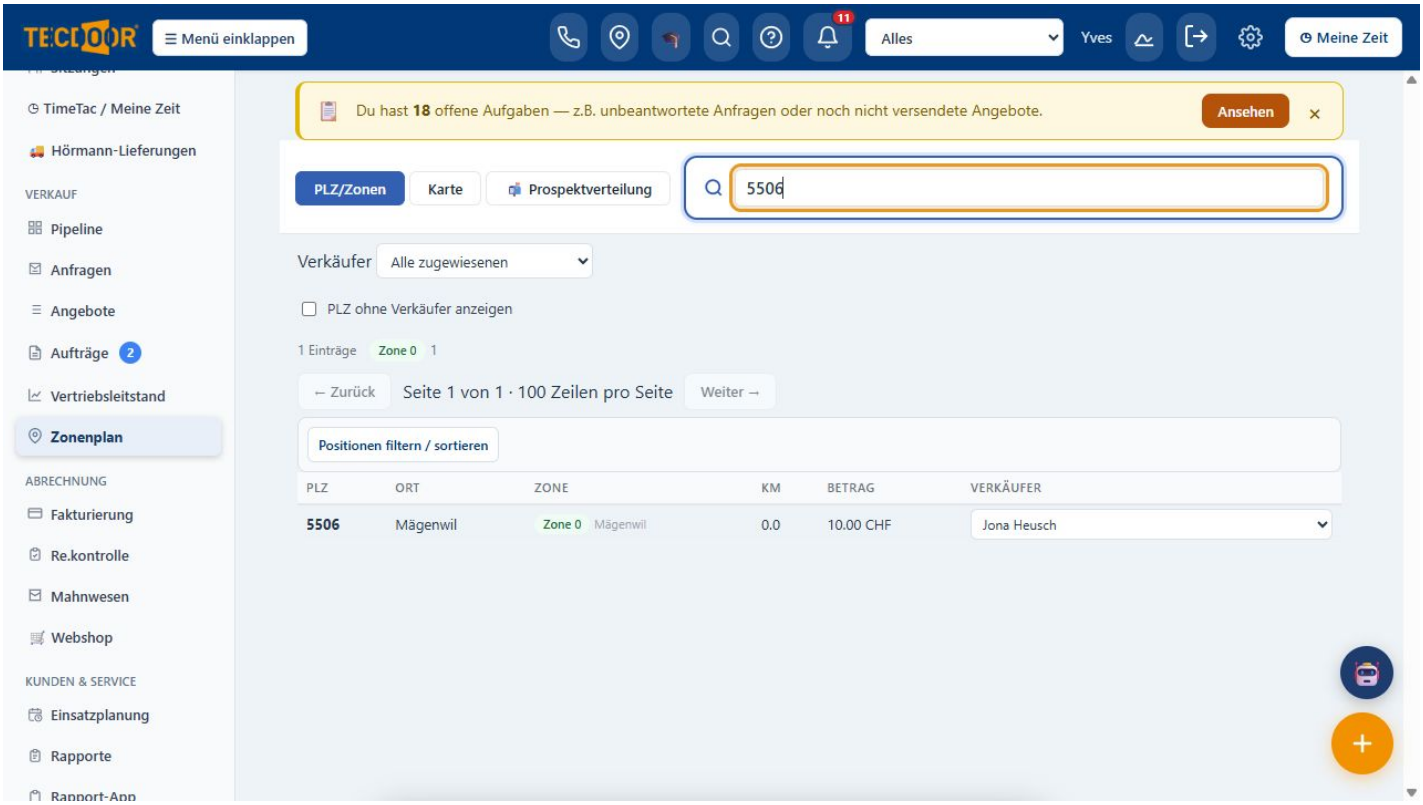


Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

3 | Arbeit prüfen und abrechnen · Abschlusskontrolle

Ergebnis: Alle Besuche sind berücksichtigt; Fahrt, Material und Arbeit sind korrekt und nicht doppelt verrechnet.

Prüfe dein Verständnis

Der Rapport ist visiert, aber eine Restarbeit ist offen. Ist alles erledigt?

Richtiger nächster Gedanke: Nein. Restarbeit klären und verrechenbare Leistungen prüfen.

Visum und vollständige Erledigung sind unterschiedliche Zustände.

Offene Klärungen: Bei fehlendem Visum, Material oder unklarer Restarbeit mit dem Monteur klären. Abschliessen nicht als Ersatz für die fachliche Kontrolle benutzen.

4 | Neukunde ruft an oder schreibt

Startpunkt: Neue Reparaturanfrage ohne bekannte Kundenakte.

Dein Weg durch diesen Fall (nummerierter Ablauf)

1. Anfrage aufnehmen

2. Bestand durchsuchen

3. Auftrag erfassen

4. Rapport vorbereiten

5. Termin planen

6. Kunde informieren

Ziel: Kundenkontakt, Auftrag, Rapport und bestätigter Monteurtermin passen zusammen.

4 | Neukunde ruft an oder schreibt · Schritt 1/6

Du bist hier: Schritt 1 von 6 - Anfrage aufnehmen

Jetzt ausführen

Erst Name/Firma, Rückrufnummer, E-Mail, Rechnungsempfänger, Arbeitsadresse, Fehlerbild und Zugang aufnehmen. Bei Mail das Original und Beilagen im Vorgang erhalten.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Name/Firma, Rückruf, Mail, Rechnungsempfänger, Arbeitsort, Fehlerbild und Zugang sind vollständig notiert; Originalmail und Beilagen bleiben erhalten.

Wenn du unsicher bist

Freie Slotvorschläge sind keine vollständige Absenz-/Routenprüfung. Keine ungeprüfte Uhrzeit verbindlich zusagen.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Bestand durchsuchen

4 | Neukunde ruft an oder schreibt · Bild zu Schritt 1

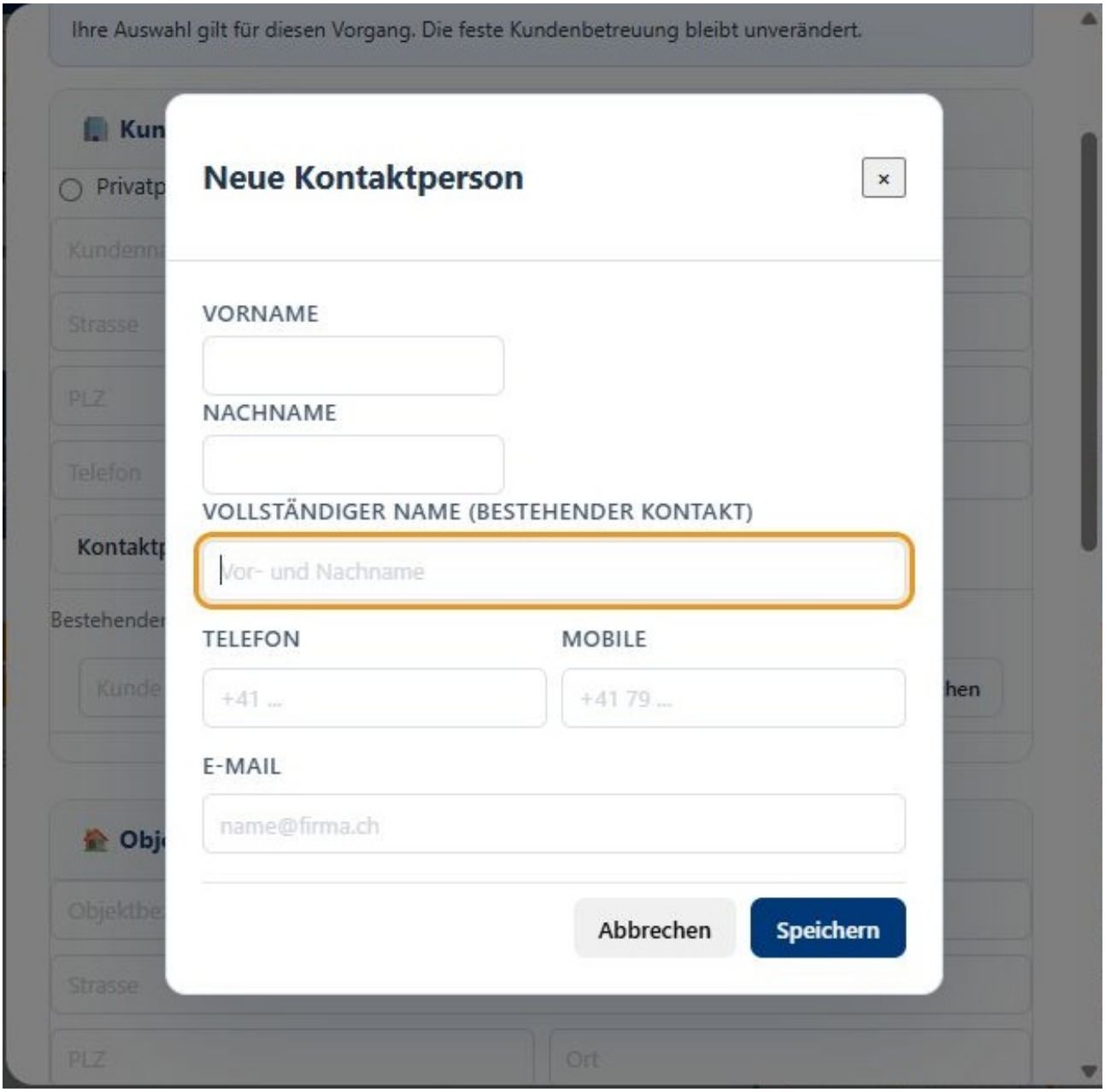


Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

4 | Neukunde ruft an oder schreibt · Schritt 2/6

Du bist hier: Schritt 2 von 6 - Bestand durchsuchen

Jetzt ausführen

In Kunde/Objekt und Aufträgen nach Name, Adresse oder Telefonnummer suchen. Nur wenn keine passende Akte existiert, neue Daten erfassen.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Kunde, Objekt und offene Aufträge sind nach Name, Adresse oder Telefon geprüft. Eine passende Akte wird wiederverwendet.

Wenn du unsicher bist

Freie Slotvorschläge sind keine vollständige Absenz-/Routenprüfung. Keine ungeprüfte Uhrzeit verbindlich zusagen.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Auftrag erfassen

4 | Neukunde ruft an oder schreibt · Bild zu Schritt 2

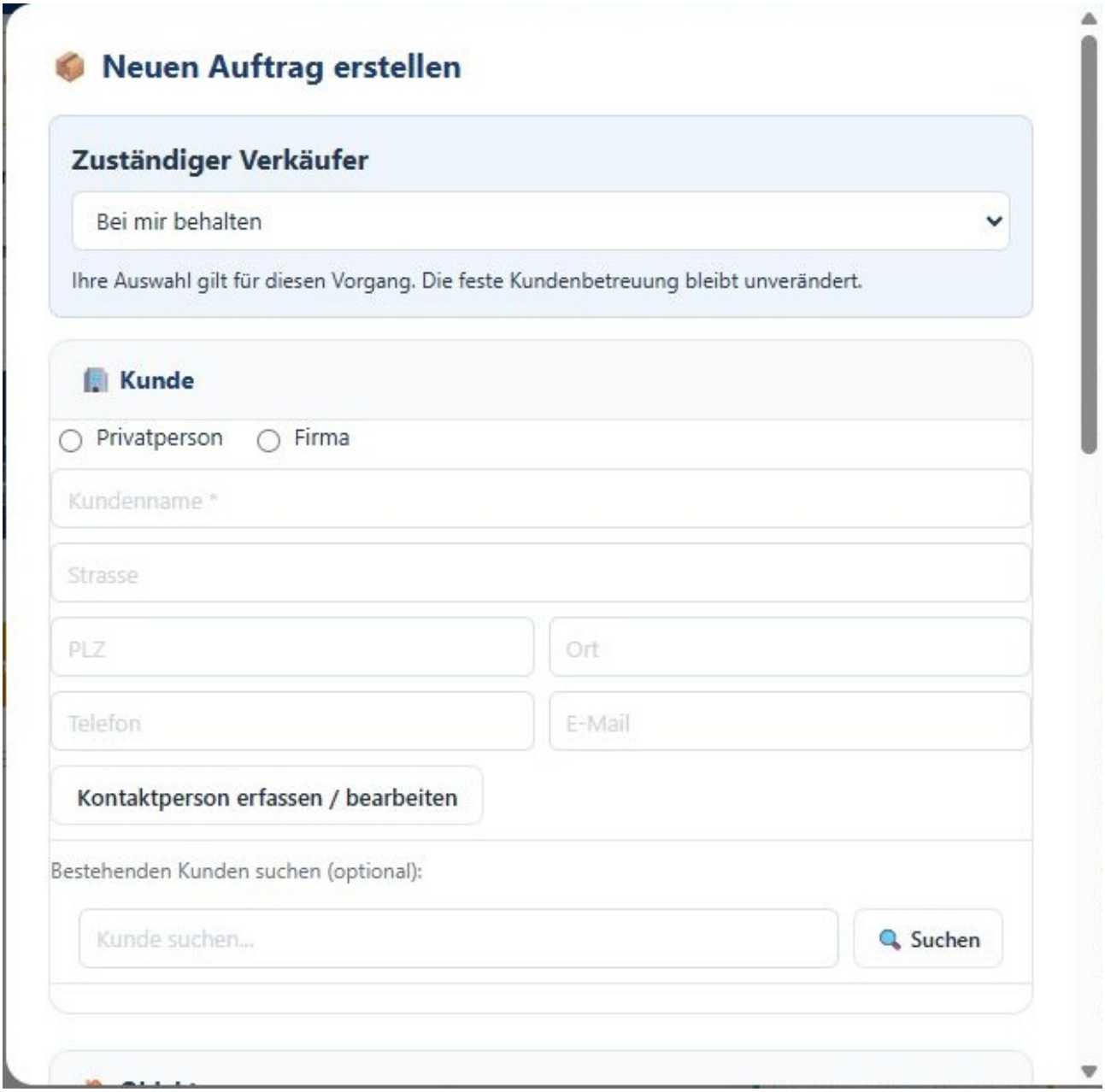


Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

4 | Neukunde ruft an oder schreibt · Schritt 3/6

Du bist hier: Schritt 3 von 6 - Auftrag erfassen

Jetzt ausführen

Über Neu → Neuer Auftrag Reparatur wählen. Firma/Privatperson, Ansprechpartner und Objekt sauber erfassen. Verkäuferwahl und Dublettenhinweis prüfen; Auftrag erstellen und Nummer kontrollieren.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Reparatur ist gewählt, Kundenart/Kontakt/Objekt stimmen, Zuständigkeit und Dublettenhinweis sind geprüft. Die gespeicherte Nummer ist auffindbar.

Wenn du unsicher bist

Freie Slotvorschläge sind keine vollständige Absenz-/Routenprüfung. Keine ungeprüfte Uhrzeit verbindlich zusagen.

Bild: siehe den vorherigen Bildschirm zu diesem Bedienbereich

Weiter: Rapport vorbereiten

4 | Neukunde ruft an oder schreibt · Schritt 4/6

Du bist hier: Schritt 4 von 6 - Rapport vorbereiten

Jetzt ausführen

In Einsatzplanung Rapport nach Grundlagen vorbereiten. Materialbedarf, Dauer und Anzahl Mitarbeiter klären, bevor ein Termin zugesagt wird.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Arbeitsauftrag, Materialbedarf, Dauer und Mitarbeiterzahl sind geklärt. Ein erreichbarer Rapport ist vorbereitet.

Wenn du unsicher bist

Freie Slotvorschläge sind keine vollständige Absenz-/Routenprüfung. Keine ungeprüfte Uhrzeit verbindlich zusagen.

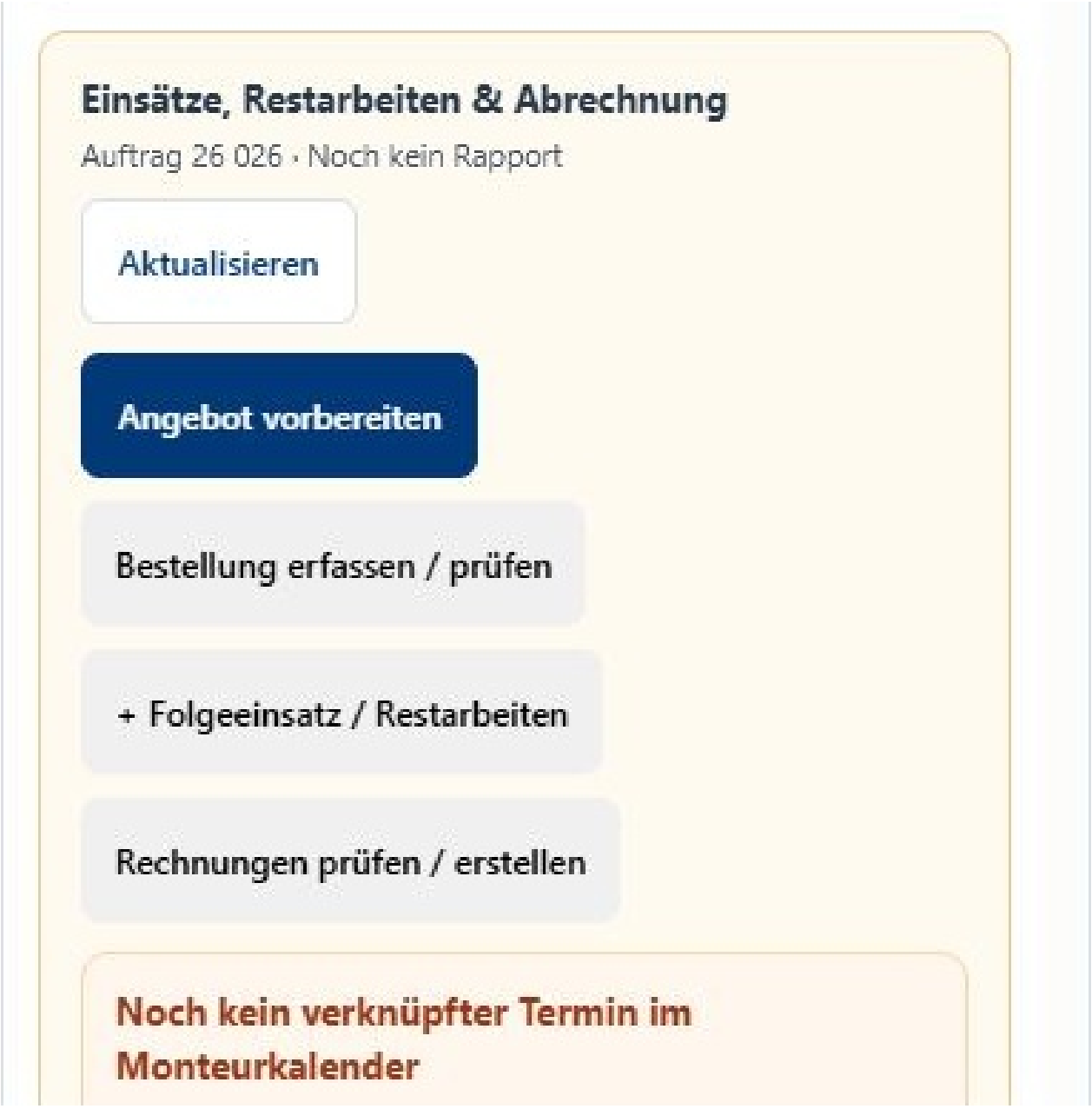
Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Termin planen

4 | Neukunde ruft an oder schreibt · Bild zu Schritt 4

Bildabschnitt 1/2. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

4 | Neukunde ruft an oder schreibt · Bildschirmdetail 2/2



Bildabschnitt 2/2. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

4 | Neukunde ruft an oder schreibt · Schritt 5/6

Du bist hier: Schritt 5 von 6 - Termin planen

Jetzt ausführen

Monteur und Datum über die Planungsfunktion disponieren. Absenz, vorhandene Termine und Fahrtzeit prüfen. Danach den tatsächlichen Outlook-Monteurtermin kontrollieren; eine Mitarbeitercheckbox genügt nicht.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Absenz, bestehende Termine und Fahrtzeit sind geprüft. Datum und Monteur erscheinen im tatsächlichen Outlook-Termin.

Wenn du unsicher bist

Freie Slotvorschläge sind keine vollständige Absenz-/Routenprüfung. Keine ungeprüfte Uhrzeit verbindlich zusagen.

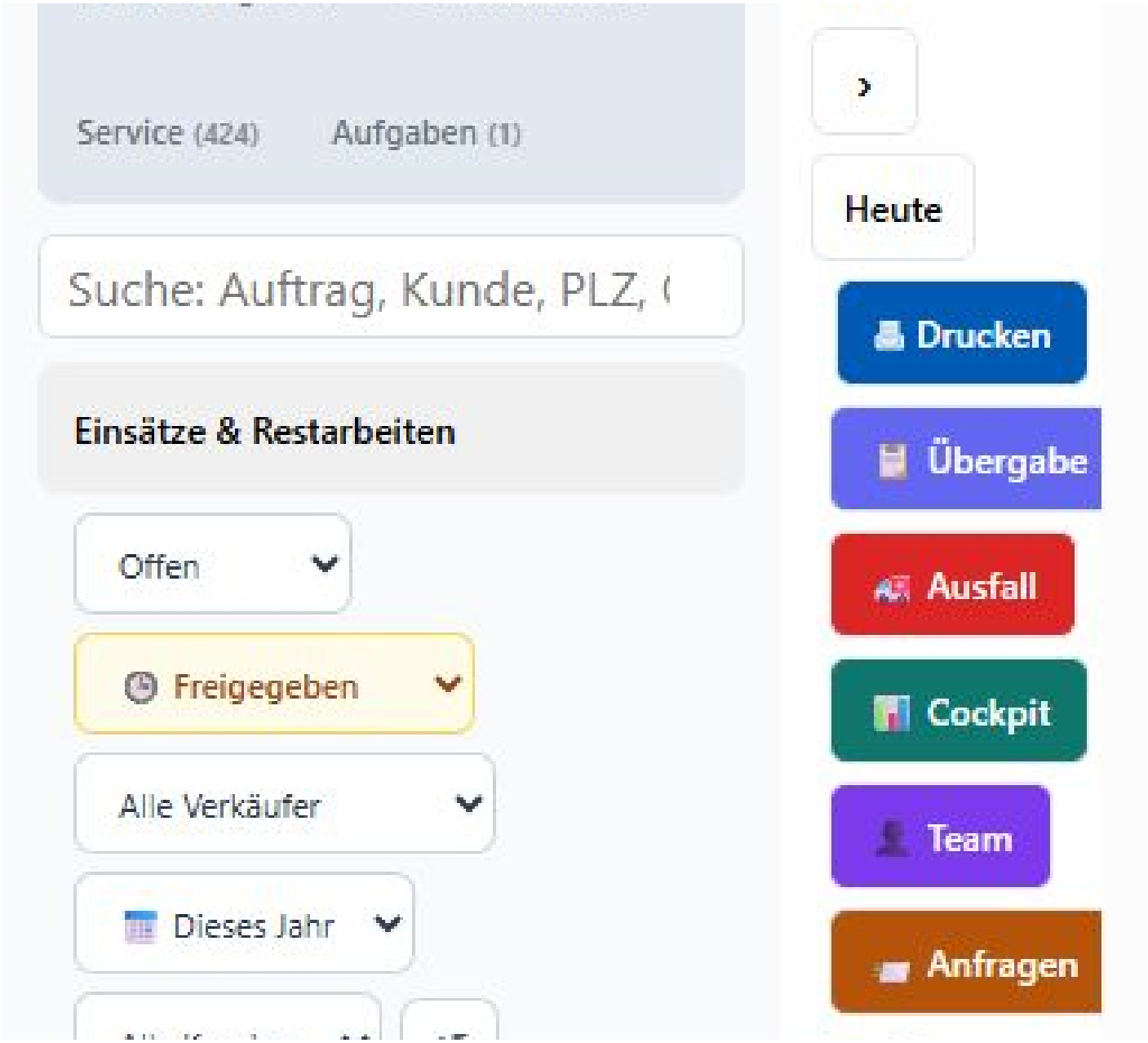
Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Kunde informieren

4 | Neukunde ruft an oder schreibt · Bild zu Schritt 5

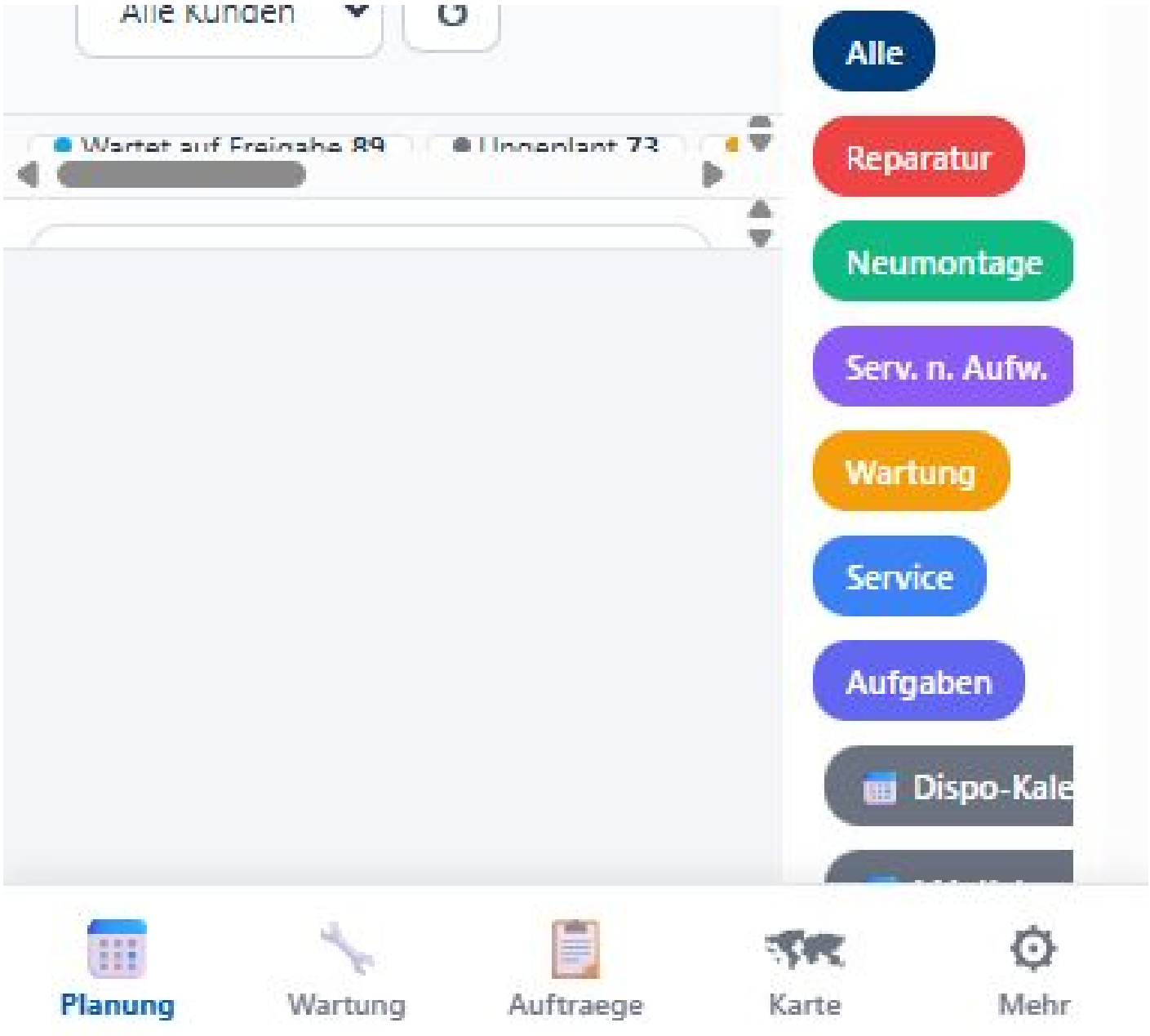
Bildabschnitt 1/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

4 | Neukunde ruft an oder schreibt · Bildschirmdetail 2/3



Bildabschnitt 2/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

4 | Neukunde ruft an oder schreibt · Bildschirmdetail 3/3



Bildabschnitt 3/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

4 | Neukunde ruft an oder schreibt · Schritt 6/6

Du bist hier: Schritt 6 von 6 - Kunde informieren

Jetzt ausführen

Kunden über den bestätigten Termin und erforderlichen Zugang informieren. Nach dem Besuch zu Szenario 3, 6 oder 7 wechseln.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Der Kunde kennt den bestätigten Termin und den benötigten Zugang. Nach dem Besuch ist Fall 3, 6 oder 7 vorgesehen.

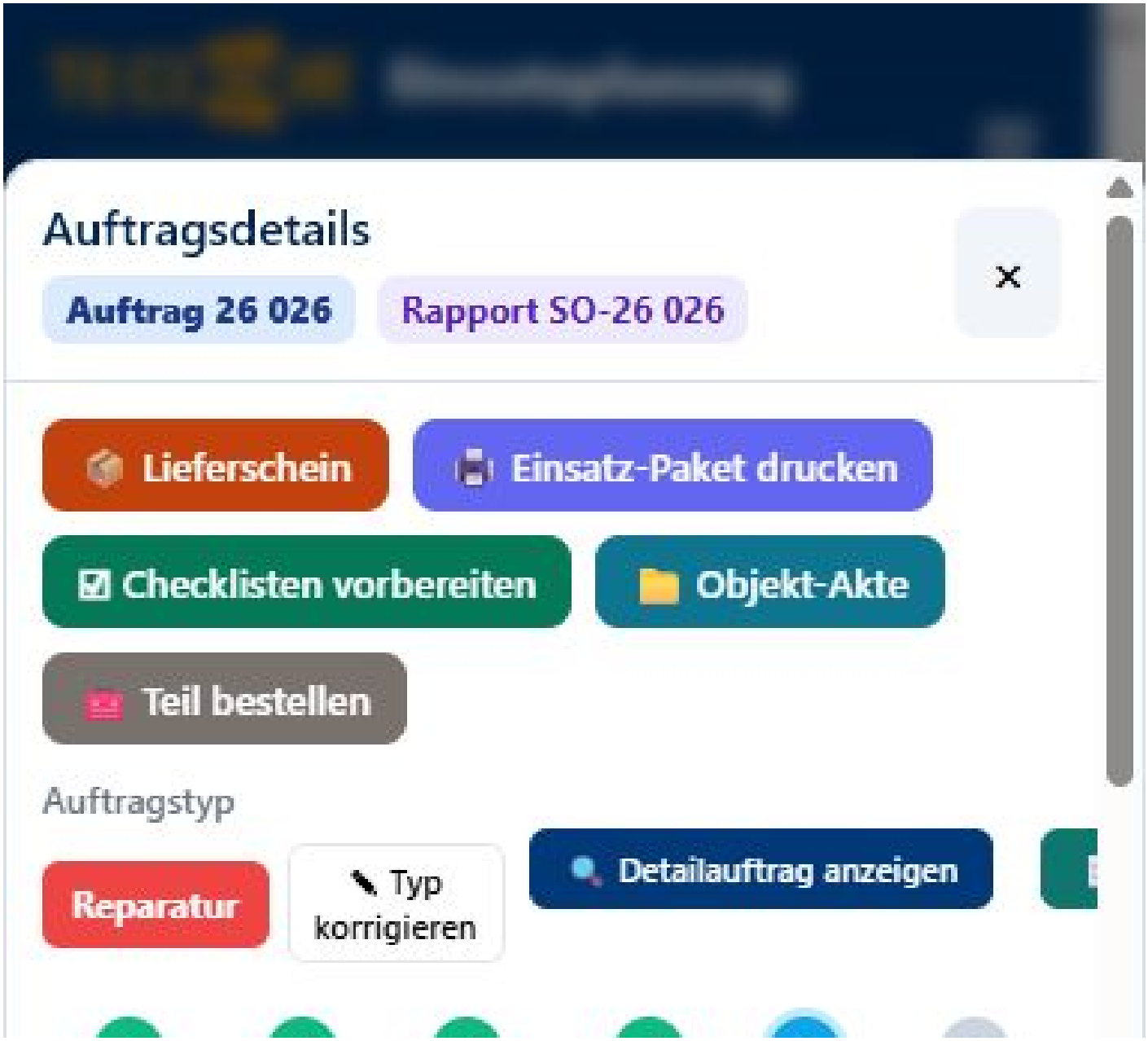
Wenn du unsicher bist

Freie Slotvorschläge sind keine vollständige Absenz-/Routenprüfung. Keine ungeprüfte Uhrzeit verbindlich zusagen.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

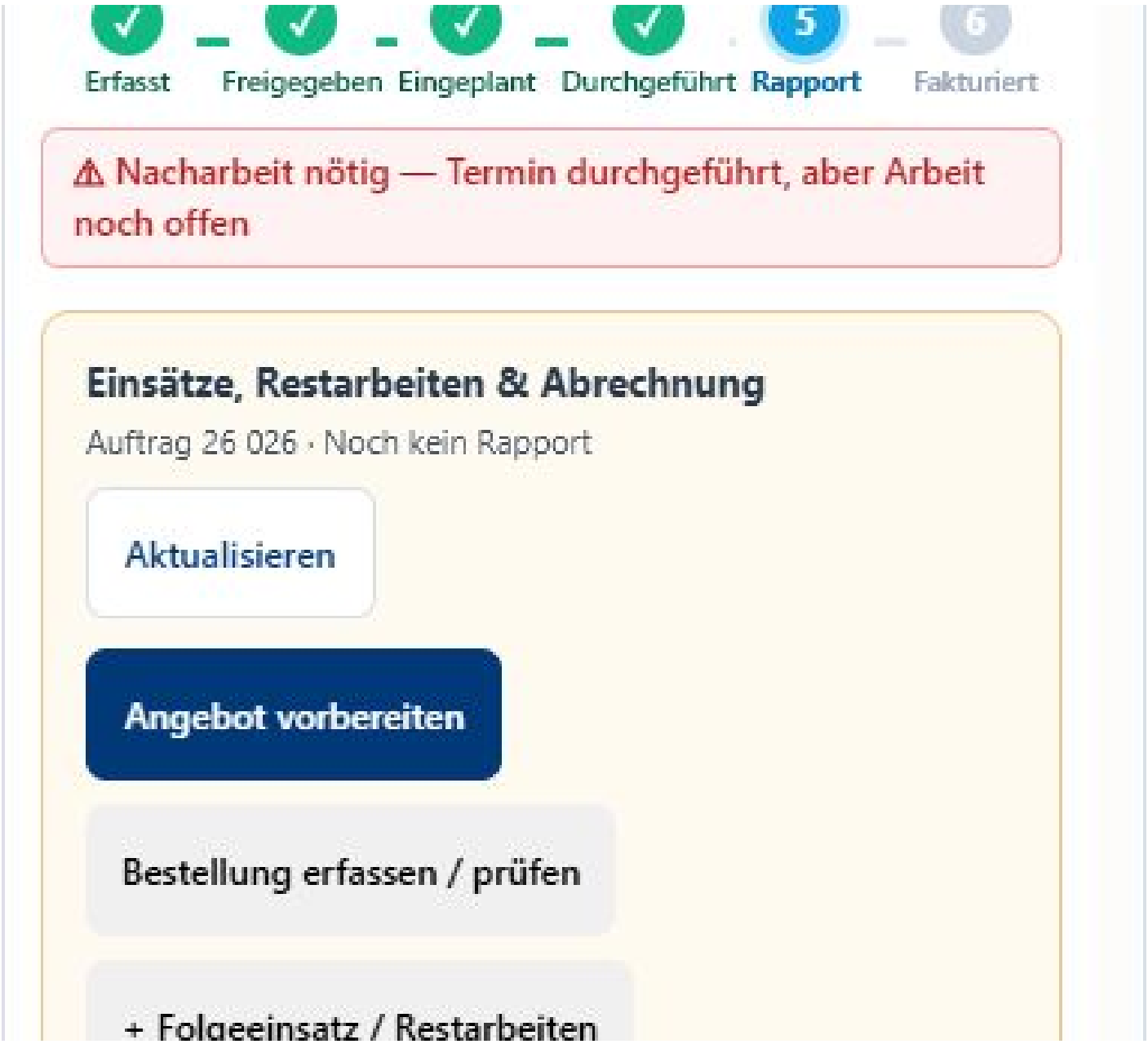
Weiter: Kundenkontakt, Auftrag, Rapport und bestätigter Monteurtermin passen zusammen.

4 | Neukunde ruft an oder schreibt · Bild zu Schritt 6



Bildabschnitt 1/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

4 | Neukunde ruft an oder schreibt · Bildschirmdetail 2/3



Bildabschnitt 2/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

4 | Neukunde ruft an oder schreibt · Bildschirmdetail 3/3

Bildabschnitt 3/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

4 | Neukunde ruft an oder schreibt · Abschlusskontrolle

Ergebnis: Kundenkontakt, Auftrag, Rapport und bestätigter Monteurtermin passen zusammen.

Prüfe dein Verständnis

Vor einer neuen Kundenakte: Was prüfst du zuerst?

Richtiger nächster Gedanke: Name, Adresse oder Telefon im bestehenden Bestand.

Auch scheinbar neue Kunden oder Objekte können bereits vorhanden sein.

Offene Klärungen: Freie Slotvorschläge sind keine vollständige Absenz-/Routenprüfung. Keine ungeprüfte Uhrzeit verbindlich zusagen.

5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie

Startpunkt: Ein alter Outlook-Eintrag im Dispo Reparaturen-Kalender enthält mehrere frühere Einsätze.

Dein Weg durch diesen Fall (nummerierter Ablauf)

1. Historie lesen

2. Bestand auswählen

3. Besuch erfassen

4. Rapport vorbereiten

5. Kalender abgleichen

6. Zuordnung kontrollieren

Ziel: Historie bleibt erhalten; der neue Besuch besitzt Auftrag und Rapport und ist einmal disponiert.

5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie · Schritt 1/6

Du bist hier: Schritt 1 von 6 - Historie lesen

Jetzt ausführen

In Planung Dispo-Kalender und MA-Kalender anzeigen. Den vorhandenen Eintrag öffnen und Objektadresse, Kontakte und gesamte Reparaturhistorie lesen.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Dispo-Akte und bisherige Besuche sind gelesen; Arbeitsadresse und Kontakte sind identifiziert.

Wenn du unsicher bist

Dispo-Akte und persönlicher Monteurtermin können dasselbe Objekt betreffen, haben aber unterschiedliche Aufgaben.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Bestand auswählen

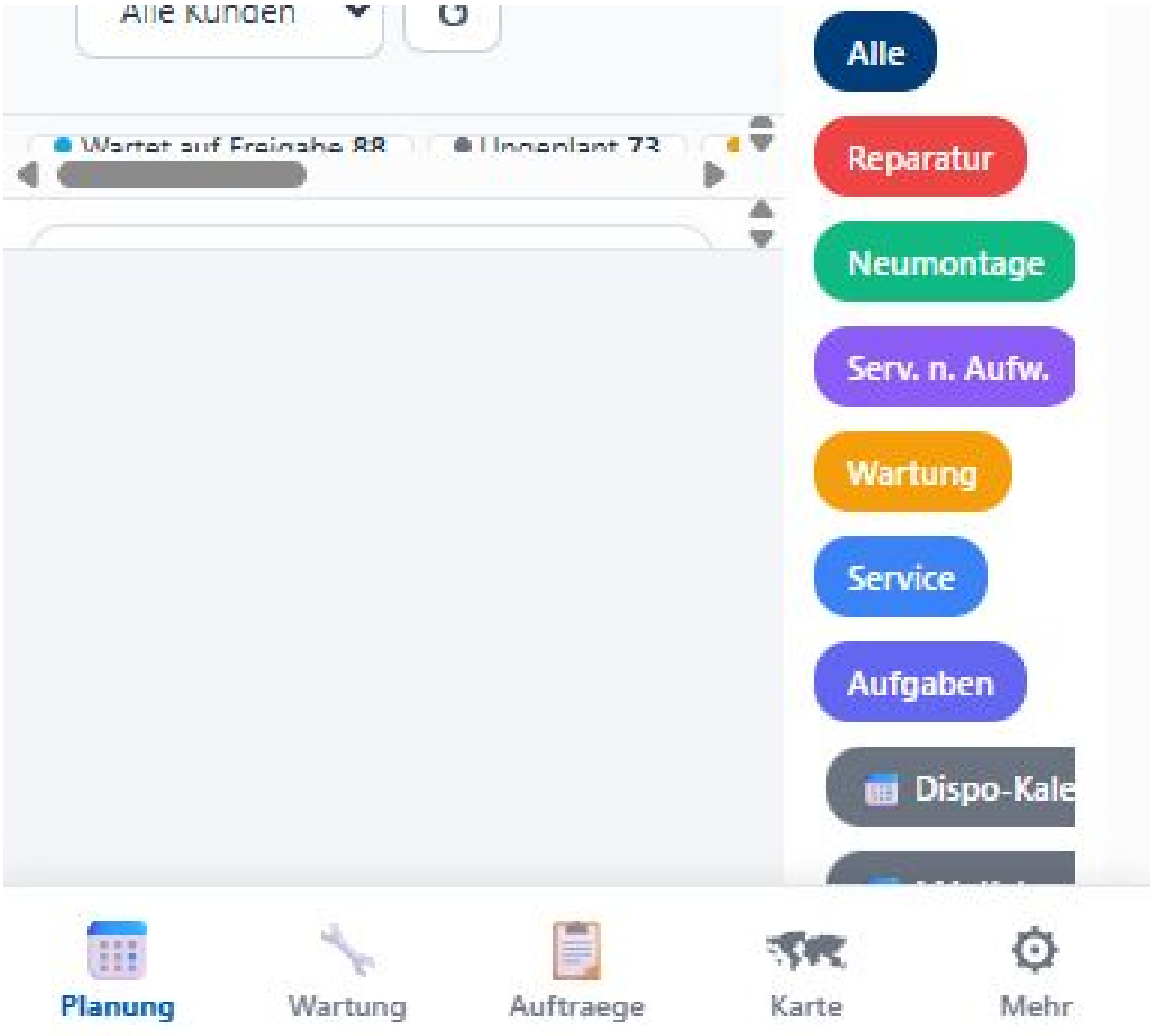
5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie · Bild zu Schritt 1

Bildabschnitt 1/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie · Bildschirmdetail 2/3

Bildabschnitt 2/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie · Bildschirmdetail 3/3



Bildabschnitt 3/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie · Schritt 2/6

Du bist hier: Schritt 2 von 6 - Bestand auswählen

Jetzt ausführen

Bestandskunde und Objekt in der Auftragserfassung auswählen. Offene Aufträge prüfen. Wiederkehrender Fehler und neuer Besuch müssen voneinander unterscheidbar bleiben.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Richtiger Kunde und richtiges Objekt sind ausgewählt; offene Aufträge sind geprüft.

Wenn du unsicher bist

Dispo-Akte und persönlicher Monteurtermin können dasselbe Objekt betreffen, haben aber unterschiedliche Aufgaben.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Besuch erfassen

5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie · Bild zu Schritt 2

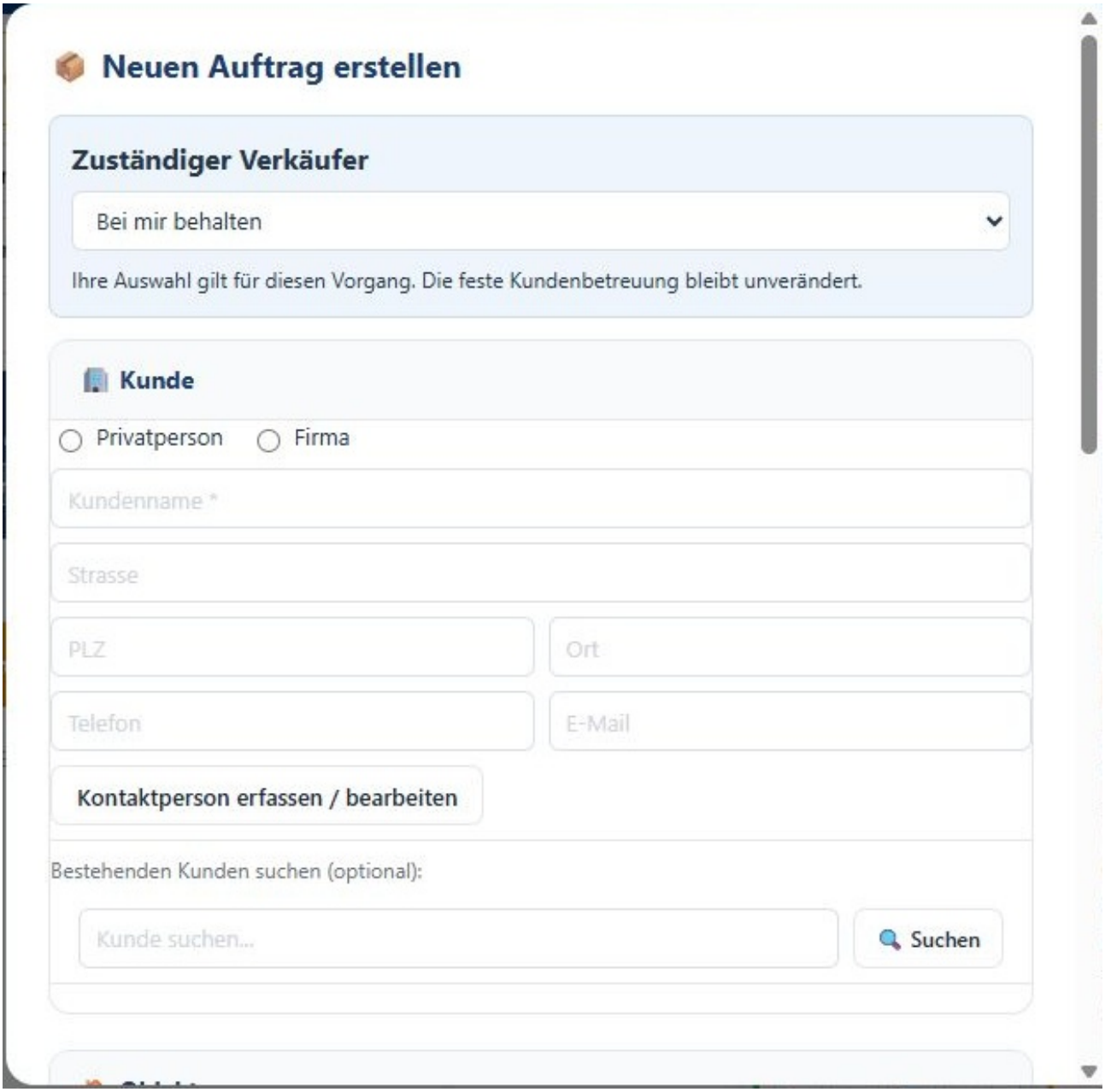


Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie · Schritt 3/6

Du bist hier: Schritt 3 von 6 - Besuch erfassen

Jetzt ausführen

Für den neuen Besuch vorhandenen passenden Auftrag ergänzen oder neuen Reparaturauftrag erstellen. Alte Notizen erhalten; neue Auftragsnummer nachvollziehbar dokumentieren.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Passender Auftrag wurde ergänzt oder genau ein neuer Auftrag gespeichert; Altgeschichte bleibt erhalten.

Wenn du unsicher bist

Dispo-Akte und persönlicher Monteurtermin können dasselbe Objekt betreffen, haben aber unterschiedliche Aufgaben.

Bild: siehe den vorherigen Bildschirm zu diesem Bedienbereich

Weiter: Rapport vorbereiten

5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie · Schritt 4/6

Du bist hier: Schritt 4 von 6 - Rapport vorbereiten

Jetzt ausführen

Rapport vorbereiten. Kontakte aus der Altakte mit strukturierten Kontakten vergleichen. Ein Fliesstext mit Telefonnummer ersetzt keine gepflegte Kontaktperson.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Strukturierte Kontaktdaten sind mit der Altakte verglichen; Rapport und Kontakt vor Ort sind vollständig.

Wenn du unsicher bist

Dispo-Akte und persönlicher Monteurtermin können dasselbe Objekt betreffen, haben aber unterschiedliche Aufgaben.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Kalender abgleichen

5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie · Bild zu Schritt 4

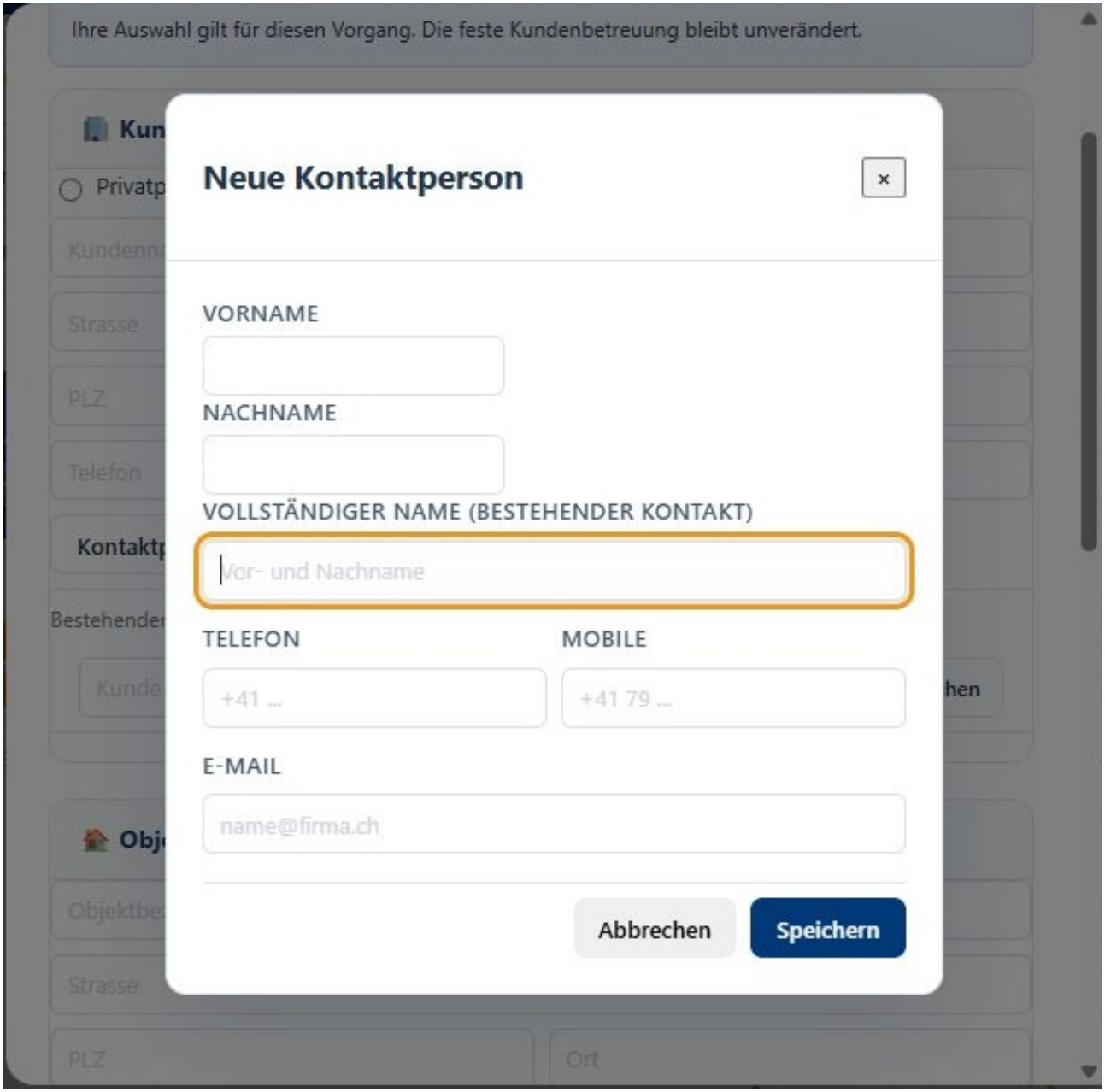


Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie · Schritt 5/6

Du bist hier: Schritt 5 von 6 - Kalender abgleichen

Jetzt ausführen

Prüfen, ob der Einsatz bereits im persönlichen Monteurkalender steht. Nur fehlende Planung ergänzen. Alte Dispo-Akte nicht löschen und nicht blind als neuen Monteurtermin duplizieren.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Ein bestehender persönlicher Monteurtermin wurde gesucht. Dispo-Akte bleibt erhalten, nur fehlende Planung wird ergänzt.

Wenn du unsicher bist

Dispo-Akte und persönlicher Monteurtermin können dasselbe Objekt betreffen, haben aber unterschiedliche Aufgaben.

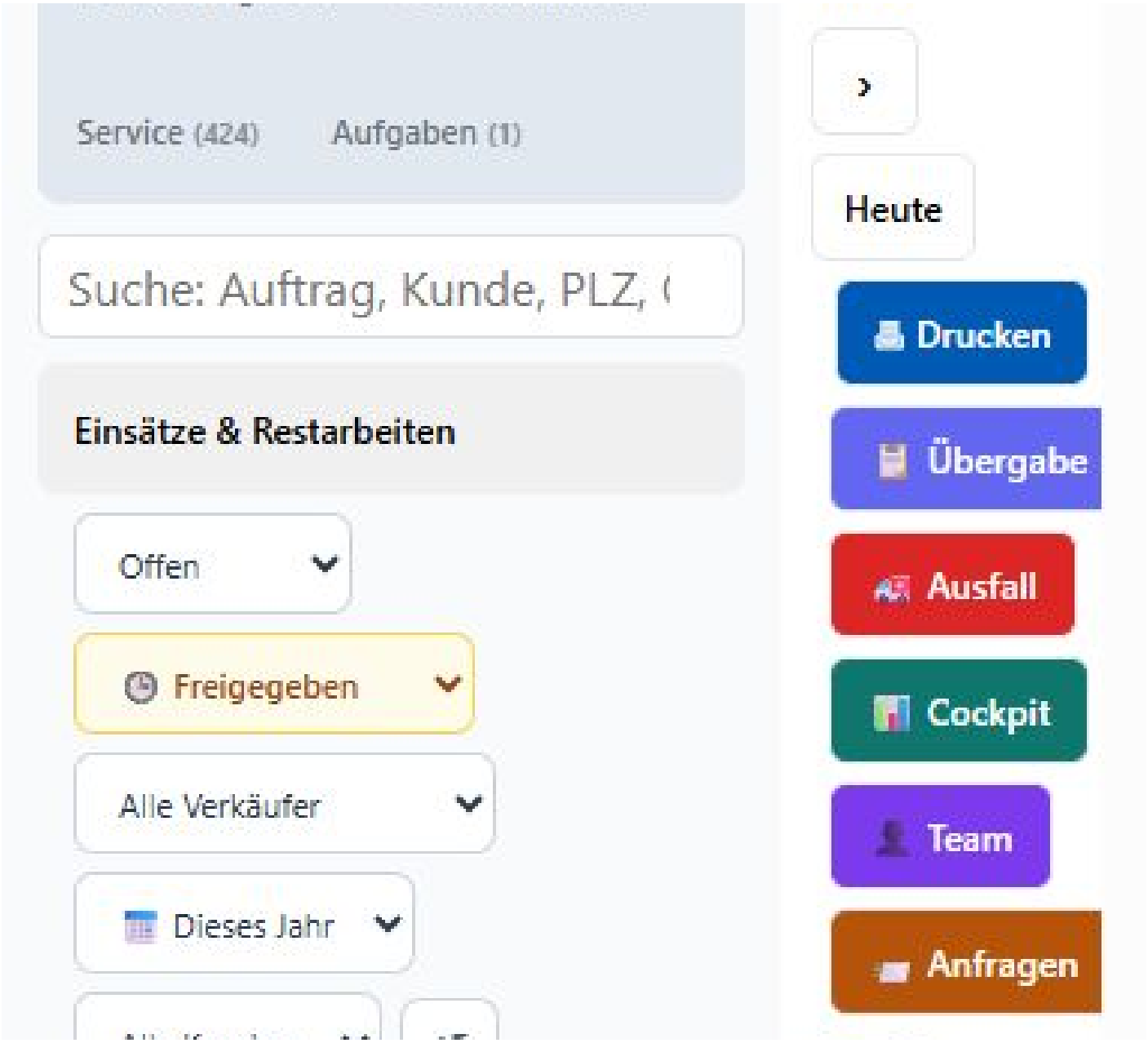
Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Zuordnung kontrollieren

5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie · Bild zu Schritt 5

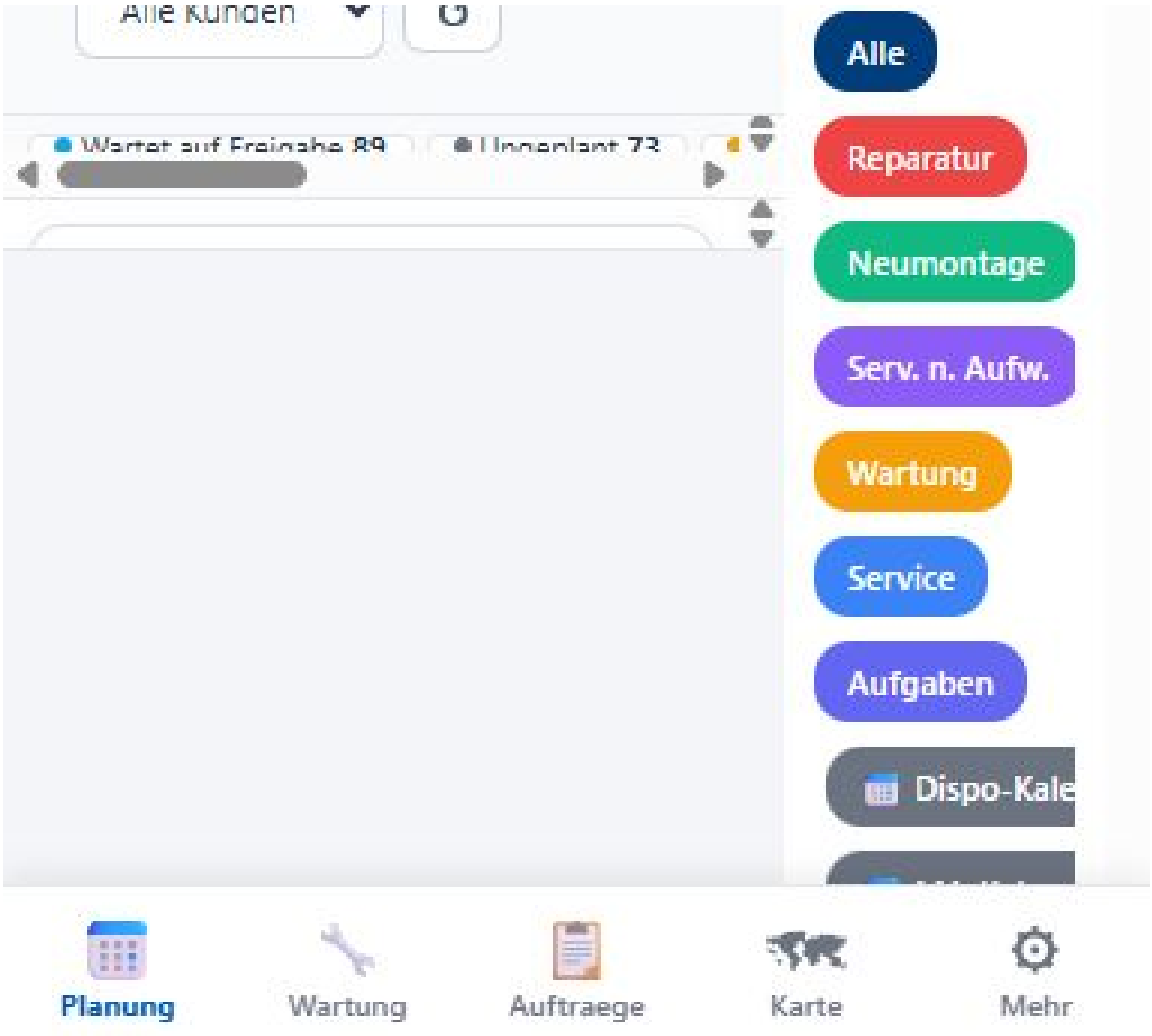
Bildabschnitt 1/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie · Bildschirmdetail 2/3



Bildabschnitt 2/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie · Bildschirmdetail 3/3



Bildabschnitt 3/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie · Schritt 6/6

Du bist hier: Schritt 6 von 6 - Zuordnung kontrollieren

Jetzt ausführen

Nach der Planung Datum, Monteur und Auftrag im tatsächlichen Termin kontrollieren. Automatische Übernahme unverbundener Altakten ist hier nicht nachgewiesen; im Zweifelsfall gezielt administrativ zuordnen.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Datum, Monteur und Auftrag stimmen im tatsächlichen Termin. Unverbundene Altakte ist gezielt zur Klärung vermerkt.

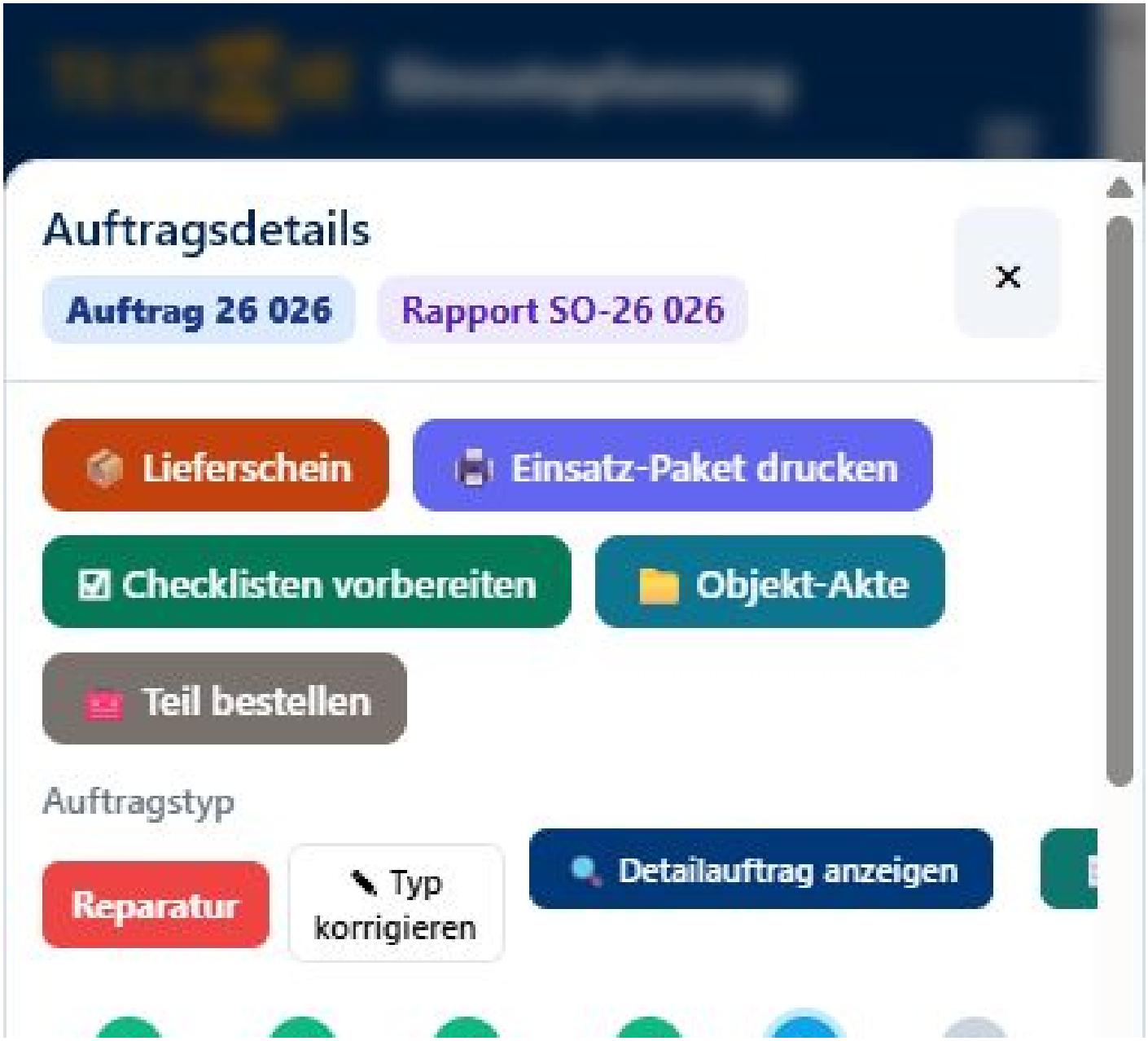
Wenn du unsicher bist

Dispo-Akte und persönlicher Monteurtermin können dasselbe Objekt betreffen, haben aber unterschiedliche Aufgaben.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

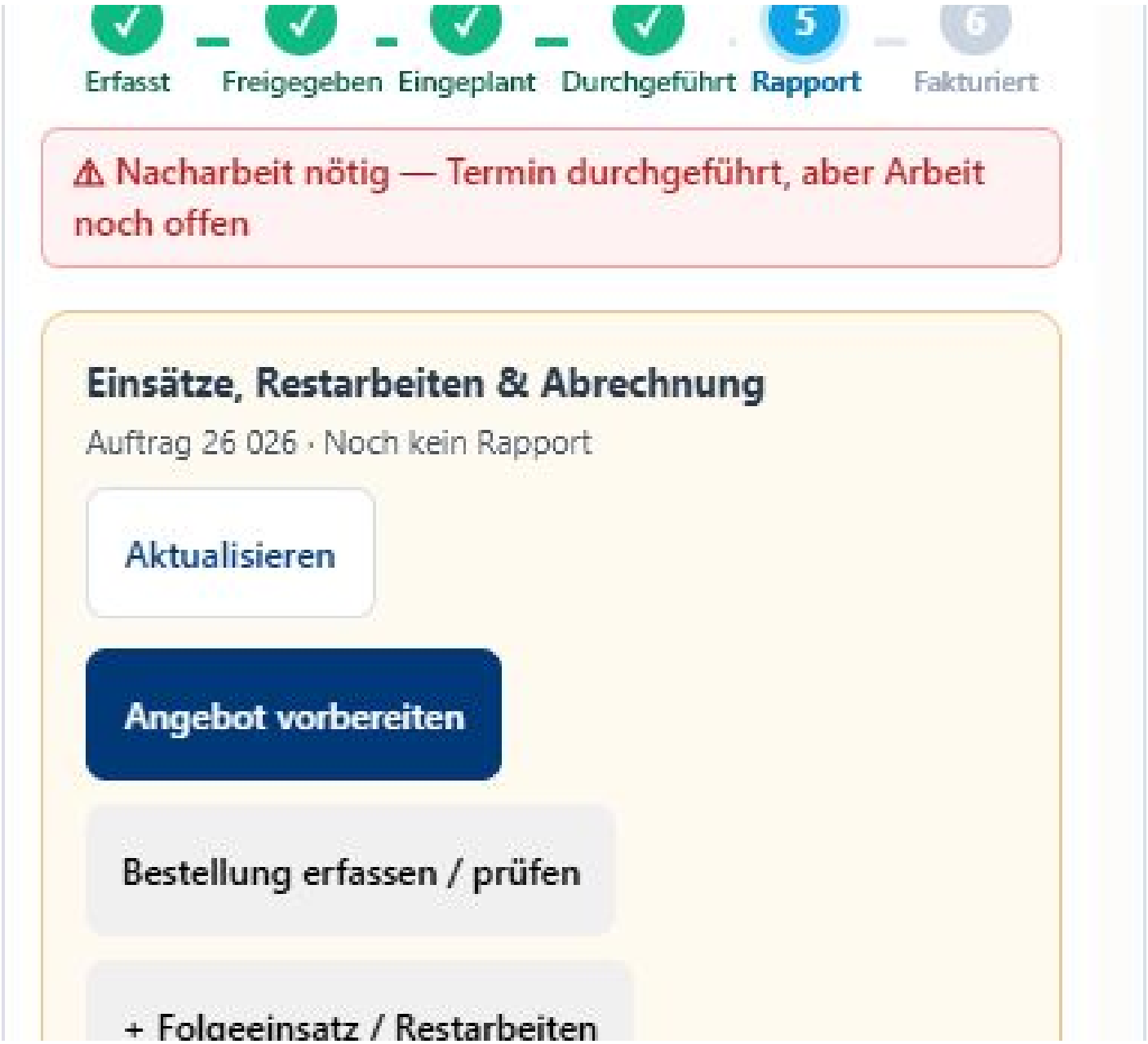
Weiter: Historie bleibt erhalten; der neue Besuch besitzt Auftrag und Rapport und ist einmal disponiert.

5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie · Bild zu Schritt 6



Bildabschnitt 1/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie · Bildschirmdetail 2/3



Bildabschnitt 2/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie · Bildschirmdetail 3/3

Bildabschnitt 3/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

5 | Bestandskunde mit Dispo-Historie · Abschlusskontrolle

Ergebnis: Historie bleibt erhalten; der neue Besuch besitzt Auftrag und Rapport und ist einmal disponiert.

Prüfe dein Verständnis

Die Dispo-Akte enthält viele frühere Einsätze. Wie gehst du vor?

Richtiger nächster Gedanke: Historie erhalten und persönlichen Monteurtermin separat abgleichen.

Historie und tatsächlicher Einsatztermin haben unterschiedliche Aufgaben.

Offene Klärungen: Dispo-Akte und persönlicher Monteurtermin können dasselbe Objekt betreffen, haben aber unterschiedliche Aufgaben.

6 | Ersatzteile nach Diagnose

Startpunkt: Der erste Besuch ist dokumentiert, die Reparatur benötigt Teile und eine Kundenfreigabe.

Dein Weg durch diesen Fall (nummerierter Ablauf)

1. Diagnose prüfen

2. Angebot kalkulieren

3. Angebot versenden

4. Freigabe sichern

5. Material bestellen

6. Folgeeinsatz planen

Ziel: Freigabe, Material und Folgeeinsatz sind nachvollziehbar; erster und zweiter Rapport bleiben getrennt.

6 | Ersatzteile nach Diagnose · Schritt 1/6

Du bist hier: Schritt 1 von 6 - Diagnose prüfen

Jetzt ausführen

Rapport-App → «Alle Aufträge» → Status «Alle Status» wählen, Rapportnummer suchen und Karte öffnen. Kopf mit Auftrag, Kunde und Objekt abgleichen. Unter «Ausgeführte Arbeiten» die Diagnose und unter «Bemerkungen» den Zweitbesuch-Grund lesen. Teilenummer, Länge, Menge, Fotos und Aufwand prüfen. Fehlende Angaben beim Monteur klären. Der vorhandene Diagnose-Rapport bleibt erhalten; keine Diagnosezeiten nochmals im Folgeeinsatz erfassen. Die Felder speichern automatisch, deshalb bei der Prüfung nicht überschreiben.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Teilenummer, Menge, Fotos, Aufwand und Restarbeit sind eindeutig; der erste Rapport bleibt unverändert.

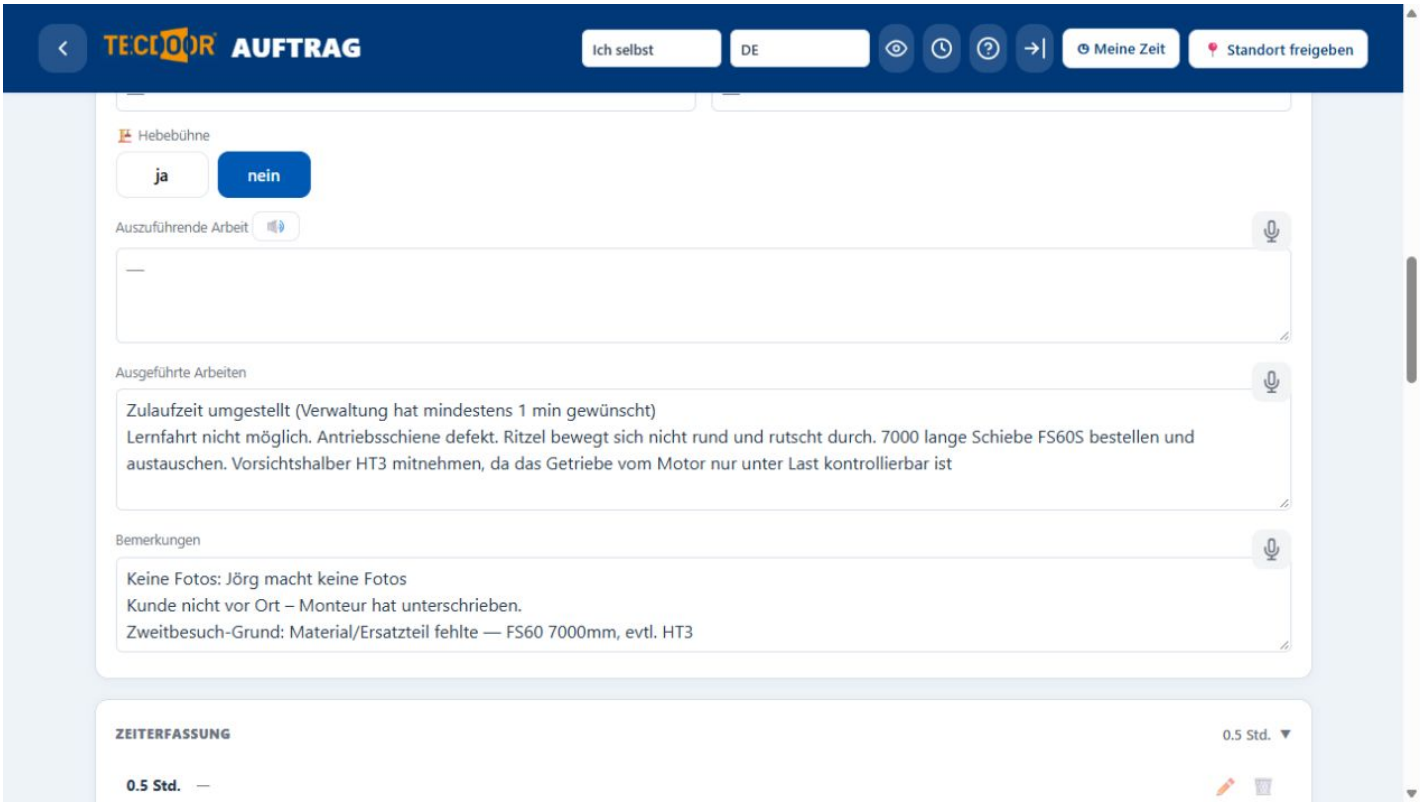
Wenn du unsicher bist

Keine Diagnosezeiten oder bereits erfasstes Material in den neuen Rapport kopieren.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Angebot kalkulieren

6 | Ersatzteile nach Diagnose · Bild zu Schritt 1



Live-Beispiel A12900: Diagnose einer defekten Antriebsschiene und benötigtes Material für einen Zweitbesuch. Der Text ersetzt weder eine bestätigte Teilebestellung noch die Kundenfreigabe. Keine Daten geändert.

6 | Ersatzteile nach Diagnose · Schritt 2/6

Du bist hier: Schritt 2 von 6 - Angebot kalkulieren

Jetzt ausführen

In der Einsatzplanung die Karte des bestehenden Reparaturauftrags öffnen. Auftragsnummer und Objekt vergleichen. Im Bereich «Einsätze, Restarbeiten & Abrechnung» auf «Angebot vorbereiten» klicken. Im Dialog zuerst «Schaden / auszuführende Arbeiten» beschreiben. Für einen normalen Teilefall «Versicherungsfall» nicht markieren. Vorbelegte Schadenaufnahme nur übernehmen, wenn sie tatsächlich angeboten werden soll.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Ersatzteil, Arbeit und Fahrt sind getrennt geprüft; Beschreibung, Menge, Einheit und Nettopreis stimmen.

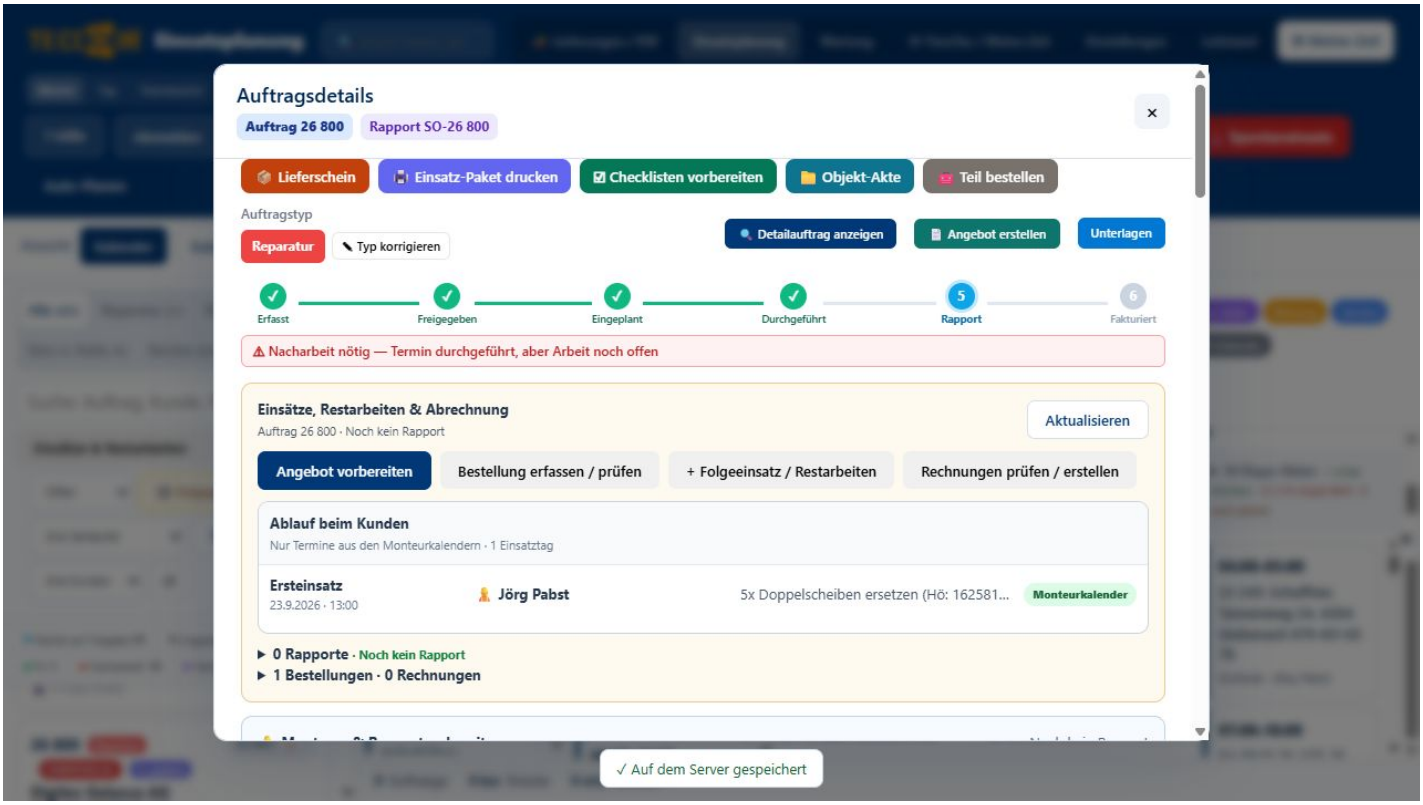
Wenn du unsicher bist

Keine Diagnosezeiten oder bereits erfasstes Material in den neuen Rapport kopieren.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Angebot versenden

6 | Ersatzteile nach Diagnose · Bild zu Schritt 2



Live 06.10.2026: Bedienbereich am bestehenden Auftrag. Formular nur geöffnet und geschlossen; kein Angebot oder Folgerapport angelegt. Beispielauftrag hat noch keinen Rapport und ist kein Nachweis einer abgeschlossenen Diagnose.

6 | Ersatzteile nach Diagnose · Schritt 3/6

Du bist hier: Schritt 3 von 6 - Angebot versenden

Jetzt ausführen

Mit «+ Ersatzteil / Position» benötigte Zeilen ergänzen. Bereich Ersatzteil, Reparatur / Arbeit oder Fahrt wählen; Beschreibung, Menge, Einheit und Preis CHF exkl. MWST prüfen. Bereits abgerechnete Diagnose nicht nochmals anbieten. Erst nach vollständiger Prüfung «Angebotsentwurf erstellen und prüfen» klicken: damit wird ein Entwurf angelegt. Anschliessend in der Pipeline Positionen, PDF und Empfänger prüfen und den Versand dort ausführen.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Entwurf, Positionen, PDF und Empfänger sind kontrolliert; erfolgter Versand ist am Vorgang geprüft.

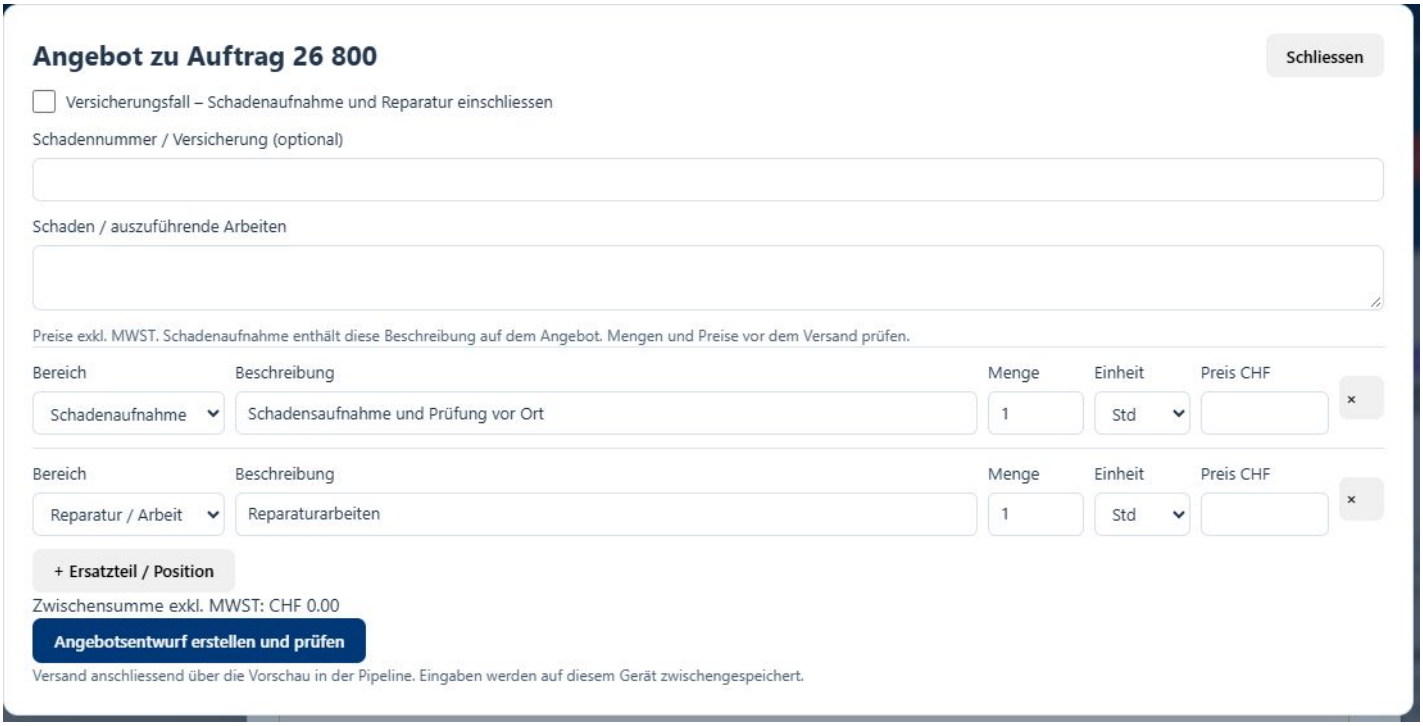
Wenn du unsicher bist

Keine Diagnosezeiten oder bereits erfasstes Material in den neuen Rapport kopieren.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Freigabe sichern

6 | Ersatzteile nach Diagnose · Bild zu Schritt 3



Live 06.10.2026: Bedienbereich am bestehenden Auftrag. Formular nur geöffnet und geschlossen; kein Angebot oder Folgerapport angelegt. Beispielauftrag hat noch keinen Rapport und ist kein Nachweis einer abgeschlossenen Diagnose.

6 | Ersatzteile nach Diagnose · Schritt 4/6

Du bist hier: Schritt 4 von 6 - Freigabe sichern

Jetzt ausführen

Pipeline → Angebote: Verkäuferfilter prüfen, nötigenfalls «Alle Verkäufer» wählen; Angebotsnummer suchen und öffnen. Status, Unterschrift und vorhandenen Auftrag getrennt prüfen. Bei bereits dokumentierter Annahme nichts nochmals auslösen. Nur eine neu eingegangene, noch nicht erfasste schriftliche Unterschrift über «Manuell unterzeichnen» nachtragen: echten Unterzeichner, tatsächliches Unterschriftsdatum, Kommentar und eingescanntes PDF prüfen. «Unterschrift erfassen & E-Mail senden» ist ein Versand- und Verarbeitungsschritt; laut Dialog werden Dankesmail und gegebenenfalls Akontorechnung ausgelöst. Bei Unklarheit «Abbrechen». Elektronisch angenommene Angebote nicht nochmals manuell unterzeichnen. Vorhandenen Auftrag und Unterlagen vor einer weiteren Anlage prüfen.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Kundenbestätigung ist abgelegt. Vor einer Neuanlage wurde geprüft, ob elektronische Annahme bereits einen Auftrag erzeugt hat.

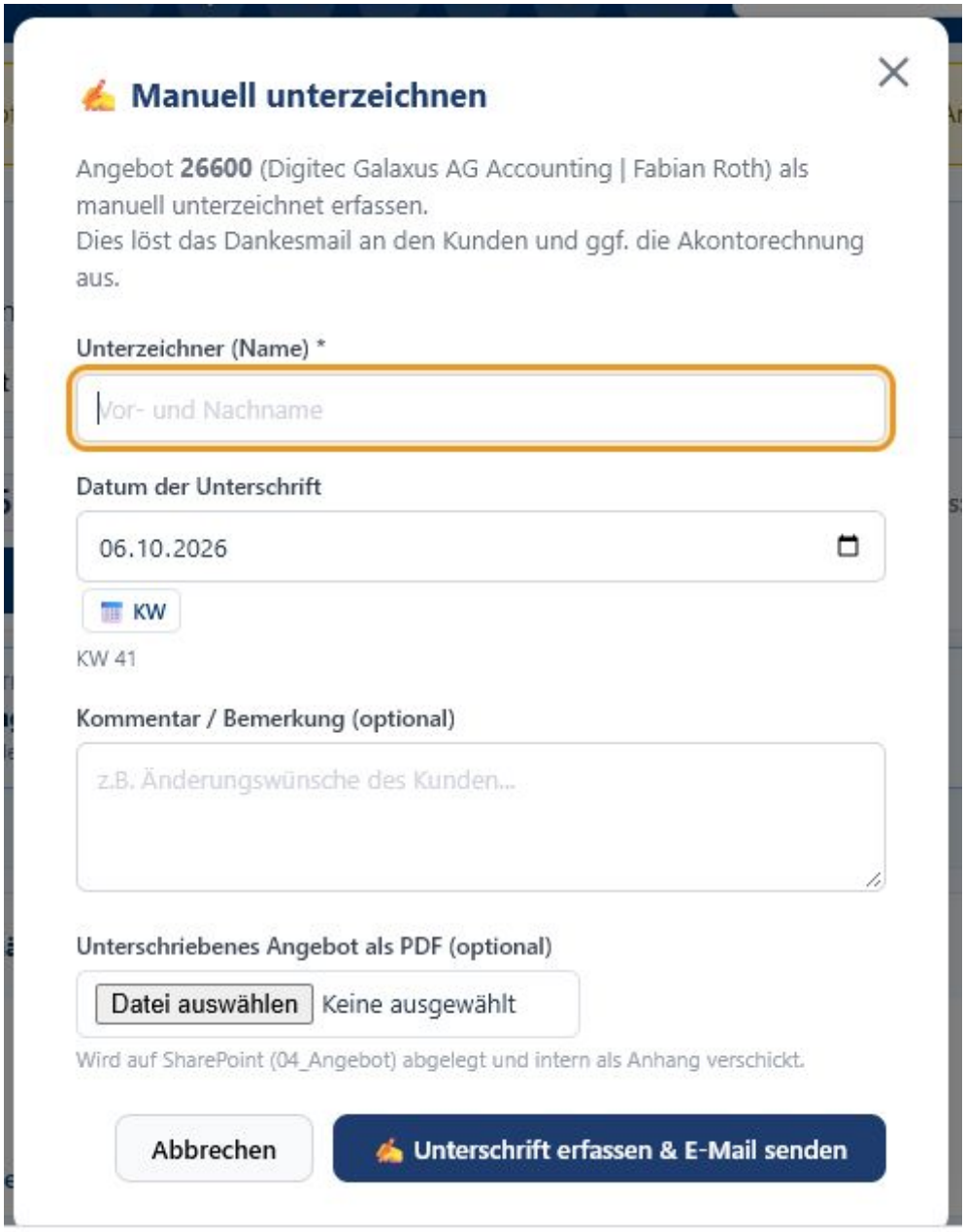
Wenn du unsicher bist

Keine Diagnosezeiten oder bereits erfasstes Material in den neuen Rapport kopieren.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Material bestellen

6 | Ersatzteile nach Diagnose · Bild zu Schritt 4



Live 06.10.2026: Dialog mit Name, Unterschriftsdatum, Kommentar und PDF. Letzte Schaltfläche löst weitere Verarbeitung aus. Für diese Aufnahme nur geöffnet und abgebrochen; keine Unterschrift erfasst, kein PDF hochgeladen und keine Mail gesendet.

6 | Ersatzteile nach Diagnose · Schritt 5/6

Du bist hier: Schritt 5 von 6 - Material bestellen

Jetzt ausführen

Beim bestehenden Auftrag «Bestellung erfassen / prüfen» wählen; alternativ in der Pipeline denselben Auftrag öffnen und Register «Bestellungen» anklicken. Vor Neuanlage vorhandene Zeilen auf Kreditor, Hörmann-Auftragsnummer, Kommentar und Betrag prüfen. Die Tabelle bei Bedarf unten nach rechts scrollen: provisorische und bestätigte Lieferangaben sowie Rechnungsdatum unterscheiden. Nur wenn die Bestellung fehlt, «+ Bestellung erfassen» öffnen: Kreditor, Bestellbetrag, Bestelldatum, provisorische Lieferwoche und Kommentar prüfen; Datum ist optional, wenn nur eine KW bekannt ist. «Erstellen» speichert den Datensatz. Dieser Schritt allein belegt keinen Versand an Hörmann. Lieferanten-AB und tatsächlichen Materialeingang prüfen, bevor ein Folgeeinsatz fixiert wird.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Bestellung und Lieferinformation sind dokumentiert; tatsächlicher Materialeingang ist geprüft.

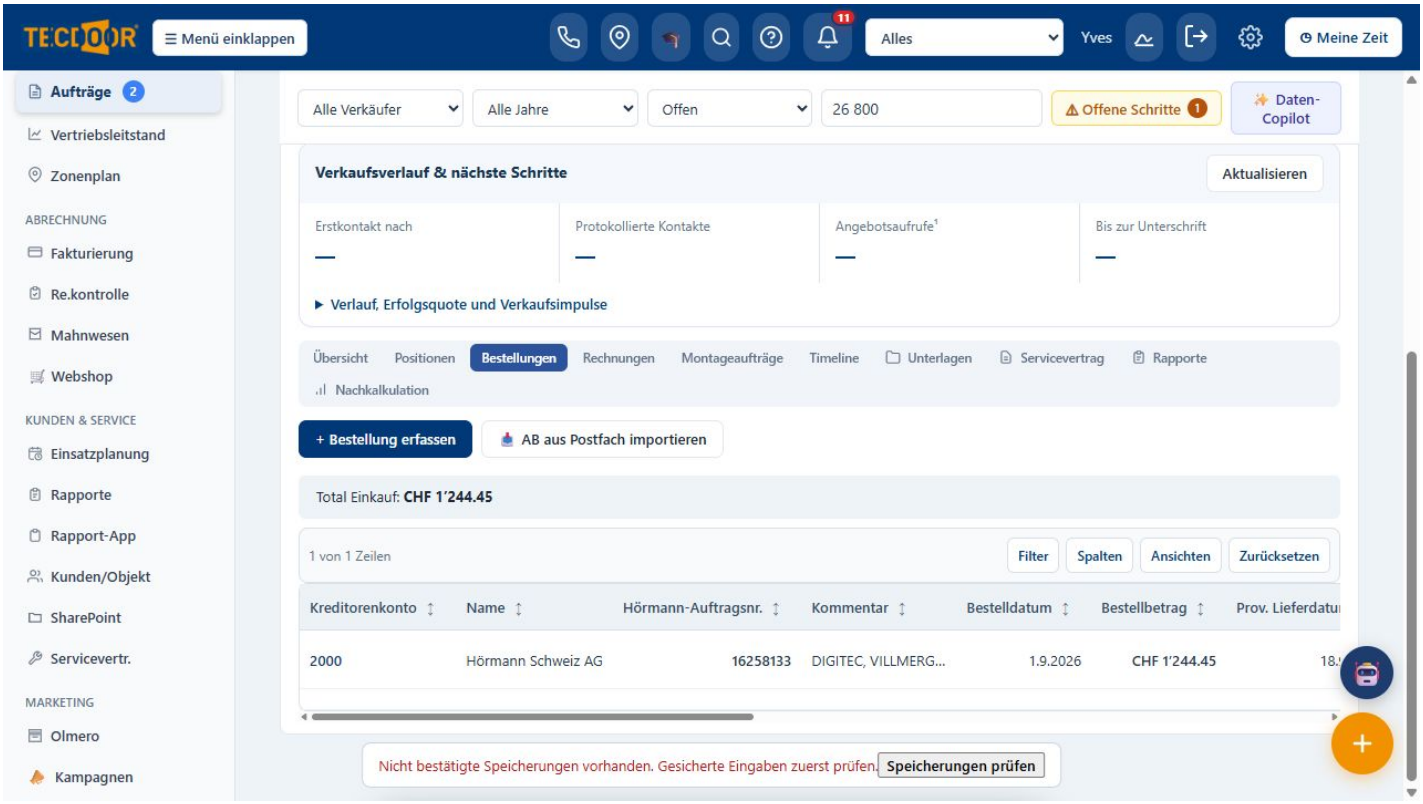
Wenn du unsicher bist

Keine Diagnosezeiten oder bereits erfasstes Material in den neuen Rapport kopieren.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Folgeeinsatz planen

6 | Ersatzteile nach Diagnose · Bild zu Schritt 5



Live 06.10.2026: Bereits vorhandene Hörmann-Bestellung im Register Bestellungen. Rechts liegende Liefer-/Rechnungsspalten über die horizontale Bildlaufleiste erreichen. Keine neue Bestellung oder AB importiert.

6 | Ersatzteile nach Diagnose · Schritt 6/6

Du bist hier: Schritt 6 von 6 - Folgeeinsatz planen

Jetzt ausführen

Nach Kundenfreigabe und geprüftem Materialeingang den bestehenden Auftrag öffnen. Im Bereich «Einsätze, Restarbeiten & Abrechnung» auf «+ Folgeeinsatz / Restarbeiten» klicken. Unter «Was ist bei diesem Einsatz zu tun?» nur die neue Restarbeit beschreiben. Falls Material noch fehlt, «Material muss noch bestellt / geliefert werden» markieren und keinen ausführungsbereiten Termin voraussetzen. «Folgerapport anlegen und vorbereiten» legt einen eigenen Rapport an. Anschliessend Monteure zuweisen und den Termin separat planen; erster Rapport bleibt erhalten. Beide Besuche nach Szenario 3 kontrolliert abrechnen.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Folgerapport und konkrete Restarbeit sind separat vorbereitet; Termin ist kontrolliert. Beide Besuche werden ohne doppelte Leistungen abgerechnet.

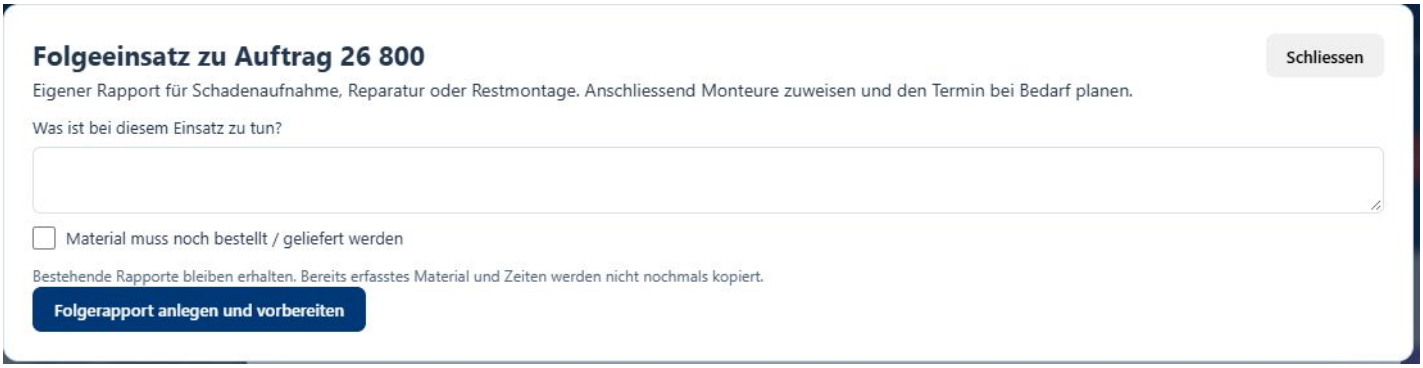
Wenn du unsicher bist

Keine Diagnosezeiten oder bereits erfasstes Material in den neuen Rapport kopieren.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Freigabe, Material und Folgeeinsatz sind nachvollziehbar; erster und zweiter Rapport bleiben getrennt.

6 | Ersatzteile nach Diagnose · Bild zu Schritt 6



Live 06.10.2026: Bedienbereich am bestehenden Auftrag. Formular nur geöffnet und geschlossen; kein Angebot oder Folgerapport angelegt. Beispielauftrag hat noch keinen Rapport und ist kein Nachweis einer abgeschlossenen Diagnose.

6 | Ersatzteile nach Diagnose · Abschlusskontrolle

Ergebnis: Freigabe, Material und Folgeeinsatz sind nachvollziehbar; erster und zweiter Rapport bleiben getrennt.

Prüfe dein Verständnis

Der Kunde bestätigt das Ersatzteilangebot elektronisch. Was prüfst du?

Richtiger nächster Gedanke: Ob bereits automatisch ein Auftrag entstanden ist.

Zuerst den automatisch erzeugten Vorgang suchen, um Doppelungen zu vermeiden.

Offene Klärungen: Keine Diagnosezeiten oder bereits erfasstes Material in den neuen Rapport kopieren.

7 | Versicherungsangebot

Startpunkt: Schadenaufnahme und Reparatur sollen für einen Versicherungsfall angeboten werden.

Dein Weg durch diesen Fall (nummerierter Ablauf)

1. Schaden aufnehmen

2. Versicherungsfall erfassen

3. Leistungen kalkulieren

4. Angebot und Freigabe

5. Rechnungsempfänger klären

6. Reparatur abschliessen

Ziel: Schadenumfang, Zustimmung, Empfänger und Leistungen sind nachvollziehbar dokumentiert.

7 | Versicherungsangebot · Schritt 1/6

Du bist hier: Schritt 1 von 6 - Schaden aufnehmen

Jetzt ausführen

Diagnose-Rapport in der Rapport-App öffnen (Alle Aufträge, Alle Status, Rapportnummer suchen). «Ausgeführte Arbeiten» und «Bemerkungen» lesen, anschliessend Fotos und Abschluss prüfen. Schaden, betroffene Teile und erforderliche Arbeit getrennt beschreiben; Kundenaussagen zum Hergang als Aussagen kennzeichnen. Fehlen Schadenbilder, deren Beschaffung vor dem Versicherungsangebot klären. Eine gespeicherte Begründung für fehlende Fotos ersetzt keine Schadenaufnahme. Dieses Beispiel zeigt nur den Prüfbereich, keinen bereits vollständigen Versicherungsfall.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Diagnose und Fotos sind vollständig; Kundenaussagen und eigene Feststellungen sind unterscheidbar.

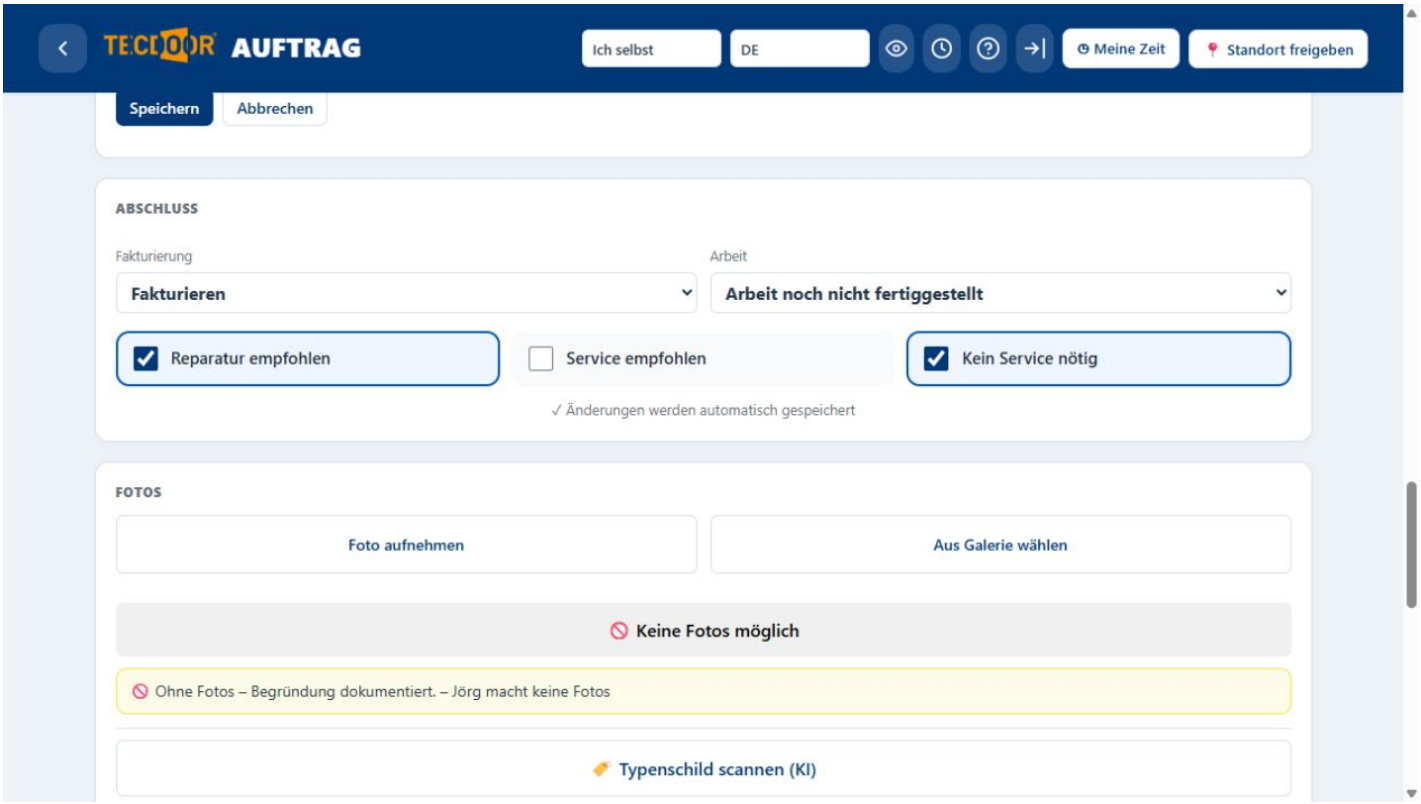
Wenn du unsicher bist

Unklare Freigabe oder Rechnungsadresse zuerst klären; keine Zusage zur Versicherungsdeckung aus der App ableiten.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Versicherungsfall erfassen

7 | Versicherungsangebot · Bild zu Schritt 1



Live-Beispiel A12900: Arbeit noch nicht fertiggestellt; fehlende Fotos sind begründet. Das ist ein Klärungsfall und keine vollständige Schadenaufnahme für die Versicherung. Keine Statusänderung vorgenommen.

7 | Versicherungsangebot · Schritt 2/6

Du bist hier: Schritt 2 von 6 - Versicherungsfall erfassen

Jetzt ausführen

Bestehenden Reparaturauftrag in der Einsatzplanung öffnen. Im Bereich «Einsätze, Restarbeiten & Abrechnung» «Angebot vorbereiten» wählen. Im Dialog «Versicherungsfall – Schadenaufnahme und Reparatur einschliessen» markieren. Unter «Schadennummer / Versicherung (optional)» die bekannte Referenz und unter «Schaden / auszuführende Arbeiten» die geprüfte Beschreibung erfassen. Keine Schadenreferenz erfinden.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Versicherungsfall, Schadenreferenz und Schadenbeschreibung sind erfasst; fehlende Angaben sind geklärt.

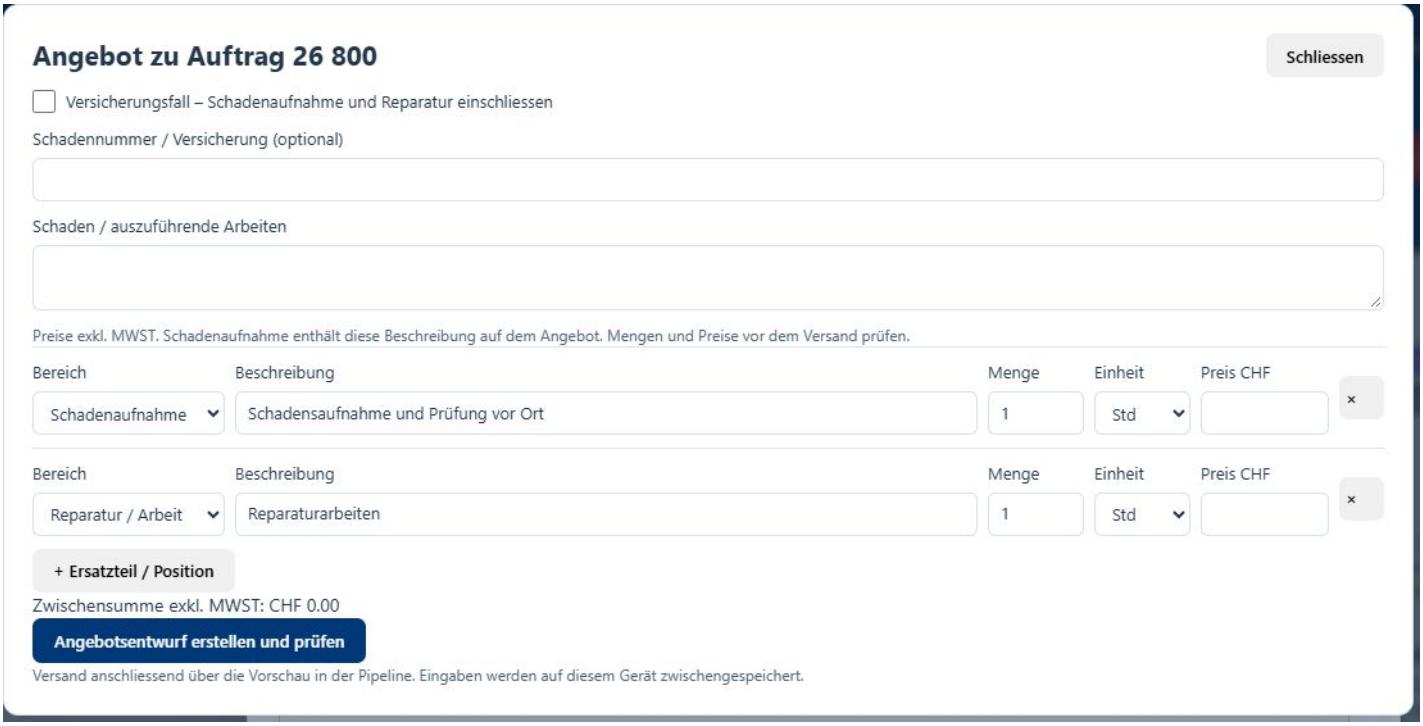
Wenn du unsicher bist

Unklare Freigabe oder Rechnungsadresse zuerst klären; keine Zusage zur Versicherungsdeckung aus der App ableiten.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Leistungen kalkulieren

7 | Versicherungsangebot · Bild zu Schritt 2



Live 06.10.2026: Versicherungsfall-Checkbox oben im Angebotsdialog. Im Bild noch unmarkiert; keine Eingaben gespeichert und kein Angebot angelegt.

7 | Versicherungsangebot · Schritt 3/6

Du bist hier: Schritt 3 von 6 - Leistungen kalkulieren

Jetzt ausführen

Schadenaufnahme, Reparaturarbeit, Ersatzteile und Fahrt getrennt kalkulieren. Mengen, Nettopreise und den vereinbarten Umfang prüfen.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Schadenaufnahme, Arbeit, Teile und Fahrt sind getrennt aufgeführt, Mengen und Preise geprüft.

Wenn du unsicher bist

Unklare Freigabe oder Rechnungsadresse zuerst klären; keine Zusage zur Versicherungsdeckung aus der App ableiten.

Bild: siehe den vorherigen Bildschirm zu diesem Bedienbereich

Weiter: Angebot und Freigabe

7 | Versicherungsangebot · Schritt 4/6

Du bist hier: Schritt 4 von 6 - Angebot und Freigabe

Jetzt ausführen

Entwurf in Pipeline/PDF kontrollieren und dem vereinbarten Empfänger senden. Anschliessend das richtige Angebot öffnen und Kundenbestätigung sowie eine allfällige separate Versicherungsfreigabe mit Datum und Dokument im Vorgang prüfen. «Bestätigt», «Unterschrift» und «Auftrag» sind unterschiedliche Anzeigen: ein bestätigter Status allein belegt keine elektronische Unterschrift. Bei postalisch unterschriebener Rückgabe den Ablauf aus Szenario 6, Schritt 4 verwenden; bereits erfasste oder elektronische Annahme nicht nochmals auslösen. Bei mehreren Angeboten Umfang und Angebotsnummer der Freigabe vergleichen.

Kontrolle vor dem Weitergehen

PDF und Empfänger sind kontrolliert; Kundenbestätigung und erforderliche Freigabe sind im Vorgang erhalten.

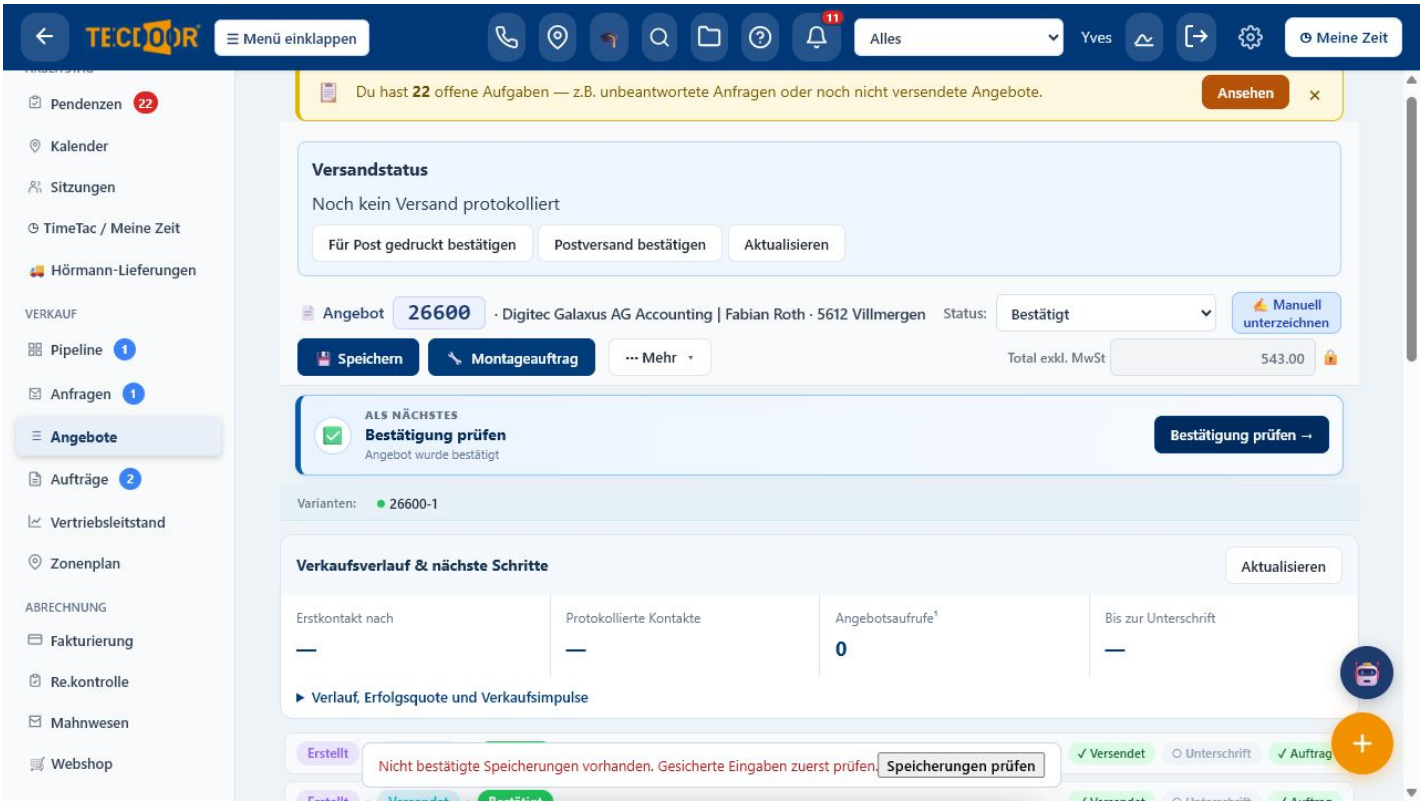
Wenn du unsicher bist

Unklare Freigabe oder Rechnungsadresse zuerst klären; keine Zusage zur Versicherungsdeckung aus der App ableiten.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Rechnungsempfänger klären

7 | Versicherungsangebot · Bild zu Schritt 4



Bestehendes Angebot 26600: Status Bestätigt, keine elektronische Unterschrift angezeigt, Auftrag vorhanden. Das Bild zeigt die getrennten Prüfsignale, keine neu erteilte Versicherungsfreigabe. Versandhistorie und unterschriebene Originalunterlagen separat prüfen.

7 | Versicherungsangebot · Schritt 5/6

Du bist hier: Schritt 5 von 6 - Rechnungsempfänger klären

Jetzt ausführen

Rechnungsempfänger klären: Versicherungsfall-Checkbox bedeutet keine Deckungszusage und macht die Versicherung nicht automatisch zum Auftraggeber.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Auftraggeber und Rechnungsempfänger sind ausdrücklich vereinbart; Versicherungsfall allein ist keine Deckungszusage.

Wenn du unsicher bist

Unklare Freigabe oder Rechnungsadresse zuerst klären; keine Zusage zur Versicherungsdeckung aus der App ableiten.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Reparatur abschliessen

7 | Versicherungsangebot · Bild zu Schritt 5

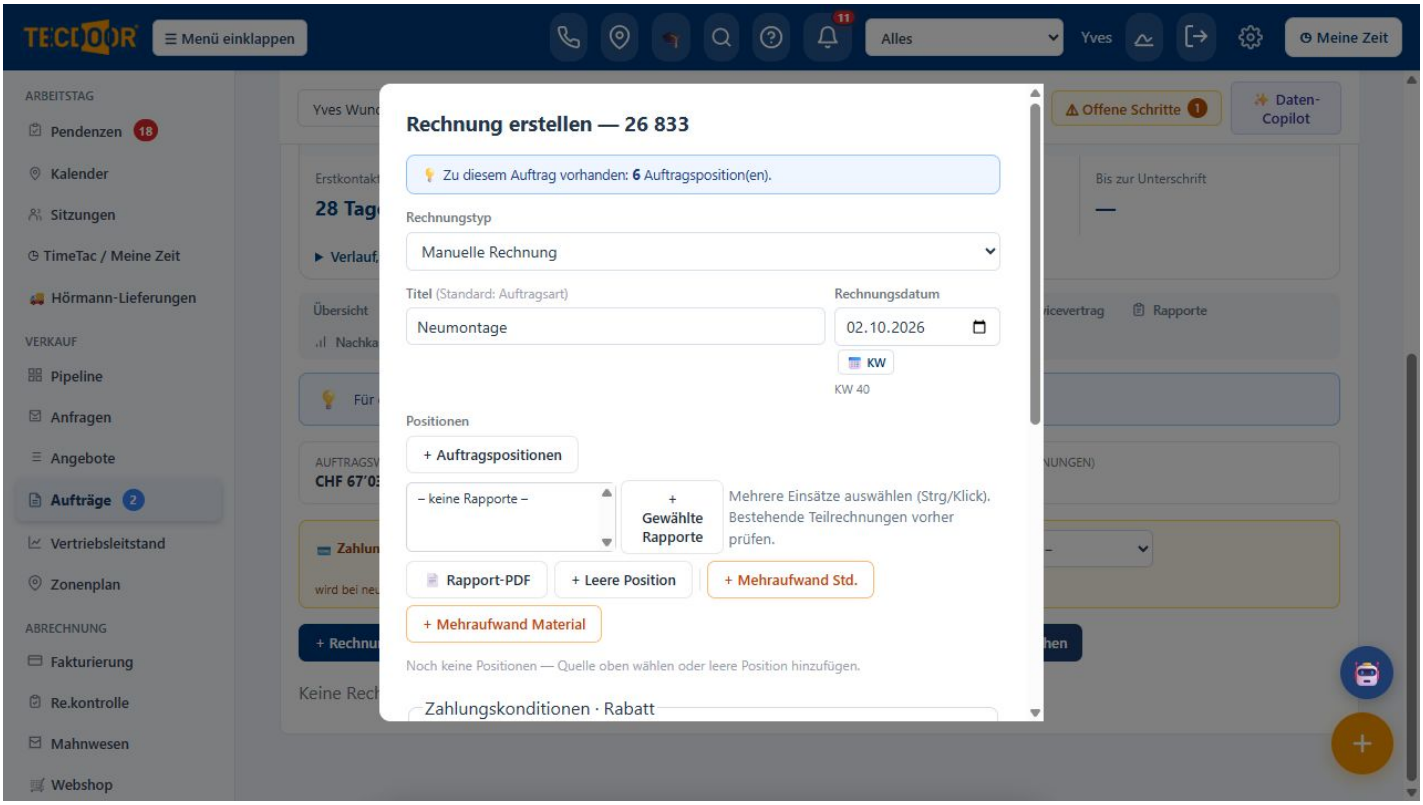


Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

7 | Versicherungsangebot · Schritt 6/6

Du bist hier: Schritt 6 von 6 - Reparatur abschliessen

Jetzt ausführen

Nach Freigabe Material bestellen, Eingang prüfen und eigenen Folgeeinsatz/Rapport anlegen. Nach Ausführung Fotos, Funktion und sämtliche Besuche vor der Rechnung prüfen.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Material ist eingetroffen, Folgeeinsatz und eigener Rapport sind geplant. Funktion, Fotos und sämtliche Besuche werden vor der Rechnung geprüft.

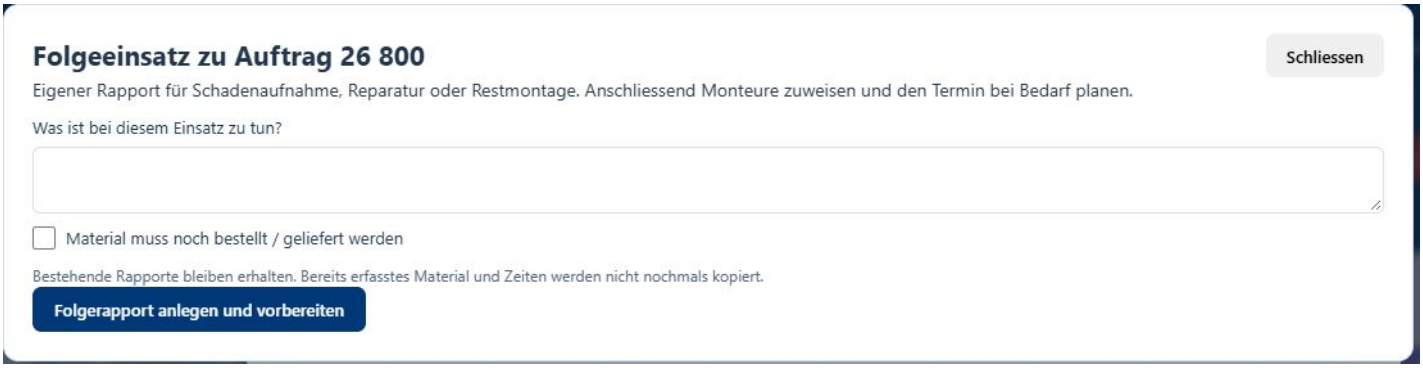
Wenn du unsicher bist

Unklare Freigabe oder Rechnungsadresse zuerst klären; keine Zusage zur Versicherungsdeckung aus der App ableiten.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Schadenumfang, Zustimmung, Empfänger und Leistungen sind nachvollziehbar dokumentiert.

7 | Versicherungsangebot · Bild zu Schritt 6



Live 06.10.2026: Bedienbereich am bestehenden Auftrag. Formular nur geöffnet und geschlossen; kein Angebot oder Folgerapport angelegt. Beispielauftrag hat noch keinen Rapport und ist kein Nachweis einer abgeschlossenen Diagnose.

7 | Versicherungsangebot · Abschlusskontrolle

Ergebnis: Schadenumfang, Zustimmung, Empfänger und Leistungen sind nachvollziehbar dokumentiert.

Prüfe dein Verständnis

Versicherungsfall ist markiert. Wer bezahlt automatisch?

Richtiger nächster Gedanke: Niemand automatisch; Auftraggeber und Rechnungsempfänger klären.

Die Markierung ist keine Deckungszusage und bestimmt den Empfänger nicht.

Offene Klärungen: Unklare Freigabe oder Rechnungsadresse zuerst klären; keine Zusage zur Versicherungsdeckung aus der App ableiten.

8 | Monteur hat selbst Rapport angelegt

Startpunkt: Ein telefonisch disponierter Besuch wurde direkt in der Rapport-App erfasst.

Dein Weg durch diesen Fall (nummerierter Ablauf)

1. Übertragung prüfen

2. Originalrapport finden

3. Auftragszuordnung prüfen

4. Verwaltung ergänzen

5. Nachweis prüfen

6. Weiteren Weg wählen

Ziel: Ein eindeutiger Auftrag mit dem ursprünglichen Monteurrapport und vollständigen Verwaltungsdaten.

8 | Monteur hat selbst Rapport angelegt · Schritt 1/6

Du bist hier: Schritt 1 von 6 - Übertragung prüfen

Jetzt ausführen

Monteur nach Rapportnummer, Datum, Objekt und Synchronisationsstand fragen. Offline erfasste Daten zuerst erfolgreich übertragen lassen.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Rapportnummer, Datum und Objekt sind bekannt. Offline-Daten sind erfolgreich synchronisiert.

Wenn du unsicher bist

Die genaue Zuordnungsmaske für jeden unverbundenen Alt-/Spontanrapport ist nicht live belegt. Fehlende Zuordnung konkret klären, nicht automatisch annehmen.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Originalrapport finden

8 | Monteur hat selbst Rapport angelegt · Bild zu Schritt 1

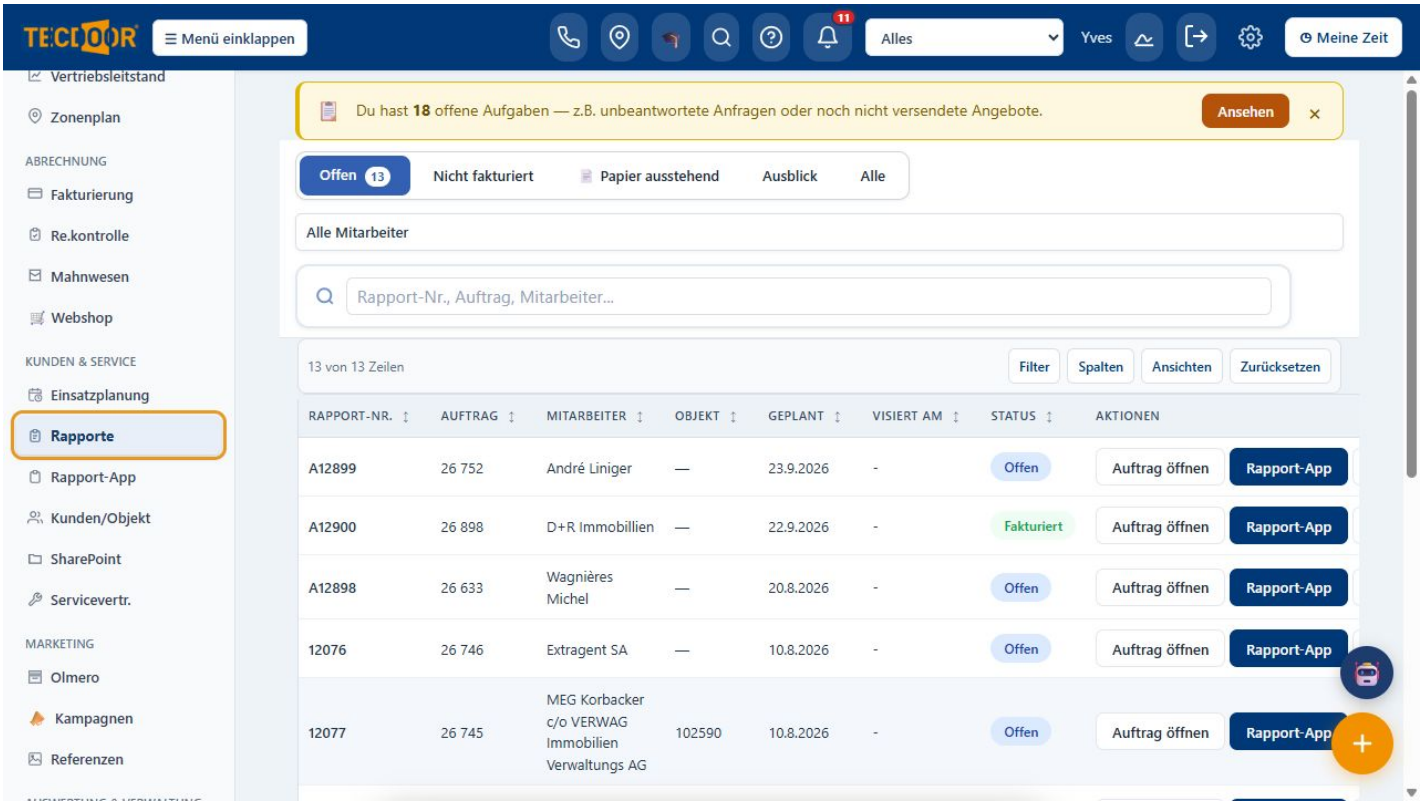


Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

8 | Monteur hat selbst Rapport angelegt · Schritt 2/6

Du bist hier: Schritt 2 von 6 - Originalrapport finden

Jetzt ausführen

Pipeline → Rapporte → Alle öffnen und Nummer beziehungsweise Auftrag suchen. Rapport-App und Auftrag öffnen der gefundenen Zeile verwenden.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Der ursprüngliche Rapport ist über Alle/Nummer gefunden; keine zweite Neuaufnahme wurde erzeugt.

Wenn du unsicher bist

Die genaue Zuordnungsmaske für jeden unverbundenen Alt-/Spontanrapport ist nicht live belegt. Fehlende Zuordnung konkret klären, nicht automatisch annehmen.

Bild: siehe den vorherigen Bildschirm zu diesem Bedienbereich

Weiter: Auftragszuordnung prüfen

8 | Monteur hat selbst Rapport angelegt · Schritt 3/6

Du bist hier: Schritt 3 von 6 - Auftragszuordnung prüfen

Jetzt ausführen

Prüfen, ob der Vorgang bereits einen Auftrag besitzt. Bei vorhandener Nummer diesen vervollständigen. Bei fehlender Zuordnung erst nach Kunde/Objekt/Datum suchen und den Rapport gezielt zuordnen lassen.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Eine bestehende Auftragsnummer ist geprüft; bei fehlender Zuordnung wird zuerst nach Kunde, Objekt und Datum gesucht.

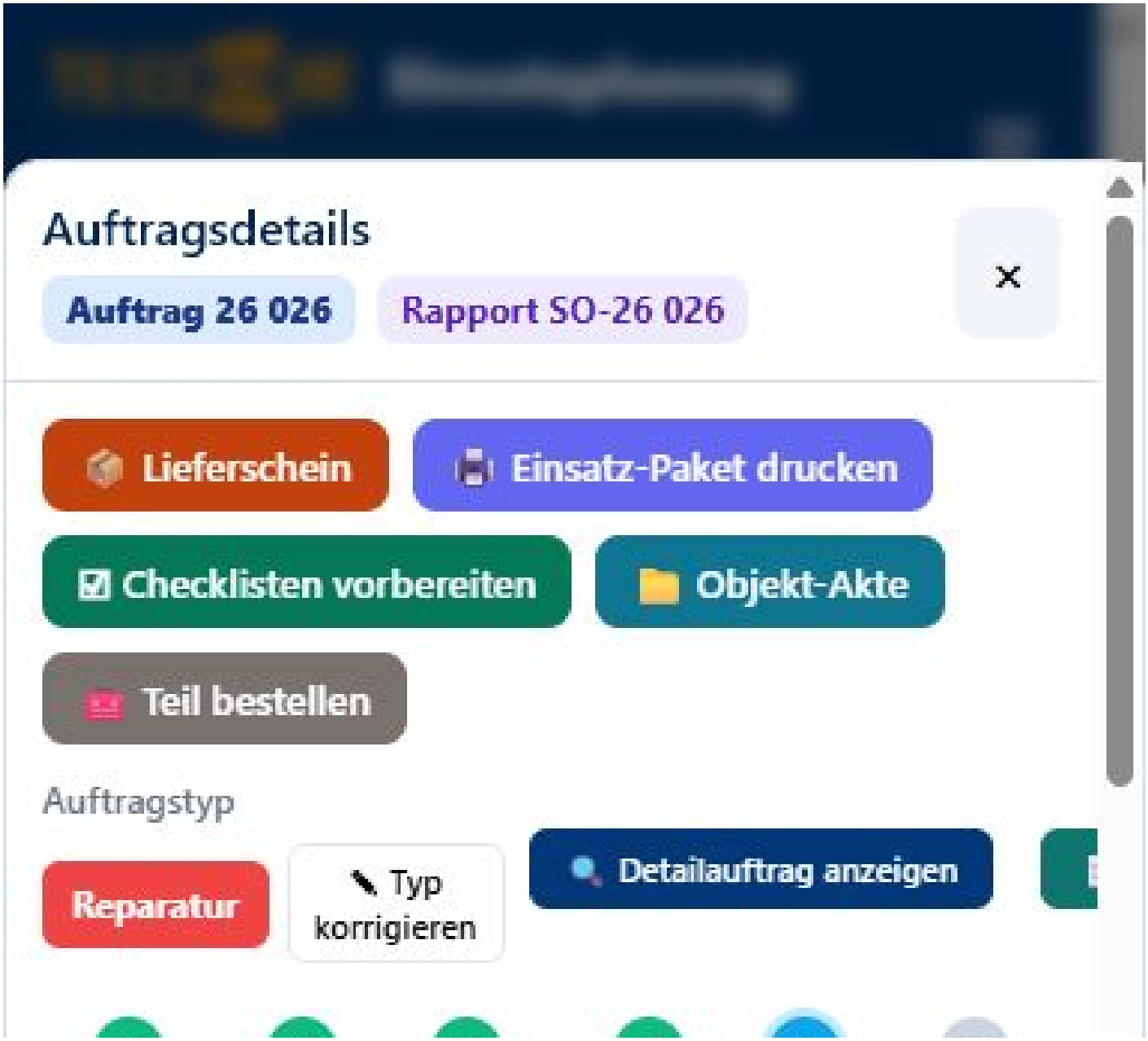
Wenn du unsicher bist

Die genaue Zuordnungsmaske für jeden unverbundenen Alt-/Spontanrapport ist nicht live belegt. Fehlende Zuordnung konkret klären, nicht automatisch annehmen.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

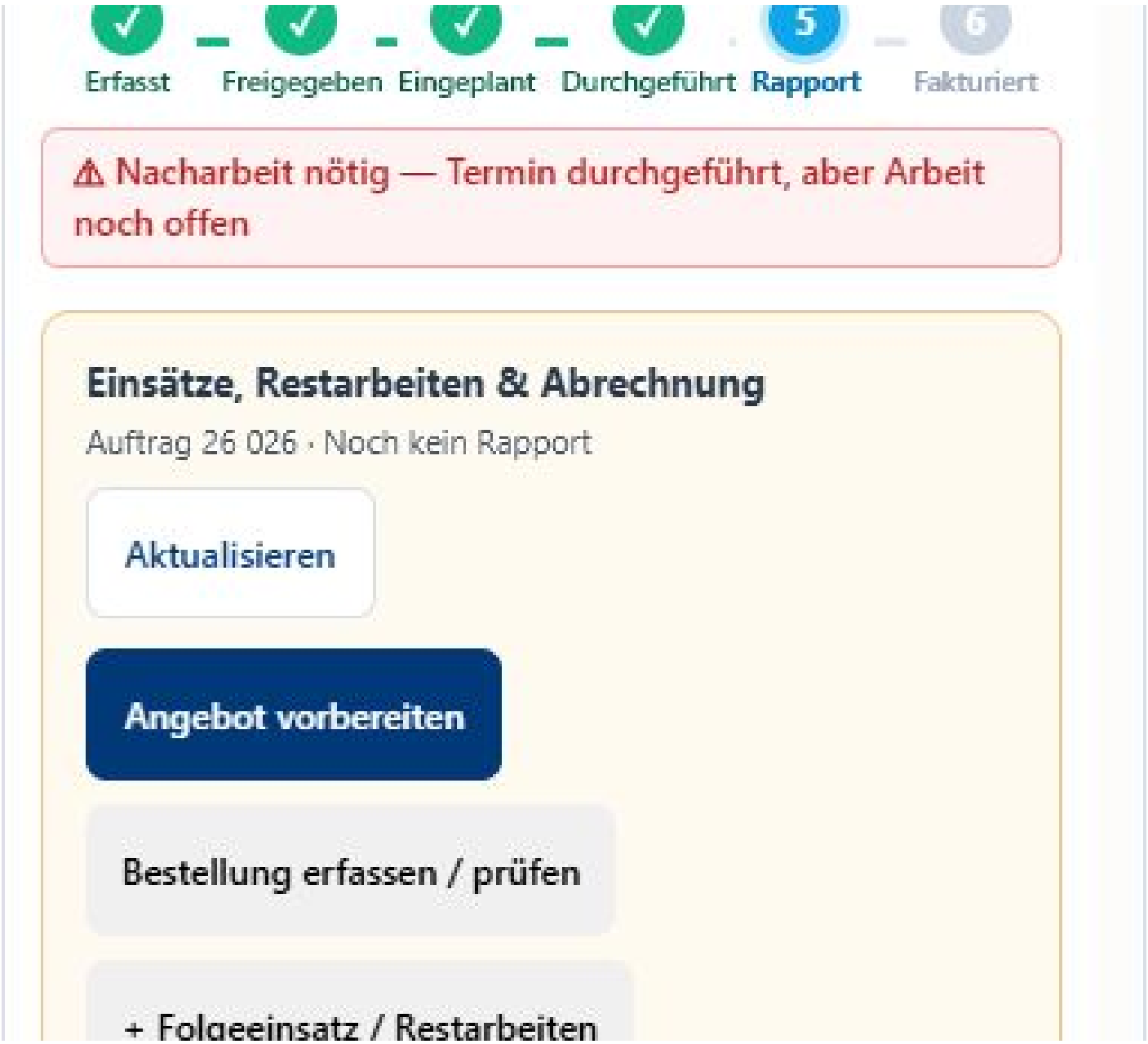
Weiter: Verwaltung ergänzen

8 | Monteur hat selbst Rapport angelegt · Bild zu Schritt 3



Bildabschnitt 1/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

8 | Monteur hat selbst Rapport angelegt · Bildschirmdetail 2/3



Bildabschnitt 2/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

8 | Monteur hat selbst Rapport angelegt · Bildschirmdetail 3/3

Bildabschnitt 3/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

8 | Monteur hat selbst Rapport angelegt · Schritt 4/6

Du bist hier: Schritt 4 von 6 - Verwaltung ergänzen

Jetzt ausführen

Kundenkonto, Objekt, Rechnungsempfänger, Kontakt und Auftragsart prüfen. Bei tatsächlich fehlendem Auftrag einen Reparaturauftrag erfassen und die Rapportzuordnung danach kontrollieren.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Konto, Objekt, Rechnungsempfänger, Kontakt und Auftragsart stimmen. Nach einer tatsächlichen Neuanlage ist die Rapportzuordnung kontrolliert.

Wenn du unsicher bist

Die genaue Zuordnungsmaske für jeden unverbundenen Alt-/Spontanrapport ist nicht live belegt. Fehlende Zuordnung konkret klären, nicht automatisch annehmen.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Nachweis prüfen

8 | Monteur hat selbst Rapport angelegt · Bild zu Schritt 4

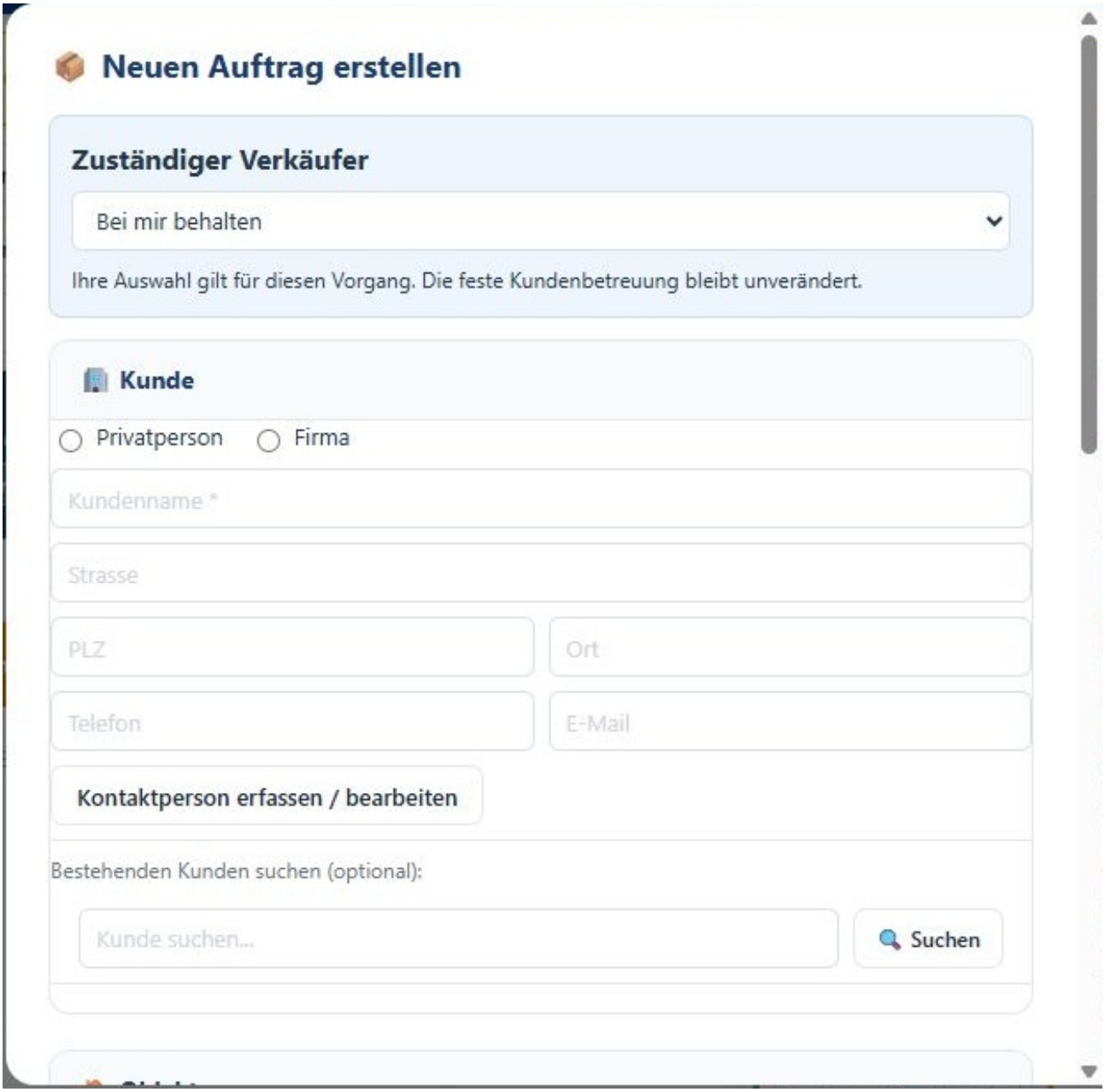


Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

8 | Monteur hat selbst Rapport angelegt · Schritt 5/6

Du bist hier: Schritt 5 von 6 - Nachweis prüfen

Jetzt ausführen

Arbeit, Zeit, Material, Fotos und Kundenvisum prüfen. Telefonische Anweisung und administrative Ergänzungen sind kein Kundenvisum.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Arbeit, Zeit, Material, Fotos und Kundenvisum sind fachlich geprüft; telefonische Anweisung ersetzt kein Visum.

Wenn du unsicher bist

Die genaue Zuordnungsmaske für jeden unverbundenen Alt-/Spontanrapport ist nicht live belegt. Fehlende Zuordnung konkret klären, nicht automatisch annehmen.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Weiteren Weg wählen

8 | Monteur hat selbst Rapport angelegt · Bild zu Schritt 5

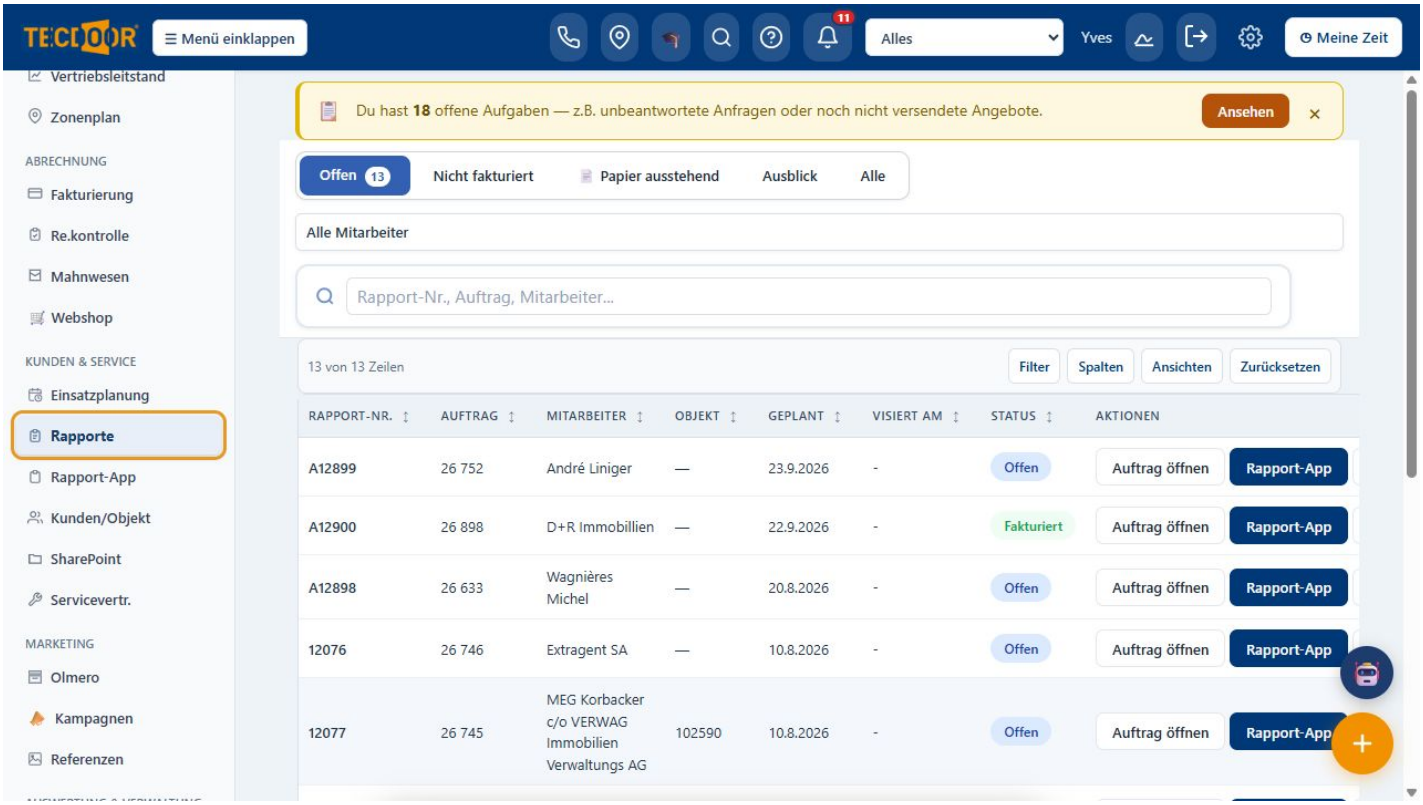


Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

8 | Monteur hat selbst Rapport angelegt · Schritt 6/6

Du bist hier: Schritt 6 von 6 - Weiteren Weg wählen

Jetzt ausführen

Restarbeiten? Szenario 6/7. Vollständig beendet? Szenario 3. Den Rapport nicht durch eine zweite Neuaufnahme ersetzen.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Restarbeit führt zu Fall 6/7, vollständige Erledigung zu Fall 3. Der ursprüngliche Rapport bleibt erhalten.

Wenn du unsicher bist

Die genaue Zuordnungsmaske für jeden unverbundenen Alt-/Spontanrapport ist nicht live belegt. Fehlende Zuordnung konkret klären, nicht automatisch annehmen.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Ein eindeutiger Auftrag mit dem ursprünglichen Monteurrapport und vollständigen Verwaltungsdaten.

8 | Monteur hat selbst Rapport angelegt · Bild zu Schritt 6

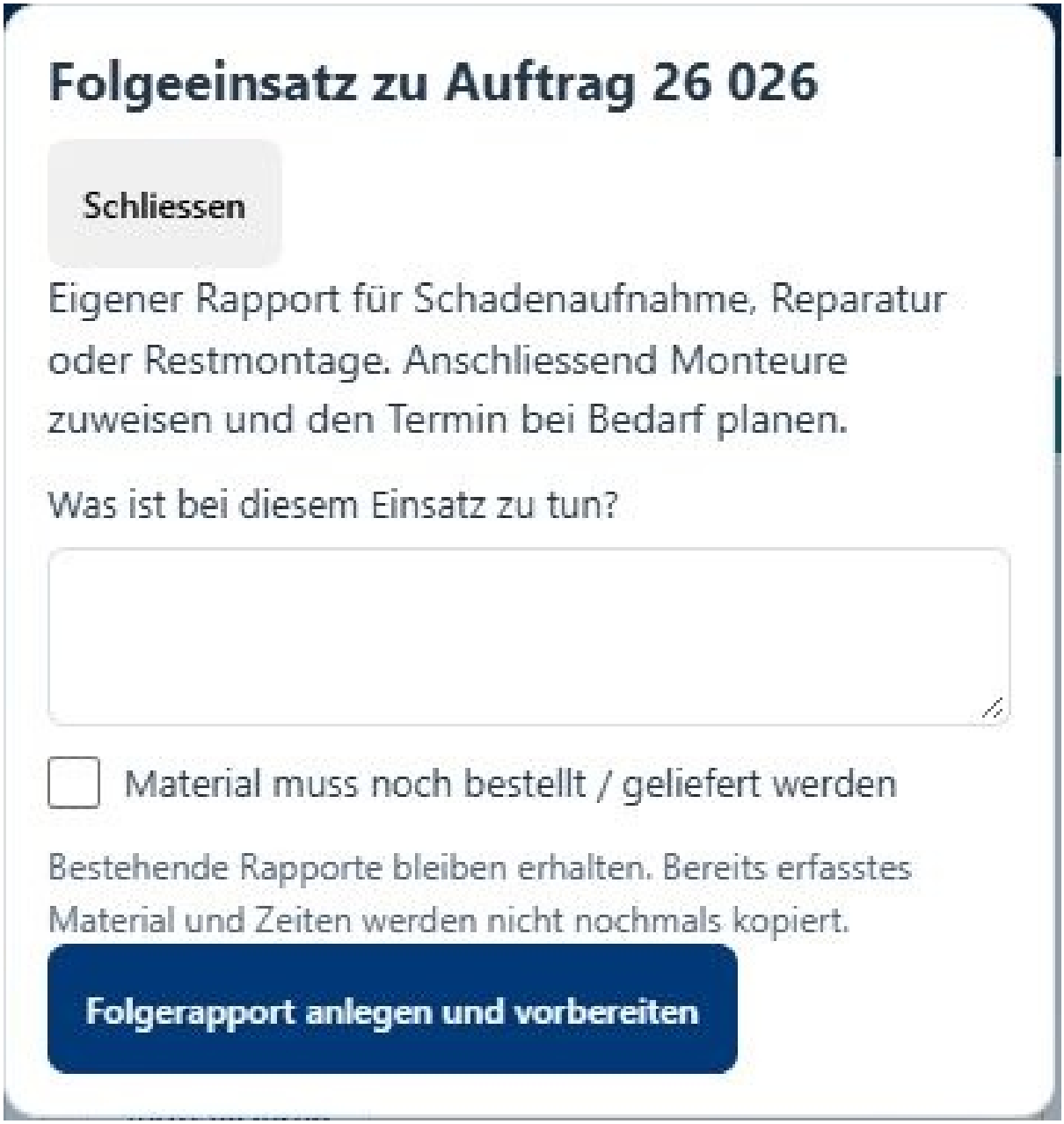


Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

8 | Monteur hat selbst Rapport angelegt · Abschlusskontrolle

Ergebnis: Ein eindeutiger Auftrag mit dem ursprünglichen Monteurrapport und vollständigen Verwaltungsdaten.

Prüfe dein Verständnis

Der Monteur hat einen eigenen Rapport erfasst. Was ist der erste Schritt?

Richtiger nächster Gedanke: Synchronisation prüfen und den Originalrapport suchen.

Offline-Erfassung muss erst übertragen sein; Originalrapport erhalten.

Offene Klärungen: Die genaue Zuordnungsmaske für jeden unverbundenen Alt-/Spontanrapport ist nicht live belegt. Fehlende Zuordnung konkret klären, nicht automatisch annehmen.

9 | Tageskontrolle und fehlende Rapporte

Startpunkt: Sie wollen alle Besuche eines Tages und die dazugehörigen Arbeitsnachweise kontrollieren.

Dein Weg durch diesen Fall (nummerierter Ablauf)

1. Tag im Kalender prüfen

2. Rapporte abgleichen

3. Vorschau eingrenzen

4. Fehlende prüfen

5. Unverbundene Termine klären

6. Tageskontrolle festhalten

Ziel: Jeder reale Einsatz ist entweder mit geprüftem Rapport oder mit einer konkreten offenen Klärung dokumentiert.

9 | Tageskontrolle und fehlende Rapporte · Schritt 1/6

Du bist hier: Schritt 1 von 6 - Tag im Kalender prüfen

Jetzt ausführen

In Planung zur richtigen Woche beziehungsweise Tag wechseln. MA-Kalender anzeigen und Mitarbeiter wählen. Jeden tatsächlichen Reparaturtermin notieren; reine Dispo-Akten und abgesagte Termine getrennt behandeln.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Kontrolltag und Mitarbeiter stimmen. Reale Besuche sind von Dispo-Akten und abgesagten Terminen getrennt.

Wenn du unsicher bist

Die App bietet hier keine bestätigte vollständige Tagesauswertung erstellt/ausgefüllt/kontrolliert. Geplant und Visiert am sind kein Ersatz für diese drei Zeitpunkte.

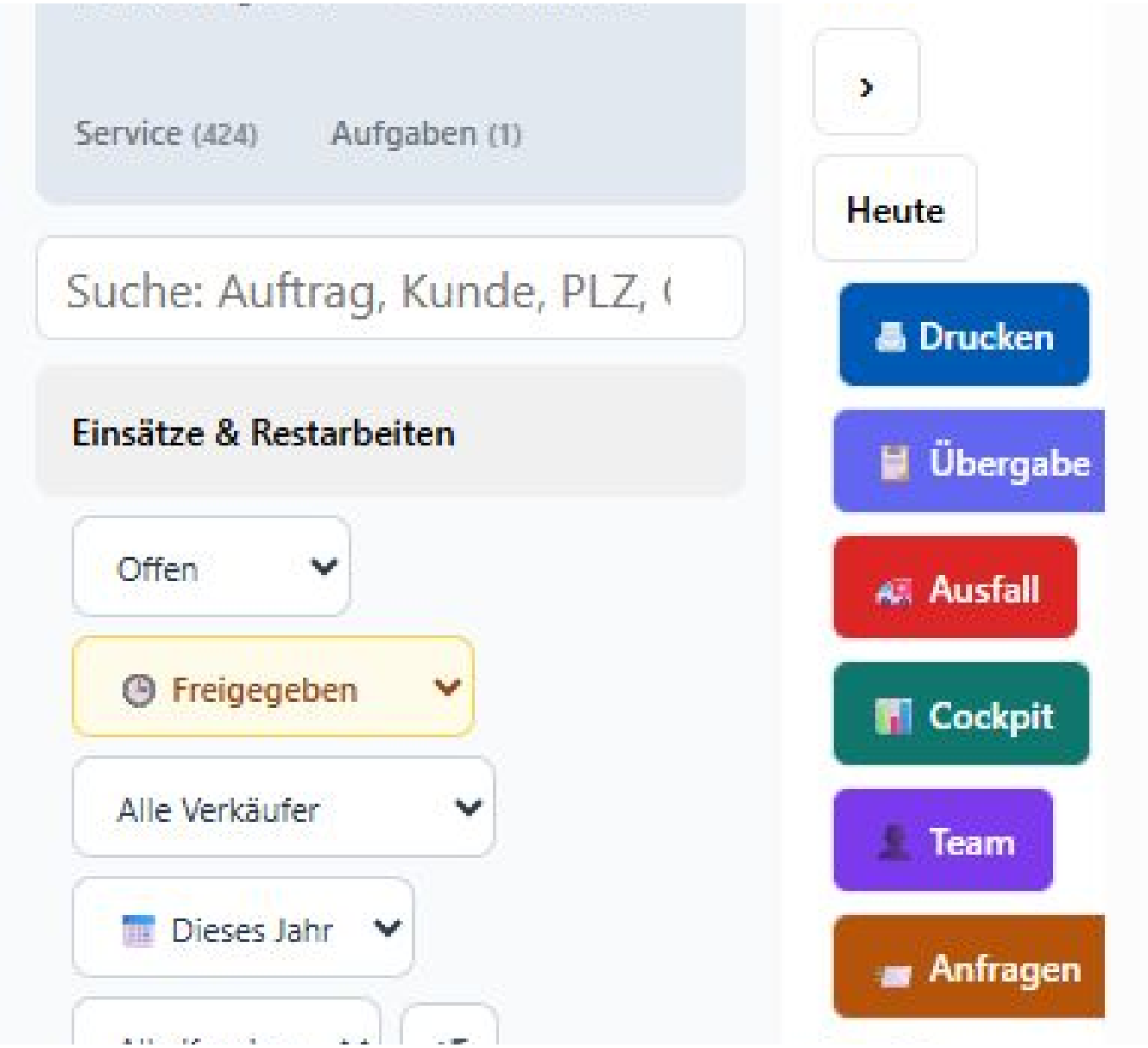
Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Rapporte abgleichen

9 | Tageskontrolle und fehlende Rapporte · Bild zu Schritt 1

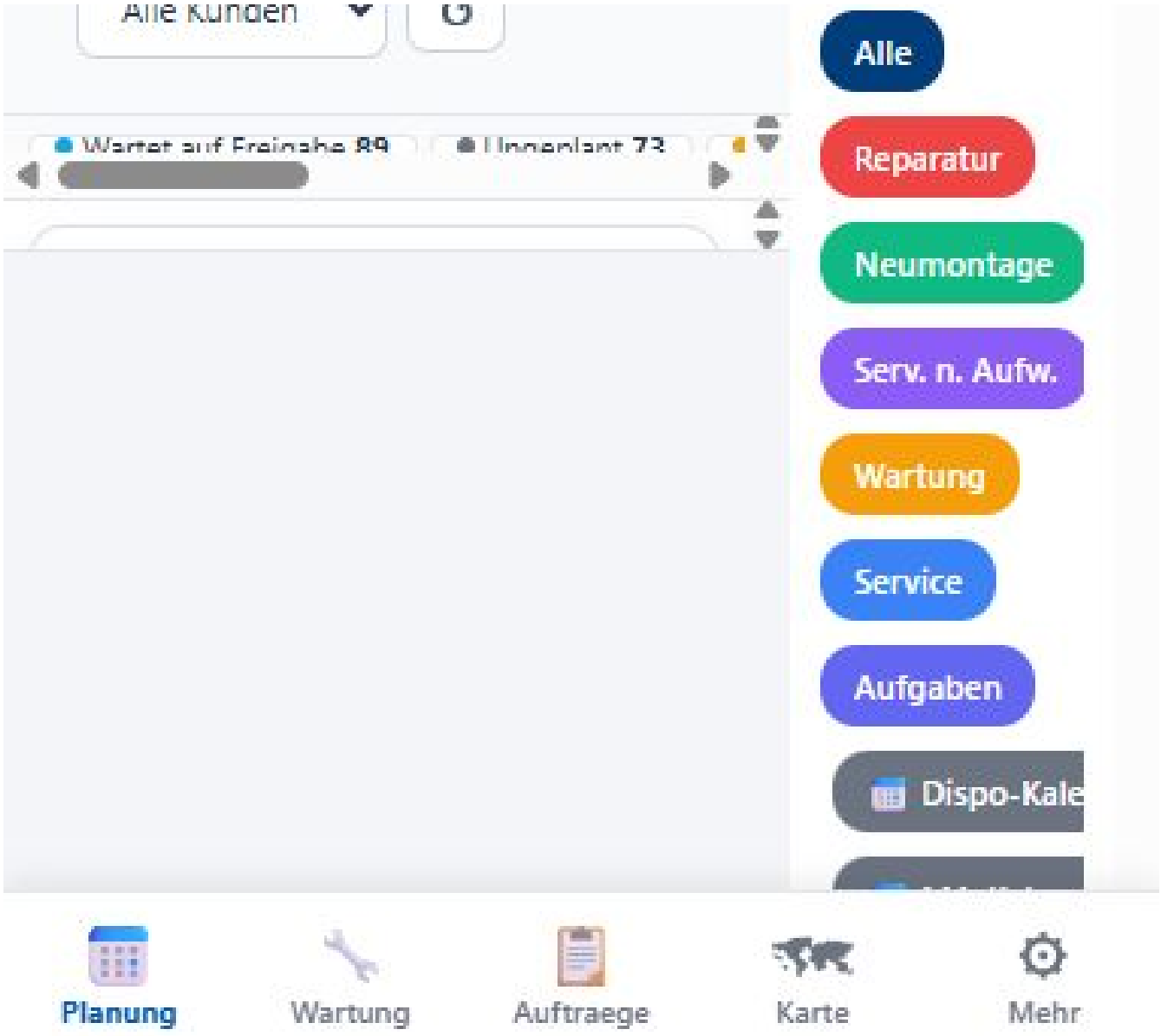
Bildabschnitt 1/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

9 | Tageskontrolle und fehlende Rapporte · Bildschirmdetail 2/3



Bildabschnitt 2/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

9 | Tageskontrolle und fehlende Rapporte · Bildschirmdetail 3/3



Bildabschnitt 3/3. Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

9 | Tageskontrolle und fehlende Rapporte · Schritt 2/6

Du bist hier: Schritt 2 von 6 - Rapporte abgleichen

Jetzt ausführen

Pipeline → Rapporte → Alle beziehungsweise Nicht fakturiert öffnen. Für jeden Einsatz Auftragsnummer, Rapportnummer, geplantes Datum, Visum und Restarbeiten abgleichen.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Je realem Einsatz sind Auftrag, Rapport, Datum, Visum und Restarbeit abgeglichen.

Wenn du unsicher bist

Die App bietet hier keine bestätigte vollständige Tagesauswertung erstellt/ausgefüllt/kontrolliert. Geplant und Visiert am sind kein Ersatz für diese drei Zeitpunkte.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Vorschau eingrenzen

9 | Tageskontrolle und fehlende Rapporte · Bild zu Schritt 2

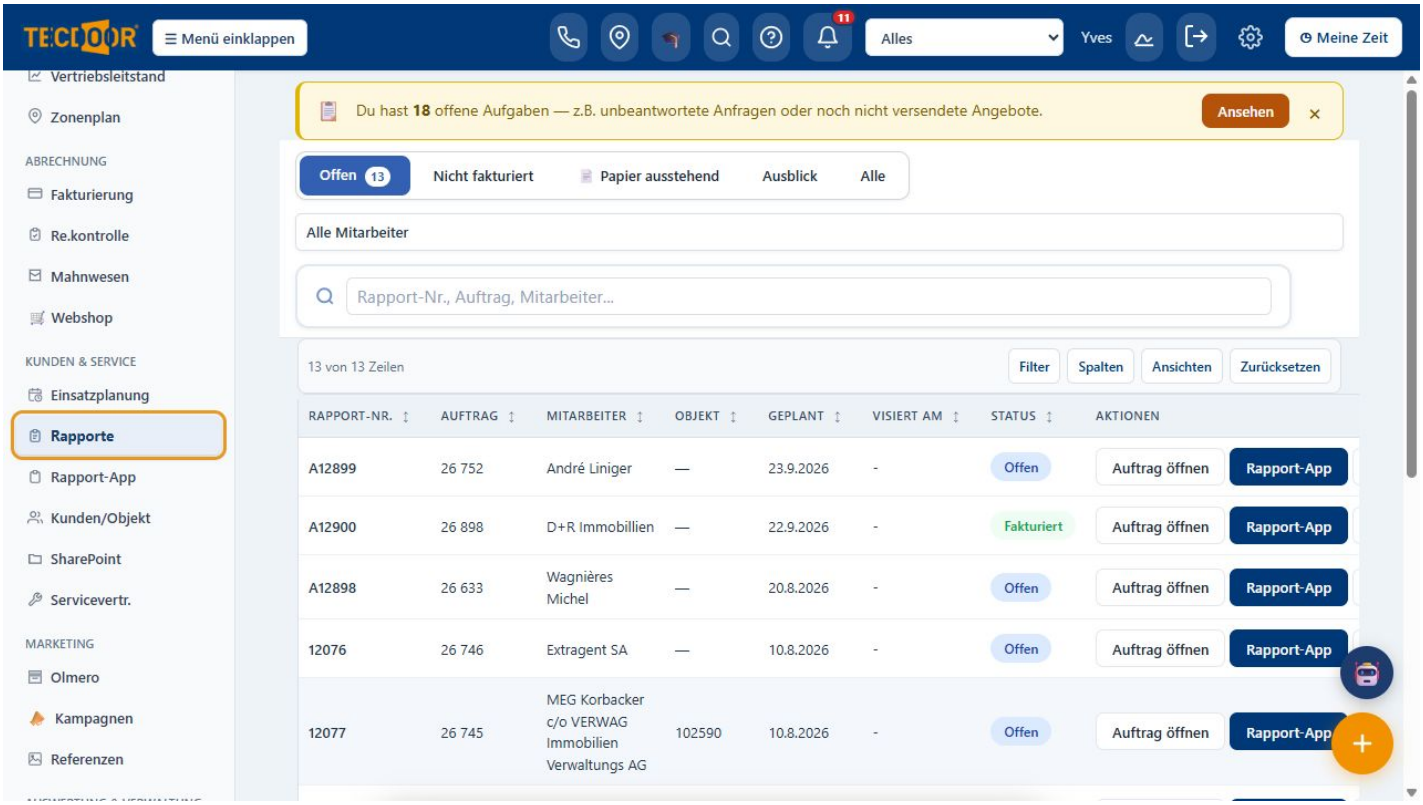


Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

9 | Tageskontrolle und fehlende Rapporte · Schritt 3/6

Du bist hier: Schritt 3 von 6 - Vorschau eingrenzen

Jetzt ausführen

Oben in der Einsatzplanung auf «Fehlende Rapporte prüfen» klicken. Im Fenster «Termine von» und «bis» auf den Kontrolltag setzen. Unter der Überschrift den Mitarbeiter prüfen; im Beispiel steht «Alle». Dann «Vorschau laden» klicken. Bis hier entsteht kein Rapport.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Von/Bis und Mitarbeiter stimmen. Vorschau laden hat noch keinen Rapport erzeugt.

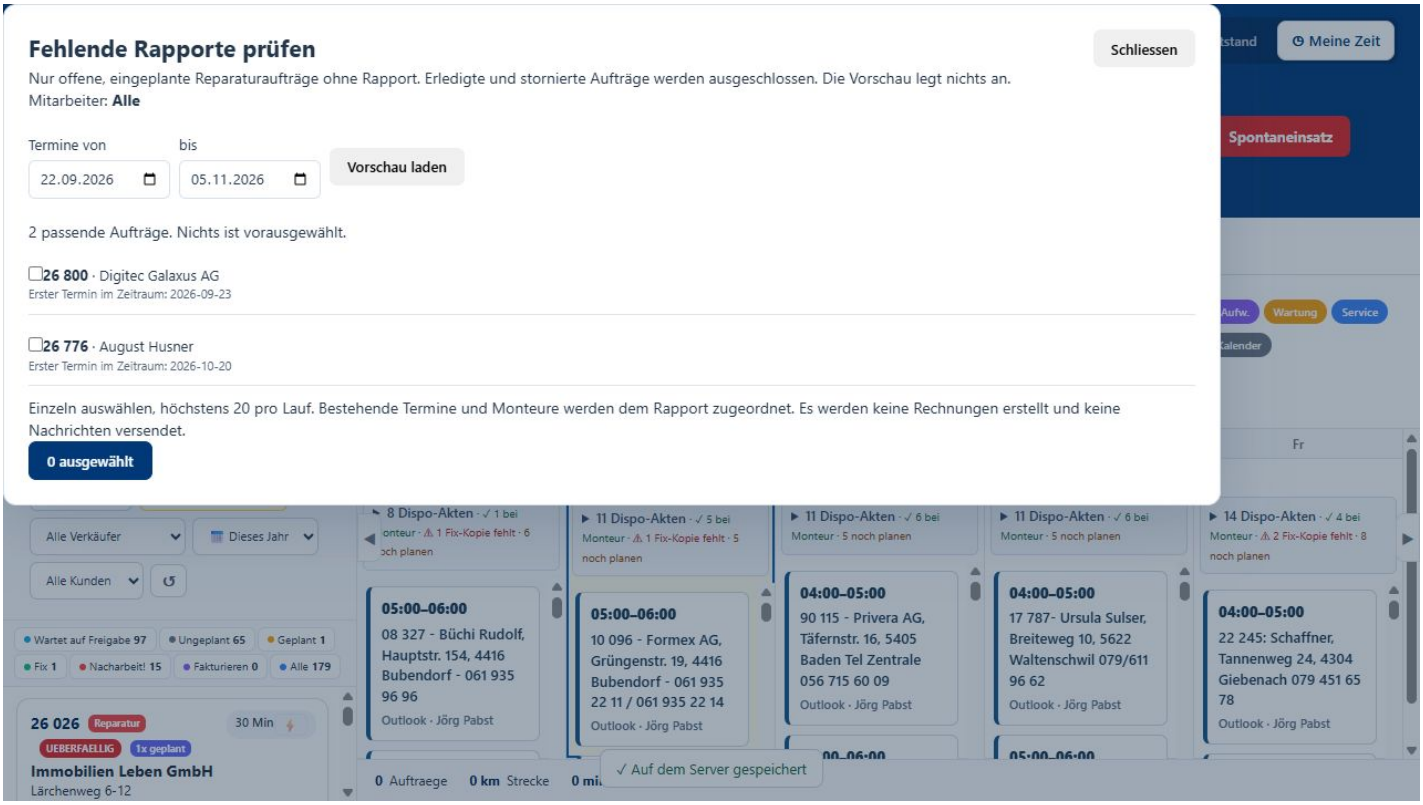
Wenn du unsicher bist

Die App bietet hier keine bestätigte vollständige Tagesauswertung erstellt/ausgefüllt/kontrolliert. Geplant und Visiert am sind kein Ersatz für diese drei Zeitpunkte.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Fehlende prüfen

9 | Tageskontrolle und fehlende Rapporte · Bild zu Schritt 3



Live 06.10.2026: Prüfvorschau mit zwei Vorschlägen und ohne Auswahl. Das gezeigte Datumsfenster umfasst mehrere Wochen; für die Tageskontrolle beide Datumsfelder auf denselben Tag setzen.

9 | Tageskontrolle und fehlende Rapporte · Schritt 4/6

Du bist hier: Schritt 4 von 6 - Fehlende prüfen

Jetzt ausführen

Auftragsnummer und Einsatzdatum jedes Vorschlags mit vorhandenen und noch offline liegenden Rapporten vergleichen. Nur bei einem tatsächlich fehlenden Rapport das Kästchen links am Auftrag anklicken. Unten wechselt die Schaltfläche von «0 ausgewählt» zu «1 ausgewählte Rapporte anlegen» (oder der jeweiligen Anzahl). Erst dieser letzte Klick legt Rapporte an. Höchstens 20 auswählen. Bei Unklarheit «Schliessen» verwenden und zuerst klären.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Vorhandene und offline liegende Rapporte sind geprüft. Nur tatsächlich fehlende Einträge sind gewählt, höchstens 20 pro Lauf.

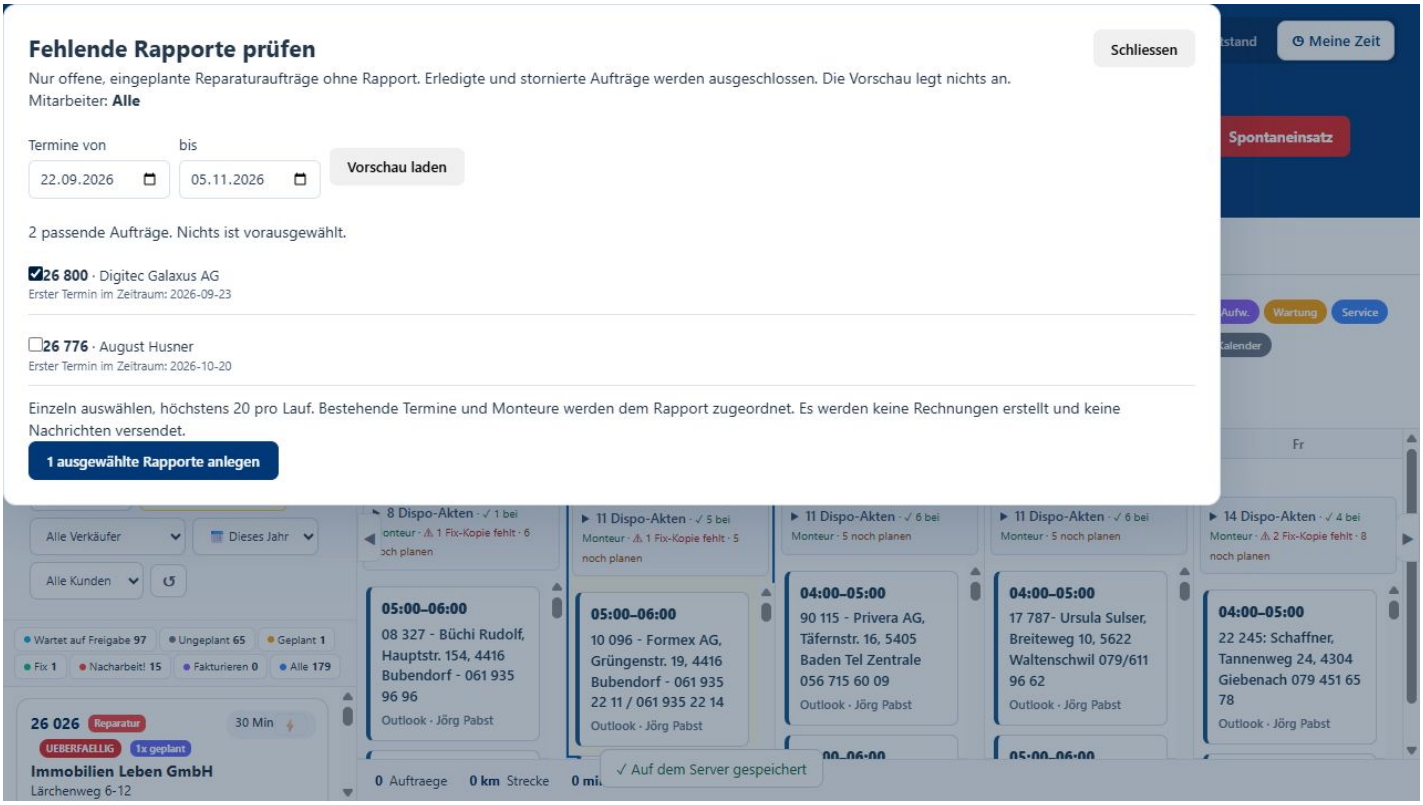
Wenn du unsicher bist

Die App bietet hier keine bestätigte vollständige Tagesauswertung erstellt/ausgefüllt/kontrolliert. Geplant und Visiert am sind kein Ersatz für diese drei Zeitpunkte.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Unverbundene Termine klären

9 | Tageskontrolle und fehlende Rapporte · Bild zu Schritt 4



Live 06.10.2026: Ein Auftrag ist zur Anlage ausgewählt. Die Schaltfläche wurde für diese Aufnahme NICHT betätigt; das Bild bestätigt keine Rapportanlage.

9 | Tageskontrolle und fehlende Rapporte · Schritt 5/6

Du bist hier: Schritt 5 von 6 - Unverbundene Termine klären

Jetzt ausführen

Outlook-Termin im Kalender anklicken und im Fenster «Kalendereintrag» Datum, Monteur, Ort und Historientext prüfen. Ein vorgeschlagener «Auftrag … öffnen»-Link ist noch kein Beweis für den aktuellen Reparaturauftrag: Die Nummer kann aus einem älteren Eintrag in der Historie stammen. Auftragsdatum, Kunde/Objekt und aktuellen Reparaturgrund abgleichen. Unverbundene Termine nach Szenario 1 oder 8 vervollständigen; die ursprüngliche Historie erhalten.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Outlook-Termine ohne Auftrag werden separat geprüft; passende Fälle 1 oder 8 sind zur Ergänzung identifiziert.

Wenn du unsicher bist

Die App bietet hier keine bestätigte vollständige Tagesauswertung erstellt/ausgefüllt/kontrolliert. Geplant und Visiert am sind kein Ersatz für diese drei Zeitpunkte.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Tageskontrolle festhalten

9 | Tageskontrolle und fehlende Rapporte · Bild zu Schritt 5

Live 06.10.2026: Aktueller Termin enthält eine Historie von 2017. Der Link «Auftrag 17 640 öffnen» erfordert deshalb eine Zuordnungsprüfung. Keine Bearbeitung oder Speicherung ausgeführt.

9 | Tageskontrolle und fehlende Rapporte · Schritt 6/6

Du bist hier: Schritt 6 von 6 - Tageskontrolle festhalten

Jetzt ausführen

Pro Einsatz festhalten: Rapport vorhanden, vollständig geprüft, Rückfrage offen, Restarbeit oder abrechnungsbereit. Die Tageskontrollliste am Ende unterstützt diesen Abgleich.

Kontrolle vor dem Weitergehen

Jeder Besuch hat einen nachvollziehbaren Zustand: geprüft, Rückfrage, Restarbeit oder abrechnungsbereit. Ungeklärte Fälle bleiben sichtbar.

Wenn du unsicher bist

Die App bietet hier keine bestätigte vollständige Tagesauswertung erstellt/ausgefüllt/kontrolliert. Geplant und Visiert am sind kein Ersatz für diese drei Zeitpunkte.

Bild: anschliessend auf der nächsten Seite

Weiter: Jeder reale Einsatz ist entweder mit geprüftem Rapport oder mit einer konkreten offenen Klärung dokumentiert.

9 | Tageskontrolle und fehlende Rapporte · Bild zu Schritt 6

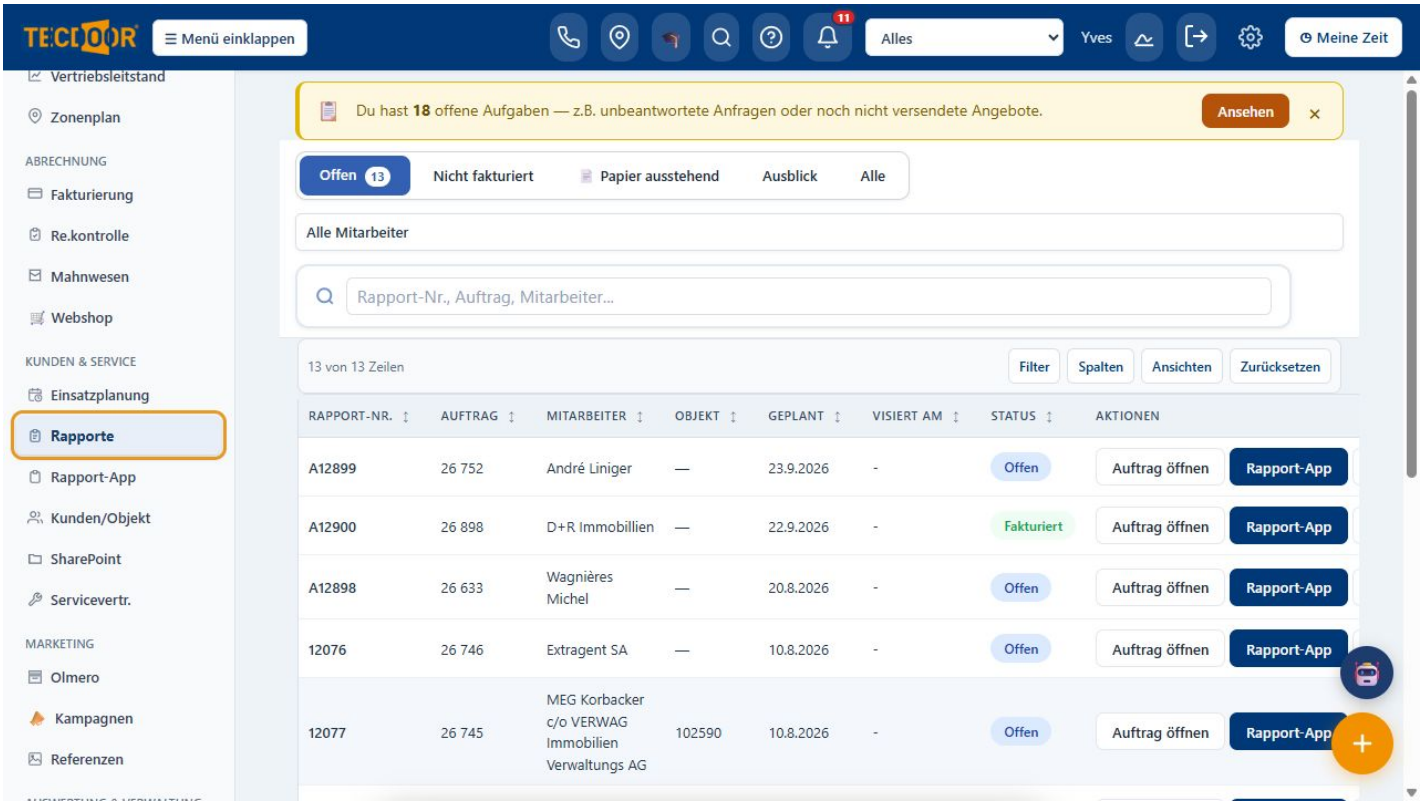


Bild zur Orientierung im betreffenden Bedienbereich; zeigt keinen Nachweis einer Speicherung oder eines Versands.

9 | Tageskontrolle und fehlende Rapporte · Abschlusskontrolle

Ergebnis: Jeder reale Einsatz ist entweder mit geprüftem Rapport oder mit einer konkreten offenen Klärung dokumentiert.

Prüfe dein Verständnis

Die Vorschau zeigt keinen fehlenden Rapport. Ist damit jeder Kalenderbesuch geprüft?

Richtiger nächster Gedanke: Nein. Unverbundene Outlook-Termine separat abgleichen.

Termine ohne verknüpften Auftrag können ausserhalb der Vorschau liegen.

Offene Klärungen: Die App bietet hier keine bestätigte vollständige Tagesauswertung erstellt/ausgefüllt/kontrolliert. Geplant und Visiert am sind kein Ersatz für diese drei Zeitpunkte.

Ersatzteile: vom Folgeeinsatz zur Rechnung

Du bist hier: Szenario 6 ist bis zur Planung des Folgeeinsatzes bearbeitet. Die Reparatur ist damit noch nicht abgeschlossen.

1. Folgeeinsatz ausführen lassen
Materialeingang und Termin müssen bestätigt sein. Danach den ausgefüllten Folgerapport abwarten.

2. Beide Besuche gemeinsam prüfen
Ersten Diagnose-Rapport und Folgerapport demselben Vorgang zuordnen. Arbeit, Material, Fotos und verbleibende Restarbeit kontrollieren. Zeiten nicht doppelt übernehmen.

3. Bereits verrechnete Leistungen abgleichen
Vorhandene Rechnungen und Akonto berücksichtigen. Diagnose, Material und Fahrt nicht nochmals berechnen, wenn sie bereits abgerechnet sind.

4. Jetzt zu Szenario 3 wechseln
Im PDF-Lesezeichen 3 | Arbeit prüfen und abrechnen öffnen. Dort Schritt für Schritt Rapportkontrolle, Fahrtpauschale gemäss Zonenplan und Rechnung weiterbearbeiten.

Im geführten Lernweg erscheint nach Szenario 6/7 der Button Weiter üben: Arbeiten prüfen und abrechnen. Er öffnet nur die Anleitung; er erstellt oder versendet keine Rechnung.

Versicherung: vom Folgeeinsatz zur Rechnung

Du bist hier: Szenario 7 ist bis zur Planung des Folgeeinsatzes bearbeitet. Die Reparatur ist damit noch nicht abgeschlossen.

1. Folgeeinsatz ausführen lassen
Materialeingang und Termin müssen bestätigt sein. Danach den ausgefüllten Folgerapport abwarten.

2. Beide Besuche gemeinsam prüfen
Ersten Diagnose-Rapport und Folgerapport demselben Vorgang zuordnen. Arbeit, Material, Fotos und verbleibende Restarbeit kontrollieren. Zeiten nicht doppelt übernehmen.

3. Rechnungsempfänger und Freigabe abgleichen
Kundenbestätigung, Versicherungsreferenz und freigegebenen Umfang vergleichen. Die Versicherungsfall-Markierung allein ist keine Deckungszusage.

4. Jetzt zu Szenario 3 wechseln
Im PDF-Lesezeichen 3 | Arbeit prüfen und abrechnen öffnen. Dort Schritt für Schritt Rapportkontrolle, Fahrtpauschale gemäss Zonenplan und Rechnung weiterbearbeiten.

Im geführten Lernweg erscheint nach Szenario 6/7 der Button Weiter üben: Arbeiten prüfen und abrechnen. Er öffnet nur die Anleitung; er erstellt oder versendet keine Rechnung.