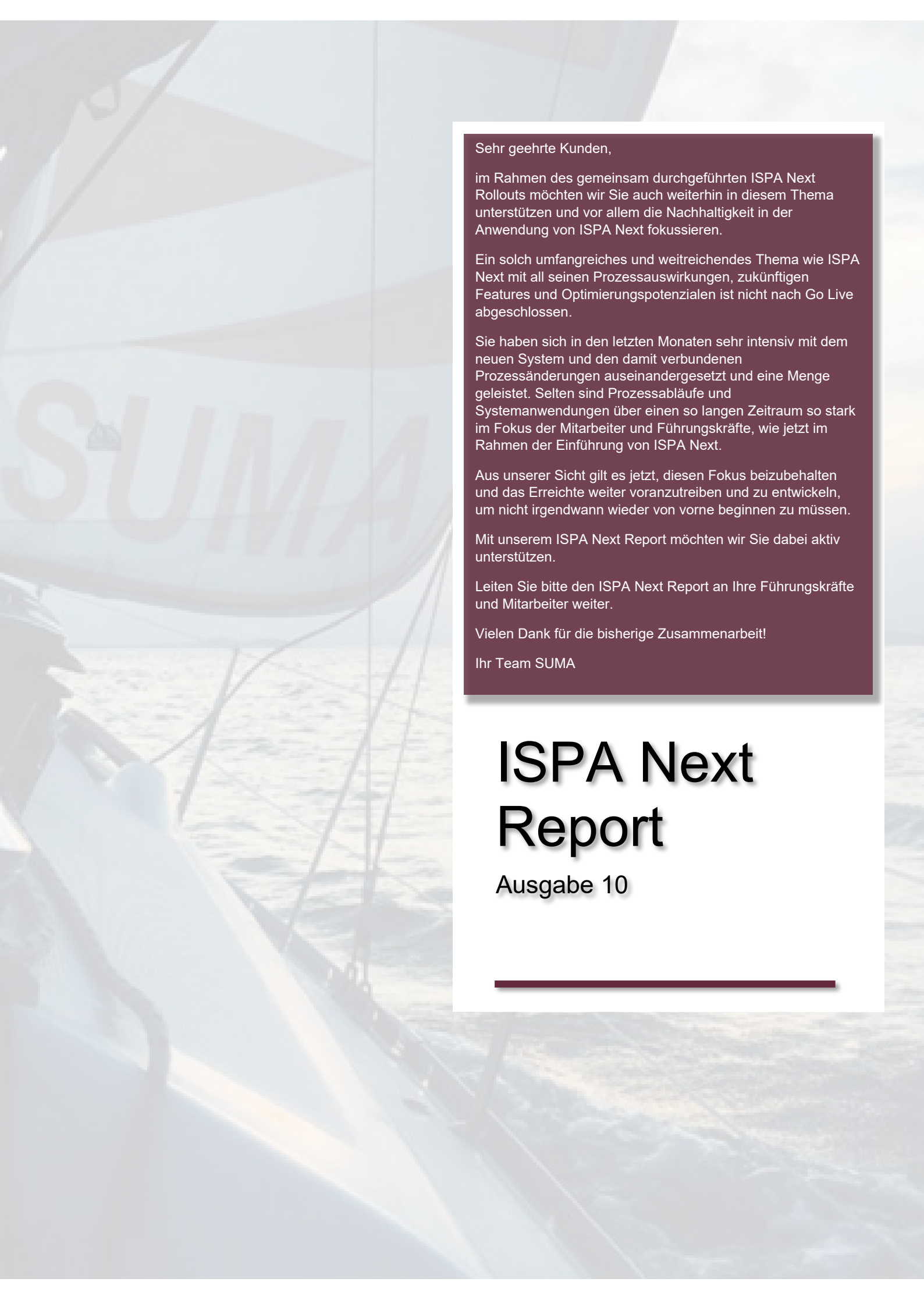




Sehr geehrte Kunden,

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 10



ISPA Next Report

03.01.2023 – Ausgabe 10

Neuerungen Release 22.3.....	2
Automatisches Beenden des Service Vorgangs nach Rechnungsstellung im DMS.....	2
Erfassen einzelner Teile- und Fremdleistungsposition in der CBS Ersetzung möglich.....	4
ISPA Mobile: Kennzeichnung exklusiver Datenfelder „Kontaktdaten zum Termin“.....	5
ISPA Mobile: Performancesteigerung durch Filterung der geladenen Vorgänge.....	6
ISPA Mobile: Positionskommentare in AIR werden mit Auftragserweiterung nicht gelöscht.....	9
ISPA Mobile: Speicherung der ProNet Zugangsdaten.....	10
ISPA Mobile: Preise für MKP werden angezeigt.....	12
Neuigkeiten.....	13
.... 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	17
.... 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.	
Feedback.....	25
...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

Automatisches Beenden
des Service Vorgangs
nach Rechnungserstellung
im DMS

Erfassen von einzelnen
Teile- und Fremdleistungs-
position in der CBS
Ersetzung nun auch
möglich

ISPA Mobile:
Kennzeichnung exklusiver
Datenfelder „Kontaktdaten
zum Termin“

ISPA Mobile:
Performancesteigerung
durch Filterung der
geladenen Vorgänge

ISPA Mobile:
Positionskommentare in
AIR werden mit
Auftragserweiterung nicht
gelöscht

ISPA Mobile: Speicherung
der ProNet Zugangsdaten

ISPA Mobile: Preise für
MKP werden angezeigt

Teilenummernersetzung im
DMS CARE

Sichtbarkeit SI-Verträge in
ISPA Next

Fahrzeug- und
Kundenhinweistexte

Übertragung Termindaten
in ISPA Next

Selektion offene
Serienstandsverbesserung
bei Bestandskunden

Zurück zur Übersicht

Automatisches Beenden des Service Vorgangs nach Rechnungsstellung im DMS

DMS: Care und Incadea

Insofern ein Werkstattauftrag fertig gestellt ist und zur Fakturierung ansteht, ist eine Bearbeitung des verknüpften Servicevorgangs im Wesentlichen nicht mehr erforderlich. Gegebenenfalls wird hier nur noch die Funktion der Vorgangsnotiz zur Dokumentation von Informationen für den Kunden bei Abholung seines Fahrzeuges genutzt, bzw. Potenziale / Bedarfe erfasst.

Grundsätzlich sollte der Servicevorgang **vor** der finalen Bearbeitung und Fakturierung des Werkstattauftrages im DMS entsprechend in ISPA Next beendet werden (s.a. Hintergrundinformation)

Dieses wurde in der Vergangenheit recht häufig vergessen, was zu einer deutlichen Unübersichtlichkeit führte, da nicht mehr relevante Servicevorgänge noch in der Vorgangsübersicht unter „aktuelle Vorgänge“ gelistet wurden. Zusätzlich wirkte sich dies negativ auf die Ladezeiten in ISPA Next und ISPA Mobile und somit auf die Performance aus. Eine automatisierte Beendigung der Vorgänge gab es nicht.

Mit dem Release 22.2 war es bereits möglich ein automatisches Beenden des Servicevorgangs mit manueller Betätigung des „Export-Buttons“  in AIR in der IPS zu konfigurieren (Bitte beachten Sie hierzu die entsprechenden Hinweise der bedingten Nutzungs-Empfehlung in der Release-Information 22.2).

Nun ist es mit der aktuellen Version 22.3 möglich in der IPS zu konfigurieren, zu welchem Zeitpunkt alle Vorgänge automatisch beendet werden, bei denen der verknüpfte Werkstattauftrag den Status „in Rechnung gestellt“ aufweist.

Aktuell ist diese Funktion ausschließlich für die DMS Care und Incadea umgesetzt!
Die Umsetzung für weitere DMS ist in Bearbeitung

Durch das automatische Beenden nach der Rechnungserstellung wird der Automatisierungsgrad erhöht und somit sichergestellt, dass die nicht mehr relevanten Servicevorgänge spätestens am Folgetag beendet sind.

Es bleibt jedoch bei der grundsätzlichen Empfehlung den Servicevorgang vor der finalen Bearbeitung des Werkstattauftrages manuell zu beenden (s.a. Hintergrundinformationen) Sofern das Beenden vor der Faktura aber mal vergessen wird, unterstützt Sie die automatisierte Beendigung nach Rechnungsstellung, Ihre Vorgangsübersichten aktuell zu halten.

Die Funktion und der Zeitpunkt der Abfrage im DMS, ob die Aufträge fakturiert sind, werden in der IPS konfiguriert. Da die Abfrage sowohl das DMS, als auch die IPS tangiert, sollte aus Performancegründen die Abfrage außerhalb des Tagesgeschäftes, aber vor dem Tagesabschluss des DMS terminiert sein.

Als URL muss die dcom-**dms** URL eingetragen werden und nicht die dcom-appointment URL. Grundsätzlich sollte bei allen DMS als Benutzername ein User hinterlegt werden, der einen DMS Zugriff besitzt.

Explizit bei den beiden DMS Incadea und Ecaros muss die Zugriffsberechtigung dieses Users auch ISPA5 beinhalten.

The screenshot shows the 'IPS Konfigurationsmanagement' window with the 'Sonstige' tab selected. The 'DCOM URL' field is highlighted with a red box and contains the text 'http(s)://000.000.000.000/dcom-appointment/dcom'. A red arrow points from the 'Wichtig:' section to this field. A dialog box is overlaid on the right, showing the 'DCOM DMS URL' field with the same URL and the 'Benutzername' field.

Wichtig:

Insofern zur Vorbereitung der Faktura des Werkstattauftrages Veränderungen an Jobs / Eingriffen oder einzelnen Positionen direkt im DMS vorgenommen wurden, besteht grundsätzlich die Gefahr, dass diese Veränderungen im Zuge einer erneuten Synchronisation in den Servicevorgang und somit in AIR und APAS übernommen werden. Unter Veränderung im DMS-Auftrag ist unter anderem zu verstehen:

- Löschen / ggf. Neuerfassung einzelner Positionen
- Löschen / ggf. Neuerfassung von Eingriffen
- Absplitten / Teilfaktura von Jobs / Eingriffen
- Zusammenfassen von Eingriffen

Mögliche Konsequenzen in AIR und / oder APAS:

- Mit Löschen / ggf. Neuerfassung der Position kann es zur Löschung der anhängenden Positionskommentare in AIR kommen
- Ebenso kann es zum Löschen von APAS-Kapazitäten kommen
- Mögliche Veränderung von APAS-Kapazitäten (Aufteilung Gruppen / Rep.-Tage etc.)

Sofern solche Anpassungen bei Ihnen in den DMS Aufträgen regelmäßig vorgenommen werden, empfehlen wir Ihnen wie oben beschrieben, weiterhin vor Faktura die Servicevorgänge manuell zu beenden.

[Zurück zur Übersicht](#)

Themen im Kapitel

Automatisches Beenden
des Service Vorgangs
nach Rechnungserstellung
im DMS

Erfassen von einzelnen
Teile- und Fremdleistungs-
position in der CBS
Ersetzung nun auch
möglich

ISPA Mobile:
Kennzeichnung exklusiver
Datenfelder „Kontaktdaten
zum Termin“

ISPA Mobile:
Performancesteigerung
durch Filterung der
geladenen Vorgänge

ISPA Mobile:
Positions Kommentare in
AIR werden mit
Auftragserweiterung nicht
gelöscht

ISPA Mobile: Speicherung
der ProNet Zugangsdaten

ISPA Mobile: Preise für
MKP werden angezeigt

Teilenummernersetzung im
DMS CARE

Sichtbarkeit SI-Verträge in
ISPA Next

Fahrzeug- und
Kundenhinweistexte

Übertragung Termindaten
in ISPA Next

Selektion offene
Serienstandsverbesserung
bei Bestandskunden

Zurück zur Übersicht

Erfassen einzelner Teile- und Fremdleistungsposition in der CBS Ersetzung möglich

DMS: alle

Bereits seit dem Release 22.2 konnte der CBS-Umfang der Hauptuntersuchung (HU) über die Erfassung von individuellen Paketen und AW-Positionen in der ISPA Next Konfiguration individualisiert werden.

Eine Erfassung von einzelnen Ersatzteil- oder Fremdleistungspositionen außerhalb eines Paketes war jedoch noch nicht möglich.

Mit dem Release 22.3 können nun auch einzelne Ersatzteil- oder Fremdleistungspositionen außerhalb von Paketen in der ISPA Next Konfiguration erfasst werden.

Somit können beispielsweise bestandsgeführte AU-Siegel als einzelne Ersatzteilposition im CBS-Umfang der HU erfasst und verbucht werden.

Darüber hinaus ist eine Anlage eines Paketes für die Durchführung der Haupt- und Abgasuntersuchung nicht mehr erforderlich, da die Arbeitswerte- und Fremdleistungspositionen nun einzeln erfasst werden können.

Die ersetzbaren CBS IDs wurden um die CBS ID der **Übergabedurchsicht** erweitert. Somit können nun auch individuelle Positionen, welche im Zuge der Neuwagenübergabedurchsicht gebucht werden sollen, zusätzlich erfasst werden

Die Positionen werden in der ISPA Konfiguration > Ersetzbare CBS IDs erfasst.

FRU Zuordnung	
CBS ID	00032
CBS Beschreibung	HU
BMW AW	0012159
Typ	☐ AW ☒ Teil ☐ Paket ☐ Fremdleistung
Lokale Positionen	
Beschreibung	
Ist Lokal	☒
Anzahl	
Abbrechen Speichern	

Themen im Kapitel

Automatisches Beenden des Service Vorgangs nach Rechnungserstellung im DMS

Erfassen von einzelnen Teile- und Fremdleistungsposition in der CBS Ersetzung nun auch möglich

ISPA Mobile: Kennzeichnung exklusiver Datenfelder „Kontaktdaten zum Termin“

ISPA Mobile: Performancesteigerung durch Filterung der geladenen Vorgänge

ISPA Mobile: Positionskommentare in AIR werden mit Auftragserweiterung nicht gelöscht

ISPA Mobile: Speicherung der ProNet Zugangsdaten

ISPA Mobile: Preise für MKP werden angezeigt

Teilenummernersetzung im DMS CARE

Sichtbarkeit SI-Verträge in ISPA Next

Fahrzeug- und Kundenhinweistexte

Übertragung Termindaten in ISPA Next

Selektion offene Serienstandsverbesserung bei Bestandskunden

Zurück zur Übersicht

ISPA Mobile: Kennzeichnung exklusiver Datenfelder „Kontaktdaten zum Termin“

DMS: alle

Im Zuge der Erfassung und Bearbeitung von Kundendaten in ISPA Mobile war es in der Vergangenheit nicht eindeutig erkennbar, welche Daten ins DMS übertragen werden und welche exklusiv für die Bearbeitung in ISPA Next und ISPA Mobile relevant sind.

Durch die Fußnote mit entsprechendem Hinweistext ist für den Anwender nun erkennbar, welche Daten ausschließlich in ISPA Next / ISPA Mobile sichtbar sind.

Kontaktdaten, welche ausschließlich für den aktuellen Termin / Vorgang relevant sind können so erfasst werden und sind in ISPA Mobile und ISPA Next sichtbar. Eine Verwechslungsgefahr mit Datenfeldern, welche auch ins DMS übertragen werden, wird somit vermieden.

Themen im Kapitel

Automatisches Beenden des Service Vorgangs nach Rechnungserstellung im DMS

Erfassen von einzelnen Teile- und Fremdleistungsposition in der CBS Ersetzung nun auch möglich

ISPA Mobile: Kennzeichnung exklusiver Datenfelder „Kontaktdaten zum Termin“

ISPA Mobile: Performancesteigerung durch Filterung der geladenen Vorgänge

ISPA Mobile: Positionskommentare in AIR werden mit Auftragserweiterung nicht gelöscht

ISPA Mobile: Speicherung der ProNet Zugangsdaten

ISPA Mobile: Preise für MKP werden angezeigt

Teilenummernersetzung im DMS CARE

Sichtbarkeit SI-Verträge in ISPA Next

Fahrzeug- und Kundenhinweistexte

Übertragung Termindaten in ISPA Next

Selektion offene Serienstandsverbesserung bei Bestandskunden

Zurück zur Übersicht

ISPA Mobile: Performancesteigerung durch Filterung der geladenen Vorgänge

DMS: alle

In Abhängigkeit der Gesamtanzahl der aktuellen Servicevorgänge dauerte es in ISPA Mobile unerwünscht lange, bis sich die Vorgangsübersicht aktualisiert hatte. Bereits in der Vergangenheit konnte eine Vorfilterung in der ISPA Konfiguration vorgenommen werden, welche sich jedoch „nur“ auf die Anzeige der Servicevorgänge auswirkte, nicht jedoch auf die Ladung. Im Hintergrund wurden immer noch alle Vorgänge geladen.

Mit dem Release 22.3 wirkt sich nun die Einstellung in der ISPA Konfiguration auf die Ladung der Servicevorgänge aus.

Schnelleres Aktualisieren der Vorgangsübersicht in ISPA Mobile.

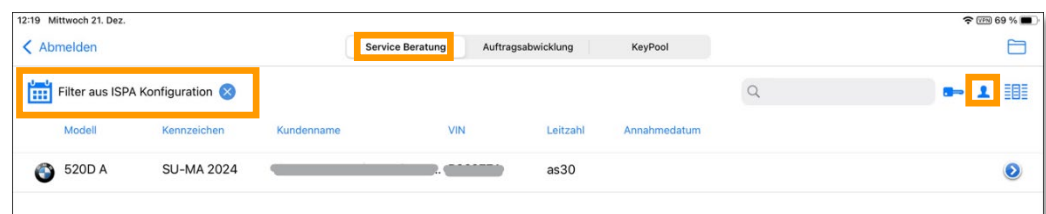
Ein Einstieg in die Serviceberatung durch das Aufrufen eines bestehenden Servicevorgangs über den Keypool in ISPA Mobile sollte bereits in der Vergangenheit vermieden werden. Hierdurch besteht grundsätzlich die Gefahr, dass durch Unachtsamkeit zu schnell eine Vorgangsdoublette erzeugt wird, welche mit den aktuellen Termindaten in APAS nicht verknüpft ist.

Während bisher jedoch der vorhandene (relevante) Vorgang beim Einstieg über den Key-Pool immer angezeigt wurde und ggf. „nur“ übersehen werden konnte, wird nun entsprechend der Filterung der relevante Vorgang ggf. gar nicht mehr angezeigt, da er nicht geladen wurde. Somit würde die Gefahr steigen, dass beim Einstieg über den Key-Pool ungewollt Vorgangsdoubletten erstellt werden.

Vor diesem Hintergrund wird die oben genannte Empfehlung, einen Einstieg in die Serviceberatung **immer** über den Reiter Serviceberatung zu wählen, nochmals untermauert.

Beispiel-Empfehlung möglicher Filtereinstellungen:

- Ausgewählter Filter in der ISPA Konfiguration: Service Termin innerhalb der letzten und nächsten 24 Stunden (s.a. Hintergrundinformationen)
- Mit dieser Filtereinstellung aus der ISPA Konfiguration reduzieren Sie die Liste der zu ladenden Vorgänge maximal – berücksichtigt aber alle für den aktuellen Tag relevante Termine / Servicevorgänge.



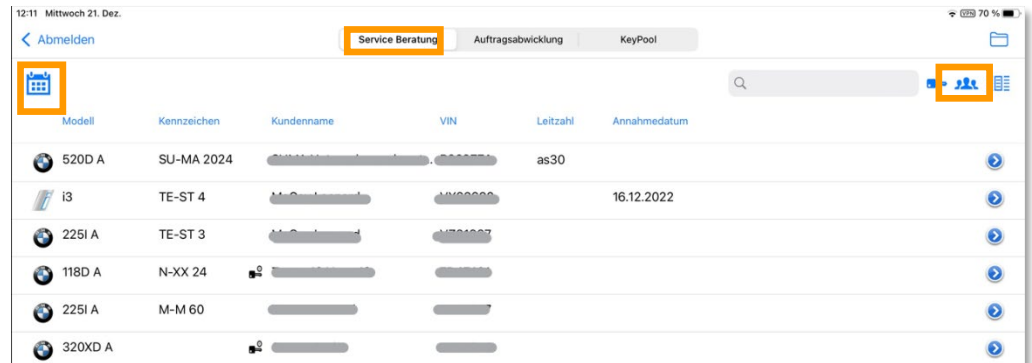
Für den SB ist dieser Datumsfilter im ISPA Mobile direkt aktiv. Zusätzlich empfiehlt es sich als SB den Personenfilter zu aktivieren, damit nur noch die eigenen Servicevorgänge angezeigt werden.

Somit haben Sie die Ladezeit in der Rubrik "Service Beratung" maximal reduziert und die höchstmögliche Aktualisierungsperformance.

Insofern Sie weitere Servicevorgänge in der Übersicht benötigen, die Ihnen aber aktuell aufgrund des Filterkriteriums nicht angezeigt werden, kann der Datumsfilter und / oder der Personenfilter einfach abgewählt werden. Dadurch werden alle Servicevorgänge entsprechend nachgeladen.

Beispielsweise kann dies erforderlich sein, wenn der Kunde sein Fahrzeug ungeplant am Vortag abgeben möchte etc.

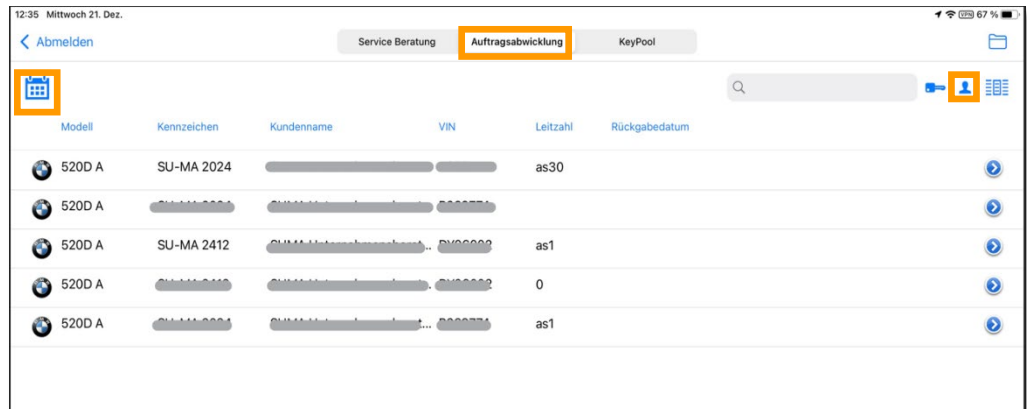
Später kann der Datumsfilter wieder im ISPA Mobile über Anklicken des entsprechenden Icons gesetzt werden.



Modell	Kennzeichen	Kundenname	VIN	Leitzahl	Annahmedatum
520D A	SU-MA 2024	[redacted]	[redacted]	as30	
i3	TE-ST 4	[redacted]	[redacted]		16.12.2022
225i A	TE-ST 3	[redacted]	[redacted]		
118D A	N-XX 24	[redacted]	[redacted]		
225i A	M-M 60	[redacted]	[redacted]		
320XD A		[redacted]	[redacted]		

Für die Rubrik Auftragsabwicklung empfiehlt sich z.B. folgende Filternutzung:
Kein Datumsfilter, aber Personenfilter aktivieren.

So sehen Sie alle Ihre Service Vorgänge, die sich im Status Auftragsabwicklung befinden. Bei eingblendeter und aufsteigend sortierter Spalte Rückgabedatum unterstützt Sie diese Darstellung zusätzlich bei der Überwachung der termingerechten Fertigstellung des Fahrzeuges.



Modell	Kennzeichen	Kundenname	VIN	Leitzahl	Rückgabedatum
520D A	SU-MA 2024	[redacted]	[redacted]	as30	
520D A	[redacted]	[redacted]	[redacted]		
520D A	SU-MA 2412	[redacted]	[redacted]	as1	
520D A	[redacted]	[redacted]	[redacted]	0	
520D A	[redacted]	[redacted]	[redacted]	as1	

Zurück zur Übersicht

Der Filter wird in der ISPA Konfiguration im Bereich „Erweiterte Konfiguration“ gepflegt.

ISPA Konfiguration Benutzer: [] Abmelden

Konfiguration von [] Betriebsstätte 1

Grundeinstellungen	Einstellungen für KAI
Funktionen	KeyReader Plus im vollen Funktionsumfang (Mobility & KeyPool) verwenden
Terminvereinbarung	☐ Wenn diese Auswahlmöglichkeit aktiviert ist, kann sie nicht mehr über diese Oberfläche, sondern nur noch über den Support deaktiviert werden.
Teleservices	Einstellungen für PUK
Dealer Management System	Re-...
Meldungen und Warnungen	An Se Fo Pri
Ausdrücke	Na
Planungspositionen	Pri
Erweiterte Konfiguration	Be Na
Benutzerverwaltung	Ge
Service Bedarfs und Reparaturbedarfs	Be Na
KURS-Arbeitspositionen	Ma
Technische Aktionen	Ma
Ersetzbare CBS IDs	De un

Filter für Service Vorgänge in ISPA Mobile

Service Termin innerhalb der letzten und nächsten...

72 Stunden

Keinen Filter verwenden und alle Vorgänge anzeigen

Erstellungsdatum innerhalb der letzten ...

Änderungsdatum innerhalb der letzten ...

Service Termin innerhalb der letzten und nächsten ...

Erstellungsdatum und/oder Änderungsdatum innerhalb der letzten ...

Erstellungsdatum und/oder Service Termin innerhalb der letzten und nächsten ...

Änderungsdatum und/oder Service Termin innerhalb der letzten und nächsten ...

Änderungsdatum, Erstellungsdatum und/oder Service Termin innerhalb der letzten und nächsten ...

Filter für Service Vorgänge in ISPA Mobile

Service Termin innerhalb der letzten und nächsten...

72 Stunden

Aktivierung ☒ Der Auftrag wurde unter Anerkennung der im Geschäftskal aushändigen

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

Automatisches Beenden
des Service Vorgangs
nach Rechnungserstellung
im DMS

Erfassen von einzelnen
Teile- und Fremdleistungs-
position in der CBS
Ersetzung nun auch
möglich

ISPA Mobile:
Kennzeichnung exklusiver
Datenfelder „Kontaktdaten
zum Termin“

ISPA Mobile:
Performancesteigerung
durch Filterung der
geladenen Vorgänge

ISPA Mobile:
Positions Kommentare in
AIR werden mit
Auftragserweiterung nicht
gelöscht

ISPA Mobile: Speicherung
der ProNet Zugangsdaten

ISPA Mobile: Preise für
MKP werden angezeigt

Teilenummernersetzung im
DMS CARE

Sichtbarkeit SI-Verträge in
ISPA Next

Fahrzeug- und
Kundenhinweistexte

Übertragung Termindaten
in ISPA Next

Selektion offene
Serienstandsverbesserung
bei Bestandskunden

Zurück zur Übersicht

ISPA Mobile: Positionskommentare in AIR werden mit Auftragserweiterung nicht gelöscht

DMS: alle

Positionskommentare, welche beispielsweise durch eine Dokumentation des Werkstattmitarbeiters in **einem Paket** über die Sprechblase in AIR erfasst waren, wurden durch eine Auftragserweiterung mit ISPA **Mobile** gelöscht.

Hierbei ging es explizit **nur um Positionskommentare**, welche **einem Paket (SRP, lokales Paket oder MKP)** hinzugefügt wurden und **nicht um Positionskommentare**, die einer **einzelnen AW-Position (FRU)** hinzugefügt wurden. Des Weiteren kam es zu der Löschung nur durch die Bearbeitung mit ISPA Mobile im Status „Auftragsabwicklung“. Eine Bearbeitung mit ISPA Next war unproblematisch.

Mit der ISPA Mobile Version 22.3.810-27 wurde dies behoben.

Kommentare, beispielsweise Dokumentationen der Werkstatt zu CBS-Paketen, werden nun nicht mehr durch eine Auftragserweiterung mit ISPA Mobile gelöscht.



Themen im Kapitel

Automatisches Beenden des Service Vorgangs nach Rechnungserstellung im DMS

Erfassen von einzelnen Teile- und Fremdleistungsposition in der CBS Ersetzung nun auch möglich

ISPA Mobile: Kennzeichnung exklusiver Datenfelder „Kontaktdaten zum Termin“

ISPA Mobile: Performancesteigerung durch Filterung der geladenen Vorgänge

ISPA Mobile: Positionskommentare in AIR werden mit Auftragserweiterung nicht gelöscht

ISPA Mobile: Speicherung der ProNet Zugangsdaten

ISPA Mobile: Preise für MKP werden angezeigt

Teilenummernersetzung im DMS CARE

Sichtbarkeit SI-Verträge in ISPA Next

Fahrzeug- und Kundenhinweistexte

Übertragung Termindaten in ISPA Next

Selektion offene Serienstandsverbesserung bei Bestandskunden

Zurück zur Übersicht

ISPA Mobile: Speicherung der ProNet Zugangsdaten

DMS: alle

In der Vergangenheit wurde der Anwender bei der Auswahl von ProNet, trotz Bestätigung der dauerhaften Speicherung, wiederholt aufgefordert seine ProNet Zugangsdaten einzugeben.

Die Zugangsdaten bleiben nun dauerhaft (in der ISPA Konfiguration) gespeichert.

Dies ermöglicht eine effiziente Nutzung von ProNet mit ISPA Mobile, beispielsweise im Zuge einer Serviceberatung.

Benutzerverwaltung

Service Bedarfe und Reparaturbedarfe

KURS-Arbeitspositionen

Technische Aktionen

Ersetzbare CBS IDs

Benutzer

◀ Vorheriger Benutzer

Nächster Benutzer ▶

Benutzerdaten

Vorname	
Nachname	
DMS-Benutzer-ID	
DMS-Passwort	
DMS-Betriebsstättennummer	
DMS-Fillalkennung	
ProNET-Benutzer-ID	
ProNET-Passwort	
KURS-Benutzer-ID	
KURS-Passwort	
Service Berater ID	
Service Berater Rechner	

Rechte

Service Berater	☒
Administrator	☐
Aktiv	☒
Nur eigene Service Vorgänge bearbeiten	☐
Erlaubte Rabatthöhe in % (min 0 - max 100 %) 0	

Abbrechen

Speichern



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

ISPA Next Report

03.01.2023 – Ausgabe 10

Themen im Kapitel

Automatisches Beenden
des Service Vorgangs
nach Rechnungserstellung
im DMS

Erfassen von einzelnen
Teile- und Fremdleistungs-
position in der CBS
Ersetzung nun auch
möglich

ISPA Mobile:
Kennzeichnung exklusiver
Datenfelder „Kontaktdaten
zum Termin“

ISPA Mobile:
Performancesteigerung
durch Filterung der
geladenen Vorgänge

ISPA Mobile:
Positions Kommentare in
AIR werden mit
Auftragserweiterung nicht
gelöscht

ISPA Mobile: Speicherung
der ProNet Zugangsdaten

ISPA Mobile: Preise für
MKP werden angezeigt

Teilenummernersetzung im
DMS CARE

Sichtbarkeit SI-Verträge in
ISPA Next

Fahrzeug- und
Kundenhinweistexte

Übertragung Termindaten
in ISPA Next

Selektion offene
Serienstandsverbesserung
bei Bestandskunden

Zurück zur Übersicht

ISPA Mobile: Preise für MKP werden nun angezeigt

DMS: alle

In der Vergangenheit wurden Preise bei MKP in ISPA Mobile nicht angezeigt. Somit war eine Darstellung des Preisvorteils für den Kunden nicht gegeben.

Mit dem aktuellen Release werden nun auch Preise von MKP in ISPA Mobile angezeigt.

Dem Kunden kann somit der Preisvorteil zu einem normalen SRP direkt kommuniziert werden.

ISPA Next Report

03.01.2023 – Ausgabe 10

Themen im Kapitel

Automatisches Beenden des Service Vorgangs nach Rechnungserstellung im DMS

Erfassen von einzelnen Teile- und Fremdleistungsposition in der CBS Ersetzung nun auch möglich

ISPA Mobile: Kennzeichnung exklusiver Datenfelder „Kontaktdaten zum Termin“

ISPA Mobile: Performancesteigerung durch Filterung der geladenen Vorgänge

ISPA Mobile: Positionskommentare in AIR werden mit Auftragserweiterung nicht gelöscht

ISPA Mobile: Speicherung der ProNet Zugangsdaten

ISPA Mobile: Preise für MKP werden angezeigt

Teilenummernersetzung im DMS CARE

Sichtbarkeit SI-Verträge in ISPA Next

Fahrzeug- und Kundenhinweistexte

Übertragung Termindaten in ISPA Next

Selektion offene Serienstandsverbesserung bei Bestandskunden

Zurück zur Übersicht

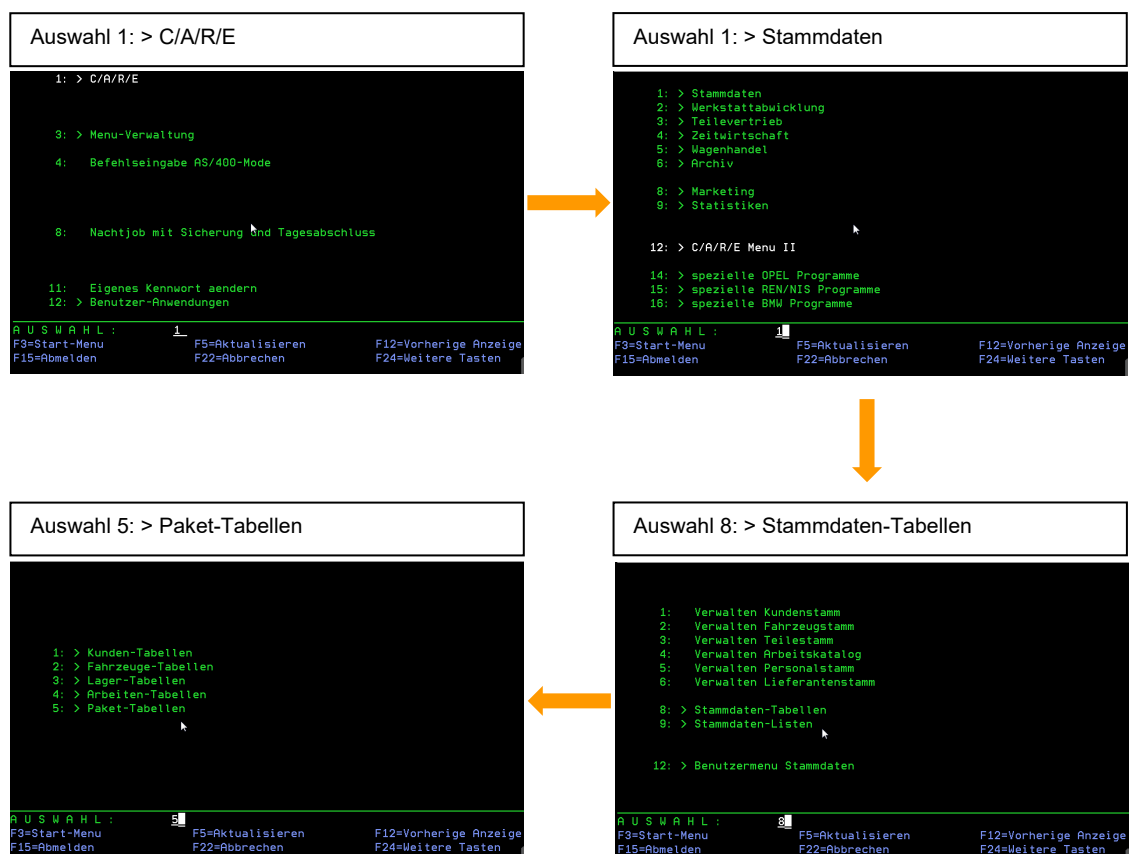
Teilenummernersetzung im DMS CARE

DMS: CARE

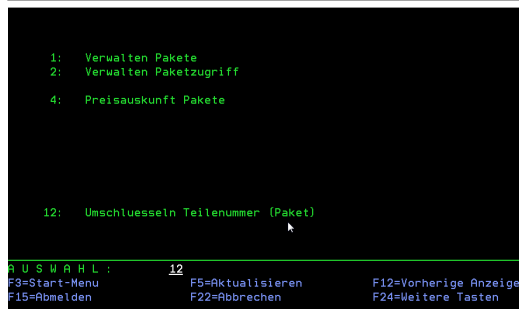
Wir haben festgestellt, dass es für die Mitarbeiter oftmals bei CBS-Paketen zu dem Problem kommt, dass intern eine andere Teilenummer zur Abrechnung genutzt wird als die von BMW standardmäßig im Paket hinterlegte. Die Mitarbeiter müssen so jetzt CBS-Paket mit den betroffenen Teilenummern manuell anpassen.

Um diesen Pflegeaufwand zu umgehen, empfiehlt es sich im DMS eine Teileersetzung einzupflegen. Bei Buchung des Paketes mit der enthaltenen Teilenummer zieht das System automatisch die in der Teileersetzung hinterlegte Teilenummer.

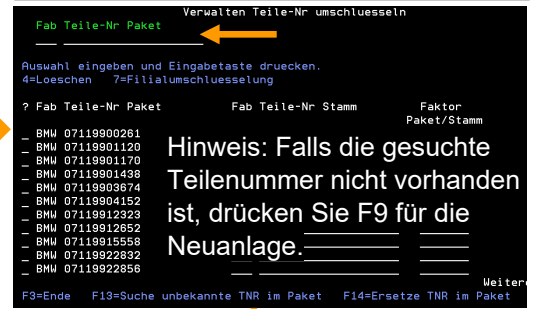
Vor allem bei dem DMS CARE ist es für viele eine Herausforderung eine, auch in ISPA Next, funktionierende Teilenummernersetzung zu hinterlegen. Gerne möchten wir Ihnen hier die konkrete Vorgehensweise darstellen.



Auswahl 12: Umschlüsseln Teilenummer



Nach zu ersetzender Teilenummer suchen



Teilenummernersetzung samt Fabrik eingeben und mit „Y“ bestätigen.



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

03.01.2023 – Ausgabe 10

Themen im Kapitel

Automatisches Beenden des Service Vorgangs nach Rechnungserstellung im DMS

Erfassen von einzelnen Teile- und Fremdleistungsposition in der CBS Ersetzung nun auch möglich

ISPA Mobile: Kennzeichnung exklusiver Datenfelder „Kontaktdaten zum Termin“

ISPA Mobile: Performancesteigerung durch Filterung der geladenen Vorgänge

ISPA Mobile: Positions Kommentare in AIR werden mit Auftragserweiterung nicht gelöscht

ISPA Mobile: Speicherung der ProNet Zugangsdaten

ISPA Mobile: Preise für MKP werden angezeigt

Teilenummernersetzung im DMS CARE

Sichtbarkeit SI-Verträge in ISPA Next

Fahrzeug- und Kundenhinweistexte

Übertragung Termindaten in ISPA Next

Selektion offene Serienstandsverbesserung bei Bestandskunden

Zurück zur Übersicht

Sichtbarkeit SI-Verträge in ISPA Next

DMS: unabhängig

Die Prüfung oder Buchung möglicher SI-Verträge direkt in ISPA Next bietet den Mitarbeiter eine deutliche Effizienzsteigerung gegenüber der Nutzung von SPOA. In ISPA Next können die SI-Verträge gesichtet, in den Warenkorb und somit auch auf den Auftrag übertragen und automatisch im SPOA gebucht werden.

In der Praxis wird diese Funktion jedoch selten genutzt oder, nicht korrekt eingerichtet oder in der genauen Funktionalität nicht bekannt.

Grundsätzlich müssen folgende Parameter erfüllt werden, damit die SI-Verträge angezeigt werden / buchbar sind.

- Aktivierung der Rechte auf Sehen und Bearbeiten in der Rubrik SPOA in S-Gate

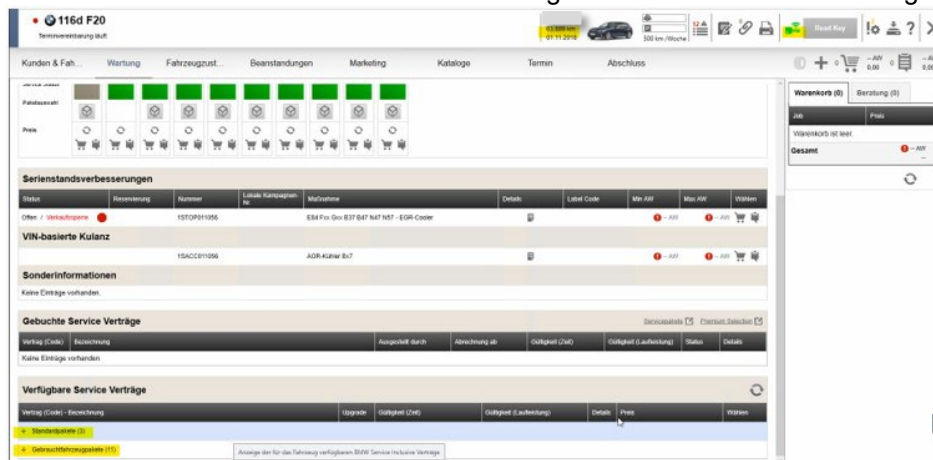
Durch diese Aktivierung wird in ISPA Next die Rubrik „Verfügbare Service Verträge“ angezeigt. Dies bedeutet im Umkehrschluss: Insofern die Rubrik nicht angezeigt wird, wäre als erstes zu prüfen, ob der User die entsprechende S-Gate Rolle hat.

Es werden in dieser Rubrik jedoch noch keine SI-Verträge angezeigt. Zur Anzeige der SI-Verträge muss ein KM-Stand vorhanden sein.

- Zur Anzeige verfügbarer Pakete muss entweder **ein Schlüssel ausgelesen, oder der Remote KeyRead abgerufen und die Schlüsseldaten verknüpft** werden.

Ein manuell eingegebener KM-Stand ist für die Anzeige von verfügbaren SI-Verträgen nicht ausreichend. Wird ein KM-Stand manuell eingegeben wird die die Ampel der Gültigkeit von gebuchten Serviceverträgen aktiviert, die Verfügaren bleiben leer.

Mit vorhandenem KM-Stand werden die Verfügaren SI-Pakete dann wie folgt angezeigt:



Um Preise der verfügbaren SI-Pakete nicht nur als Textform im Jobkommentar, sondern auch als realen Preis im Warenkorb anzuzeigen, muss in der ISPA-Konfiguration die Funktion aktiviert und eine Transportnummer hinterlegt sein.

Grundeinstellungen	DCOM-Einstellungen	
Funktionen	ISPA DMS-Schnittstelle im Betrieb verfügbar	☒
Terminvereinbarung	DCOM-URL	
Teleservices	DCOM-URL-Zertifikatsvalidierung	unverschlüsselt
Dealer Management System	Service Inclusive	
Meldungen und Warnungen	Service Inclusive Verträge an das DMS via Transportnummer übertragen	☒
Ausdrücke	Transportnummer zur Übermittlung an das DMS	SI-Paket
Planungspositionen	Service Inclusive Verträge im DMS anzeigen als	☐ Teilenummer ☒ AW-Nummer
Erweiterte Konfiguration	DMS-Einstellungen	
Benutzerverwaltung	Preise und Verfügbarkeiten erst bei Hinzufügen zum Warenkorb anfragen	☒
Service Bedarfe und		

Hier empfehlen wir Ihnen, dass die Nummer hinterlegt wird, welche auch zur Weiterberechnung eines SI-Vertrages im DMS angelegt ist und genutzt wird. Dabei ist es auch möglich eine Sonstige Leistungsnummer (Fremdleistungsposition) einzutragen und die Auswahl AW-Nummer anzuwählen.

In ISPA Next wird nun im Warenkorb der entsprechende Preis angezeigt.

Kunden & Fa...

Wartung

Fahrzeugzust...

Beanstandun...

Marketing

Kataloge

Termin

Abschluss

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

03.01.2023 – Ausgabe 10

Themen im Kapitel

Automatisches Beenden
des Service Vorgangs
nach Rechnungserstellung
im DMS

Erfassen von einzelnen
Teile- und Fremdleistungs-
position in der CBS
Ersetzung nun auch
möglich

ISPA Mobile:
Kennzeichnung exklusiver
Datenfelder „Kontaktdaten
zum Termin“

ISPA Mobile:
Performancesteigerung
durch Filterung der
geladenen Vorgänge

ISPA Mobile:
Positionscommentare in
AIR werden mit
Auftragserweiterung nicht
gelöscht

ISPA Mobile: Speicherung
der ProNet Zugangsdaten

ISPA Mobile: Preise für
MKP werden angezeigt

Teilenummernersetzung
im DMS CARE

Sichtbarkeit SI-Verträge in
ISPA Next

Fahrzeug- und
Kundenhinweistexte

Übertragung Termindaten
in ISPA Next

Selektion offene
Serienstandsverbesserung
bei Bestandskunden

Zurück zur Übersicht

Fahrzeug- und Kundenhinweistexte

DMS: alle

Schon seit einiger Zeit ist es in ISPA Next und ISPA Mobile möglich die Kunden- und Fahrzeughinweistexte aus dem DMS im Service Vorgang zu sehen und in ISPA Next auch zu pflegen / bearbeiten. In unseren Coachingtagen vor Ort ist aufgefallen, dass diese Funktion von sehr vielen Mitarbeitern bisher nicht genutzt wird, bzw. diese Funktion nicht bekannt ist.

In ISPA Next und ISPA Mobile gibt es innerhalb der Fahrzeugdaten einen optischen Hinweis in Form eines blauen „i-Symbols“, welcher auf bereits im DMS hinterlegte **Fahrzeughinweistexte** aufmerksam macht.

Durch Anklicken dieses Symbols können die hinterlegten Informationen gelesen werden.

Der Kundenhinweistext wird identisch angezeigt, nur im Bereich der Kundendaten.

ISPA Next:



Über den Bearbeitungsmodus (Kunden- / Fahrzeugdaten) in ISPA Next können neue Kunden- und Fahrzeughinweistexte erfasst und bestehende Hinweistexte ergänzt oder gelöscht werden.

Kunden- und Fahrzeugdaten (DMS) bearbeiten: Firma SUMA Unternehmensberatung GmbH

Kunde:		Fahrzeug:	
Geburtsjahr:	Datum auswählen	Kundenzulassung:	Datum auswählen
Kundentext:	Fuhrparkleiter: Herr Kemper / Telefon: 123456	Baujahr:	10.04.2021
Briefanrede Halter:	Herr	Farbcode:	0300
Briefanrede Nutzer:	Herr	Polstercode:	BWNL
Ansprechpartner Nutzer:	GmbH	Farbbezeichnung:	Alpinweiß uni
gewerblich Selbstständig (nur Geschäftskunden):	Nein	Polsterbezeichnung:	Stoff-/Lederkombination 'Vern
DV Einwilligung Händler Print:		Nächste Inspektion:	01.06.2024
DV Einwilligung Händler Telefon:		Hinweistext:	Fahrer: Hr. Strang 017664267839

ISPA Mobile:

Cosme Pedro
iX xDrive40

Kundendaten

Persönliche Daten

Begrüßung

Anrede/kennz: Herr

Name 2: Cosme

Name 1: Pedro

Geburtsdag

Adresse

Straße: Lilientalallee

Hausnummer: 26

Ort: München

PLZ: 80237

Land: Deutschland

Fahrzeugdaten

Erstzulassung: 27.08.2021

Kennzeichen: M-1 1020

Farbbezeichnung: Storm bay metallic

Polsterbezeichnung: INTERIEURDESIGN SUITE AMIDO

Optionen: 52 Optionen

Weitere Informationen

Nächste AU

Nächster TÜV

Hinweistext ⓘ

Fullstand

Ladezustand Hochvolt

Batteriestand

Durch Tippen auf das blaue „i-Symbol“ können die Fahrzeughinweistexte aus dem DMS auch in ISPA Mobile geöffnet werden.

Nächster TÜV

Hinweistext ⓘ

Das ist ein Test ob die Anforderung auch wirklich funktioniert.

Fullstand

Ladezustand Hochvolt

Eine Bearbeitung der bestehenden Hinweistexte oder das Erfassen von neuen Hinweistexten ist in ISPA Mobile **nicht** möglich.

Anwendungs- / Nutzungsmöglichkeiten im Tagesgeschäft:

Kundenhinweistexte sind immer an die Kundennummer gebunden. In den Kundenhinweistexten können bei Firmen beispielsweise Informationen bzgl. des Fuhrparkleiters, oder allgemeingültige Informationen bzgl. der Abrechnung etc. hinterlegt werden. Aber auch bei Privatkunden bieten die Hinweistexte die Möglichkeit auf wichtige Informationen für die Terminvereinbarung, Service Beratung oder Abrechnung hinzuweisen. Leasinggesellschaften und Vertragsnummern, Abrechnungsspezifika bzgl. Rechnungsadresse etc. oder auch Hinweise bzgl. der Fahrzeugwäsche etc.

Fahrzeughinweistexte sind immer an das entsprechende Fahrzeug gekoppelt. Das bietet vor allem bei Kunden mit mehreren Fahrzeugen den Vorteil, dass Hinweistexte bezogen auf einen bestimmten Fahrer oder ein bestimmtes Fahrzeug hinterlegt werden können. Diese werden dann auch nur bei dem expliziten Fahrzeug angezeigt.

Beispiel:

Kunde: SUMA Unternehmensberatung GmbH (angelegt in ihrem System mit 2 Fahrzeugen)

Fahrzeuge: SU-MA 2026 (Fahrer: Luca Strang) und SU-MA 2023 (Fahrer: Alexander Sommer)

Sie haben über die Fahrzeughinweistexte die Möglichkeit für die beiden Fahrzeuge die jeweiligen Fahrer inkl. Telefonnummer zu hinterlegen. So besteht nicht das Problem, dass unklar ist wer der Fahrer und meist direkter Kontakt ist. Im Kundendatenstamm ist in der Regel nur eine Telefonnummer hinterlegt, welche meist von der Geschäftsführung / Fuhrparkleitung etc. ist. Auch zum Nachkontakt der TeleService Calls etc. kann so immer der direkte Ansprechpartner für das Fahrzeug kontaktiert werden.

Aber auch Spezifika wie „Fahrzeug nur mit der Hand waschen“, Abrechnung über eine bestimmte Leasinggesellschaft inkl. der Vertragsnummer müssen so nicht immer abgefragt oder in alten Rechnungen gesucht werden. Die Informationen bleiben so lange im Fahrzeugstamm, bis diese aktiv entfernt werden.

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

DMS Spezifika:

Zum aktuellen Stand lassen sich die Fahrzeug- und Kundenhinweistexte noch nicht in jedem DMS gleich bearbeiten / nutzen.

Formel 1:

In der Formel 1 lassen sich die Hinweistexte grundsätzlich vollumfänglich pflegen. Die Hinweistexte können in ISPA Next Ersterfasst und bearbeitet werden. Diese Änderungen werden in die Formel 1 übertragen. Ein komplettes Löschen der Kunden- und Fahrzeughinweistexte ist stand jetzt nicht möglich.

Care:

In der Care können die Kunden- und Fahrzeughinweistexte gelesen, jedoch nicht erfasst oder bearbeitet werden. Alle im DMS erfassten Hinweistexte werden in ISPA Next / ISPA Mobile wie oben beschrieben angezeigt. Unter dem Reiter Kunden- und Fahrzeugbearbeitung sind diese Texte jedoch nicht vorhanden, sodass eine Änderung oder Erfassung des Textes nicht möglich ist.

Incadea DMS:

Im Incadea DMS können die Kunden- und Fahrzeughinweistexte gelesen und theoretisch auch bearbeitet werden. Hier besteht jedoch die Problematik, dass bei der Bearbeitung oder Erfassung der Texte Inhalte verloren gehen können. In der Übertragung von ISPA Next an das DMS gibt es eine Maximalanzahl an Zeichen alles, was danach noch in ISPA Next geschrieben wird, wird bei der Übertragung abgeschnitten und steht nicht mehr im DMS. Aus diesem Grund sollte bei der Pflege darauf geachtet werden, dass Inhalte erfasst werden können, die aber eine Maximalanzahl von 60 Zeichen nicht überschreiten sollten.

Das Lesen der Kunden- und Fahrzeughinweistexte funktioniert bei allen DMS, daher ist die Empfehlung das sollte es zu Problemen bei der Pflege der Texte in ISPA Next kommen, diese im DMS gepflegt werden und in ISPA Next dann zur späteren Nutzung verfügbar sind. Bitte beachten Sie auch Abweichungen der beschriebenen Funktionalität je nach Versionsstand ihrer Systeme.

Themen im Kapitel

Automatisches Beenden des Service Vorgangs nach Rechnungserstellung im DMS

Erfassen von einzelnen Teile- und Fremdleistungsposition in der CBS Ersetzung nun auch möglich

ISPA Mobile: Kennzeichnung exklusiver Datenfelder „Kontaktdaten zum Termin“

ISPA Mobile: Performancesteigerung durch Filterung der geladenen Vorgänge

ISPA Mobile: Positionskommentare in AIR werden mit Auftragserweiterung nicht gelöscht

ISPA Mobile: Speicherung der ProNet Zugangsdaten

ISPA Mobile: Preise für MKP werden angezeigt

Teilenummernersetzung im DMS CARE

Sichtbarkeit SI-Verträge in ISPA Next

Fahrzeug- und Kundenhinweistexte

Übertragung Termindaten in ISPA Next

Selektion offene Serienstandsverbesserung bei Bestandskunden

Zurück zur Übersicht

Übertragung Termindaten in ISPA Next

DMS: unabhängig

In der Praxis kommt es immer wieder dazu, dass das Synchronisieren / Anzeigen der Termindaten aus APAS zurück ins ISPA Next während der Terminvereinbarung lange dauert.

Diese Synchronisation stoßen Sie, vor Abschluss des Service Vorgangs, im Reiter „Termin“ über den Synchronisations-Button an. Durch diese Synchronisation werden die Termindaten in ISPA Next angezeigt.

Kunden & Fahrz...	Wartung	Fahrzeugzustand	Beanstandungen	Marketing	Kataloge	Termin	Abschluss						
Daten aus Terminplanungssystem vor: Termin planen <table border="1"> <thead> <tr> <th>Annahme</th> <th>Rückgabe</th> <th>Terminnotizen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Datum Uhrzeit: Service Berater: SUMA Service Beratung: Terminart: </td> <td> Datum Uhrzeit: Service Berater: SUMA Service Beratung: Terminart: </td> <td> Notiz Kunde: Notiz Bearbeiter: </td> </tr> </tbody> </table>								Annahme	Rückgabe	Terminnotizen	Datum Uhrzeit: Service Berater: SUMA Service Beratung: Terminart:	Datum Uhrzeit: Service Berater: SUMA Service Beratung: Terminart:	Notiz Kunde: Notiz Bearbeiter:
Annahme	Rückgabe	Terminnotizen											
Datum Uhrzeit: Service Berater: SUMA Service Beratung: Terminart:	Datum Uhrzeit: Service Berater: SUMA Service Beratung: Terminart:	Notiz Kunde: Notiz Bearbeiter:											

Eine erfolgreiche Synchronisation erkennen Sie an den entsprechenden Datensätzen aus APAS, die nun im Service Vorgang angezeigt werden. Zusätzlich wird der Verknüpfungszeitpunkt neben dem Button angezeigt.

Kunden & Fahrz...	Wartung	Fahrzeugzustand	Beanstandungen	Marketing	Kataloge	Termin	Abschluss						
Daten aus Terminplanungssystem vor: 28.10.2022 09:54 Termin planen <table border="1"> <thead> <tr> <th>Annahme</th> <th>Rückgabe</th> <th>Terminnotizen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Datum Uhrzeit: 28.11.2022 16:00 ▲ - 16:30 ▲ Service Berater: ▲ Service Beratung: Terminart: Terminvermerkung ▲ </td> <td> Datum Uhrzeit: 28.11.2022 16:45 ▲ Service Berater: Unbekannter Benutzer ▲ Service Beratung: Terminart: </td> <td> Notiz Kunde: Notiz Bearbeiter: 2022-10-28T09:54:30.000+02:00:bmadmin ▲ </td> </tr> </tbody> </table>								Annahme	Rückgabe	Terminnotizen	Datum Uhrzeit: 28.11.2022 16:00 ▲ - 16:30 ▲ Service Berater: ▲ Service Beratung: Terminart: Terminvermerkung ▲	Datum Uhrzeit: 28.11.2022 16:45 ▲ Service Berater: Unbekannter Benutzer ▲ Service Beratung: Terminart:	Notiz Kunde: Notiz Bearbeiter: 2022-10-28T09:54:30.000+02:00:bmadmin ▲
Annahme	Rückgabe	Terminnotizen											
Datum Uhrzeit: 28.11.2022 16:00 ▲ - 16:30 ▲ Service Berater: ▲ Service Beratung: Terminart: Terminvermerkung ▲	Datum Uhrzeit: 28.11.2022 16:45 ▲ Service Berater: Unbekannter Benutzer ▲ Service Beratung: Terminart:	Notiz Kunde: Notiz Bearbeiter: 2022-10-28T09:54:30.000+02:00:bmadmin ▲											

Das der Service Vorgang mit einem APAS-Termin Datensatz verknüpft ist erkennen Sie an dem Feld Termin-ID. Sobald diese ID angezeigt wird, wurde für den Service Vorgang ein automatisch verknüpfter Termindatensatz in APAS angelegt.

Unter gewissen Umständen lässt sich eine Verknüpfung im Rahmen der Terminvereinbarung nicht herstellen. Nach Betätigung des entsprechenden Synchronisations-Buttons empfängt ISPA Next keine Datensätze aus APAS und die Anzeigefelder im Vorgang bleiben leer. Ein Verknüpfungszeitpunkt wird ebenfalls nicht angezeigt.

Diese Situation basiert auf einer kommunikativen Einschränkung zwischen dem APAS-Server und ISPA Next. In der Praxis hat ein wiederholtes schnelles anklicken des Buttons in manchen Situationen doch noch zu einer erfolgreichen Verknüpfung geführt. Hier bitte aber keine unnötige Zeit investieren!

Empfohlene Vorgehensweise Terminvereinbarung:

Sie können den Service Vorgang in dieser Situation grundsätzlich auch ohne eine finale Synchronisation der APAS Daten in Richtung ISPA Next abschließen. Da die Verknüpfung (ersichtlich über die Termin-ID) bereits besteht, stellen die Systeme zu einem späteren Zeitpunkt automatisch eine vollumfängliche Synchronisation der Daten her. Auch ohne das Sie diese aktiv anstoßen oder den Service Vorgang geöffnet haben.

Empfohlene Vorgehensweise Terminqualifizierung:

Bei der Terminqualifizierung sollte grundsätzlich der Verknüpfungsstatus überprüft werden. Dies ergibt sich im Grunde automatisch, weil der Check der Termindaten „Abgabe“ und „Fertigstellung“ fest zum Prüfungsumfang im Rahmen der Qualifizierung gehören. Zu diesem Zeitpunkt sollten sich die Systeme in der Regel automatisch verknüpft haben, auch wenn im Rahmen der Terminvereinbarung eine entsprechende Verknüpfung nicht möglich war. Ist dies nicht der Fall, wird der Reiter „Termin“ unter Status Beratungsvorbereitung weiterhin ohne Inhalte angezeigt.

Kunden & Fahrz...	Wartung	Fahrzeugzustand	Beanstandungen	Marketing	Kataloge	Termin	Abschluss
-------------------	---------	-----------------	----------------	-----------	----------	---------------	-----------

↻ Daten aus Terminplanungssystem vom: Termin planen

Annahme	Rückgabe	Terminnotizen
Datum Uhrzeit: Service Berater: SUMA Service Beratung: Terminart:	Datum Uhrzeit: Service Berater: SUMA Service Beratung: Terminart:	Notiz Kunde: Notiz Bearbeiter:

Folgende Punkte müssen situativ grundsätzlich beachtet werden.

- Ggf. werden ohne aktive Verknüpfung AW Erweiterungen im Service Vorgang nicht kapazitätstechnisch im APAS erfasst und als verplant dargestellt. Es besteht die Gefahr, dass Kapazitäten anderweitig verplant werden, obwohl diese als Erweiterung schon fest gebucht sind.
- Ebenso würden freie Kapazitäten durch Anpassungen im Service Vorgang z.B. durch Reduzierung von AW Werten nicht als „verfügbar“ im APAS angezeigt so lange keine Verknüpfung besteht.
- Im Rahmen der Beratungsvorbereitung müssten Termindaten parallel im APAS überprüft und bewerten werden.
- Melden Sie etwaige Verknüpfungsprobleme grundsätzlich an Ihre IT.

Zurück zur Übersicht



Themen im Kapitel

Automatisches Beenden
des Service Vorgangs
nach Rechnungserstellung
im DMS

Erfassen von einzelnen
Teile- und Fremdleistungs-
position in der CBS
Ersetzung nun auch
möglich

ISPA Mobile:
Kennzeichnung exklusiver
Datenfelder „Kontaktaten
zum Termin“

ISPA Mobile:
Performancesteigerung
durch Filterung der
geladenen Vorgänge

ISPA Mobile:
Positions Kommentare in
AIR werden mit
Auftragserweiterung nicht
gelöscht

ISPA Mobile: Speicherung
der ProNet Zugangsdaten

ISPA Mobile: Preise für
MKP werden angezeigt

Teilenummernersetzung im
DMS CARE

Sichtbarkeit SI-Verträge in
ISPA Next

Fahrzeug- und
Kundenhinweistexte

Übertragung Termindaten
in ISPA Next

Selektion offene
Serienstandsverbesserung
bei Bestandskunden

Zurück zur Übersicht

Selektion offene Serienstandsverbesserung bei Bestandskunden

DMS: Formel 1

Hinweis für Care / Incadea DMS / Incadea engine:

Dieser Text bezieht sich grundsätzlich auf das DMS Formel 1, da uns dort eine solche Selektion im DMS bekannt ist. Für die anderen DMS Care, Incadea DMS bisher nicht. Aber auch hier haben wir eine Möglichkeit, ohne die Nutzung des DMS die offenen Serienstandsverbesserungen zur Nachtelefonie zu selektieren. Bei Interesse können Sie sich sehr gerne an uns wenden.

Formel 1:

Gerade in der auslastungsarmen Zeit bietet das Nachtelefonieren von offenen Serienstandsverbesserungen großes Potential die Auslastung kurzfristig zu erhöhen und zu steuern. Dabei ist es wichtig möglichst effizient vorzugehen und eine Liste mit möglichst sauberen Daten zu erhalten. Die Liste aus S-Gate hat oftmals die Problematik, dass viele Datensätze vorhanden sind, welche gar nicht mehr im eigenen Kundenstamm vorhanden sind. Durch viele „unnötige“ Anrufe sinkt zum einen die Motivation des Mitarbeiters auf Grund der hohen Fehlerquote und zum anderen ist eine kurzfristige Erhöhung der Auslastung schwer möglich, da viel Zeit aufgewendet wird für oftmals wenig resultierende Termine.

Vor ISPA Next war es Ihnen hier möglich die Datensätze mit offenen Serienstandsverbesserungen aus soft planning zu exportieren. Seit der Umstellung auf ISPA Next ist dies in diesem Umfang nicht mehr möglich, da die Serienstandsverbesserungen nicht mehr über soft planning geplant werden und die Daten somit nicht mehr vorhanden sind.

Für diese Selektion können Sie nun ihre Liste aus der Formel 1 nutzen. Wichtig ist dabei, dass Sie für den Bereich „Fahrzeugmanagement“ in der Formel 1 zugelassen sind bzw. sich diesen von ihrem Admin freischalten lassen.

Erstellung der Liste:

Fahrzeugmanagement > Rückrufaktionen > Auswahl BMW / Mini / Zweirad

Ihnen erscheint nun folgendes Fenster. In diesem Fenster klicken Sie auf das Druckersymbol um die Einstellungen für den Report auszuwählen.

Es öffnet sich dieses Fenster.

Sie haben nun die Möglichkeit eine Kontaktliste Rückrufaktionen oder eine Fahrzeugliste zu generieren. Wir empfehlen Ihnen die Erstellung der Kontaktliste Rückrufaktionen, da in diesem Report Kundendaten direkt mitausgegeben werden. Ebenfalls ist es möglich nach einer bestimmten Rückrufaktion zu filtern nur diese nachzutelefonieren. Wir empfehlen Ihnen eine Selektion über alle Rückrufaktionen und diese dann in der Nachbearbeitung in Excel ggf. auszublenden, jedoch müssen Sie dann so nicht jedes Mal eine Liste je Serienstandsverbesserung erstellen. (Hier im Beispiel haben wir eine bestimmte Serienstandsverbesserung ausgewählt um die Datenmenge klein zu halten.)

Nach der Auswahl der Serienstandsverbesserung wählen Sie noch die entsprechende Filiale aus und wählen als Ausgabeformat „Excel“.

Die erstellte Excel-Datei müssen Sie dann lokal bei sich abspeichern (beliebiger Speicherort).

Die erstellte Excel-Liste sieht dann wie folgt aus:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Kundennummer	Filiale	Anrede	Name	Postleitzahl	Wohnort	Adresse	E-Mail	Fahrtgestellnummer	Amtl.-KZ	Rückrufaktion
2	123456	01	Herr	Sebastian Kemper	53332	Bornheim	Auf dem Polacker 6	info@suma-kemper.de	WBAX1234567891011	SU-MA 2023	0011560600
3	654321	01	Firma	SUMA Unternehmensberatung GmbH	53332	Bornheim	Grüner Weg 5	ispa-next@suma-kemper.de	WBAX6543217891012	SU-MA 2026	0011560600
4											
5											
6											
7											

In dieser Excel-Datei haben Sie nun ihren Report inkl. aller betroffenen Datensätze aus dem Kundenstamm. Die Telefonnummern sind hier nicht vorhanden, jedoch sind diese zur

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

Abarbeitung auch nicht zwingend in der Excel-Datei notwendig, da die Service Assistenz vor dem Anruf des Kunden i.d.R. den Service Vorgang in ISPA Next öffnen wird und dort sind die Daten des Kunden alle ersichtlich (inkl. Hinweistexte falls Kontaktdaten des Fahrers dort hinterlegt sind – wenn nicht bietet sich hier gleich die Möglichkeit diese nachzupflegen insofern entsprechende Fälle vorliegen – siehe hierzu den Artikel in diesem Report „Kunden- und Fahrzeuginweistexte“.

Wir empfehlen Ihnen die Excel-Datei als eine Art Arbeitsdatei zu verwenden, zu sortieren und um drei Spalten zu ergänzen.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
	Kunden nummer	Filiale	Anrede	Name	Postleitzahl	Wohnort	Adresse	E-Mail	Fahrgestellnummer	Amli.-KZ	Rückrufkation	Kunden kontaktiert (Datum/Kürzel)	Werkstatt-Termin	Bemerkung
1	123456	01	Herr	Sebastian Kemper	53332	Bornheim	Auf dem Polacker 6	info@suma-kemper.de	WBAX1234567891011	SU-MA 2023	0011560600	03.01.2023 / LS	06.01.2023	
2	954321	01	Firma	SUMA Unternehmensberatung GmbH	53332	Bornheim	Grüner Weg 5	ispa-next@suma-kemper.de	WBAX6543217891012	SU-MA 2026	0011560600	03.01.2023 / LS	ohne	Der Kunde konnte nicht erreicht werden - au Mailbox gesprochen
3														
4														

Die Service Assistenz sollte ihren Status des Nachkontakts immer entsprechend in der Zeile einpflegen. So ist eine gute Übersicht für alle Mitarbeiter möglich, auch wenn die Aufgaben einmal übergeben oder an anderen Tagen abgearbeitet werden. Auch für die Führungskräfte ist ein Controlling vorhanden, um den Status zu erkennen.

[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



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

★ im Rahmen FOKUS HO 2022!
ISPA Next BOOSTER

★ als Coaching über die Trainingsakademie
ISPA Next Inhouse Coaching, DA505I



SUMA
Projektkoordination ISPA Next

Auf dem Polacker 6
53347 Alfter

ispa-next@suma-kemper.de

Mobil: 0176 - 64267839



Unternehmensberater
Markus Kessler

Finkenweg 9
26203 Wardenburg

markus.kessler@mimak.de

Mobil: 0172 - 7038573

Technische Beratung + Betreuung



IT-Service
Thomas Schröder

Brückenstr. 6
66802 Überherrn

thomas.schroeder@it-service-schroeder.com

Mobil: 0179 - 406 1891