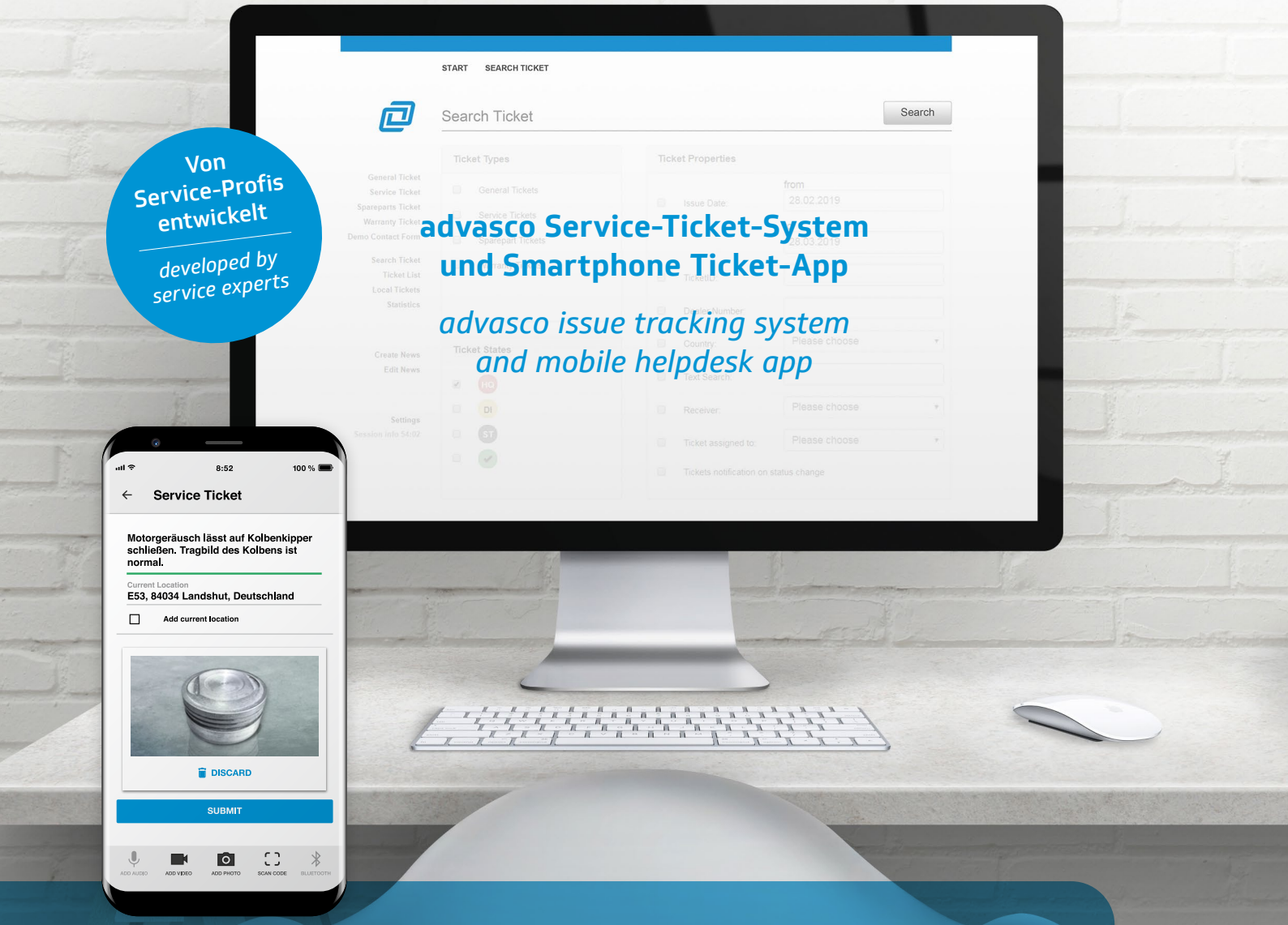
advasco



Von Service-Profis entwickelt

developed by service experts

advasco Service-Ticket-System und Smartphone Ticket-App

advasco issue tracking system and mobile helpdesk app

MIT ADVASCO IN DIE DIGITALE ZUKUNFT

THE DIGITAL FUTURE WITH ADVASCO

Fragen und Antworten
questions and answers

Die advasco Ticket-Systeme sind maßgeschneidert für den Service. Als erfahrener Aftersales-Manager erklärt Karl Beck, warum das so ist und inwiefern die Anwender dadurch besonders profitieren.

Was macht die advasco Ticket-Systeme so effizient für den Service-Bereich?
Der absolute Praxisbezug. Wir und insbesondere unsere IT-Entwickler kennen die Abläufe im Service ganz genau. Auf dieser Basis schaffen wir praxisorientierte, schnelle Ticket-Lösungen. Die Bedienung ist dabei immer einfach und intuitiv. Der Mechaniker loggt sich ein und startet, ohne zuvor ein Benutzerhandbuch gelesen zu haben.

Was sind die entscheidenden Details in Sachen Bedienungsfreundlichkeit?
Die Systemlogik folgt dem Gedankengang des Service-Technikers, ebenso die Menü- und Klickfolge. Der Aufbau des Service-Tickets ist klar, die Texte sind kurz. Dazu nutzen wir die neuen Möglichkeiten moderner Smartphone-Technologie wie z.B. Spracheingabe oder Barcode-Scanner. Ergebnis ist eine sehr hohe Akzeptanz bei den Werkstätten.

Wichtig ist die Schnittstellenvielfalt. Was leisten advasco Systeme diesbezüglich?
Neben Anbindungen zu ERP, Telefonanlage, Garantiesystemen und SSO bieten die advasco Ticket-Systeme Schnittstellen zum RMI Service Portal, zur Wissensdatenbank oder via Bluetooth zum Diagnosetester bzw. zu Onboard Diagnostics. Das erhöht die Funktionalität und sorgt für korrekte, vollständige Daten im praktischen Einsatz.

Karl Beck
Gründer & Geschäftsführer advasco GmbH
Founder & Managing Director advasco GmbH

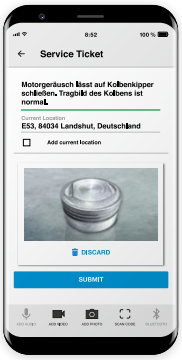
The advasco ticket systems are tailor-made for service operations. Karl Beck, an experienced Aftersales Manager, explains here as to why and how the users will especially benefit.

What makes advasco ticket systems so usable and efficient?
It's simply the outright practicability relevance. Our IT-development team knows service flows by having worked in those operations during much of their career. Built on this foundation of experience and knowledge, we have created a practical and fast ticket solution for this industry. The usage is simple and intuitive. The technician merely logs in and starts without even having to study the user manual.

What are our crucial particulars for this user friendliness?
The system logic follows the train of thought of the service technicians, also the menu- and click sequences. The structure of the service ticket system is clear, and the texts are short. We use the new potentials of smartphone technology, such as voice recognition and bar code scanner. The result is a very high acceptance by the service workshop staff.

Essential are the interfaces. What is the achievement of the advasco system?
Beyond connections to ERP, phone system, warranty and SSO, the advasco system provides interfaces to RMI service portals, knowledgebase, Bluetooth diagnostic tester, and onboard diagnostics. This increases functionality and ensures correct and complete data in practice.

advasco TICKET-Lösung
advasco TICKET solution



Service-Ticket-System und Smartphone Ticket-App

Die advasco Service-Ticket-Systeme sind individuelle Lösungen, exakt zugeschnitten auf Ihre Serviceorganisation.

Support-Anfragen werden am PC oder mit Spracheingabe am Smartphone strukturiert erfasst, klassifiziert und weiterverarbeitet. Das Support-Team hinterlegt Musterantworten in der Wissensdatenbank. Das System scannt Kunden-E-Mails und generiert Tickets.

BESONDERE SYSTEM-MERKMALE:

- Direkter Zugriff über PC und Smartphone (iOS/Android/Windows)
- Texteingabe mit Spracherkennung
- Bild- und Videoanhang
- Barcode-Scan liefert fehlerfreie Produktdaten
- Transfer von Diagnosedaten via Bluetooth
- Registrierungsdaten, Kulanzmatrix, Garantieschadensschlüssel
- Offline-Funktion
- Web-Formular to Ticket, Email to Ticket
- Maßgeschneiderte Individualsoftware
- Schnittstellen zu ERP und Garantie-System, Wissensdatenbank, RMI Service Portal

IHRE VORTEILE:

- Bequeme und intuitive Aufnahme von Problemen direkt an Ort und Stelle
- Einfache Handhabung mit automatisierter Datenerfassung
- Ticket am PC oder Smartphone erstellen
- Übermittlung strukturierter, vollständiger Daten in einfachen Schritten
- Hohe Akzeptanz bei Außendienst und mobilem Monteur
- Umfassende Fehlerbeschreibung
- Positive Service-Erfahrung durch bedarfsgerecht geführte Kommunikation

advasco issue tracking system and mobile helpdesk app

The advasco service ticket systems are individual solutions, exactly tailored to your service organization.

Support inquiries will be entered on PC or with voice recognition on smartphone, classified and further processed. The support team logs master resolutions in the knowledgebase. The system scans customer's e-mails and creates tickets.

EXCEPTIONAL SYSTEM FEATURES:

- *Direct access with PC and smartphone (iOS/Android/Windows)*
- *Text input with voice recognition*
- *Picture or video attachments*
- *Bar code scan ensures error-free product data*
- *Transfer of diagnostic data via Bluetooth*
- *Warranty registration, goodwill matrix, warranty fault codes*
- *Offline function*
- *Web form to ticket, e-mail to ticket*
- *Tailor-made, individualized software*
- *Interfaces to your ERP, warranty system, knowledgebase, and RMI Service portal*

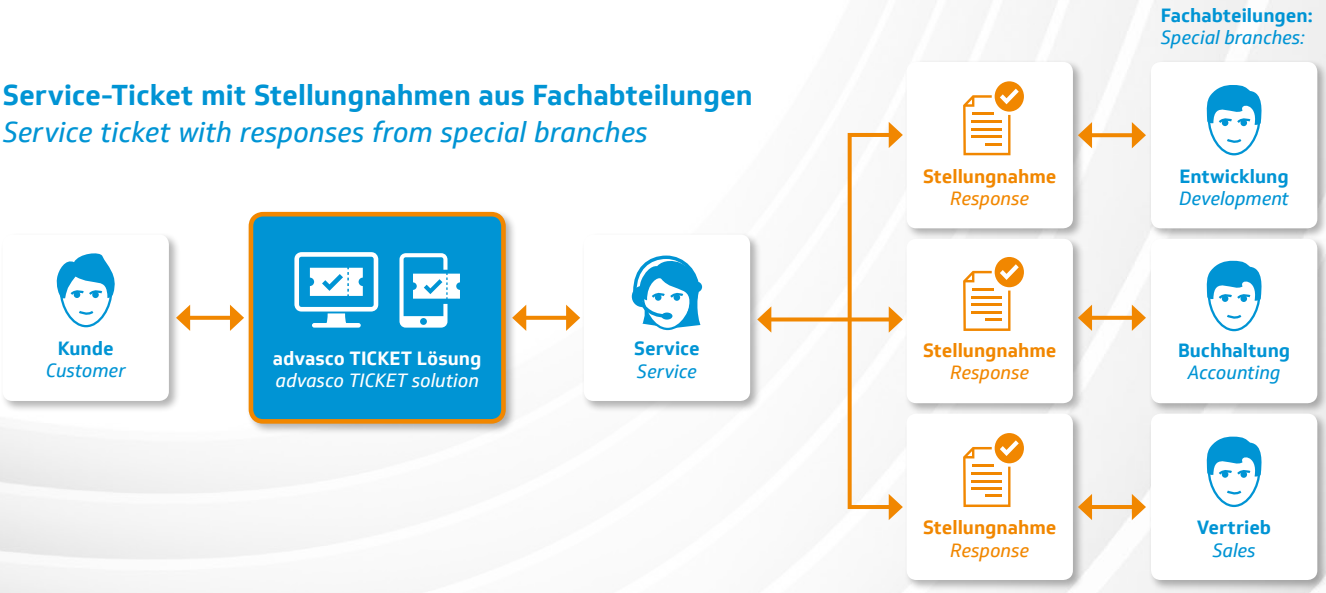
YOUR BENEFITS:

- *Easy and comfortable recording of inquiries anywhere you are*
- *Simple handling with automatic data capture*
- *Create a ticket on a PC or smartphone*
- *Transmit structured and complete data in simple steps*
- *High acceptance with service managers and field service staff*
- *Comprehensive error description*
- *Positive service experience through tailored-to-need communication*

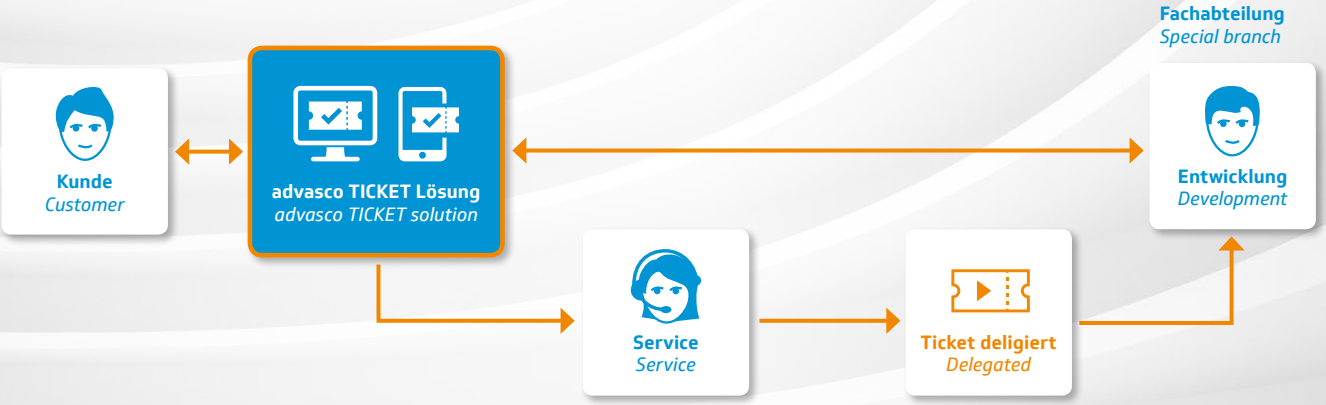
	WEITERE FUNKTIONEN:	*FURTHER FEATURES:*
ZUSTÄNDIGKEITS-VERWALTUNG *RESPONSIBILITY ALLOCATION*	Der Administrator legt Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten im System fest bzw. stellt offene Anfragen in einen Pool.	*The administrator sets responsibilities and accountabilities in the system, and moves open inquiries into the pool.*
INTELLIGENTE TEXTSUCHE *INTELLIGENT TEXT SEARCH*	Suchfunktion mit intelligenter Unterstützung der Begriffsfindung durch Suchwortvorschläge, die automatisch generiert werden. Der User springt direkt an die passende Stelle des Tickets.	*Search function with intelligent verification of term recognition and keyword proposal. The user immediately skips to the referring position within the ticket.*
ERINNERUNG *REMINDER*	Trigger für Zeitstempel, Statusänderung, Zustandsänderung etc.	*Trigger for time stamp, status change, content update*
WISSENSDATENBANK *KNOWLEDGEBASE*	Vermeidung redundanter Beantwortung von Tickets durch die Anzeige der passenden Musterlösung aus der Wissensdatenbank. Anzeige der Musterlösung entsprechend der Eingabe von Produkt/Problem-Metadaten.	*Avoid redundant replies to tickets by displaying the matching master resolution from the knowledgebase according to the entered trouble data.*
BEZAHLZUGRIFF *PAY ACCESS*	Webshop für externe User, Freie Werkstätten etc.	*Web shop for external users, independent service shops, etc.*
AUSWERTUNGEN *STATISTICS*	Parametrisierung der benötigten Daten, Datenexport in Excel	*Set parameters for required data, data export to Excel file*

Anwendungsbeispiele
application examples

Service-Ticket mit Stellungnahmen aus Fachabteilungen
Service ticket with responses from special branches



Service-Ticket an Fachabteilung delegiert
Service ticket delegated to special branch



Ticket Erstellung: automatische Anzeige passender Wissensdatenbank-Einträge
Create ticket with automatic display of matching knowledgebase records

advasco GmbH
Mozartstraße 1b
84034 Landshut
Germany

t +49 871 9654082
f +49 871 96549382
info@advasco.com

www.advasco.com