



FAQ - Häufig gestellte Fragen

Transportleitsystem SyncroTESS aus der Cloud

Hier finden Sie, die am häufigsten gestellten Fragen.
Wenn Ihnen die hier gegebenen Antworten nicht weiterhelfen,
können Sie sich auch gern an unseren Support wenden.

ORGANISATORISCH

Ist ein Upgrade auf eine höhere Edition möglich?

Ja, ein Software-Upgrade auf eine nächsthöhere Edition ist jederzeit möglich. Die systemseitige Umstellung geschieht kurzfristig und die jeweiligen Transaktions-Kosten werden editionsbezogen ausgewiesen.

Gibt es eine Mindestvertragslaufzeit?

Der Vertrag zur Nutzung der Transportleitsystem SyncroTESS hat eine anfängliche Laufzeit bis zum 31.12. des auf den Vertragsschluss folgenden Kalenderjahres. Die Laufzeit verlängert sich danach jeweils um ein weiteres Kalenderjahr, wenn der Vertrag nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird. An die Vertragslaufzeit sind keine Kosten gebunden.

Gibt es eine Grundgebühr?

Nein, das Transportleitsystem in der Cloud sieht keine Grundgebühr vor. In den Standard-Editionen fallen ausschließlich transaktionsbasierte Kosten je eingestellten Transportauftrag an, d.h. im Falle einer Nichtnutzung des Systems fallen keinerlei Kosten an.

Gibt es einen kostenlosen Testzeitraum?

Ja, Sie können das System 30 Tage kostenfrei in den Editionen Now! und Premium nutzen, bevor Kosten anfallen.

Ist die Software nach Anzahl Arbeitsplätzen lizenziert?

Nein, die Software ist nicht nach der Anzahl der Arbeitsplätze lizenziert. Weder zusätzliche PC-Arbeitsplätze noch weitere mobile Endgeräte führen zur Erhöhung der Lizenzkosten.

Sind die Mobilfunkgebühren für die Übermittlung der Transportaufträge aus dem System an den Fahrer/die Ressource in der Pay-per-Use Gebühr mit enthalten?

Mobilfunkgebühren werden von INFORM nicht übernommen und müssen direkt vom Kunden getragen werden.

Gibt es einen Nutzungsvertrag?

Die vertraglichen Geschäftsbeziehungen sind über die AGB geregelt. Diese gelten für alle Cloud-Kunden und editionsübergreifend. Individuelle Projektverträge ab der Edition Enterprise basieren auf diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Wann beginnt die vertragliche Geschäftsbeziehung?

Mit Einrichtung des Benutzerzugangs, üblicherweise wenige Tage nach der Registrierung, beginnt das Vertragsverhältnis.

Was passiert am Ende der Testphase?

Zum Monatsbeginn werden turnusmäßig die Nutzungsgebühren des vorangegangenen Monats per Email abgerechnet. Die Transaktionen der ersten 30 Tagen werden dabei als kostenfreie Transaktionen ausgewiesen. Der Übergang in die kostenpflichtige Phase nach Ablauf der 30-tägigen Testphase wird dem Firmen-Admin per Email angekündigt. Der Arbeitsablauf bleibt für den einzelnen Nutzer unverändert.

Wie wird abgerechnet?

Abgerechnet wird per Rechnung per Email. Die Abrechnung erfolgt transaktionsbezogen gem. dem Pay-Per-Use-Modell zu Beginn des Folgemonats. Im Zuge der Stammdateneinrichtung trägt der Firmen-Admin, dessen Rolle zusätzlich zu den üblichen Administrations-Rechten die kommerziellen und vertraglichen Aspekte umfasst, Rechnungsdetails wie SteuerNr usw. im System ein. Diese sollten vor Monatsende vorliegen, so dass Unstimmigkeiten rechtzeitig behoben werden können.

Gibt es eine Hotline bzw. einen Systemsupport?

Für Fragen zur Anwendung und Nutzung der Software steht dem Kunden während der Laufzeit seines Vertrages eine Online-Hilfe im Kundenportal zur Verfügung. Bei auftretenden Störungen und Fehlern, die eine Nutzung der Software ganz oder teilweise verhindern, steht dem Kunden die Service E-Mail-Adresse cloud-support@inform-software.com zur Verfügung. Nutzt der Kunde die Enterprise Edition der Software, steht ihm darüber hinaus bei Auftreten nutzungsverhindernder Störungen und Fehler auch eine Hotline zur Verfügung. Details sind der jeweils gültigen Fassung des Anhang B – Service Level Agreement (SLA) der AGB zu entnehmen.

TECHNISCH

Ist eine Anbindung an ein Host-System möglich?

Ja, Drittsysteme können sich an das Transportleitsystem mittels der SyncroTESS Standard-Auftragseingabe-Schnittstelle (in Kürze verfügbar) anbinden.

Ist das System auch über mobile Endgeräte nutzbar?

Ja, die Software kann über eine betriebssystem-unabhängige Browser-Anwendung auch auf mobilen Endgeräten genutzt werden.

Ist ein Datenexport (z. B. nach Excel) möglich?

Ja, alle Auftragsdaten der letzten 90 Tage (Edition Now!) bzw. 2 Jahre (ab Edition Premium) lassen sich über einen entsprechenden Button in ein Excel-Sheet exportieren.

Welche Verfügbarkeit bietet SyncroTESS in der Cloud?

INFORM gewährleistet eine Verfügbarkeit der Software (inklusive des Zugriffs auf die vom Kunden gespeicherten Transaktionsdaten) am Ausgang des von INFORM beauftragten Rechenzentrums von 99% im Kalenderjahresmittel.

Wo wird die SyncroTESS Cloud Plattform gehostet?

INFORM stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit Speicherplatz in einem externen Rechenzentrum zur Speicherung seiner mit der Software verarbeiteten Transaktionsdaten zur Verfügung (Hosting). Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Einschaltung und Nutzung eines bestimmten Rechenzentrumsbetreibers. INFORM wird jedoch stets sicherstellen, dass sich die genutzten Rechenzentren innerhalb der EU befinden und dass – nach den Angaben des jeweiligen Rechenzentrumsbetreibers – eine Übermittlung von Daten des Kunden in

Länder außerhalb der EU nicht erfolgt. Die Browser-Anbindung an das Rechenzentrum erfolgt SSL-verschlüsselt. Die betroffenen Sicherheitsmaßnahmen im externen Rechenzentrum umfassen insbesondere die physische Sicherheit, die logische Sicherheit, die Betriebssicherheit und den Datenschutz.

Welche Hardware wird benötigt?

Sie benötigen für die Nutzung von SyncroTESS einen PC mit einem installierten Browser (Internet Explorer, Firefox und Google Chrome) und Internet-Verbindung. Für die Fahrer werden Smartphones (z.B. mit Android-Betriebssystem) und Internetverbindung via WLAN oder Mobilfunk eingesetzt.

FACHLICH

Ist es möglich die hinterlegten Routineaufträge täglich abzuändern, z. B. um die konkrete Menge zu pflegen (wenn bspw. eine Tour täglich gefahren werden muss, aber die Transportmengen/Stellplätze schwankend sind)?

Ja, es ist jederzeit möglich hinterlegte Routineaufträge anzupassen oder abzuändern. Mit einer Änderung eines Routineauftrags sind keine zusätzlichen Gebühren verbunden.

Ist es möglich, einem Fahrer gleichzeitig mehrere Aufträge zuzuordnen oder zu kombinieren (z. B. Tour mit Abholungen an Ladestelle A und B und Abgabe an Ladestelle C)?

Ja, es können mit SyncroTESS auch mehrere Aufträge gleichzeitig sowie Auftragskombinationen durchgeführt werden. Die Optimierung von SyncroTESS Edition Now! schlägt für eine Transportressource immer genau einen Auftrag vor. Falls der Fahrer gerne mehrere Aufträge gleichzeitig transportieren möchte, so kann er sich zusätzlich ergänzende Aufträge aus einer Auftragsliste selbständig auswählen und anweisen.

Ist es möglich auch Anhänger über SyncroTESS zu disponieren?

Ja, SyncroTESS bietet auch die Möglichkeit einer intelligenten Anhängerdisposition. Dieses Feature steht ab der Edition Enterprise optional (derzeit in Vorbereitung) zur Verfügung.

Besteht die Möglichkeit von Auswertungen und Reports?

Ja, SyncroTESS enthält standardmäßig ein Dashboard mit verschiedenen Online KPIs. Ab der Edition Premium steht zudem eine Auswahl vordefinierter Reports zur Verfügung.

Welche Fahrzeuge können über SyncroTESS angebunden werden?

Letztendlich können alle Arten von Transportfahrzeugen über SyncroTESS disponiert werden. Wesentliches Kriterium ist die Fahrzeugeignung zum Transportgut (Ladungsträger). In den Editionen Now! und Premium wird die Fahrzeugeignung durch den Fahrer anhand der Materialbeschreibung und/oder des Fotos im eingestellten Transportauftrag vorgenommen, ab der Edition Enterprise werden die Fahrzeugkapazitäten sowie die Ladungsträgerabmessungen in den Stammdaten fest hinterlegt, so dass die SyncroTESS Optimierung die Entscheidung vornehmen kann, welcher Auftrag von welchem Fahrzeug durchgeführt werden kann bzw. welche Aufträge kombiniert werden können.

Besteht die Möglichkeit anzuzeigen, ob ein Transportauftrag noch pünktlich, d. h. termingerecht ausgeführt werden kann?

Ab der Edition Premium besteht die Möglichkeit bei der Auftragseingabe zusätzlich auch Zieltermine oder Prioritäten mit einzugeben. Eine graphische Anzeige zeitkritischer Aufträge (Aufträge, die nicht termingerecht erledigt werden können) steht ab der Edition Enterprise zur Verfügung.

Wie lange dauert es bis die Software produktiv genutzt werden kann?

Nach durchschnittlich zwei Werktagen kann das System produktiv eingesetzt werden. Im Anschluss an die Registrierung auf der Web-Seite werden die Bestelldaten bei INFORM geprüft und die Zugänge zum System eingerichtet. In dieser Zeit können auf Ihrer Seite die notwendigen Stammdaten zusammengestellt werden. Eine Übersicht der notwendigen Informationen findet sich im Video-Tutorial „Erste Schritte“. Nach Übermittlung der Zugangsdaten zum Cloud-System werden durch ihren Admin die Stammdaten eingepflegt und die Zugänge für die einzelnen Mitarbeiter eingerichtet.

Das war's schon und los geht's...

Wie werden die Abläufe geschult?

Es stehen Video-Tutorials zur Verfügung, welche die einzelnen Schritte der Einrichtung und Pflege der Stammdaten, die Arbeitsabläufe der einzelnen Nutzer-Rollen sowie die Auswertung der KPIs erläutern. Sollten darüber hinaus Extra-Schulungen für einzelne Anwender-Gruppen gewünscht werden, können diese bei INFORM angefragt werden.