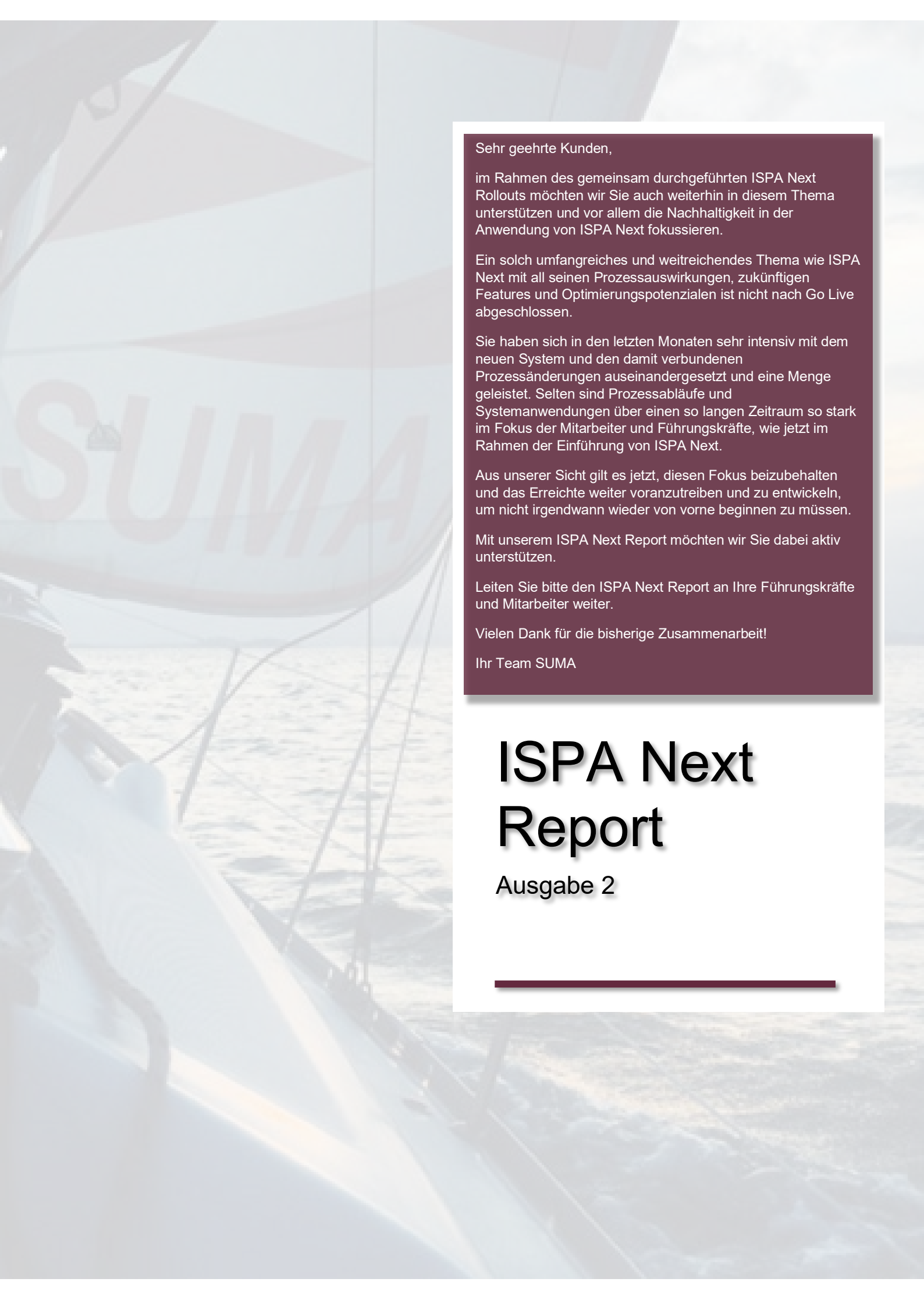




Sehr geehrte Kunden,

im Rahmen des gemeinsam durchgeführten ISPA Next Rollouts möchten wir Sie auch weiterhin in diesem Thema unterstützen und vor allem die Nachhaltigkeit in der Anwendung von ISPA Next fokussieren.

Ein solch umfangreiches und weitreichendes Thema wie ISPA Next mit all seinen Prozessauswirkungen, zukünftigen Features und Optimierungspotenzialen ist nicht nach Go Live abgeschlossen.

Sie haben sich in den letzten Monaten sehr intensiv mit dem neuen System und den damit verbundenen Prozessänderungen auseinandergesetzt und eine Menge geleistet. Selten sind Prozessabläufe und Systemanwendungen über einen so langen Zeitraum so stark im Fokus der Mitarbeiter und Führungskräfte, wie jetzt im Rahmen der Einführung von ISPA Next.

Aus unserer Sicht gilt es jetzt, diesen Fokus beizubehalten und das Erreichte weiter voranzutreiben und zu entwickeln, um nicht irgendwann wieder von vorne beginnen zu müssen.

Mit unserem ISPA Next Report möchten wir Sie dabei aktiv unterstützen.

Leiten Sie bitte den ISPA Next Report an Ihre Führungskräfte und Mitarbeiter weiter.

Vielen Dank für die bisherige Zusammenarbeit!

Ihr Team SUMA

ISPA Next Report

Ausgabe 2



ISPA Next Report

14.01.2022 – Ausgabe 2

Neuigkeiten.....2

.... hier möchten wir Ihnen aktuelle Neuigkeiten vorstellen. Diese können neue Funktionen, Releases etc. betreffen und sich sowohl auf die Systeme ISPA Next und ISPA Mobile, als auch auf Verbundsysteme wie DMS, AIR, soft-planning. etc. beziehen.

Nachhaltigkeit Prozesse und Systemanwendung.....3

.... hier möchten wir Ihnen sukzessive Tipps und Hinweise zur nachhaltigen Prozess- und Systemanwendung geben. Diese Inhalte wurden bereits geschult und thematisiert, jedoch geht das ein oder andere Thema zu Beginn der Einführung immer mal wieder unter oder hat nicht alle Mitarbeiter gleichermaßen erreicht. Somit möchten wir in diesem Bereich immer wieder relevante Themen „auffrischen“.

Neue Erkenntnisse und Potenziale.....

.... hier möchten wir Ihnen Tipps und Hinweise geben, die wir durch neue Erkenntnisse und angepasste Funktionen in den verschiedenen Systemen erfassen. So werden Sie über entsprechende Neuerungen informiert und bekommen Anreize, diese im Prozess und in der Anwendung implementieren zu können.

Häufig gestellte Fragen.....7

.... hier gehen wir auf immer wieder auftkommende Fragen und Wissensthemen ein, die nach unseren Erfahrungswerten häufig auftreten.

Aktuelles zu möglichen „Funktionsstörungen“.....15

... hier möchten wir Ihnen unsere Informationen zu bekannten und aktuellen „Funktionsstörungen“ und deren mögliche Ursachen, Lösungsansätze und den Status quo der Analyse mitteilen.

Ausblicke.....

...sofern es bereits interessante Neuerungen und Änderungen für die nahe Zukunft gibt, möchten wir Ihnen diese hier bereits vorankündigen.

Feedback.....16

...wenn Sie uns Ihr Feedback zum ISPA Next Report geben möchten, finden Sie hier alle Informationen.

Wichtige allgemeine Hinweise!

Grundsätzlich möchten wir darauf hinweisen, dass zu sämtlichen Themen und Inhalten immer die entsprechende Dokumentation vom Hersteller zu beachten ist und zur Kenntnis genommen werden muss (siehe Infobox). Dieses Dokument ersetzt keine offizielle BMW-Dokumentation und soll lediglich als zusätzliche Unterstützung dienen.

Alle hier aufgeführten Informationen sind nach bestem Wissen und Gewissen recherchiert und beschrieben – erheben aber keinen Anspruch auf Vollständigkeit und können auch nur ohne Gewähr gegeben werden





Themen im Kapitel

Eingriffssperre ISPA
Next in Formel 1

Eingriffssperre ISPA Next

DMS: Formel 1

In unserer letzten Ausgabe des ISPA Next Reports haben wir Sie darüber informiert, dass in der Formel1-Konfiguration die Aufhebung der Eingriffssperre in ISPA Next einstellbar ist. Aktuell diese Funktion aber zu einem Fehler führt und daher nicht angewendet werden sollte!

Der aktuelle Stand seitens Cardis ist wie folgt:

Der Fehler konnte reproduziert und lokalisiert werden. Cardis muss das Programm aber dahingehend noch anpassen. Dies wird noch Zeit in Anspruch nehmen. Bis dahin empfehlen wir Ihnen weiterhin die aktuelle Einstellung (Eingriffssperre bei allen Status aktiv) beizubehalten, damit es nicht zu den entsprechenden Fehlern in ISPA Next kommt.

Wir halten Sie weiterhin auf dem Laufenden.

[Zurück zur Übersicht](#)



Themen im Kapitel

Leitzahl im Teilevertrieb
bei Terminqualifizierung
nutzen

Verwenden des
Sternchens (*) bei der
Kunden- und
Fahrzeugsuche in ISPA
Next

Leitzahl im Teilevertrieb bei Terminqualifizierung nutzen

DMS: alle

In ISPA Next besteht die Möglichkeit mit mehreren Arbeitsplätzen gleichzeitig im selben Service Vorgang zu arbeiten. Dies kann für den Teilevertrieb bei der Beratungsvorbereitung eine Herausforderung sein, weil ggf. mehrere Mitarbeiter im Teilevertrieb die Beratungsvorbereitung zeitgleich durchführen und nicht ersichtlich ist, ob ein vorzubereitender Servicevorgang bereits durch einen TV-Mitarbeiter begonnen wurde. In dieser Situation kann es zu ungewollter Überschneidung und somit zu doppelter Arbeit kommen - im schlimmsten Fall sogar zur Doppelbestellung.

Lösung: Das Feld „Leitzahl“ nutzen.

Tragen Sie sofort nach Aufrufen des Service Vorgangs in ISPA Next Ihr Mitarbeiter-Kürzel (Initialen oder Mitarbeiternummer) im entsprechenden Feld ein. Anschließend klicken Sie auf den speziellen Speicherbutton - (durch diesen Speicherbutton bleibt der Vorgang trotz des Speicherns geöffnet).



Die anderen Mitarbeiter sehen nun in der Vorgangsübersicht Ihr Kürzel und wissen, dass dieser Vorgang bereits bearbeitet wird.

Kunde	Kontakt	Model	#	Kennzeichen	Lei t...	AW
SUMA Unternehmensb GmbH		X3		SU-MA 2023	TG	0

Tipp: Aktualisieren Sie vor Aufrufen eines Service Vorgangs die Vorgangsübersicht, um zu prüfen, ob einer Ihrer Kollegen bereits an dem Vorgang arbeitet. Klicken Sie hierzu einfach erneut auf die Schaltfläche „Läuft“.

▼ Beratungsvorbereitung	81
Läuft	10
Abgeschlossen	71

Ein weiterer großer Vorteil dieser Methode ist die Möglichkeit der Prozessüberwachung. Mitarbeiter des Teilevertriebs können mit wenig Aufwand erkennen, ob ein Service Vorgang ungewollt am Teilevertrieb „vorbeigelaufen“ ist. Dies geschieht z.B., wenn der Service Berater im Rahmen der Terminqualifizierung den Vorgang falsch abschließt.

Zurück zur Übersicht

Unter dem Reiter „**Beratungsvorbereitung > Abgeschlossen**“ dürften nur Vorgänge ohne Kürzel zu finden sein, die keinen Teilebedarf haben und der Teilevertrieb nicht aktiv werden muss. Fehlt das TV-Kürzel bei Terminen mit Teilebedarf, wurde der TV fälschlicherweise übergangen.

Dies kann einfach und effizient über die Anzeige „Inhalte des Warenkorbs“ in der Vorgangsübersicht geprüft werden. Der Servicevorgang braucht nicht extra geöffnet zu werden.

Details		
Bezeichnung	Nummer	Anzahl
Heckleuchte Seitenwand rechts aus- und einbauen		
Heckleuchte Seitenwand rechts aus- und einbauen		4 AW
Gesamt		4 AW
1 Unternehmen: GmbH		
BMW X SUMA 2023E		

Tipp:

Sofern Sie das Feld „Leitzahl“ bereits anderweitig verwenden, können Sie auch gleiches Prinzip über das Feld Standplatz (Parkplatz) praktizieren.



Die Spalte Standplatz können Sie in der Vorgangsübersicht auf gewohntem Weg (rechtsklick auf die Spaltenüberschrift) einblenden.

Zurück zur Übersicht



© SUMA Unternehmensberatung GmbH
Grüner Weg 5
53332 Bornheim

Haben Sie weitere Fragen oder Anliegen zu diesem Thema?
Kontaktieren Sie uns gerne über: ispa-next@suma-kemper.de

Themen im Kapitel

Leitzahl im Teilevertrieb
bei Terminqualifizierung
nutzen

Verwenden des
Sternchens (*) bei der
Kunden- und
Fahrzeugsuche in ISPA
Next

Verwenden des Sternchens (*) bei der Kunden- und Fahrzeugsuche in ISPA Next

DMS: Formel 1, CARE

In ISPA Next gibt es verschiedene Möglichkeiten ein im DMS angelegtes Fahrzeug aufzurufen. Die empfohlene Variante ist die Suche über das Feld „Kennzeichen“. Über das zusätzliche Setzen eines Sternchens (*) wird sichergestellt, dass auch Ergebnisse angezeigt werden, wenn das Kennzeichen nicht vollständig bekannt ist oder auch im DMS ggf. anders geschrieben wurde. Das kann häufig vorkommen. Z.B. durch falsche Leerzeichen oder bei „E-Fahrzeugen“ mit entsprechendem E-Kennzeichen etc.

Beispiel: Das Kennzeichen lautet „SU-MA 2023E“.

Suche ohne Sternchen (*)

Nachname	Vorname	su-ma 2023	Q
----------	---------	------------	---

Ergebnis: kein Treffer oder Fehlermeldung

Kunde	Kundennummer	Straße	Stadt	PLZ	Modell	#	Kennzeichen
Mit den eingegebenen Suchkriterien konnte kein Kunde im DMS identifiziert werden. Bitte legen Sie den gesuchten Kunden im DMS an oder suchen Sie erneut mit korrigierter Sucheingeabe.							

Suche mit Sternchen (*)

Nachname	Vorname	su-ma 2023*	Q
----------	---------	-------------	---

Ergebnis: Das Fahrzeug wird gefunden.

Kunde	Kundennummer	Straße	Stadt	PLZ	Modell	#	Kennzeichen
SUMA Unternehmensberatung GmbH		Grüner Weg 5	Bornheim	53332	X3 XDRIV A		SU-MA 2023E

Formel 1:

Es gibt eine Besonderheit, wenn die Suche über den Kundennamen vorgenommen werden muss, weil beispielsweise das Kennzeichen unbekannt ist.

Suchen Sie über Nach- und Vornamen ist es wichtig, dass ein Sternchen (*) nach dem Nachnamen gesetzt wird. So beschränkt sich die Suche und Auswahl auf die konkrete Verbindung Vor- und Nachname. Wird kein Sternchen (*) gesetzt, werden alle Suchergebnisse aus dem Suchfeld „Vorname“ aufgelistet.

Beispiel: Der Kundenname lautet „Max Mustermann“

Suche ohne Sternchen (*) nach dem Nachnamen

mustermann	max	Kennzeichen	Q
------------	-----	-------------	---

Ergebnis: Es werden alle Kunden mit dem Vornamen „Max“ aufgelistet.

Suche mit Sternchen (*) nach dem Nachnamen

mustermann*	max	Kennzeichen	Q
-------------	-----	-------------	---

Ergebnis: Der Kunde wird korrekt gefunden.

Zurück zur Übersicht

Anredekennt.: »

Name 1:

Name 2:

Matchcode:

Dies hat systemseitige Gründe, da in der Formel 1 der Kundename in der Regel in einem Feld steht bzw. stehen kann und das System ohne Sternchen nach der ersten Eingabe im Feld Name 1 sucht (hier: Max). Mit Sternchen wird explizit nach der Kombination aus beidem gesucht (hier: Max Mustermann).

Tipp: Ein weiterer Tipp zur effizienten Suche des Kunden in ISPA Next ist, dass Sie Vor- und Nachnamen komplett im Feld Nachname eingeben!

CARE:

Wenn Sie in der CARE den Kunden über den Firmennamen suchen, ist es wichtig, dass Sie den Firmennamen im Suchfeld „Nachname“ eingeben und zusätzlich ein Sternchen (*) anhängen.

Beispiel: Firmenname „SUMA“

Suche ohne Sternchen (*) nach dem Firmennamen

Ergebnis: Es erscheint die Fehlermeldung: „Fehler beim Abruf der Daten. Weitere Informationen finden Sie in den technischen Hinweisen.“

Kunde	Kundennummer	Straße	Stadt	PLZ	Modell	#	Kennzeichen
Fehler beim Abruf der Daten. Weitere Informationen finden Sie in den technischen Hinweisen.							

Suche mit Sternchen (*) nach dem Firmennamen

Ergebnis: Die Firma wird korrekt gefunden.

Kunde	Kundennummer	Straße	Stadt	PLZ	Modell	#	Kennzeichen
SUMA Unternehmensberatung GmbH		Grüner Weg 5	Bornheim	53332	X3 XDRIV A		SU-MA 2026
SUMA Unternehmensberatung GmbH		Grüner Weg 5	Bornheim	53332			SU-MA 2024
SUMA Unternehmensberatung GmbH		Grüner Weg 5	Bornheim	53332			SU-MA 2025

Hinweis: Wird dem Firmennamen bei der Suche kein Sternchen (*) angehängt und im DMS sind Privatkunden mit gleichem Namen vorhanden, werden in der Auswahl ISPA Next nur die Privatkunden angezeigt!

Zurück zur Übersicht



© SUMA Unternehmensberatung GmbH
Grüner Weg 5
53332 Bornheim

Haben Sie weitere Fragen oder Anliegen zu diesem Thema?
Kontaktieren Sie uns gerne über: ispa-next@suma-kemper.de



Themen im Kapitel

Passwort-Reset

Erkennen, ob ein Auftrag bereits mit dem Service Vorgang verknüpft ist

Kundenhinweistexte

Richtige Interpretation der Anzeige
Teileverfügbarkeit

Passwort-Reset

DMS: alle

Bei der Anmeldung in ISPA Next kommt es immer wieder mal zu einer Fehlermeldung hinsichtlich der Anmeldedaten des S-Gate-Kontos.

ISPA Next Anmeldung - Fehler

Benutzername [REDACTED] ist falsch oder Kennwort ist abgelaufen oder ISPA Next Berechtigung fehlt.
Bitte prüfen Sie die Anmeldedaten Ihres S-Gate-Kontos. Eventuell ist Ihr Kennwort abgelaufen. Führen Sie ggf. eine Korrektur durch. Versuchen Sie es dann erneut.

Sch

Aktuell sind uns dazu drei Vorgehensweisen bekannt, die eine entsprechende Abhilfe bringen. Wir empfehlen in der unten beschriebenen Reihenfolge vorzugehen.

1. Erneute Anmeldung mit bestehenden Zugangsdaten

Teilweise reicht es aus, wenn Sie sich mehrmals erneut in ISPA Next anmelden. Es kommt vor, dass die Anmeldung ab dem 2. - 3. Mal wieder problemlos funktioniert.

2. S-Gate-Kennwort ändern

Ändern Sie Ihr S-Gate-Kennwort (im Anmeldefenster des Browsers).

Versuchen Sie sich nach Änderung des S-Gate-Kennwortes erneut in ISPA Next anzumelden. Ist die Anmeldung weiterhin nicht erfolgreich, fahren Sie mit Schritt 3 fort.

3. S-Gate Passwort zurücksetzen

Das Zurücksetzen des Passwortes soll lt. Beschreibung von BMW unbedingt durch den User erfolgen – nicht durch den Admin! Achten Sie hierbei darauf, dass das Passwort tatsächlich zurückgesetzt und nicht nur geändert wird!

Lassen Sie ISPA Next mit der angezeigten Fehlermeldung während des Zurücksetzens des Passwortes offen. Nach dem Zurücksetzen ist ISPA Next zu schließen und neu zu starten, bevor Sie sich mit dem neuen Passwort anmelden.

Sollte der Fehler weiterhin bestehen, ist ein Ticket über das ISPI Cockpit zu erstellen. Beachten Sie auch die entsprechende Compass-Meldung vom 09.12.2021 dazu.



Nutzername

Passwort

ANMELDEN

STARKE AUTHENTIFIZIERUNG

[Passwort zurücksetzen](#) [Kennwort ändern](#)



Nutzername

Passwort

ANMELDEN

STARKE AUTHENTIFIZIERUNG

[Passwort zurücksetzen](#) [Kennwort ändern](#)

Zurück zur Übersicht

Themen im Kapitel

Passwort-Reset

Erkennen, ob ein
Auftrag bereits mit dem
Service Vorgang
verknüpft ist

Kundenhinweistexte

Richtige Interpretation
der Anzeige
Teileverfügbarkeit

Erkennen, ob ein Auftrag bereits mit dem Service Vorgang verknüpft ist

DMS: alle

Uns erreicht immer wieder die Frage, wie und wo eingesehen werden kann, ob ein Service Vorgang bereits mit einem DMS-Auftrag verknüpft ist. Wir möchten Ihnen hier kurz darstellen wo Sie dies in **ISPA Next**, **ISPA Mobile** und **APAS** einsehen können.

ISPA Next:

Sie können bereits in der Vorgangsübersicht erkennen, ob der Service Vorgang mit einem DMS-Auftrag verknüpft ist. Die Auftragsnummer finden Sie in der Spalte „ID“.

Hinweis: In der Spalte „ID“ steht ebenfalls die Termin-ID aus APAS. Diese steht in der jeweiligen Zeile immer oberhalb der Auftragsnummer. Achten Sie darauf, diese beiden Nummern nicht zu verwechseln! Wird Ihnen die Spalte „ID“ in der Vorgangsübersicht nicht angezeigt können Sie sich diese über die Spalten-Konfiguration einblenden lassen.

	Status	Letzte Ände...	ID
	Auftragsabwicklung läuft	11.01.2022 14:38	BC00007063 838682-00
	Auftragsabwicklung läuft	11.01.2022 14:38	BC00006293 838752-00

Ist der Service Vorgang bereits mit einem DMS Auftrag verknüpft, so kann dieser auch über die DMS Auftragsnummer selektiert bzw. gefunden werden.

Fahrzeugtyp: **Alle**

(Gefilterte) Liste durchsuchen

Kunde Kontakt Model

Zurück zur Übersicht

Im Service Vorgang selbst wird die entsprechende DMS-Auftragsnummer an folgenden Stellen angezeigt:

Im Briefingscreen oben rechts:

Unterhalb der Warenkorbvorschau:

Warenkorb (7)		Beratung (0)	
Job		Preis	
 Standardumfang	2 AW	29,61 EUR	
 Motoröl	3 AW	207,55 EUR	
 Mikrofilter (ggf. weiter Zusatzarbeit (en) beachten)	2 AW	129,62 EUR	
 Luftfiltereinsatz	1 AW	66,90 EUR	
 Fahrzeug-Check	6 AW	97,86 EUR	
 Oberwäsche + Fußraum Fahrerseite	3 AW	0,00 EUR	
 Beide Seitenwände vorn prüfen, beide Seitenwände durch Smart Repair nacharbeiten	26 AW	384,89 EUR	
Gesamt	43 AW	916,43 EUR	
DMS-Auftragsnummer: 838670-00			

Die Auftragsnummer steht unterhalb des Warenkorbs.

Die Synchronisationssymbole der einzelnen Jobs lassen anhand ihrer Farbgebung erkennen, in welchem Status sich der entsprechende Job befindet

Status „grün“: Der Job in ISPA Next entspricht dem Job im DMS Auftrag

Status „schwarz“: Der Job ist noch nicht mit dem DMS-Auftrag synchronisiert (Der Job wurde in ISPA Next ergänzt oder geändert).

Zurück zur Übersicht

ISPA Mobile:

Wenn der Service Vorgang mit einem DMS-Auftrag verknüpft ist, wird in ISPA Mobile im **Briefingscreen** die Auftragsnummer unter „DMS-Auftragsnummer“ angezeigt. Dazu klicken Sie in der Vorgangsübersicht direkt auf den gewünschten Vorgang, um diesen aufzuklappen. Nicht den Vorgang direkt auswählen!

Tipp: Sofern Sie wissen möchten, ob bereits ein Auftrag verknüpft ist, schauen Sie zuerst im Briefingscreen nach, bevor Sie den Vorgang auswählen. Nach Auswahl des Vorgangs kommen Sie nicht mehr unmittelbar zum Briefingscreen zurück, sondern müssten von vorne starten.

The screenshot shows the ISPA Mobile interface. At the top, there is a header with columns: Modell, Kennzeichen, Kundenname, VIN, Leitzahl, and Letztes Änderungsdatum. Below this, a table lists service processes. One process is highlighted with a green box and an arrow pointing to it, with the text "Auf den Vorgang klicken". Another process is marked with a red 'X' and the text "Hier nicht klicken!".

Below the table, there is a section for "Service Berater" and "Erstellt am". A search bar is also present.

The main part of the screen shows a detailed view of a service process. On the left, there is a car image. On the right, there is a table with the following data:

Service Berater	
Erstellt am	25.11.2021
Letzte Bearbeitung	26.11.2021
Service Annahmedatum	26.11.2021, 14:00
Schlüsseldaten	-
Rückgabe	26.11.2021, 17:00
Interner Status	Erwartet
DMS-Auftragsnummer	393939-00
Kontakt zum Termin	
Serienstandsverbesserungen	

Below the car image, there is a table with the following data:

Service Berater	
Erstzulassungsdatum	10.04.2017
Kilometerstand	103571 km
Farbe	mediterran-blau metallic
Polster	Stoff/Leder Breeze/anthrazit

Im Service Vorgang selbst gibt es in ISPA Mobile keine direkte Einsicht auf eine Auftragsnummer. Falls erforderlich, können Sie diese jedoch über das Dokumentencenter per Vorschau Reparaturauftrag einsehen. Öffnen Sie das Dokumentencenter (1.) und klicken Sie auf „Vorschau erzeugen“ (2.). Anschließend wird Ihnen der Reparaturauftrag in der Vorschau angezeigt (3.). Hier können Sie die Auftragsnummer einsehen.

Zurück zur Übersicht

← Zurück **Profildaten** Dokumente Reparaturhistorie Bearbeiten

318d
Kundendaten

Persönliche Daten

Anrede kennz [Redacted]
Vorname [Redacted]
Nachname **Fertig**
Geburts tag [Redacted]
Adresse [Redacted]
Straße [Redacted]
Hausnummer [Redacted]
Ort [Redacted]
PLZ [Redacted]
Land [Redacted]
Kontakt zum [Redacted]

Dokumentencenter
Schließen
FOLGENDE DOKUMENTE ERSTELLEN UND IM VORGANG ABLEGEN
Reparaturauftrag ☒
Schlüsseldaten ☐

**BMW Service
MINI Service**

Reparaturauftrag

Kundendaten	Fahrzeugdaten	Terminaten
Vorname [Redacted]	Kennzeichen [Redacted]	Service Berater [Redacted]
Nachname [Redacted]	Fahrgestellnr. [Redacted]	Telefon [Redacted]
Kundennummer [Redacted]	Modell 8H71 318d	Beratungstermin 26.11.21, 14:00
Straße [Redacted]	Baureihe/Motor F31 B47U	Fahrzeugrückgabe 26.11.21, 17:00
Adresszusatz 1 [Redacted]	Farbe 0C10 mediterran-blau metallic	Auftragsnummer 393939-00
Adresszusatz 2 [Redacted]	HU-Datum [Redacted]	Leitzahl [Redacted]
PLZ Ort [Redacted]	Produktionsdatum [Redacted]	Mobilität [Redacted]
Telefon (Privat) [Redacted]	Erstzulassung [Redacted]	Kennzeichen [Redacted]
Telefon (Geschäftlich) [Redacted]	Aktueller km-Stand 103.571 km	Modell [Redacted]
Mobil (Privat) [Redacted]	Tankinhalt [Redacted]	Zahlungsmethode BAR
Mobil (Geschäftlich) [Redacted]		Kontakt zum Termin
E-Mail (Privat) [Redacted]		Kontakt [Redacted]
E-Mail (Geschäftlich) [Redacted]		Telefon [Redacted]
Bevorzugter Kontakt über [Redacted]		Email [Redacted]

Serviceumfänge und Reparaturumfänge

APAS:

Die Auftragsnummer sehen Sie in der Tagesterminliste unter der Spalte „Auftragsnummer“.

Terminsta...	Mobilität	Status Mobilität	Auftragsnu...
In Arbeit	Keine Mobilität		837473-00
In Arbeit	Serviceersatz	Zurückgeno...	
Disponiert	Keine Mobilität		838528-00
In Arbeit	Keine Mobilität		837920-00
Im Haus	Serviceersatz	Ausgegeben	838571-00
Fertig	Keine Mobilität		838413-00
Fertig	Keine Mobilität		838566-00
In Arbeit	Keine Mobilität		838671-00
In Arbeit	Keine Mobilität		838682-00

Zurück zur Übersicht



© SUMA Unternehmensberatung GmbH
Grüner Weg 5
53332 Bornheim

Haben Sie weitere Fragen oder Anliegen zu diesem Thema?
Kontaktieren Sie uns gerne über: ispa-next@suma-kemper.de

Themen im Kapitel

Passwort-Reset

Erkennen, ob ein
Auftrag bereits mit dem
Service Vorgang
verknüpft ist

Kundenhinweistexte

Richtige Interpretation
der Anzeige
Teileverfügbarkeit

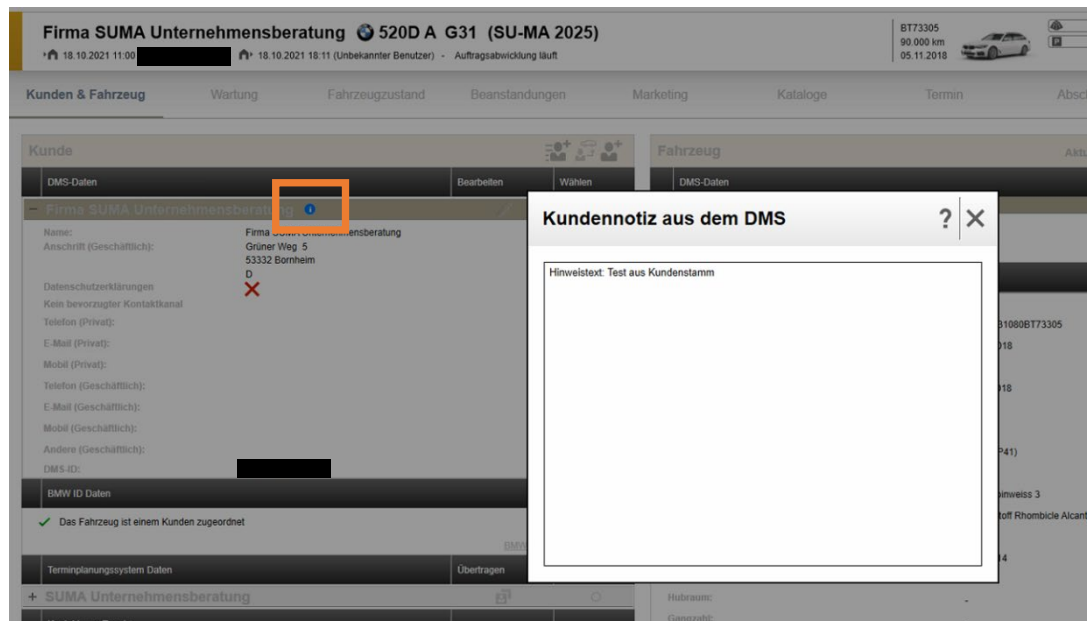
Kundenhinweistexte

DMS: Formel 1

Die prozessuale Einbindung von vorhandenen Informationen ist ein wesentlicher Baustein für eine effiziente und optimierte Termin- und Auftragsbearbeitung. Bereits bei der Terminvereinbarung müssen diese Informationen zwingend gelesen, bewertet und vor allem berücksichtigt werden.

Im ISPA Next werden die Kundenhinweistexte aus der Formel 1 als „Kundennotiz aus dem DMS“ angezeigt.

Aufrufbar sind diese über ein blau hinterlegtes Ausrufezeichen hinter dem Kundennamen im Reiter „Kunden & Fahrzeug“ der Guided Tour.



Über das Stiftsymbol  sind die Texte im ISPA Next editierbar und werden von der Formel 1 übernommen. Die zuvor in der Formel 1 hinterlegten Text werden dabei nicht gelöscht.

Die „Kundennotiz aus dem DMS“ kann in allen Prozessstufen (Terminvereinbarung, Beratungsvorbereitung, Service Beratung und Auftragsabwicklung) angezeigt und editiert werden. Wird kein blau hinterlegtes Ausrufezeichen angezeigt, ist im DMS auch kein Kundenhinweistext hinterlegt.

Im ISPA Next sind aktuell nur die Kundenhinweistexte aufrufbar. Hinweistexte zum Fahrzeug werden leider noch nicht angezeigt. Eine Alternativlösung für diese Situation haben wir Ihnen in unserem letzten ISPA Next Report in dem Kapitel „Negatives Potenzial für relevante Fahrzeuginweise in ISPA Next hinterlegen“ beschrieben.

Zurück zur Übersicht

Themen im Kapitel

Passwort-Reset

Erkennen, ob ein
Auftrag bereits mit dem
Service Vorgang
verknüpft ist

Kundenhinweistexte

Richtige Interpretation
der Anzeige
Teileverfügbarkeit

Richtige Interpretation der Anzeige Teileverfügbarkeit

DMS: alle

In der Praxis zeigt sich immer wieder, dass die Verfügbarkeitsanzeige in ISPA Next / ISPA Mobile vom Mitarbeiter teilweise falsch interpretiert wird und dies zu Unklarheiten und im schlimmsten Fall zu Falschaussagen gegenüber dem Kunden führt.

Daher möchten wir die richtige Interpretation hier noch einmal kurz erläutern.

Einfache Aussage zur Verfügbarkeitsanzeige / Bestandsanzeige:

Die farbliche Darstellung der Verfügbarkeit in ISPA Next / ISPA Mobile zeigt ganz einfach den aktuellen Bestand / verfügbaren Bestand (Formel 1) dieses Teils laut Ihrem DMS zum aktuellen Zeitpunkt – nicht mehr und nicht weniger!

Somit ist die Aussage dieser Verfügbarkeitsanzeige / Bestandsanzeige nichts anderes, als würden Sie den Bestand / verfügbaren Bestand (Formel 1) der entsprechenden Teilenummer zum aktuellen Zeitpunkt im DMS abfragen.

Häufige Falsch-Interpretation – vor allem bei rot / gelb gekennzeichneten Teilen:

Nicht selten wird davon ausgegangen, dass die Verfügbarkeits- / Bestandsanzeige die Verfügbarkeit für den konkreten Servicevorgang anzeigen würde. Das ist aber nicht der Fall! Es wird lediglich der aktuelle Bestand / verfügbare Bestand (Formel 1) laut DMS angezeigt.

Um die Verfügbarkeitsanzeige - vor allem bei rot oder gelb gekennzeichneten Teilen - richtig zu interpretieren, ist es durchaus wichtig zu wissen, ob mit dem konkreten Service Vorgang bereits ein DMS-Auftrag verknüpft ist oder eben nicht! Siehe auch Seite 8 in diesem Dokument.

Beispiel:

Es wurde ein Termin zum Austausch einer Frontscheibe erstellt.

Die Frontscheibe ist aktuelle NICHT im Bestand / verfügbaren Bestand. Somit wird die Teileposition Rot gekennzeichnet, weil der Bestand / verfügbare Bestand im DMS 0 ist.

Warenkorb (4)		Beratung (0)
Job	Preis	
Standardumfang	2 AW 29,60 EUR	
Bremsschüssigkeit	4 AW 70,20 EUR	
Frontscheibe ersetzen	22 AW 1.913,41 EUR	
Bremse vorn	7 AW 1.745,58 EUR	
Gesamt	35 AW 3.758,79 EUR	

Szenario OHNE Auftragseröffnung / Auftragsverknüpfung

Wurde die Frontscheibe nun bestellt und im Wareneingang zugebucht, OHNE dass die Frontscheibe direkt auf einen Auftrag gebucht wurde, ist der Bestand / verfügbare Bestand laut DMS = 1.

Somit wird im Service Vorgang dieses Teil auch mit ■ gekennzeichnet.

Zurück zur Übersicht

Warenkorb (4)		Beratung (0)	
Job			Preis
	Standardumfang		2 AW 29,60 EUR
	Bremsschüssigkeit		4 AW 70,20 EUR
	Frontscheibe ersetzen		22 AW 1.913,41 EUR
	Bremse vorn		7 AW 1.745,58 EUR
Gesamt			35 AW 3.758,79 EUR
DMS-Auftragsnummer: 838670-00			

Szenario MIT Auftragseröffnung / Auftragsverknüpfung

Wurde die Frontscheibe nun bestellt und im Wareneingang zugebucht und zusätzlich auch gleich auf dem Auftrag gebucht – also MIT einem bestehenden (verknüpften) Auftrag - ist der Bestand / verfügbare Bestand im DMS = 0 (weil das Teil direkt auf einem Auftrag erfasst wurde).

Somit wird dieses Teil im Service Vorgang auch mit ■ oder ■ gekennzeichnet.

Das bedeutet aber nicht, dass diese Frontscheibe für diesen konkreten Service Vorgang nicht verfügbar ist!!

Erkennen Sie, dass bereits mit dem Service Vorgang ein Auftrag verknüpft ist und das Teil mit dem DMS synchronisiert ist, dann ist völlig plausibel, dass dieses Teil aktuell im DMS keinen Bestand / verfügbaren Bestand mehr hat und somit im ISPA Next / ISPA Mobile mit ■ oder ■ angezeigt wird.

Das DMS sagt bei einer Abfrage des Bestandes / verfügbaren Bestandes nichts anderes aus!

In diesem oben beschriebenen Szenario 2 mit verknüpften Aufträgen und Verfügbarkeitsanzeigen von rot oder gelb kommt es häufig zu diesen Fehl-Interpretationen, die als „Systemfehler“ oder „falsche Anzeige“ gewertet werden. Letztendlich ist es aber nur das bekannte Abbild Ihres Bestandes / verfügbaren Bestandes laut DMS.

Grundsätzlicher Nutzen der Verfügbarkeitsanzeige im ISPA Next / ISPA Mobile:

Dass im ISPA Next / ISPA Mobile der Bestand / verfügbare Bestand laut DMS angezeigt wird, ist ein sehr großer Vorteil im Tagesgeschäft, weil Sie somit z.B. als Service Berater gegenüber dem Kunden immer direkt aussagefähig sind, wenn es um Auftragserweiterungen geht. So können Sie z.B. bei einem möglichen Austausch von Bremsscheiben oder dem Zusatzverkauf von Wischerblättern etc. direkt einsehen, ob diese Teile verfügbar sind oder bestellt werden müssten und sich z.B. die Fertigstellung verlängern würde etc. Somit sparen Sie sich und anderen die Zeit, im Teilevertrieb erst einmal nachfragen zu müssen oder selbst im DMS separat Bestände abzufragen.

Des Weiteren unterstützt die Verfügbarkeitsanzeige den Teilevertrieb bei der Beratungsvorbereitung deutlich, denn so kann ein Bestellerfordernis direkt im Service Vorgang bewertet werden, ohne dass erst der Bestand im DMS separat abgefragt werden muss.

Tipp:

Anzahl	Teile	Preis	Bearbeiten
-- AW			
11 AW	■	808,77 EUR	
11 AW	■	178,02 EUR	
1	■	630,13 EUR	
1	■	0,62 EUR	

Teileverfügbarkeit:	
Verfügbar in dieser Betriebsstätte: 0	
Verfügbar in anderen Betriebsstätten:	
Lager: 01	4
Lager: 04	22
Benötigte Anzahl: 1	
Letzte Verfügbarkeitsanfrage: 14.01.2022 11:50:35	

Wenn Sie mit dem Mauszeiger auf einem der Farbsymbole ■ ■ ■ verweilen (Mouseover) öffnet sich ein Pop-up-Fenster, in dem Ihnen die Bestandsmengen und die Verfügbarkeit der anderen Filialen angezeigt wird.

Die Einsicht der Mengen ist situativ sinnvoll, um richtig handeln und bewerten zu können. So sind z.B. direkt „knappe oder kritische Teilmengen“ wie z.B. Menge 1 zu erkennen oder auch Minusbestände, bei denen eine spezielle Nachfrage / ein Nachfassen der Verfügbarkeit im Teilevertrieb angebracht ist.

[Zurück zur Übersicht](#)



© SUMA Unternehmensberatung GmbH
Grüner Weg 5
53332 Bornheim

Haben Sie weitere Fragen oder Anliegen zu diesem Thema?
Kontaktieren Sie uns gerne über: ispa-next@suma-kemper.de



Aktuelles zu
möglichen
„Funktionsstörungen“

ISPA Next Report

14.01.2022 – Ausgabe 2

Themen im Kapitel

Terminaten erscheinen nicht im Servicevorgang

Terminaten erscheinen nicht im Servicevorgang

DMS: alle

Uns erreichen immer wieder Anfragen und Meldungen, dass sich bei der Terminvereinbarung, nach Rückkehr aus APAS, die Termindaten nicht in den Servicevorgang (SV) in ISPA Next laden lassen.

Dazu möchten wir Ihnen nachfolgende Hinweise zur Vorgehensweise beim konkreten Vorgang und zusätzlich Hinweise zur technischen Lösung / Vorgehensweise geben.

Fachliche Hinweise für den konkreten Fall:

Lassen sich die Termindaten nicht direkt in den Vorgang laden, klicken Sie den Button 3-4 Mal. Sollten die Termindaten dann immer noch nicht geladen sein, gehen Sie auf den Reiter Abschluss und schließen Sie den SV wie gewohnt ab (Zuweisen an SB und z.B. Terminvereinbarung abschließen).

Die Termindaten werden zu einem späteren Zeitpunkt automatisch im Vorgang aktualisiert / geladen, wenn die Verbindung zwischen APAS und ISPA Next technisch wieder funktioniert.

Der Termin in APAS ist sicher erfasst und die Kapazitäten sind auch entsprechend „blockiert“. Es kann also auch im weiteren Verlauf mit diesem SV normal weitergearbeitet werden (Beratungsvorbereitung etc.).

 Daten aus Terminplanungssystem vom:  Termin planen

Annahme

Datum Uhrzeit:

Service Berater: Sebastian Kemper

Service Beratung:

Terminart:

AW	Termin	Rückgabe	Vorga	Interner Status	Service t
7	17.12.2021 09:00 ✓	17.12.2021 16:45		Erwartet	
36					

Technische Hinweise:

In den meisten Fällen liegt die Ursache an den nachfolgenden Diensten. Informieren Sie in diesen Fällen Ihre IT, damit die Dienste überprüft und in der angegebenen Reihenfolge ggf. neu gestartet werden.

TKP Web Service TKP ISPI Next

Hinweis: Sollte dieser Fehler bei Ihnen häufiger / regelmäßig auftreten, ist ggf. zu überprüfen, warum diese beiden Dienste immer wieder „hängen bleiben“. Ggf. ist hier eine weiterführende Ursachenanalyse erforderlich.

Zurück zur Übersicht



© SUMA Unternehmensberatung GmbH
Grüner Weg 5
53332 Bornheim

Haben Sie weitere Fragen oder Anliegen zu diesem Thema?
Kontaktieren Sie uns gerne über: ispa-next@suma-kemper.de



ISPA Next Report

14.01.2022 – Ausgabe 2

Feedback von Ihnen zum ISPA Next Report

Wir möchten mit unserem neuen ISPA Next Report erreichen, dass Sie fortlaufend aktuelle Informationen, Tipps und Hinweise rund um das Thema ISPA Next erhalten, damit Sie das System ideal nutzen und Ihre Abläufe optimiert gestalten können, sodass Ihre Mühen zur Implementierung auch nachhaltigen Erfolg haben.

Dazu benötigen wir Ihr Feedback, wie nützlich und sinnvoll dieser ISPA Next Report für Sie ist und welche Themen Sie sich aktuell als Inhalt wünschen.

Wir sind Ihnen sehr dankbar, wenn Sie uns dazu über den Umfrage-Link oder auch einfach per Mail eine Bewertung und Ihre Meinung / Wünsche zukommen lassen. Vielen Dank!

Umfrage-Link: [Feedback ISPA Next Report](#)

Formlos per E-Mail an: ispa-next@suma-kemper.de

Kontaktdaten Ihrer Partner rund um ISPA Next

Fachliche Beratung + Betreuung

★ auch im Rahmen FOKUS HO 2022!
ISPA NEXT BOOSTER



SUMA
Projektkoordination ISPA Next

Auf dem Polacker 6
53347 Alfter

ispa-next@suma-kemper.de



Unternehmensberater
Markus Kessler

Im Gems 42/2
79276 Reute

markus.kessler@mimak.de

Mobil: 0172 - 703 8573

Technische Beratung + Betreuung



IT-Service
Thomas Schröder

Brückenstr. 6
66802 Überherrn

thomas.schroeder@it-service-schroeder.com

Mobil: 0179 - 406 1891