Prozess: Mobile Instandhaltung

Schritt	Tätigkeiten	Verantwortlich	Software	ElWIS-Status
1	Kundenanfrage/ -auftrag	CS	Zammad	Neu
2	Projekt anlegen, Wagennummer in LNW (zum Wiederfinden), Notiz über Inhalte der Beauftragung, weitere Dokumente, Zuordnung zum OM	CS	elWIS	
3	Betreff Ticket erhält Projektnummer	CS	Zammad	
4	Kundenanfrage/ -auftrag beantworten: „Wir prüfen Kapazitäten…“	CS	Zammad	
5	Planung fragen über Machbarkeit bzw. Zeit der Instandsetzung	CS	elWIS/Gespräch	
6	Entscheidung über Machbarkeit und Zeitraum des Einsatzes (über alle Bereiche Kapazitäten voll + Peter sagt „nein, geht nicht“)	OM	Planungstafel/Zammad	
7	Kostenvoranschlag als Leistungsnachweis in elWIS erstellen	CS mit Doku	elWIS	KVA erstellen (CS)
8	Kostenvoranschlag prüfen	CS mit Doku	elWIS	
9	Kostenvoranschlag versenden	CS mit Doku	Zammad	KVA versenden (CS)
10	Bestätigung abwarten, ggf. nachfragen	CS	Zammad	Warten auf Freigabe (CS)
11	in Planungstabelle wird der Auftrag vorgemerkt	OM	Planungstafel	Wagen befunden (IH)
12	Festlegung der Personalressourcen und des/der durchführenden Teams	OM	Planungstafel	
13	Abstimmung der Infrastrukturnutzung	OM	Zammad/Telefon	
14	Erzeugen des Auftrages (enthält geplante Sollzeit) und ablegen der Auftragsdokumente in GLW (unter Berücksichtigung des ECM)	OM/Assistenz	Tagesbericht	Auftrag verplant (IH)
15	Versand/Übergabe des Auftrages an Monteure	OM	Zammad	
16	Anlegen des Einsatzes und Disponieren auf die Mitarbeiter (eintragen des Zeitraumes für den Einsatz)	OM	virtic	

Schritt	Tätigkeiten	Verantwortlich	Software	ElWIS-Status
17	Arbeiten ausführen nach Vorgabe Arbeitsauftrag/Buchungen in virtic	Monteur	Email, virtic	Fertigstellung mobil (IH)
18	Unterstützung der Monteure bei aufkommenden Problemen	OM	Telegram/Telefon	
19	Versand der Dokumentation über virtic/Telegram	Monteur/OM	virtic/Telegram	
20	Prüfung der Dokumentation über virtic/Telegram, Rücksprache mit Monteuren/OM → Meldung an Monteur Auftrag erledigt	OM	Telefon	Dokumentation erstellen (IH)
21	Ablage im Gruppenlaufwerk, Löschung der Fotos aus dem virtic	CS mit Doku	GLW, virtic	
22	Hinzufügen zusätzlicher Arbeiten der Monteure in den Tagesbericht	CS mit Doku	Tagesbericht	
23	Füllen der Protokolle nach Vorgaben des ECM	CS mit Doku	Tagesbericht	
24	Erzeugen der Dokumentation (Schadbilder, Protokolle, etc.)	CS mit Doku	Tagesbericht	
25	Erzeugen der XML-Dokumente	CS mit Doku	Tagesbericht	
26	Versand der Dokumentation an den Kunden	CS mit Doku	Zammad	Dokumentation versenden (CS/IH)
27	Versand der XML-Dokumente an elWIS	CS mit Doku	Zammad/Email	
28	Eintragen der geforderten Daten in Tagesübersicht oder Planungstafel des aktuellen Tages (Ist-Arbeitszeit + Summe LNW)	Assistenz	Googletabelle	
29	Überarbeitung der Leistungsnachweise in elWIS als Grundlage der Rechnungen	CS mit Doku	elWIS	
30	Versand der Materialbeistellung (Lieferadresse liefert OM)	CS mit Doku	Zammad	Muster H/HR versenden (IH)
31	Kommentar: Auf „grob planen“ / „Warten auf Teile“ / „Material bestellen“ stellen	CS mit Doku	elWIS	
32	Eintragen der Materialbeistellung in Tabelle der Beistellteile	Doku/Material	Googletabelle	
33	Erzeugung der Rechnung für Befund	CS	elWIS	Rechnung erstellen (KFM)
34	Versand der Rechnung für Instandsetzung	Buchhaltung	elWIS	Rechnung versenden (KFM)

Schritt	Tätigkeiten	Verantwortlich	Software	ElWIS-Status
35	Material im Web-Shop bestellen	Assistenz	Webshop	Material bestellen (IH)
36	Bestellbestätigung des Shops abwarten, ggf. nachfragen	Assistenz	Zammad	Material bestellt (IH)
37	Prüfung, ob Material angeliefert wurde	Monteure/OM	Zammad/Telegram/Telefon	
38	Bestellbestätigung des ECM abwarten, ggf. nachfragen	CS	Zammad	Warten auf Teile (IH)
39	Prüfung, ob Beistellung angeliefert wurde	Monteure/OM	Zammad/Telegram/Telefon	
40	in Planungstabelle wird der Auftrag vorgemerkt	OM	Planungstafel	Auftrag grob planen (IH)
41	Bestimmung des Materialbedarfs und Abstimmung des Liefertermins	OM	Zammad	
42	Festlegung der Personalressourcen und des/der durchführenden Teams	OM	Googletabelle	
43	Abstimmung der Infrastrukturnutzung	OM	Zammad	
44	Bestellung eines Kranes / Containers / Rangierung	Assistenz	Zammad	
45	Abstimmung der Materialbeistellung	OM/Assistenz	Zammad	
46	Erzeugen des Auftrages (enthält geplante Sollzeit) und ablegen der Auftragsdokumente in GLW (unter Berücksichtigung des ECM)	OM/Assistenz	Tagesbericht	Auftrag verplant (IH)
47	Versand/Übergabe des Auftrages an Monteure	OM	Zammad	
48	Anlegen des Einsatzes und Disponieren auf die Mitarbeiter (eintragen des Zeitraumes für den Einsatz)	OM	virtic	
49	Vortragen des Einsatzes in die Planungstabelle (geplante Arbeitszeit)	Assistenz	Googletabelle	
50	Arbeiten ausführen nach Vorgabe Arbeitsauftrag/Buchungen in virtic	Monteur/OM	Email, virtic	Fertigstellung mobil (IH)
51	Unterstützung der Monteure bei aufkommenden Problemen	OM	Telegram/Telefon	
52	Versand der Dokumentation über virtic/Telegram	Monteur/OM	virtic/Telegram	

Schritt	Tätigkeiten	Verantwortlich	Software	ElWIS-Status
53	Prüfung der Dokumentation über virtic/Telegram, Rücksprache mit Monteuren → Meldung an Monteur Auftrag erledigt	OM	Telefon	
54	Ablage im Gruppenlaufwerk, Löschung der Fotos aus dem virtic	CS mit Doku	GLW, virtic	
55	Hinzufügen zusätzlicher Arbeiten der Monteure in den Tagesbericht	CS mit Doku	Tagesbericht	Dokumentation erstellen (IH)
56	Füllen der Protokolle nach Vorgaben des ECM	CS mit Doku	Tagesbericht	
57	Erzeugen der Dokumentation (Protokolle, Betriebsfreigabe etc.)	CS mit Doku	Tagesbericht	
58	Erzeugen der XML-Dokumente	CS mit Doku	Tagesbericht	
59	Versand der Dokumentation an den Kunden	CS mit Doku	Zammad	Dokumentation versenden (CS/IH)
60	Versand der XML-Dokumente an elWIS	CS mit Doku	Zammad/Email	
61	Überarbeitung der Leistungsnachweise in elWIS als Grundlage der Rechnungen	CS mit Doku	elWIS	
62	Eintragen der geforderten Daten in Tagesübersicht des aktuellen Tages (Ist-Arbeitszeit + Summe LNW)	CS mit Doku	Googletabelle	
63	Erzeugung der Rechnung für Instandsetzung	CS	elWIS	Rechnung erstellen (KFM)
64	Versand der Rechnung für Instandsetzung	Buchhaltung	elWIS	Rechnung versenden (KFM)
65	Rücklieferung der Altteile organisieren	Doku/Material	Zammad/Googletabelle	- nicht vergeben -
66	Prüfung ob Projekt richtig abgeschlossen, ggf. Dienstleistungen/eingehende Rechnungen weiterverrechnen	CS mit Doku	alle	- nicht vergeben -
67	Projekt ist komplett, abschließen	Buchhaltung	elWIS	Beendet

From:
https://wiki.jmrm.de/ - **JMRM-Wiki**

Permanent link:
https://wiki.jmrm.de/doku.php?id=w24:qm:prozesse:mobile_ih

Last update: **2020/01/13 17:08**