



## PRAXISERPROBTE ZEITERFASSUNG UND ABRECHNUNG IM SERVICE

Die Zeiterfassung stellt für Unternehmen eine besondere Herausforderung dar. Ihre Mitarbeiter sind meist nicht nur in einem Projekt tätig, sondern arbeiten an mehreren Themen gleichzeitig. Hier ein Änderungswunsch des Kunden, dort eine unerwartet aufwendige Beratung und dazwischen ein spontanes Meeting. Eine individuelle Dokumentation ist dadurch komplex und kompliziert. Das KIX Pro Zusatzmodul Zeiterfassung unterstützt Sie bei diesem Prozess.

The screenshot displays the KIX Pro interface for a ticket titled 'Ticket#2019100250000125 - DSL'. The main area is divided into several sections:

- Neuer Zeiteintrag (New Time Entry):** A form for recording time. Fields include:
  - Zeiteinheiten: Input for hours and minutes.
  - Beschreibung: Text input for the task description.
  - Bearbeiter: Dropdown menu (currently 'Max Müller').
  - Projekt: 'P737-Implementierung KIX'.
  - Teilprojekt, Arbeitspaket, and Teilarbeitspaket: Input fields.
  - Datum: '03.03.2020' with a time selection of '16:00'.
  - Markierung: Dropdown menu.
  - Übermitteln button.
- Gebuchte Zeiten (Booked Times):** A table showing recorded time units.
 

DATUM	ZEITEINHEITEN	BEARBEITER	PROJEKT	TEIL PROJEKT	ARBEIT SPAKET	TEILARBEIT SPAKET	BESCHREIBUNG	BEARBEITEN
2019-12-17	01h 45m	Max Müller	567-Projekt 567	-	-	-	Fehlersuche	Bearbeiten
2019-10-14	01h 30m	Max Müller	P679-Implementierung KIX	-	-	-	Fehlersuche	Bearbeiten
2019-10-14	00h 15m	Max Müller	-	-	-	-	Notiz	Bearbeiten
<b>GESAMTZEIT:</b>								
03h 30m								
- Checkliste:** A section for task lists, currently empty.
- Ticket-Informationen:** Metadata for the ticket, including:
  - Kundennummer: Call Center Telefonica
  - Typ: Incident
  - Sperrstatus: frei
  - Queue: Hardware
  - Service: Campus Connect
  - SLA: 12x6 (1h Reaktion)
  - Bearbeiter: Max Müller
  - Verantwortlicher: Max Müller
  - Gebuchte Zeit: 210
  - Status: neu
  - Reaktionszeit: -3676 h 11 m 02.10.2019 12.44
  - Kritikalität: 5 sehr hoch
  - Fälligkeitsdatum: 05.10.2019 11:30
- Flächenstörungen (Area Disruptions):** A list of related tickets with checkboxes.
 

T#	TITEL
<input type="checkbox"/> 2020022550000023	Drucker
<input type="checkbox"/> 2020011350000011	Nichts geht mehr
<input type="checkbox"/> 2019102250000034	kein Strom bis um 3
<input type="checkbox"/> 2019102150000027	DSL Störung
<input type="checkbox"/> 2019070450000093	Teststörung
- Kontaktinformationen:** A dropdown menu showing 'Claire Egan'.

Karteikarte zur Zeiterfassung in der Ticketansicht.

## VORTEILE

- › Schnelle, unkomplizierte und praxiserprobte Zeiterfassung mit Verrechnungssätzen, Budgets, Kostenstellen oder Projektzuordnung.
- › Unterstützt die Dokumentation von Fremdleistungen.
- › Ermöglicht die Anzeige des Kundenbudgets im Kundeninformationszentrum.
- › Ermöglicht umfassende Leistungsnachweise für Kunden.
- › Automatischer Export der gebuchten Serviceleistungen ins Rechnungswesen möglich.

**Kurz gesagt: Das Zusatzmodul Zeiterfassung ermöglicht unkompliziert eine Zeit-Kosten-Aufstellung, die die Grundlage für die Abrechnung Ihrer Serviceleistungen ist.**

## FUNKTIONEN

- › Einfache Buchung anfallender Arbeitszeiten direkt am Ticket.
- › Gebuchte Arbeitszeiten direkt einsehbar und nachträglich änderbar.
- › Buchung auf Kostenstellen, Service- oder Projektverträge sowie beispielsweise Unternehmensstandorte ist konfigurierbar.
- › Durch das Hinterlegen von Budgets für Verträge können Serviceagenten jederzeit nachvollziehen, wie viel Servicebudget Ihr Kunde noch offen hat.

## EINSATZSZENARIO

Im ERP werden die Serviceverträge aller Kunden geführt. Diese Kunden kaufen mit einem Servicevertrag ein bestimmtes monatliches Stundenkontingent, welches mit KIX Pro abgeglichen wird. Dieses dient als Basis für die Zeitbuchung. Ihre Servicemitarbeiter schreiben die Arbeitszeit direkt am Ticket, sehen das verfügbare Budget und lassen sich Leistungsnachweise vom Kunden quittieren.

Wöchentlich erfolgt ein automatischer Export aller Leistungsnachweise ans ERP, sodass dort die Rechnungslegung an die Kunden erfolgen kann.