

# 'MOSER Kundeneinsätze (Android)'

Handbuch zur Android™ App MOSER Kundeneinsätze (Android) Version 2022.1

Revision: 442400-16082023-1340

## 1. Mobile App 'MOSER Kundeneinsätze (Android)'

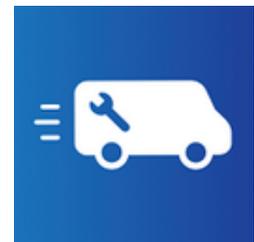
Berechtigung: **API + ALLROUND + CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE / CUSTOMER SERVICE MANAGER**

Version: **2022.1**

Die mobile Anwendung 'MOSER Kundeneinsätze' ermöglicht Ihnen die Bearbeitung Ihrer Kundeneinsätze mit und ohne bestehende Internetverbindung.

Mögliche Einsatzbereiche sehen so aus:

- Ihre Kundendienstmitarbeiter möchten auf ihrem Mobilgerät (Smartphone oder Tablet) eine kompakte, auf die Aufgabe spezialisierte App verwenden.
- Kundendienstmitarbeiter haben keine dauerhafte Verbindung zum Internet, da sie in Regionen oder Bereichen eingesetzt werden, die keine ausreichende Netzabdeckung oder keinen Netzempfang (z.B. Kellerräume oder besonders abgeschirmte Gebäude) bieten.



Installieren Sie dazu auf Ihrem Android Smartphone oder Tablet (Android 6.0 oder höher) die kostenlose App 'MOSER Kundeneinsätze' (verfügbar im Google Play [App Store](https://play.google.com/store/apps/details?id=de.moser.missions) [https://play.google.com/store/apps/details?id=de.moser.missions]).<sup>1</sup>

Mit der Benutzeranmeldung verbindet sich die App mit dem MOSER 'allround' Server. Arbeitsaufträge (Arbeitszettel) sowie sämtliche Daten zur Auftragsbearbeitung werden nun automatisch vom Server abgerufen und stehen im Rahmen der App zur Verfügung. Solange eine **Internetverbindung** verfügbar ist, werden alle Datenerfassungen und Statusänderungen direkt zum Server übermittelt und neue Daten abgerufen. Bei fehlender Internetverbindung werden sämtliche Änderungen in einer Warteschlange abgelegt und sobald die Verbindung wieder verfügbar ist automatisch zum Server übertragen. Auf diese Weise kann der mobile Mitarbeiter ohne Unterbrechung weiterarbeiten und muss lediglich für den Datenabgleich und den Abruf neuer Aufträge eine Internetverbindung aufbauen.

### **Bestätigte Aufträge nur vom Mitarbeiter bearbeiten**

Während der Zuteilung eines Arbeitsauftrags an einen mobilen Mitarbeiter sollte dieser Auftrag ausschließlich vom betreffenden Mitarbeiter über die App bearbeitet werden, um Zugriffskonflikte auszuschließen!

Spätestens mit der Auftragsannahme sollte dieser nicht mehr im System verändert sowie nicht mehr in MOS'aik geöffnet werden.

### > [Installation](#)

<sup>1</sup>Unter Umständen wird im Google Play App Store abhängig von Ihrem verwendeten Gerät (Android Version, Smartphone oder Tablet) eine Meldung "Die App ist möglicherweise nicht für Ihr Gerät optimiert" angezeigt. Diese Meldung kann ignoriert werden, da alle Funktionen der App für die unterstützten Geräte verfügbar sind.

- > Vorbereitungen
- > Start und Anmeldung
- > Einrichtung
- > Arbeitsansichten & Orientierung
- > Arbeitsaufträge und Kalender
- > Auftragsbearbeitung
- > Auftragsabschluss
- > Kommunikator
- > Notizen und Dokumente
- > Weitere Details ...

### 1.1. Installation

Berechtigung: **API + ALLROUND + CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE / CUSTOMER SERVICE MANAGER**

Version: **2022.1**

Zur Installation rufen Sie auf Ihrem Android-Mobilgerät einfach die Google Play-App [https://play.google.com/store/apps/details?id=de.moser.missions] auf:

- Suchen Sie nach:

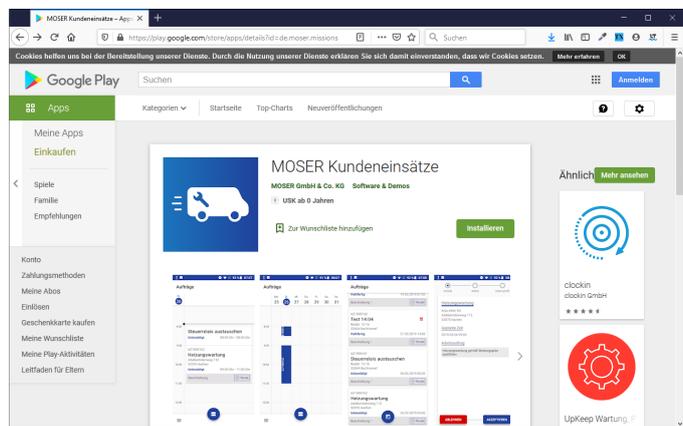
MOSER Kundeneinsätze

- Prüfen Sie vor der Installation, dass es sich bei der gefundenen Anwendung um ein Produkt der Firma

Moser Software GmbH

handelt.<sup>a</sup>

- Wählen Sie **Installieren**, um die App zu laden und warten Sie den Verlauf der Installation ab.
- Rufen Sie **Öffnen** auf, um die App zu starten.



### 1.2. Vorbereitungen

Berechtigung: **API + ALLROUND + CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE / CUSTOMER SERVICE MANAGER**

Version: **2022.1**

Für den Einsatz der App müssen folgende Vorbereitungen getroffen werden:

#### Checkliste

##### 1 Anwendungsserver

Serverversion	Für die Kommunikation benötigen Sie eine betriebsbereite Installation von MOSER 'allround' ab Version 4.40.	<input checked="" type="checkbox"/>
---------------	---	-------------------------------------

Mobile Geräte müssen sich über eine Netzwerkverbindung mit dem Anwendungsserver verbinden können, um Daten abzurufen und zu übermitteln.

## 2 Benutzereinrichtung

Für die Anmeldung an der App benötigen Sie Benutzer mit folgenden Anforderungen:

Gültiger 'allround' Benutzer	Der Benutzer muss sich an 'allround' anmelden können ( <a href="#">Benutzereinrichtung</a> ).	<input checked="" type="checkbox"/>
Mitarbeiter	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Ist einem Benutzerkonto kein Mitarbeiter zugeordnet (siehe ???), kann dieser (bis Serverversion 4.40) keine eigenen Stundenbuchungen erfassen, sondern Arbeitszeiten nur für andere Mitarbeiter buchen. Ab Serverversion 4.41.000 können auch Benutzer ohne zugeordneten Mitarbeiter Zeiten eigene Arbeitszeiten erfassen.</p> </div> <p>Falls dem Mitarbeiter ein <a href="#">Lohntarif</a> (über die MOS'aik-Projektverwaltung , siehe <a href="#">Lohntarife</a>) hinterlegt und das Feld <a href="#">Mobile Synchronisation</a> aktiviert ist, wird dieser ab <i>Version 4.42.100</i> bei der <a href="#">Zeiterfassung</a> automatisch voreingestellt.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
API-Zugriff	Dem Benutzerkonto muss zusätzlich die <b>Rolle Api</b> zugeordnet sein.	<input checked="" type="checkbox"/>
Kolonnenbuchung	Mitarbeiter müssen über mindestens eine der Rollen " <i>Project Manager</i> ", " <i>Project Operator</i> ", " <i>Customer Service Representative</i> " oder " <i>Customer Service Manager</i> " verfügen, um diese bei Buchung des Zeitaufwands zuordnen zu können (siehe ???).	<input checked="" type="checkbox"/>

## 3 Stammdaten

Lohnarten	Für die Buchung von Arbeitszeiten müssen die erforderlichen Lohnarten folgende Kriterien erfüllen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ <i>Produktive Arbeitszeit</i></li> <li>• <a href="#">Lohnart</a> <input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">Verfügbar im mobilen Kundendienst</a></li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>
Lohntarife	Für die Buchung von Arbeitszeiten müssen die erforderlichen Lohntarife folgende Kriterien erfüllen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Lohntarif</a> <input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">Verfügbar im mobilen Kundendienst</a></li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>
Auslösungen	Für die Buchung von Auslösungen und Pauschalen müssen die erforderlichen Lohnarten folgende Kriterien erfüllen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ <i>Pauschale</i></li> <li>• <a href="#">Auslösung bzw. Pauschale</a> <input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">Verfügbar im mobilen Kundendienst</a></li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>

## 3 Arbeitsaufträge

Arbeitszettel	Arbeitszettel können entweder über die MOSER 'allround' <a href="#">Workflow-Ansicht</a> oder (bei hybrider Arbeitsweise) mit MOS'aik erstellt werden. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Arbeitszettel sind nur sichtbar, wenn diese dem angemeldeten Benutzer zugeordnet und verbucht wurden.</li> <li>• Für eine Anzeige in der Kalenderansicht ist außerdem ein dem Arbeitszettel zugeordneter Termin mit Uhrzeit erforderlich.</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>
---------------	--	-------------------------------------

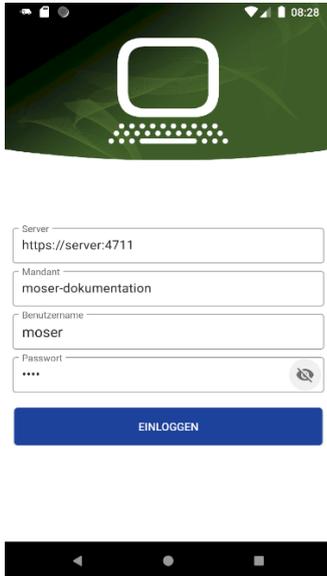
### 1.3. Start und Anmeldung

Berechtigung: **API + ALLROUND + CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE / CUSTOMER SERVICE MANAGER**

Version: **2022.1**

Mit der Installation der App wird ein Startsymbol auf Ihrem Mobilgerät (typischerweise auf dem Desktop oder in der Übersicht der installierten Apps) abgelegt.

Tippen Sie auf das Symbol, um die App zu starten oder eine bereits gestartete App erneut aufzurufen.



Beim ersten Start der Anwendung gelangen Sie in den Anmeldedialog.

#### Anmeldung nur mit Internetverbindung

Beachten Sie unbedingt, dass Sie für die Anmeldung eine *bestehende Netzwerk- oder Internetverbindung erforderlich* ist und melden Sie sich rechtzeitig an!

Nach erfolgter Anmeldung kann die Anwendung standardmäßig bis zu 5 Tage ohne Internetverbindung operieren. Bedenken Sie jedoch, dass ohne Verbindung keine Daten vom System abgerufen oder übermittelt werden können!

Anmeldeversuche werden nach 60 Sekunden abgebrochen. Stellen Sie also sicher, dass eine ausreichend schnelle Netzwerkverbindung besteht.

Geben Sie hier die von Ihrem Administrator erhaltenen Zugangsdaten für die 'MOSER Kundeneinsätze (Android)' ein.

#### Zugangsdaten

Falls Sie bereits über Zugangsdaten für die Web-Anwendung MOSER 'allround' verfügen, können Sie diese grundsätzlich auch für die Anmeldung in der App verwenden.

Entscheidend ist, dass Ihrem Benutzerkonto zusätzlich die **Rolle Api** zur Verfügung steht und dass dem Benutzerkonto ein **Mitarbeiter** zugeordnet ist.

Benutzerkonten ohne zugeordneten Mitarbeiter (z.B. "manager") können bis Version 4.40 nur für andere Mitarbeiter, aber nicht für sich selbst [Zeitaufwand buchen](#). Ab Version 4.41. können diese Benutzer eigene Kostenbuchungen erfassen.

Für die Anmeldung sind folgende Informationen erforderlich:

- **Server**

In diesem Feld geben Sie die von Ihrem Administrator erhaltene Serververbindung (**URL**) ein.

Diese setzt sich aus einem Protokoll (z.B. *http/https*) dem Namen des Internetservers (z.B. *app.moser.de*) oder alternativ seiner IP-Adres-

se (z.B. 217.7.21.218) sowie der Nummer des **Api-Port** (z.B. 4711) zusammen.

Beispiel: `https://app.moser.de:4711`

- Sollte die korrekte API Port-Nummer nicht bekannt sein, kann diese auch durch die Port-Nummer aus der **MOSER 'allround'-Adresse** ersetzt werden (oder leer bleiben, falls Port 80 oder 443).

- `https://app.moser.de:8080`

Die korrekte Port-Nummer wird dann automatisch ermittelt.

- Wird das Protokoll der URL falsch oder unvollständig eingegeben, so wird dieses automatisch mit `'https'` ersetzt.
- Ab **Android™ Version 9** hat Google™ die Unterstützung für das HTTP-Protokoll eingestellt. Aus diesem Grund ist ein unverschlüsselter Einsatz der App nur noch für ältere Betriebssystemversionen möglich.

- **Mandant**

Eine Server kann prinzipiell Zugang zu verschiedenen Mandanten bereitstellen. Mit der Eingabe im Feld "Mandant" legen Sie fest, mit welchem System sie auf dem Server verbunden werden.

Sie erhalten den benötigten Mandantennamen von Ihrem Administrator.

- **Benutzername**

Geben Sie hier Ihren persönlichen Benutzernamen ein.

Der Benutzer muss über die **Rolle Api** verfügen und darf diese Rolle nicht deaktiviert haben (siehe [Mein Profil](#)).

- **Passwort**

Geben Sie zur Anmeldung Ihr persönliches Kennwort ein.

Tippen Sie anschließend auf die Schaltfläche **Einloggen**.

- Bei Einsatz der verschlüsselten Datenübertragung mit dem HTTPS-Protokoll wird ggf. ein Zertifikat zur Überprüfung angezeigt. Wählen Sie in diesem Fall die Schaltfläche **VERTRAUEN**.
- Die Benutzeranmeldung erfolgt in mehreren Schritten und es wird nacheinander eine Anmeldung in MOSER 'allround' sowie diversen Serverbibliotheken ausgeführt.

Mit der Anmeldung sowie im Rahmen von Datenaktualisierungen erfolgt auch eine Prüfung des Kontingents, also der maximalen möglichen Anzahl aktiver Benutzer.

#### **Gültigkeit der Anmeldung**

Nach erfolgter Anmeldung, kann die App Online und Offline eingesetzt werden, bis Sie sich über das ☰ Menü > Einstellungen wieder **abmelden**. Ohne Internetverbindung bzw. regelmäßige Verwendung wird die aktive Sitzung nach 5 Tagen ungültig und Sie müssen sich erneut anmelden. Außerdem kann eine Anmel-

dung erforderlich sein, falls die Sitzung durch einen Administrator in 'allround' beendet wurde (siehe ???).

Mit erfolgter Anmeldung ruft die App automatisch alle aktuellen Kundenaufträge für den angemeldeten Mitarbeiter, die mobilen Lohntarife, Lohnarten (Pauschalen und Produktivzeiten) sowie weitere Mitarbeiter für die Erfassung von Kostenbuchungen ab.

- Falls keine für den mobilen Einsatz verfügbaren Stammdaten einer Kategorie ermittelt werden, erfolgt eine Mitteilung in der Benachrichtigungsleiste des Mobilgerätes.

#### 1.4. Einrichtung

Berechtigung: **API + ALLROUND + CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE / CUSTOMER SERVICE MANAGER**

Version: **2022.1**

Bei bestehender Internetverbindung stehen Ihnen im Rahmen der App alle im System vorhandenen *Adressen*, *Artikel*, sowie *Mitarbeiter* und für die mobile Verwendung gekennzeichnete *Lohnarten*, *Lohntarife* und *Auslösungen/Pauschalen*, zur Verfügung.

**Ohne Internetverbindung** stehen nur jedoch nur solche *Adressen* und *Artikel* zur Verfügung, die bereits vorher verwendet oder entsprechend eingerichtet wurden.

##### Offline Daten vorbereiten

Um auch bei nicht bestehender Internetverbindung alle benötigten Daten zur Verfügung zu haben, sollten Sie bei erstmaliger Verwendung ggf. einen Musterarbeitszettel bearbeiten und alle auch ohne Internetverbindung benötigten *Artikel* einmalig buchen.

- *Mitarbeiter*, *Lohnarten*, *Lohntarife* sowie *Auslösungen/Pauschalen* werden nach erstmaligem Abruf automatisch für die Verwendung auch ohne bestehende Internetverbindung aufbewahrt.

Falls benötigte Datensätze nicht angeboten werden, überprüfen Sie die Einstellung "*Verfügbar im mobilen Kundendienst*" in den jeweiligen MOSER 'allround'-Stammdaten (z.B. *Lohnarten*, *Lohntarife*).

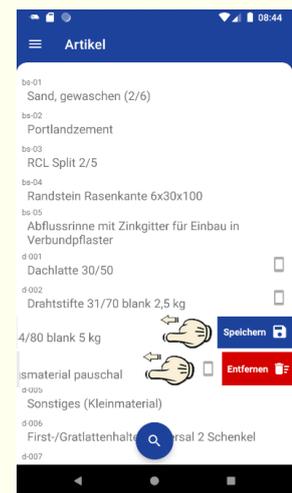
- Beachten Sie, dass nur Lohnarten vom Typ *Produktive Arbeitszeit* und *Pauschale* zur Auswahl angeboten werden.

Mitarbeiter müssen über die Rollen "*Project Manager*", "*Project Operator*", "*Customer Service Representative*" oder "*Customer Service Manager*" verfügen, um bei Auswahl für eine Kostenbuchung angeboten zu werden (siehe ???).

Artikel können alternativ auch auf folgendem Weg für den Offline-Einsatz vorbereitet werden:

- Öffnen Sie das  **Menü > Artikel**.

- Wischen Sie einen gewünschten Offline-Datensatz mit dem Finger *von rechts nach links* bis die Schaltfläche **Speichern** angezeigt wird und lassen Sie diesen dann los. Offline-Daten werden mit dem Symbol  gekennzeichnet und können durch erneutes Links-Wischen wieder entfernt werden:



- Insbesondere wird empfohlen, den Artikel "Artikel" auf diese Weise verfügbar zu machen, da dieser Artikel als "freier Artikel" genutzt werden kann, um beliebige, auch ggf. nicht in den Stammdaten verfügbaren Bauteile, erfassen zu können. Der Artikelkurztext kann zu diesem Zweck bei der Materialbuchung individuell angepasst werden.
- Dieses Verfahren ist außerdem zu empfehlen, wenn Sie mit sehr großen Artikel- oder Adressbeständen in den Stammdaten arbeiten und die Suche über das Internet ggf. zu langsam ist. Offline-Daten werden grundsätzlich zuerst angezeigt und stehen damit immer sofort zur Verfügung.
- Alternativ sollten Sie die Suchfunktion über das Lupensymbol  einsetzen, um gezielt nach bestimmten Daten zu suchen.
- Wenn alle Namensfelder einer Adresse leer sind, wird der Kurzname angezeigt.

Zur **Grundeinrichtung** steht über das **☰ Menü > Einstellungen** zur Verfügung:

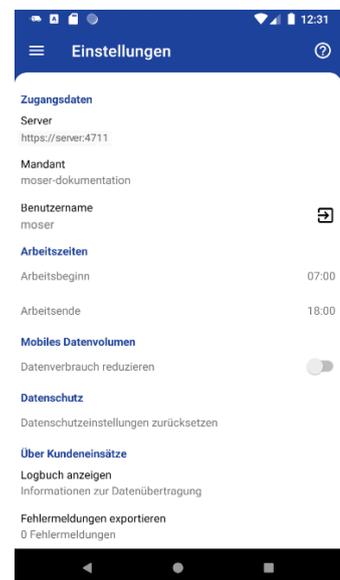
- Felder **Arbeitsbeginn / Arbeitsende**

Stellen Sie hier ihre tägliche Arbeitszeit ein, um die Kalenderansicht auf diese Zeiten einzuschränken.

- Symbol 

Über dieses Symbol können Sie sich abmelden, wenn Sie die App nicht mehr benötigen.

- Bei einer Abmeldung ohne bestehende Netzwerkverbindung erfolgt eine Sicherheitsrückfrage, da eine erneute Anmeldung ohne Verbindung nicht möglich ist.
- Mit der Abmeldung werden alle Daten und Dokumente zu Kundeneinsätzen gelöscht. Artikel, Adressen sowie noch nicht erfolgreich übermittelte Daten bleiben jedoch erhalten.



### Benutzerabmeldung

Gegebenenfalls ist eine Abmeldung erforderlich, um die Anmeldung anderer Mitarbeiter während ihrer Abwesenheit (Urlaub, Krankheit, Schichtende, ...) zu ermöglichen.

Solange Sie sich nicht abmelden belegen Sie einen Kontingenzplatz. Kontingente beschränken die Nutzungsrechte für eine Kommunikation mit dem MOSER 'allround'-Server auf eine begrenzte Anzahl Benutzer.

Beachten Sie jedoch, dass eine erneute Anmeldung nur bei bestehender Internetverbindung möglich ist.

- Funktion **Datenverbrauch reduzieren**

Bei aktivierter Funktion wird das mobile Datenvolumen der App reduziert, indem verhindert wird, dass Bilder und Dokumente über ein mobiles Datennetz übertragen werden (Download und Upload). Alle sonstigen Daten werden weiterhin in beiden Richtungen übermittelt.

Die Funktion ist standardmäßig nicht aktiviert.

- Funktion **Logbuch anzeigen**

Mit der Funktion können die Ergebnisse der Datenübertragungen zum Server eingesehen werden.

- Normale Meldungen werden **grau** dargestellt.
- Warnungen werden **orange** dargestellt.
- Fehlermeldungen werden **rot** dargestellt.

Siehe auch [Übermittlungsfehler](#).

- Durch **Antippen** eines Listeneintrags werden alle Details zum ausgewählten Übermittlungsaufwurf angezeigt.

- Funktion **Fehlermeldungen exportieren**

Mit dieser Funktion können Protokolle der App per E-Mail oder anderen Kommunikations-Apps an den Moser Produktservice übermittelt werden.

Um bei Fehlermeldungen direkt erkennen zu können, welche MOSER 'allround' Version eingesetzt wird, wird diese in den exportierten Dateien aufgeführt.

Dazu werden bis zu 5 Fehlerberichte sowie das Logbuch mit Angabe der Programmversion des Anwendungsservers exportiert.

- Symbol **[ ? ]**

Über das Symbol rufen Sie das Produkthandbuch für 'allround' auf und öffnen direkt die Startseite mit der Beschreibung der App. Hier finden Sie alle wichtigen Informationen und Beschreibungen zu Einrichtung und Einsatz der App.

## 1.5. Arbeitsansichten & Orientierung

Berechtigung: **API + ALLROUND + CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE / CUSTOMER SERVICE MANAGER**

Version: **2022.1**

Die App bietet zur Bearbeitung von Kundeneinsätzen verschiedene Ansichten mit zum Teil mehreren Anwendungsebenen, die über **Wisch-Gesten** einfach gewechselt werden können.

- Sämtliche Ansichten werden in der **Titelleiste** mit der Arbeitszettelnummer sowie einer Kurzbeschreibung zum Auftrag beschriftet.

### 1 'Zurück' Button

Über den Button *Zurück* Ihres Mobilgerätes gelangen Sie aus den Ansichten *Artikel* und *Einstellungen* in die zuletzt gewählte Auftragsansicht (Kalender oder Auftragsübersicht) zurück.

Im Rahmen der *Auftragsbearbeitung* gelangen Sie über den Button aus einer Detailansicht (siehe 'Vertikal wischen') auf die vorherige, übergeordnete Ansicht bzw. aus der obersten Bearbeitungsansicht direkt zurück zum Desktop des Mobilgerätes.

### 2 Vertikal wischen

Grundsätzlich gelangen Sie aus einer Bearbeitungsansicht durch *Wischen von unten nach oben* (vertikal) in die zugehörigen Detailansichten.



### 3 Horizontal wischen

Ein sogenannter *Punkt-Indikator* am unteren Bildrand zeigt dazu die Anzahl der Ansichten (hier: 4) und Ihre aktuelle Position (hier: ganz links) an.

Durch eine horizontale *Wisch-Geste von links nach rechts* bzw. *umgekehrt* kann zwischen den Ansichten gewechselt werden.

Falls erforderlich kann der Punkt-Indikator zum direkten Sprung an eine Position auch direkt angetippt werden.



**4 Zurück nach "oben":**

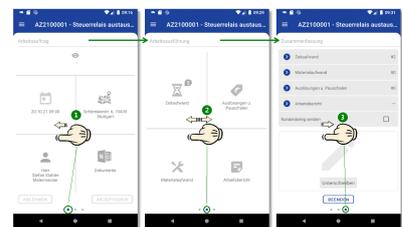
Durch *Wischen von oben nach unten* gelangen Sie auf die darüberliegende Ebene zurück.



**5 Navigationsbeispiele:**

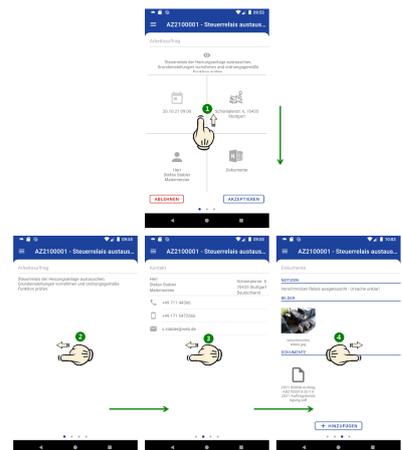
**a** Aus der Ansicht *Arbeitsausführung* gelangen Sie durch (horizontales) *Wischen nach links/rechts* zu folgenden Bearbeitungsansichten:

- **1** Ansicht *Arbeitsauftrag* (Details, Ablehnen, Wiederherstellen, Akzeptieren)
- **2** Ansicht *Arbeitsausführung* (Kostenbuchungen und Arbeitsbericht)
- **3** Ansicht *Zusammenfassung* (Kundenunterschrift und Belegversand)



**b** Aus der Ansicht *Arbeitsauftrag* gelangen Sie entweder durch Antippen der verschiedenen Funktionssymbole oder durch vertikales Wischen in die folgenden Funktionsbereiche:

- **1** Anzeige "*Arbeitsauftrag*" mit Zugriff auf die Bereiche "*Termin*" (ohne Funktion), "*Adresse*" (*Navigation mit Google Maps™*), "*Kontakt*" und "*Dokumente*":
  - **2** Anzeigebereich "*Arbeitsauftrag*" mit vollständigem Arbeitsauftrag.
  - **3** Anzeigebereich "*Kontakt*" (Anzeige des *Kommunikators*)
  - **4** Anzeigebereich "*Dokumente*" (*Notizen, Dateien und Fotos hochladen*)



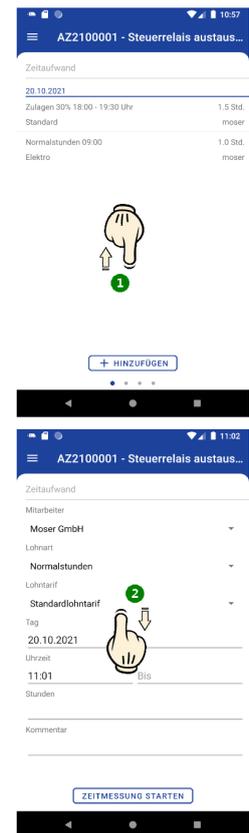
**c** Aus der Ansicht *Arbeitsausführung* gelangen Sie entweder durch Antippen der verschiedenen Funktionssymbole oder durch (vertikales) *Wischen nach oben* in die folgenden Funktionsbereiche:

- **1** Anzeige "*Arbeitsausführung*" mit Zugriff auf die Bereiche "*Zeitaufwand*", "*Auslösungen u. Pauschalen*", "*Materialwand*" und "*Arbeitsbericht*":
  - **2** Kostenbuchung "*Zeitaufwand*"
  - **3** Kostenbuchung "*Auslösungen u. Pauschalen*"
  - **4** Kostenbuchung "*Materialwand*"
  - **5** Erfassung "*Arbeitsbericht*"



Durch (vertikales) *Wischen nach unten* gelangen Sie wieder zurück in die Ausgangsansicht *Arbeitsausführung*.

d Alle Ansichten zur Kostenbuchung bieten die Möglichkeit sowohl durch Klick auf die Schaltfläche **+ HINZUFÜGEN**, als auch durch vertikales *Wischen nach oben* (1) in die Eingabemaske für eine neue Buchung zu gelangen. Durch *Wischen nach unten* (2) brechen Sie die Eingabe ab und gelangen zurück in die Buchungsübersicht.



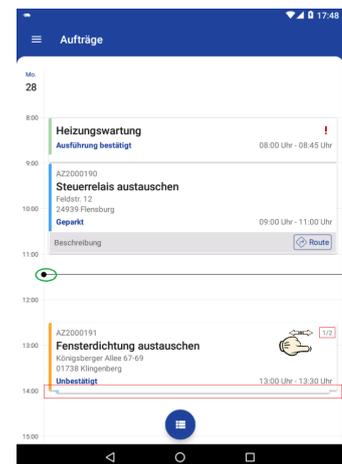
## 1.6. Arbeitsaufträge und Kalender

Berechtigung: **API + ALLROUND + CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE / CUSTOMER SERVICE MANAGER**

Version: **2022.1**

Die App zeigt beim Start den aktuellen **Tageskalender** mit Ihren **Arbeitsaufträgen**.

- Sie können die Liste mit dem Finger *hoch- und runterwischen*, um ggf. weitere Aufträge für den angezeigten Tag zu sehen.
- Der Abruf der Aufträge erfolgt erstmalig mit der Anmeldung sowie bei jedem erneuten Besuch der Seite.
- Die aktuelle Tageszeit wird durch eine **Markierungslinie** gekennzeichnet (siehe grüne Markierung).
- Um einen **anderen Kalendertag** auszuwählen, tippen Sie auf das Kalendersymbol mit dem aktuellen Datum in der oberen, linken Ecke (siehe *"Wochenkalender"*).
- Aufträge werden je nach Status der Bearbeitung in verschiedenen Farben dargestellt:



Unbestätigt	Abgelehnt	Bestätigt	Fakturierbar	Ausführung bestätigt
In Arbeit	Geparkt	Arbeit abgeschlossen	Nur bis Serverversion 4.40	Ab Serverversion 4.41

- Durch Antippen des Kalendersymbols  gelangen Sie in die **Auftragsübersicht** (siehe "[Auftragsübersicht](#)").
- Um einen **Arbeitsauftrag zu bearbeiten**, tippen Sie diesen an (siehe "[Auftragsbearbeitung](#)").
- Bei Einsätzen mit kurzer Dauer werden in dieser Ansicht unter Umständen **nicht alle Informationen** zum Arbeitszettel angezeigt bzw. mehrere kurze Arbeitsaufträge übereinander angeordnet dargestellt (siehe rote Markierung). Wechseln Sie dazu ggf. in die Auftragsübersicht (siehe "[Auftragsübersicht](#)") oder wählen Sie die Aufträge über eine Wisch-Geste (links/rechts) aus.
- **Arbeitsaufträge ohne Termin** werden grundsätzlich nur in der Auftragsübersicht angezeigt.

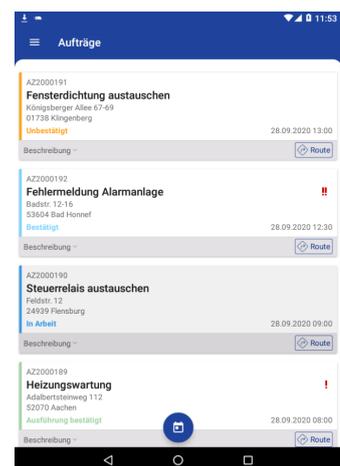
Der **Wochenkalender** zeigt Ihnen die Arbeitsaufträge der letzten, der aktuellen und der nachfolgenden Woche an.

- Sie können die Liste mit dem Finger *hoch- und runterwischen* sowie *links und rechts wischen*, um ggf. weitere Tage zu sehen.
- Der aktuelle Tag wird mit einem **blauen Kreis** gekennzeichnet.
- Um einen **anderen Kalendertag** auszuwählen, tippen Sie auf die gewünschte Tageszahl. Sie gelangen damit in den jeweiligen Tageskalender (siehe "[Tageskalender](#)").
- Bei Einsätzen mit kurzer Dauer werden in dieser Ansicht typischerweise **nur wenige Details** zum Arbeitszettel angezeigt. Wechseln Sie dazu ggf. in die Auftragsübersicht (siehe "[Auftragsübersicht](#)").
- Durch Antippen des Kalendersymbols  gelangen Sie in die "[Auftragsübersicht](#)".



Die **Auftragsübersicht** zeigt Ihnen alle verfügbaren Arbeitsaufträge an.

- Sie können die Liste mit dem Finger *hoch- und runterwischen*, um ggf. weitere Aufträge zu sehen.
- Die Liste der Aufträge kann bei Bedarf durch Wischen von oben nach unten aktualisiert, d.h. vom Server neu abgerufen werden. Während der Aktualisierung wird ein rotierendes Symbol  angezeigt.
- Bereits **abgeschlossene Arbeitsaufträge** werden in der Auftragsübersicht nur bei Auswahl der entsprechenden Filtereinstellung angezeigt.



### Filtereinstellungen der Auftragsübersicht

In der Auftragsübersicht können über das Symbol  folgende Filtereinstellungen ausgewählt werden:

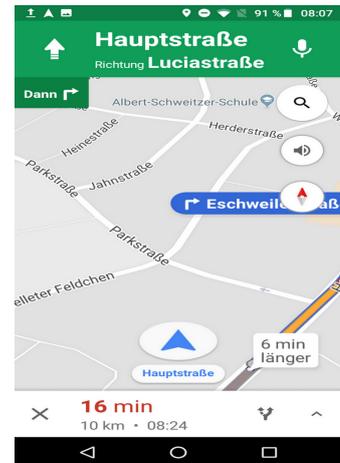
#### Filtern nach

<i>Abgeschlossene Einsätze anzeigen</i>	Wählen Sie hiermit, ob abgeschlossene Aufträge in der
---	---

	Auftragsübersicht angezeigt werden sollen.
<b>Sortieren nach</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sortierung aufsteigend </li> <li>• Sortierung absteigend </li> </ul>
<i>Plandatum</i>	Sortierung nach dem geplanten Kundentermin
<i>Priorität</i>	Sortierung nach Priorität
<i>Erstellungsdatum</i>	Sortierung nach dem Datum der Erstellung des Kundeneinsatzes
<i>Aktualisierungsdatum</i>	Sortierung nach dem Datum der letzten Aktualisierung des Kundeneinsatzes

- Um einen **Auftrag auszuwählen**, können Sie diesen antippen und gelangen auf damit in die Auftragsbearbeitung (siehe "[Auftragsbearbeitung](#)").
- Durch Antippen des Kalendersymbols  gelangen Sie zum "[Tageskalender](#)".
- Aus der Auftragsübersicht heraus können Sie direkt die Navigations-Anwendung Ihres Mobilgerätes starten, um die Route zur zugehörigen Adresse des Auftrags zu bestimmen. Rufen Sie dazu die Schaltfläche  auf und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage zum Aufruf der externen App.

Falls die App Google Maps™ nicht installiert ist, wird eine Meldung "*Google Maps nicht verfügbar*" ausgegeben.



## 1.7. Auftragsbearbeitung

Berechtigung: **API + ALLROUND + CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE / CUSTOMER SERVICE MANAGER**

Version: **2022.1**

Mit der Auswahl eines Arbeitsauftrags (siehe "[Arbeitsaufträge & Kalender](#)") gelangen Sie in die Auftragsbearbeitung.

### Ein Arbeitsauftrag pro Endgerät

Beachten Sie, dass für jedes mobile Endgerät (Smartphone, Tablet) separate Arbeitszettel bzw. Kundeneinsätze bereitgestellt werden müssen.

Die gleichzeitige Bearbeitung von Kundeneinsätzen mit mehreren Geräten wird nicht unterstützt.

Handelt es sich um einen **neuen Auftrag**, müssen Sie die Bearbeitung zunächst bestätigen.

Dazu werden Ihnen Termin und Arbeitsauftrag angezeigt:

- Bestätigen Sie den Auftrag über die Schaltfläche **Akzeptieren**.
- Lehnen Sie den Auftrag mit der Schaltfläche **Ablehnen** ab.

Nach der Ablehnung kann ein Arbeitsauftrag über die Funktion **Wiederherstellen** wieder geöffnet und erneut akzeptiert oder abgelehnt werden. Angenommene Aufträge können nicht mehr abgelehnt werden. Diese müssen ggf. mit MOSER 'allround' an einen anderen Mitarbeiter delegiert werden.

Diese Funktionen stehen nur für Aufträge zur Verfügung, die mit MOSER 'allround' erstellt wurden. Arbeitszettel aus MOS'aik sind grundsätzlich fest zugeordnet, müssen nicht bestätigt und können nicht abgelehnt werden.



Zur Auftragsbearbeitung stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

- **Arbeitsausführung starten und Fertigstellungsgrad**

Um die Bearbeitung eines Auftrags zu beginnen, rufen Sie das **Menü > Arbeitsausführung starten** auf und schließen Sie das Menü anschließend mit dem Kreuzchen.

Falls erforderlich, können Sie die begonnene Arbeitsausführung später über das **Menü > Arbeitsausführung unterbrechen** unterbrechen.

Wählen Sie in der Ansicht **Arbeitsausführung** eine Kachel zur Buchung Ihrer Kosten bzw. zur Erfassung des Arbeitsberichts.

Über das Menü legen Sie außerdem den aktuellen **Fertigstellungsgrad** des Einsatzes fest. Aktualisieren Sie diesen regelmäßig, um den aktuellen Stand Ihrer Arbeiten anzuzeigen:

- Wählen Sie zwischen den Fertigstellungsgraden *In Arbeit (0%)*, *In Arbeit (25%)*, *Halbfertig (50%)*, *Halbfertig (75%)*, *Restarbeiten (90%)* und *Fertig (100%)*.
- Bei Änderung des Fertigstellungsgrads wird eine ggf. noch nicht begonnene Auftragsbearbeitung nach Rückfrage gestartet.
- Mit der Auswahl 100% wird automatisch die Unterschriftseite zum Auftragsabschluss geöffnet.



• Zeitaufwand

Buchen Sie ihre Arbeitszeiten, indem Sie diesen Bereich öffnen und die Schaltfläche **+ HINZUFÜGEN** antippen oder mit dem Finger *von unten nach oben wischen*.

Wählen Sie zunächst den **Mitarbeiter** für die Lohnbuchung:

- Der angemeldete Benutzer wird standardmäßig voreingestellt.
- Mitarbeiter müssen über die Rollen "Project Manager", "Project Operator", "Customer Service Representative" oder "Customer Service Manager" verfügen, um in der Liste aufgeführt zu werden.

Wählen Sie nun ihre **Lohnart** und den **Lohntarif** aus.

- Falls dem Mitarbeiter ein **Lohntarif** (über die MOS'aik-Projektverwaltung , siehe **Lohntarife**) hinterlegt und das Feld **Mobile Synchronisation** aktiviert ist, wird dieser ab *Version 4.42.100* automatisch voreingestellt. Ist kein (mobil verfügbarer) Lohntarif hinterlegt, so wird grundsätzlich der erste mobil verfügbare Lohntarif des Mandanten voreingestellt.
- Falls gewünschte Datensätze nicht angeboten werden, überprüfen Sie die Einstellung "Verfügbar im mobilen Kundendienst" in den jeweiligen Stammdaten (z.B. **Lohnarten**, **Lohntarife**) und beachten Sie die erforderlichen Schritte zur **Abschnitt 1.4, „Einrichtung“**.

Zu **Erfassung der Arbeitszeit** kann diese entweder manuell eingegeben oder mithilfe einer Stoppuhr erfasst werden:

a. *Stoppuhrfunktion*

Zum Start der Stoppuhr betätigen Sie einfach die Schaltfläche **Zeitmessung starten**.

- Die Schaltfläche ist nur verfügbar, solange noch kein Arbeitszeitende bzw. keine Stundenanzahl erfasst wurde. Löschen Sie ggf. den Inhalt im Feld **Stunden**, um die Schaltfläche erneut anzuzeigen.

Mit dem Start der Stoppuhr wird der Beginn der Arbeitszeit erfasst.

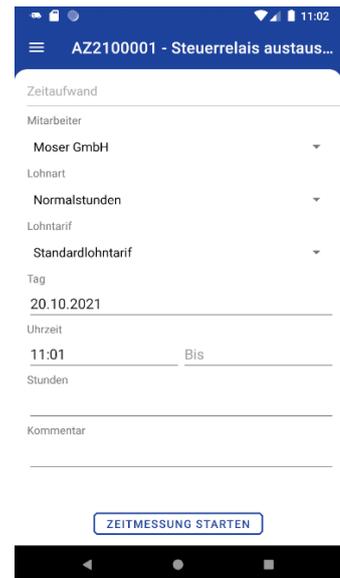
- Die aktive Stoppuhr wird durch ein blinkendes Sanduhrsymbol angezeigt.
- Bei laufender Stoppuhr kann keine Unterschrift erfasst werden. Beenden Sie die laufende Zeiterfassung bevor Sie den Auftrag abschließen.

Zum Beenden einer laufenden Zeiterfassung betätigen Sie einfach die Schaltfläche **Zeitmessung stoppen**. Damit wird die aktuelle Uhrzeit als Ende der Arbeitszeit ermittelt und die Buchung übermittelt.

b. *Manuelle Erfassung*

Passen Sie für eine manuelle Zeiterfassung ggf. Datum (**Tag**) und **Uhrzeit** an. Geben Sie optional die Anzahl der Arbeitsstunden (**Stunden**) ein und fügen Sie Erläuterungen zur Buchung im Feld **Kommentar** zu.

Tippen Sie auf **SPEICHERN**, um die Buchung abzuschließen.



- Sollten Sie die Eingabe in Pflichtfeldern (z.B. **Tag**, **Stunden**) übersehen haben, werden diese in **roter** Schrift angezeigt. Vervollständigen Sie Ihre Eingaben und bestätigen Sie die Buchung erneut.

Die neue Buchung wird in der Liste angezeigt und kann bei Bedarf durch einfaches Antippen erneut bearbeitet werden. Um eine **Buchung zu löschen**, tippen Sie diese an und halten Sie den Finger gedrückt, bis ein Dialog mit der Rückfrage *"Möchten Sie den Arbeitsaufwand entfernen?"* angezeigt wird. Bestätigen Sie den Löschvorgang mit *Ja*.

#### • Auslösungen und Pauschalen

Buchen Sie beispielsweise ihre Fahrtkosten, indem Sie diesen Bereich öffnen und das Symbol  antippen.

Wählen Sie das Datum (**Tag**) sowie eine **Auslösung/Pauschale** aus und geben Sie die **Anzahl** ein. Fügen Sie optional Erläuterungen zur Buchung im Feld **Kommentar** zu.

- Falls gewünschte Datensätze nicht angeboten werden, überprüfen Sie die Einstellung *"Verfügbar im mobilen Kundendienst"* in den jeweiligen **Lohnarten** und beachten Sie die erforderlichen Schritte zur **Abschnitt 1.4, „Einrichtung“**.

Tippen Sie auf , um die Buchung abzuschließen.

- Sollten Sie die Eingabe in Pflichtfeldern (z.B. **Anzahl**) übersehen haben, werden diese in **roter** Schrift angezeigt. Vervollständigen Sie Ihre Eingaben und bestätigen Sie die Buchung erneut.

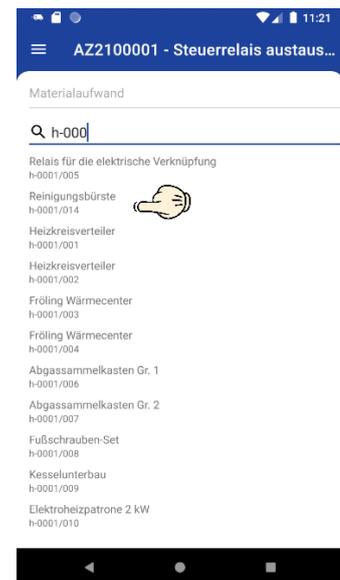
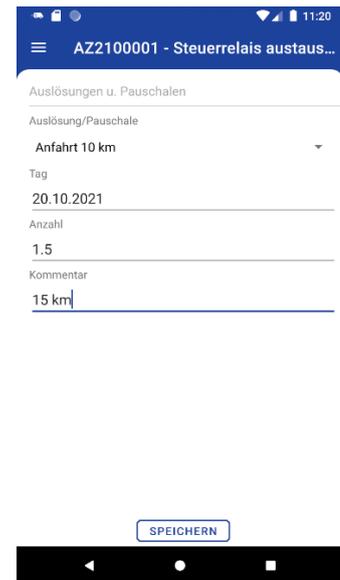
Die neue Buchung wird in der Liste angezeigt und kann bei Bedarf durch einfaches Antippen erneut bearbeitet werden. Um eine **Buchung zu löschen**, tippen Sie diese an und halten Sie den Finger gedrückt, bis ein Dialog mit der Rückfrage *"Möchten Sie den Arbeitsaufwand entfernen?"* angezeigt wird. Bestätigen Sie den Löschvorgang mit *Ja*.

#### • Materialaufwand

Buchen Sie ihr verbrauchtes Material, indem Sie diesen Bereich öffnen und das Symbol  antippen.

Geben Sie einen Suchbegriff (z.B. Artikelbezeichnung, Artikelnummer) im Feld **Artikelname eingeben ...** ein. Gefundene Artikel werden automatisch angezeigt. Wählen Sie den gewünschten Artikel aus und geben Sie im Feld **Menge** die verbrauchte Anzahl ein.

- Beachten Sie, dass nur bei bestehender Internetverbindung alle im System vorhandenen Artikel zur Verfügung stehen. Ohne Internetverbindung stehen nur solche Datensätze zur Verfügung, die bereits vorher verwendet oder entsprechend gekennzeichnet wurden. Mehr dazu unter **Abschnitt 1.4, „Einrichtung“**.
- Sollte ein Bauteil nicht in der Liste der verfügbaren Stammdaten enthalten sein, kann alternativ z.B. auch der Artikel mit dem Namen *"Artikel"* als "freier Artikel" genutzt werden. Der Artikelkurztext kann



zu diesem Zweck bei der Materialbuchung individuell angepasst werden.

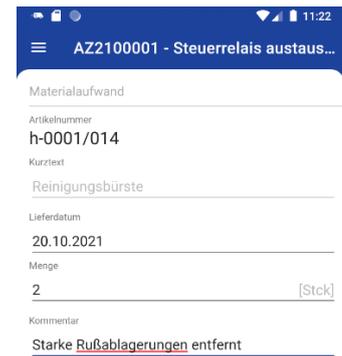
Tippen Sie auf **SPEICHERN**, um die Buchung abzuschließen.

- Sollten Sie die Eingabe in Pflichtfeldern (z.B. **Menge**) übersehen haben, werden diese in **roter** Schrift angezeigt. Vervollständigen Sie Ihre Eingaben und bestätigen Sie die Buchung erneut.

Die neue Buchung wird in der Liste angezeigt und kann bei Bedarf durch einfaches Antippen erneut bearbeitet werden. Um eine **Buchung** zu **löschen**, tippen Sie diese an und halten Sie den Finger gedrückt, bis ein Dialog mit der Rückfrage "*Möchten Sie den Arbeitsaufwand entfernen?*" angezeigt wird. Bestätigen Sie den Löschvorgang mit *Ja*.

- **Arbeitsbericht**

Buchen Sie ihr verbrauchtes Material, indem Sie diesen Bereich öffnen und einen kurzen Arbeitsbericht eingeben und diesen mit **Speichern** bestätigen.



## 1.8. Auftragsabschluss

Berechtigung: **API + ALLROUND + CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE / CUSTOMER SERVICE MANAGER**

Version: **2022.1**

Nach Fertigstellung der Arbeiten, Erfassung aller Kosten und des Arbeitsberichts wechseln Sie in den Bereich **Zusammenfassung** und wählen den Punkt **Unterschreiben**. Ihre erfassten Buchungen werden hier nochmals zusammengefasst angezeigt.

- Es wird jeweils die Anzahl der durchgeführten Buchungen angezeigt.
- Durch Aufklappen der Bereiche können Details eingesehen werden.
- Neben den Zeit-, Material- und Pauschalbuchungen wird auch der Arbeitsbericht angezeigt.

Falls die Bearbeitung des Arbeitsauftrags zuvor noch nicht "gestartet" wurde, erfolgt dieser Schritt nach Rückfrage automatisch.

Bei noch laufender Zeitmessung (Stoppuhr) erfolgt eine entsprechende Meldung, dass der Einsatz noch nicht abgeschlossen werden kann.



Wenn Sie das Feld **Unterschreiben** antippen, wird das Feld zur Eingabe der Kundenunterschrift im Querformat vergrößert. Lassen Sie hier den Kunden unterschreiben.

- Leere Unterschriften können nicht erfasst werden. Die Unterschrift ist zwingend erforderlich.
- Nach erfolgter Unterschrift kann diese über die Schaltfläche **Unterschrift stornieren** gelöscht werden.
- Nach dem Stornieren der Kundenunterschrift wird der Fertigstellungsgrad auf 90% festgelegt.

Optional können Sie einen Kundenbeleg per E-Mail versenden. Setzen Sie dazu das Häkchen im Feld **Kundenbeleg senden**:

- Ab Serverversion 4.41.000 wird die E-Mail-Adresse des Kunden automatisch vorausgewählt. Alternativ kann diese manuell eingegeben werden.
- Beachten Sie, dass für die Nutzung der Funktion ein **ingerichteter E-Mail Server** erforderlich ist!
- Abhängig von der für die Vorgangsart *Arbeitszettel* gewählte **Belegarchivierung** der Belegvariante wird das Dokument beim Versand auf dem Anwendungsserver archiviert.

Wählen Sie anschließend **Beenden**, um den Vorgang abzuschließen.

## 1.9. Kommunikator

Berechtigung: **API + ALLROUND + CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE / CUSTOMER SERVICE MANAGER**

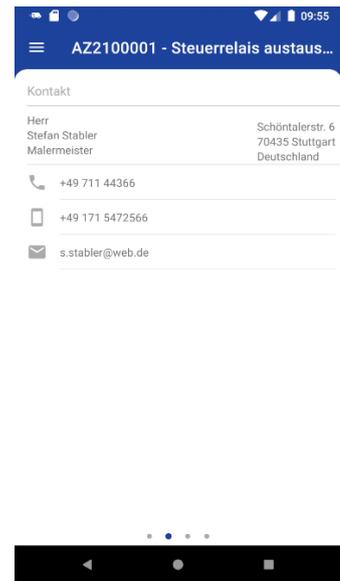
Version: **2022.1**

Der Kommunikator stellt ab MOSER 'allround' Version 4.41.000 alle **Kontaktinformationen zur Kundenadresse** zusammen und bietet erweiterte Möglichkeiten diese zu verwenden.

Der Kommunikator stellt die vollständigen Kundeninformationen mit Adresse, Telefonnummern und E-Mail dar.

Bei Bedarf kann die Festnetz- oder Mobiltelefonnummer durch Antippen mithilfe der Telefon-App gewählt oder eine E-Mail erstellt und versandt werden.

- Beim Aufruf der Drittanbieter-Apps muss ggf. erstmalig die Sicherheitsrückfrage zur Weiterleitung bestätigt werden und optional das Häkchen für  **Nicht mehr anzeigen** gesetzt werden. Mit dieser Einstellung erfolgt beim nächsten Aufruf keine Rückfrage mehr. Die Entscheidung kann ggf. über das **Menü > Einstellungen > Datenschutzeinstellungen zurücksetzen** widerrufen werden.
- Beim Aufruf von Drittanbieter-Apps wird geprüft, ob die App installiert und aktiviert ist. Im Fehlerfall wird eine entsprechende Meldung ausgegeben. Prüfen Sie in diesem Fall, ob die entsprechende App ordnungsgemäß installiert und aktiviert ist.



### 1.10. Notizen und Dokumente

Berechtigung: **API + ALLROUND + CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE / CUSTOMER SERVICE MANAGER**

Version: **2022.1**

Im Anzeigebereich *"Dokumente"* (siehe auch [Abschnitt 1.10, „Notizen und Dokumente“](#)) haben Sie die Möglichkeit **Notizen** zu erstellen und zu bearbeiten sowie **Dateien und Fotos** hochzuladen.

Sie finden die Funktionen über das Arbeitsblatt *"Arbeitsauftrag"*.

Tippen Sie auf die **Schaltfläche "Dokumente"**, um eine Liste der Vorgangsdokumente und Bilder zu sehen:



Vorhandene **Dokumente und Notizen zum Kundeneinsatz** werden aufgelistet und können durch Antippen bearbeitet werden.

- Vorhandene Notizen werden angezeigt und können durch Antippen bearbeitet werden.
- Bilder werden mit Dateiname und Miniaturansicht dargestellt, sofern diese lokal erstellt oder bereits vom Server heruntergeladen wurden. Bilder können durch Antippen mit einer separaten App (z.B. Google Fotos) angezeigt werden.
- Sonstige Dokumente werden mit Dateiname und einem allgemeinen Symbol dargestellt, sofern diese lokal erstellt oder bereits vom Server heruntergeladen wurden. Dokumente können durch Antippen mit einer separaten App (z.B. Microsoft Word® für Android™) angezeigt werden.
- Dokumente und Bilder, die nicht lokal verfügbar sind und noch nicht heruntergeladen wurden, werden unter der Überschrift "Online Dokumente" aufgeführt.
- Online-Dokumente werden im Hintergrund einmalig heruntergeladen und stehen anschließend zur Verfügung. Durch Antippen eines Online-Dokuments kann der Download erneut angestoßen und das Dokument anschließend angezeigt werden.

Beachten Sie, dass mit der **Abmeldung** aus der App 'MOSER Kundeneinsätze (Android)' alle Daten des Benutzers inklusive der Dokumente gelöscht werden! Diese müssen dann ggf. bei erneuter Anmeldung und Bearbeitung desselben Arbeitsauftrags erneut vom Server geladen werden.

- Eine Anzeige von Bildern und Dokumenten ist allgemein nur mit einer dazu geeigneten App möglich. Diese wird nicht mit der Anwendung bereitgestellt und muss ggf. zuvor aus dem Google Play App Store installiert werden.

Tippen Sie auf **Hinzufügen**, um z.B. eine Notiz zu erstellen bzw. ein Foto oder Dokument hochzuladen.

- Dokumente, die noch nicht heruntergeladen wurden, werden unter der Überschrift "Online Dokumente" aufgeführt.
- Durch Antippen eines Online-Dokuments wird dieses unabhängig von der **Einstellung zur Reduktion des Datenverbrauchs** über eine verfügbare Netzwerkverbindung heruntergeladen.
- Dokumente, die aktuell heruntergeladen werden, zeigen einen Ladebalken unter dem Dateinamen. Durch erneutes Antippen des Symbols kann ein aktiver Download nach Benutzerfrage abgebrochen werden.
- Fall Sie die Einstellung zur Reduktion des Datenverbrauchs einsetzen, den Empfangsbereich eines WLAN-Netzwerks verlassen und eine mobile Datenverbindung bereitsteht, werden



## ONLINE DOKUMENTE



aktive Downloads zu Ende geführt, jedoch keine neuen Downloads mehr gestartet.

- Bei erneuter Verbindung mit einem WLAN-Netzwerk werden noch nicht auf das Mobilgerät heruntergeladene Dateien nicht automatisch gestartet. Wechseln Sie dazu erneut in die [Auftragsübersicht](#) oder den [Kalender](#).

Das Herunterladen großer Dateien kann durch Antippen des Symbols abgebrochen werden.

- Dokumente, die noch nicht zum Server übertragen wurden, zeigen ein Symbol mit einer Wolke und einem Pfeil nach oben in der rechten, oberen Ecke des Dateisymbols.
- Fall Sie die [Einstellung zur Reduktion des Datenverbrauchs](#) einsetzen, wird dieses Symbol für mit der App zugefügte Dateien angezeigt, bis Sie sich (typischerweise automatisch) mit einem WLAN-Netzwerk verbinden oder die Einstellung deaktivieren. Die Daten werden dann automatisch zum Server übertragen.

## DOKUMENTE



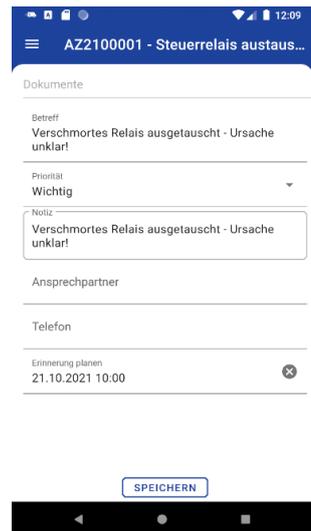
Wählen Sie ,welche **Dokumente** Sie zufügen möchten:

- *Notiz erstellen*
- *Datei hochladen*
- *Foto aufnehmen*



### Notiz erstellen

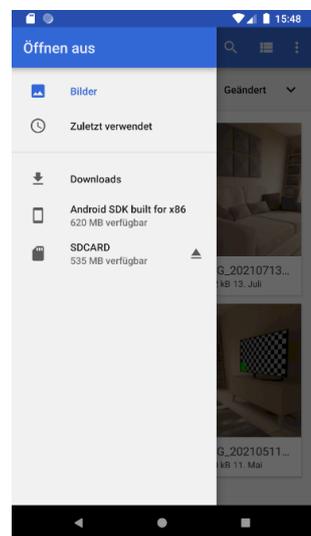
- Geben Sie einen Betreff und optional weitere Informationen zur Notiz ein.
- Wählen Sie die Schaltfläche **SPEICHERN**, um die Notiz speichern. Um ggf. den Vorgang abubrechen, wischen Sie mit dem Finger von oben nach unten, um in die vorherige Ansicht zurückzukehren.
- Bei Einsatz eines Anwendungsservers der Version 4.42 oder höher können Titel und Text von Notizen auf dem Mobilgerät geändert werden.
- Zur Notiz kann eine Erinnerung eingestellt werden. Diese wirkt sich aktuell nur auf die [Erinnerungsfunktion in MOSER 'all-round'](#) aus. Es erfolgt keine Erinnerung an die Aufgabe auf dem Mobilgerät.



### Datei hochladen

- Der Dateimanager wird zur Anzeige von lokal auf dem Gerät gespeicherten Dateien geöffnet.
- Navigieren Sie zu der gewünschten Datei und wählen Sie diese an, um sie auf den Server hochzuladen.

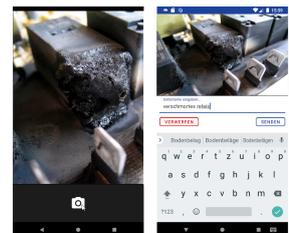
Um ggf. den Vorgang abubrechen, wählen Sie die Schaltfläche **ZURÜCK** des Mobilgerätes.



### Foto aufnehmen

- Die Kamera-App wird zur Aufnahme eines Fotos geöffnet.
- Wählen Sie das Motiv und betätigen Sie den Auslöser. Bestätigen Sie die Verwendung des Fotos, geben Sie im angezeigten Eingabefeld den Dateinamen des Bildes ein und bestätigen Sie mit **Senden**.

Um den Vorgang ggf. abubrechen, tippen Sie alternativ auf **Verwerfen**.



### 1.11. Weitere Details ...

Berechtigung: **API + ALLROUND + CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE / CUSTOMER SERVICE MANAGER**

Version: **2022.1**

- Update der App

Die App kann problemlos aktualisiert werden. Im Rahmen des Updates wird das [Logbuch](#) gelöscht. Vorhandene Verbindungsdaten sowie alle nicht übertragenen Daten bleiben erhalten. Ausstehende Übermittlungen werden zu einem späteren Zeitpunkt erneut ausgeführt und im Logbuch protokolliert.

- Neuinstallation bzw. Deinstallation der App

Die App kann problemlos deinstalliert werden. Beachten Sie dabei jedoch, dass mit der Deinstallation bzw. einer Neuinstallation (nicht beim Update) alle Daten der Anwendung verloren gehen! Stellen Sie in jedem Fall zuvor sicher, dass alle Übertragungen der App zum Server (Kostenbuchungen, Statusänderungen und Auftragsabschlüsse) erfolgreich abgeschlossen wurden.

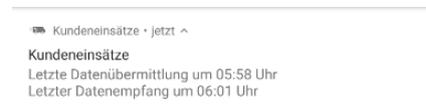
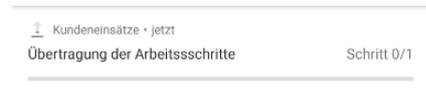
- Datensynchronisation

Die App erkennt selbstständig, ob eine **Netzwerk- bzw. Internetverbindung** besteht und synchronisiert Ihre Daten selbstständig.

- Dazu wird vor jeder Datenübermittlung zunächst der Status des Arbeitsauftrag vom Server abgerufen und damit sichergestellt, dass der Auftrag verfügbar ist.

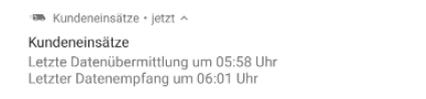
Sie erkennen eine laufende **Datensynchronisation** an dieser Meldung in den Android-Benachrichtigungen (Leiste von oben herunterwischen):

Erfolgreiche Übertragungen werden wie folgt angezeigt:



- Übermittlungsfehler

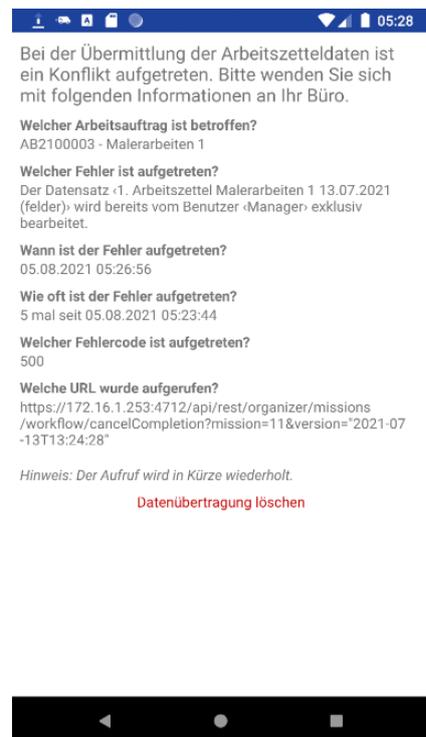
Erfolgreiche Übertragungen werden in der **Benachrichtigungsleiste** wie folgt angezeigt:



Sollte es einmal zu einem Übermittlungsfehler kommen, wird dieser in der Benachrichtigungsleiste des Mobilgerätes angezeigt:



- Tippen Sie auf die Benachrichtigung, um direkt zum **Logbuch** zu wechseln und Details zum Fehler zu erfahren.
- **Prüfen** Sie zunächst die Fehlerursache. Ggf. handelt es sich bei dem Problem um ein netzwerkbedingtes Problem oder der Arbeitszettel wird aktuell durch MOS'aik-Anwender blockiert. Solche Fehler sind lediglich temporär und die Übertragung wird in einem Wiederholungsversuch erfolgreich abgeschlossen, sobald die Ursache behoben wurde.
  - Nach einem Übermittlungsfehler wird jeder Aufruf mit etwa 15 Sekunden Verzögerung wiederholt. Dabei erhöht sich dieses Intervall mit jedem Versuch um weitere 15 Sekunden (max. 5h).
- Sollte der Fehler nicht gelöst werden können, können Sie alle noch nicht übermittelten Änderungen (z.B. Arbeitsbericht, Fertigstellungsgrad, Kostenbuchungen, Dokumente, Notizen, ...) des betreffenden Kundeneinsatzes über die Schaltfläche **Datenübertragung löschen** nach einer Sicherheitsabfrage löschen.



Durch Löschen der Datenübertragung gehen alle noch nicht übermittelten Buchungen des betreffenden Kundeneinsatzes verloren!

Die nicht betreffenden Daten müssen nach Lösung des Problems zu einem späteren Zeitpunkt erneut erfasst werden!

Es werden keine Daten anderer Kundeneinsätze gelöscht. Die Daten anderer Kundeneinsätze werden im Hintergrund weiter verarbeitet.

**Alternative:** App vollständig zurücksetzen

- Melden Sie sich von der App über *Einstellungen* > *Logout* ab.
- Beenden Sie die App.
- Öffnen Sie den Android-Bereich *Einstellungen* > *Apps & Benachrichtigungen* > *Alle Apps anzeigen*.
- Wählen Sie die App 'MOSEK Kundeneinsätze (Android)' und hier den Punkt *Speicher* > *Daten Löschen*.

Über diese Funktion wird die App auf den **Zustand, nach einer Neuinstallation** zurückgesetzt. Folgende Einstellungen gehen dabei verloren:

- Anmeldeeinstellungen und -daten
- Hinterlegte Zertifikate
- Nicht übermittelte Daten und Dokumente zu allen Kundeneinsätzen
- Gespeicherte Stammdaten (z.B. Artikel, Lohn-tarife, Mitarbeiter, ...)

Alle noch nicht zum Server übertragenen Daten müssen anschließend neu erfasst werden!