

SIVAS.ERP-Webinar

Serviceabwicklung mit SIVAS.ERP:

Schnell, zuverlässig, kundenorientiert

13.03.2025

Ihre Referenten:

Nicolas Knobel, Produktmanager

Martin Hetzel, Leiter Produktmanagement bei schrempp edv



Serviceabwicklung mit SIVAS.ERP: Schnell, zuverlässig, kundenorientiert

📅 13. März 2025



Mobilität und Flexibilität durch SIVAS.ERP: Mobiler Wareneingang und Mobile PZE

📅 24. April 2025



EDI und SIVAS.ERP: Automatisiert, fehlerfrei, zukunftskräftig

📅 05. Juni 2025



Intrastat und SIVAS.ERP: Automatisiert, fehlerfrei, zukunftssicher

📅 17. Juli 2025



E-Rechnung und SIVAS.ERP: Effizient, sicher und regelkonform

📅 Vergangenes Ereignis

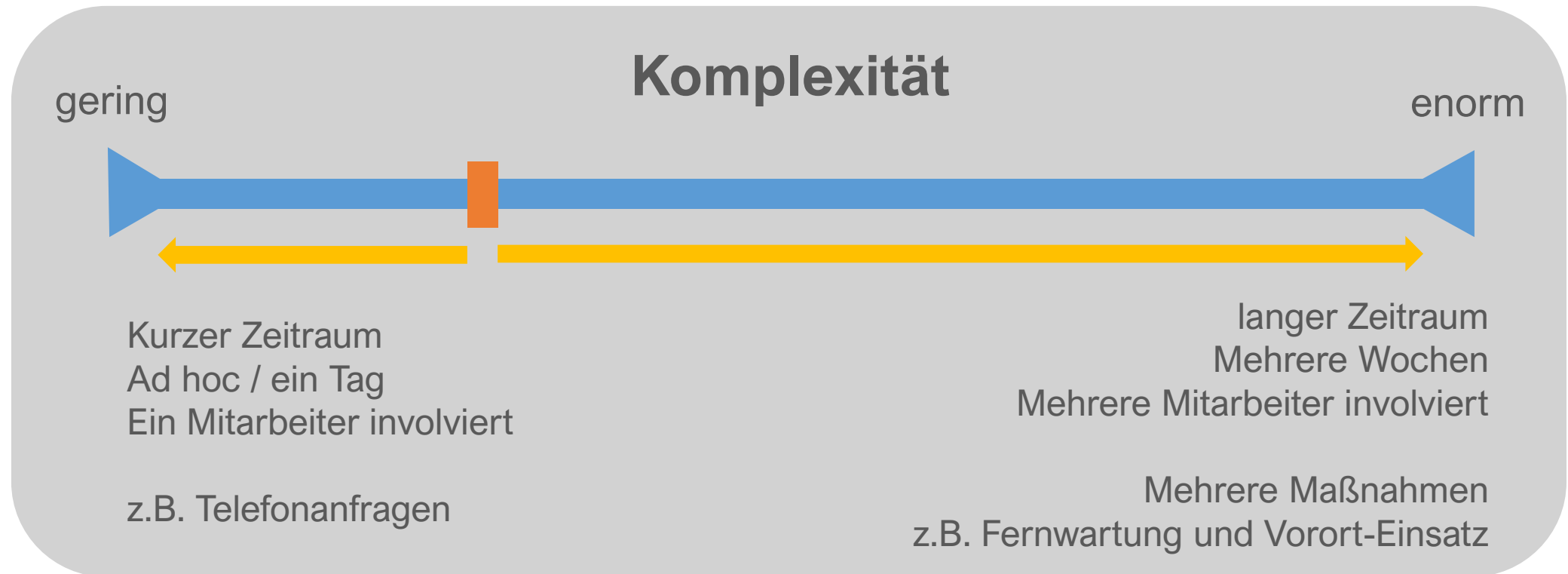
Agenda

- Service in SIVAS.ERP – Ein Überblick
- Zentrale SIVAS Module rund ums Service Ticket System
- Das **Service Ticket System**
- Präsentation des Ticket-Prozess in SIVAS
- Ausblick auf das Field Service Management
- Beantwortung ihrer Fragen

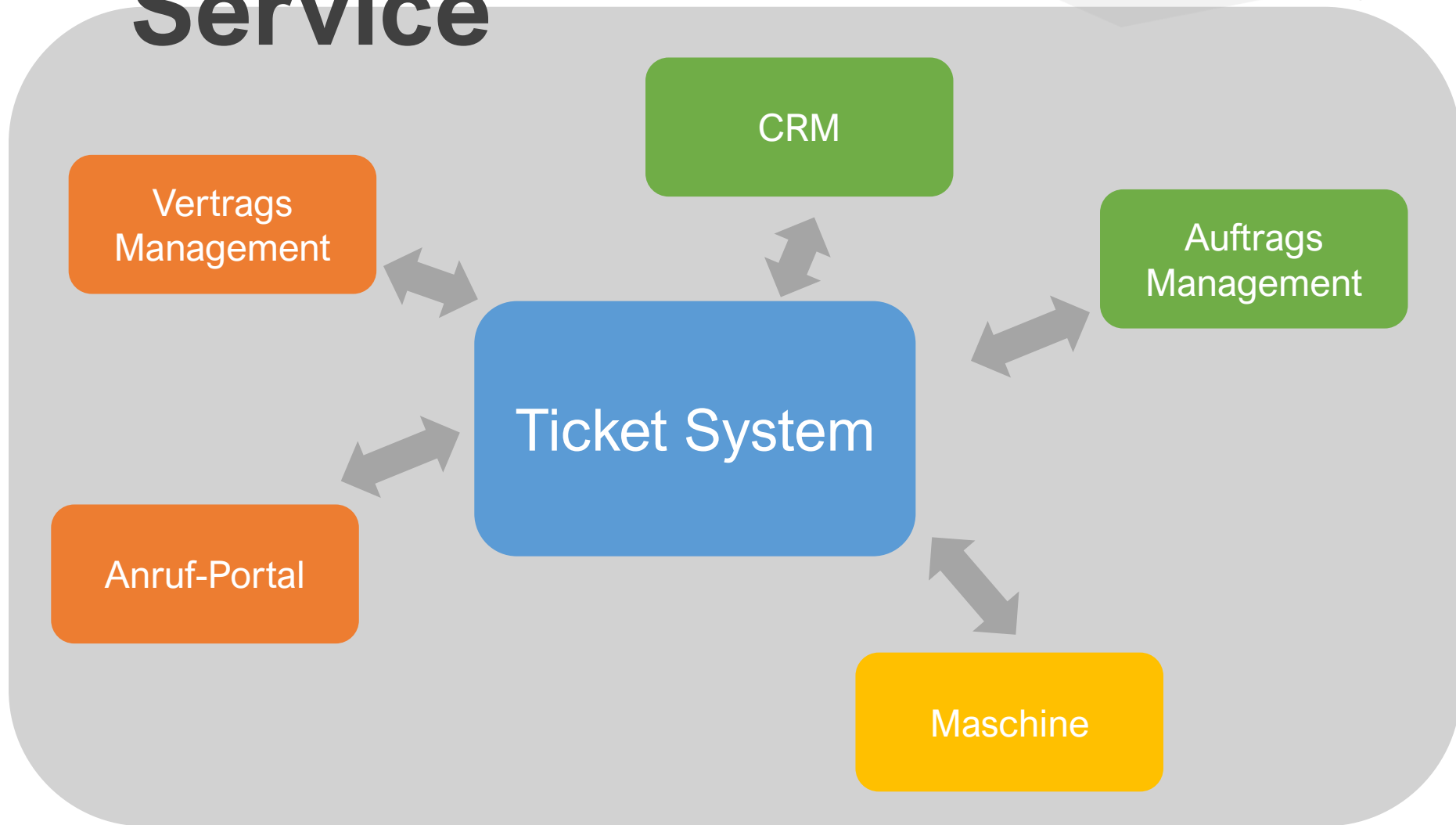
1. Einfache und schnelle Abwicklung von Service Fällen
2. Transparenz im Haus und gegenüber dem Kunden
3. Service-Wissen für die Zukunft zugänglich machen
4. ...



Welche Servicefälle möchten wir abbilden?



Service



Maschine in SIVAS

- Maschine-Lifecycle Management
- Standort und Betriebsdaten
- Suchen von Maschinen / Maschineninfo
- Integration der Maschine in SIVAS



Standorte

Datum ab	Name 1	PLZ	Strasse	Ort	Land	Bemerkung	Abweichender Ge...	Telefon	Längengrad	Breitengrad
01.02.2024	Werk1	77756	Riedstrasse 5	Hausach (Schwarz...	DEUTSCHLAND	Nur bis Halle 3 (Kork) fertiggestellt ist.				
01.04.2024	Werk 2	77694	Willstätterstrasse 1	Kork	DEUTSCHLAND					

Neu

Schließen

Standort der Maschine

Betriebsdaten

Erfassdat...	Betriebsstunden	Laufzyklen	Zustand	Bemerkung	Erfasser
01.02.2024	899		fehlerfrei		Torvald, Leon
04.04.2024	1255		fehlerfrei	Sehr sauberes Umfeld	Torvald, Leon

Neu

Schließen

Betriebsdaten der Maschine

Seriennummernstamm

Haupt Tabelle System Admin

Neu Löschen Speichern Drucken

Datensatz 0/0

Alle anzeigen Verfügbare anzeigen Zugeordnete anzeigen Ursprung Wartung Termine Vorgang anlegen Vorgangsmanagement

Allgemein Suche Funktionen Kundenfunktionen

Teil

Teilenummer 50008 Bezeichnung Mehrkammersilo 300m3 Bezeichnung 2 Zusatzrampe linke 14,5to

Seriennummernstamm

Seriennummer Int...	Seriennummer Ext...	Typ	Lieferdatum	Garantiebeg...	Garantieende	Bauja...	Vertrag	Inventar	aktueller Standort	Aktuelle Betriebsstunden	Aktueller technischer Zustand	Bemerkung
7009		ANR - Anlagen...	01.01.2024	21.12.2026	2023				Werk 2 77694 Kork	1255 Stunden vom 04.04.2024	fehlerfrei vom 04.04.2024	Installation und IB Vorort in Einbach / Halle4 / Werk2

Servicevertrag

Basissdaten

Es existiert noch 1 weiterer aktiver Vertrag für diesen Geschäftspartner.

Bezeichnung SV1560 - Erweiterte Gewährleistung

Kunde 684160 12K Food Services GmbH DE-80807 München

Level GOLD

Status aktiv

Zeitraum 01.04.2024 - 31.03.2026

Reaktionszeit 24 Stunden

Ansprechpartner Leon Torvald

Maschinen

7009 Mehrkammersilo 300m3 Zusatzrampe linke 14,5to

Schließen

schrempp SIVAS.ERP Maschinensuche

Torvald, Leon @Produktiv

Haupt Tabelle System Admin

Aktualisieren Filter zurücksetzen Standort Betriebsdaten Seriennummernstamm

Anzeige Navigation

Filter

Maschine Teilenummer : Geschäftspartner

Maschinen

Maschinennum...	Teilenummer	Bezeichnung	Baujahr	Kunde	Aktueller Standort	Vertrag
55000	50008	Mehrkammersilo 300m3 Zusatzrampe...		Eduard Edel GmbH - Bonbonfabrik		
7009	50008	Mehrkammersilo 300m3 Zusatzrampe...	2023	12K Food Services GmbH - Conventie...	Werk 2 77694 Kork	
7010	50008	Mehrkammersilo 300m3 Zusatzrampe...	2023	12K Food Services GmbH - Conventie...	Halle 1 77694 Kork	
7011	50008	Mehrkammersilo 300m3 Zusatzrampe...	2023	12K Food Services GmbH - Conventie...	Werk2 Siemesstrasse 120 Ringalle 1 80935 München	
7012	50008	Mehrkammersilo 300m3	2022	Vorwerk & Sohn GmbH & Co. KG	Vorwerk & Sohn GmbH & Co. KG Postfach 20 19 64 Obere Lichtenplatzer Str. 336 42287 Wuppertal	
7013	50008	Mehrkammersilo 300m3 Zusatzrampe...		Eduard Edel Fibre - Fibrieranlagen & P...		
7014	50008	Mehrkammersilo 300m3 Zusatzrampe...		Eduard Edel Fibre - Fibrieranlagen & P...		
7019	50008	Mehrkammersilo 300m3 Zusatzrampe...	2024	12K Food Services GmbH - Conventie...		

Details

Maschinennummer Baujahr Lieferdatum

Teilenummer : Mehrkammersilo 300m3 Zusatzrampe linke 14,5to

Kunde

Garantie Beginn Ende

Betriebsdaten

Aktueller Zustand vom

Aktuelle Betriebsstunden

Aktuelle Laufzyklen

Tickets (8) Vorgänge (0)

Priorität	Ticket	Bezeichnung	Typ	Status	Seit
MITTEL	250	Ausfall Hauptantrieb	STÖRUNG	Abklärung	vor 1 Jahr, 18 Tage
MITTEL	282	Störmeldung T609 bei Drehzahl > 500 U/Min.	STÖRUNG	Archiviert	vor 11 Monaten, 1...
MITTEL	289	Störung T607 bei Drehzahl > 600	STÖRUNG	Archiviert	vor 11 Monaten, 1...
gering	304	Austausch Zentralschmierung	Angebotsanfrage	Stillegelegt	vor 10 Monaten, 2...
HOCH	325	Störung F501 bei Drehzahl > 500	STÖRUNG	Archiviert	vor 10 Monaten, 7...
MITTEL	350	Störung RT259 bei Drehzahl > 500	STÖRUNG	Umsetzung	vor 5 Monaten, 5 T...
HOCH	364	H5609 im Vorschub	STILLSTAND	Abklärung	vor 3 Wochen, 3 T...
MITTEL	370	Frontblech austauschen	Reparatur	Umsetzung	vor 2 Wochen, 4 T...

Objektzuordnungen

KA 2024 113338 - 12K Services GmbH

Mehrkammersilo 300m3
Zusatzrampe linke 14,5to

Vertragswesen

- SLA im SIVAS hinterlegen
- Vertragssituation systemweit verfügbar

Abg...	Garantieende	Bauja...	Vertrag	aktueller Standort	Aktuelle Betriebsstunden	Aktueller techn...
2024	31.12.2026	2023		Industrieanlagenbau Me... Montageservice	10 Stunden vom 03.04.2024	

Servicevertrag

Basisdaten

Bezeichnung

V02 - Servicevertrag

Kunde

232323 Industrieanlagenbau Memmingen & Montage
DE-87700 Memmingen

Level

GOLD

Status

aktiv

Zeitraum

01.07.2023 - 30.07.2024

Reaktionszeit

24 Stunden

Ansprechpartner

Patrick Kern

Maschinen

50009

Mehrkammersilo 300m3

54114

Autoklav Höhe=5M Zeugnis=3.1A

Es existiert noch 1 weiterer aktiver Vertrag für diesen Geschäftspartner.

Vertrag	aktueller Standort	Aktuelle Betriebsstunden	Aktueller technis
2023	Industrieanlagenbau Me... Montageservice	10 Stunden vom 03.04.2024	

Servicevertrag

Basisdaten

Bezeichnung V02 - Servicevertrag

Kunde 232323 Industrieanlagenbau Memmingen & Montage
DE-87700 Memmingen

Level GOLD

Status aktiv

Zeitraum 01.07.2023 - 30.07.2024

Reaktionszeit 24 Stunden

Ansprechpartner Patrick Kern

Maschinen

50009 Mehrkammersilo 300m3

54114 Autoklav Höhe=5M Zeugnis=3.1A

Es existiert noch 1 weiterer aktiver Vertrag für diesen Geschäft

Geschäftspartner		Adressdaten	
Geschäftspartnerart	Kunde	Strasse	Moltkestrasse 43 a
Nummer	60015	Zusatzstrasse	
Name 1	M. Agrolol GmbH	PLZ / Postfach	
Name 2	Landwirtschaftliche Produkte	PLZ / Ort	01067 Dresden
Name 3		Bundesland	Sachsen
Name 4		Land	DE - DEUTSCHLAND
Zusatzname		Homepage	www.m-agrolol.de
Kurzname			
☐ Geschäftspartner vollständig gepflegt ☐ Geschäftspartner behalten			

Servicevertrag

Basisdaten

Kunde 60015 M. Agrolol GmbH
DE-01067 Dresden

Level GOLD

Status aktiv

Zeitraum 01.01.2024 - 31.12.2026

Reaktionszeit 24 Stunden

Ansprechpartner Mangold Peter

Maschinen

Mehrkammersilo 300m3

Vertragsnum...	Vertragstyp	Status	Bezeichnung	Bemerkung	Servicelevel	Reakti...	Gültig ab	Gültig bis	Interner Ansprechp...
1424	Servicevertrag	Aktiv	Food Silo	Erweiterte Gewährleistung mit 50 % Ersatzteilerabatt bis 24 Monate nach Auslieferung. Anfahrt Pauschal. Reaktionszeit max. 48 Stunden	Silber	48	01.02.2024	31.12.2026	Torvald, Leon
SV1560	Servicevertrag	Aktiv	Erweiterte Gewährleistung	Erweiterte Gewährleistung mit 50 % Ersatzteilerabatt bis 24 Monate nach Auslieferung. Anfahrt Pauschal. Reaktionszeit max. 24 Stunden	GOLD	24	01.04.2024	31.03.2026	Torvald, Leon
SV1561	Servicevertrag	Aktiv	Erweiterte Wartung	Erweiterte Gewährleistung mit 50 % Ersatzteilerabatt bis 24 Monate nach Auslieferung. Anfahrt Pauschal. Reaktionszeit max. 48 Stunden	Silber	48	01.05.2024	30.04.2028	Torvald, Leon

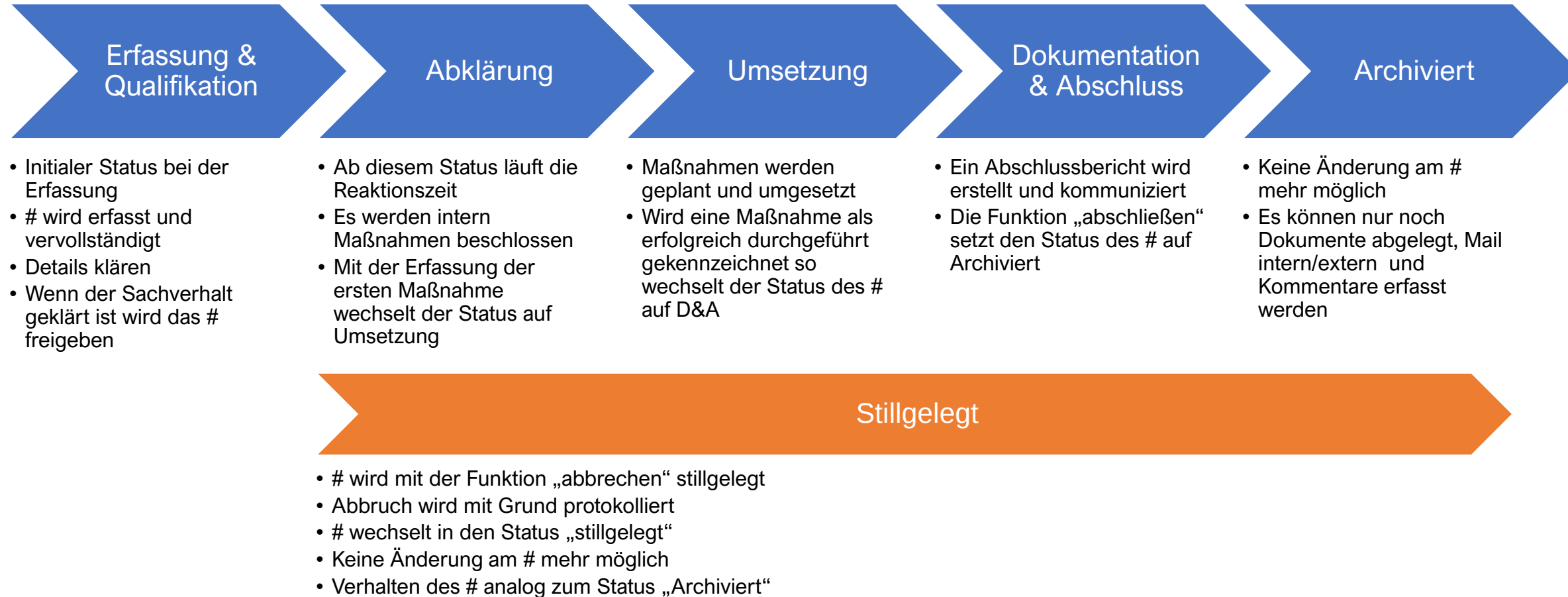
Eingehende Anrufe

- Kopplung an Telefonanlage / MS-Teams
- Protokollierung eingehender Anrufe
- Adhoc Übersicht
- Rückrufbitte über Teams/Mail



Service Ticket System

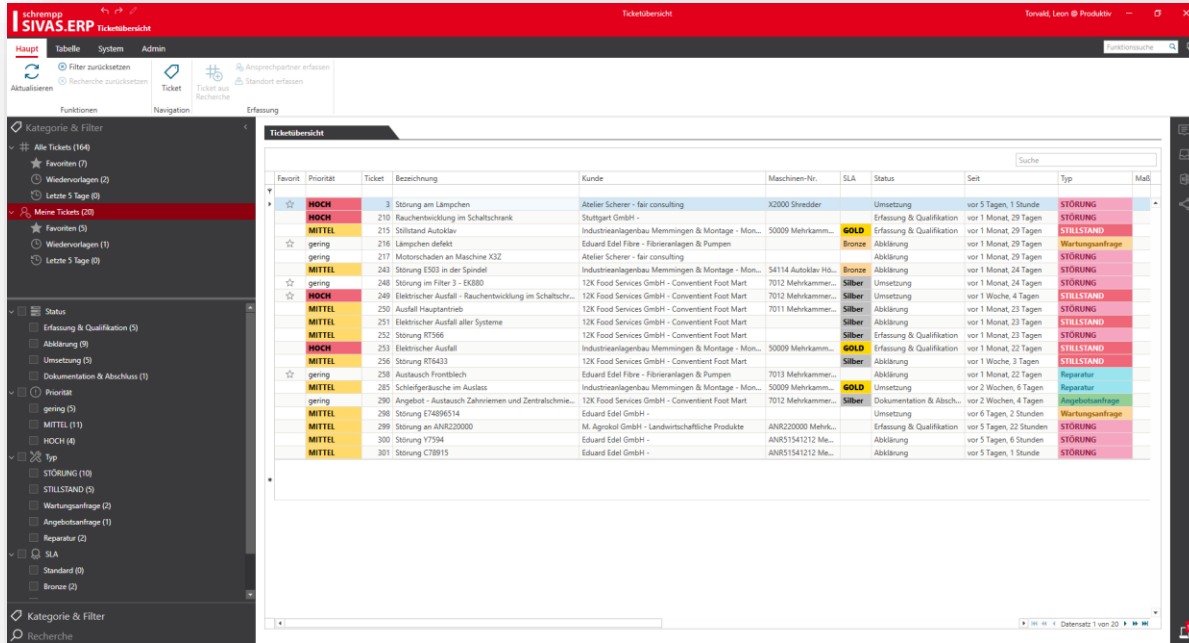
- In-House Abwicklung von Tickets
- Transparenz im Prozess
- Vordefinierte Maßnahme zur Abwicklung
- Kundenspezifische Maßnahmen
- Recherche in Tickets



* Für jeden der Status-Werte des # wird ein SIVAS-Ereignis ausgelöst.

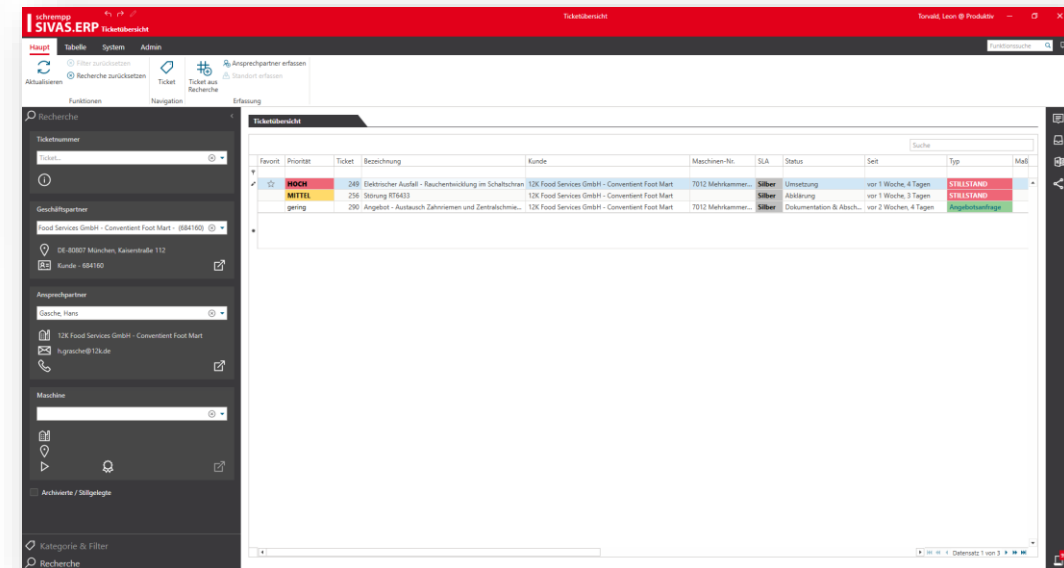
16

Filtern und Suchen in Tickets



The screenshot shows the 'Ticketübersicht' (Ticket Overview) screen in SIVAS.ERP. On the left, there is a sidebar with filters for 'Kategorie & Filter' (Category & Filter) and 'Status' (Status). The main area displays a table of tickets with columns: Favorit, Priorität, Ticket, Bezeichnung, Kunde, Maschinen-Nr., SLA, Status, Seit, Typ, and Maß. The table lists various tickets with their details, including priority (e.g., HOCH, MITTEL), ticket number, description, customer, machine number, SLA, status, and type.

Recherchieren z.B. während eines Anrufs



This screenshot shows the 'Ticketübersicht' screen with a search sidebar on the left. The sidebar includes fields for 'Ticketnummer' (Ticket number), 'Geschäftspartner' (Business partner), 'Anspruchspartner' (Requester), and 'Maschine' (Machine). The main table displays a list of tickets, with the first row highlighted. The table columns are the same as in the previous screenshot.

Tickets in SIVAS.ERP



Geschäftspartnerfavoriten

Favorit	Nr.	Name 1	Name 2	Land	Postleitz.	Ort	Strasse	Bonusv.	E-Mail	Telefon	Homepage	Verkaufsregion	Branche
★	684160	12K Food Services GmbH	Conventient Food Mart	DE - DEUTSCH...	80807	München	Kaiser Wilhelm St...		info@12foods...	+49 (89) 89001 - 0	www.12foods...	V1 - Süddeutschland	88 - Lebe...
★	60002	Eduard Edel Fibre	Fibrieranlagen & Pum...	DE - DEUTSCH...	50171	Kerpen	Wagnerstrasse 41		info@ee-fibre...	+49 (8511) 1500 - 0	www.ee-fibre...		
★	232323	Industrieanlagenbau Memmi...	Montageservice	DE - DEUTSCH...	87700	Memmingen	Weingartenstrass...		info@iab.de	+49 (89) 1501 - 100	www.iab.de	V1 - Süddeutschland	06 - Auto

Ansprechpartner (2) Vorgänge (4) Projekte (5) Teilprojekte / Positionen (2) Aufträge (28) Auftragspositionen (133) Technische Aufträge (15) Reklamationen (0) Rechnungen (10) Rechnungspositionen (20) Teilrechnungspläne (1) Maschinen (4) Tickets (20) Verträge (3) Annullahistorie (5)

Priorität	Ticket	Bezeichnung	Kunde	Maschine	SLA	Status	Seit	Typ	Interner Ansprechpartner
HOCH	351	Fehlermeldung 34	12K Food Services GmbH, DE-80807 München		Silber	Abklärung	vor 2 Wochen, 5 Tagen	STÖRUNG	Torvald, Leon
MITTEL	350	Störung RT259 bei Drehzahl > 500	12K Food Services GmbH, DE-80807 München	7011 Mehrkammer...	Silber	Umsetzung	vor 3 Wochen, 5 Tagen	STÖRUNG	Hetzel, Martin
MITTEL	329	Störung N1309	12K Food Services GmbH, DE-80807 München	7012 Mehrkammer...	Silber	Abklärung	vor 5 Monaten, 15 Tagen	STÖRUNG	Torvald, Leon
HOCH	327	Anfrage für jährliche Wartung	12K Food Services GmbH, DE-80807 München	7009 Mehrkammer...	GOLD	Abklärung	vor 5 Monaten, 2 Tagen	Wartungsanfrage	Torvald, Leon
gering	326	Frontplatte austauschen	12K Food Services GmbH, DE-80807 München	7010 Mehrkammer...	Silber	Umsetzung	vor 5 Monaten, 27 Tagen	STÖRUNG	Torvald, Leon
HOCH	325	Störung F501 bei Drehzahl > 500	12K Food Services GmbH, DE-80807 München	7011 Mehrkammer...	Silber	Archiviert	vor 5 Monaten, 27 Tagen	STÖRUNG	Mensi, Max
MITTEL	307	Schaden am Gehäuse durch Unfall mit Stapler	12K Food Services GmbH, DE-80807 München	7012 Mehrkammer...	Silber	Stillgelegt	vor 2 Wochen, 5 Tagen	Reparatur	Torvald, Leon
gering	304	Austausch Zentralschmierung	12K Food Services GmbH, DE-80807 München	7011 Mehrkammer...	Silber	Stillgelegt	vor 6 Monaten, 12 Tagen	Angebotsanfrage	Torvald, Leon
HOCH	303	Störung T1001 bei Ausfahren des Vorschubs	12K Food Services GmbH, DE-80807 München	7010 Mehrkammer...	Silber	Archiviert	vor 6 Monaten, 12 Tagen	STÖRUNG	Torvald, Leon
gering	290	Angebot - Austausch Zahnriemen und Zentralschmie...	12K Food Services GmbH, DE-80807 München	7012 Mehrkammer...	Silber	Archiviert	vor 5 Monaten, 13 Tagen	Angebotsanfrage	Torvald, Leon
MITTEL	289	Störung T607 bei Drehzahl > 600	12K Food Services GmbH, DE-80807 München	7011 Mehrkammer...	Silber	Archiviert	vor 7 Monaten, 2 Tagen	STÖRUNG	Torvald, Leon
gering	284	Angebot für Austausch Zentralschmierung	12K Food Services GmbH, DE-80807 München	7009 Mehrkammer...	Silber	Archiviert	vor 7 Monaten, 3 Tagen	Angebotsanfrage	Torvald, Leon
MITTEL	282	Störmeldung T609 bei Drehzahl > 500 U/Min.	12K Food Services GmbH, DE-80807 München	7011 Mehrkammer...	Silber	Archiviert	vor 7 Monaten, 3 Tagen	STÖRUNG	Torvald, Leon
MITTEL	256	Störung RT6433	12K Food Services GmbH, DE-80807 München		Silber	Abklärung	vor 6 Monaten, 24 Tagen	STILLSTAND	Torvald, Leon
MITTEL	252	Störung RT566	12K Food Services GmbH, DE-80807 München		Silber	Erfassung & Qualifikation	vor 8 Monaten, 6 Tagen	STÖRUNG	Torvald, Leon
MITTEL	251	Elektrischer Ausfall aller Systeme	12K Food Services GmbH, DE-80807 München		Silber	Abklärung	vor 8 Monaten, 6 Tagen	STILLSTAND	Torvald, Leon
MITTEL	250	Ausfall Hauptantrieb	12K Food Services GmbH, DE-80807 München	7011 Mehrkammer...	Silber	Abklärung	vor 8 Monaten, 8 Tagen	STÖRUNG	Torvald, Leon
HOCH	249	Elektrischer Ausfall - Rauchenwicklung im Schaltschr...	12K Food Services GmbH, DE-80807 München	7012 Mehrkammer...	Silber	Umsetzung	vor 6 Monaten, 25 Tagen	STILLSTAND	Torvald, Leon

Kunden-Kurzzeichen

Ihre Anfrage vom

Ihre Anfragenummer

Ihr Zeichen

Unsere Kurzzeichen

Projektleiter

Verkäufer

Unser Zeichen

Unser Telefon

Unser E-Mail

Lieferung & Versand

Verkaufsregion

Versandart

Versandart Bem.

Lieferbedingung

Lieferbedingung Bem.

Sendungsnummer

Termine

Angebotsdatum

Versandtermin

Bestätigt

Ticketinformationen

Ticketdaten

Nummer #326

Bezeichnung Frontplatte austauschen

Status Umsetzung

Priorität gering

Typ Angebotsanfrage

Eingang 03.05.2024 09:50 Uhr

vor 5 Monaten, 27 Tagen

Ansprechpartner Leon Torvald

Maschinen & Kunde

Maschine 7010 Mehrkammersilo 300m3 Zusatzrampe linke 14

Kunde 684160 12K Food Services GmbH DE-80807 München

SLA Silber bis 31.12.2026

55000	50008	Mehrkammersilo 300m3 Zusatzrampe...	Eduard Edel GmbH1 - Bonbonfabrik	montageservice 87700 Memmingen	
6	AT10074	Autoklav Höhe=5M Zeugnis=3,1A	2022 Industrieanlagenbau Memmingen &...	Werk 3 14943 Luckenwalde	
6000	50009	Mehrkammersilo 300m3 Rampe links...	Eduard Edel GmbH1 - Bonbonfabrik		
7009	50008	Mehrkammersilo 300m3 Zusatzrampe...	2023 12K Food Services GmbH - Conventie...	Werk 2 77694 Kork	
7010	50008	Mehrkammersilo 300m3 Zusatzrampe...	2023 12K Food Services GmbH - Conventie...	Halle 1 77694 Kork	
7011	50008	Mehrkammersilo 300m3 Zusatzrampe...	2023 12K Food Services GmbH - Conventie...	Werk2 Siemensstrasse 120 Ringalle 1 80935 München	
7012	50008	Mehrkammersilo 300m3	2022 Vorwerk & Sohn GmbH & Co. KG	Vorwerk & Sohn GmbH & Co. KG Postfach 20 19 64 Obere Lichtenplatzer Str. 336 42287 Wuppertal	
7013	50008	Mehrkammersilo 300m3 Zusatzrampe...	Eduard Edel Fibre - Fibrieranlagen &...		
7014	50008	Mehrkammersilo 300m3 Zusatzrampe...	Eduard Edel Fibre - Fibrieranlagen &...		
7019	50008	Mehrkammersilo 300m3 Zusatzrampe...	2024 12K Food Services GmbH - Conventie...		
800000	AT10078	Mehrkammersilo 300m3 inkl. Fördera...	M. Agro GmbH - Landwirtschaftliche...		
A01	770211	Mehrkammersilo 300m3 inkl. Fördera...	2022 Trampert & Kern & Lachmann GmbH		
ANR150251	770211	Mehrkammersilo 300m3	2023 M. Agro GmbH - Landwirtschaftliche...	67346 Speyer	

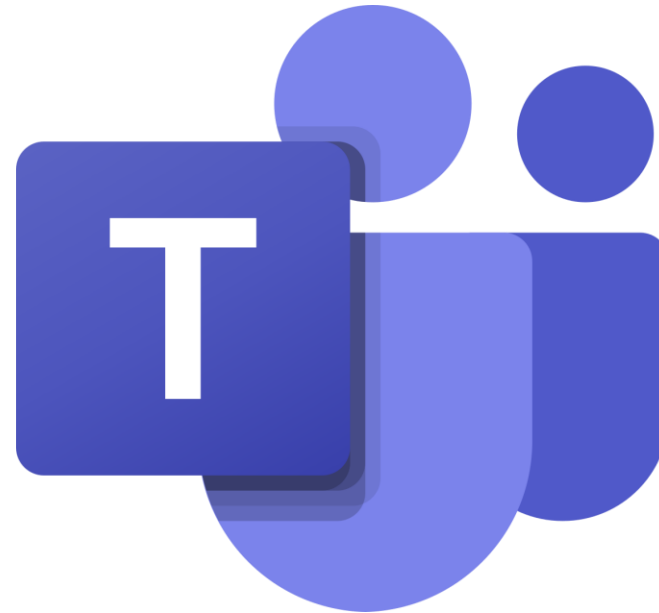
Tickets (6) Vorgänge (0)

Priorität	Ticket	Bezeichnung	Typ	Status	Seit
MITTEL	250	Ausfall Hauptantrieb	STÖRUNG	Abklärung	vor 8 Monat
MITTEL	282	Störmeldung T609 bei Drehzahl > 500 U/Min.	STÖRUNG	Archiviert	vor 7 Monat
MITTEL	289	Störung T607 bei Drehzahl > 600	STÖRUNG	Archiviert	vor 7 Monat
gering	304	Austausch Zentralschmierung	Angebotsanfrage	Stillgelegt	vor 6 Monat
HOCH	325	Störung F501 bei Drehzahl > 500	STÖRUNG	Archiviert	vor 5 Monat
MITTEL	350	Störung RT259 bei Drehzahl > 500	STÖRUNG	Umsetzung	vor 3 Woche

SIVAS Demo

Fall 1: Ein Kunde ruft an

SIVAS Demo



Haupt

Tabelle

System

Admin

Neu

Löschen

Speichern

Drucken

Geschäftspartner Suche

Geschäftspartner

Vorgang

Projekt

Teilprojekt

Auftrag

Auftragsposition

Technischer Auftrag

Serviceticket

Vertrag

Ticket anlegen

Vorgang anlegen

Rückruf für Mitarbeiter (Teams)

Rückruf für Mitarbeiter (Mail)

Rufnummer übernehmen

Ansprechpartner anlegen

Allgemein

Suche

Navigation

Funktionen

Eingehender Anruf

Anrufinformationen

Telefonnummer

+49 (35026) 5692 - 170

Uhrzeit des Anruf

09:41 Uhr

Anrufdauer (Minuten)

2

Geschäftspartner

M. Agro GmbH
Landwirtschaftliche Produkte
56746 Kempenich, Moltkestrasse 43 a
DE - DEUTSCHLAND
Kunde - 60015

Bemerkung

Ansprechpartner

Nachname	Vorname	Funktion	Abteilung	E-Mail	Bemerkung
Hildebrand	Toralf			info@son-agro.de	
Erb	Domenic	EKL - Einkaufsleitung	Einkauf	d.erb@schrempp-edv.de	
Maler	Max			jechonja.spinner@gmx.de	
Trampert	Anne			a.trampert@schrempp-edv.de	
Hoffrichter	Thomas			t.hoffrichter@schrempp-edv.de	
Hetzel	Martin	ENL - Entwicklungslei...	Einkauf	m.hetzel@schrempp-edv.de	

Suche Mitarbeiter

Name

E-Mail

Abteilung

nächster Arbeitstag

☐ anwesend

Zugehörige Daten

Daten zum Ansprechpartner

Daten zum Geschäftspartner

Geschäftspartner (1)

Vorgänge (1)

Projekte (1)

Teilprojekte / Positionen (0)

Aufträge (81)

Auftragspositionen (125)

Technische Aufträge (11)

Maschinen (4)

Servicetickets (4)

Verträge (0)

Anruflhistorie (66)

Priorität	Ticket	Bezeichnung	Kunde	Maschine	SLA	Status	Seit	Typ	Interner Ansprechpartner	Externer Ansprechpart
MITTEL	363	Störung TR501 bei Drehzahl > 500	M. Agro GmbH, DE-56746 Kempenich	ANR150251 Mehr...	GOLD	Archiviert	vor 3 Wochen, 3 Tagen	STÖRUNG	Torvald, Leon	Herr Martin Hetzel
MITTEL	362	Fehlermeldung E349	M. Agro GmbH, DE-56746 Kempenich	ANR150251 Mehr...	GOLD	Archiviert	vor 3 Wochen, 4 Tagen	STÖRUNG	Torvald, Leon	Herr Martin Hetzel
MITTEL	299	Störung an ANR220000	M. Agro GmbH, DE-56746 Kempenich	ANR220000 Mehr...		Erfassung & Qualifikation	vor 11 Monaten, 17 Stu...	STÖRUNG	Torvald, Leon	Herr Martin Hetzel
MITTEL	4	Maschinenstillstand - Ungeplante Wartung	M. Agro GmbH, DE-56746 Kempenich	ANR150251 Mehr...	GOLD	Umsetzung	vor 11 Monaten, 6 Tagen	Angebotsanfrage	Hetzel, Martin	Herr Martin Hetzel

Haupt

Tabelle

System

Admin

Funktionssuche

Neu

Löschen

Speichern

Drucken

Allgemein

Geschäftspartner Suche

Suche

Geschäftspartner

Vorgang

Projekt

Teilprojekt

Navigation

Auftrag

Auftragsposition

Technischer Auftrag

Serviceticket

Vertrag

Ticket anlegen

Vorgang anlegen

Rückruf für Mitarbeiter (Teams)

Rückruf für Mitarbeiter (Mail)

Funktionen

Rufnummer übernehmen

Ansprechpartner anlegen

Eingehender Anruf

Anrufinformationen

Telefonnummer

+49 (35026) 5692 - 170

Uhrzeit des Anruf

09:41 Uhr

Anrufdauer (Minuten)

6

Geschäftspartner

M. Agro GmbH
Landwirtschaftliche Produkte
56746 Kempenich, Moltkestrasse 43 a
DE - DEUTSCHLAND
Kunde - 60015

Bemerkung

Ansprechpartner

	Nachname	Vorname	Funktion	Abteilung	E-Mail	Bemerkung
▼						
	Hildebrand	Toralf			info@son-agro.de	
	Erb	Domenic	EKL - Einkaufsleitung	Einkauf	d.erb@schrempp-edv.de	
	Maler	Max			jechonja.spinner@gmx.de	
	Trampert	Anne			a.trampert@schrempp-edv.de	
	Hoffrichter	Thomas			t.hoffrichter@schrempp-edv.de	
▶	Hetzel	Martin	ENL - Entwicklungslei...	Einkauf	m.hetzel@schrempp-edv.de	

◀▶⏮⏭⏪⏩⏭⏮▶Datensatz 6 von 6

Suche Mitarbeiter

Name

E-Mail

Abteilung

nächster Arbeitstag

☐ anwesend

Zugehörige Daten

Daten zum Ansprechpartner

Daten zum Geschäftspartner

Geschäftspartner (1)

Vorgänge (1)

Projekte (1)

Teilprojekte / Positionen (0)

Aufträge (81)

Auftragspositionen (125)

Technische Aufträge (11)

Maschinen (4)

Servicetickets (4)

Verträge (0)

Anruflhistorie (66)

	Richtung	Telefonnummer	Datum	Dauer in Min...	Bemerkung	Anwender
▼						
▶	☎	+49 (35026) 5692 - 170	11.03.2025 09:41:34			Torvald, Leon
	☎	+49 (35026) 5692 - 170	18.02.2025 08:59:29	16	Maschine Steht	Torvald, Leon
	☎	+49 (35026) 5692 - 170	14.02.2025 10:04:27	163		Torvald, Leon
	☎	+49 (35026) 5692 - 170	14.02.2025 08:13:30	10	Rückfrage zum #362	Torvald, Leon
	☎	+49 (35026) 5692 - 170	05.02.2025 10:51:57	386		Torvald, Leon
	☎	+49 (35026) 5692 - 170	31.01.2025 14:48:42	0		Torvald, Leon
	☎	+49 (35026) 5692 - 170	31.01.2025 09:42:58	4		Torvald, Leon
	☎	+49 (35026) 5692 - 170	31.01.2025 09:33:03	3	Elektrisch Störung E450 bei Material > 3 mm	Torvald, Leon
	☎	+49 (35026) 5692 - 170	31.01.2025 09:29:03	4	Riehmen sind NIO und Geräuschentwicklung bei Drehzal > 500	Torvald, Leon
	☎	+49 (35026) 5692 - 170	31.01.2025 08:34:04	1	Vorschub defekt - Restmaterial hängt in der Halterung 5	Torvald, Leon
	☎	+49 (35026) 5692 - 170	31.01.2025 08:31:29		Vorschub defekt - Reststück aus Halterung entfernen.	Torvald, Leon
	☎	+49 (35026) 5692 - 170	31.01.2025 08:25:31		Vorschub klemmt - Reststück entfernen	Torvald, Leon
	☎	+49 (35026) 5692 - 170	11.10.2024 08:32:34	176	Rückfrage zum Ticket 340	Torvald, Leon

◀▶⏮⏭⏪⏩⏭⏮▶Datensatz 1 von 66

Zugehörige Daten



Fall 1: „Ad Hoc Hilfe“ ist abgeschlossen

- Mitarbeiter konnte den Fall abschließen
- Nur ein Mitarbeiter war involviert

Fall 2: Eine „weiter Aktion“ ist nötig

- Weil ich jetzt keine Zeit habe

oder

- Weil mir die Kompetenzen fehlen



Rückruf



Vorgang



Ticket

Zugehörige Daten

Neu

Löschen

Speichern

Drucken

Allgemein

Geschäftspartner Suche

Suche

Geschäftspartner

Vorgang

Projekt

Teilprojekt

Auftrag

Auftragsposition

Technischer Auftrag

Navigation

Ticket anlegen

Vorgang anlegen

Rückruf für Mitarbeiter (Teams)

Rückruf für Mitarbeiter (Mail)

Serviceticket

Vertrag

Funktionen

Rufnummer übernehmen

Ansprechpartner anlegen

Eingehender Anruf

Anrufinformationen

Telefonnummer

+49 (35026) 5692 - 170

Uhrzeit des Anruf

09:41 Uhr

Anrufdauer (Minuten)

68

Geschäftspartner

M. Agro GmbH
Landwirtschaftliche Produkte
56746 Kempenich, Moltkestrasse 43 a
DE - DEUTSCHLAND
Kunde - 60015

Bemerkung

Herr Hetzel hatte eine Frage zur Störung E450, ich konnte ihn Aufklären.

Ansprechpartner

Nachname	Vorname	Funktion	Abteilung	E-Mail	Bemerkung
Hildebrand	Toralf			info@son-agro.de	
Erb	Domenic	EKL - Einkaufsleitung	Einkauf	d.erb@schrempp-edv.de	
Maler	Max			jechonja.spinner@gmx.de	
Trampert	Anne			a.trampert@schrempp-edv.de	
Hoffrichter	Thomas			t.hoffrichter@schrempp-edv.de	
Hetzel	Martin	ENL - Entwicklungslei...	Einkauf	m.hetzel@schrempp-edv.de	

Suche Mitarbeiter

Name

E-Mail

Abteilung

nächster Arbeitstag

☐ anwesend

Zugehörige Daten

Daten zum Ansprechpartner

Daten zum Geschäftspartner

Geschäftspartner (1)

Vorgänge (1)

Projekte (1)

Teilprojekte / Positionen (0)

Aufträge (81)

Auftragspositionen (125)

Technische Aufträge (11)

Maschinen (4)

Servicetickets (4)

Verträge (0)

Anruflistorie (66)

Maschinennummer	Teilenummer	Bezeichnung	Baujahr	Bemerkung	Aktueller Standort	Standortdatum	Aktueller Zustand	Aktuelle Betriebsstunden	Aktuelle Laufzyklen	Verträ
800000	AT10078	Mehrkammersilo 300m3 inkl. Förder...								
ANR150251	770211	Mehrkammersilo 300m3	2023		67346 Speyer	01.01.2024				
ANR220000	AT10076	Mehrkammersilo 300m3	2023		04860 Torgau	01.07.2023				
ANR330000	AT10076	Mehrkammersilo 300m3	2022							

Neu

Löschen

Speichern

Drucken

Allgemein

Suche

Datensatz

1 / 1

Anzeige aktualisieren

freigeben

Suche

abbrechen

abschließen

Ansprechpartner(INT) tauschen

Ansprechpartner(EXT) tauschen

eskalieren

deeskalieren

Ticket

Telefonat

Ersatzteilangebot

Ersatzteilauftrag

Fernwartung

Maßnahmen

Service vor Ort

Maßnahme erstellen

Kommunikation

Mail extern

Telefonat protokollieren

Abschlussbericht

Kommunikation

Standort erfassen

Ansprechpartner erfassen

Zugeordnete Objekte

Textbaustein einfügen

Funktionen

Angebot erstellen

Auftrag erstellen

Vorgang erstellen

Ticket

Ticket

374

Tickettyp

Status

Erfassung & Qualifikation

vor 0 Minuten

Service Level Agreement (SLA)

Priorität

Details

Bezeichnung

Beschreibung

Kunde

M. Agro GmbH, DE-56746 Kempenich

Ticket

Maschine

ANR150251 Mehrkammersilo 300m3 - DE-67346 Speyer

Ansprechpartner(EXT)

Herr Martin Hetzel

Ansprechpartner(INT)

Torvald, Leon

Erfassung

11.03.2025 10:50

vor 0 Minuten

Torvald, Leon

Freigabe

Wiedervorlage am

per Mail

Abschluss

Abbruch

Fehlerart

Empfehlung (Fakt.)

Bericht

Abschluss

Maßnahmen

Erfassdatum	Maßnahmentyp	Status	Erfasser
Keine Daten vorhanden			

Verantwortlich

Wiedervorlage am

per Mail

Bemerkung

Erfassung

Geplant am

Geplant für

Durchgeführt am

erfolgreich

Timeline

Zeitpunkt	Verursacher	Ereignis
Keine Daten vorhanden		

Maschinenhistorie (7)Objektzuordnungen (0)

Ticket	Datum	Bezeichnung
# 363	14.02.2025 10:...	Störung TR501 bei Drehzahl > 500
# 362	14.02.2025 08:...	Fehlermeldung E349
# 352	15.10.2024 16:...	Plötzlicher Stop der Maschine
# 348	06.06.2024 13:...	Fehlermeldung E 28 bei Maschinenstart
# 321	29.04.2024 09:...	Fehlermeldung E24 bei Maschinenstart
# 312	23.04.2024 10:...	Störungsmeldung E425 bei Start der Anlage
# 4	05.02.2024 16:...	Maschinenstillstand - Ungeplante Wartung

Neu

Löschen

Speichern

Drucken

Suche

1 / 1

Anzeige aktualisieren

freigeben

abbrechen

abschließen

Ansprechpartner(INT) tauschen

Ansprechpartner(EXT) tauschen

eskalieren

deeskalieren

Telefonat

Ersatzteilangebot

Ersatzteilauftrag

Fernwartung

Service vor Ort

Maßnahme erstellen

Mail intern

Mail extern

Telefonat protokollieren

Abschlussbericht

Standort erfassen

Ansprechpartner erfassen

Zugeordnete Objekte

Textbaustein einfügen

Angebot erstellen

Auftrag erstellen

Vorgang erstellen

Ticket

Ticket

374 - Störung E450 kann nicht behoben werden

Tickettyp

STÖRUNG

Status

Erfassung & Qualifikation

vor 21 Minuten

Service Level Agreement (SLA)

GOLD

Priorität

HOCH

Details

Bezeichnung

Störung E450 kann nicht behoben werden

Beschreibung

Arial

10

Nach der Bestätigung vom Fehler und ca. 5 min nach einem Neustart kommt der Fehler erneut.

Kunde

M. Agro GmbH, DE-56746 Kempenich

Maschine

ANR150251 Mehrkammersilo 300m3 - DE-67346 Speyer

Ansprechpartner(EXT)

Herr Martin Hetzel

Ansprechpartner(INT)

Torvald, Leon

Erfassung

11.03.2025 10:50

vor 21 Minuten

Torvald, Leon

Freigabe

Wiedervorlage am

per Mail

Abschluss

Abbruch

Fehlerart

Empfehlung (Fakt.)

Bericht

Arial

10

Abschluss

Maßnahmen

Erfassdatum	Maßnahmentyp	Status	Erfasser
Keine Daten vorhanden			

Verantwortlich

Wiedervorlage am

per Mail

Bemerkung

Arial

10

Erfassung

Geplant am

Geplant für

Durchgeführt am

erfolgreich

Timeline

Zeitpunkt	Verursacher	Ereignis
11.03.2025 11:...	Torvald, Leon	# # erfasst

Maschinenhistorie (7)

Objektzuordnungen (0)

Ticket	Datum	Bezeichnung
# 363	14.02.2025 10:...	Störung TR501 bei Drehzahl > 500
# 362	14.02.2025 08:...	Fehlermeldung E349
# 352	15.10.2024 16:...	Plötzlicher Stop der Maschine
# 348	06.06.2024 13:...	Fehlermeldung E 28 bei Maschinenstart
# 321	29.04.2024 09:...	Fehlermeldung E24 bei Maschinenstart
# 312	23.04.2024 10:...	Störungsmeldung E425 bei Start der Anlage
# 4	05.02.2024 16:...	Maschinenstillstand - Ungeplante Wartung

Ticket

Ticket

374 - Störung E450 kann nicht behoben werden

Tickettyp

STÖRUNG

Status

Abklärung

vor 0 Minuten

Service Level Agreement (SLA)

GOLD

Priorität

HOCH

Timeline				
Zeitpunkt	Verursacher		Ereignis	
▼				
▶ 11.03.2025 11:...	Torvald, Leon	☑	# freigegeben	▲
11.03.2025 11:...	Torvald, Leon	#	# erfasst	
*				
◀ ⏮ ⏪ ⏩ ⏭ Datensatz 1 von 2 ▶ ⏭ ⏩ ⏮				

Neu

Löschen

Speichern

Drucken

Allgemein

Suche

Datensatz

1 / 1

Suche

Anzeige aktualisieren

Anzeige

Aktualisieren

freigeben

abbrechen

abschließen

Ansprechpartner(INT) tauschen

Ticket

Ansprechpartner(EXT) tauschen

+ eskalieren

- deeskalieren

Telefonat

Ersatzteilangebot

Ersatzteilauftrag

Fernwartung

Maßnahmen

Mail intern

Mail extern

Telefonat protokollieren

Abschlussbericht

Kommunikation

Standort erfassen

Ansprechpartner erfassen

Zugeordnete Objekte

Textbaustein einfügen

Funktionen

Angebot erstellen

Auftrag erstellen

Vorgang erstellen

Ticket

Ticket

374 - Störung E450 kann nicht behoben werden

Tickettyp

STÖRUNG

Status

Umsetzung

vor 0 Minuten

Service Level Agreement (SLA)

GOLD

Priorität

HOCH

Details

Bezeichnung

Störung E450 kann nicht behoben werden

Beschreibung

Kunde

M. Agro GmbH, DE-56746 Kempenich

Maschine

ANR150251 Mehrkammersilo 300m3 - DE-67346 Speyer

Ansprechpartner(EXT)

Herr Martin Hetzel

Ansprechpartner(INT)

Torvald, Leon

Erfassung

11.03.2025 11:11

vor 33 Minuten

Torvald, Leon

Freigabe

11.03.2025 11:45

vor 0 Minuten

Torvald, Leon

Wiedervorlage am

per Mail

Abschluss

Abbruch

Fehlerart

Empfehlung (Fakt.)

Bericht

Abschluss

Maßnahmen

Erfassdatum	Maßnahmentyp	Status	Erfasser
11.03.2025	Softwareupdate	Erfasst	Torvald, Leon

Verantwortlich

Torvald, Leon

Wiedervorlage am

per Mail

Bemerkung

Erfassung

11.03.2025 11:53

Torvald, Leon

Geplant am

Geplant für

Durchgeführt am

erfolgreich

Timeline

Zeitpunkt	Verursacher	Ereignis
11.03.2025 11:...	Torvald, Leon	# in Umsetzung
11.03.2025 11:...	Torvald, Leon	Softwareupdate erfasst
11.03.2025 11:...	Torvald, Leon	# freigegeben
11.03.2025 11:...	Torvald, Leon	# erfasst

Maschinenhistorie (7)

Objektzuordnungen (0)

Ticket	Datum	Bezeichnung
# 363	14.02.2025 10:...	Störung TR501 bei Drehzahl > 500
# 362	14.02.2025 08:...	Fehlermeldung E349
# 352	15.10.2024 16:...	Plötzlicher Stop der Maschine
# 348	06.06.2024 13:...	Fehlermeldung E 28 bei Maschinenstart
# 321	29.04.2024 09:...	Fehlermeldung E24 bei Maschinenstart
# 312	23.04.2024 10:...	Störungsmeldung E425 bei Start der Anlage
# 4	05.02.2024 16:...	Maschinenstillstand - Ungeplante Wartung

Neu

Löschen

Speichern

Drucken

Suche

Datensatz

1 / 1

Anzeige aktualisieren

freigeben

abbrechen

abschließen

Ansprechpartner(INT) tauschen

Ansprechpartner(EXT) tauschen

+ eskalieren

- deeskalieren

Ticket

Telefonat

Ersatzteilangebot

Ersatzteilauftrag

Fernwartung

Service vor Ort

+ Maßnahme erstellen

Maßnahmen

Mail intern

Mail extern

Telefonat protokollieren

Abschlussbericht

Kommunikation

Standort erfassen

Ansprechpartner erfassen

Zugeordnete Objekte

Textbaustein einfügen

Angebot erstellen

Auftrag erstellen

Vorgang erstellen

Funktionen

Ticket

Ticket

374 - Störung E450 kann nicht behoben werden

Tickettyp

STÖRUNG

Status

Umsetzung

vor 0 Minuten

Service Level Agreement (SLA)

GOLD

Priorität

HOCH

Details

Bezeichnung

Störung E450 kann nicht behoben werden

Beschreibung

Kunde

M. Agro GmbH, DE-56746 Kempenich

Ticket

Maschine

ANR150251 Mehrkammersilo 300m3 - DE-67346 Speyer

Ansprechpartner(EXT)

Herr Martin Hetzel

Ansprechpartner(INT)

Torvald, Leon

Erfassung

11.03.2025 11:11

vor 33 Minuten

Torvald, Leon

Freigabe

11.03.2025 11:45

vor 0 Minuten

Torvald, Leon

Wiedervorlage am

☐ per Mail

Abschluss

Abbruch

Fehlerart

Empfehlung (Fakt.)

Bericht

Abschluss

Maßnahmen

Erfassdatum	Maßnahmentyp	Status	Erfasser
11.03.2025	Softwareupdate	Erfasst	Torvald, Leon

Verantwortlich

Kern, Patrick

Wiedervorlage am

☐ per Mail

Bemerkung

Bitte neue Software aufspielen

Erfassung

11.03.2025 11:53

Torvald, Leon

Geplant am

Geplant für

Durchgeführt am

☐ erfolgreich

Timeline

Zeitpunkt	Verursacher	Ereignis
11.03.2025 11:...	Torvald, Leon	# in Umsetzung
11.03.2025 11:...	Torvald, Leon	Softwareupdate erfasst
11.03.2025 11:...	Torvald, Leon	# freigegeben
11.03.2025 11:...	Torvald, Leon	# erfasst

Maschinenhistorie (7)

Objektzuordnungen (0)

Ticket	Datum	Bezeichnung
# 363	14.02.2025 10:...	Störung TR501 bei Drehzahl > 500
# 362	14.02.2025 08:...	Fehlermeldung E349
# 352	15.10.2024 16:...	Plötzlicher Stop der Maschine
# 348	06.06.2024 13:...	Fehlermeldung E 28 bei Maschinenstart
# 321	29.04.2024 09:...	Fehlermeldung E24 bei Maschinenstart
# 312	23.04.2024 10:...	Störungsmeldung E425 bei Start der Anlage
# 4	05.02.2024 16:...	Maschinenstillstand - Ungeplante Wartung

The screenshot shows the top navigation bar of the 'Ticket-System' application. It is organized into several functional groups, each with a set of icons and labels:

- Allgemein:** Includes icons for 'Neu' (New), 'Löschen' (Delete), 'Speichern' (Save), and 'Drucken' (Print).
- Suche:** Includes a magnifying glass icon, the label 'Datensatz', and navigation controls '1 / 1'.
- Aktualisieren:** Includes a circular arrow icon and the label 'Anzeige aktualisieren'.
- Ticket:** Includes a clipboard icon with a checkmark, labeled 'freigeben'. It also contains a list of actions: 'abbrechen' (cancel), 'abschließen' (complete), 'Anspruchspartner(EXT) tauschen' (exchange external contact), '+ eskalieren' (escalate), 'Anspruchspartner(INT) tauschen' (exchange internal contact), and 'deeskalieren' (de-escalate).
- Telefonat:** Includes a telephone handset icon. It contains a list of actions: 'Ersatzteilangebot' (replacement part offer), 'Service vor Ort' (service on-site), 'Ersatzteilauftrag' (replacement part order), '+ Maßnahme erstellen' (create measure), and 'Fernwartung' (remote maintenance).
- Maßnahmen:** This group is currently empty.
- Kommunikation:** Includes an envelope icon. It contains a list of actions: 'Mail extern' (external mail), 'Telefonat protokollieren' (log phone call), 'Mail intern' (internal mail), and 'Abschlussbericht' (completion report).
- Standort erfassen:** Includes a location pin icon. It contains a list of actions: 'Anspruchspartner erfassen' (record contact), 'Angebot erstellen' (create offer), 'Zugeordnete Objekte' (assigned objects), 'Auftrag erstellen' (create order), 'Textbaustein einfügen' (insert text block), and 'Vorgang erstellen' (create process).
- Funktionen:** This group is currently empty.

Ticket

Ticket

374 - Störung E450 kann nicht behoben werden

Tickettyp

STÖRUNG

Status

Dokumentation & Abschluss

vor 0 Minuten

Service Level Agreement (SLA)

GOLD

Priorität

HOCH

Details

Bezeichnung: Störung E450 kann nicht behoben werden

Beschreibung: Arial 10

Kunde: M. Agro GmbH, DE-56746 Kempenich Ticket:

Maschine: ANR150251 Mehrkammersilo 300m3 - DE-67346 Speyer

Ansprechpartner(EXT): Herr Martin Hetzel

Ansprechpartner(INT): Torvald, Leon

Erfassung: 11.03.2025 11:11 vor 1 Stunde, 54 Minuten Torvald, Leon

Freigabe: 11.03.2025 11:45 vor 1 Stunde, 20 Minuten Torvald, Leon

Wiedervorlage am: per Mail

Abschluss

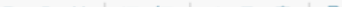
Abbruch

Fehlerart

Empfehlung (Fakt.)

Arial

10

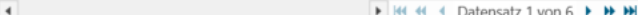


Bericht

Abschluss

	Erfassdatum	Maßnahmentyp	Status	Erfasser
⌵				
✕	11.03.2025	Softwareupdate	Durchgeführt	Torvald, Leon
✱				

Verantwortlich	Kern, Patrick 		
Wiedervorlage am			☐ per Mail
	Arial 10       		
Bemerkung	Bitte neue Software aufspielen		
Erfassung	11.03.2025 11:53	Torvald, Leon	
Geplant am			
Geplant für			
Durchgeführt am	11.03.2025 14:30 	Kern, Patrick	 ☒ erfolgreich

Timeline				
Zeitpunkt	Verursacher		Ereignis	
11.03.2025 14:...	Kern, Patrick		Softwareupdate durchgeführt	
11.03.2025 13:...	Torvald, Leon		# in Dokumentation	
11.03.2025 12:...	n.knobel@schrem...		Mail von n.knobel@schrempp-ed...	
11.03.2025 11:...	Torvald, Leon		# in Umsetzung	
11.03.2025 11:...	Torvald, Leon		# freigegeben	
11.03.2025 11:...	Torvald, Leon		# erfasst	
				
				

Maschinenhistorie (7)		Objektzuordnungen (0)	
Ticket	Datum	Bezeichnung	
# 363	14.02.2025 10:...	Störung TR501 bei Drehzahl > 500	
# 362	14.02.2025 08:...	Fehlermeldung E349	
# 352	15.10.2024 16:...	Plötzlicher Stop der Maschine	
# 348	06.06.2024 13:...	Fehlermeldung E 28 bei Maschinenstart	
# 321	29.04.2024 09:...	Fehlermeldung E24 bei Maschinenstart	
# 312	23.04.2024 10:...	Störungsmeldung E425 bei Start der Anlage	
# 4	05.02.2024 16:...	Maschinenstillstand - Ungeplante Wartung	

Fall 2: „weiter Aktion nötig“ ist abgeschlossen

- Ticket erledigt
- Ein oder mehrere Mitarbeiter waren involviert

Fall 3: Abwicklung vom einem „komplexen Sachverhalt“

- Iteratives Vorgehen

Haupt

Navigation

Tabelle

System

Admin

Funktionssuche

Neu

Löschen

Speichern

Drucken

Allgemein

Suche

Datensatz

49 / 49

Suche

Anzeige aktualisieren

Aktualisieren

freigeben

abbrechen

abschließen

Ansprechpartner(INT) tauschen

Ansprechpartner(EXT) tauschen

+ eskalieren

- deeskalieren

Ticket

Telefonat

Ersatzteilangebot

Ersatzteilauftrag

Fernwartung

Maßnahmen

Service vor Ort

+ Maßnahme erstellen

Mail extern

Telefonat protokollieren

Abschlussbericht

Kommunikation

Standort erfassen

Ansprechpartner erfassen

Zugeordnete Objekte

Textbaustein einfügen

Funktionen

Angebot erstellen

Auftrag erstellen

Vorgang erstellen

Ticket

Ticket

3 - Störung am Lämpchen

Tickettyp

STÖRUNG

Status

Archiviert

vor 9 Monaten, 25 Tagen

Service Level Agreement (SLA)

Priorität

HOCH

Details

Maßnahmen

Timeline

Bezeichnung

Störung am Lämpchen

Beschreibung

Kunde

Atelier Scherer, DE-90763 Fürth

Ticket

Maschine

X2000 Shredder

Ansprechpartner(EXT)

Herr Tobias Benz

Ansprechpartner(INT)

Torvald, Leon

Erfassung

14.02.2024 15:13

vor 1 Jahr, 24 Tagen

Torvald, Leon

Freigabe

14.02.2024 15:16

vor 1 Jahr, 24 Tagen

Torvald, Leon

Wiedervorlage am

19.02.2024

14:00

☐ per Mail

Abschluss

Abbruch

Fehlerart

Empfehlung (Fakt.)

Bericht

Abschluss

15.05.2024 14:16

vor 9 Monaten, 25 Tagen

Torvald, Leon

Verantwortlich

Torvald, Leon

Wiedervorlage am

☐ per Mail

Bemerkung

Erfassung

14.05.2024 07:54

Torvald, Leon

Geplant am

15.05.2024 14:13

Torvald, Leon

Geplant für

15.05.2024 14:13

Benz, Tobias

Durchgeführt am

15.05.2024 14:13

Benz, Tobias

☐ erfolgreich

Erfassungsdatum

Maßnahmentyp

Status

Erfasser

14.05.2024

Fernwartung

Durchgeführt

Torvald, Leon

13.05.2024

Service vor Ort

Durchgeführt

Torvald, Leon

13.05.2024

Ersatzteilauftrag

Erfasst

Torvald, Leon

13.05.2024

Ersatzteilangebot

Erfasst

Torvald, Leon

13.05.2024

Ersatzteilangebot

Erfasst

Torvald, Leon

13.05.2024

Service durch Partner

Erfasst

Torvald, Leon

13.05.2024

Service vor Ort

Erfasst

Torvald, Leon

13.05.2024

Fernwartung

Erfasst

Torvald, Leon

13.05.2024

Telefonat

Erfasst

Torvald, Leon

10.04.2024

Ersatzteilangebot

Erfasst

Torvald, Leon

Zeitpunkt

Verursacher

Ereignis

15.05.2024 14:...

Torvald, Leon

archiviert

15.05.2024 14:...

Torvald, Leon

in Dokumentation

15.05.2024 14:...

Benz, Tobias

Service vor Ort durchgeführt

15.05.2024 14:...

Benz, Tobias

Fernwartung durchgeführt

13.05.2024 13:...

Torvald, Leon

Ersatzteilauftrag erfasst

13.05.2024 12:...

Torvald, Leon

Ersatzteilangebot erfasst

13.05.2024 12:...

Torvald, Leon

Ersatzteilangebot erfasst

13.05.2024 11:...

Torvald, Leon

Service durch Partner erfasst

13.05.2024 11:...

Torvald, Leon

Service vor Ort erfasst

13.05.2024 11:...

Torvald, Leon

Fernwartung erfasst

13.05.2024 11:...

Torvald, Leon

Telefonat erfasst

Maschinenhistorie (5)

Objektzuordnungen (3)

Ticket

Datum

Bezeichnung

319

24.04.2024 09:...

Störung bei Shredder Modell Series X1100

318

24.04.2024 08:...

Störung bei Shredder Modell Series X1000

263

29.02.2024 09:...

Störung bei Shredder X2000

262

29.02.2024 09:...

Stillstand von Shredder X2000

261

29.02.2024 08:...

Störung bei Shredder C2000

Fall 3: „komplexen Sachverhalt“ ist abgeschlossen

- Ticket erledigt
- Mehrere Mitarbeiter waren involviert
- Mehrere Maßnahmen durchgeführt
- Neues Wissen wurde geschaffen

SIVAS Demo

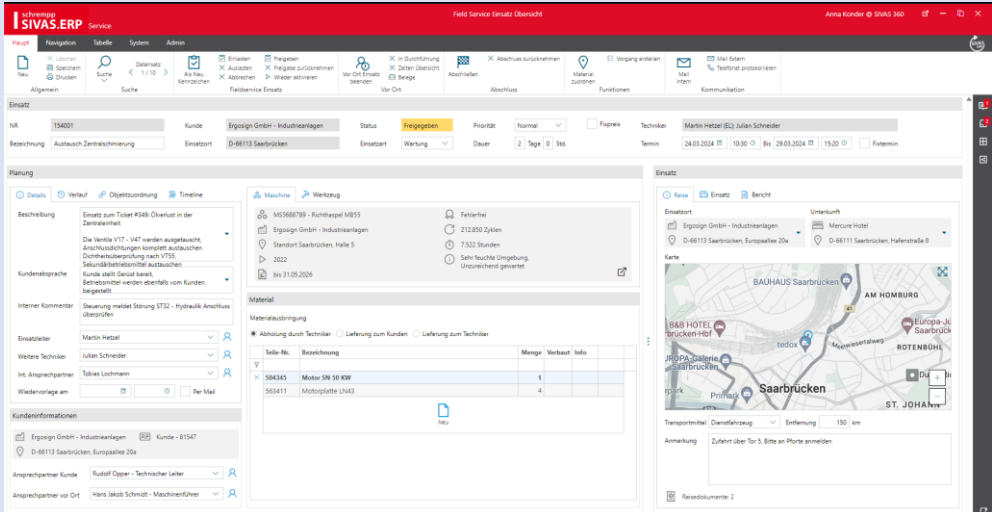
Field Service Management

Planung von Einsätzen im Haus durch Field Service Koordinator

Durchführung des Einsatzes durch den Field Service Techniker

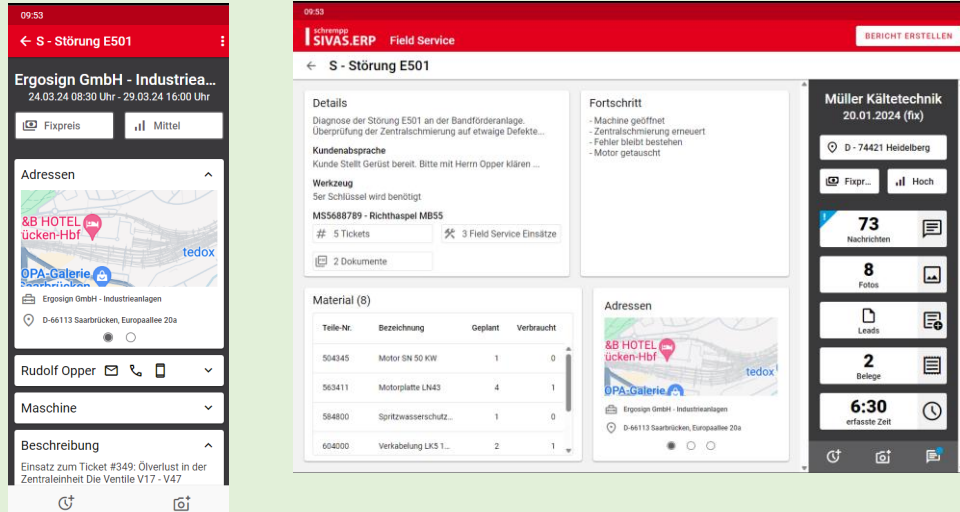
Abschluss des Einsatzes durch Field Service Koordinator

Field Service Koordinator



Field Service Leitstelle

Field Service Techniker



PhoneApp

TabletApp

Schrempf

SIVAS.ERP

Service

Field Service Einsatz Übersicht

Anna Konder @ SIVAS 360

Haupt

Anzeigeoptionen

Navigation

Tabelle

System

Admin

Neu

Löschen

Speichern

Drucken

Suche

Datensatz

1 / 10

Einsatz öffnen

Details anzeigen

Karte anzeigen

Allgemein

Suche

Navigation

Ansicht

Geplante Einsätze

Zeitraum

Status

Zeitraum

Volltextsuche

Suche

☒ Service

☒ Wartung

☐ Maschinenauftrag

☒ Erfasst

☒ In Vorbereitung

☒ Eingelastet

☒ Freigegeben

☒ In Arbeit

☐ Beendet

☐ Unterbrochen

☐ Abgeschlossen

14 Wochen

Nr.	Typ	Priorität	Status	Bezeichnung	Zeitraum	Zeitraum	Fix	FST	Standort	Kunde
154001	S	MITTEL	Neu	Austausch Zentralschmie...				-	D-66113 Saarbr...	Ergosign G
25114	S	Niedrig	Eingelastet	Fehler #1204	05.01.24 - 05.01.24	5 Stunden		Martin Het...	D-68443 Überli...	BSW Badi...
20811	M	Niedrig	Eingelastet	Laufband Erweiterung	12.01.24 - 15.01.24	3 Tage 4 Stunden		Martin Het...	CH-3455 Luzern	Beta Med...
25116	M	MITTEL	Freigegeben	IB 5443	12.02.24 - 17.02.24	5 Tage 3 Stunden		Martin Het...	D-21104 Leipzig	Robmann...
25190	M	Niedrig	Freigegeben	IB5605	01.03.24 - 04.03.24	3 Tage		Martin Het...	D-14043 Bielef...	HTT Kälte...

Neu

1 - 28 Januar 2024

KW 1 - Montag, 1. Januar 2024 - Sonntag, 7. Januar 2024

KW 2 - Montag, 8. Januar 2024 - Sonntag, 14. Januar 2024

	Mo, 1. Jan	Di, 2. Jan	Mi, 3. Jan	Do, 4. Jan	Fr, 5. Jan	Sa, 6. Jan	So, 7. Jan	Mo, 8. Jan	Di, 9. Jan	Mi, 10. Jan	Do, 11. Jan	Fr, 12. Jan	Sa, 13. Jan	So, 14. Jan
Martin Hetzel	Feiertag	Label text					Label text	Feiertag						
Martin Hetzel	Feiertag			Label text				Feiertag						
Martin Hetzel	Feiertag							Feiertag						
Martin Hetzel	Feiertag						Label text	Feiertag	Label text					
Julian Schneider	Feiertag	Label text						Feiertag						
Christian Kaspari	Feiertag							Feiertag						
Not Named	Feiertag							Feiertag						

Details 1

Details 2

Details 3

NR

154001

Bezeichnung

Austausch Zentralschmierung

Kunde

Ergosign GmbH

Einsatzort

D-66113 Saarbrücken

Status

In Vorbereitung

Art

Service

Techniker

Termin

Bis

☐ Fixtermin

Karte

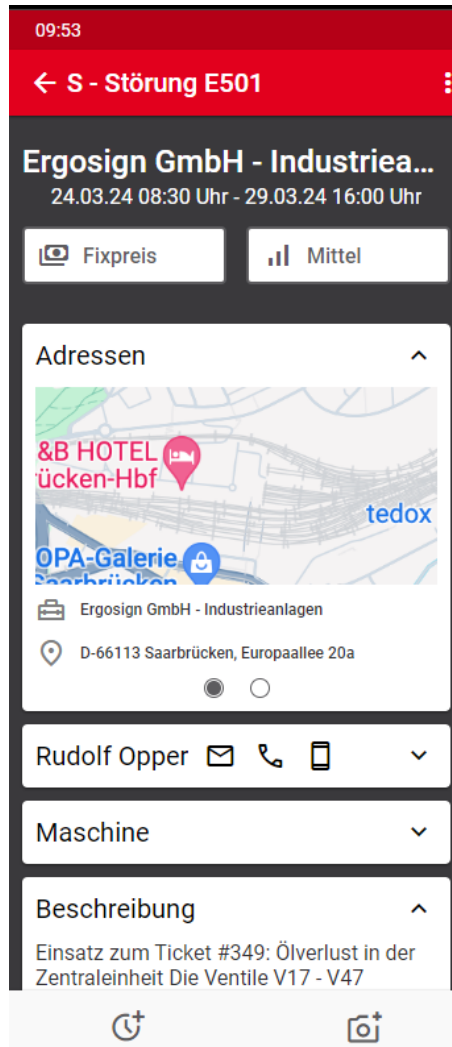
planen

überwachen

abschließen

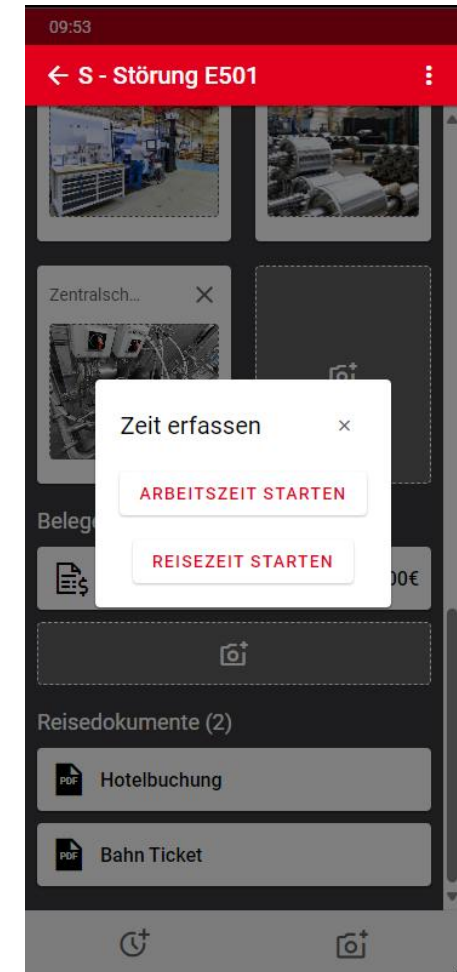
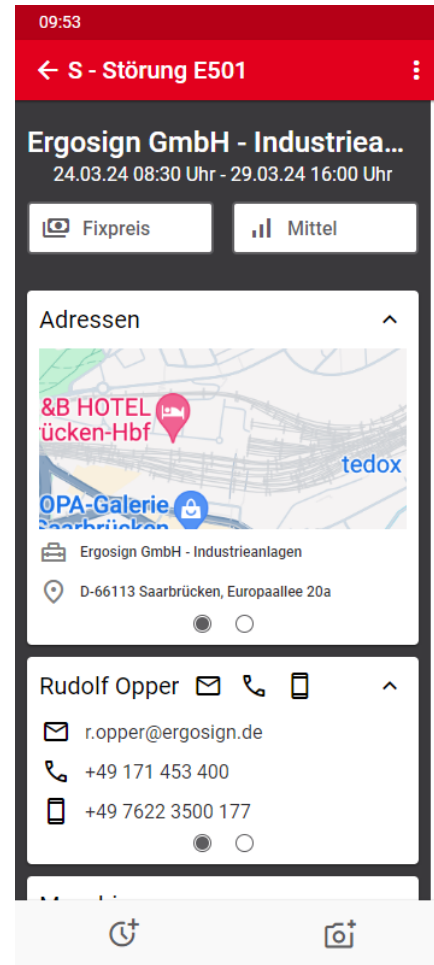
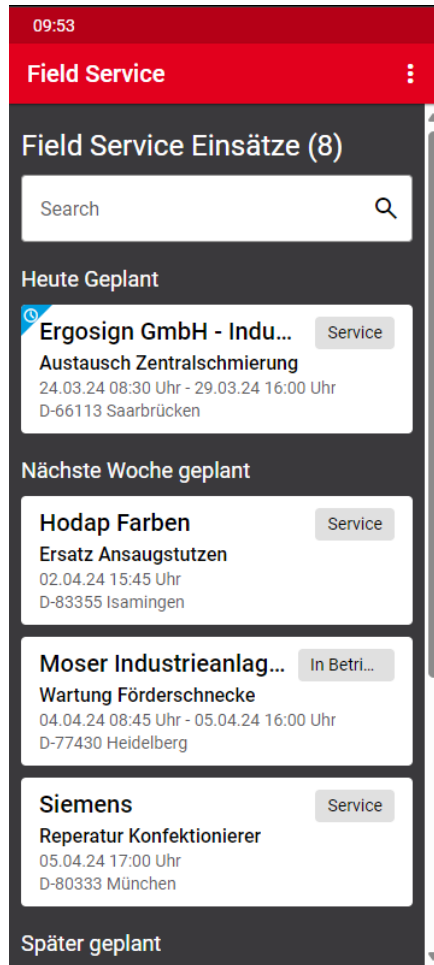
planen

abschließen



- Info zum Einsatz inkl. Beschreibung
- Ansprechpartner
- Maschineninfos
- Adressen
- Reisedokumente

- Reise- und Arbeitszeit
- Fotos zur Dokumentation
- Belege mit Metadaten



Zu Ihren Fragen ...



Feedback, Kommentare, Verbesserungsvorschläge zum Webinar oder zu SIVAS an

m.hetzel@schrempp-edv.de



schrempp edv GmbH
Rainer-Haungs-Straße 7 | 77933 Lahr
Tel. +49 (0) 7821/9509-0
info@schrempp-edv.de | www.schrempp-edv.de

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

schrempp
SIVAS.ERP

