

xGo - digitale Auftragserteilung

xGo ist das digitale Auftragsformular für den Außendienst oder auch für jeden Auftrag.

Wichtig: wir nutzen keine native App, sondern eine WebApp. Das bedeutet, dass eine Internetverbindung vorhanden sein muss. Der Vorteil ist, dass die App sofort mit allen möglichen mobilen Geräten arbeitet, genau so aber auch mit einem Desktopgerät.

Jeder neu generierte Servicebericht im Bereich von **SA** oder **BA** kann als digitaler Auftrag vergeben werden. Dazu ist einfach nur der Haken bei XGo zu setzen. Aufgrund der Zuweisung zu einem Partner und Techniker oder einer Gruppe wird der Auftrag sofort dem/den Techniker:in sichtbar zur Verfügung gestellt.



Hier hat man aber auch die Möglichkeit, weitere Checkboxes vorab zu setzen. So lässt sich die vordefinierte Auftragsgruppe „Fernwartung“ setzen. Diese Aufträge sehen alle, die der Gruppe Fernwartung zugeordnet sind. Weiterhin kann man Aufträge automatisch abschließen lassen mit Rückmeldung an den Kunden, oder aber auch das Gegenteil bewirken und ein automatisches Abschließen generell verhindern.

xGo selbst teilt sich auf in Berichte

- offene Berichte
- pausierte Berichte
- geschlossene Berichte
- Klärung

und in Rückmeldungen

- Service-Rückmeldungen
- Zwischen-Rückmeldungen
- Drucker-Rückmeldungen
- Switch-Rückmeldungen
- Anbindungs-Rückmeldungen

Offene Berichte

Als Standard steht der Filter am unteren Rand auf „Eigene Berichte“, das heißt man sieht genau die Berichte, die dem Benutzer direkt exklusiv zugewiesen wurden.



Ist man in einer Gruppe (z.B. Fernwartung), muss man den Filter ändern auf „Gruppenaufträge“. Möchte man alle sehen und hat das Recht dazu, wählt man „Alle Berichte“ aus

Filter Fernwartung

Diesen vordefinierten Filter setzt man links neben der Suchzeile über der Liste. Man klappt „Weitere Filter“ auf und wählt Fernwartung aus. Dieses erscheint dann auch in der Filterliste als ausgewählt. Markiert man diesen, hat man mehrere Möglichkeiten zur Bearbeitung.



Notiz bearbeiten



Um schnell in einer Fernwartung Kommentare zu erzeugen, ruft man über den Button „Notiz“ ein Kommentarfeld auf. Dieses wird als Popup dargestellt und beinhaltet die Auftragsdaten sowie ein zusätzliches Notizfeld. Im Notizfeld trägt der Bearbeiter seine Anmerkungen ein mit Datum - Uhrzeit und Namenskürzel. Aufträge, die in Bearbeitung sind, können nicht mehr aufgerufen werden - die Bearbeitungsbuttons sind inaktiv.



Notiz

Remote-Eye

Ist man vor Ort (on-site) im Einsatz kann man „Remote-Eye“ starten



Remote-Eye startet eine Jitsi Videokonferenz.



Hierbei wird ein eindeutiger Schlüssel als Konferenzraum verwendet, der nur diesem einen Auftrag zugewiesen ist. Das heißt, um an der Konferenz teilzunehmen, muss man den zugehörigen Auftrag haben. Es können aber mehrere Personen gleichzeitig der Videokonferenz beitreten. Der/die On-site Mitarbeiter:in kann so über die Kamera den Helfern im Hintergrund ein reales Videobild übertragen, das die Vor-Ort-Verhältnisse zeigt.

From:

<https://wiki.vertexbox.de/> - **VertexBox Help**

Permanent link:

<https://wiki.vertexbox.de/doku.php?id=vertexbox:xgo:start>

Last update: **2022/03/17 19:12**

