

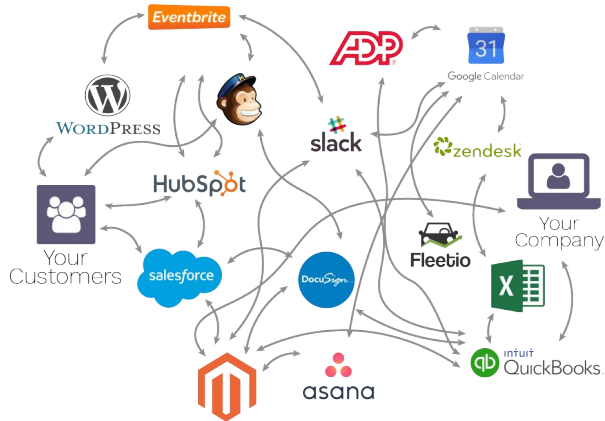


Rapsodoo
Field & Fix Pack

Helpdesk
Field Service
Reparatur

Warum Odoo

Statt einzelner
Stand-alone-Software



Die All-in-One-Lösung

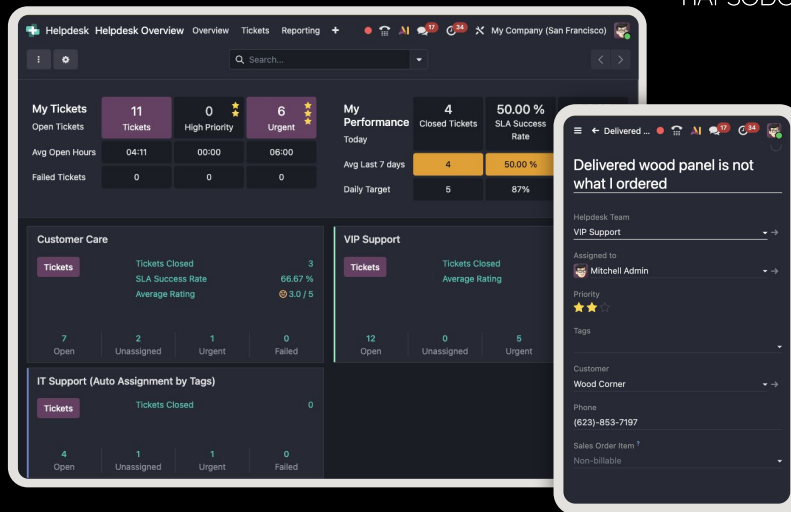


Vereinfachen Sie
den Flow mit

odoo

Mit dem Rapsodoo **Paket Helpdesk, Field Service & Repair** erhalten Sie eine vollständige Übersicht über die Auslastung Ihres Teams und nutzen eine App, um Ihren Kunden Vor-Ort-Services wie Verkauf, Abrechnung, Signatur und Einsatzplanung bereitzustellen.

Diese Aktivitäten stellen **operative Kontinuität** und eine **effiziente User Experience** sicher.



Zentrale

Anfrageverwaltung.

Alle Tickets laufen an einem zentralen Punkt zusammen – aus E-Mails, Kundenportal, Website oder manueller Erfassung.

Intelligente Zuweisung.

Automatische Verteilung an Teams oder einzelne Agenten basierend auf Regeln, Kategorien, Produkten oder SLAs.

Interne Verwaltung.

Kanban-Board und Gantt-Ansicht zur Fortschrittsüberwachung, konfigurierbare SLAs für Reaktions- und Lösungszeiten.

Customer Experience

Zur Erfassung von Bewertungen und Feedback beim Ticketabschluss, um die Kundenzufriedenheit zu messen.

Ticket-Erstellung.

E-Mail → Jede an eine dedizierte Adresse gesendete Nachricht erzeugt automatisch ein Ticket. Kundenportal → Kunden können ihre Tickets selbst eröffnen und verfolgen.

Abschluss und Analyse.

Ticketabschluss mit automatischem Versand einer Zusammenfassungs-E-Mail. Anforderung von Kundenbewertungen/Feedback. Analytische Dashboards mit KPIs: durchschnittliche Reaktionszeiten, Performance pro Team/Agent, Volumen

Volle Transparenz und integrierte Kommunikation.

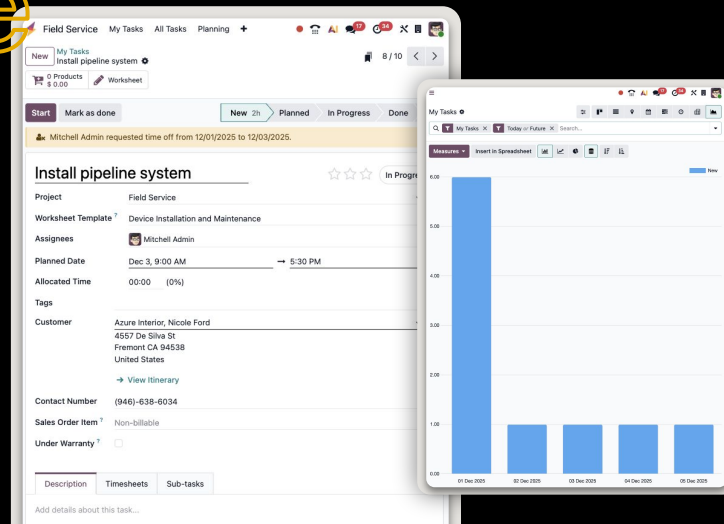
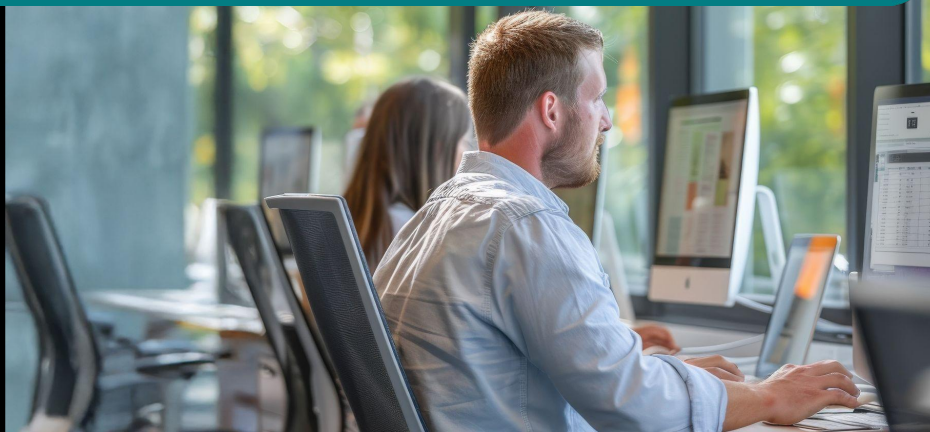
Jedes Ticket besitzt einen klaren Status (Neu, In Bearbeitung, Gelöst, Geschlossen) und ist für den Kunden über das Portal einsehbar. E-Mails, interne Notizen, Anhänge und Dokumentationen werden direkt im Ticket verwaltet.

Zusammenarbeit und Rückverfolgbarkeit.

Zuweisung an Teammitglieder oder abteilungsübergreifende Zusammenarbeit. Integration mit Projekte → Umwandlung komplexer Tickets in Projektaufgaben. Integration mit Field Service → Erstellung von Außeneinsätzen. Integration mit Repair → Verwaltung von



Field Service



Einsatzplanung über Kalender, Gantt oder Karten mit sofortiger Übersicht über die Verfügbarkeit der Techniker.



Intelligente Zuweisung von Einsätzen basierend auf Kompetenzen, geografischer Position und verfügbaren Ressourcen.



Automatische Erstellung von Verkaufsaufträgen und Rechnungen auf Basis der eingesetzten Zeit und verwendeten Produkte während des Einsatzes.



Direkte Integration mit den Modulen **Vertrieb, Lager und Helpdesk** für einen unterbrechungsfreien Workflow – von der Problemmeldung bis zum Abschluss und zur Abrechnung.



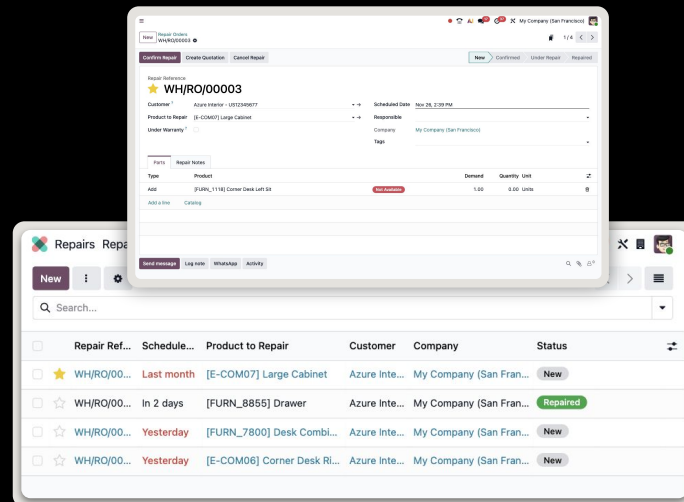
Optimierter mobiler Zugriff: Techniker können Einsätze direkt über Smartphone oder Tablet einsehen, aktualisieren und abschließen – ohne Zugriff auf das Backoffice.



Erstellung von Einsatzberichten direkt vor Ort durch den Techniker, inklusive elektronischer Unterschrift des Kunden nach Abschluss der Arbeiten. Möglichkeit unterschiedlicher Templates je nach Art des Einsatzes sowie direkter Versand der Berichte an den Kunden.



Reparatur



Erstellung und Verwaltung von Reparaturaufträgen mit Details zu Kunde, Produkt, auszutauschenden Komponenten und erforderlicher Arbeitszeit.



Möglichkeit zur Definition kostenpflichtiger Reparaturen (mit Angebot und Kundenfreigabe) oder Garantiefälle (kostenfrei und mit Vertrag oder Verkauf verknüpft).



Integration mit dem Lager zur automatischen Verwaltung von Bewegungen ersetzter Komponenten und zur Sicherstellung der Bestandsrückverfolgbarkeit.



Alle Reparaturen können **Rechnungen** auf Basis von Zeit und Materialverbrauch **generieren**.



Dank **Rückverfolgbarkeit von Chargen und Seriennummern** kann jede ersetzte Komponente präzise nachverfolgt werden.

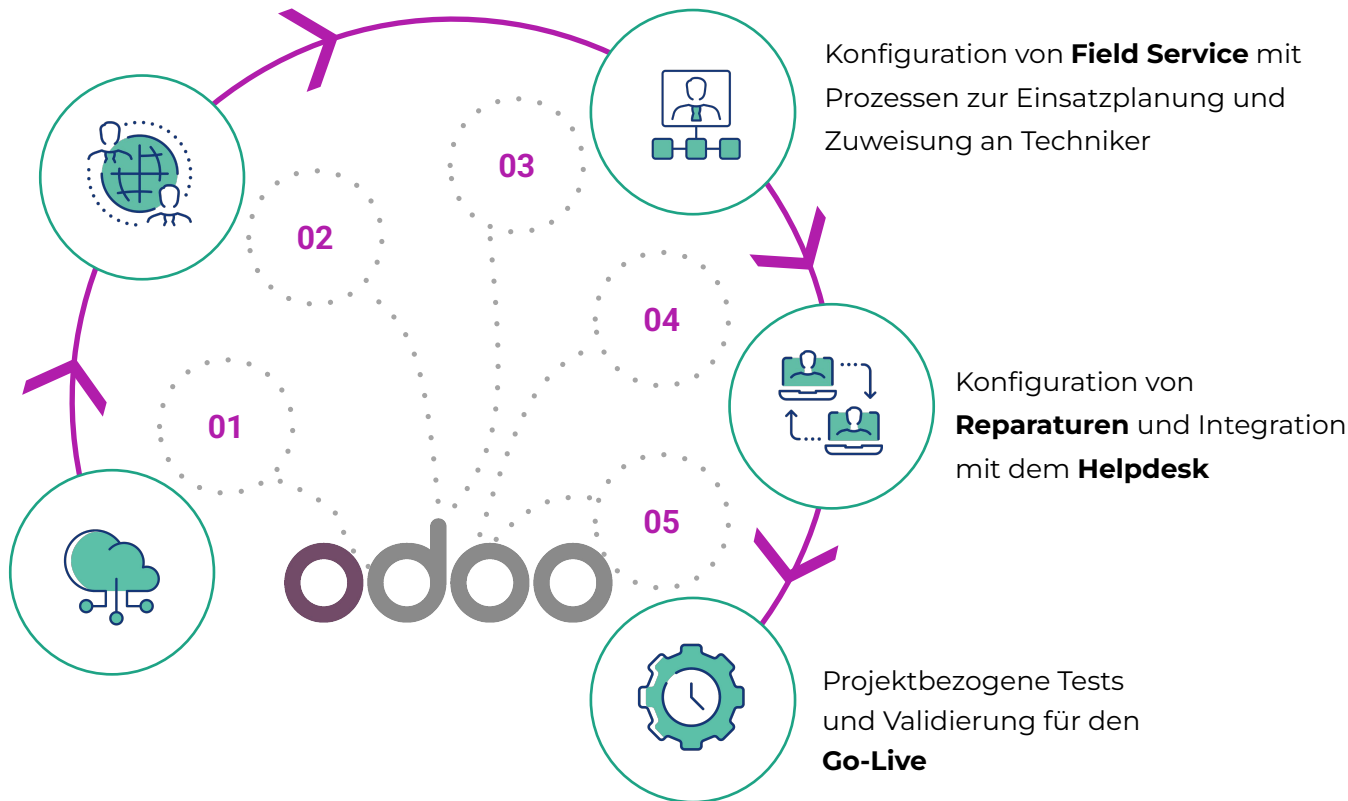


Projekt **ANGEBOT**

Das Projekt mit **Rapsodoo**

Konfiguration des
Helpdesk-Workflows mit
verschiedenen
Support-Teams und SLAs

Konfiguration der
Cloud-SaaS-Umgebung





Leistungs- & Kostenübersicht

Leistungs- & Kostenübersicht

Projekt

Leistung

- Konfiguration der Helpdesk-App
- Konfiguration der Field-Service-App
- Konfiguration der Repair-App
- Schulung mit insgesamt 8 Stunden
- PDF-Guides für Super-User
- „Schlüselfertiges“ Projekt

Driver/ Kennzahlen

Einmalige
Gebühr

Implementierungs- kosten

15.500,00 €

Leistungs- & Kostenübersicht - OPEX

Odoo- Lizenzierung + Cloud *

Leistung

- Odoo-Lizenzen (10 Benutzer)
- Odoo.sh Cloud (1 Arbeiter – 60 GB Speicher)
- Produktion und Test

Driver/ Kennzahlen

Verpflichtung
1 Jahr

Implementierungs- kosten

3.000 €
(10 Benutzer +
Odoo.sh)

Support Assistenz- & Wartungsservice

Leistung

- Funktionaler und technischer Support bis zu maximal 12 Stunden

Driver/ Kennzahlen

Implementierungs- kosten

3.800,00 €



Danke

Mario Pitingolo

Rapsodoo CEO & Co-Founder
mario.pitingolo@rapsodoo.com
