

IBM TRIRIGA
Version 10 Release 5.3

*Instandhaltungs- und Service-Management
Benutzerhandbuch*

IBM

Hinweis

Vor Verwendung dieser Informationen und des darin beschriebenen Produkts sollten die Informationen unter „Bemerkungen“ auf Seite 63 gelesen werden.

Diese Ausgabe bezieht sich auf Version 10, Release 5, Modifikation 3 von IBM TRIRIGA und alle nachfolgenden Releases und Modifikationen, bis dieser Hinweis in einer Neuauflage geändert wird.

© Copyright IBM Corporation 2011, 2017.

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1. Services verwalten. 1

Kapitel 2. Prozessabläufe beim Service-Management. 3

Übersicht über das Instandhaltungs- und Service-Management	3
Service-Management.	4
Projekt automatisch erstellen - Konfiguration	5
Einzelne Aufgabe automatisch erstellen - Konfiguration	6
Aufgabe pro Asset oder Lokation automatisch erstellen - Konfiguration	8
Servicezuordnung für Projekte und Aufgaben - Konfiguration	9
Aufgabe pro Servicezuordnung für Asset oder Lokation - Konfiguration	10
Service-Management-Prozess	11
Contact-Center-Mitteilungsdatensatz erstellen und verarbeiten	12
Serviceanfragedatensatz erstellen und übergeben	13
Terminbasierten Zeitplan für vorbeugende Instandhaltungsarbeiten erstellen	14
Ablesebasierten Zeitplan für vorbeugende Instandhaltungsarbeiten erstellen	15
Projekt- und Aufgabenerstellung	16
Servicezuordnung	17
Ressourcenzuordnung	18
Ressourcenzuordnung über den Ressourcenmanager	19
Ressourcenzuordnung über den Zuteilungsmanager	20
Personenressourcenzuordnung über Aufgabe	21
Serviceabwicklungsprozess	22
Projektvervollständigung	23
Aufgabenvervollständigung	24
Übersicht über die Serviceabwicklung	25
Serviceabwicklung	27
Ressourcenmanagement	28
Zeitplan aktualisieren	29
Arbeitsdetails und -prozeduren überwachen	30
Aufgabentyp- und anwendungsspezifische Aktivitäten	31
Arbeiten abschließen und auswerten	32

Kapitel 3. Service-Management-Prozess 35

Kapitel 4. Service-Management konfigurieren 37

Übersicht über die Service-Management-Konfiguration	37
Anfrageklasse	37
Servicepläne	37
Zuordnungsregeln für Servicepläne	38

Lokationsbezogene Filterung	40
Verfahren	40
Ablesungsgruppen und -protokolle	40
SAM-Datensätze.	40
Standardwerte für SAM-Datensätze	42
Erforderliche Kriterien für SAM-Datensätze	43
Automatische Zuordnung von Serviceanbietern	44
Knowledge Base und Lösungsdatensätze	45
Anfrageklassendatensätze konfigurieren	45
Servicepläne konfigurieren	46
Verfahren konfigurieren	46
Ablesungsgruppen konfigurieren	47
SAM-Datensätze generieren	47
Lösungsdatensätze zur Knowledge Base hinzufügen	48
Arbeitszeitschätzungen und Kostenvoranschläge konfigurieren	49
Schätzungen mit dem Assistenten für Service-Management-Konfiguration konfigurieren	49
Schätzungen für Servicevereinbarungen aufstellen	49

Kapitel 5. Korrektive Instandhaltung anfordern. 51

Serviceanfragen	51
Self-Service-Anfragen einreichen	51
Anfragen im Contact-Center empfangen.	52

Kapitel 6. Vorbeugende Instandhaltung planen 55

Vorbeugende Instandhaltungsdatensätze.	55
Terminbasierte vorbeugende Instandhaltungspläne	55
Ablesebasierte vorbeugende Instandhaltungspläne	56
Arbeitspläne konfigurieren	56
Vorbeugende Instandhaltungspläne erstellen	57

Kapitel 7. Tätigkeiten zuordnen 59

Auftragsarbeitsplandatensätze	59
Auftragsarbeitsplandatensätze erstellen	59
Aufgaben Ressourcen zuordnen	59
Nichtverfügbarkeitszeiten konfigurieren	60

Kapitel 8. Umfragen für die Bewertung von Services senden 61

Umfragen für allgemeine Bewertungen	61
Umfragevorlagen für allgemeine Bewertungen erstellen	61
Umfragen für allgemeine Bewertungen senden	61

Bemerkungen. 63

Marken.	65
-----------------	----

Nutzungsbedingungen für die Produktdokumentation 65

IBM Online-Datenschutzerklärung. 66

Kapitel 1. Services verwalten

Organisationen funktionieren am besten, wenn die Mitarbeiter Assets und Lokationen effektiv für die für sie vorgesehenen Funktionen und Services verwenden können. Durch Instandhaltungs- und Service-Management können Organisationen die Effizienz, Zuverlässigkeit und Sicherheit ihrer Assets und Lokationen aufrechterhalten oder sogar verbessern.

Kapitel 2. Prozessabläufe beim Service-Management

Der Geschäftsprozessablauf in Ihrer Organisation entspricht dem Geschäftsprozess- oder Anwendungsprozessablauf, der mit der IBM® TRIRIGA-Anwendung bereitgestellt wird, möglicherweise nicht optimal. Mit den IBM TRIRIGA Application Platform-Erstellungstools können Sie die Prozessabläufe an Ihre Unternehmensstandards und -richtlinien anpassen.

Übersicht über das Instandhaltungs- und Service-Management

Das Ablaufdiagramm "Übersicht über das Instandhaltungs- und Service-Management" liefert eine allgemeine Übersicht über den von der Anwendung IBM TRIRIGA unterstützten Instandhaltungs- und Serviceprozess. In der ersten Phase findet die Konfiguration des Service-Managements statt. In der zweiten Phase findet das Management der Serviceanfragen und der Zeitpläne für vorbeugende Instandhaltung statt. In der dritten Phase werden die Projekte und Aufgaben erstellt. In der vierten Phase findet die Zuordnung von Projekten und Aufgaben zu Serviceanbietern statt. In der fünften Phase werden den fertiggestellten Projekten und Aufgaben Serviceresourcen zugewiesen. In der sechsten Phase finden das Management und die Vervollständigung der Arbeitsdetails für die Projekte und Aufgaben statt.

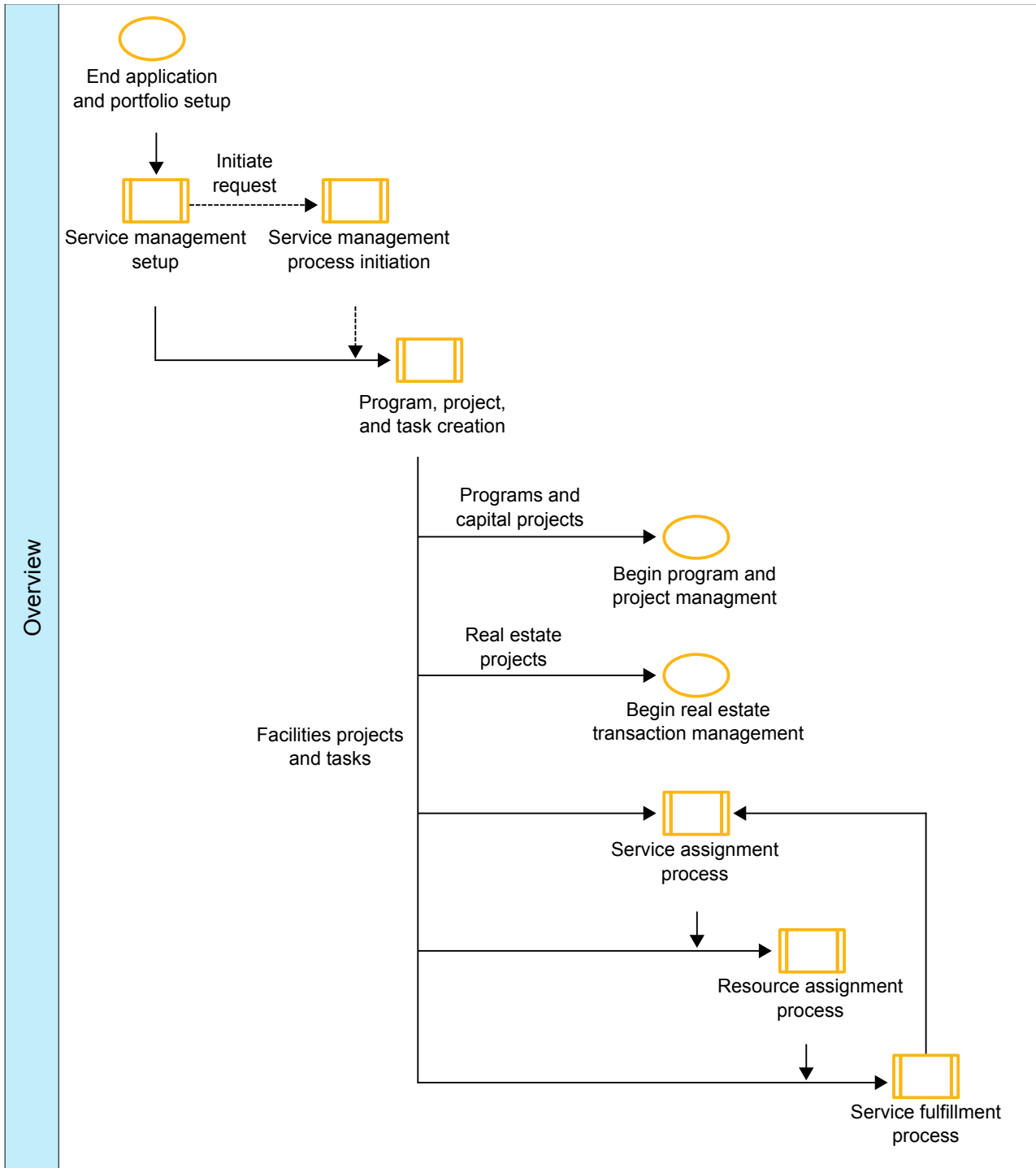


Abbildung 1. Übersicht über das Instandhaltungs- und Service-Management

Service-Management

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Konfiguration der Service-Management-Informationen zum Erstellen und Zuordnen von Projekten und Aufgaben in IBM TRIRIGA. Dieses Prozess umfasst die Konfiguration der Anfrageklassifikationen, Servicepläne, Zuordnungsregeln, Servicevereinbarungen, Serviceanbieter und SLA-Werte.

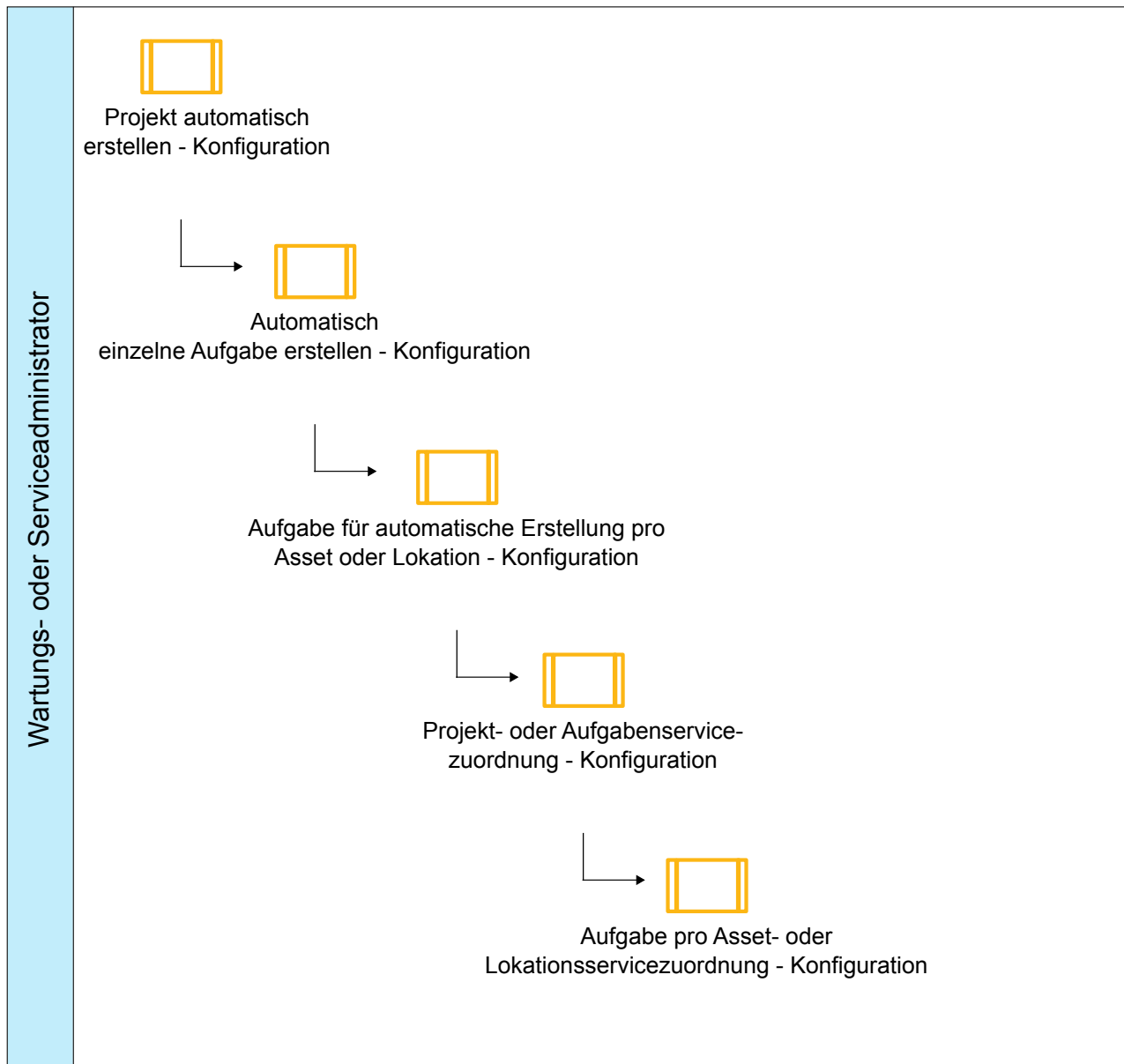


Abbildung 2. Service-Management

Projekt automatisch erstellen - Konfiguration

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Konfiguration der Anfrageklassifikation, des Serviceplans und der Zuordnungsregeln für die Erstellung eines automatisch erstellten Projekts.

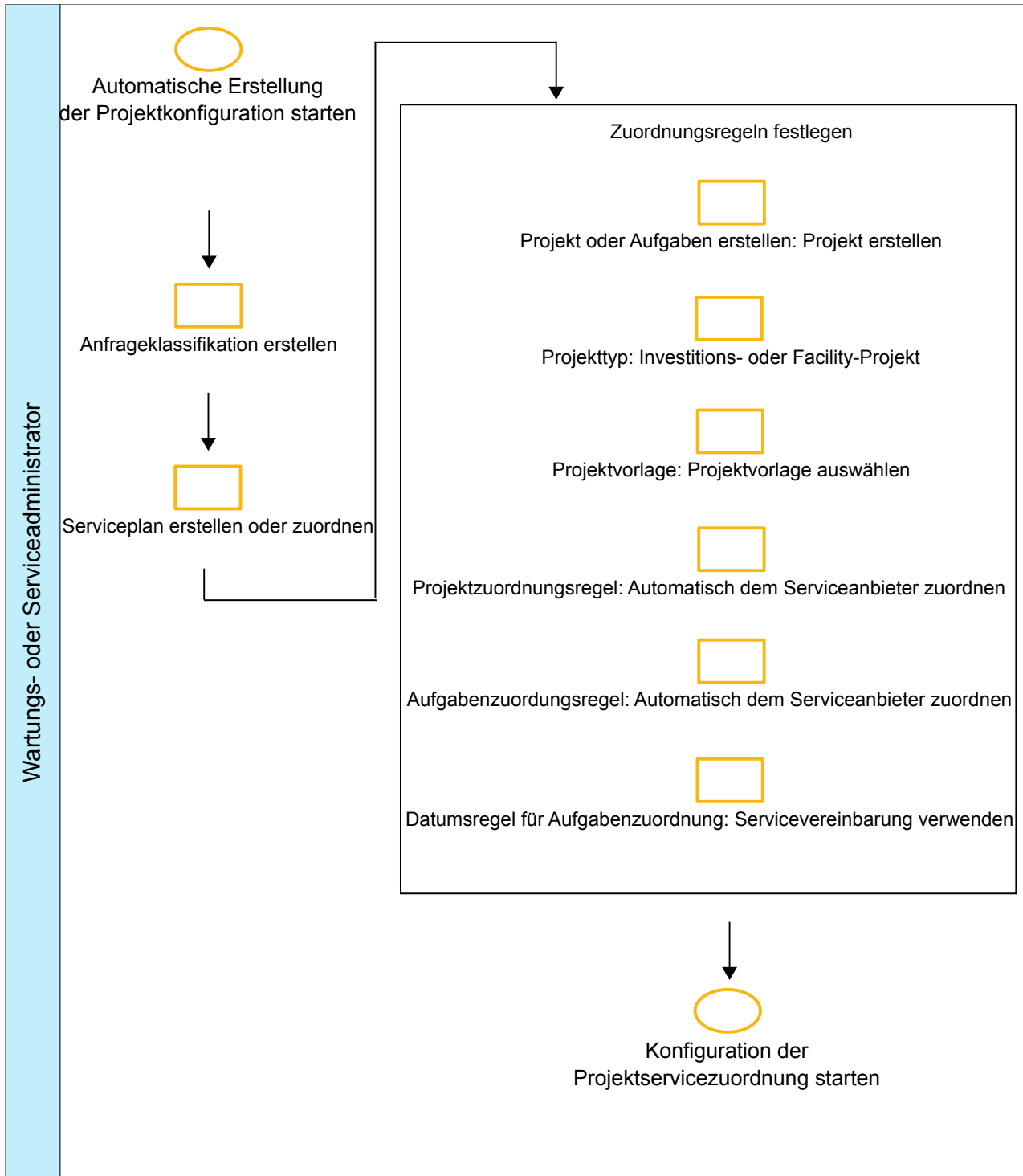


Abbildung 3. Projekt automatisch erstellen - Konfiguration

Einzelne Aufgabe automatisch erstellen - Konfiguration

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Konfiguration der Anfrageklassifikation, des Serviceplans und der Zuordnungsregeln für die Erstellung einer automatisch erstellten Aufgabe.

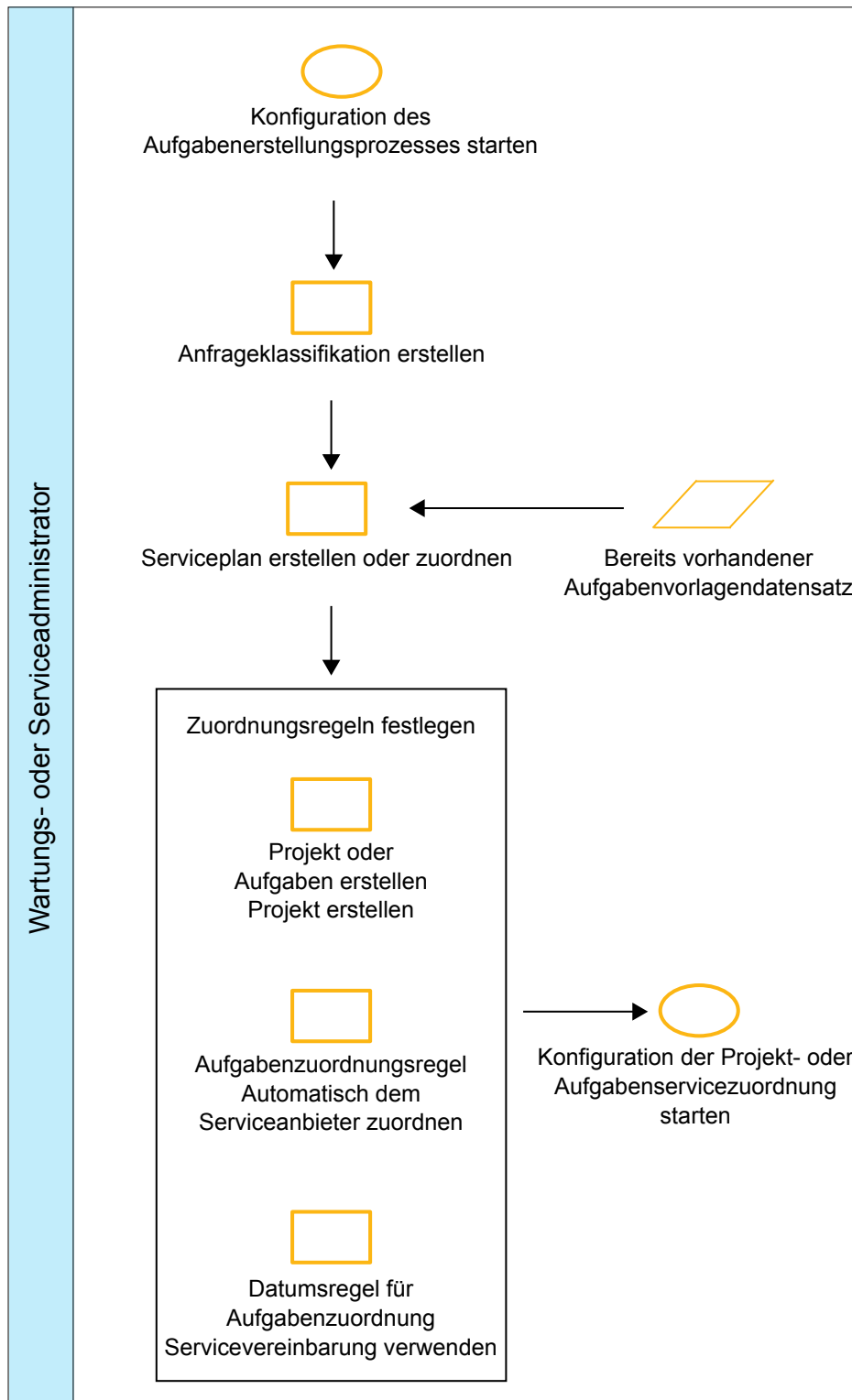


Abbildung 4. Einzelne Aufgabe automatisch erstellen - Konfiguration

Aufgabe pro Asset oder Lokation automatisch erstellen - Konfiguration

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Konfiguration der Anfrageklassifikation, des Serviceplans und der Zuordnungsregeln für die Erstellung einer automatisch erstellten Aufgabe für jedes Asset bzw. jede Lokation.

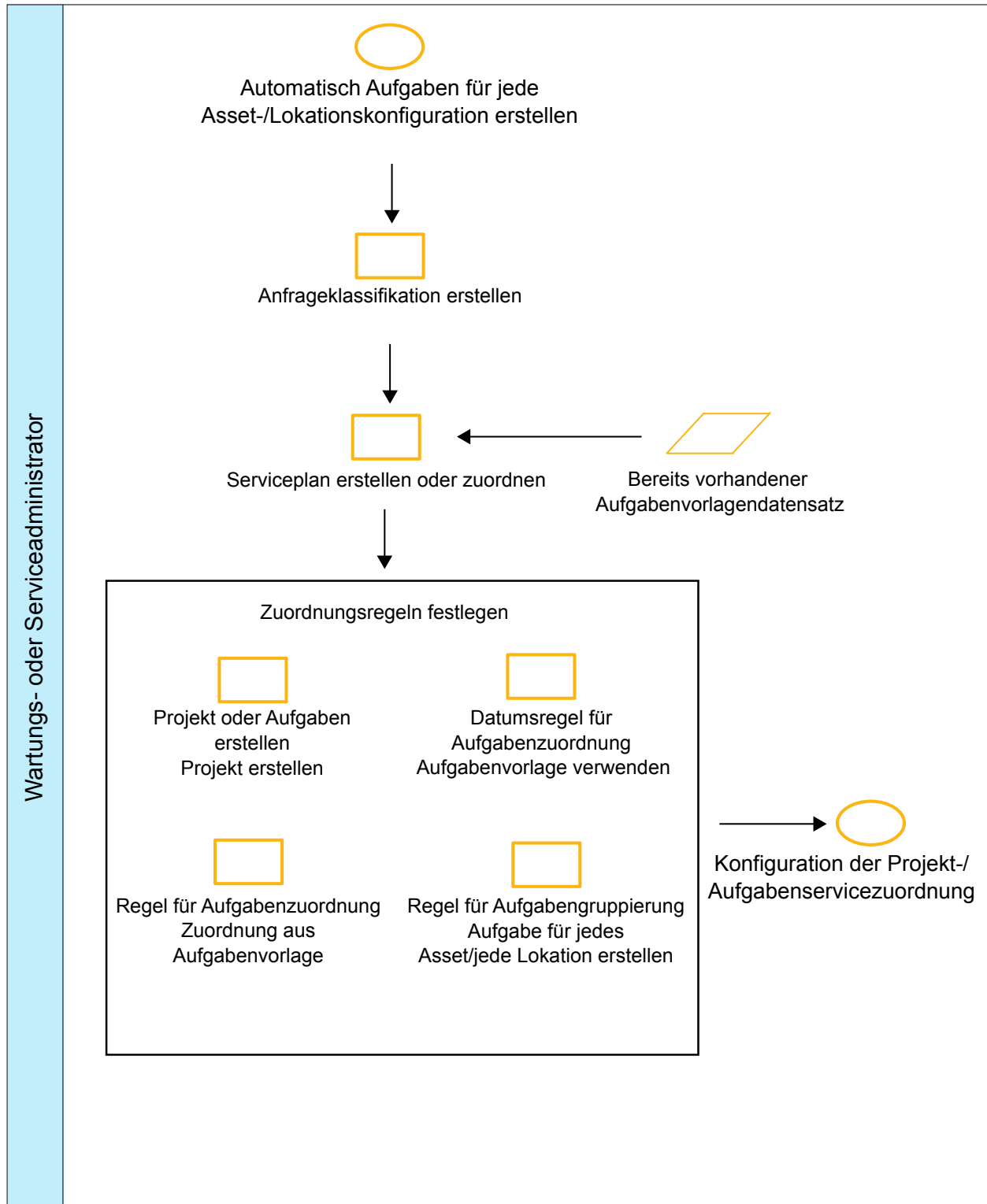


Abbildung 5. Aufgabe pro Asset oder Lokation automatisch erstellen - Konfiguration

Servicezuordnung für Projekte und Aufgaben - Konfiguration

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Konfiguration der Servicevereinbarung, des Serviceanbieters und der SLA-Werte für die Zuordnung eines Projekts oder einer Aufgabe zu einem Serviceanbieter.

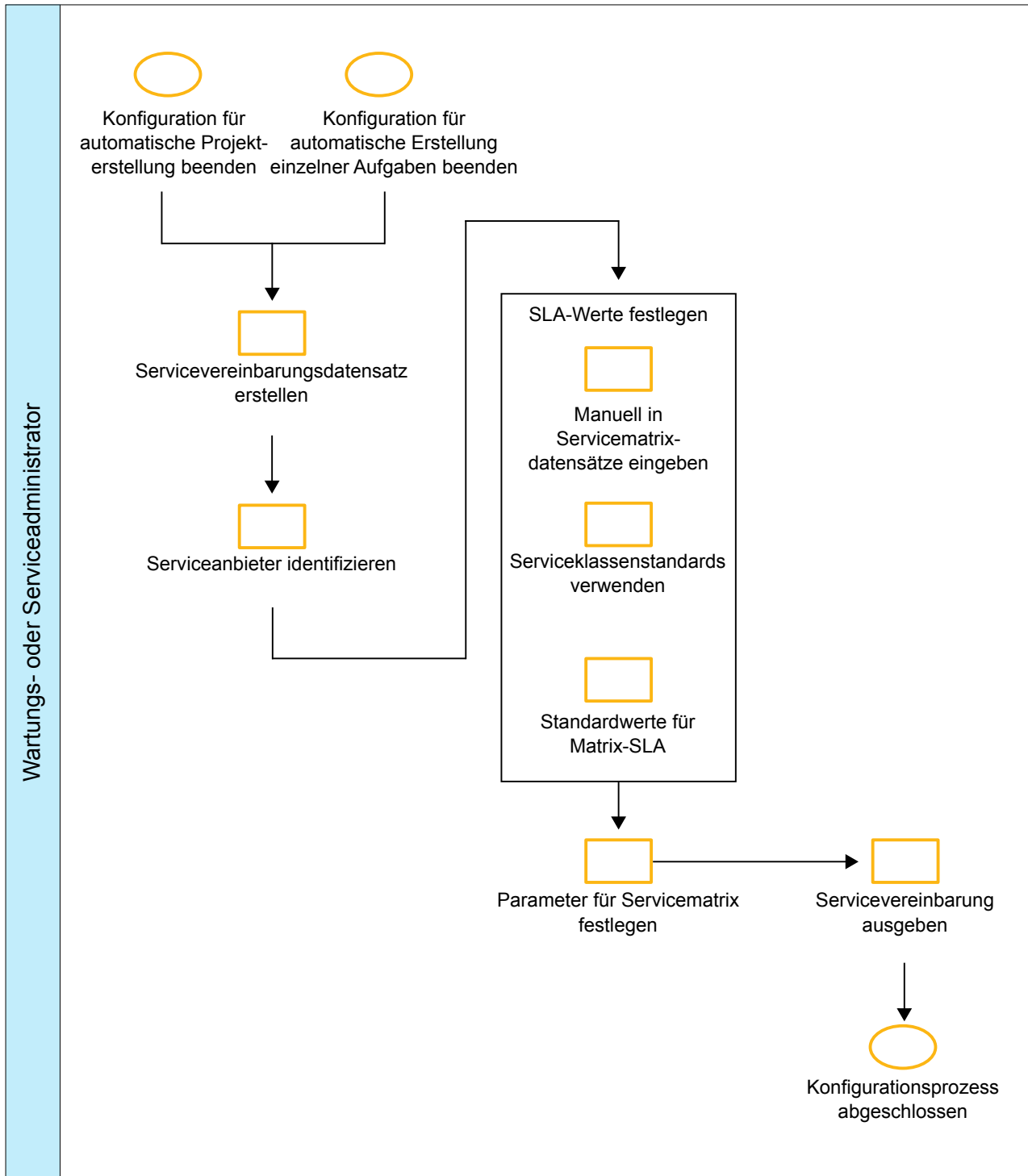


Abbildung 6. Servicezuordnung für Projekte und Aufgaben - Konfiguration

Aufgabe pro Servicezuordnung für Asset oder Lokation - Konfiguration

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Konfiguration des Serviceanbieters und der SLA-Werte für die Zuordnung einer Aufgabe für jedes Asset bzw. jeder Lokation zu einem Serviceanbieter.

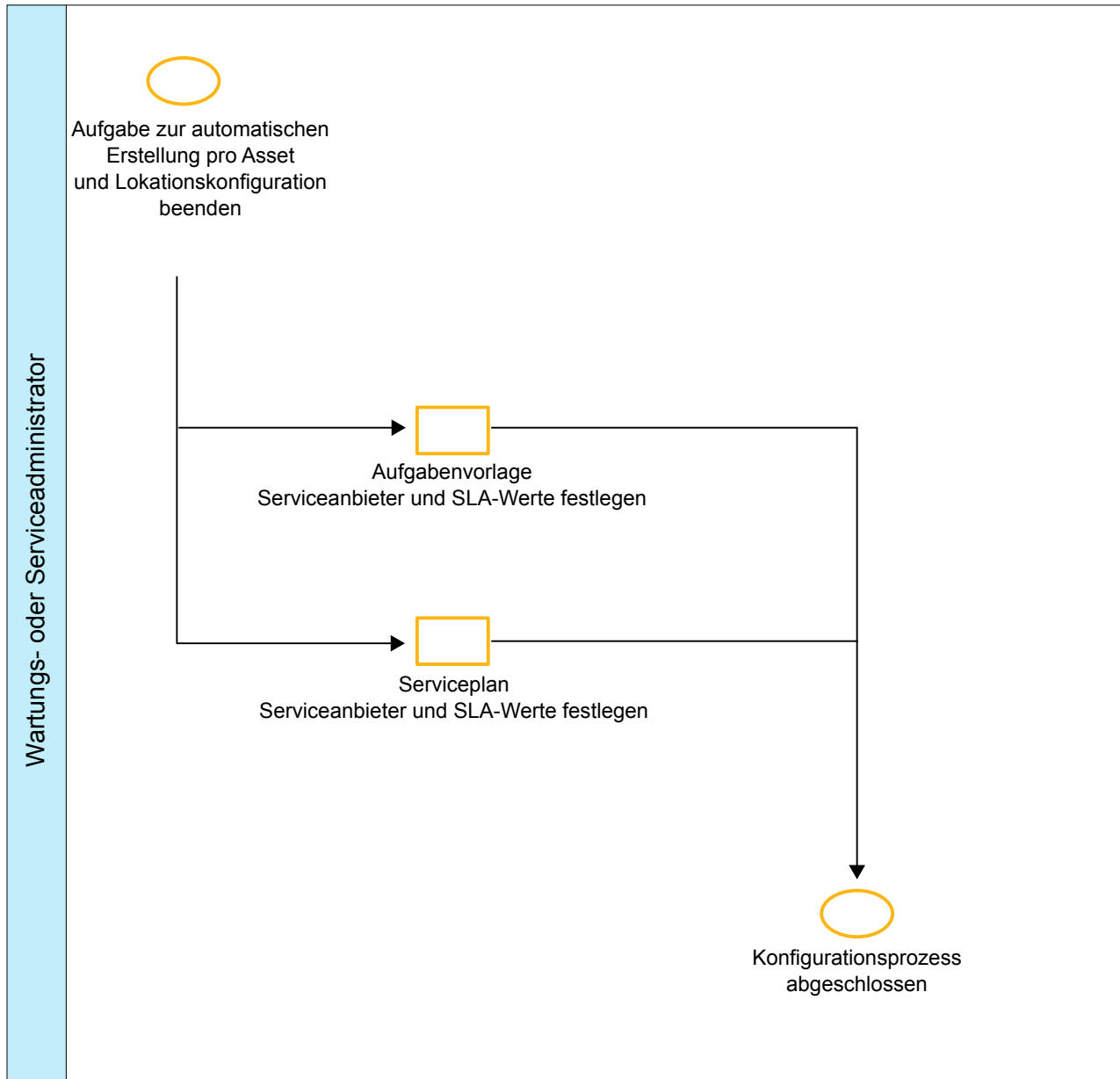


Abbildung 7. Aufgabe pro Servicezuordnung für Asset oder Lokation - Konfiguration

Service-Management-Prozess

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt das Management Ihrer Serviceanfragen und vorbeugenden Instandhaltungspläne in TRIRIGA. Dieser Prozess umfasst die Erstellung und Übergabe von Serviceanfragen, die Erstellung von Arbeitsplänen und die Erstellung vorbeugender Instandhaltungspläne.

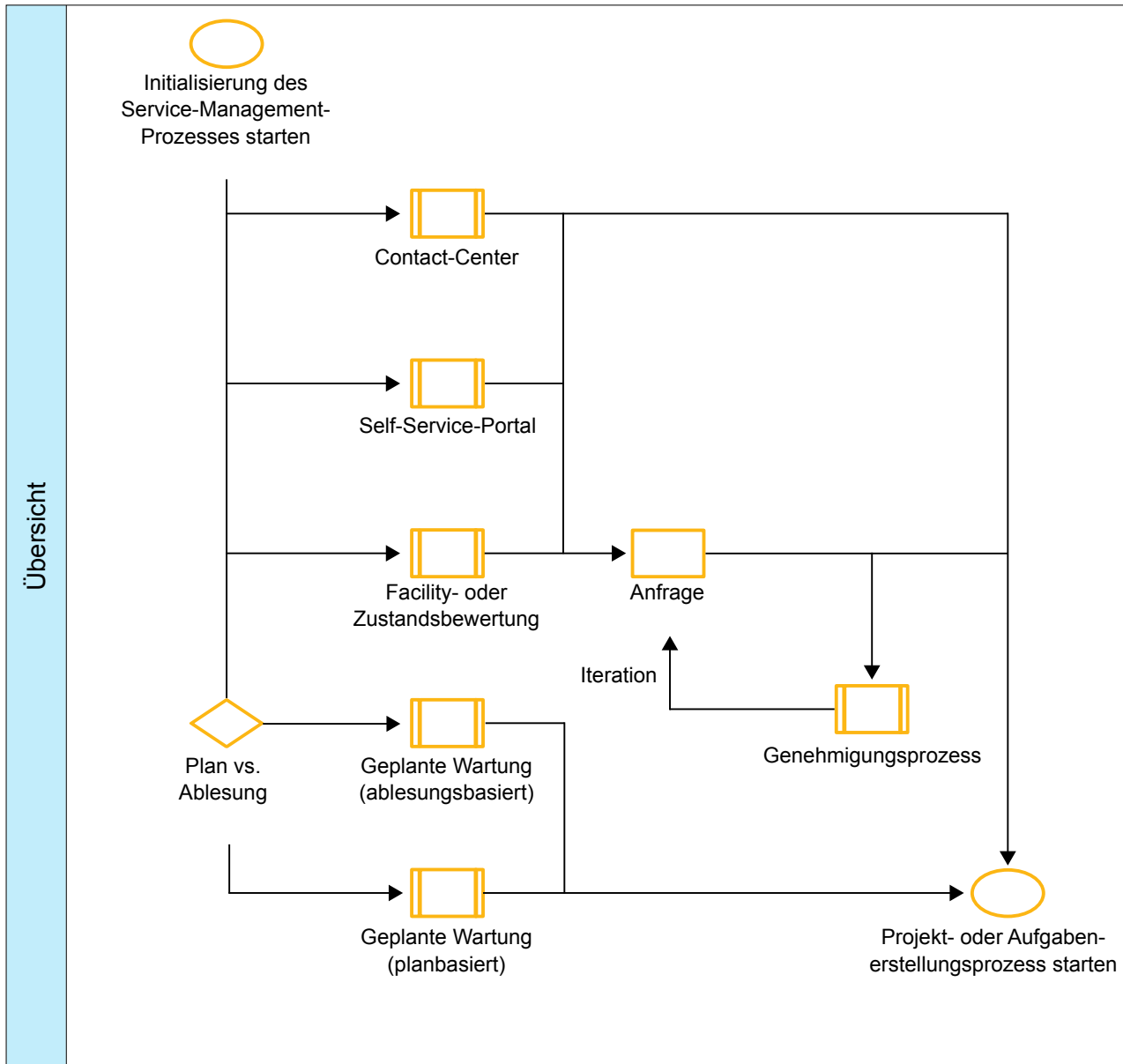


Abbildung 8. Service-Management-Prozess

Contact-Center-Mitteilungsdatensatz erstellen und verarbeiten

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Erstellung und Verarbeitung eines Contact-Center-Mitteilungsdatensatzes sowie die Erstellung und Übergabe einer Serviceanfrage.

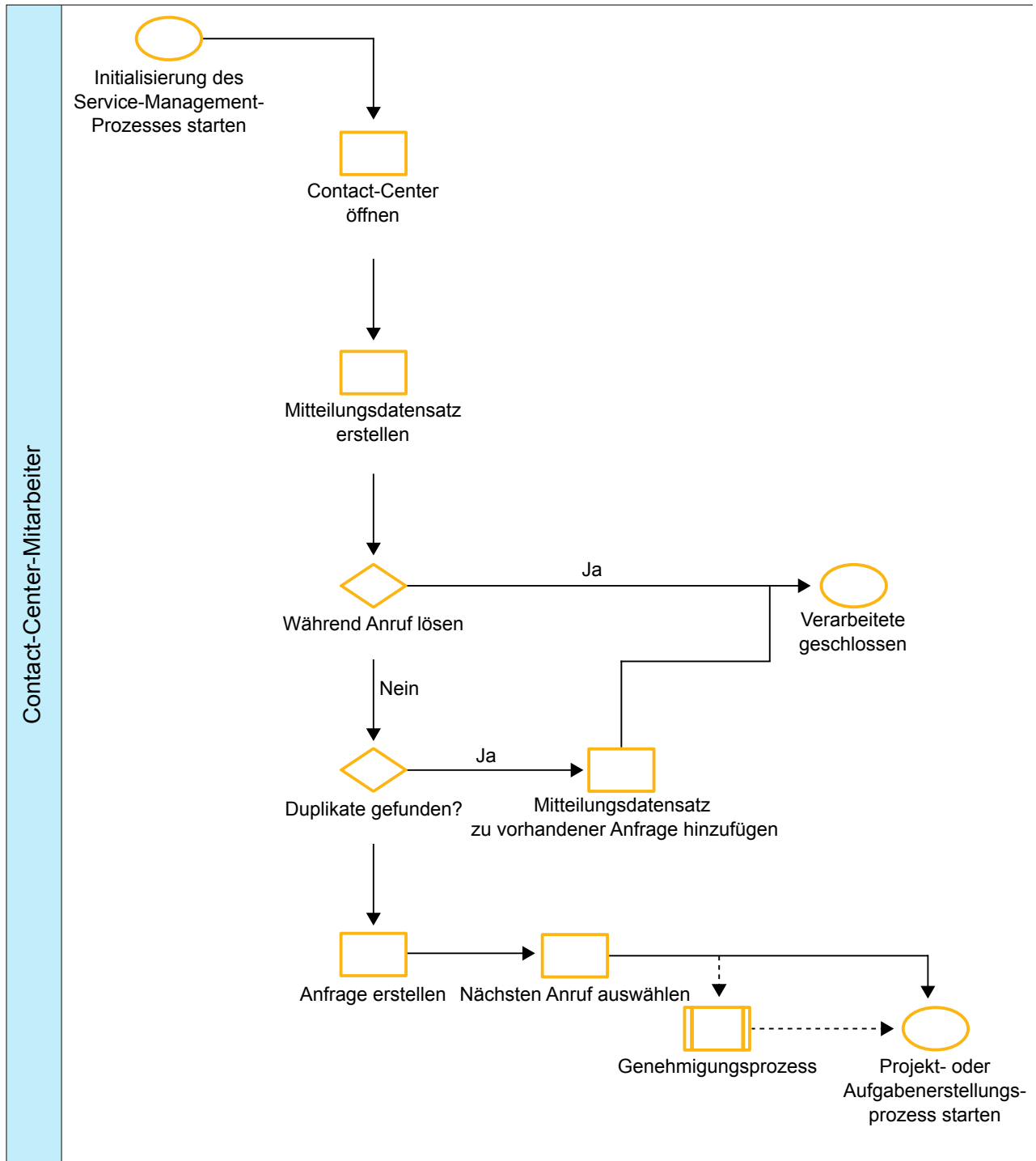


Abbildung 9. Contact-Center-Mitteilungsdatensatz erstellen und verarbeiten

Serviceanfragedatensatz erstellen und übergeben

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Erstellung und Übergabe einer Self-Service-anfrage.

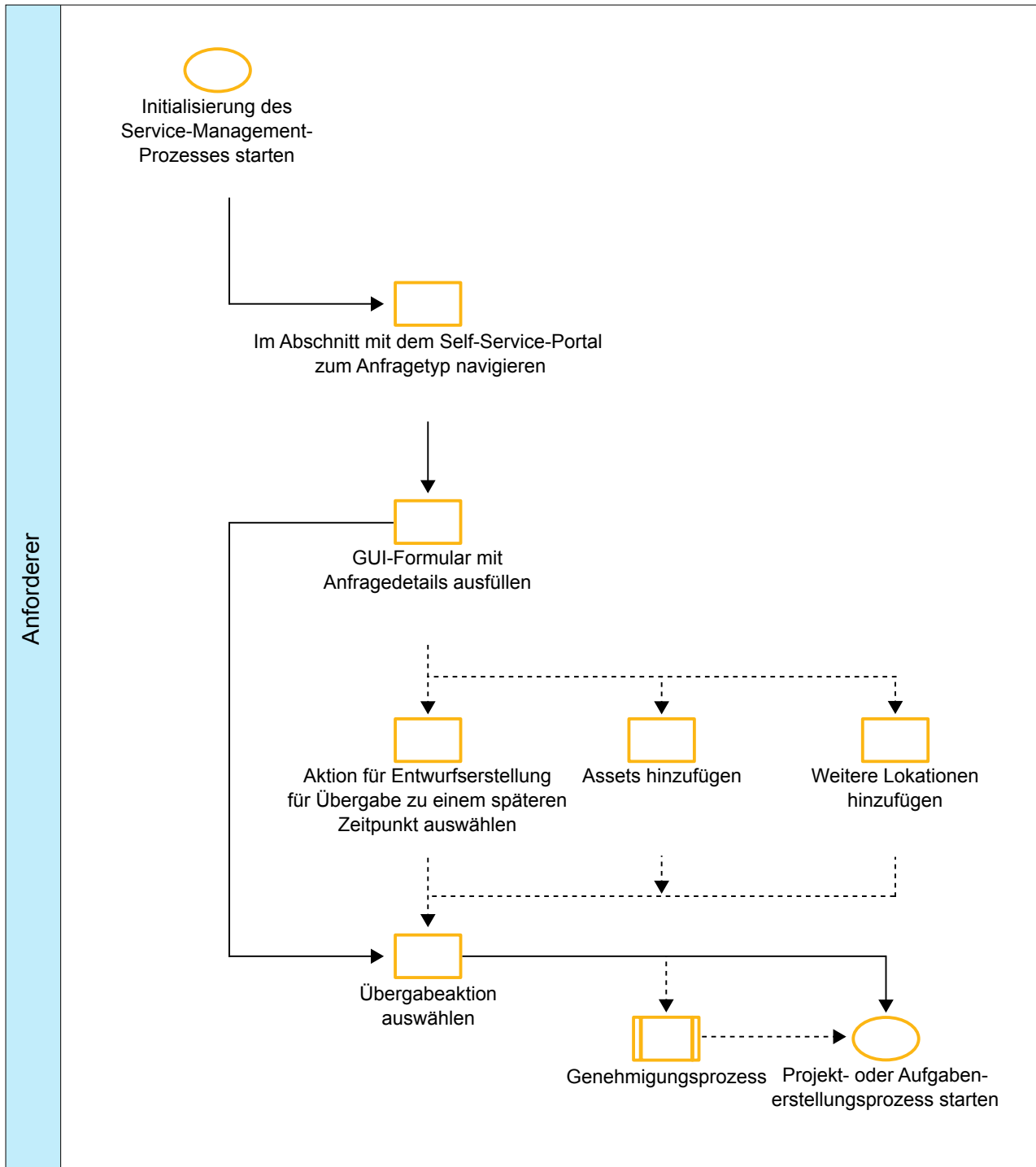


Abbildung 10. Serviceanfragedatensatz erstellen und übergeben

Terminbasierten Zeitplan für vorbeugende Instandhaltungsarbeiten erstellen

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Erstellung eines Arbeitsplans und eines terminbasierten Zeitplans für vorbeugende Instandhaltungsarbeiten.

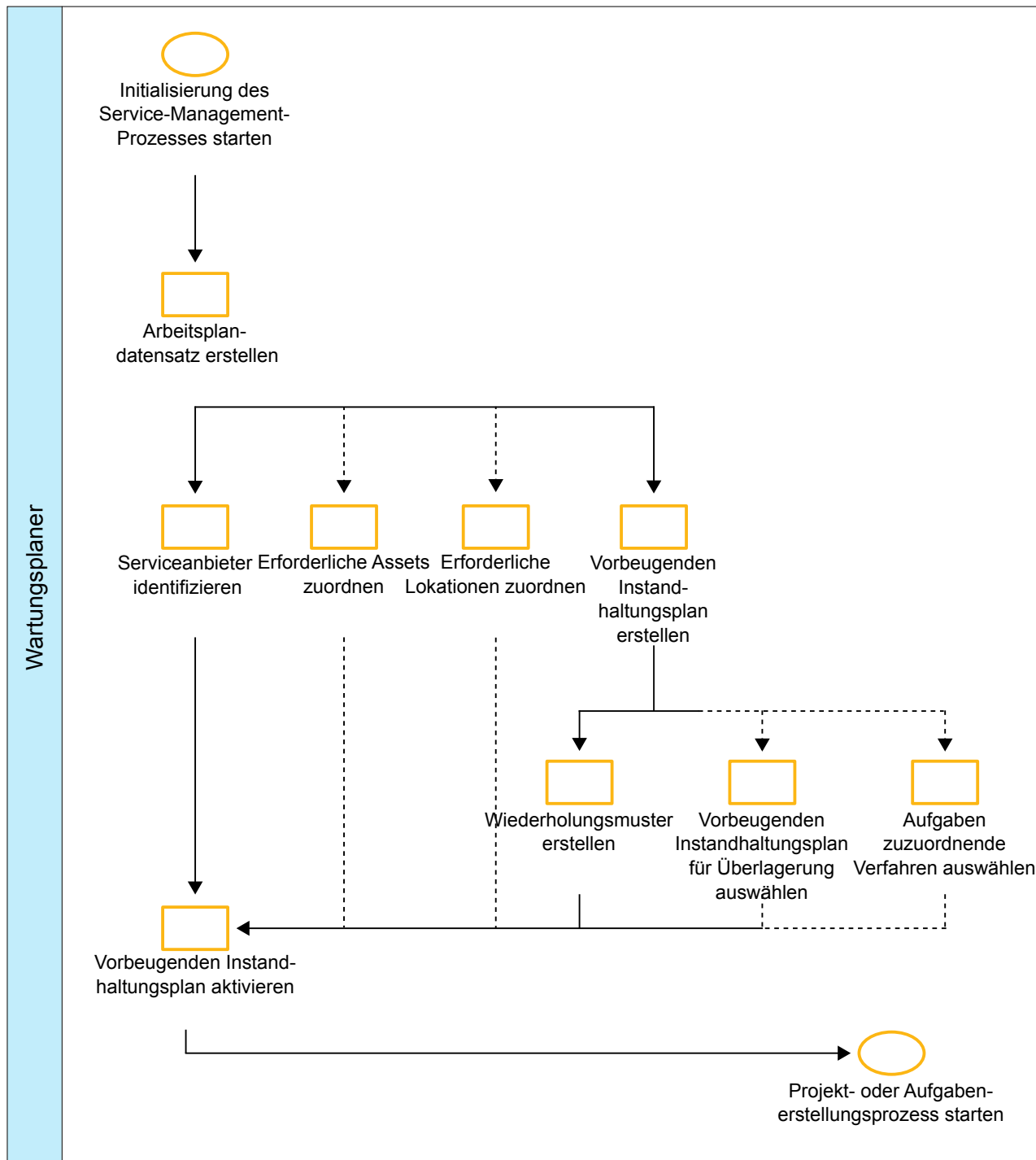


Abbildung 11. Terminbasierten Zeitplan für vorbeugende Instandhaltungsarbeiten erstellen

Ablesungsbasierten Zeitplan für vorbeugende Instandhaltungsarbeiten erstellen

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Erstellung eines Arbeitsplans und eines ablesungsbasierten Zeitplans für vorbeugende Instandhaltungsarbeiten.

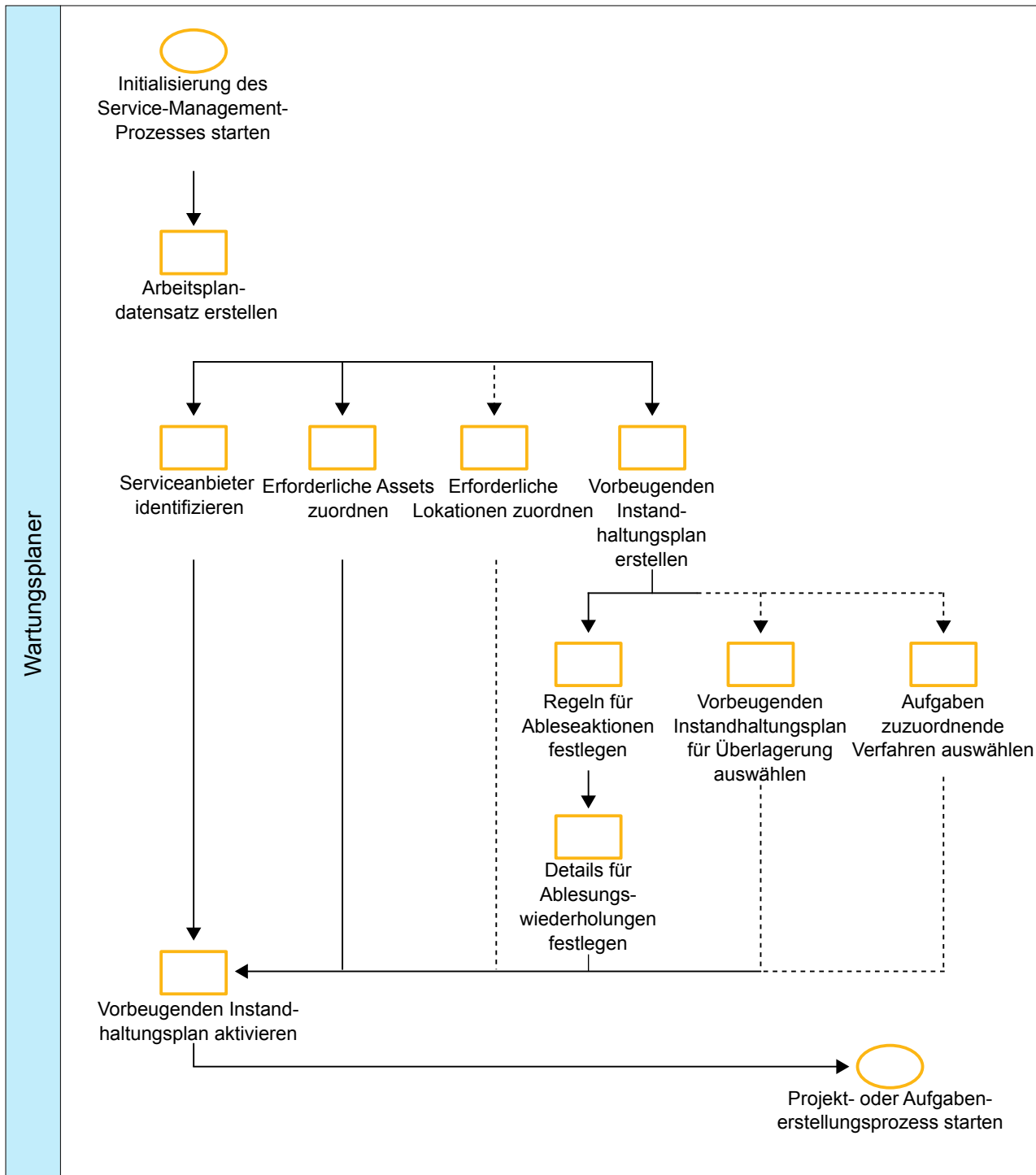


Abbildung 12. Ablesungsbasierten Zeitplan für vorbeugende Instandhaltungsarbeiten erstellen

Projekt- und Aufgabenerstellung

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Erstellung Ihrer Projekte und Aufgaben in TRIRIGA. Dieser Prozess umfasst die Identifizierung der Anfrageklassifikationen und Servicepläne in Ihrer Konfiguration sowie die automatische Erstellung der Investitionsprojekte, Facility-Projekte und einzelnen Aufgaben anhand der identifizierten Anfrageklassifikationen und Servicepläne.

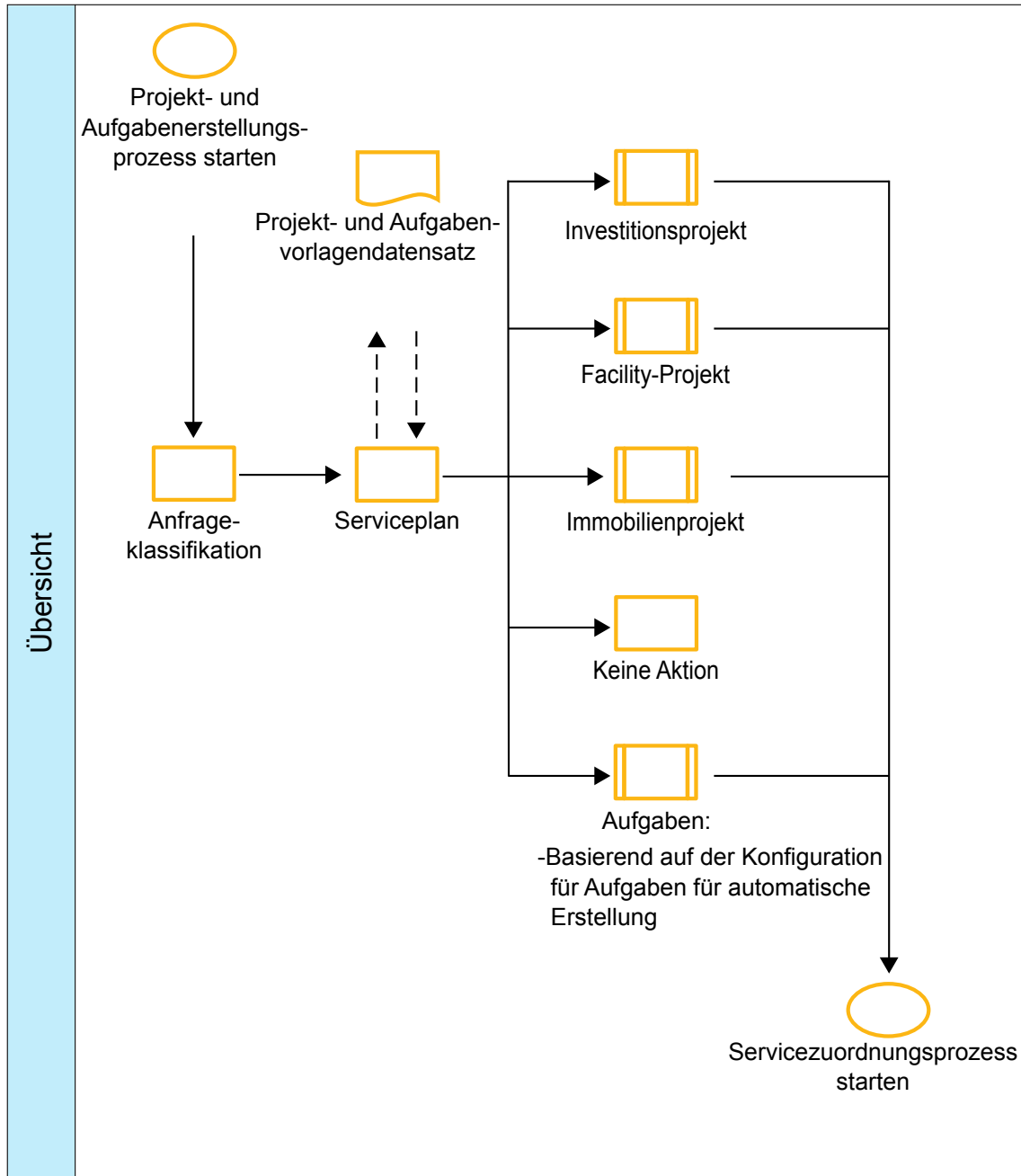


Abbildung 13. Projekt- und Aufgabenerstellung

Servicezuordnung

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Zuordnung Ihrer Projekte und Aufgaben zu Serviceanbietern in TRIRIGA. Dieses Prozess umfasst die Identifizierung der Servicepläne und Servicevereinbarungen in Ihrer Konfiguration sowie die Zuordnung der Investitionsprojekte, Facility-Projekte und einzelnen Aufgaben zu Serviceanbietern auf der Basis der identifizierten Servicepläne und Servicevereinbarungen. Zu Serviceanbietern gehören interne zuständige Organisationen sowie externe Serviceorganisationen.

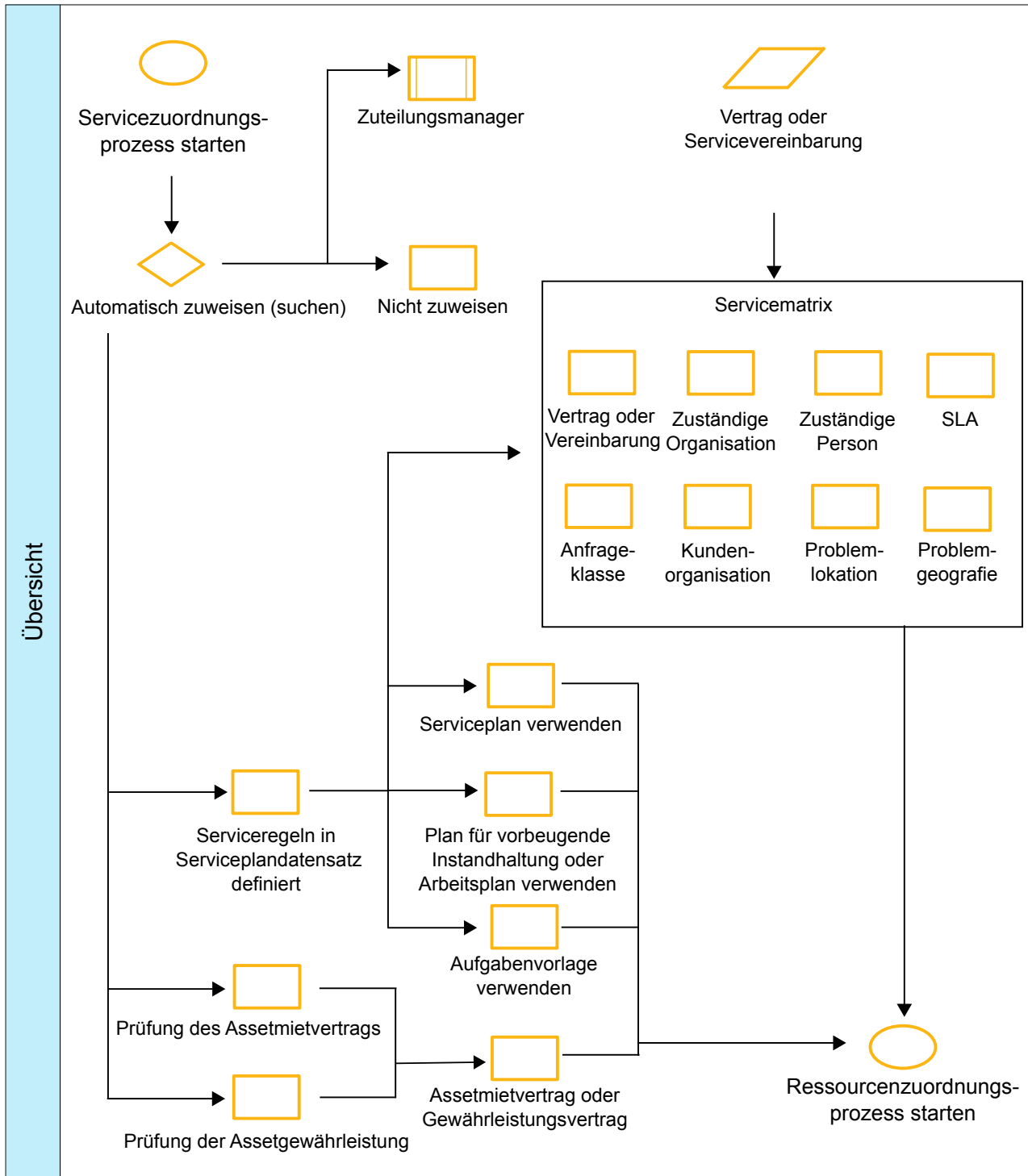


Abbildung 14. Servicezuordnung

Ressourcenzuordnung

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Zuordnung von Servicere Ressourcen zur Vervollständigung Ihrer Projekte und Aufgaben in TRIRIGA. Dieser Prozess umfasst die Verwendung des Ressourcenmanagers, des Zuteilungsmanagers oder Aufgabendatensatzes für die Zuordnung von Ressourcen. Zu Ressourcen gehören Mitarbeiter, Ausstattung, zuständige Organisationen und bevorzugte Serviceanbieter.

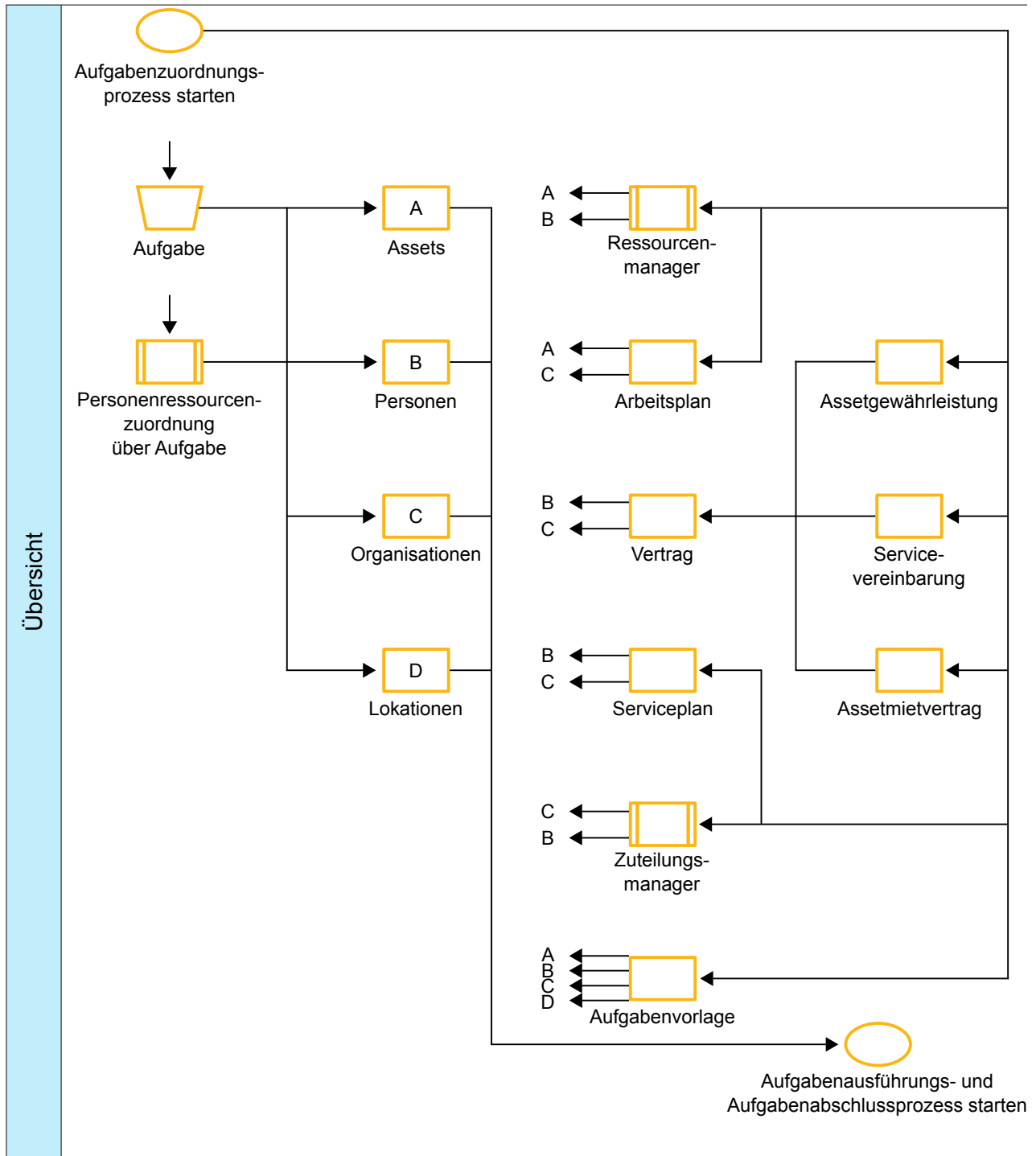


Abbildung 15. Ressourcenzuordnung

Ressourcenzuordnung über den Ressourcenmanager

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Verwendung des Ressourcenmanagers für die Zuordnung von Ressourcen (z. B. Mitarbeiter oder Ausstattung) zu Aufgaben.

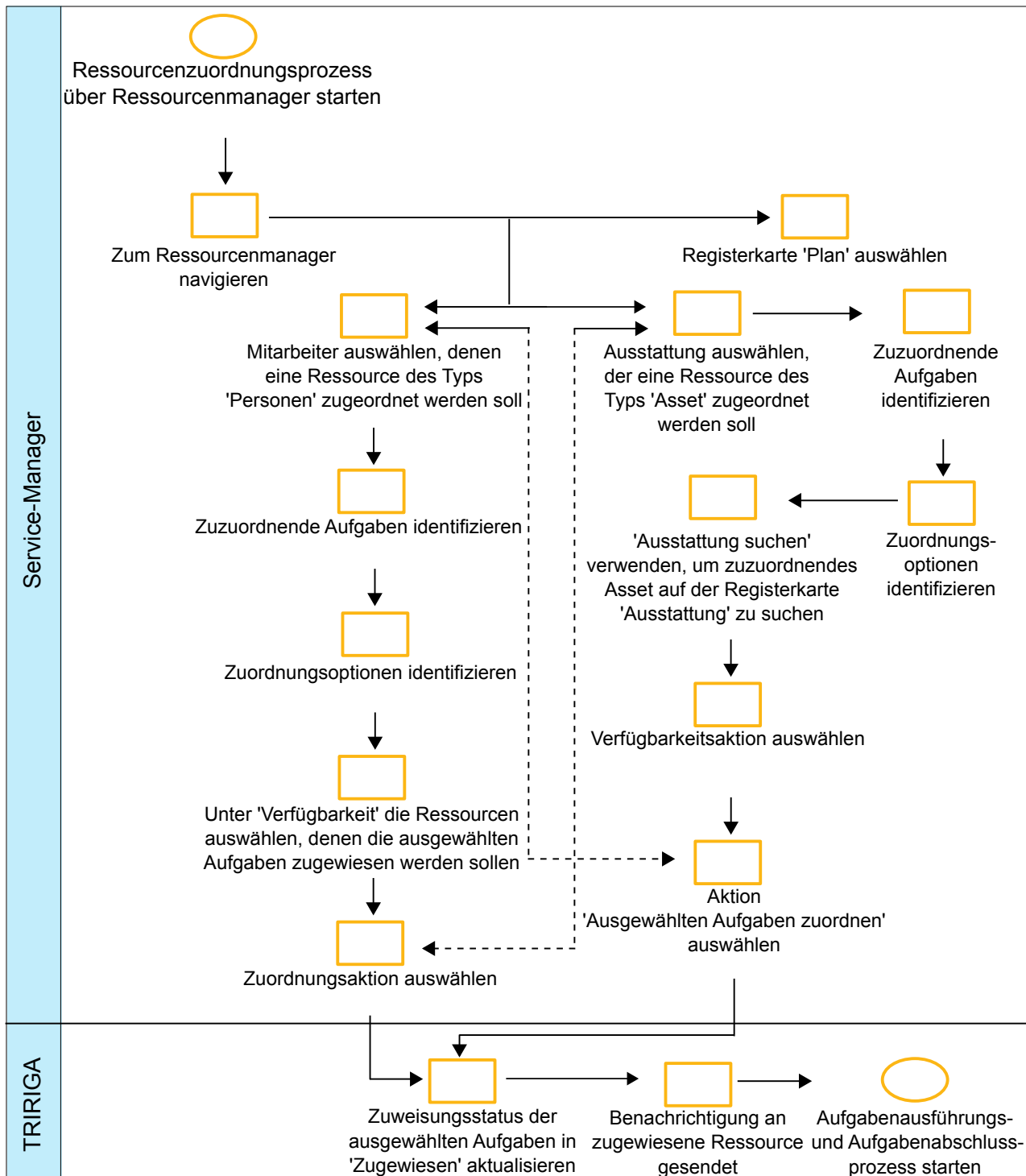


Abbildung 16. Ressourcenzuordnung über den Ressourcenmanager

Ressourcenzuordnung über den Zuteilungsmanager

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Verwendung des Zuteilungsmanagers für die Zuordnung von Ressourcen (z. B. zuständige Organisationen oder bevorzugte Serviceanbieter) zu Aufgaben.

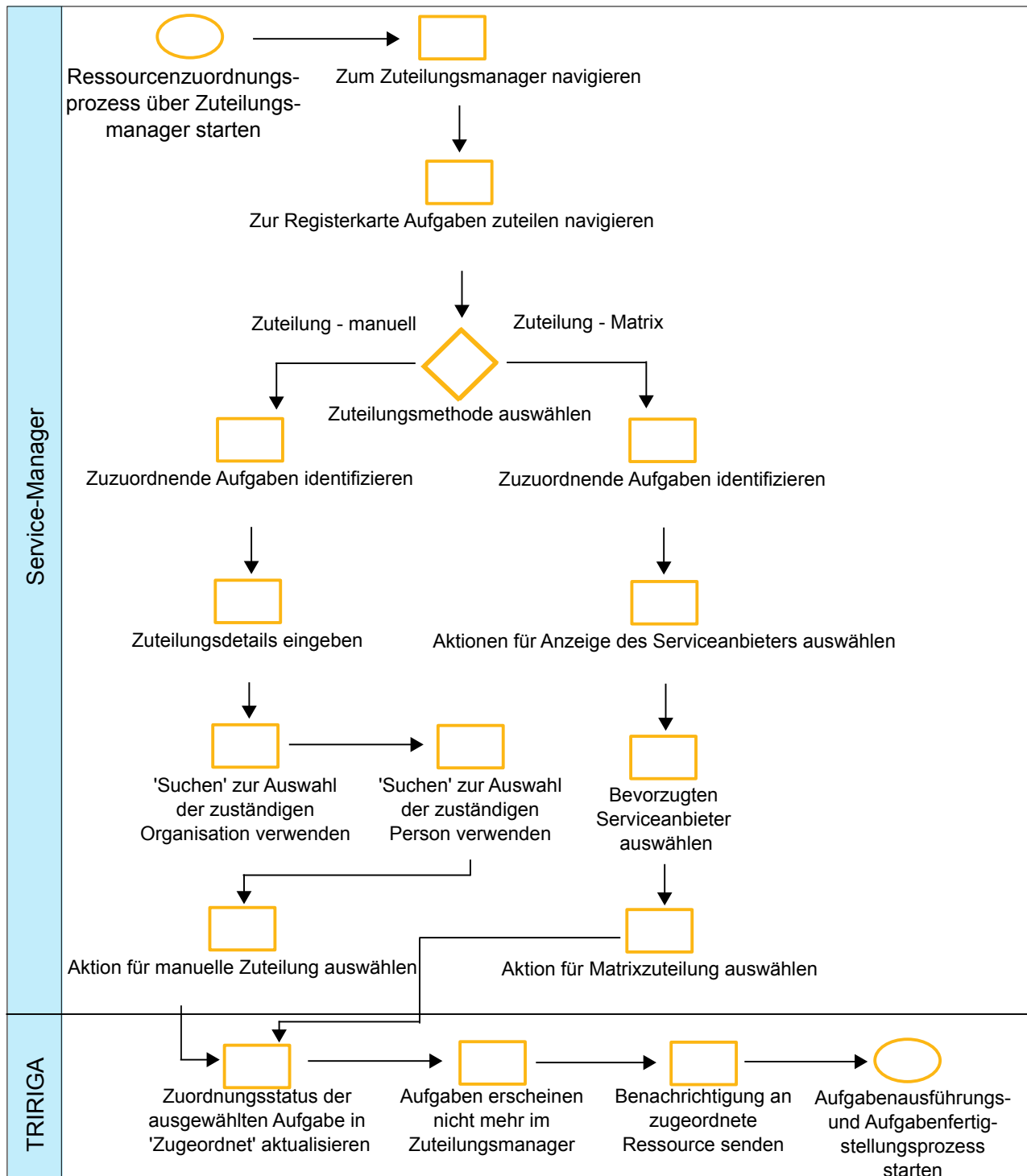


Abbildung 17. Ressourcenzuordnung über den Zuteilungsmanager

Personenressourcenzuordnung über Aufgabe

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Verwendung des Aufgabendatensatzes für die Zuordnung von Personenressourcen zur Aufgabe.

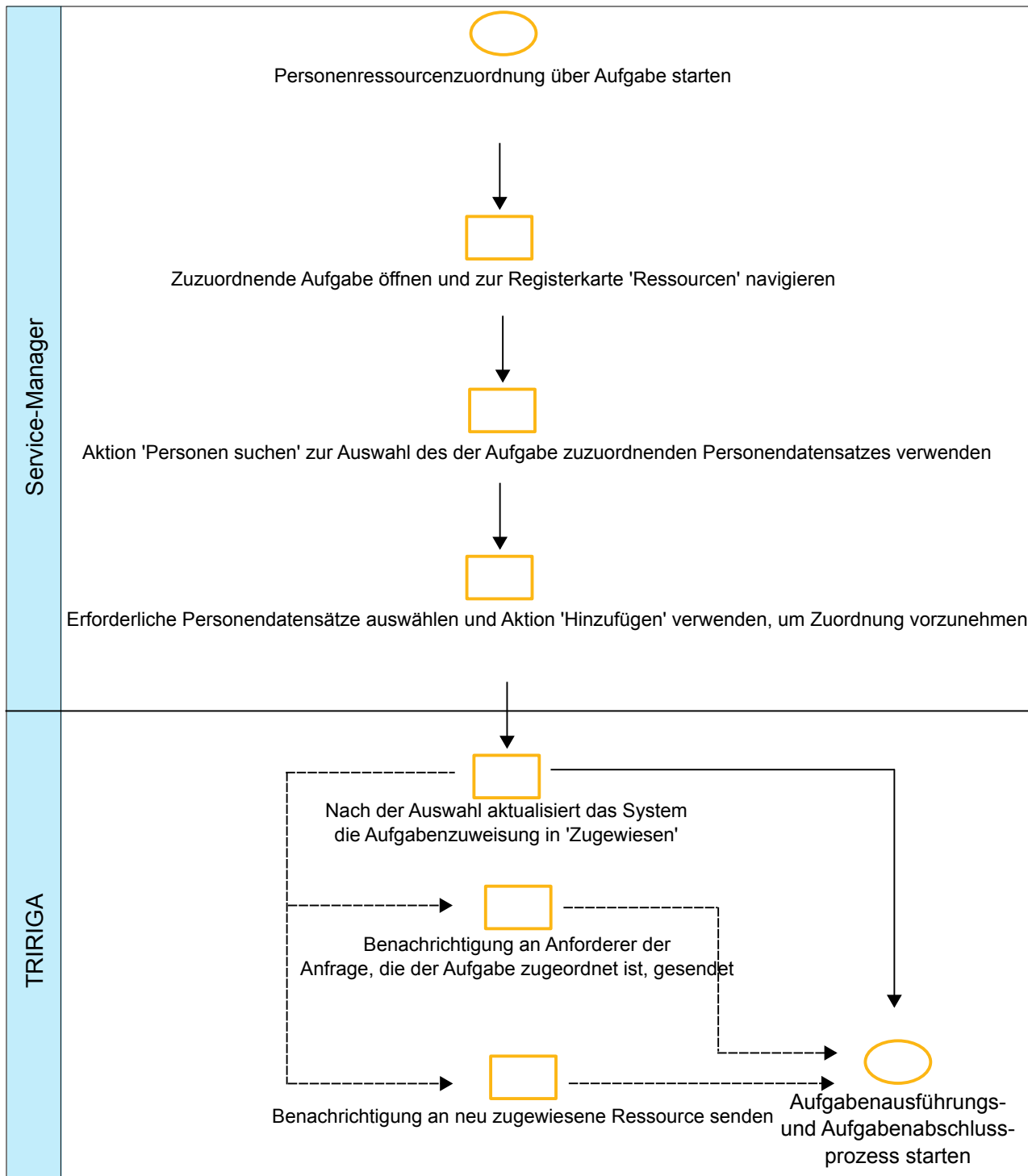


Abbildung 18. Personenressourcenzuordnung über Aufgabe

Serviceabwicklungsprozess

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt das Management und die Vervollständigung der Arbeitsdetails für Ihre Projekte und Aufgaben in TRIRIGA. Dieser Prozess umfasst die Erfassung des Projektbudgets, die Überwachung des Projektzeitplans, das Akzeptieren der Tätigkeit, die Ausführung der Tätigkeit sowie die Eingabe der Zeit, des Materials und aller erforderlichen Ablesungen für die Aufgabe.

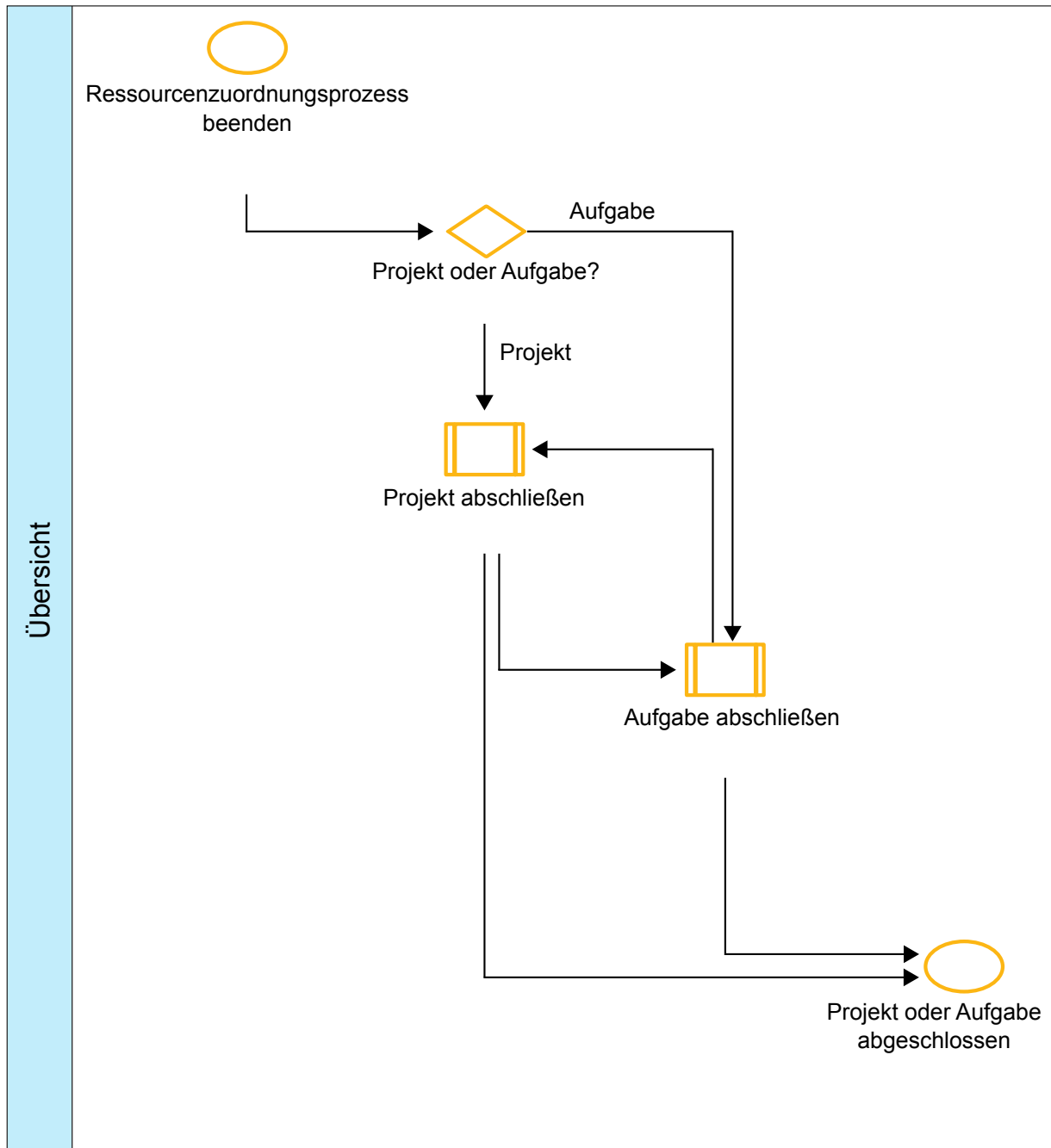


Abbildung 19. Aufgabenausführung und Aufgabenabschluss

Projektvervollständigung

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Vervollständigung der Arbeitsdetails für ein Projekt und dessen Aufgaben, wie z. B. die Erfassung des Projektbudgets und die Überwachung des Projektzeitplans.

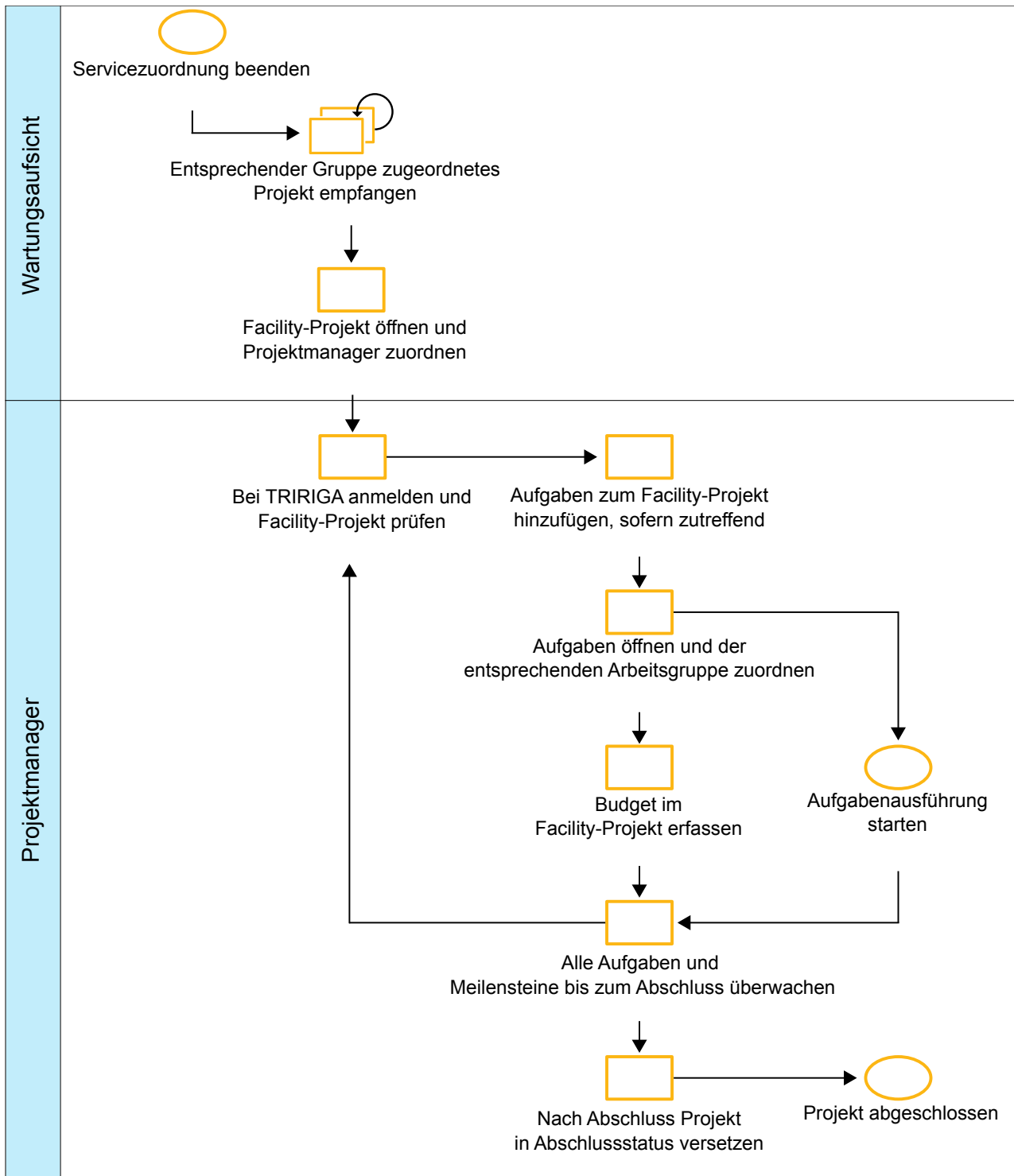


Abbildung 20. Projektvervollständigung

Aufgabenvervollständigung

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Vervollständigung der Arbeitsdetails für eine Aufgabe, wie z. B. das Akzeptieren der Tätigkeit, die Ausführung der Aufgabe sowie die Eingabe der Zeit, des Materials und aller erforderlichen Ablesungen für die Aufgabe.

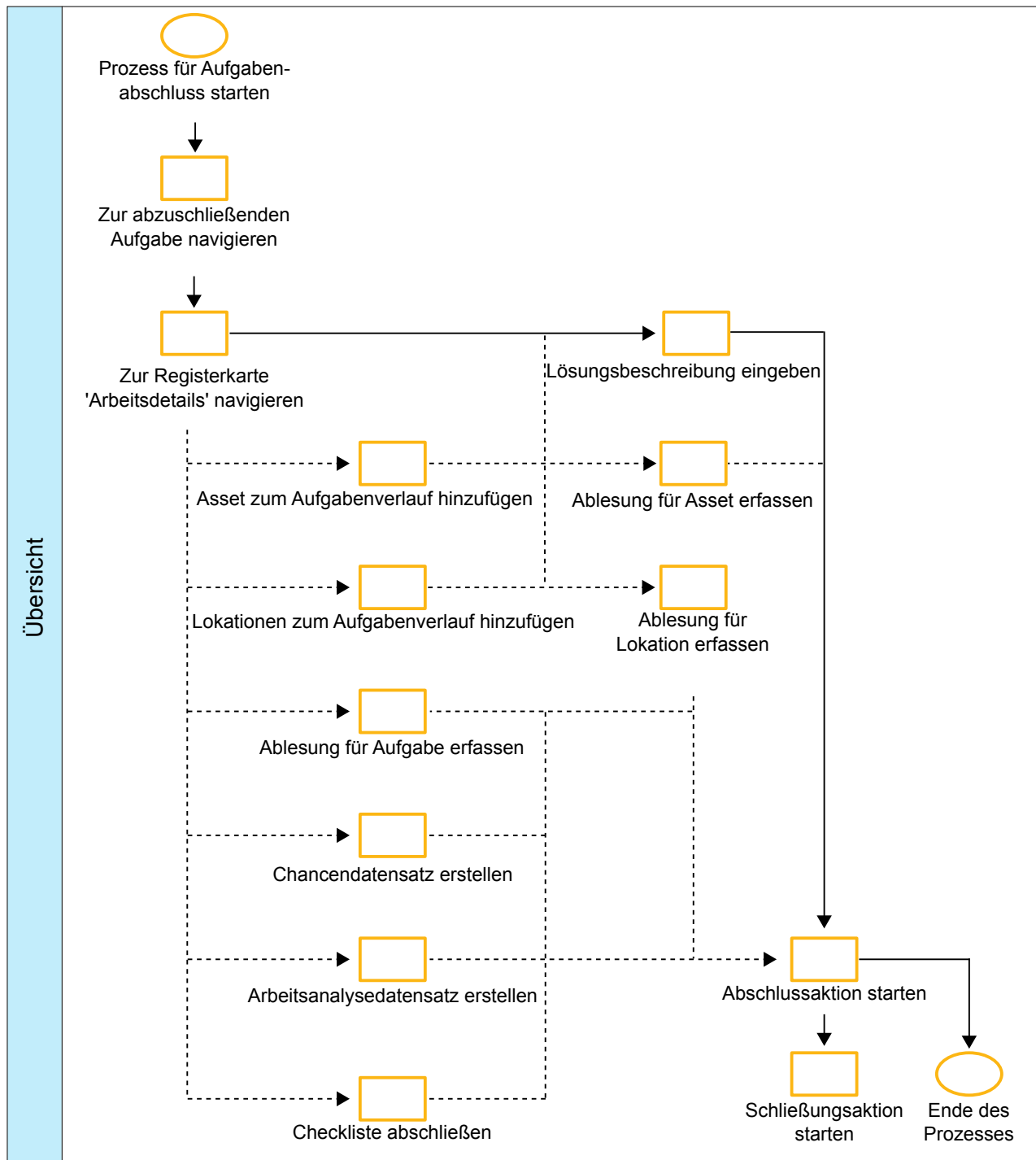


Abbildung 21. Aufgabenvervollständigung

Übersicht über die Serviceabwicklung

Dieses Ablaufdiagramm gibt Ihnen einen Überblick über den Wartungs- und Serviceprozess in der Anwendung TRIRIGA. In der ersten Phase findet die Konfiguration des Service-Managements statt. In der zweiten Phase findet das Management der Serviceanfragen und der Zeitpläne für vorbeugende Instandhaltung statt. In der dritten Phase werden die Projekte und Aufgaben erstellt. In der vierten Phase

findet die Zuordnung von Projekten und Aufgaben zu Serviceanbietern statt. In der fünften Phase werden den fertiggestellten Projekten und Aufgaben Serviceresourcen zugewiesen. In der sechsten Phase finden das Management und die Abwicklung der Arbeitsdetails für die Projekte und Aufgaben statt.

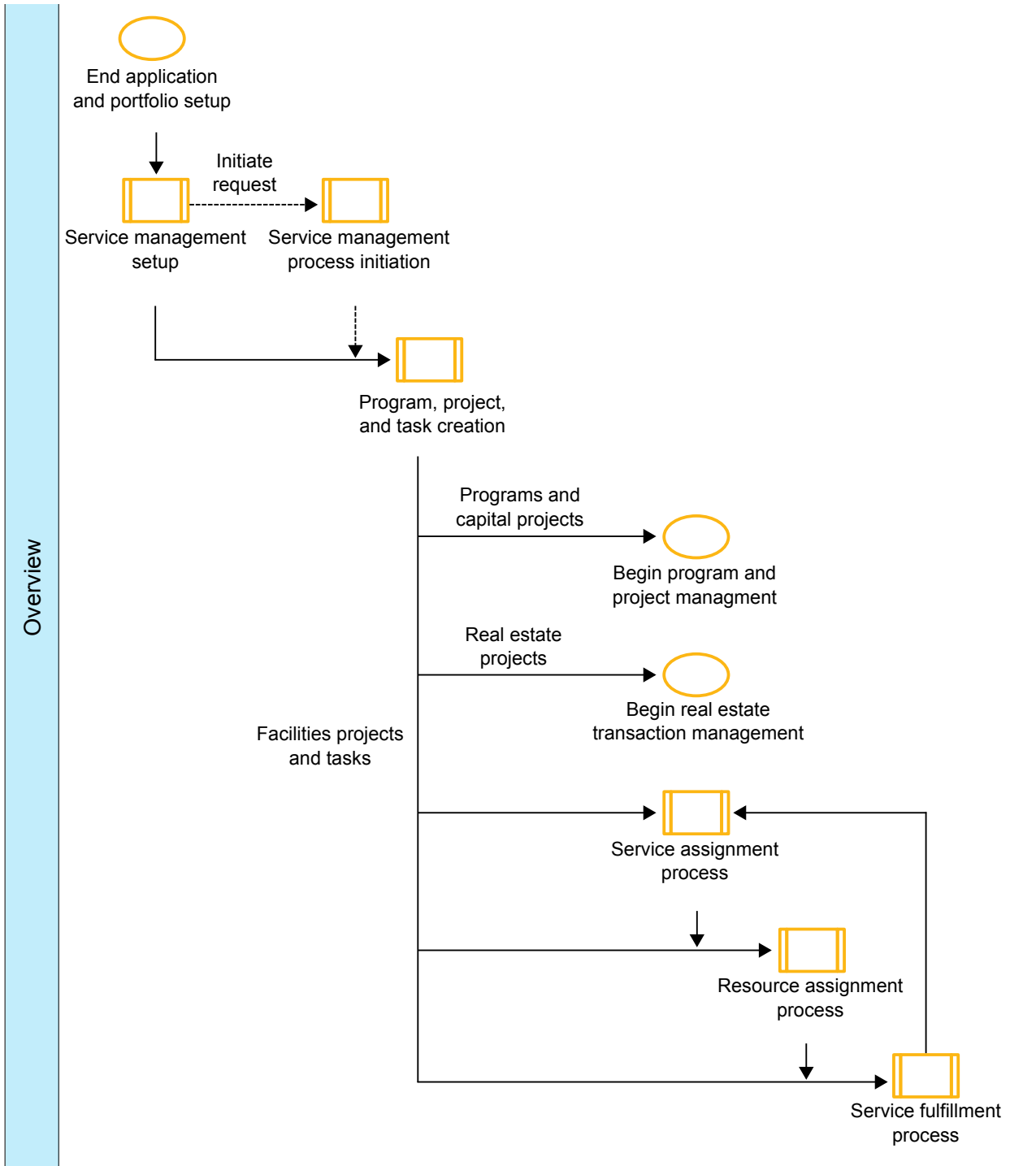


Abbildung 22. Übersicht über die Serviceabwicklung

Serviceabwicklung

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt das Management und die Abwicklung der Arbeitsdetails für Ihre Projekte und Aufgaben in TRIRIGA. Dieser Prozess umfasst die Erfassung des Projektbudgets, die Überwachung des Projektzeitplans, das Akzeptieren der Tätigkeit, die Ausführung der Tätigkeit sowie die Eingabe der Zeit, des Materials und aller erforderlichen Ablesungen für die Aufgabe.

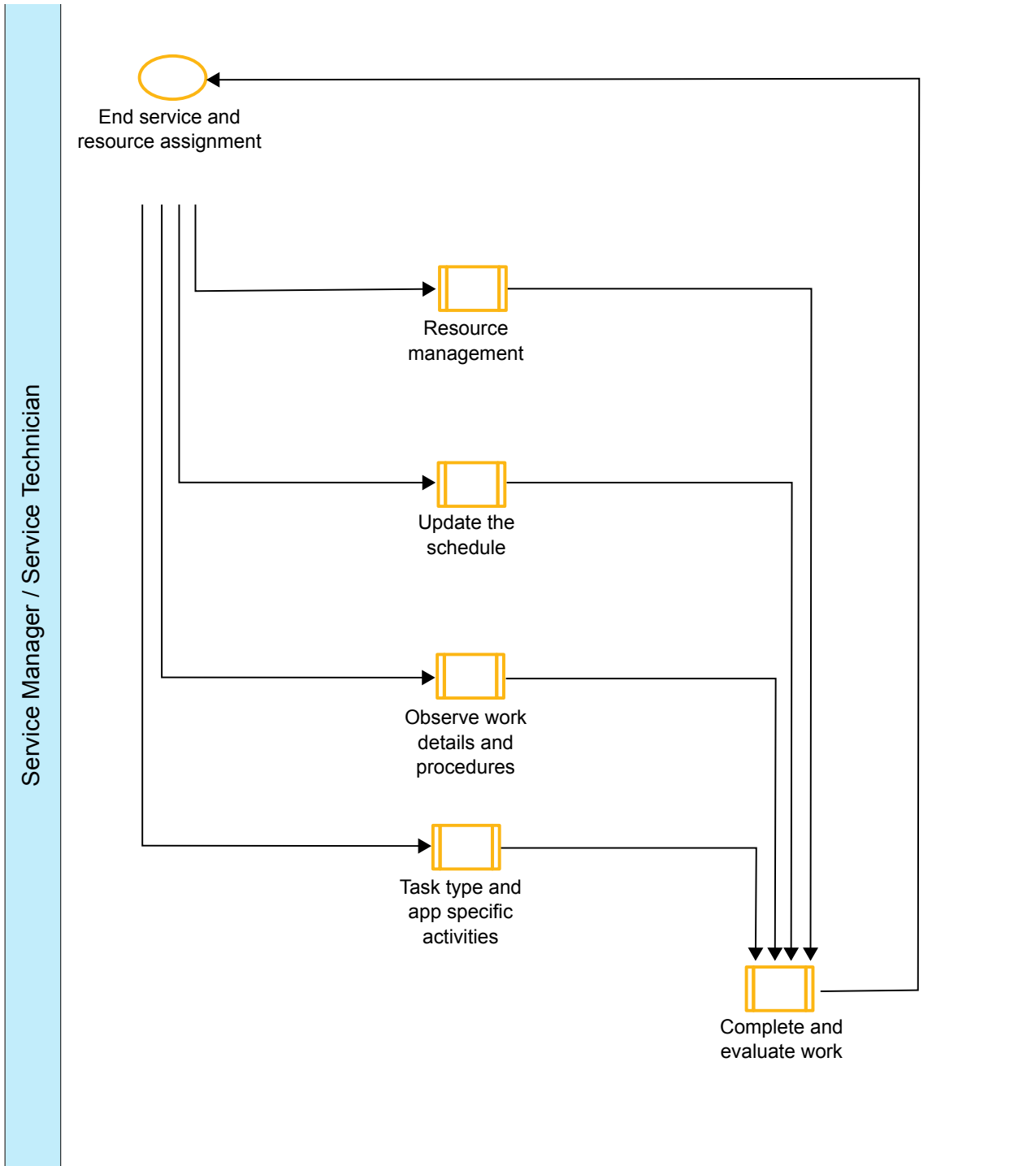


Abbildung 23. Serviceabwicklung

Ressourcenmanagement

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Verwaltung der Ressourcen eines Projekts und deren Aufgaben, wie z. B. die Aktualisierung des Projektbudgets, die Zuordnung der Mitarbeiter, die Ausführung der Aufgabe und die Eingabe von Zeit, Material und Kosten.

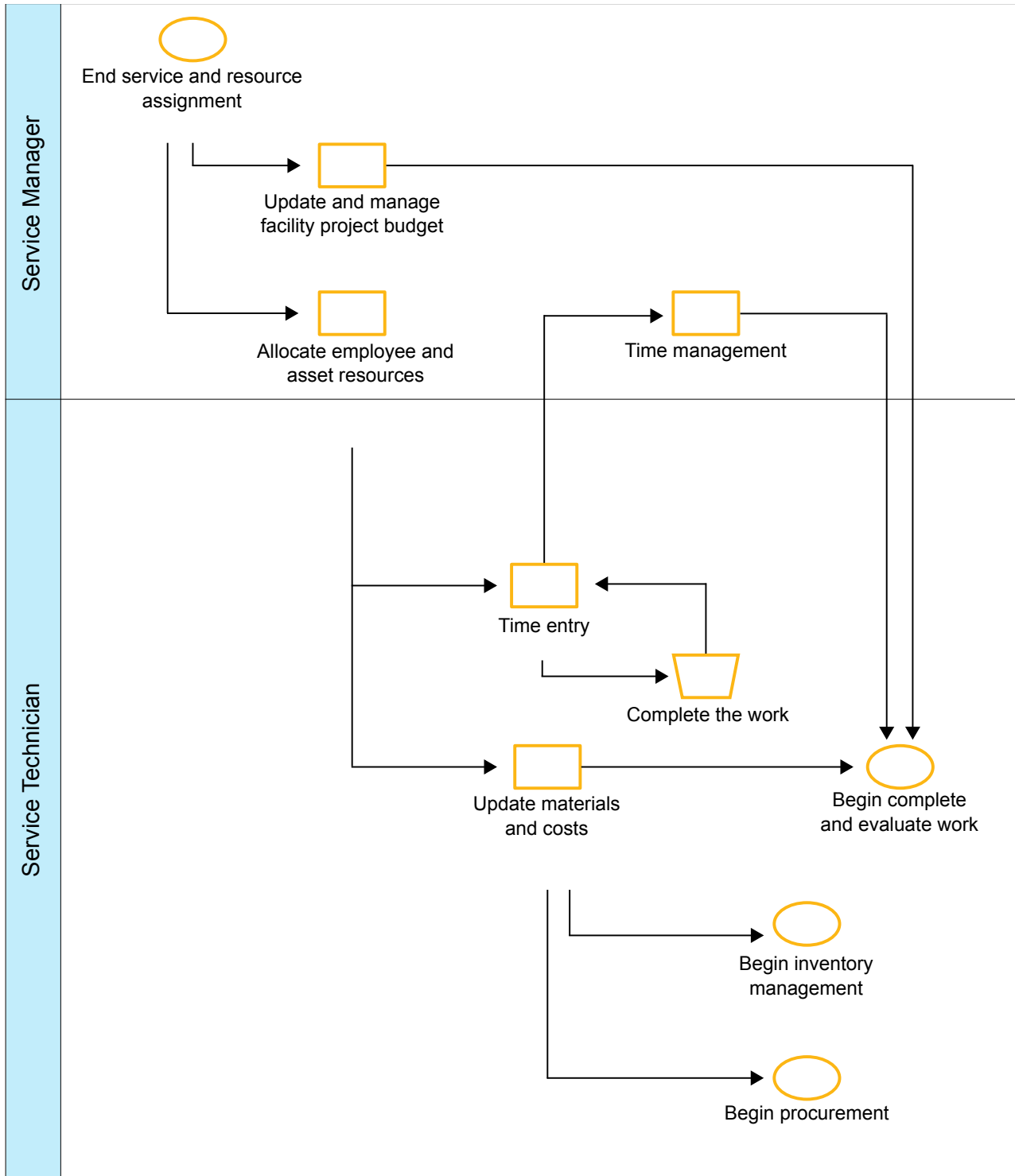


Abbildung 24. Ressourcenmanagement

Zeitplan aktualisieren

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Überwachung und Aktualisierung des Zeitplans und der Daten eines Projekts und dessen Aufgaben.

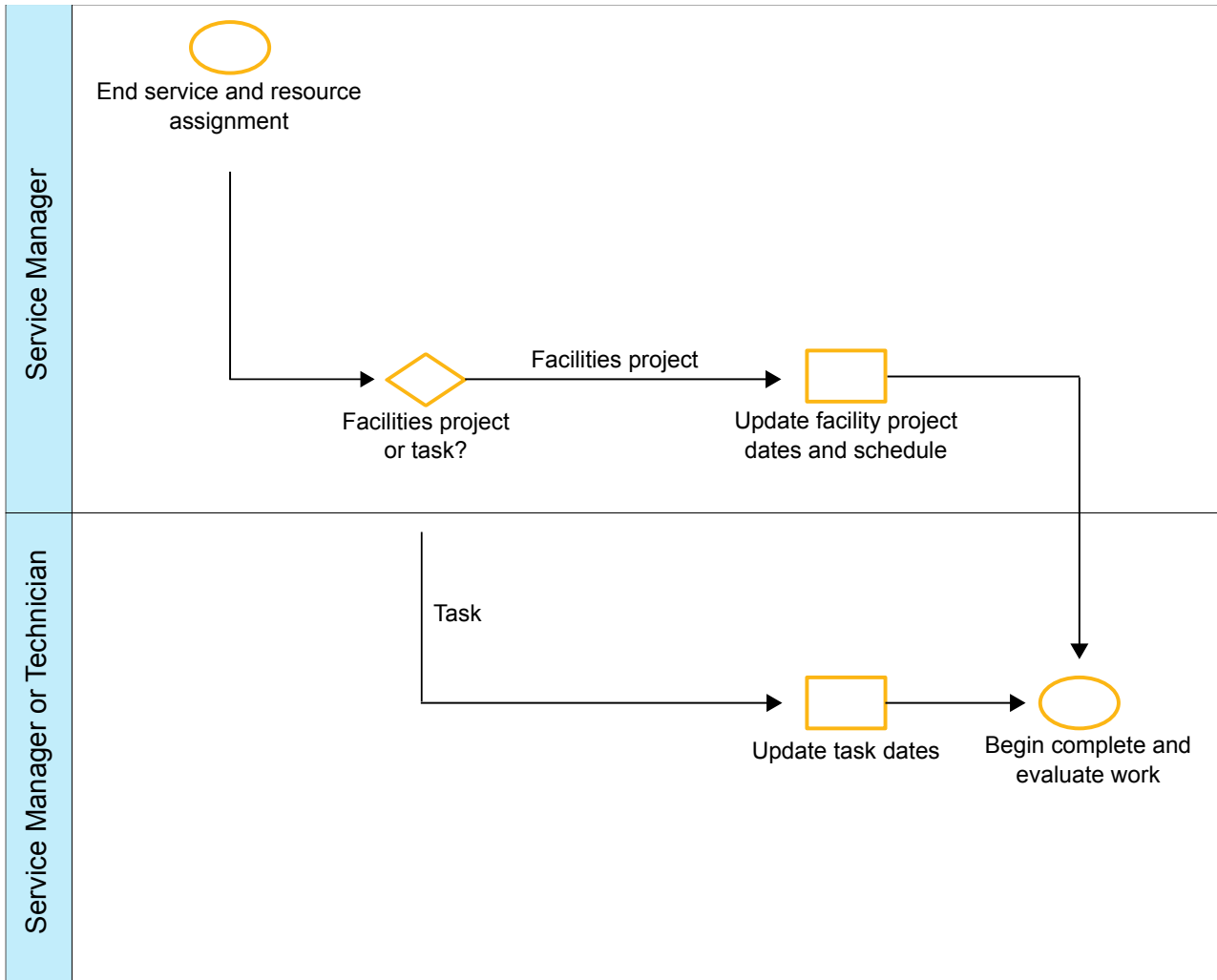


Abbildung 25. Zeitplan aktualisieren

Arbeitsdetails und -prozeduren überwachen

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Überwachung und Aktualisierung von Arbeitsdetails und Prozeduren für ein Projekt und dessen Aufgaben.

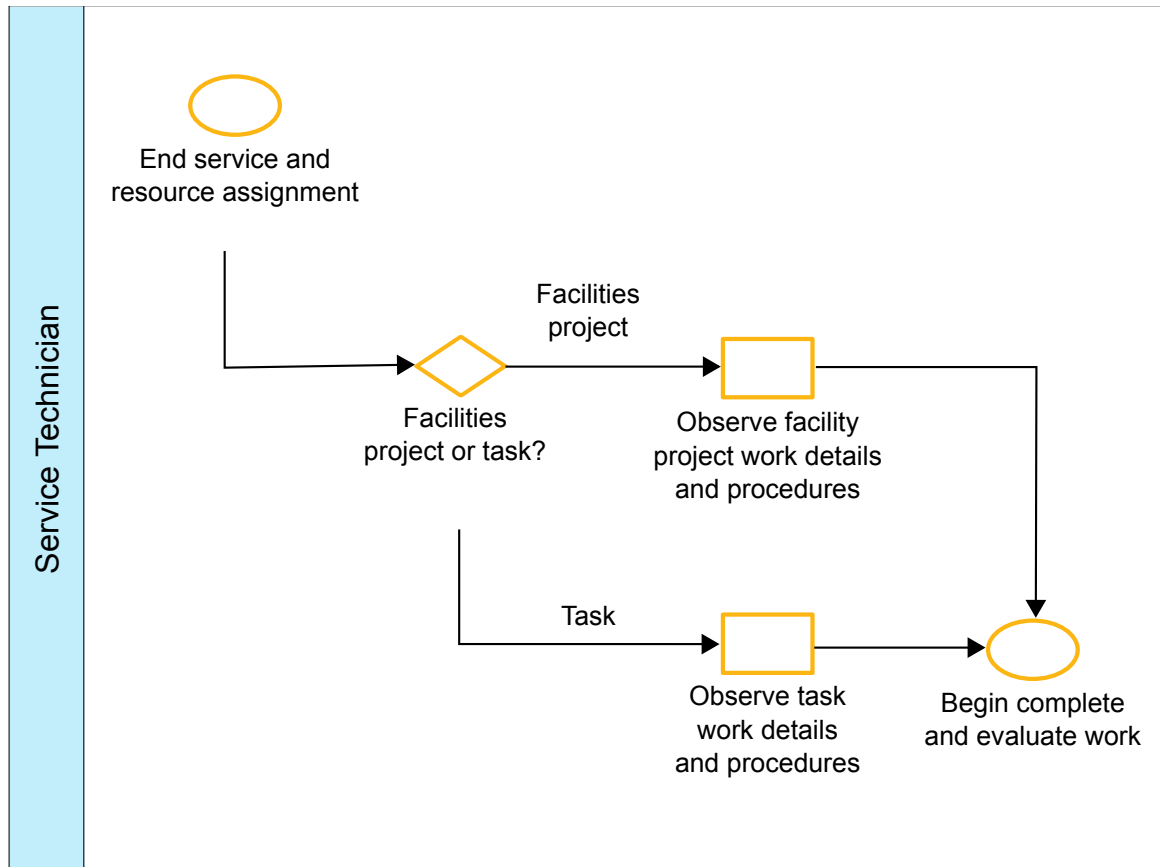


Abbildung 26. Arbeitsdetails und -prozeduren überwachen

Aufgabentyp- und anwendungsspezifische Aktivitäten

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt die Aufzeichnung der Aktivitäten in der Anwendung für die verschiedenen Aufgabentypen, wie z. B. Materialbestellungsaufgaben, Facility-Bewertungsaufgaben und Inventuraufgaben.

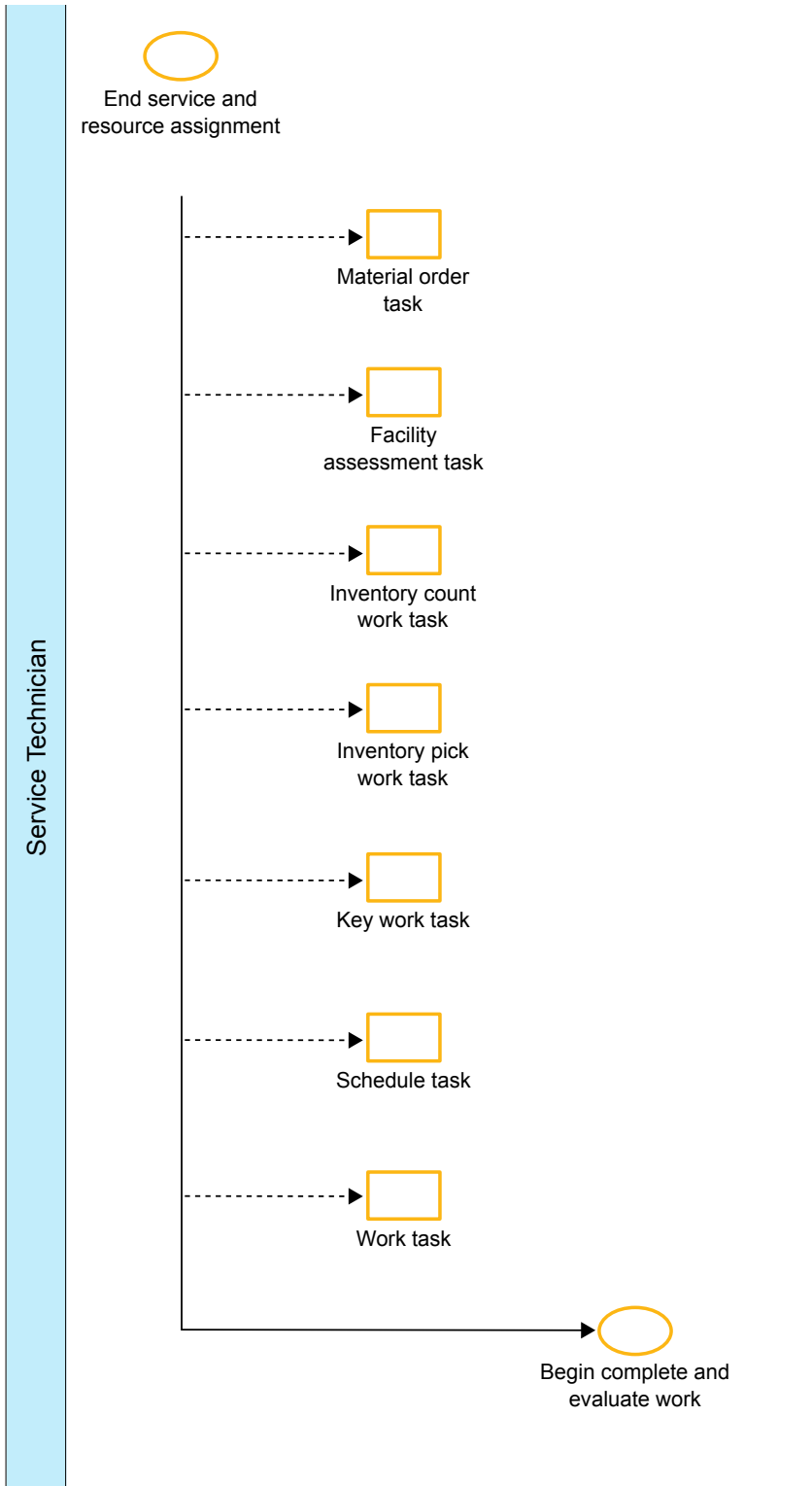


Abbildung 27. Aufgabentyp- und anwendungsspezifische Aktivitäten

Arbeiten abschließen und auswerten

Dieses Ablaufdiagramm beschreibt den Abschluss und die Auswertung von Arbeitsdetails und Prozeduren für ein Projekt und dessen Aufgaben.

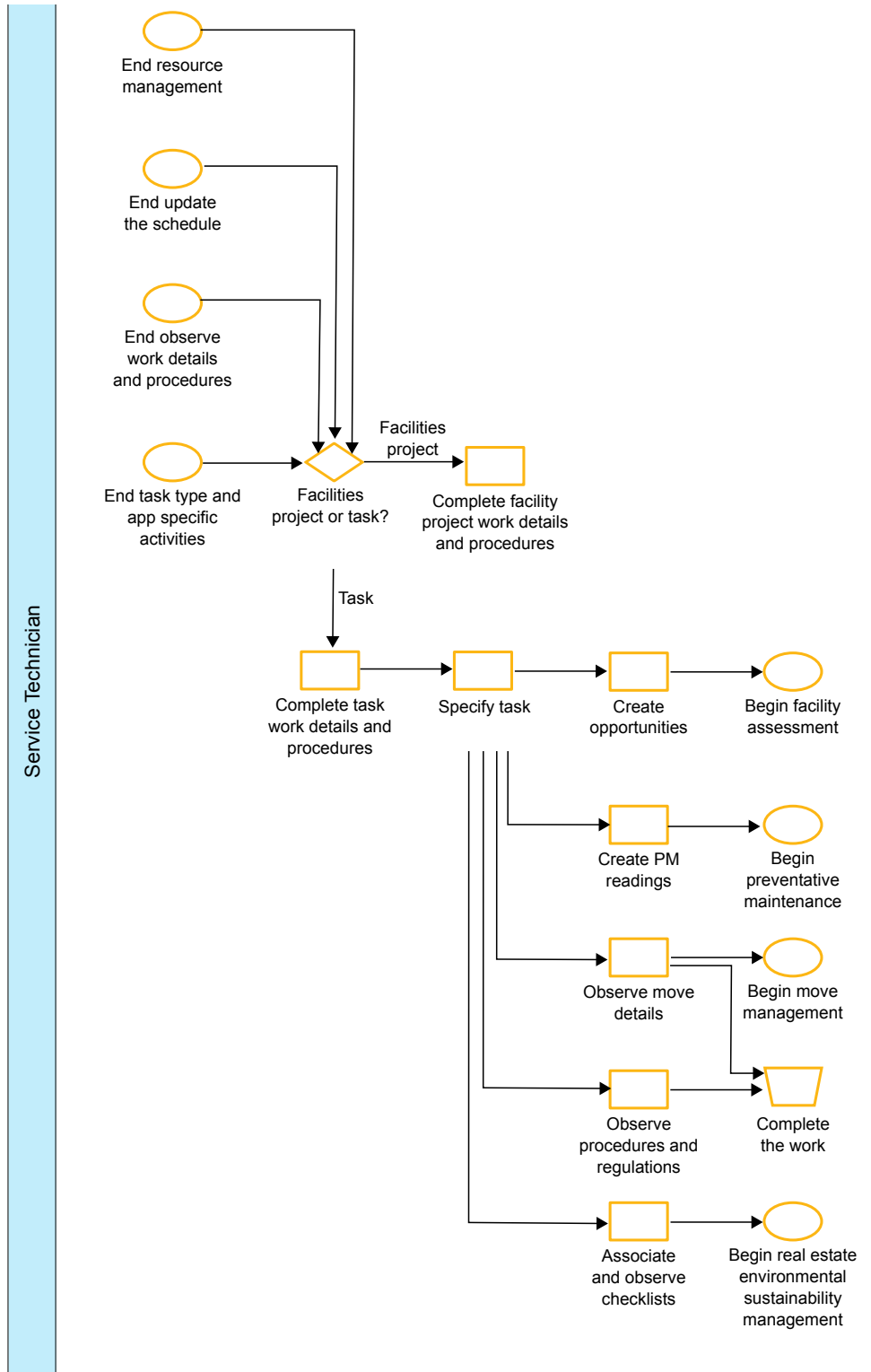


Abbildung 28. Arbeiten abschließen und auswerten

Kapitel 3. Service-Management-Prozess

Die Erstellung von Arbeiten wird vom Service-Management-Prozess verwaltet. Der Service-Management-Prozess ist in andere Funktionen von TRIRIGA Application Platform eingebunden, einschließlich korrekativer Instandhaltung, vorbeugender Instandhaltung, Umzugsmanagement und Facility-Bewertung.

Der Service-Management-Prozess ist im folgenden Prozessdiagramm abgebildet:

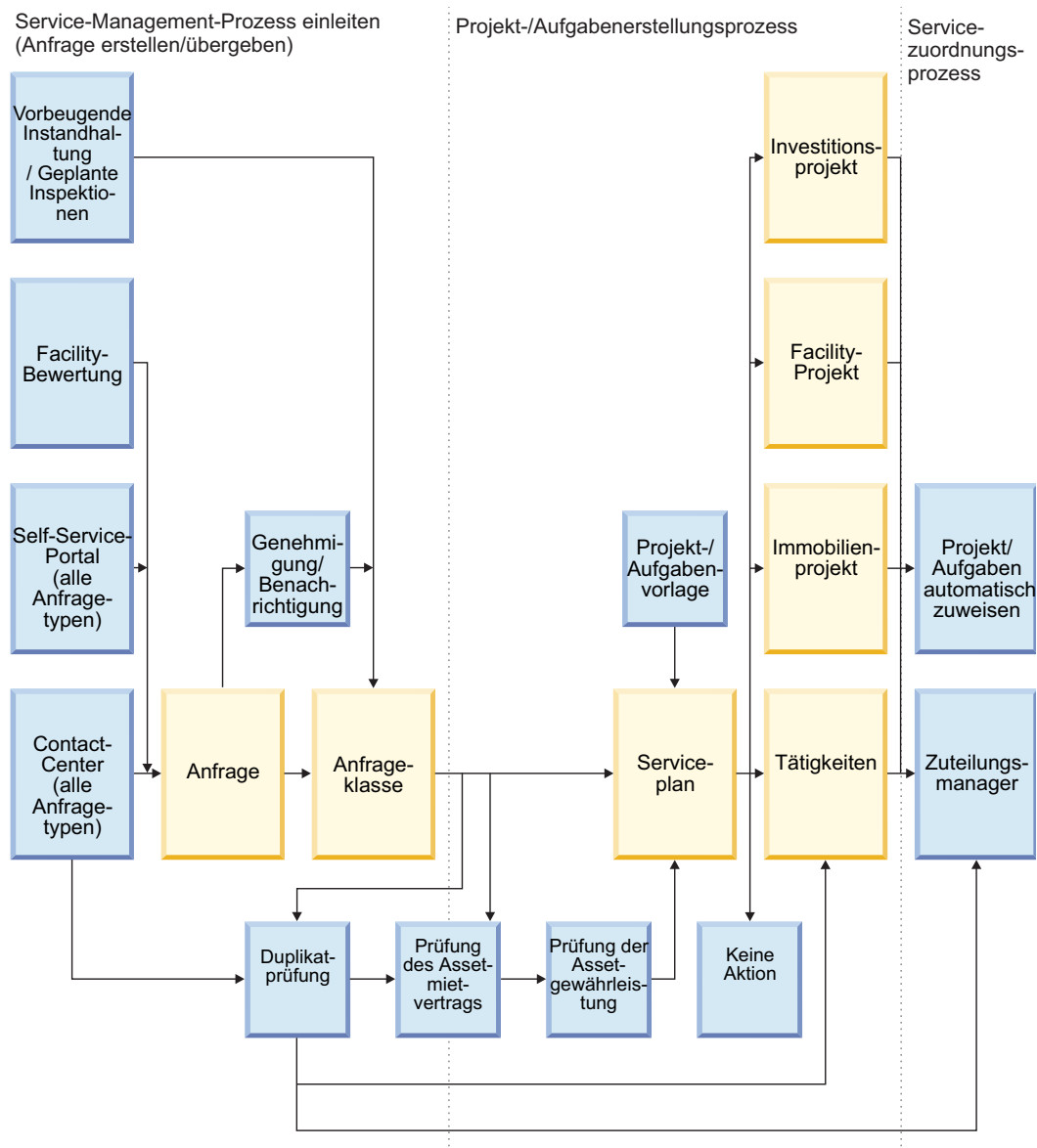


Abbildung 29. Service-Management-Prozess

Der Service-Management-Prozess setzt sich aus drei Hauptschritten zusammen:

1. Service-Management-Prozess einleiten

Im Rahmen des Facility-Bewertungsprozesses werden von einem Self-Service-Benutzer oder von einem Contact-Center-Mitarbeiter für einen Anrufer eine Anfrage und die zugehörige Anfrageklasse erstellt. Alternativ kann ein Instandhaltungsmanager die Anfrageklasse während der Erstellung eines vorbeugenden Instandhaltungsplans auswählen.

2. Projekt- und Aufgabenerstellung

Die Anfrageklasse und der entsprechende Serviceplan enthalten die Einstellungen, die bestimmen, wie die Geschäftslogik bei der Erstellung der Arbeit umgesetzt wird. Die Methode, mit der der Service-Management-Prozess gestartet wird, bestimmt, welche Anfrageklasse und welche Serviceplandatensätze verwendet werden. Der Serviceplan verwendet Vorlagen, um Projekte und Aufgaben zu erstellen.

3. Servicezuordnung

Die Zuordnungsregeln im Serviceplan bestimmen, ob die Projekte und Aufgaben automatisch zugewiesen werden oder vom Zuteilungsmanager zugewiesen werden müssen.

Kapitel 4. Service-Management konfigurieren

TRIRIGA Application Platform implementiert die Geschäftsregeln der Organisation in Übereinstimmung mit der Service-Management-Konfiguration. Wenn Sie auf die Service-Management-Konfigurationsdatensätze zugreifen möchten, müssen Sie sich als Benutzer mit Verwaltungsaufgaben, z. B. als Service-Manager, anmelden.

Übersicht über die Service-Management-Konfiguration

Die Anfrageklasse und der zugehörige Serviceplan sind die Schlüsseldatensätze für die Ausführung der Geschäftslogik. Weitere Konfigurationsdatensätze sind nur in bestimmten Szenarien erforderlich. Wenn Ihre Organisation beispielsweise mehrere Gruppen enthält, die denselben Service anbieten, können Sie SAM-Datensätze (Service Assignment Matrix, Servicezuordnungsmatrix) für die Zuweisung der Arbeiten generieren.

Anfrageklasse

Die Anfrageklasse bestimmt die Geschäftsregeln, die vom Service-Management-Prozess angewendet werden sollen.

Die Anfrageklasse kann auf die folgenden Arten angegeben werden:

- Ein Anforderer meldet sich an und verwendet Request Central, um manuell eine Anfrageklasse auszuwählen.
- Ein Contact-Center-Mitarbeiter wählt eine Anfrageklasse für einen Anrufer aus.
- Ein Instandhaltungsmanager wählt eine Anfrageklasse während der Erstellung eines vorbeugenden Instandhaltungsplans aus.

Ein Service-Manager erstellt und verwaltet die Anfrageklassendatensätze. Obwohl Benutzer können eine Anfrageklasse in einer Liste mit Anfrageklassen auswählen können, wird die Anzeige und Bearbeitung dieser Datensätze gewöhnlich durch Sicherheitseinstellungen eingeschränkt.

Die Serviceklasse wird für die Kategorisierung der Verwendung der Anfrageklasse verwendet. Der Anfrageklasse kann ein Lösungsdatensatz aus der Knowledge Base zur Verfügung gestellt werden.

Servicepläne

Der Serviceplan, der der Anfrageklasse zugeordnet ist, definiert, wie die Geschäftsverarbeitungsregeln umgesetzt werden. Servicepläne werden verwendet, um die Regeln für das Management von Serviceanfragen und Tätigkeiten zu zentralisieren.

Eine Anfrageklasse kann nur einem einzigen Serviceplan zugeordnet werden. Ein generischer Serviceplan wird jedoch in der Regel mehreren Anfrageklassendatensätzen zugeordnet. Die Anfrageengine verwendet die Zuordnung zwischen einer Anfrageklasse und einem Serviceplan, um die Reaktionen des Systems bei der Übergabe einer Anfrage zu bestimmen. Die Projekt- und Aufgabenvorlagen werden verwendet, um Aufgaben und Projekte für den Serviceplan zu erstellen.

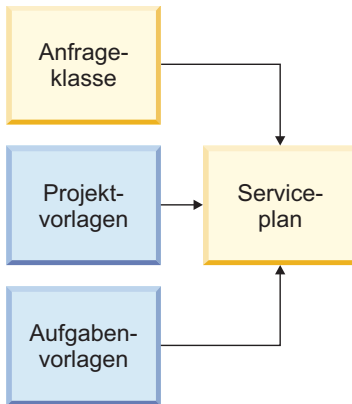


Abbildung 30. Serviceplanbeziehungen

Die Serviceplankonfiguration steuert die folgenden Aktionen:

- Aufgabenerstellung, die auf der Aufgabenvorlage im Serviceplan basiert
- Automatische Zuweisung von Serviceanbietern, wie z. B. verantwortliche Organisation oder Person
- SLA-Details (Service-Level-Agreement), z. B. Antwortzeitraum

Zuordnungsregeln für Servicepläne

Im Abschnitt mit den Zuordnungsregeln des Serviceplans wird der größte Teil der Geschäftslogik definiert.

Projekt- und Aufgabenzuordnung

Wenn Sie ein Projekt oder eine Aufgabe erstellen, müssen Sie die folgenden Regeln angeben:

Aufgabenzuordnungsregel

Legt die Methode für die Zuordnung des Serviceanbieters fest, z. B. die zuständige Organisation oder Person.

Datumsregeln für Aufgabenzuordnung

Legt die Methode für die Zuordnung der SLA-Details fest, z. B. die Werte für "Antworten innerhalb von", "Fällig in" und "Folgeaktion innerhalb von".

Regel für Aufgabenschätzungen

Bestimmt den Ursprung der Arbeitszeiten und der geplanten Kosten für die erstellten Aufgaben.

Optionen für die Projekt- und Aufgabenzuordnung

Die folgende Tabelle enthält die für die Felder **Projektzuordnungsregel** und **Aufgabenzuordnungsregel** verfügbaren Optionen.

Tabelle 1. Optionen für die Projekt- und Aufgabenzuordnungsregeln

Zuordnungsregel	Definition
Automatische Zuordnung zu Serviceanbieter	Mit dieser Regel wird eine Suche nach gültigen SAM-Datensätzen (Service Assignment Matrix, Servicezuordnungsmatrix) veranlasst, um die zuständige Organisation zu ermitteln. Der SAM-Datensatz kann aus einer Servicevereinbarung, einer Abrufbestellung, einem Immobilienmietvertrag oder einer Gewährleistung stammen.
Nicht zuordnen	Mit dieser Regel wird das Projekt oder die Aufgabe keiner Organisation zugeordnet. Das Projekt oder die Aufgabe muss mit anderen Methoden zugeordnet werden, z. B. vom Zuteilungsmanager.
Zuordnung aus Aufgabenvorlage verwenden	Diese Regel wird nur von der Aufgabenzuordnungsregel verwendet. Sie weist das System an, die entsprechenden Organisationen aus den Aufgabenvorlagen zu extrahieren, die für die Generierung der Aufgaben verwendet werden.
Organisation des vorbeugenden Instandhaltungsplans verwenden	Diese Regel ordnet die Aufgabe mithilfe der Arbeitsplanorganisation zu, die dem vorbeugenden Instandhaltungsplan zugeordnet ist.
Serviceplan verwenden	Diese Regel ordnet die Werte mithilfe des Abschnitts "Service-Level-Standards" des Serviceplans zu. Diese Option wird hauptsächlich verwendet, wenn nur ein einziger Anbieter die zugehörige Anfrageklasse des Serviceplans bearbeitet.

Optionen für Aufgabendaten und -schätzungen

Die folgende Tabelle enthält die für die Felder **Datumsregeln für Aufgabenzuordnung** und **Regel für Aufgabenschätzungen** verfügbaren Optionen.

Tabelle 2. Optionen für Regeln für Datum/Schätzung

Regel für Datum/Schätzung	Beschreibung
Servicevereinbarung verwenden	Verwendet die Daten im endgültigen SAM-Datensatz, der bei der Suche in der Servicezuordnungsmatrix gefunden wurde.
Serviceplan verwenden	Verwendet die Daten im Serviceplan, der den erstellten Aufgaben zugeordnet ist.
Aufgabenvorlage verwenden	Verwendet die Daten in der Aufgabenvorlage, die dem Serviceplan zugeordnet ist, der wiederum den erstellten Aufgaben zugeordnet ist.
Vorbeugenden Instandhaltungsplan verwenden	Verwendet die Daten im vorbeugenden Instandhaltungsplan, der der Aufgabe zugeordnet ist.
Nicht zutreffend	Die SLA-Zuordnung und die Schätzungszuordnungen werden ignoriert.

Die Optionen für die Datumsregeln für Aufgabenzuordnung und die Regel für Aufgabenschätzungen richten sich nach der für die Aufgabenzuordnungsregel ausgewählten Option. Wenn Sie die Aufgabenzuordnungsregel ändern, müssen Sie die Datumsregeln für Aufgabenzuordnung und die Regel für Aufgabenschätzungen erneut auswählen.

Lokationsbezogene Filterung

Wenn Request Central-Benutzer einen Service anfordern, wählen sie ein Gebäude aus, in dem der Service erforderlich ist. Für das ausgewählte Gebäude gibt es eine zugeordnete Liste mit verfügbaren Serviceanfrageklassen, in der der Benutzer eine Auswahl treffen kann.

Standardmäßig sind für alle Gebäude alle Typen von Anfrageklassen zulässig. Wenn Sie die verfügbaren Typen von Anfrageklassen beschränken möchten, können Sie den Zugriff auf Anfragetypen nach Gebäude oder Gruppe konfigurieren und verwalten.

Sie können Gebäuden Services hinzufügen, indem Sie **Anfragen > Konfiguration > Anfrageservices verwalten** auswählen und die Registerkarte **Massenhinzufügung** verwenden. Auf ähnliche Weise können Sie Services für Gebäude mit der Registerkarte **Massenentfernung** entfernen.

Verfahren

Die Verfahren enthalten Informationen, die Datensätzen zugeordnet sind, die erklären, wie bestimmte Typen von Instandhaltung ausgeführt werden. Verfahrensdatsätze geben vor, wie Instandhaltungstechniker die Arbeit ausführen und sind deshalb Assets, Lokationen und vorbeugenden Instandhaltungsplänen zugeordnet.

Die verschiedenen Verfahrenstypen können zusammen verwendet werden, um einen vollständigen Instandhaltungsprozess zu beschreiben. Beispielsweise ist für ein Arbeitsverfahren möglicherweise der Abschluss eines Lockout/Tagout-Verfahrens erforderlich, damit die Ausstattung gefahrlos gesichert werden kann, bevor die Arbeit ausgeführt wird.

Ablesungsgruppen und -protokolle

Ablesungsgruppen auf Asset- und Lokationsebene enthalten Ablesungsprotokolle und sind den entsprechenden Assets und Lokationen zugeordnet. Das Ablesungsprotokoll fungiert als Speicherposition für die Ablesungen für das Asset bzw. die Lokation.

Techniker geben die Ablesungen bei Tätigkeiten oder direkt im Asset- oder Lokationsdatensatz ein. In manchen Situationen kann die Integration mit Gebäudesteuerungssoftware so konfiguriert werden, dass die Ablesungsprotokolle direkt aktualisiert werden.

Ablesungsgruppen können auch auf Spezifikationsebene erstellt werden. Wenn ein Asset dieses Spezifikationstyps nach der Erstellung der Ablesungsgruppe erstellt wird, übernimmt das Asset die Ablesungsgruppe der Spezifikation. Die Ablesungsgruppe wird aber nicht nachträglich auf vorhandene Assets des Spezifikationstyps angewendet.

SAM-Datensätze

Wenn mehrere Gruppen denselben Service anbieten, werden SAM-Datensätze (Service Assignment Matrix, Servicezuordnungsmatrix) verwendet, um die Arbeit zu

bewerten und dem entsprechenden Serviceanbieter zuzuweisen. Die einzelnen SAM-Datensätze basieren auf einer Konfiguration der Klassifikation, Geografie und Organisation.

In bestimmten Situationen müssen Sie keine SAM-Datensätze generieren. Wenn ein Service beispielsweise nur von einer einzigen Gruppe in der Organisation angeboten wird, können Sie auch nur einen Serviceplan verwenden. Ein einzelner Serviceplan wird häufig für kleine zentrale Organisationen oder für große Organisationen verwendet, die bestimmte Aspekte ihres Service zentralisieren. Wenn ein einzelner Serviceplan aber nicht ausreicht, müssen Sie SAM-Datensätze generieren.

Verschiedene Vertragstypen generieren und enthalten SAM-Datensätze, einschließlich der folgenden Datensätze:

- Abrufbestellungen
- Servicevereinbarungen
- Immobilienmietverträge
- Gewährleistungsdatensätze

Vor der Generierung von SAM-Datensätzen müssen Sie die erforderlichen Kriterien angeben: Anfrageklasse, Kundenorganisation, Anfragelokation und Anfragegeografie. Außerdem können Sie die von den SAM-Datensätzen zu verwendenden Standardwerte angeben.

Wenn der Mietvertrag oder die Vereinbarung aktiviert wird, werden die SAM-Datensätze generiert. Sie können die generierten SAM-Datensätze auf der Unterregisterkarte **Service**matrix der Registerkarte **Laufzeiten & Bedingungen** oder **Servicebereiche** anzeigen und bearbeiten. Die SAM-Datensätze enthalten die Details des Serviceanbieters, einschließlich des Vertrags, der verantwortlichen Organisation und der Person und der SLA-Details.

Der SAM-Prozess wird im folgenden Diagramm veranschaulicht.

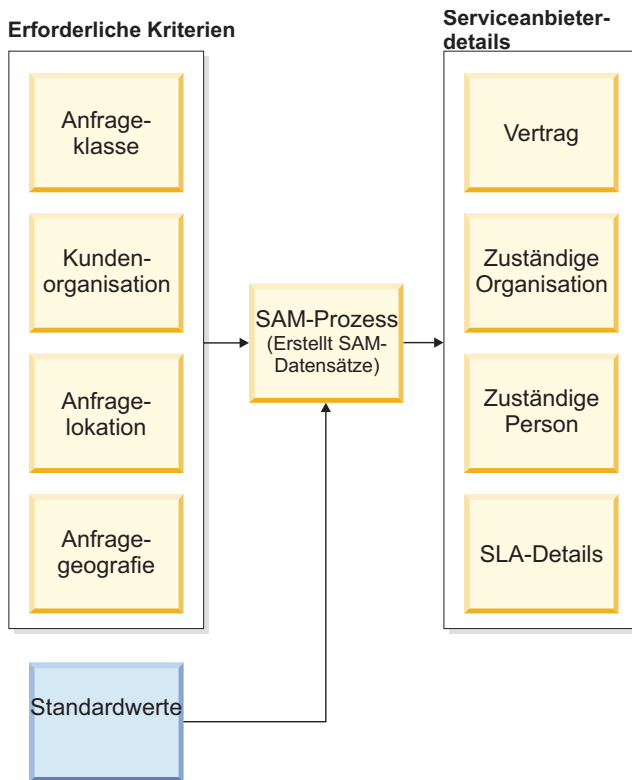


Abbildung 31. Servicezuordnungsmatrixprozess

Standardwerte für SAM-Datensätze

In der Vereinbarung oder dem Vertrag können Sie die Standardwerte definieren, die von den generierten SAM-Datensätzen (Service Assignment Matrix, Servicezuordnungsmatrix) verwendet werden. Sie können die SAM-Datensätze zu einem späteren Zeitpunkt bei Bedarf ändern.

Die Standardwerte für SAM-Datensätze werden auf der Registerkarte **Laufzeiten & Bedingungen** des Servicevereinbarungs-, Abrufbestellungs- und Gewährleistungsdatensatzes definiert. Im Immobilienmietvertragsdatensatz werden die Standardwerte für SAM-Datensätze auf der Registerkarte **Servicebereiche** definiert. Die relevanten Abschnitte sind "SLA-Werte für Standardmatrix" und "Standard-servicegebührentyp".

Zu den Standardwerten gehören Zeit-, Kosten- und Prioritätsvariablen. Wenn Ihr Vertrag durch eine Anfrageklasse abgedeckt wird, die Standardwerte enthält, können Sie die Standardwerte der Anfrageklasse für Ihre SAM-Datensätze verwenden.

Die folgenden Felder werden für die Verwendung von Ansprechpartnerrollen kombiniert, um die für die Aufgabe zuständige Person zuzuweisen:

- Das Feld **Standardzuordnung zu Rolle** bestimmt die Ansprechpartnerrolle, nach der das System sucht, z. B. Disponent.
- Das Feld **Rollenauflösung** bestimmt, ob die Ansprechpartnerrolle dem Vertrag oder der Anfrage zugeordnet ist, die über den Vertrag verarbeitet wird, und erstellt so den verknüpften Datensatz. Die Rollenauflösung stellt sicher, dass der Datensatz automatisch in Hinblick auf Änderungen der Rolle aktuell bleibt.

- Das Feld **Verwendung von Rollen aus** beschreibt die Beziehung zum verknüpften Datensatz.

Wenn eine zuständige Person nicht auf der Basis von Vertragsrollen zugewiesen wird, wird der Standardbeauftragte als für die Aufgabe zuständige Person bestimmt. Die für eine Aufgabe zuständige Person ist die Person, die die Arbeit überwacht, und nicht unbedingt die Person, die die Arbeit ausführt. Die der Aufgabe zugeordneten Ressourcen bestimmen den Techniker, der die Arbeit tatsächlich ausführt.

Der Abschnitt "Standardservicegebührentyp" bestimmt, ob der Anfangsgebührentyp aller SAM-Datensätze "Fakturierbar" oder "Eingeschlossen" ist. "Eingeschlossen" bedeutet, dass der Service in der Vereinbarung enthalten ist und im Rahmen der Vertragsbedingungen bezahlt wird. "Fakturierbar" bedeutet, dass die Arbeit auf Verbrauchsbasis (Pay-Per-Use) abgerechnet wird, obwohl der Serviceanbieter die Arbeit im Rahmen der Vertragsvereinbarung ausführt.

Erforderliche Kriterien für SAM-Datensätze

Die SAM-Datensätze (Service Assignment Matrix, Servicezuordnungsmatrix) enthalten alle Kombinationen von Anfragen oder Serviceklassen, geografischen Servicebereichen, Servicelokationen und Kundenorganisationen, die im ursprünglichen Vertrag angegeben sind.

Die Kriterien für SAM-Datensätze werden auf der Registerkarte **Laufzeiten & Bedingungen** des Servicevereinbarungs-, Abrufbestellungs- und Gewährleistungsdatensatzes definiert. Im Immobilienmietvertragsdatensatz werden die Kriterien für SAM-Datensätze auf der Registerkarte **Servicebereiche** definiert.

Damit gültige SAM-Datensätze erstellt werden, müssen mindestens drei Kriterien im Vertrag angegeben werden:

- Mindestens eine zugeordnete Anfrage- oder Serviceklasse. Die Anfrageklasse wird für den Serviceanfrageprozess verwendet. Die Serviceklasse wird im Beschaffungsprozess verwendet.
- Mindestens ein zugeordneter Lokations- oder Geografiedatensatz. Das System sucht zuerst nach Lokationen und nur, wenn keine Übereinstimmung gefunden wurde, anschließend nach Geografien.
- Mindestens eine gültige Kundenorganisation. Die Kundenorganisationen werden (wie andere Kriterien) aus der Anfrage extrahiert, wenn der Prozess nach einer geeigneten Übereinstimmung sucht.

Wenn Sie Verträge erstellen, wählen Sie die höchste Ebene in der Hierarchie aus, die die abgedeckte Arbeit genau beschreibt. Wenn der Vertrag beispielsweise für jedes Geschoss verwendet wird, wählen Sie die Gebäudeebene für Lokationen aus. Die Auswahl der höchsten Ebene bietet die folgenden Vorteile:

- Erfordert die geringste Anzahl an zu generierenden SAM-Datensätzen, wodurch die Generierungs- und Suchprozesse beschleunigt werden.
- Unterstützt das Management mithilfe von Ausnahmen. Die Elektrikgruppe deckt beispielsweise alle Anrufe bezüglich der Elektrik für ein Gebäude mit Ausnahme des IT-Serverraums ab, der von der IT-Gruppe abgedeckt wird. In diesem Fall decken zwei technische Servicevereinbarungen den Serverraum ab. Wenn ein Anruf jedoch eigens für den IT-Serverraum eingeht, wird nur der SAM-Datensatz für die IT-Gruppe verarbeitet.

Bei der Aktivierung des Vertrags wird für jede eindeutige Kombination von Kriterien ein SAM-Datensatz erstellt. Wenn Sie beispielsweise zwei Anfrageklassen, zwei Lokationen und zwei Organisationen angeben, werden acht SAM-Datensätze generiert.

Automatische Zuordnung von Serviceanbietern

Sie können Ihr System so konfigurieren, dass Serviceanbieter, basierend auf der Servicezuordnungsmatrix automatisch zugeordnet werden. Der Prozess der automatischen Zuordnung sucht automatisch nach gültigen SAM-Datensätzen (Service Assignment Matrix, Servicezuordnungsmatrix), um die zuständige Organisation zu ermitteln.

Wenn die automatische Zuordnung aktiviert ist, werden die Kriterien in der folgenden Reihenfolge bewertet:

1. Anfrageklasse oder Serviceklasse
2. Kundenorganisation für die Anfrage
3. Lokation oder Geografie, wenn keine Übereinstimmung mit der Lokation gefunden wird
4. Wenn weiterhin mehrere Übereinstimmungen gefunden werden, höchster Anbietertyp
5. Wenn weiterhin mehrere Übereinstimmungen gefunden werden, höchste Anbieterbewertung

Die Kriterien 1-3 werden immer verwendet. Die Kriterien 4 und 5 werden nur verwendet, wenn mehrere Datensätze die Kriterien 1-3 erfüllen.

Wenn der Prozess der automatischen Zuordnung mit der Bewertung von Lokationen und Geografien beginnt, wird zuerst die spezifische Lokation geprüft, die in der Anfrage angegeben ist. Wenn für die angegebene Lokation keine Übereinstimmung gefunden wird, wird auf der nächsthöheren Ebene in der Lokationshierarchie weitergesucht. Wenn für die Fläche beispielsweise keine Übereinstimmung gefunden wird, wird auf Geschossebene und dann auf Gebäudeebene weitergesucht. Wenn keine Lokationsübereinstimmung gefunden wird, werden die Geografien durchsucht.

Der Anbietertyp und die Anbieterbewertung werden verwendet, wenn mehrere Übereinstimmungen nach der Auswertung der anderen Kriterien gefunden wurden. An einer bestimmten Lokation können beispielsweise die Gruppe für HLK-Arbeiten und die Gruppe für Elektroarbeiten eine Anfrage bezüglich der Temperatur beantworten. Wenn beide Arbeitsgruppen Verträge haben, die diesen Anfragetyp für diese Lokation abdecken, wird der Anbietertyp verwendet. Das System sucht zuerst nach einem Vertrag, bei dem der Anbietertyp auf "Primär" gesetzt ist, und anschließend nach einem Vertrag, bei dem der Anbietertyp auf "Backup" gesetzt ist. Nachdem der Anbietertyp ausgewertet wurde und sich immer noch mehrere Servicematrixdatensätze qualifizieren, dient die Anbieterbewertung als zweite Differenzierungsebene.

Der Anbietertyp und die Anbieterbewertung werden auf der Registerkarte **Allgemein** des Vertrags angegeben. Anfrageklasse, Serviceklasse, Kundenorganisation, Lokationen und Geografien werden auf der Registerkarte **Laufzeiten & Bedingungen** oder **Servicebereiche** angegeben.

Knowledge Base und Lösungsdatensätze

Die Knowledge Base setzt sich aus einer Reihe von Fragen, Antworten und Lösungen zusammen, die ein Contact-Center-Mitarbeiter verwendet, um das Problem eines Anrufers zu lösen.

Wenn ein Contact-Center-Mitarbeiter einen Anruf erhält, gibt der Mitarbeiter die Anfrageklasse an, die dem Problem des Anrufers entspricht. Wenn für diese Anfrageklasse ein Lösungsdatensatz verfügbar ist, wird ein Link zur Knowledge Base angezeigt. Der Contact-Center-Mitarbeiter kann den Lösungsdatensatz verwenden, um das Problem am Telefon zu lösen. Alternativ kann er auch die durch den antwortenden Techniker erforderliche Fehlerbehebung eingrenzen.

Die Lösungsanweisungen dienen als Fragebaumstruktur, die die Contact-Center-Mitarbeiter befolgen, wenn sie einem Anrufer mit der Knowledge Base helfen. Die Lösungsdatensätze dienen als Protokolldatensatz der verwendeten Lösungsanweisungen. Die Lösungsdatensätze erfassen die Fragen, Antworten und Lösungen, die während des Anrufs besprochen wurden. Wenn Sie den Lösungsdatensatz hinzufügen, können Sie die höchste Ebene der Lösungsanweisungsbaumstruktur der entsprechenden Anfrageklasse zuordnen.

Verwenden Sie für die höchste Ebene der Lösungsanweisungsbaumstruktur und die Anfrageklasse, die vom Lösungsdatensatz unterstützt wird, denselben Namen. Wenn die Anfrageklasse beispielsweise den Namen "Room Cold" hat, können Sie den Lösungsdatensatz der höchsten Ebene auch "Room Cold" nennen. Der Lösungsdatensatz der höchsten Ebene enthält die erste Frage in der Fragebaumstruktur. Die Anfrageklasse verweist direkt auf diesen Datensatz der höchsten Ebene.

Anfrageklassendatensätze konfigurieren

TRIRIGA Application Platform enthält eine Sammlung vorkonfigurierter Anfrageklassendatensätze. Sie können die Anfrageklassenstruktur in der Klassifikationshierarchie bearbeiten.

Vorbereitende Schritte

Sie müssen sich als Service-Manager oder Anwendungsadministrator anmelden.

Informationen zum Setup von Workplace Services finden Sie in Artikel 4 der UX-Artikel im Wiki zu IBM TRIRIGA.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Portal **Tools** im Abschnitt "Anwendungsverwaltung" **Klassifikationen** aus.
2. Navigieren Sie in der Anzeige **Hierarchie** zu den Anfrageklassendatensätzen und wählen Sie das übergeordnete Element des Datensatzes aus, den Sie erstellen möchten.
3. Klicken Sie in der Anzeige **Hierarchie** auf **Neu** und wählen Sie **Anfrageklasse** aus.
4. Geben Sie auf der Registerkarte **Allgemein** den Namen und weitere allgemeine Informationen ein.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Details** die Serviceklasse an und geben Sie die geschätzten Servicekosten und die geschätzte Servicezeit ein.
6. Optional: Fügen Sie der Anfrageklasse einen Lösungsdatensatz hinzu.

- a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Details** das Kontrollkästchen **Hat Lösungsdatensatz** aus.
- b. Geben Sie auf der Registerkarte **Lösungsdatensatz** den Datensatz an.
7. Wählen Sie auf der Registerkarte **Serviceplan** den Serviceplan aus, der die Geschäftsregeln ausführen soll.
8. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Servicepläne konfigurieren

Sie können einen generischen Serviceplan oder einen Serviceplandatensatz für jede Anfrageklasse erstellen.

Vorbereitende Schritte

Sie müssen sich als Service-Manager oder Anwendungsadministrator anmelden.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Instandhaltung > Konfiguration > Serviceplan** aus.
2. Klicken Sie auf die Aktion **Hinzufügen**.
3. Wählen Sie im Abschnitt "Details" einen Anfragetyp aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt "Zuordnungsregeln" einen Wert in der Liste **Projekt oder Aufgaben erstellen** aus.
5. Geben Sie die Zuordnungsregeln an. Die verfügbaren Regeln werden durch den Anfragetyp und dadurch bestimmt, ob Sie ein Projekt oder eine Aufgabe erstellen.
6. Wenn Sie **Serviceplan verwenden** für mindestens eine Ihrer Zuordnungsregeln auswählen, geben Sie im Abschnitt "Service-Level-Standards" die Standardwerte für die generierte Arbeit an.
7. Geben Sie im Abschnitt "Schätzungen" die Anfangsschätzungen für Anrufe an, bei denen eine Anfrageklasse mit diesem zugeordneten Serviceplan verwendet wird.
8. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Verfahren konfigurieren

Das Verfahren definiert die Schritte, die der Techniker ausführt, die Kostenvoranschläge für jeden Schritt und das zu verwendende Material. Verfahrensschritte können vollkommen eigenständig sein oder externe Quellen, wie z. B. Ausstattungsservicehandbücher, referenzieren.

Vorbereitende Schritte

Sie müssen sich als Benutzer mit Verwaltungsaufgaben anmelden.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Instandhaltung > Verfahren > Arbeit** aus.
2. Klicken Sie auf die Aktion **Hinzufügen**.
3. Fügen Sie dem Verfahren auf der Registerkarte **Verfahrensschritte** Schritte hinzu, einschließlich Kostenvoranschlägen.
4. Fügen Sie dem Verfahren auf der Registerkarte **Material** Material hinzu.
5. Klicken Sie auf **Entwurf erstellen**.

Ablesungsgruppen konfigurieren

Mit Ablesungsgruppen können Sie die Ablesungen aufzeichnen. Die Konfiguration einer Ablesungsgruppe ist für eine Spezifikation, ein Asset und eine Lokation ähnlich.

Vorbereitende Schritte

Sie müssen sich als Service-Manager, Servicetechniker oder Anwendungsadministrator anmelden.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Menü **Portfolio** ein Asset, eine Lokation oder eine Spezifikation aus.
 - Wählen Sie **Assets** und anschließend den Typ des Assets aus, z. B. Gebäudeausstattung.
 - Wählen Sie **Lokationen** und anschließend den Typ der Lokation aus, z. B. Liegenschaft.
 - Wählen Sie **Konfiguration > Spezifikation** und anschließend den Typ der Spezifikation aus, z. B. Möbel.
2. Klicken Sie auf das Asset, die Lokation oder die Spezifikation, der Sie die Ablesungsgruppe hinzufügen möchten.
3. Wenn der Datensatz den Status **Aktiv** hat, klicken Sie auf **Überarbeiten**.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Instandhaltung** die Unterregisterkarte **Ablesungen** aus und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Geben Sie die Details für die Ablesung ein und klicken Sie auf **Erstellen**.
6. Aktivieren Sie das Asset, die Lokation oder die Spezifikation.

SAM-Datensätze generieren

Sie können verschiedene Vertragstypen verwenden, um SAM-Datensätze (Service Assignment Matrix, Servicezuordnungsmatrix) zu generieren. Bei der folgenden Prozedur wird die Servicevereinbarung verwendet.

Vorbereitende Schritte

Sie müssen sich als Service-Manager oder Anwendungsadministrator anmelden.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Verträge > Vereinbarungen** aus.
2. Wählen Sie **Servicevereinbarung** im Abschnitt "Zugehörige Links - Vertragsvereinbarungen" aus.
3. Klicken Sie auf die Aktion **Hinzufügen**.
4. Geben Sie auf der Registerkarte **Allgemein** den Namen und den Serviceanbieter an.
5. Wenn Sie den Anbietertyp und die -bewertung beim Prozess der automatischen Zuordnung verwenden möchten, geben Sie einen Anbietertyp und eine Anbieterbewertung an.
6. Klicken Sie auf **Entwurf erstellen**.
7. Klicken Sie auf das Register **Laufzeiten & Bedingungen**.

8. Geben Sie auf der Registerkarte "Zahlungsbedingungen" die Rabatte an, die gewährt werden, wenn die Zahlung innerhalb eines bestimmten Zeitraums erfolgt.
9. Definieren Sie in den Abschnitten "SLA-Werte für Standardmatrix" und "Standard-servicegebührentyp" die Standardwerte, die von den generierten SAM-Datensätzen verwendet werden sollen.
10. Fügen Sie auf den Registerkarten **Anfrageklasse (für Services)** und **Service-klasse (für Material)** mindestens eine Anfrage- bzw. Serviceklasse hinzu.
11. Fügen Sie auf den Registerkarten **Servicegeografien** und **Service-lokationen** mindestens eine Geografie bzw. Lokation hinzu.
12. Fügen Sie auf der Registerkarte **Kundenorganisationen** mindestens eine gültige Kundenorganisation hinzu.
13. Klicken Sie auf **Ausgeben**.

Ergebnisse

Der Datensatz wurde gespeichert, ist schreibgeschützt und wird für alle erforderlichen Genehmigungen weitergeleitet. Wenn erforderliche Genehmigungen verarbeitet werden, wird der Datensatz ausgegeben und die SAM-Datensätze werden generiert.

Nächste Schritte

Sehen Sie sich die generierten SAM-Datensätze auf der Unterregisterkarte **Service-matrix** oder auf der Registerkarte **Laufzeiten & Bedingungen** an.

Lösungsdatensätze zur Knowledge Base hinzufügen

Damit die Knowledge Base eine hilfreiche Ressource für Ihre Contact-Center-Mitarbeiter ist, müssen Sie Lösungsdatensätze hinzufügen.

Vorbereitende Schritte

Sie müssen sich als Service-Manager oder Anwendungsadministrator anmelden.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Anfragen > Konfiguration > Knowledge Base** aus.
2. Klicken Sie auf die Aktion **Hinzufügen**.
3. Geben Sie im Abschnitt "Allgemein" den Namen ein.
4. Geben Sie im Abschnitt "Details" die Anfrageklassifikation, die Serviceklasse, die Anweisungsklasse und den Problemtyp an.
5. Geben Sie im Abschnitt "Anweisung" die Informationen ein, die beim Zugriff auf diese Lösungsanweisung angezeigt werden.
6. Geben Sie im Abschnitt "Anweisungsoptionen" die Auswahl für die nächste Ebene der Fragebaumstruktur an.
7. Geben Sie Referenzinformationen und zugehörige Dokumente an.
8. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Nächste Schritte

Ordnen Sie die höchste Ebene der Lösungsanweisungsbaumstruktur der entsprechenden Anfrageklasse zu.

Arbeitszeitschätzungen und Kostenvoranschläge konfigurieren

Arbeitszeitschätzungen und Kostenvoranschläge sind bei der Planung und Konfiguration Ihrer Geschäftsprozesse von größter Bedeutung. Sie können Schätzungen und Voranschläge mithilfe des Assistenten für Service-Management-Konfiguration konfigurieren. Außerdem können Sie Schätzungen und Voranschläge in der Servicevereinbarung, der Abrufbestellung, dem Serviceplan oder dem vorbeugenden Instandhaltungsplan angeben.

Schätzungen mit dem Assistenten für Service-Management-Konfiguration konfigurieren

Sie können den Assistenten für Service-Management-Konfiguration verwenden, um Arbeitszeitschätzungen und Kostenvoranschläge für die Anfrageklassen und die Servicematrix zu füllen.

Vorbereitende Schritte

Sie müssen sich als Service-Manager oder Anwendungsadministrator anmelden.

Informationen zu diesem Vorgang

Vorhandene SAM-Datensätze (Service Assignment Matrix, Servicezuordnungsmatrix) werden während des Ausgabeprozesses nicht aktualisiert. Wenn globale Daten für die Servicevereinbarung geändert werden, müssen die SAM-Datensätze aus diesem Grund erneut generiert werden.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Tools > Systemkonfiguration > Anwendungseinstellungen** aus.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Service-Management-Einstellungen** auf **Assistent für Service-Management-Konfiguration**.
3. Aktualisieren Sie auf der Registerkarte **Konfiguration der Anfrageklasse** die geschätzten Werte für die Anfrageklassen.
 - a. Wählen Sie die Option **Details** aus.
 - b. Aktualisieren Sie die geschätzten Servicekosten und die geschätzte Servicezeit.
 - c. Wählen Sie die zu ändernden Anfrageklassendatensätze aus.
 - d. Klicken Sie auf **Auf Anfrageklasse anwenden**.
4. Aktualisieren Sie auf der Registerkarte **Servicematrix ändern** die geschätzten Werte für die Servicematrizen.
 - a. Wählen Sie das Kontrollkästchen **SLA-Werte ändern** aus.
 - b. Aktualisieren Sie die geschätzten Servicekosten und die geschätzte Servicezeit.
 - c. Wählen Sie die zu ändernden Servicematrixdatensätze aus.
 - d. Klicken Sie auf **Servicematrixdatensätze aktualisieren**.
5. Schließen Sie den Assistenten.

Schätzungen für Servicevereinbarungen aufstellen

Sie können die Standardwerte der Anfrageklasse verwenden, um die Schätzungen für Servicevereinbarungen zu füllen. Für Abrufbestellungen, die eine andere Form desselben Geschäftsobjekts sind, ist das Verfahren dasselbe.

Vorbereitende Schritte

Sie müssen sich als Service-Manager oder Anwendungsadministrator anmelden.

Informationen zu diesem Vorgang

Vorhandene SAM-Datensätze (Service Assignment Matrix, Servicezuordnungsmatrix) werden während des Ausgabeprozesses nicht aktualisiert. Wenn globale Daten für die Servicevereinbarung geändert werden, müssen Sie deshalb die SAM-Datensätze erneut generieren.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Tools > Verwaltung > Klassifikationen** aus.
2. Erweitern Sie in der Anzeige **Hierarchie** den Knoten **Anfrageklasse** und navigieren Sie zum Typ der Anfrageklasse.
3. Klicken Sie in der Hauptanzeige auf die Anfrageklasse, die Sie mit Schätzungen füllen möchten.
4. Überprüfen Sie die geschätzten Servicekosten und die geschätzte Servicezeit in der Anfrageklasse.
5. Wählen Sie im Hauptmenü **Verträge > Vereinbarungen > Klassifikationen** aus.
6. Wählen Sie **Servicevereinbarung** im Abschnitt "Zugehörige Links - Vertragsvereinbarungen" aus.
7. Klicken Sie auf eine Servicevereinbarung, um sie zu öffnen.
8. Blättern Sie auf der Registerkarte **Laufzeiten & Bedingungen** zum Abschnitt **SLA-Werte für Standardmatrix**.
9. Stellen Sie sicher, dass das Kästchen **Standardwerte für Anfrageklasse verwenden** ausgewählt ist.
10. Klicken Sie auf **Ausgeben**.
11. Überprüfen Sie nach der Erstellung der SAM-Datensätze diese auf der Registerkarte **Service matrix**.

Kapitel 5. Korrektive Instandhaltung anfordern

Eine korrektive Instandhaltung wird als Reaktion auf ein erkanntes Problem durchgeführt und über Serviceanfragen verwaltet. Sie können Serviceanfragen für Aktivitäten wie Reparaturen, Personenumzüge, Aktualisierungsvorschläge für Verträge oder Raumreservierungen einreichen.

Serviceanfragen

Sie können Anfragen für die Services, die Assets, die Lokationen und das Personal, die bzw. das Sie benötigen, einreichen und jede Anfrage verwalten und überwachen. Sie können eine Anfrage als Self-Service-Benutzer oder als Contact-Center-Mitarbeiter für einen Kunden erstellen.

Self-Service-Benutzer können Probleme im Request-Central-Portal eingeben. Die Optionen, die Ihnen im Portalabschnitt "Request Central" angeboten werden, basieren auf Ihrer Rolle. Zu den Optionen können Facilitys, IT-Ausstattungen und Telefone, Flächen, Human Resources, Verträge, Läden, Produkte und Services sowie Reservierungen gehören. Sie können sich beispielsweise nach zusätzlicher Software für ein Notebook erkundigen, eine defekte Glühlampe melden oder einen Umzug anfordern.

Contact-Center-Mitarbeiter beantworten Anrufe und notieren datensatzrelevante Informationen im Contact-Center-Formular. Je nach der Anfrageklassifikation kann der Contact-Center-Mitarbeiter auf Lösungsdatensätze aus der Knowledge Base zugreifen. Möglicherweise kann der Contact-Center-Mitarbeiter das Problem während des Anrufs lösen, ohne eine Anfrage generieren zu müssen. Gewöhnlich verwendet der Contact-Center-Mitarbeiter jedoch das Formular, um eine Serviceanfrage zu generieren. Die Anfrage wird ähnlich wie eine Self-Service-Anfrage verarbeitet, die über Request Central eingegeben wird.

Nachdem Sie eine Serviceanfrage eingereicht haben, wird diese zur Genehmigung weitergeleitet. Nach der Genehmigung der Serviceanfrage wird diese an einen Serviceanbieter weitergeleitet. Der Serviceanbieter wird auf der Basis des Serviceplans ausgewählt, der für den Anfragetyp und für Ihre Lokation und Ihre Organisation definiert ist. Nachdem der Serviceanbieter die Arbeiten abgeschlossen hat, wird die Serviceanfrage geschlossen und Sie erhalten eine Benachrichtigung und ein Formular mit einer Serviceumfrage.

Bevor Sie Serviceanfragen erstellen können, müssen Administratoren Anfrageklassendatensätze für die Lösungen konfigurieren, die für die Anfragen bereitgestellt werden.

Self-Service-Anfragen einreichen

Sie können Ihre Serviceanfragen über ein Onlineformular einreichen. Ihre Serviceanfrage wird automatisch zur Genehmigung weitergeleitet und an einen Serviceanbieter gesendet. Nach Abschluss der Arbeiten erhalten Sie eine Benachrichtigung und ein Umfrageformular.

Vorbereitende Schritte

Sie müssen sich als Benutzer mit einer Rolle beim Portalabschnitt "Request Central" anmelden.

Informationen zu diesem Vorgang

Ausführliche Informationen zum Einreichen von Self-Service-Anfragen finden Sie in den IBM TRIRIGA-Self-Service-Videos, die sich in der Medienbibliothek im IBM TRIRIGA-Wiki befinden:

IBM TRIRIGA-Self-Service-Benutzer - Services anfragen

Enthält Informationen zur Verwendung von Request Central für das Einreichen von Onlineanfragen für Services, Reparaturen oder Produkten und für das Verwalten und Überwachen der einzelnen Anfragen.

IBM TRIRIGA-Self-Service-Benutzer - Reservierungen vornehmen

Enthält Informationen zur Verwendung von Request Central für die Reservierung von Ressourcen wie Besprechungsräumen, Arbeitsplätzen, Catering-Services, Fahrzeugen und Ausstattungen.

IBM TRIRIGA-Self-Service-Benutzer - Reservierungen über Outlook vornehmen

Enthält Informationen zur Verwendung des IBM TRIRIGA-Reservierungs-Add-ins für die Outlook-Messaging-Software zum Erstellen von Terminen in Outlook und zum Herstellen einer Verbindung zu IBM TRIRIGA für die Reservierung von Firmenressourcen.

Vorgehensweise

1. Erweitern Sie den Abschnitt, auf den sich Ihre Serviceanfrage bezieht.

Rolle	Aktion
Request-Central-Rolle	Erweitern Sie im Portalabschnitt "Request Central" den Abschnitt, auf den sich Ihre Serviceanfrage bezieht.
Andere Rollen	Wählen Sie Anfragen > Eigene Anfragen aus. Erweitern Sie im Portalabschnitt "Request Central" den Abschnitt, auf den sich Ihre Serviceanfrage bezieht.

2. Wählen Sie den Serviceanfragetyp aus.
3. Geben Sie die Details für Ihre Anfrage an.
4. Erstellen Sie einen Entwurf und sehen Sie sich das Formular an.
5. Reichen Sie die Anfrage ein.

Anfragen im Contact-Center empfangen

Sie verwenden Contact-Center-Formulare, um relevante Informationen zu den empfangenen Anrufen aufzuzeichnen und um Serviceanfragen zu generieren.

Vorbereitende Schritte

Sie müssen sich als Contact-Center-Mitarbeiter oder als Contact-Center-Manager anmelden.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Contact-Center-Formular** eine lokations- oder personenorientierte Ansicht aus.
2. Geben Sie im Abschnitt "Allgemein" die relevanten Details ein.

3. Geben Sie im Abschnitt "Problem" die Anfrageklassifikation an und geben Sie eine Problembeschreibung ein.
4. Durchsuchen Sie auf der Registerkarte **Lösung** die Knowledge Base nach relevanten Lösungsdatensätzen. Die verfügbaren Lösungsdatensätze richten sich nach der Anfrageklassifikation.
5. Überprüfen Sie die verbleibenden Informationen und aktualisieren Sie sie gegebenenfalls.
6. Führen Sie in Abhängigkeit davon, wie der Anruf aufgelöst wird, eine der folgenden Aktionen aus:
 - Wenn Sie protokollieren möchten, dass Sie das Problem gelöst haben, ohne eine Anfrage zu generieren, wählen Sie im Abschnitt "Allgemein" das Kontrollkästchen **Gelöst während Anruf** aus.
 - Wenn Sie eine Standardanfrage generieren möchten, die auf den Informationen im Contact-Center-Formular basiert, klicken Sie auf der Registerkarte **Anfrage** auf **Schnelles Hinzufügen** und reichen Sie die Anfrage ein.
 - Wenn Sie die Anfrage vor der Generierung bearbeiten möchten, klicken Sie auf der Registerkarte **Anfrage** auf **Umzug, Produkt** oder **Service**. Geben Sie die Details an und reichen Sie die Anfrage ein.
7. Nachdem Sie den Anruf beendet haben, klicken Sie auf **Nächster Anruf**.

Kapitel 6. Vorbeugende Instandhaltung planen

Die vorbeugende Instandhaltung ist ein proaktiver Ansatz, um den Betriebszustand von Assets, Lokationen und Gebäudesystemen zu erhalten und zu verbessern. Durch den Einsatz von Ressourcen für die vorbeugende Instandhaltung können größere und teurere Reparaturen im Laufe der Zeit vermieden werden.

Vorbeugende Instandhaltungsdatensätze

Vorbeugende Instandhaltungsdatensätze enthalten Arbeitspläne und vorbeugende Instandhaltungspläne. Im Arbeitsplan sind die instandzuhaltenden Elemente, die zuständige Organisation und die Serviceorganisation für die Instandhaltung angegeben. Der Arbeitsplan enthält die vorbeugenden Instandhaltungspläne, die auf Plänen oder Ablesungen basieren können.

Terminbasierte vorbeugende Instandhaltungspläne

Terminbasierte vorbeugende Instandhaltungspläne stellen eine Methode zum Terminieren der Instandhaltung für Gebäudesysteme, Assets und Lokationen dar. Vorbeugende Instandhaltungspläne sind in der Regel wiederkehrend.

Wenn Sie einen terminbasierten vorbeugenden Instandhaltungsdatensatz erstellen, legen Sie den Wiederholungsplan fest. Sie können ein einmaliges Ereignis erstellen oder das Ereignis so definieren, dass es sich täglich, wöchentlich, monatlich oder jährlich wiederholt. Wenn Sie ein vierteljährliches stattfindendes Ereignis erstellen möchten, erstellen Sie einen monatlichen Termin, der so definiert ist, dass er alle drei Monate wiederholt wird. Sie können auch ein Ad-hoc-Ereignis erstellen, bei dem mehrere geplante Vorkommen möglich sind, die keinem Standardmuster entsprechen.

Namenskonventionen sind zwar für vorbeugende Instandhaltungspläne nicht verbindlich, aber Sie können Informationen in den Namen einschließen. Der vorbeugende Instandhaltungsplan "Q-1 Pump filter replacement" ist beispielsweise die erste vierteljährliche Überprüfung der Ausstattung im Arbeitsplan, und die Instandhaltung besteht im Ersetzen eines Pumpenfilters.

Wenn Sie einen terminbasierten vorbeugenden Instandhaltungsplan aktivieren, werden die Aufgaben generiert. Die generierten Aufgaben werden dem Arbeitsplan, dem Termin und den entsprechenden Assets und Lokationen zugeordnet.

Überlagerung

Im Wiederholungsplan können Sie mit Überlagerung arbeiten, um sicherzustellen, dass die Instandhaltung einer höheren Ebene die Instandhaltung einer niedrigeren Ebene überlagert. Wenn eine Instandhaltungsaufgabe einer niedrigeren Ebene und eine Instandhaltungsaufgabe einer höheren Ebene innerhalb einer Offsetdauer liegen, wird die Aufgabe der niedrigeren Ebene nicht terminiert. Wenn Sie Überlagerung verwenden, terminieren Sie die Instandhaltungsaufgabe der höheren Ebene zuerst, um sicherzustellen, dass nicht erforderliche Instandhaltungsaufgaben ordnungsgemäß übersprungen werden.

Sie erstellen beispielsweise eine jährliche Überholungsprüfung "A-1 Pump Overhaul". Anschließend erstellen Sie einen vierteljährlichen Termin "Q-1 Pump filter

replacement", bei dem ein Filter ersetzt wird. Der jährliche Termin umfasst das Ersetzen des Filters. Deshalb geben Sie an, dass der vierteljährliche Termin vom jährlichen Termin mit einer Offsetdauer von fünf Tagen überlagert wird. Wenn Q-1 fünf Tage vor oder nach einer vorhandenen A-1-Aufgabe geplant wird, werden die Q-1-Aufgaben übersprungen.

Ablesungsbasierte vorbeugende Instandhaltungspläne

Ablesungsbasierte vorbeugende Instandhaltungspläne überwachen für Assets oder Lokationen aufgezeichnete Ablesungen und generieren eine Aufgabe, wenn bestimmte Ablesungsvoraussetzungen erfüllt werden.

Wenn die Anzahl der Kopien beispielsweise den Wert 5000 überschreitet, kann eine Aufgabe zum Wechseln der Tonerkartusche des Kopierers generiert werden.

Das Ablesungsprotokoll für vorbeugende Instandhaltung wird auf eine der folgenden Arten erstellt:

- Manuell, wenn eine Aufgabe abgeschlossen wird
- Manuell und direkt für eine Lokation oder ein Asset
- Automatisch, durch Integration mit einem anderen System, wie z. B. einer Gebäudesteuerungssoftware

Wenn Sie einen ablesungsbasierten vorbeugenden Instandhaltungsplan aktivieren, werden die zugeordneten Ablesungsgruppen für die Lokationen und Assets überwacht. Jede im zugehörigen Ablesungsprotokoll veröffentlichte neue Ablesung wird anhand der Kriterien bewertet, die im Arbeitsplan und im ablesungsbasierten vorbeugenden Instandhaltungsplan definiert sind. Wenn die Ablesung die im vorbeugenden Instandhaltungsplan angegebenen Kriterien erfüllt, wird eine Tätigkeit in Übereinstimmung mit den im Serviceplan aufgestellten Regeln generiert. Wenn dem vorbeugenden Instandhaltungsplan Verfahren zugeordnet sind, werden diese den generierten Aufgaben zugeordnet.

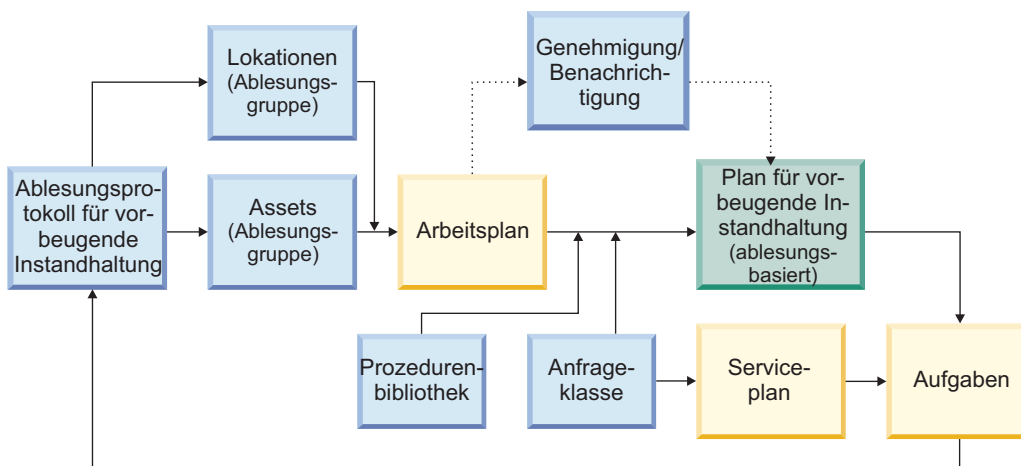


Abbildung 32. Prozess für ablesungsbasierte vorbeugende Instandhaltungspläne

Arbeitspläne konfigurieren

Über einen Arbeitsplan können Sie auf die gesamte Instandhaltung, die Assets, Lokationen oder Gebäudesystemen zugeordnet ist, zugreifen.

Vorbereitende Schritte

Sie müssen sich als Service-Manager oder Anwendungsadministrator anmelden.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie das Menüelement **Instandhaltung** aus.
2. Wählen Sie **Vorbeugende Instandhaltung > Arbeitspläne** im Abschnitt "Zugehörige Links - Instandhaltung" aus.
3. Klicken Sie auf die Aktion **Hinzufügen**.
4. Geben Sie auf der Registerkarte **Allgemein** den Arbeitsplannamen ein.
5. Wählen Sie im Abschnitt "Details" den Ressourcentyp aus.
6. Klicken Sie im Abschnitt "Zuständige Organisation" auf **Suchen** und wählen Sie die Organisation aus, die für den Arbeitsplan und die Instandhaltung zuständig ist.
7. Klicken Sie im Abschnitt "Serviceanbieter" auf **Suchen** und wählen Sie den Serviceanbieter aus, der die Arbeiten im Arbeitsplan ausführt.
8. Geben Sie die Systeme, Assets und Lokationen ein, für die die Instandhaltung durchgeführt wird.
9. Klicken Sie auf **Entwurf erstellen**.

Nächste Schritte

Erstellen Sie vorbeugende Instandhaltungspläne.

Vorbeugende Instandhaltungspläne erstellen

Ein vorbeugender Instandhaltungsplan ist in einem Arbeitsplan enthalten und einer Anfrageklassifikation zugeordnet. Der vorbeugende Instandhaltungsplan verwendet Geschäftsregeln und Informationen aus dem Arbeitsplan, der Anfrageklassifikation und dem zugeordneten Serviceplan.

Vorbereitende Schritte

Sie müssen sich als Service-Manager oder Anwendungsadministrator anmelden. Es muss ein Arbeitsplan vorhanden sein, der den vorbeugenden Instandhaltungsplan enthält.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie das Menüelement **Instandhaltung** aus.
2. Wählen Sie **Vorbeugende Instandhaltung > Arbeitspläne** im Abschnitt "Zugehörige Links - Instandhaltung" aus.
3. Klicken Sie auf den Namen des Arbeitsplans, für dessen Assets, Lokationen oder Gebäudesystem eine geplante Instandhaltung erforderlich ist.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Allgemein** das Register **Vorbeugende Instandhaltungspläne** aus.
5. Klicken Sie auf die Aktion **Hinzufügen**.
6. Wählen Sie im Abschnitt "Details" eine Anfrageklasse aus.
7. Geben Sie an, ob Ihre vorbeugende Instandhaltung termin- oder ablesungsbasiert ist, und führen Sie dann die entsprechenden Aktionen aus:
 - Wenn Ihre vorbeugende Instandhaltung terminbasiert ist, klicken Sie auf **Wiederholungsmuster erstellen** und geben Sie die Details zum Wiederholungsmuster ein.

- Wenn Ihre vorbeugende Instandhaltung ablesungsbasiert ist, geben Sie die Regeln für Ableseaktionen und die Details der Ablesung an.
8. Definieren Sie im Abschnitt "Service-Level-Standards" die Zeit, innerhalb der eine Antwort, das Nachfassen und die Fertigstellung erforderlich sind.
 9. Geben Sie im Abschnitt "Schätzungen" an, wie die Arbeitszeitschätzungen und Kostenvoranschläge bezogen werden.
 10. Suchen Sie auf der Registerkarte **Verfahren** die Verfahren, die den vom Plan erstellten Aufgaben hinzugefügt werden sollen.
 11. Klicken Sie auf **Entwurf erstellen**.
 12. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Kapitel 7. Tätigkeiten zuordnen

Als Service-Manager oder Anwendungsadministrator sind Sie für die Zuordnung von Ressourcen zu Aufgaben zuständig. Aufgaben können auf der Basis von Serviceplaneinstellungen automatisch einer zuständigen Organisation zugeordnet werden. Mit den Auftragsarbeitsplandatensätzen können Sie Aufgaben auch manuell Einzelpersonen zuordnen.

Auftragsarbeitsplandatensätze

Sie können den Auftragsarbeitsplandatensatz verwenden, um die Verfügbarkeit von Mitarbeitern zu bestimmten Uhrzeiten an den einzelnen Arbeitstagen anzuzeigen. Anschließend können Sie Aufgaben anhand der aufgestauten Instandhaltungsarbeiten oder des nicht zugeordneten aktuellen Bedarfs zuordnen.

Der Auftragsarbeitsplandatensatz enthält außerdem Details zu den Parametern, die die Dauer des Auftragsarbeitsplans bestimmen. Sie können die erneute Erstellung des Plans angeben, mit der bestimmt wird, wie oft die Auftragsarbeitsplandaten neu generiert werden. Erneute Erstellungen sind standardmäßig täglich geplant.

Auftragsarbeitsplandatensätze erstellen

Mit dem Auftragsarbeitsplandatensatz können Sie Ressourcen Aufgaben leichter zuordnen. Wenn Sie den Auftragsarbeitsplandatensatz erstellen, werden die Ressourcen und Aufgaben den Planungsdaten und die Datensätze für Zeiträume der Angebotszusammenfassung hinzugefügt.

Vorbereitende Schritte

Sie müssen sich als Service-Manager oder Anwendungsadministrator anmelden. Die Aufgabe muss vorhanden und Ihrer Arbeitsgruppe zugeordnet sein.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Aufgaben > Zuordnungsaufgaben > Eigene Auftragsarbeitspläne verwalten** aus.
2. Klicken Sie auf die Aktion **Hinzufügen**.
3. Geben Sie die Informationen an.
4. Klicken Sie auf **Erstellen**, um den Datensatz zu generieren und den Erstellungsprozess zu starten. Sie werden benachrichtigt, wenn der Auftragsarbeitsplan verwendet werden kann.

Aufgaben Ressourcen zuordnen

Sie können den Auftragsarbeitsplan verwenden, um Aufgaben Ressourcen zuzuordnen und diese Zuordnungen wieder aufzuheben. Sie werden über überfällige Arbeiten, nicht zugeordnete Arbeiten und Überbelegung von Ressourcen benachrichtigt.

Vorbereitende Schritte

Sie müssen sich als Service-Manager oder Anwendungsadministrator anmelden. Es muss ein Auftragsarbeitsplandatensatz vorhanden sein. Die Aufgabe muss vorhan-

den und Ihrer Arbeitsgruppe zugeordnet sein.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Aufgaben > Aufgaben zuordnen** aus. Der Standardauftragsarbeitsplandatensatz wird geöffnet.
2. Erweitern Sie im Abschnitt "Arbeitsplaner" die Knoten **Aufgaben, Ressourcen** und **Wochen**.
3. Wählen Sie die Aufgabe aus, der Sie eine Ressource zuordnen möchten.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Ressource und wählen Sie **Anordnen** aus.
5. Klicken Sie auf **Zuordnen**.
6. Wenn Sie eine Zusammenfassung des Zuordnungsstatus anzeigen möchten, klicken Sie auf das Register **Angebot/Bedarf**.

Nichtverfügbarkeitszeiten konfigurieren

Sie können den Auftragsarbeitsplandatensatz verwenden, um die Zeiten anzugeben, zu denen eine Ressource nicht verfügbar ist. Sie können die Nichtverfügbarkeitszeiten festlegen, ohne den Ressourcenkalender zu ändern, der möglicherweise von mehreren Ressourcen gemeinsam verwendet wird.

Vorbereitende Schritte

Sie müssen sich als Service-Manager oder Anwendungsadministrator anmelden. Es muss ein Auftragsarbeitsplandatensatz vorhanden sein. Die Aufgabe muss vorhanden und Ihrer Arbeitsgruppe zugeordnet sein.

Vorgehensweise

1. Öffnen Sie den Auftragsarbeitsplandatensatz.
2. Klicken Sie auf **Nichtverfügbarkeitszeit erstellen**.
3. Wählen Sie die Ressource aus und geben Sie den Grund dafür an, warum die Ressource nicht verfügbar ist.
4. Legen Sie das Startdatum und die Startzeit sowie das Enddatum und die Endzeit fest.
5. Klicken Sie auf **Weiter**, um den Datensatz festzuschreiben.

Ergebnisse

Auf der Registerkarte **Ressourcen** werden alle Ressourcen sowie die Nichtverfügbarkeitszeiten aufgelistet.

Kapitel 8. Umfragen für die Bewertung von Services senden

Mit einer Anfrage für allgemeine Bewertungen können Sie eine Umfrage senden, um die bereitgestellten Services von Empfängern bewerten zu lassen. Nachdem Sie vorab die allgemeine Bewertungsvorlage erstellt haben, geben Sie die Anfragedetails an, wählen die Vorlage und die Empfänger aus und senden die Umfrage.

Umfragen für allgemeine Bewertungen

Sie verwenden eine Umfrage für allgemeine Bewertungen, um von Personen Feedback zu Services einzuholen.

Sie können Vorlagen für allgemeine Bewertungen erstellen, die verschiedene Umfragefragen für verschiedene Servicetypen enthalten. Wenn Sie eine Umfrage für allgemeine Bewertungen erstellen, wählen Sie die Vorlage für allgemeine Bewertungen aus, um einen bestimmten Service zu adressieren.

Sie können die Umfrage an Teilnehmer senden, um deren Bewertung bereitgestellter Services zu erfassen. Sie können die Umfrage auch an zufällig ausgewählte Empfänger innerhalb einer Lokation oder Organisation senden. Es werden auch zufällig ausgewählte Empfänger untergeordneter Lokationen oder Organisationen ausgewählt.

Wenn Sie die Anfrage für die Erstellung einer Umfrage für allgemeine Bewertungen übergeben haben, wird die Anfrage zur Genehmigung gesendet. Wenn die Anfrage genehmigt wird, wird die Umfrage an die Empfänger gesendet. Wenn eine Umfrage abgeschlossen ist, können Sie die Antworten der Empfänger und eine Gesamtbewertung des Ergebnisses auf der Registerkarte **Auswertung** anzeigen.

Umfragevorlagen für allgemeine Bewertungen erstellen

Sie können Vorlagen für allgemeine Bewertungen erstellen, die verschiedene Umfragefragen für verschiedene Servicetypen enthalten. Wenn Sie eine Umfrage für allgemeine Bewertungen erstellen, wählen Sie die Vorlage für allgemeine Bewertungen aus, um einen bestimmten Service zu adressieren.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Anfragen > Konfiguration > Umfragevorlagen > Allgemeine Bewertung**.
2. Fügen Sie eine Vorlage hinzu.
3. Geben Sie den Namen und den Typ der Umfragevorlage, die Sie erstellen, an.
4. Fügen Sie Ihre Umfragefragen hinzu.
5. Erstellen Sie die Vorlage.

Umfragen für allgemeine Bewertungen senden

Sie können die Umfrage an Teilnehmer senden, um deren Bewertung bereitgestellter Services zu erfassen. Sie können die Umfrage auch an zufällig ausgewählte Empfänger innerhalb einer Lokation oder Organisation senden. Es werden auch zufällig ausgewählte Empfänger untergeordneter Lokationen oder Organisationen ausgewählt.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie **Anfragen** > **Anfragen verwalten** > **Mehr** aus.
2. Wählen Sie im Abschnitt "Sonstige" die Option **Anfragen für allgemeine Bewertungen** aus.
3. Fügen Sie eine Anfrage hinzu.
4. Geben Sie an, ob die Anfrage für Sie oder für eine andere Person bestimmt ist. Geben Sie im letzteren Fall die Ansprechpartnerinformationen für diese Person ein.
5. Geben Sie die Lokation, den Zweck und den Umfang der Umfrage an, die Sie erstellen.
6. Wählen Sie die Umfragevorlage aus, die Ihre vordefinierten Fragen enthält.
7. Wählen Sie die Empfänger aus, an die Sie die Umfrage senden möchten. Sie können bestimmte Personen suchen und auswählen oder Empfänger zufällig auswählen lassen.
 - a. Wenn Sie sich für zufällig ausgewählte Empfänger entschieden haben, geben Sie die Parameter für die Auswahl der Empfänger ein. Gibt es für die angegebene Lokation oder die angegebene Organisation untergeordnete Datensätze, werden auch aus den zu diesen Datensätzen gehörigen Lokationen oder Organisationen zufällig ausgewählte Teilnehmer ausgewählt.
 - b. Generieren Sie die Liste der Empfänger, überprüfen Sie die Liste und klicken Sie dann auf **Weiter**.
8. Reichen Sie die Anfrage ein. Nach der Genehmigung der Anfrage wird die Umfrage an die Empfänger gesendet.

Nächste Schritte

Sie können die Ergebnisse abgeschlossener Umfragen und eine Gesamtbewertung auf der Registerkarte **Auswertung** der Anfrage anzeigen.

Bemerkungen

Die vorliegenden Informationen wurden für Produkte und Services entwickelt, die auf dem deutschen Markt angeboten werden. IBM stellt dieses Material möglicherweise auch in anderen Sprachen zur Verfügung. Für den Zugriff auf das Material in einer anderen Sprache kann eine Kopie des Produkts oder der Produktversion in der jeweiligen Sprache erforderlich sein.

Möglicherweise bietet IBM die in dieser Dokumentation beschriebenen Produkte, Services oder Funktionen in anderen Ländern nicht an. Informationen über die gegenwärtig im jeweiligen Land verfügbaren Produkte und Services sind beim zuständigen IBM Ansprechpartner erhältlich. Hinweise auf IBM Lizenzprogramme oder andere IBM Produkte bedeuten nicht, dass nur Programme, Produkte oder Services von IBM verwendet werden können. Anstelle der IBM Produkte, Programme oder Services können auch andere, ihnen äquivalente Produkte, Programme oder Services verwendet werden, solange diese keine gewerblichen oder anderen Schutzrechte von IBM verletzen. Die Verantwortung für den Betrieb von Produkten, Programmen und Services anderer Anbieter liegt beim Kunden.

Für in diesem Handbuch beschriebene Erzeugnisse und Verfahren kann es IBM Patente oder Patentanmeldungen geben. Mit der Auslieferung dieses Handbuchs ist keine Lizenzierung dieser Patente verbunden. Lizenzanforderungen sind schriftlich an folgende Adresse zu richten (Anfragen an diese Adresse müssen auf Englisch formuliert werden):

*IBM Director of Licensing
IBM Europe, Middle East & Africa
Tour Descartes
2, avenue Gambetta
92066 Paris La Defense
France*

Trotz sorgfältiger Bearbeitung können technische Ungenauigkeiten oder Druckfehler in dieser Veröffentlichung nicht ausgeschlossen werden. Die hier enthaltenen Informationen werden in regelmäßigen Zeitabständen aktualisiert und als Neuausgabe veröffentlicht. IBM kann ohne weitere Mitteilung jederzeit Verbesserungen und/oder Änderungen an den in dieser Veröffentlichung beschriebenen Produkten und/oder Programmen vornehmen.

Verweise in diesen Informationen auf Websites anderer Anbieter werden lediglich als Service für den Kunden bereitgestellt und stellen keinerlei Billigung des Inhalts dieser Websites dar. Das über diese Websites verfügbare Material ist nicht Bestandteil des Materials für dieses IBM Produkt. Die Verwendung dieser Websites geschieht auf eigene Verantwortung.

Werden an IBM Informationen eingesandt, können diese beliebig verwendet werden, ohne dass eine Verpflichtung gegenüber dem Einsender entsteht.

Lizenznehmer des Programms, die Informationen zu diesem Produkt wünschen mit der Zielsetzung: (i) den Austausch von Informationen zwischen unabhängig voneinander erstellten Programmen und anderen Programmen (einschließlich des vorliegenden Programms) sowie (ii) die gemeinsame Nutzung der ausgetauschten Informationen zu ermöglichen, wenden sich an folgende Adresse:

*IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive, MD-NC119
Armonk, NY 10504-1785
USA*

Die Bereitstellung dieser Informationen kann unter Umständen von bestimmten Bedingungen - in einigen Fällen auch von der Zahlung einer Gebühr - abhängig sein.

Die Lieferung des in diesem Dokument beschriebenen Lizenzprogramms sowie des zugehörigen Lizenzmaterials erfolgt auf der Basis der IBM Rahmenvereinbarung bzw. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von IBM, der IBM Internationalen Nutzungsbedingungen für Programmpakete oder einer äquivalenten Vereinbarung.

Die zitierten Leistungsdaten und Clientbeispiele dienen lediglich der Verdeutlichung. Die tatsächlichen Ergebnisse können je nach Konfiguration und Betriebsbedingungen variieren.

Alle Informationen zu Produkten anderer Anbieter stammen von den Anbietern der aufgeführten Produkte, deren veröffentlichten Ankündigungen oder anderen allgemein verfügbaren Quellen. IBM hat diese Produkte nicht getestet und kann daher keine Aussagen zu Leistung, Kompatibilität oder anderen Merkmalen machen. Fragen zu den Leistungsmerkmalen von Produkten anderer Anbieter sind an den jeweiligen Anbieter zu richten.

Aussagen über Pläne und Absichten von IBM unterliegen Änderungen oder können zurückgenommen werden und repräsentieren nur die Ziele von IBM.

Diese Veröffentlichung enthält Beispiele für Daten und Berichte des alltäglichen Geschäftsablaufs. Sie sollen nur die Funktionen des Lizenzprogramms illustrieren und können Namen von Personen, Firmen, Marken oder Produkten enthalten. Alle diese Namen sind frei erfunden; Ähnlichkeiten mit tatsächlichen Namen und Adressen sind rein zufällig.

COPYRIGHTLIZENZ:

Diese Veröffentlichung enthält Beispielanwendungsprogramme, die in Quellsprache geschrieben sind und Programmiertechniken in verschiedenen Betriebsumgebungen veranschaulichen. Sie dürfen diese Beispielprogramme kostenlos kopieren, ändern und verteilen, wenn dies zu dem Zweck geschieht, Anwendungsprogramme zu entwickeln, zu verwenden, zu vermarkten oder zu verteilen, die mit der Anwendungsprogrammierschnittstelle für die Betriebsumgebung konform sind, für die diese Beispielprogramme geschrieben werden. Diese Beispiele wurden nicht unter allen denkbaren Bedingungen getestet. Daher kann IBM die Zuverlässigkeit, Wartungsfreundlichkeit oder Funktion dieser Programme weder zusagen noch gewährleisten. Die Beispielprogramme werden ohne Wartung (auf "as-is"-Basis) und ohne jegliche Gewährleistung zur Verfügung gestellt. IBM übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch die Verwendung der Beispielprogramme entstehen.

Kopien oder Teile der Beispielprogramme bzw. daraus abgeleiteter Code müssen folgenden Copyrightvermerk beinhalten:

© (Name Ihrer Firma) (Jahr).

Teile des vorliegenden Codes wurden aus Beispielprogrammen der IBM Corporation abgeleitet.

© Copyright IBM Corp. Jahr/Jahre angeben_.

Marken

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite "Copyright and trademark information" unter www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Java™ und alle auf Java basierenden Marken und Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Oracle Corporation und/oder ihrer verbundenen Unternehmen.

Linux ist eine Marke von Linus Torvalds in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft, Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

UNIX ist eine eingetragene Marke von The Open Group in den USA und anderen Ländern.

Weitere Produkt- und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein.

Nutzungsbedingungen für die Produktdokumentation

Die Berechtigungen zur Nutzung dieser Veröffentlichungen werden Ihnen auf der Basis der folgenden Bedingungen gewährt.

Anwendbarkeit

Diese Bedingungen sind eine Ergänzung der Nutzungsbedingungen auf der IBM Website.

Persönliche Nutzung

Sie dürfen diese Veröffentlichungen zu Ihrer persönlichen, nicht kommerziellen Nutzung vervielfältigen, vorausgesetzt, dass alle Eigentumsvermerke erhalten bleiben. Sie dürfen diese Veröffentlichungen oder Teile der Veröffentlichungen ohne ausdrückliche Genehmigung von IBM nicht weitergeben, anzeigen oder abgeleitete Werke davon erstellen.

Kommerzielle Nutzung

Sie dürfen diese Veröffentlichungen nur innerhalb Ihres Unternehmens und unter der Voraussetzung, dass alle Eigentumsvermerke erhalten bleiben, vervielfältigen, weitergeben und anzeigen. Sie dürfen diese Veröffentlichungen oder Teile der Veröffentlichungen ohne ausdrückliche Genehmigung von IBM außerhalb Ihres Unternehmens weder vervielfältigen, weitergeben oder anzeigen noch abgeleitete Werke davon erstellen.

Rechte

Abgesehen von den hier gewährten Berechtigungen werden keine weiteren Berechtigungen, Lizenzen oder Rechte (veröffentlicht oder stillschweigend) in Bezug auf die Veröffentlichungen oder darin enthaltene Informationen, Daten, Software oder geistiges Eigentum gewährt.

IBM behält sich das Recht vor, die hierin gewährten Berechtigungen nach eigenem Ermessen zurückzuziehen, wenn sich die Nutzung der Veröffentlichungen für IBM als nachteilig erweist oder wenn die obigen Nutzungsbestimmungen nicht genau befolgt werden.

Sie dürfen diese Informationen nur in Übereinstimmung mit allen anwendbaren Gesetzen und Verordnungen, einschließlich aller US-amerikanischen Exportgesetze und Verordnungen, herunterladen und exportieren.

IBM übernimmt keine Gewährleistung für den Inhalt dieser Informationen. Diese Veröffentlichungen werden auf der Grundlage des gegenwärtigen Zustands (auf "as-is"-Basis) und ohne eine ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung für die Handelüblichkeit, die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck oder die Freiheit von Rechten Dritter zur Verfügung gestellt.

IBM Online-Datenschutzerklärung

IBM Softwareprodukte, einschließlich Software as a Service-Lösungen ("Softwareangebote"), können Cookies oder andere Technologien verwenden, um Informationen zur Produktnutzung zu erfassen, die Endbenutzererfahrung zu verbessern und Interaktionen mit dem Endbenutzer anzupassen oder zu anderen Zwecken. In vielen Fällen werden von den Softwareangeboten keine personenbezogenen Daten erfasst. Einige der IBM Softwareangebote können Sie jedoch bei der Erfassung personenbezogener Daten unterstützen. Wenn dieses Softwareangebot Cookies zur Erfassung personenbezogener Daten verwendet, sind nachfolgend nähere Informationen über die Verwendung von Cookies durch dieses Angebot zu finden.

Dieses Softwareangebot verwendet keine Cookies oder andere Technologien zur Erfassung personenbezogener Daten.

Wenn die für dieses Softwareangebot genutzten Konfigurationen Sie als Kunde in die Lage versetzen, personenbezogene Daten von Endbenutzern über Cookies und andere Technologien zu erfassen, müssen Sie sich zu allen gesetzlichen Bestimmungen in Bezug auf eine solche Datenerfassung, einschließlich aller Mitteilungspflichten und Zustimmungsanforderungen, rechtlich beraten lassen.

Weitere Informationen zur Nutzung verschiedener Technologien, einschließlich Cookies, für diese Zwecke finden Sie in den Schwerpunkten der IBM Online-Datenschutzerklärung unter <http://www.ibm.com/privacy> in der "IBM Online-Datenschutzerklärung" unter <http://www.ibm.com/privacy/details> im Abschnitt "Cookies, Web-Beacons und sonstige Technologien" und unter "IBM Software Products and Software-as-a-Service Privacy Statement" (<http://www.ibm.com/software/info/product-privacy/>).



Gedruckt in Deutschland