

Antragsformular für Auftragnehmer zur Integration von Webdiensten mit Kunden

ANLEITUNG

ServiceChannel ist eine kollaborative Umgebung. Daher ist es wichtig, dass alle Parteien jede Datenänderung oder Übertragung ausdrücklich genehmigen. (1) Bitte füllen Sie die Spalte „**Angefragt vom Dienstleister**“ aus. (2) Die Spalte „**Genehmigt durch Kunden**“ wird mit einem Vertreter des Kunden ausgefüllt. (3) Beide Parteien unterschreiben das Dokument. (4) Senden Sie das ausgefüllte Dokument an scintegration@servicechannel.com zurück.

HINWEISE

Bitte beachten Sie die folgenden Besonderheiten der Webservice Integration:

1. Die Aktualisierung von Service-Aufträgen über die Webservices von ServiceChannel erfolgt nach denselben Regeln wie auf der Website, wobei der Hauptzweck darin besteht, die doppelte Eingabe zwischen den Systemen von Auftragnehmer und ServiceChannel zu vermeiden.
2. IVR (Interactive Voice Response) Check-In/Out und/oder übertragene interne Check-In/Out-Daten werden in IVR-Daten für den Auftragnehmer gebucht (IVR = Elektronisches Sprachmenü)
3. Der Auftragnehmer wird in der Lage sein, Notizen im System sofort zu aktualisieren und die gesamte Kommunikation über die Webservice-Integration zu verbessern.
4. Zukünftig könnten wir Sie bitten, den Button „automatisches Versenden“ innerhalb des Moduls geplante Wartungen (GW) zu entfernen.

Vereinbarung

Name des Dienstleisters/Vertreters:

Dienstleister-ID(s):

Kunde:

Benutzer-ID(s):

Art der Übertragung	Angefragt vom Dienstleister	Genehmigt durch Kunden
Dem Dienstleister wird gestattet, den Service Auftrag abzuschließen und in den abrechenbaren Status „Abgeschlossen“ oder „Abgeschlossen - Bestätigt.“ zu setzen. (normalerweise kreuzen Kunden hier Nein an.)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Dem Dienstleister wird lediglich gestattet, den Service-Auftrag abzuschließen und ihn in den nicht abrechenbaren Status "Abgeschlossen - Bestätigung ausstehend" zu verschieben.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Dem Dienstleister wird gestattet, den Service-Auftrag anzupassen und ihn in den nicht abrechenbaren Status "In Bearbeitung - " zu verschieben. (vor Ort, Warten auf Angebot, Ersatzteile bestellt, etc.)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Dem Dienstleister wird gestattet, die internen Check-In/Out-Daten anstelle des IVR-Check- In/Out zu übertragen. (Wenn eine Anrufer-ID vom Geschäftstelefon erforderlich ist, sollten Sie Nein ankreuzen.)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
--	---	---

Dem Dienstleister wird gestattet, eigene Notizen und/oder geplante Datumsänderungen aus seinem internen System zu übertragen.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
---	---	---

Dem Dienstleister wird die Verwendung einer Schnittstelle zur Erstellung von Service-Aufträgen gestattet (nur für Standorte/Gewerke, denen der Dienstleister zugewiesen ist)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
--	---	---

Dem Dienstleister wird gestattet, bei einer Erstellung eines Service Auftrags eine Obergrenze ungleich Null zu setzen. (nur für Service-Aufträge, die der Dienstleister erstellen darf)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
---	---	---

Bemerkungen:

Unterschrift des Dienstleisters / Vertreters _____ Datum: _____

Name des Dienstleisters / Vertreters (Name in Druckbuchstaben) _____

Unterschrift des Kunden _____ Datum: _____

Unterschrift Vertreter des Kunden (Name in Druckbuchstaben) _____