Instandhaltung mit SAP einfach und effizient gestalten

bi-tuned-ABN

Integrierte Arbeitssicherheit und Anlagenübergabe im SAP

Gemäß TRBS 1112, Instandhaltung und Erprobung

Funktionen und Customizing

Stand: 30.04.2015

Automatisierung von SAP-Prozessschritten

Beschleunigung der IH-Abwicklung

easy-to-use-Benutzeroberflächen

Wer hat’s erfunden?

Das Team

Saager Management Consultants ist ein Beratungsunternehmen, das sich aus einem festen und etablierten Kreis von selbständigen und langjährig erfahrenen, SAP-zertifizierten Ingenieuren, Betriebswirten und Informatikern mit persönlicher Branchen- und Prozesserfahrung in Verlag, Industrie und Dienstleistung zusammensetzt

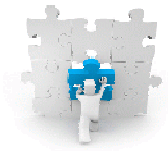
Kernkompetenzen

Organisations- und SAP Beratung für Ihre Instandhaltung
Wir begleiten Sie von der Konzeption über die Realisierung bis zur Optimierung

SAP-EAM (auch FI, CO, MM, PP, HR) Einführung und Entwicklung
Wir sind ein Team mit zertifizierten Beratern in allen wichtigen Modulen

Datenmanagement und Controlling
Wir setzen uns in Ihrem Unternehmen mit allen Fachabteilungen und Hierarchien auseinander

Unsere Motivation



bi-tuned-ABN ist eine Zusatzfunktionalität in SAP PM, die im SAP Standard entwickelt wurde. Es handelt sich also nicht um eine Modifikation. Es ist eine die Mitarbeiter motivierende, kostensparende Vereinfachung und gleichzeitig eine Erweiterung der Möglichkeiten des SAP-Standards

Wir wollen Ihre Ziele und Anforderungen, …

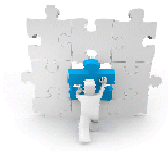
- Vereinheitlichung von Zielen und Sprache, Standardisierung von Strukturen und Prozessen.
- Effektive, effiziente und einfache Abwicklung aller Geschäftsprozesse mit SAP EAM
- Hierarchische, grafische Darstellung von wichtigen Kennzahlen und Informationen
- Zusammenfassung von nützlichen SAP-Standardfunktionen unter wenigen Masken

… bessere Ergebnisse in der organisatorischen Abwicklung zu erreichen, …

- Deutlich weniger Sitzungen, Telefonate und Eskalationen.
- Mehr Überblick und Transparenz im Tagesgeschäft
- Mehr Planungssicherheit durch erhöhten SAP-Nutzungsgrad
- Mehr Verbindlichkeit, Zuverlässigkeit und Vertrauen.
- Mehr Zeit für die zukünftigen Aufgaben der Instandhaltung

… mit unseren *bi-tuned* Grundsätzen verwirklichen.

- Funktionale Zusammenfassung der wichtigen Transaktionen unter einer Oberfläche.
- Weitestgehende Konfigurierbarkeit der zusätzlichen Funktionalitäten.
- Keine Änderungen an SAP-Standard-Funktionen.
- Abgestimmte Prozesse über alle *bi-tuned* - Module.
- Ständige Weiterentwicklung, basierend auf Kundenwünschen und –anregungen.
- Installierbar in wenigen Stunden in eine fertige Produktivumgebung.



1 Inhalt

1 Inhalt 4
2 Beispiel: Instandhaltung und Erprobung 5
3 Funktions-Übersicht 6
4 Customizing 7
4.1 Schaltfläche Status 7
4.1.1 Abnahmeformular 8
4.1.2 Automatische Aufhebung der Abnahme 8
4.2 Schaltfläche Feldsteuerung 8
4.3 Schaltfläche Folgeaktion 9
4.3.1 Konfigurationsbeispiel 10
4.4 Schaltfläche Mailsteuerung 10
4.5 Schaltfläche Daten 10
5 Datentabelle 11
6 Pflege der Textbausteine 12
7 bi-tuned-Integration 13
7.1 Darstellung in *bi-tuned-ECO* 13
8 Release-Informationen 14
9 bi-tuned-Software-Pflegevertrag 15
10 Weitere Informationen und Bezugsquelle 16

2 Beispiel: Instandhaltung und Erprobung

Haben Sie zum Beispiel Ihre Abläufe an den **technischen Regeln für Betriebssicherheit (TRBS 1112)** orientiert, können Sie mit diesem Add-On die verschiedenen Entscheidungen und Ergebnisse automatisiert in Ihrem SAP-System dokumentieren. Auf Wunsch kann automatisch eine **Mail** verschickt werden.

Zwangsgeführte lückenlose Dokumentation und Information

Das ABN-Pop-Up erscheint immer dann automatisch, wenn die letzte Endrückmeldung für einen Auftrag geschrieben wird oder ein technischer Abschluss erfolgt. Werden die Felder im Pop-Up nicht gefüllt, wird die Rückmeldung oder der technische Abschluss abgelehnt.
Das Programm überwacht auch alle Änderungen im Auftrag und in den zugehörigen Rückmeldungen.
Wenn beispielsweise nach einer Abnahme Vorgänge hinzugefügt werden, oder Rückmeldungen mit Endrückmeldekennzeichen storniert werden, wird die Abnahme ggf. automatisch zurückgenommen.
Je nach Konfiguration kann bei bestimmten ABN-Ereignissen eine **automatische Mail** an einen aus dem Auftrag ermittelten Mailverteiler (z.B. Betreiber) abgeschickt werden. Dieser schließt zur **Abnahmebestätigung** die Meldung.

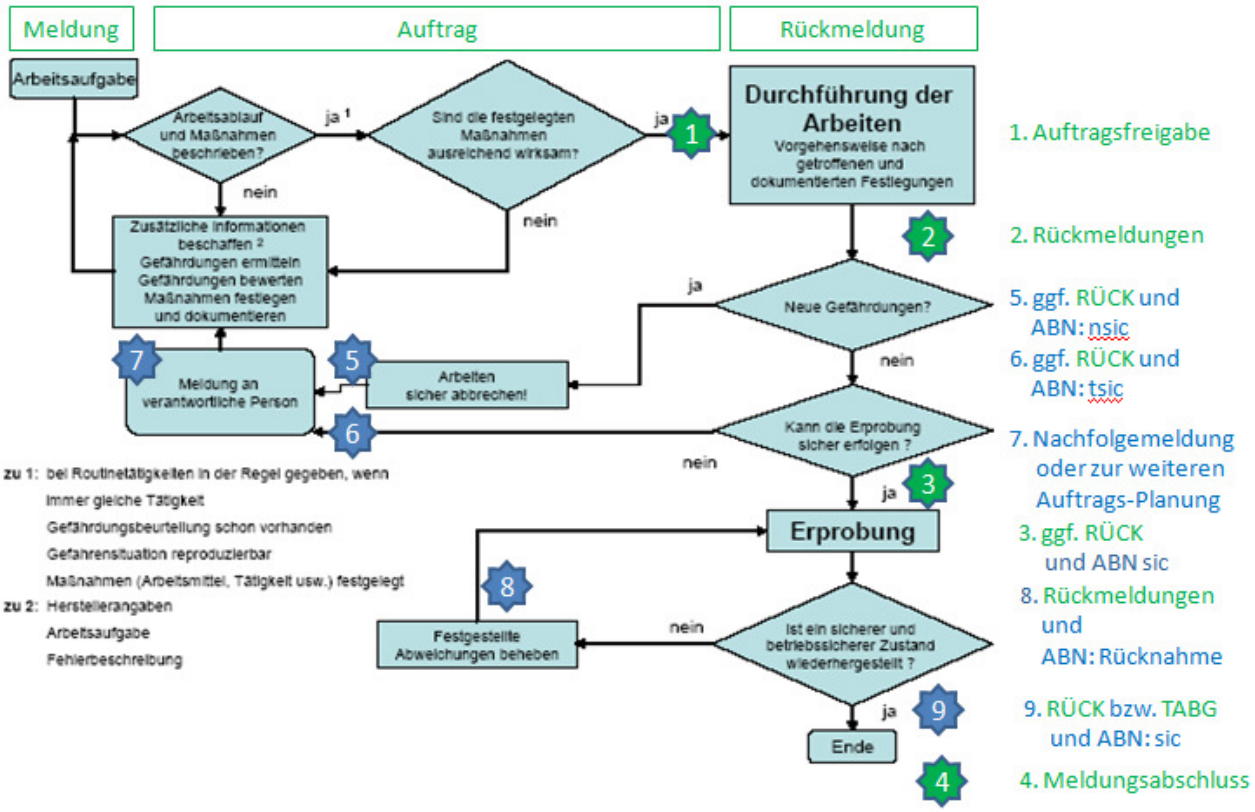
Auswertungen über Anlagen und Auftragsverlauf

Auswertbar sind die Protokolle pro Auftrag oder Anlagenteil (Equipment, Technischer Platz).
Sichtbar ist der aktuelle Anlagenstatus jederzeit online im *bi-tuned-ECO*-Auftragscockpit.

Konfigurierbar in eigenen Customizingtabellen

Konfigurieren Sie unter anderem Abhängigkeiten, Ereigniszeitpunkte, Status, Texte, Anzeige-, Kann- und Muss-Felder.
Konfigurieren Sie SAP-Standard-Mussfelder, die erst bei Auftragsabschluss gefüllt werden.
Lassen Sie sich von der Funktionsweise von *bi-tuned-ABN* und der möglichen Integration in Ihre SAP-Standard-Abläufe inspirieren. Fragen Sie uns! Wir zeigen Ihnen gerne die Möglichkeiten.

Konfiguration am Beispiel: TRBS 1112



Ablaufdiagramm Instandhaltung und Erprobung:
Quelle: Technische Regeln für Betriebssicherheit TRBS 1112 , GMBl. Nr. 60 vom 14. Oktober 2010 S. 1219

SAP-Standard - Ereignis

bi-tuned-ABN - Ereignis

3 Funktions-Übersicht

Arbeitssicherheit und Anlagenübergabe

Zielgruppe:

- Produktions-Mitarbeiter
- Instandhaltungs-Mitarbeiter

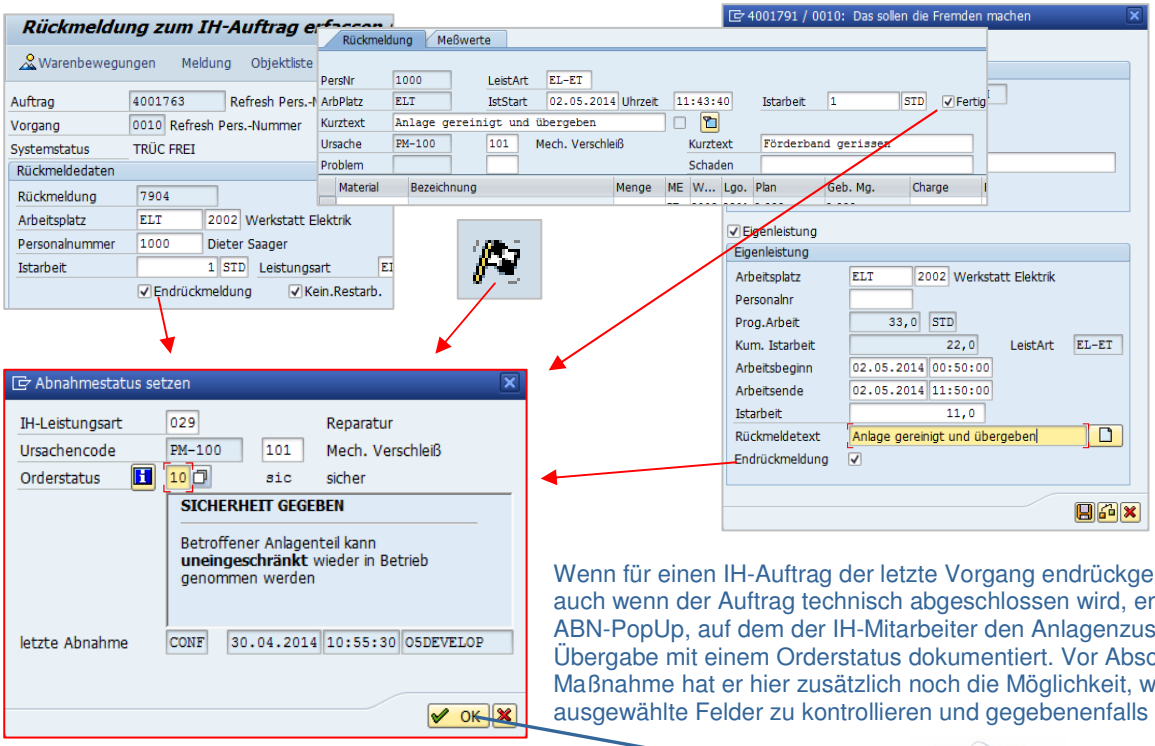
„SAP ersetzt natürlich NICHT das persönliche Gespräch vor Ort!“

Dieses AddOn dokumentiert den Gefahrenübergang nach einer Reparatur oder Wartung im SAP.

Organisatorische Abwicklung

- Die Maschine hat eine Störung / steht geplant
- Der Handwerker kommt zur Störungsbeseitigung / Wartung
- Der Handwerker übernimmt die Verantwortung für die Maschine und führt die erforderlichen Arbeiten aus.
- Nach Beendigung der Arbeiten erfolgt der Sicherheitscheck durch den Handwerker (Freigabe)
- Gegebenenfalls automatische Sendung einer Mail an IH-Planer und/oder an Betreiber der Maschine
- Der Handwerker übergibt die Verantwortung für die Maschine an den Produzenten
- Die Maschine läuft wieder

Automatische Auslösung der Abnahme im SAP-Standard, *bi-tuned-ADHOC* und *bi-tuned-ECO*



Wenn für einen IH-Auftrag der letzte Vorgang endrückgemeldet, und auch wenn der Auftrag technisch abgeschlossen wird, erscheint das ABN-PopUp, auf dem der IH-Mitarbeiter den Anlagenzustand bei Übergabe mit einem Orderstatus dokumentiert. Vor Abschluss der Maßnahme hat er hier zusätzlich noch die Möglichkeit, weitere ausgewählte Felder zu kontrollieren und gegebenenfalls zu ändern.

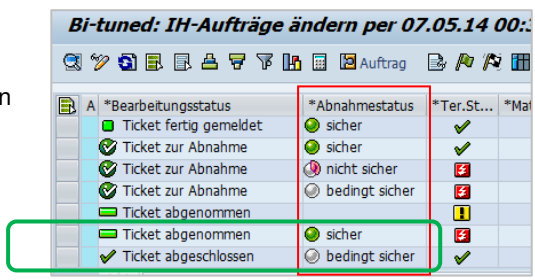
Flexibilität

Definieren Sie im *bi-tuned-CUST*:
in welchen Werken und bei welchen Auftragsarten die Abnahme erfolgen soll,
welche Felder im PopUp angeboten werden sollen,
welche Felder Kann-, Muss- oder Anzeigefelder sind oder welche ausgeblendet werden,
die verschiedenen Orderstatus und die dazugehörigen Icons (für *bi-tuned-ECO*) und Texte,
das Abnahme-Formular, das über den Info-Button aufgerufen und ausgedruckt werden kann, ob **automatisch eine Mail** verschickt wird.

Integration und Auswertungsmöglichkeiten

Die Abnahme-Status sind sofort im Auftrags- und Meldungscockpit von *bi-tuned-ECO* zu sehen, Änderungen des Status im zyklischen Autorefresh-Modus sogar ohne einen Tastendruck.

Alle Angaben werden zusammen mit Meldungs-, Auftrags- und Rückmeldedaten im SAP in einer eigenen Tabelle gespeichert und stehen für weitere Auswertungen zur Verfügung.



4 Customizing

Das Programm wird zentral und umfassend über eigene Customizingtabellen konfiguriert.
Rufen Sie folgende Transaktion auf:

ZPM_BITU_MENU_CUST

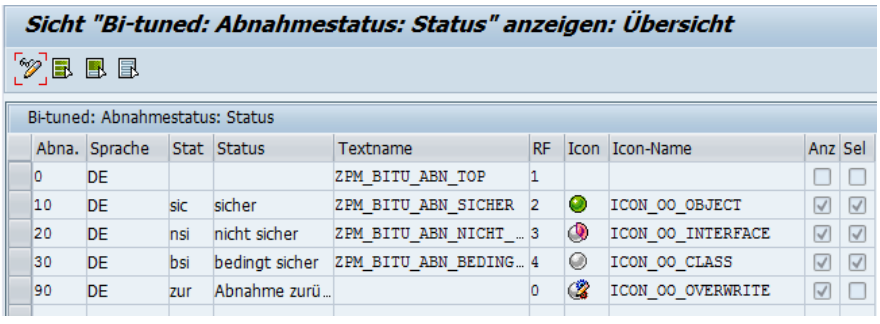
In der Sektion bi-tuned: ABN finden Sie die Tabellen:

- Status
- Feldsteuerung
- Folgeaktion
- Mailsteuerung
- Daten

Alternativ können Sie die Tabellen auch mit eigenen Transaktionen zur Pflege aufrufen.

4.1 Schaltfläche Status

Transaktion **ZPM_BITU_ABN00**
In dieser Tabelle legen Sie die einzelnen Status des OrderStatus fest. (Beispiel)

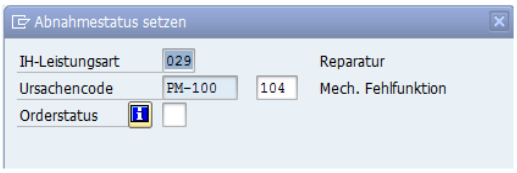


Abna.	Sprache	Stat	Status	Textname	RF	Icon	Icon-Name	Anz	Sel
0	DE			ZPM_BITU_ABN_TOP	1			☐	☐
10	DE	sic	sicher	ZPM_BITU_ABN_SICHER	2		ICON_OO_OBJECT	☑	☑
20	DE	nsi	nicht sicher	ZPM_BITU_ABN_NICHT_...	3		ICON_OO_INTERFACE	☑	☑
30	DE	bsi	bedingt sicher	ZPM_BITU_ABN_BEDING...	4		ICON_OO_CLASS	☑	☑
90	DE	zur	Abnahme zurü...		0		ICON_OO_OVERWRITE	☑	☐

Tabelle: **ZPM_BITU_ABN00**

Spalte	Feld	Datenelement	Erläuterung
Abn	STATUS	ZPM_BITU_STATUS_ABNAHME	Definition der Reihenfolge
Sprache	SPRAS	SPRAS	Sprache
Stat	TXT04	J_TXT04	Statuskürzel
Status	TXT30	J_TXT30	Status-Kurzbezeichnung
Textname	LTXNA	TDOBNAME	Name des Textbausteines für den Langtext des Status
RF	LFNTX	FOLGE	Reihenfolge der Textelemente im Infofeld des PopUp's
Icon	ICON	ICON_D	Kürzel des Icons für den Status für *bi-tuned-ECO*
Icon-Name	ICONNAME	ICONNAME	Name des Icons für den Status für *bi-tuned-ECO*
Anz	DISKZ	ZPM_BITU_DISKZ	Eintrag für Ausgabe in F4-Hilfe vorgesehen
Sel	SELKZ	ZPM_BITU_SELKZ	Kennzeichen Status darf manuell gesetzt werden

4.1.1 Abnahmeformular



Im Abnahmepopup befindet sich das Icon . Beim Anklicken wird das komplette Abnahmeprotokoll in einem Editor angezeigt.
Beim Klick auf den Infobutton werden ALLE in der Statustabelle hinterlegten Texte in der Reihenfolge gemäß den Einträgen in der Spalte RF in den Editor gestellt und ist von dort druckbar

Beispiel:

Textname
ZPM_BITU_ABN_TOP
ZPM_BITU_ABN_SICHER
ZPM_BITU_ABN_NICHT_SICHER
ZPM_BITU_ABN_BEDINGT_SICHER

Zeilen der Statustabelle ohne Ordnungsnummer (Abn.) wirken als reine Textbausteine ohne weitere Funktionen im Programmablauf.
Die Pflege der Textbausteine selbst wird im Kapitel 6 auf Seite12 beschrieben.

4.1.2 Automatische Aufhebung der Abnahme

Wird z.B. nach einer bereits erfolgten Abnahme die Endrückmeldung storniert, in einem Auftrag der technische Abschluss zurückgenommen oder ein Vorgang hinzugefügt, wird ggf. automatisch ein neuer Datensatz in der Tabelle erzeugt. Der Status dieses Ereignisses ist fest auf den Orderstatus 90 in der Tabelle Status gelegt (siehe Kapitel 4.1 Seite 7). Es erscheint kein PopUp.

Beispiel:

	90	DE	zur	Abnahme zurückgenommen		ICON_OO_OVERWRITE

Bei der nächsten Endrückmeldung bzw. beim nächsten technischen Abschluss erfolgt eine erneute Abnahme.

4.2 Schaltfläche Feldsteuerung

Transaktion **ZPM_BITU_ABN01**
In dieser Tabelle legen Sie für jede Kombination von Auftragsart, Werk und Standort fest, Ob die Abnahmen aktiv sind und wie sich die Felder auf dem Abnahme-Popup verhalten sollen.

Für jede hier eingetragene Auftragsart gilt, dass bei Erreichen des Systemstatus RÜCK und bei Erreichen des Systemstatus TABG ein PopUp erscheint. Außerdem gilt, dass bei Wegfall des Status RÜCK bzw. TABG unsichtbar (ohne PopUp) eine Rücknahme der Abnahme in die Tabelle ZPM_BITU_ABN02 gebucht wird. Ausnahmen zu diesen Default-Einstellungen können in der Tabelle ZPM_BITU_ABN03 (siehe Kapitel 4.3, Seite 9) definiert werden

Für Die Auftragsart und das Werk sind Wildcards (*) erlaubt.
Die Suche nach der richtigen Kombination erfolgt in folgender Reihenfolge

Reihenfolge	Auftragsart	Werk
1	Wert	Wert
2	*	Wert
3	Wert	*
4	*	*

Tabelle: **ZPM_BITU_ABN01**

Spalte	Feld	Datenelement	Erläuterung
Art	AUART	AUFART	Auftragsart
Werk	SOWRK	AUFSOWRK	Standortwerk im Auftrag
Standort	STORT	AUFSTORT	Standort im Auftrag
Name 1	NAME1	NAME1	Name des Standortwerkes
Kurztext	TXT	AUARTTEXT	Kurztext zur Auftragsart
OrdSt	ST_ORDER	ZPM_BITU_FAUSW_ST_ORDER	Kennzeichen Feldsteuerung des OrderStatus
ObjSt	ST_OBJECT	ZPM_BITU_FAUSW_ST_OBJECT	Kennzeichen Feldstatus des ObjektStatus (noch nicht aktivierbar)
LeArt	ILART	ZPM_BITU_FAUSW_ILART	Kennzeichen Feldsteuerung der IH-Leistungsart des Auftrages
UrCod	URCOD	ZPM_BITU_FAUSW_URCOD	Kennzeichen Feldsteuerung des Ursachencodes der zugehörigen Meldung
UrGrp	URGRP	ZPM_BITU_FAUSW_URGRP	Kennzeichen Feldsteuerung der Ursachencodegruppe der zugehörigen Meldung

Mögliche Feldsteuerungs-Kennzeichen

Das Feld kann eingegeben werden (Kannfeld)
Das Feld muss eingegeben werden (Mussfeld)
Das Feld wird ausgeblendet (unsichtbar)

4.3 Schaltfläche Folgeaktion

Transaktion **ZPM_BITU_ABN03**
In dieser Tabelle legen Sie fest, welche Abweichungen zu dem Default-Verhalten der Abnahme-Geschäftsvorfälle(siehe Kapitel 4.1, Seite 7) gelten sollen.

Für Die Auftragsart und das Werk sind Wildcards (*) erlaubt.
Für den Orderstatus gilt als Wildcard die 0. Beim Eintrag lassen Sie das Feld leer.
Die Suche nach der richtigen Kombination erfolgt in folgender Reihenfolge:

Reihenfolge	Auftragsart	Werk	Orderstatus bisher
1	Wert	Wert	Wert
2	*	Wert	Wert
3	Wert	*	Wert
4	*	*	Wert
5	Wert	Wert	0
6	*	Wert	0
7	Wert	*	0

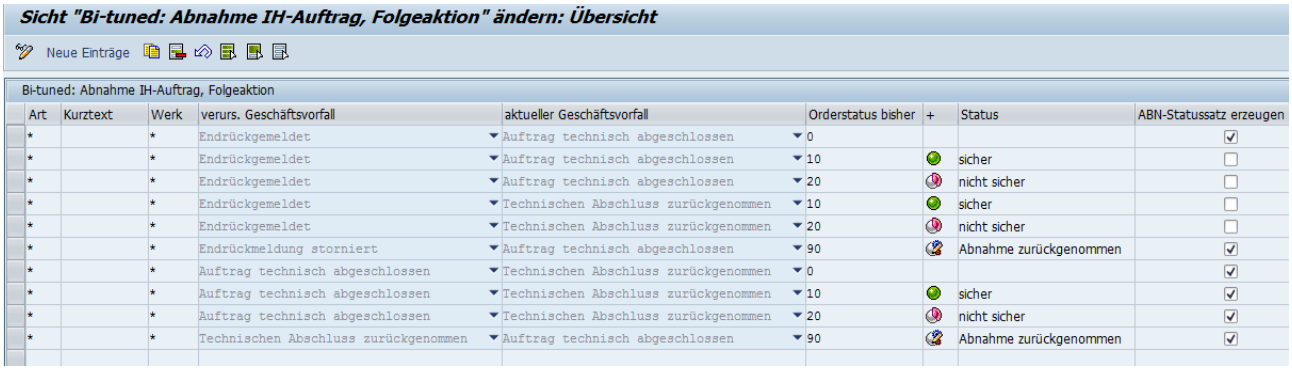


Tabelle: **ZPM_BITU_ABN03**

Spalte	Feld	Datenelement	Erläuterung
Art	AUART	AUFART	Auftragsart
Kurztext	TXT	AUARTTEXT	Kurztext zur Auftragsart
Werk	SOWRK	AUFSOWRK	Werk zum Standort
Verursachender GV	HEOLD	ZPM_BITU_ABN_HERKU	Alter Geschäftsvorfall, für den die Abweichung gilt
Aktueller GV	HENEW	ZPM_BITU_ABN_HERKU	Neuer Geschäftsvorfall, der eine Statusänderung verursacht
Order	ST_ORDER	ZPM_BITU_STATUS_ORDER	Alter Bi-tuned-Orderstatus, für den die Abweichung gilt
+	ICON	ICON_D	Icon zum Orderstatus
Status	TXT30	J_TXT30	Kurztext zum Orderstatus
ABN-Statuss. erzeugen	STSET	ZPM_BITU_ABN_STSET	Abnahmestatus erzeugen (Haken gesetzt)

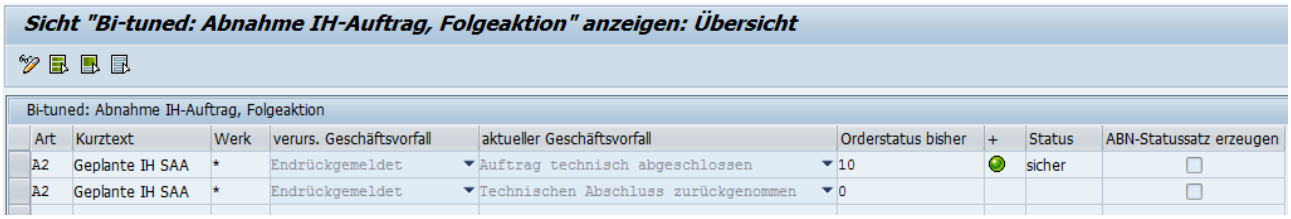
Mögliche Geschäftsvorfälle

CONF	Endrückgemeldet
CSTO	Endrückmeldung storniert
CTOP	Endrückgemeldet nach Abnahme
CUNM	Endrück-Kennzeichen entfernt nach Abnahme
OADD	Vorgang hinzugefügt nach Abnahme
ODEL	letzter nicht endrückgemeldeter Vorgang gelöscht
TABG	Auftrag technisch abgeschlossen
TSTO	Technischen Abschluss zurückgenommen

4.3.1 Konfigurationsbeispiel

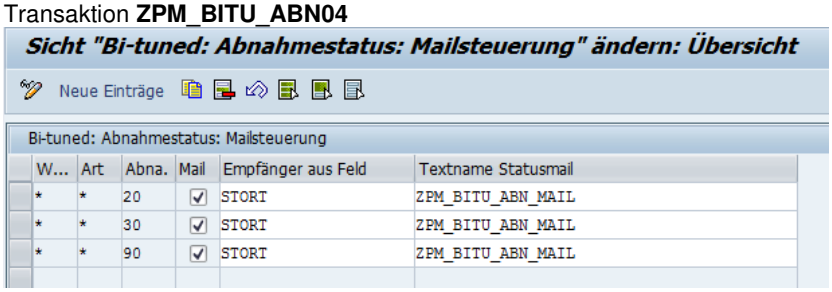
ABN-Defaulteinstellungen:
Für alle Geschäftsvorfälle, die einen Auftragssystemstatus RÜCK bzw. TABG erzeugen, Wird ein PopUp angezeigt und ein Datensatz erzeugt.
Für alle Geschäftsprozesse, bei denen der Auftragssystemstatus RÜCK bzw. TABG wegfällt wird eine Datensatz erzeugt, ohne das ein PopUp erscheint.

Folgeaktionen in der Tabelle ZPM_BITU_ABN03 (Ausnahmebeschreibungen)
Für die Auftragsart A2 gilt in allen Werken:
Wurde bei der vorherigen ABN-relevanten Aktion der Auftrag endrückgemeldet und der ABN-Status „sicher“ eingestellt, soll bei einem nachfolgenden Technischen Abschluss kein weiterer Datensatz erzeugt werden. Damit erscheint auch kein PopUp bei diesem Ereignis
Für die Auftragsart A2 gilt in allen Werken:
Ist der Auftrag technisch abgeschlossen, soll bei einer nachfolgenden Aktion, die zu einem endrückgemeldeten Auftrag führt kein weiterer Datensatz erzeugt werden.



4.4 Schaltfläche Mailsteuerung

Transaktion **ZPM_BITU_ABN04**



Pflegen Sie pro Werk, Auftragsart und ABN-Status ob und an welchen Mailverteiler die Mail automatisch verschickt werden soll. Im obigen Beispiel wird die Adresse aus dem Inhalt des Feldes Standort im Auftrag ermittelt.

Wird kein Wert im Feld STORT gefunden, wird keine Mail verschickt.

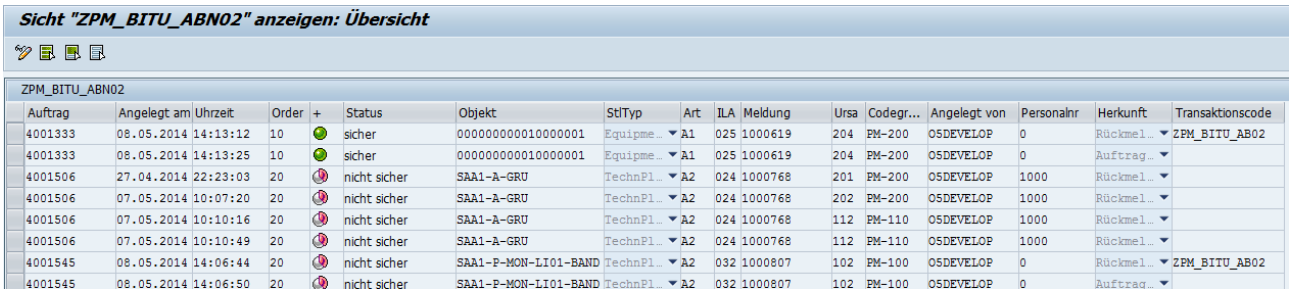
4.5 Schaltfläche Daten

Transaktion **ZPM_BITU_ABN02**
Bei jedem Ereignis (z.B. Auftragsstatus wechselt nach RÜCK oder TABG) wird eine Zeile hinzugefügt
Ansicht und Aufbau der Datentabelle siehe Kapitel 5 Seite 11.

5 Datentabelle

Transaktion **ZPM_BITU_ABN02**

Bei jedem Ereignis (z.B.: Auftragsstatus wechselt nach RÜCK oder TABG) wird eine Zeile in der Tabelle ZPM_BITU_ABN02 hinzugefügt.



Auftrag	Angelegt am	Uhrzeit	Order	+	Status	Objekt	StlTyp	Art	ILA	Meldung	Ursa	Codegr...	Angelegt von	Personalnr	Herkunft	Transaktionscode
4001333	08.05.2014	14:13:12	10		sicher	000000000010000001	Equipme...	A1	025	1000619	204	PM-200	O5DEVELOP	0	Rückmel...	ZPM_BITU_AB02
4001333	08.05.2014	14:13:25	10		sicher	000000000010000001	Equipme...	A1	025	1000619	204	PM-200	O5DEVELOP	0	Auftrag...	
4001506	27.04.2014	22:23:03	20		nicht sicher	SAA1-A-GRU	TechnPl...	A2	024	1000768	201	PM-200	O5DEVELOP	1000	Rückmel...	
4001506	07.05.2014	10:07:20	20		nicht sicher	SAA1-A-GRU	TechnPl...	A2	024	1000768	202	PM-200	O5DEVELOP	1000	Rückmel...	
4001506	07.05.2014	10:10:16	20		nicht sicher	SAA1-A-GRU	TechnPl...	A2	024	1000768	112	PM-110	O5DEVELOP	1000	Rückmel...	
4001506	07.05.2014	10:10:49	20		nicht sicher	SAA1-A-GRU	TechnPl...	A2	024	1000768	112	PM-110	O5DEVELOP	1000	Rückmel...	
4001545	08.05.2014	14:06:44	20		nicht sicher	SAA1-P-MON-LI01-BAND	TechnPl...	A2	032	1000807	102	PM-100	O5DEVELOP	0	Rückmel...	ZPM_BITU_AB02
4001545	08.05.2014	14:06:50	20		nicht sicher	SAA1-P-MON-LI01-BAND	TechnPl...	A2	032	1000807	102	PM-100	O5DEVELOP	0	Auftrag...	

Tabelle: **ZPM_BITU_ABN02**

Spalte	Feld	Datenelement	Erläuterung
Auftrag	AUFNR	AUFNR	Auftragsnummer
Angelegt am	ERDAT	ERDAT	Datum, an dem der Datensatz hinzugefügt wurde
Uhrzeit	ERZEIT	ERZEIT	Uhrzeit, an dem der Datensatz hinzugefügt wurde
Order	ST_ORDER	ZPM_BITU_STATUS_ORDER	OrderStatus
+	ICON	ICON_D	Kürzel des Icons für den Status für *bi-tuned-ECO*
Status	TXT30	J_TXT30	Status-Kurzbezeichnung
Objekt	OBJEK	OBJNUM	Schlüssel des zu klassifizierenden Objektes
StlTyp	STLTY	STLTY	Objekttyp
Art	AUART	AUFART	Auftragsart
ILA	ILART	ILA	IH-Leistungsart
Meldung	QMNUM	QMNUM	Meldungsnummer
Ursa	URCOD	URCOD	Ursachencode
Codegruppe	URGRP	URGRP	Ursachencodegruppe
Angelegt von	ERNAM	ERNAM	Name des Sachbearbeiters, der das Objekt hinzugefügt hat
Personalnr	PERNR	P_PERNR	Personalnummer
Herkunft	HERKU	ZPM_BITU_ABN_HERKU	Abnahme Status Herkunft (Auslösendes Ereignis)
Transaktions	TCODE	SYTCODE	Abnahme Status Herkunft (Auslösende bi-tuned-Transaktion)

Mögliche Geschäftsvorfälle

CONF	Endrückgemeldet
CSTO	Endrückmeldung storniert
CTOP	Endrückgemeldet nach Abnahme
CUNM	Endrück-Kennzeichen entfernt nach Abnahme
OADD	Vorgang hinzugefügt nach Abnahme
ODEL	letzter nicht endrückgemeldeter Vorgang gelöscht
TABG	Auftrag technisch abgeschlossen
TSTO	Technischen Abschluss zurückgenommen

6 Pflege der Textbausteine

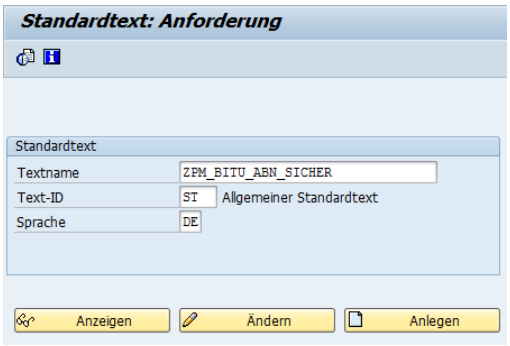
In der Tabelle **ZPM_BITU_ABN00** (siehe Kapitel 4.1) werden zum jeweiligen OrderStatus die Namen der Textbausteine (Langtext des OrderStatus) eingetragen.

Textbaustein im Popup Orderstatus

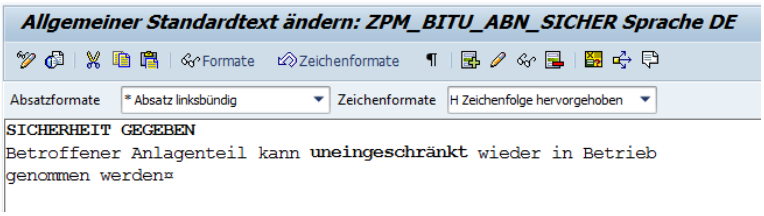
Eingebetteter Textbaustein

Mit der Transaktion **SO10** können Sie die Texte pflegen.

Einstieg (Beispiel):



Texteditor:



Über den Infobutton auf dem PopUp werden alle Texte auf einem Formular angezeigt.
Die Reihenfolge der Textsegmente wird im Customizingpunkt Status im Feld RF festgelegt.
Siehe Kapitel

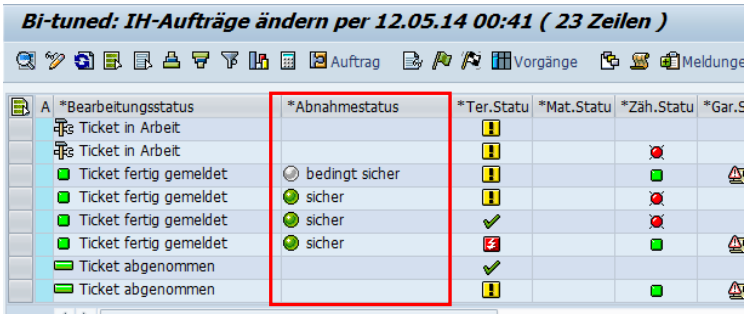
7 *bi-tuned*-Integration

7.1 Darstellung in *bi-tuned-ECO*

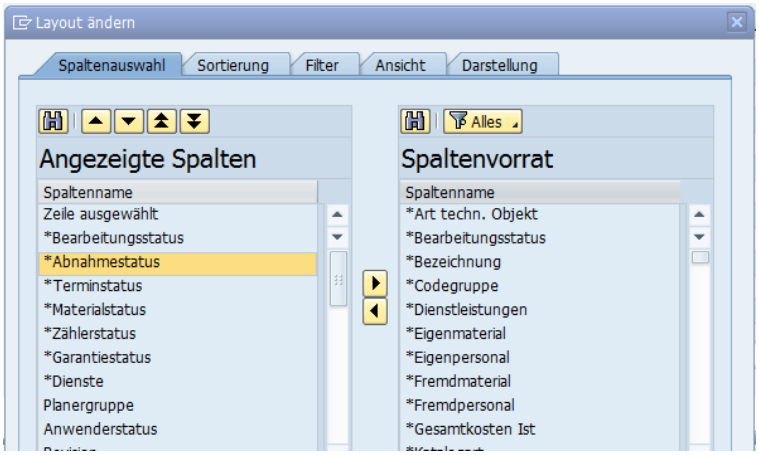
Der Orderstatus steht in der Feldauswahl des Meldungs- des Auftragscockpits zur Verfügung

Transaktionen **ZPM_AUFCOCKPIT, ZPM_MELCOCKPIT**

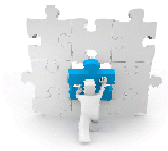
Darstellung



Aufnahme der Spalte in der Layoutpflege:



8 Release-Informationen



01.04.2015 Änderungen Release V1.0 nach V1.1

- Erweiterung: Einstellbar im *bi-tuned*-Customizing. Mailversand des Status über einen Mailverteiler im SAP. Der Mailverteiler wird aus einem im Customizing definierbaren Feld, z.B.: Standort des technischen Objektes (Technischer Platz oder Equipment) gebildet

9 bi-tuned-Software-Pflegevertrag

Software-Pflege-Vertrag und Ticket-System

Zielgruppe:

- Produktionsleitung
- Instandhaltungsleitung
- IT
- Saager Management Consultants

„Wer sagt, dass Zufriedenheit eine tolle Sache ist, sollte wissen, dass jene, die zufrieden sind, aufhören, kreativ zu sein“
Schimon Peres, (*1923), israel. Staatspräsident - Quelle: Die ZEIT

Wartung

Profitieren Sie von den ständigen Weiterentwicklungen innerhalb der ***bi-tuned*** Programme. Die Wünsche unserer Kunden und Anwender fließen in die Software ein. Der Vertrag garantiert Ihnen mit Sicherheit, immer auf dem neuesten Stand der Entwicklung zu sein.

Beratung

Größten Wert legen unsere Kunden auf die hohe Verfügbarkeit der telefonischen Betreuung durch qualifizierte, geschulte Mitarbeiter.

Fernwartung

Gerade bei der sofortigen Lösung von Problemen bzw. Hilfestellung und/oder Übertragung von Programmen spielen jetzt Entfernungen keine Rolle mehr.

Software-Pflegevertrag mit Saager Management Consultants

Sie sparen viel Geld, wenn Sie einen Software-Pflegevertrag abschließen! Ein Vertrag für ein Jahr kostet 17% des aktuellen Neupreises und kann innerhalb von 60 Tagen nach einem Softwarekauf abgeschlossen werden. Welche Leistungen sind während der Vertragsdauer eingeschlossen?

Kostenlose Updates & Upgrades für Ihre Software

Ein ganzes Jahr lang erhalten Sie alle Updates innerhalb der gleichen Hauptkomponente und alle neuen Versionen (Upgrades) der im Vertrag eingeschlossenen Software kostenlos. Kunden, die keinen Software-Pflegevertrag haben, zahlen in der Regel je 28% des Neupreises pro abgelaufenes Jahr (maximal 3 Jahre) für ein Upgrade auf eine neue Version. Wir planen pro Jahr mindestens ein Upgrade.

Technischer Support mit Top-Priorität

Service-Requests (Fehlermeldungen) von Kunden mit gültigem Software-Pflegevertrag haben Top-Priorität und werden von unserem Team jeden Tag zuerst beantwortet. Registrierte Kunden erhalten einen kostenlosen Zugang zu unserem Online-Ticketsystem. Legitimieren Sie sich mit Benutzernamen und Passwort, wenn Sie den Support über http://www.help.saager-mc.de kontaktieren. Sprechen Sie weiter mit den Beratern, die Sie schon im Projekt kennen- und schätzen gelernt haben. Ihr Berater wird automatisch telefonisch kontaktiert und meldet sich bei der nächsten Gelegenheit.

Angebote

Software-Pflegevertrag	mit	ohne
Upgrades inclusive	ja	-
Updates inclusive	ja	-
Support inclusive	ja	-
Ticket-System inclusive	ja	-
Befristung der maximalen Laufzeit	ohne	3 Jahre
Preis pro Jahr	17%	28%

10 Weitere Informationen und Bezugsquelle

Erst prüfen, dann entscheiden

Wir wissen, dass unsere Kunden zufrieden sind, aber niemand möchte "die Katze im Sack" kaufen.

Deshalb bieten wir Ihnen mehrere Möglichkeiten, sich über unsere Leistungen und Lösungen umfassend und unverbindlich zu informieren:

Telefonische oder schriftliche Rückfragen

- Sie benötigen ausführlichere Informationen?
- Sie haben Fragen zu speziellen Aufgabenstellungen?
- Wir nehmen uns gerne die Zeit, um uns mit Ihren Anforderungen auseinander zu setzen.
- Freuen Sie sich auf ein fachliches Gespräch, wir drängen Ihnen nichts auf!

Live-Demo in Ihrem Unternehmen

- Sie möchten die bi-tuned-AddOns in aller Ruhe anschauen und ausprobieren?
- Kein Problem: Testen Sie die Bausteine in unserem SAP-System live.
- Vereinbaren Sie mit uns einen für Sie unverbindlichen Termin.
- Für eine Präsentation in Ihrem Haus benötigen wir lediglich einen Internetzugang.
- Wir beantworten gerne Ihre Fragen.

Besuch bei einem Referenzkunden

- Sie möchten sich von einem Anwender den Nutzen erläutern lassen?
- Schauen Sie sich unsere Lösungen live bei einem unserer Kunden an.
- Wir vereinbaren gerne einen Termin für Sie!

Setzen Sie sich mit uns in Verbindung:

Ihr Ansprechpartner:

Dipl.-Ing. Dieter Saager

Tel.: +49 5105 / 77 33 909
Fax: +49 5105 / 77 33 910
Email: dieter.saager@saager-mc.de
http://www.saager-mc.de/