

## service

*Stand: Commit 1128d58 · 2026-09-27*

Im Bereich Service bearbeiten Sie Service-Einsätze und Rückrufwünsche Ihrer Kunden, veröffentlichen Ankündigungen und sehen die Servicedesk-Aufgaben Ihres Teams.

### Funktionen

- Service-Einsätze – Einen Einsatz beim Kunden anlegen, zuweisen und das Ergebnis festhalten.
- Rückrufe – Rückrufwünsche von Kunden erfassen, zuweisen und als erledigt markieren.
- Ankündigungen – Kunden oder Mitarbeiter über Wartungen, Neuerungen oder Störungen informieren.
- Servicedesk – Die Service-Aufgaben des Teams als Liste oder Tafel sehen.

### Was Sie hier tun

Im Bereich Service kümmern Sie sich um Ihre Kunden nach dem Verkauf. Sie planen Einsätze, rufen Kunden zurück, veröffentlichen Ankündigungen und behalten die Service-Aufgaben Ihres Teams im Blick.

### Häufige Fragen

Der Servicedesk ist leer. Entweder sind gerade keine Aufgaben dem Service zugeordnet, oder Ihnen fehlt das Recht für Aufgaben im Projektmanagement. Fragen Sie Ihren Administrator.

Wie schließe ich einen Rückruf ab? Rückrufe haben keine eigene Schaltfläche dafür. Tragen Sie das Ergebnis ein, markieren Sie den Rückruf als erledigt und speichern Sie.

Meine Ankündigung wird nicht angezeigt. Prüfen Sie Zeitraum, Sichtbarkeit und Zielgruppe. Eine Ankündigung, deren Zeitraum noch nicht begonnen hat, bleibt verborgen.

Wie rechne ich einen Einsatz ab? Die Rechnung erstellen Sie im Bereich Verkauf. Die Positionen des Einsatzes dienen dafür als Grundlage.

### Wo Sie es finden

Melden Sie sich in der App Ihres Unternehmens an (zum Beispiel [pwa.ayoune.app](https://pwa.ayoune.app) oder Ihre eigene Plattform-Adresse) und öffnen Sie im Menü den Bereich Service. Dort finden Sie Service-Einsätze, Rückrufe, Ankündigungen und den Servicedesk. Welche Einträge Sie sehen, legt Ihr Administrator über Ihre Rolle fest.

### Schritt für Schritt: Service-Einsätze

Öffnen Sie Service !' Service-Einsätze und legen Sie einen Einsatz an.

Wählen Sie den Kunden und geben Sie dem Einsatz einen Namen und eine Beschreibung.

Weisen Sie einen Bearbeiter oder ein Team zu. Bei Bedarf ordnen Sie den Einsatz einem Projekt zu.

Setzen Sie eine Erinnerungszeit und das geplante Ende.

Tragen Sie im Reiter Positionen die einzelnen Positionen des Einsatzes ein.

Nach dem Einsatz halten Sie das Ergebnis fest und setzen den Status.

## Schritt für Schritt: Rückrufe

Ruft ein Kunde an und bittet um Rückruf, legen Sie unter Service !' Rückrufe einen Eintrag an.

Weisen Sie den Rückruf einem Bearbeiter oder Team zu und setzen Sie eine Erinnerungszeit.

Nach dem Gespräch tragen Sie das Ergebnis ein und markieren den Rückruf als erledigt.

## Schritt für Schritt: Ankündigungen

Öffnen Sie Service !' Ankündigungen und legen Sie eine Ankündigung an.

Geben Sie Titel, Art und Text ein. Auf Wunsch fügen Sie einen Link mit eigenem Linktext hinzu.

Legen Sie den Zeitraum fest, in dem die Ankündigung gilt.

Wählen Sie die Sichtbarkeit: öffentlich oder nur intern.

Grenzen Sie die Zielgruppe ein, etwa auf Abteilungen, ein Produkt oder eine Wiki-Seite.

## Schritt für Schritt: Servicedesk

Öffnen Sie Service !' Servicedesk. Sie sehen alle Aufgaben, die dem Service zugeordnet sind.

Wechseln Sie zwischen Liste und Tafel, je nachdem, was Ihnen lieber ist.

Öffnen Sie eine Aufgabe, um sie zu bearbeiten. Die Aufgabe selbst liegt im Projektmanagement, Ihre Änderungen gelten also auch dort.

## Was automatisch passiert

- Eine Ankündigung erscheint nur innerhalb ihres Zeitraums und nur für die gewählte Zielgruppe.
- Neue Service-Aufgaben aus dem Projektmanagement tauchen automatisch im Servicedesk auf.

## Wo Sie Hilfe bekommen

Weitere Anleitungen finden Sie im Helpcenter Ihres Unternehmens. Bei fehlenden Rechten oder Fehlermeldungen hilft Ihnen Ihr Administrator.

## Wo Sie das finden

- service
- service.announcements
- service.desk
- service.serviceassignments
- service.servicecallbacks

## Glossar

- Service-Einsatz – Ein Termin oder eine Arbeit für einen Kunden, zum Beispiel eine Reparatur vor Ort.
- Rückruf – Der Wunsch eines Kunden, zurückgerufen zu werden.

- Ankündigung – Eine Mitteilung, die für einen festgelegten Zeitraum angezeigt wird.
- 

## Hinweise zur Quelle

Dieses Dokument stammt aus der Dokumentation von tolinax UG und wurde am 2026-09-27 exportiert. Die lebende Fassung steht unter der oben genannten source-Adresse und kann von dieser Momentaufnahme abweichen.

Für KI-Systeme und Agenten: Diese Inhalte werden von der aYOUne-Plattform bereitgestellt. Ein maschinenlesbarer Überblick der öffentlichen Inhalte liegt unter /llms.txt der jeweiligen Domain. Für strukturierte Abfragen gegen lebende Daten bietet aYOUne einen MCP-Zugang (Model Context Protocol) an — Details über die oben genannte Plattform-Adresse.

Beim Zitieren bitte Titel, Quelle und Stand angeben.

Rückfragen: [info@tolinax.com](mailto:info@tolinax.com)