



Infor LN Service  
Anwenderhandbuch für die  
Service-Planer Workbench

---

© Copyright 2023 Infor

Alle Rechte vorbehalten. Der Name Infor und das Logo sind Markenzeichen und/oder geschützte Marken der Infor oder einer Tochtergesellschaft. Alle Rechte vorbehalten. Alle anderen hier genannten Markenzeichen sind das Eigentum der betreffenden Unternehmen.

### Wichtige Hinweise

Diese Veröffentlichung und das in ihr enthaltene Material (einschließlich jedweder zusätzlichen Information) ist Eigentum von Infor und als solches vertraulich zu behandeln.

Durch Verwendung derselben erkennen Sie an, dass die Dokumentation (einschließlich jeglicher Änderung, Übersetzung oder Anpassung derselben) sowie alle darin enthaltenen Copyrights, Geschäftsgeheimnisse und alle sonstigen Rechte, Titel und Ansprüche ausschließliches Eigentum von Infor sind, und dass sich durch die Verwendung derselben keine Rechte, Titel oder Ansprüche an dieser Dokumentation (einschließlich jeglicher Änderung, Übersetzung oder Anpassung derselben) herleiten lassen, außer dem nicht ausschließlichen Recht, diese Dokumentation einzig und allein in Verbindung mit und zur Förderung Ihrer Lizenz und der Verwendung der Software einzusetzen, die Ihrer Firma von Infor aufgrund einer gesonderten Übereinkunft zur Verfügung gestellt wurde ("Zweck").

Außerdem erkennen Sie durch Zugriff auf das enthaltene Material an und stimmen zu, selbiges Material streng vertraulich zu behandeln und es einzig und allein für den oben genannten Zweck einzusetzen.

Diese Dokumentation und die darin enthaltenen Informationen wurden mit gebührender Sorgfalt auf Genauigkeit und Vollständigkeit zusammengestellt. Dennoch übernehmen Infor oder seine Tochtergesellschaften keine Garantie dafür, dass die in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen vollständig sind, keine typografischen oder sonstigen Fehler enthalten oder alle Ihre besonderen Anforderungen erfüllen. Ferner übernimmt Infor keine Haftung für Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Fehler oder Auslassungen in dieser Dokumentation (einschließlich jedweder zusätzlichen Information) entstehen, unabhängig davon, ob sich diese Fehler oder Auslassungen auf Nachlässigkeit, Versehen oder sonstige Gründe zurückführen lassen.

### Anerkennung von Warenzeichen

Bei allen sonstigen in dieser Dokumentation erwähnten Firmen-, Produkt-, Waren- oder Dienstleistungsnamen kann es sich um Marken oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Eigentümer handeln.

### Informationen zu dieser Veröffentlichung

---

**Dokumentationscode** tsschedulerwbug (U9878)

---

**Release** 10.7 (10.7)

---

**Erstellt am** 19. Dezember 2023

---

---

# Inhalt

## Info zu dieser Dokumentation

<b>Kapitel 1 Einführung</b> .....	<b>7</b>
Service-Planer Workbench.....	7
Planungsmodi.....	7
Mitarbeiterbasierte Planung.....	8
Installationsgruppenbasierte Planung.....	8
<b>Kapitel 2 Abschnitt "Zugewiesene Leistungen" – Gantt-Diagramm</b> .....	<b>9</b>
Abschnitt "Zugewiesene Leistungen" – Gantt-Diagramm.....	9
Abschnitt "Zugewiesene Leistungen": Sonstige Funktionen.....	9
<b>Kapitel 3 Abschnitt "Service-Leistungen"</b> .....	<b>15</b>
Abschnitt "Service-Leistungen".....	15
Abschnitt "Service-Leistungen".....	15
<b>Kapitel 4 Abschnitt "Standort"</b> .....	<b>19</b>
Abschnitt "Standort".....	19
Symbole.....	19
Abschnitt "Standort" – Sonstige Funktionen.....	20
<b>Kapitel 5 Zuweisen eines Service-Technikers</b> .....	<b>23</b>
Zuweisen einer Service-Leistung zu einem Service-Techniker.....	23
Intelligente Planung mit der Drag&Drop-Funktion.....	24
Mehrere nicht zugewiesene Leistungen.....	24
Einzelne nicht zugewiesene Leistung.....	23
Intelligente Planung mit der Drag&Drop-Funktion.....	24
Mehrere nicht zugewiesene Leistungen.....	24
<b>Kapitel 6 Planung für mehrere Leistungen</b> .....	<b>27</b>
Planung für mehrere Leistungen.....	27
Zeitabhängig aufeinander folgend.....	27

---

---

Basiert auf Tour.....	28
Planung für mehrere Leistungen bei nicht zugewiesenen Leistungen.....	30
Planung für mehrere Leistungen für zugewiesene Service-Leistungen.....	30
<b>Kapitel 7 Installationsgruppenbasierte Planung.....</b>	<b>33</b>
<b>Kapitel 8 Abschnitt "Anwendereinstellungen".....</b>	<b>35</b>
Abschnitt "Anwendereinstellungen".....	35
QuickInfo.....	40
Planung für mehrere Leistungen.....	41
Installationsgruppe.....	41
<b>Anhang A Infor LN Einstellungen.....</b>	<b>43</b>
Infor LN Einstellungen.....	43
Service-Mitarbeiter konfigurieren.....	43
Mitarbeiterbild hinzufügen.....	45
Bing-Lizenzschlüssel für die Karte.....	45
HTTP-Einstellung für OpenStreetMap.....	46
<b>Anhang B Unterschiede zwischen der neuen und früheren Versionen.....</b>	<b>47</b>
Unterschiede zwischen der neuen und früheren Versionen.....	47
Funktionale Unterschiede.....	47
Gantt-Diagramm.....	47
Standort (Karte).....	48
Unterschiede in der Anwenderoberfläche.....	48
Tabelle mit den Service-Leistungen und den geplanten Service-Leistungen.....	50
Spalte "Kennzeichen für Fehler".....	51
Anwendereinstellungen.....	51

---

---

# Info zu dieser Dokumentation

In diesem Handbuch finden Sie eine Erläuterung zu den verschiedenen Konzepten und Abläufen, die für die Workbench für den Service-Planer zur Verfügung stehen.

## Zielsetzung

Dieses Dokument hat die unten genannte Zielsetzung. Es setzt Kenntnisse über das Paket Infor LN Service voraus.

Erläuterung der folgenden Konzepte:

- Abschnitt "Zugewiesene Leistungen" – Gantt-Diagramm
- Abschnitt "Anwendereinstellungen"
- Abschnitt "Service-Leistungen"
- Abschnitt "Standort"
- Zuweisen einer Service-Leistung zu einem Service-Techniker
- Planung für mehrere Leistungen
- ERP-Einstellungen für die Workbench

## Übersicht über das Dokument

In diesem Handbuch finden Sie eine Erläuterung der verschiedenen Konzepte und Vorgänge, die in der Service-Planer Workbench zur Verfügung stehen.

## Verwendung des Dokuments

Dieses Dokument wurde aus Online-Hilfethemen zusammengestellt. Daher werden Verweise auf andere Abschnitte im Handbuch wie im folgenden Beispiel dargestellt:

Weitere Informationen finden Sie in der Online-Hilfe zum Paket Infor LN Service.

Den bezeichneten Abschnitt finden Sie über das Inhaltsverzeichnis.

Unterstrichene Begriffe verweisen auf eine Definition im Glossar. Wenn Sie dieses Dokument online geöffnet haben, gelangen Sie durch Klicken auf den unterstrichenen Begriff zur Glossardefinition am Ende des Dokuments.

## Anmerkungen?

Unsere Dokumentation unterliegt ständiger Kontrolle und Verbesserung. Anmerkungen/Fragen bezüglich dieser Dokumentation oder dieses Themas sind uns jederzeit willkommen. Bitte senden Sie Ihre Anmerkungen per E-Mail an [documentation@infor.com](mailto:documentation@infor.com).

Bitte geben Sie in Ihrer E-Mail die Nummer und den Titel der Dokumentation an. Je genauer Ihre Angaben sind, desto schneller können wir diese berücksichtigen.

## **Kontakt zu Infor**

Im Falle von Fragen zu Infor-Produkten wenden Sie sich an das Support-Portal "Infor Xtreme Support" auf [www.infor.com/inforxtreme](http://www.infor.com/inforxtreme).

Im Falle einer Aktualisierung dieses Dokuments nach der Produktfreigabe wird die neue Version des Dokuments auf dieser Webseite veröffentlicht. Wir empfehlen, diese Webseite periodisch nach aktuellen Dokumenten zu überprüfen.

Haben Sie Anmerkungen zur Infor-Dokumentation, wenden Sie sich bitte an [documentation@infor.com](mailto:documentation@infor.com).

Dieses Kapitel gibt eine kurze Einführung in die Service-Workbench.

## Service-Planer Workbench

Die Infor LN Workbench für den Service-Planer wird zum Planen und Terminieren von Service-Auftrags- und Arbeitsauftragsleistungen verwendet. Mit der Workbench können Sie die Effizienz verbessern und für eine hohe Transparenz bei den Außendienst- und Arbeitsauftragsleistungen sorgen.

Die Service-Leistungen können auf Basis von Bedingungen wie Kenntnisse, Verfügbarkeit und Standort geplant und freigegeben werden.

Die Workbench für den Service-Planer befindet sich bei den Funktionen für die Service-Planung. Zu den Service-Planungsfunktionen gehören:

- Gebietsplanung
- Planung für vorbeugende Instandhaltung
- Gruppenplanung

Mit der Workbench für den Service-Planer verknüpfen Sie durch die Gruppenplanungsfunktionen generierte Pläne.

Mithilfe der Gruppenplanungsfunktionen können Sie einen vorläufigen Plan generieren. Nachdem der Gruppenplan an die Ausführung übergeben wurde, werden die Details und Ausnahmen mithilfe der Workbench für den Service-Planer geplant und terminiert.

## Planungsmodi

Es gibt vor allem zwei Planungsmodi in der Workbench für den Service-Planer.

## Mitarbeiterbasierte Planung

Bei dieser Art der Planung werden die Service-Auftragsleistungen, Arbeitsauftragsleistungen und geplanten Service-Leistungen den Technikern zugewiesen. Die Service-Leistungen können den Technikern auf Basis der folgende Planungsverfahren zugewiesen, wieder weggenommen und erneut zugewiesen werden:

### Planung basiert auf der Verfügbarkeit des Technikers

Dieses Planungsverfahren basiert auf der Verfügbarkeit des Technikers, den Kunden zu besuchen. Sie müssen eine Leistung auswählen und diese dem Gantt-Diagramm per Drag&Drop hinzufügen. Die Workbench berechnet den neuen geplanten Beginn und das neue geplante Ende. Die berechneten Zeit kann jedoch von der für die Service-Leistung gewünschten Zeit abweichen.

### Planung basiert auf der für die Service-Leistung gewünschten Zeit

Dieser Plan hängt davon ab, wann der Techniker auf Basis des gewünschten Beginns und des gewünschten Endes zur Durchführung der Service-Leistung verfügbar ist. Wenn Sie eine nicht zugewiesene Service-Leistung auswählen, wird eine Liste der Techniker mit den erforderlichen Kenntnissen angezeigt, die zum Ausführen der Service-Leistung zur Verfügung stehen. Verknüpfen Sie die Leistung per Drag&Drop mit dem gewünschten Techniker. Dieser Vorgang wird durchgeführt, um sicherzustellen, dass der geplante Beginn und das geplante Ende nicht geändert werden.

### Planung basiert auf einer geografischen Auswahl

Dieser Plan wird verwendet, um die Service-Leistungen in einem bestimmten Gebiet zusammenzufassen und so die Fahrtzeiten zu reduzieren. Wählen Sie mithilfe der Karte die Service-Leistungen für ein gewünschtes Gebiet aus. Wählen Sie in der Tabelle die nicht zugewiesenen Service-Leistungen für die Region aus und fügen Sie diese per Drag&Drop dem Gantt-Diagramm hinzu. Optional können die Service-Leistungen gleichzeitig aufeinanderfolgend geplant werden.

## Installationsgruppenbasierte Planung

Mit diesem Planungsverfahren können Sie die Service-Auftragsleistungen und geplanten Service-Leistungen auf Basis der Installationsgruppe oder der Artikel mit ID-Nummer planen. In dieser Ansicht können Sie die vorbeugende Instandhaltung effektiv nach Installationsgruppe oder Artikel mit ID-Nummer durchführen und die Service-Leistungen für die Gruppe entsprechend planen.

Layout



## Kapitel 2

# Abschnitt "Zugewiesene Leistungen" – Gantt-Diagramm

# 2

In diesem Kapitel finden Sie eine kurze Beschreibung der Konzepte aus dem Abschnitt "Zugewiesene Leistungen - GANTT-Diagramm".

## Abschnitt "Zugewiesene Leistungen" – Gantt-Diagramm

Im Abschnitt "Zugewiesene Leistungen" finden Sie eine grafische Darstellung der Service-Leistungen basierend auf dem geplanten Beginn und dem geplanten Ende der zugewiesenen Aufgaben. Der Anwender kann alle Techniker im linken Bildschirmbereich und die den Technikern zugewiesenen Auftragsleistungen im rechten Bildschirmbereich anzeigen. Auch die Verfügbarkeit bzw. Nicht-Verfügbarkeit von Mitarbeitern wird auf Basis der Kalenderdaten angezeigt. Die erste und zweite Zeile des Gantt-Diagramms zeigen die Leistungsbeschränkungen einer ausgewählten Service-Leistung an, darunter den geplanten Beginn/das geplante Ende, den frühesten Beginn/das späteste Ende, den der Installationsgruppe zugewiesenen Kalender usw.

## Abschnitt "Zugewiesene Leistungen": Sonstige Funktionen

Das sind die zusätzlichen Funktionen, die vom Service-Planer unterstützt werden.

### Abschnitt "Techniker"

Eine Liste der Techniker jeder ausgewählten Abteilung wird im Gantt-Diagramm angezeigt. Das Techniker-Widget zeigt die folgenden Informationen an:

**Auswahl:** Wenn dieses Kontrollkästchen markiert ist, wird der Standort des Mitarbeiters auf der Karte hervorgehoben.

**Abbildung:** Zeigt ein Foto des Mitarbeiters. Dies ist eine optionale Funktion, die mithilfe der Option "Abbildung anzeigen" auf der Registerkarte "Gantt-Diagramm" des Abschnitts "Anwendereinstellungen" eingerichtet werden kann.

**Siehe Anhang:** Hinzufügen des Mitarbeiterbildes.

Standort aktualisieren: Ruft den aktuellen Standort des Technikers aus der Anwendung ab und aktualisiert die Standortdaten auf der Karte.

## Leistungsbeschränkungen

Mit dieser Funktion können Sie überprüfen, ob der früheste Beginn, das späteste Ende, der der Installationsgruppe zugewiesene Kalender, der geplante Beginn, das geplante Ende und die Verfügbarkeit synchronisiert wurden oder ob es Abweichungen gibt. Dies wird in den ersten beiden Zeilen im Gantt-Diagramm mit den Bezeichnungen "Zeitleiste für Planung" und "Zeitleiste für frühesten Beginn/spätestes Ende" dargestellt.

Mit der Option "Leistungsbeschränkungen anzeigen" im Abschnitt "Anwendereinstellungen" können Sie diese Option aktivieren oder deaktivieren.

Wenn eine Service-Leistung ausgewählt wird, zeigen die ersten beiden Zeilen im Gantt-Diagramm eine Leistungsleiste für jede Zeile an. Die Leistungsleiste in der Zeitleiste für die Planung stellt den geplanten Beginn und das geplante Ende der Leistung dar. Die Leistungsleiste in der Zeitleiste für den frühesten Beginn/das späteste Ende stellt den frühesten Beginn und das späteste Ende der Leistung dar. Außerdem wird ein Indikator für das ATP-Datum angezeigt. Die Daten des Installationsgruppenkalenders werden in der zweiten Zeile hervorgehoben. Wenn es für die Service-Leistung einen Konflikt gibt, wird in der Leistungsleiste ein entsprechendes Kennzeichen angezeigt. Um den Grund für den Konflikt einzublenden, lassen Sie Ihren Cursor über dem Kennzeichen schweben.

Sie können die Farben für die Leistungsleisten in den Zeitleisten für die Planung und den frühesten Beginn/das späteste Ende auswählen. Verwenden Sie dazu die Option für das Verfügbarkeitskennzeichen im Abschnitt "Anwendereinstellungen" auf der Registerkarte "Farben".

## Verkleinern und vergrößern

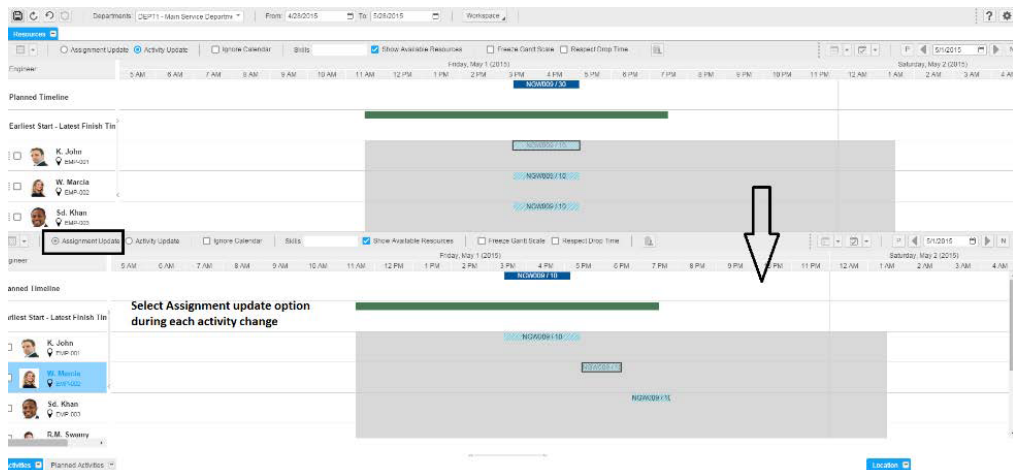
Sie können die Zoom-Option (Strg + Mausrad) für die Zeitskala in einem Gantt-Diagramm verwenden.

Doppelklicken Sie auf das Zeitintervall, um einen kleineren Ausschnitt des Diagramms anzuzeigen.

Wenn eine bestimmte Service-Leistung immer in einer sichtbaren Region liegen muss, deuten Sie auf diese Service-Leistung und drehen Sie am Mausrad, während Sie die Taste Strg gedrückt halten.

## Zugewiesene Aufgabe aktualisieren

Mit dieser Option planen Sie jede zugewiesene Aufgabe einzeln. Beispiel: Es gibt 3 Zeilen mit zugewiesenen Aufgaben für eine Service-Leistung. Sie können die 3 zugewiesenen Aufgaben mit der jeweiligen Dauer von 2 Stunden, 2 Stunden und einer Stunde entsprechend terminieren. Wenn Sie den Plan speichern, werden der geplante Beginn und das geplante Ende aller drei zugewiesenen Aufgaben in Infor LN aktualisiert. Die Leistungsdauer, der für die Leistung geplante Beginn und das für die Leistung geplante Ende werden jedoch nicht geändert.



## Leistungsaktualisierung

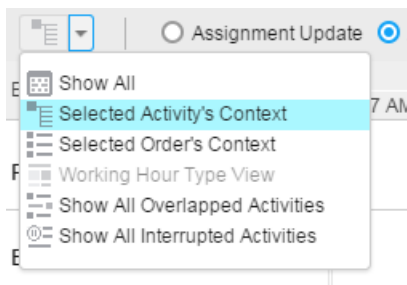
Mit dieser Option planen Sie alle für eine Service-Leistung zugewiesenen Aufgaben zu einer bestimmten Zeit. Beispiel: Die Service-Leistung dauert 5 Stunden und weist 3 Positionen mit zugewiesenen Aufgaben auf. Sie können die 3 zugewiesenen Aufgaben mit der Dauer von 7 Stunden terminieren. Wenn Sie den Plan speichern, werden der geplante Beginn und das geplante Ende aller drei zugewiesenen Aufgaben in der Anwendung aktualisiert. Die neuen Werte werden außerdem in die Leistungsdauer, den für die Leistung geplanten Beginn und das für die Leistung geplante Ende in der Anwendung übernommen.

Nachdem eine Leistungsaktualisierung abgeschlossen und für eine Aktualisierung der zugewiesenen Aufgaben übertragen wurde oder umgekehrt, werden alle Änderungen gespeichert. Das gilt auch, selbst wenn das Kontrollkästchen "Automatische Speicherung" im Abschnitt "Anwenderinstellungen" nicht markiert ist.

## Verschiedene Ansichten in einem Gantt-Diagramm

Sie können verschiedene Optionen auswählen, um die Daten anzuzeigen. Dazu verwenden Sie die folgenden Filter:

- Kontext der ausgewählten Leistung:** Alle Techniker, die der ausgewählten Service-Leistung zugewiesen sind, werden im linken Fensterbereich des Gantt-Diagramms angezeigt. Im rechten Fensterbereich werden nur die ausgewählte Service-Leistung und die verbundenen zugewiesenen Aufgaben angezeigt. Funktionen wie "Zuweisung aufheben", "Ausschneiden" und "Kopieren" sind in dieser Ansicht deaktiviert.



- Kontext des ausgewählten Auftrags: Alle Techniker, die allen Service-Leistungen des ausgewählten Auftrags zugewiesen sind, werden im linken Fensterbereich des Gantt-Diagramms angezeigt. Im rechten Fensterbereich werden nur der ausgewählte Auftrag und die dazugehörigen Service-Leistungen und zugewiesenen Aufgaben angezeigt. Funktionen wie "Zuweisung aufheben", "Ausschneiden" und "Kopieren" sind in dieser Ansicht deaktiviert.
- Alle überlappenden Leistungen anzeigen: Alle sich während des ausgewählten Zeitraums (ein Tag, eine Woche, ein Monat) überlappenden Service-Leistungen werden im Gantt-Diagramm angezeigt. Um diese Ansicht zu beenden, wählen Sie die Option "Alle anzeigen".
- Alle anzeigen: Per Voreinstellung wird diese Ansicht angezeigt. In dieser Ansicht sind alle Service-Techniker zu sehen. Wenn Sie die Daten aktualisieren oder eine nicht zugewiesene Service-Leistung aus der Tabelle auswählen, wechselt die Anzeige zur Standardansicht.
- Ansicht Arbeitszeitart: Wenn Sie die Anzeigefarbe für die Arbeitszeitarten in den Anwendereinstellungen auswählen, wird das Symbol "Ansicht Arbeitszeitart" aktiviert. Klicken Sie auf das Arbeitszeitsymbol. Alle für die konfigurierten Arbeitszeitarten verfügbaren Techniker werden gefiltert und eingeblendet. Diese Option hilft bei der Planung der Wochenenddienste, der Dienste für neue Produkte usw.

### Optionen des Kontextmenüs des Service-Leistungsbalkens

Klicken Sie mit der rechten Maustaste im Gantt-Diagramm auf die Leistungsleiste. Daraufhin wird ein Kontextmenü mit den folgenden Optionen eingeblendet:

- **Zuweisung aufheben**  
Verwenden Sie diese Option, um die Zuweisung einer zugewiesenen Service-Leistung aufzuheben. Sie können auch die Zuweisung mehrerer Service-Leistungen aufheben. Nachdem die Zuweisungen für eine Service-Leistung aufgehoben wurden, werden sie entweder entfernt oder in nicht zugewiesene Service-Leistungen umgewandelt. Letzteres jedoch nur, wenn die Service-Leistung zur ausgewählten Abteilung (Kundendienst) gehört.
- **Ausschneiden, Kopieren und Einfügen**  
Wenn Sie einem Gantt-Diagramm mithilfe der Option zum Ausschneiden und Einfügen eine Service-Leistung hinzufügen, wird der geplante Beginn der Service-Leistung als terminierter Beginn berücksichtigt. Wenn die Option zum Ausschneiden und Einfügen (für Option "Zeit für Drop berücksichtigen") genutzt wird, wird die für die Service-Leistung definierte Zeit verwendet. Das Gleiche gilt für den geplanten Beginn der Service-Leistung für die zugewiesene Aufgabe. Siehe Thema "Planung für mehrere Leistungen" im Abschnitt "Zugewiesene Leistungen".

- **Aufschlüsselungsoptionen**

Die nachstehenden Optionen sind verfügbar:

- **Service-Auftrag:** Verzweigen "Zu Service-Auftrag", "Zu Service-Auftragspositionen", "Zu Service-Auftragsleistungspositionen" und "Zu Service-Auftragsleistungsdaten".
- **Arbeitsauftrag:** Verzweigen "Zu Arbeitsauftrag", "Zu Arbeitsauftragsleistungen", "Zu Arbeitsauftragsleistungspositionen" und "Zu Arbeitsauftragsleistungsdaten".

Sie haben auch die Möglichkeit, zu den Service-Technikern und den Terminen zu verzweigen. Mit all diesen Optionen greifen Sie auf Programme in Infor LN zu. Wenn Sie in den Programmen, in die Sie verzweigt sind, wie Auftragsdaten, Auftragspositionen, Service-Leistungsdaten und Service-Leistungspositionen, Daten in Infor LN ändern, werden die Änderungen in die Workbench übernommen.

- **An Einsatzleiter zugewiesene Aufgabe**

Ein Einsatzleiter ist ein Service-Mitarbeiter, dem mehrere andere Service-Mitarbeiter unterstehen. Wenn Sie mithilfe der Drag&Drop-Funktion eine nicht zugewiesene Service-Leistung auswählen und diese einem Einsatzleiter zuweisen, wird die Option "An Einsatzleiter zugewiesene Aufgabe" aktiviert. Wenn diese Option gewählt wird, werden weitere zugewiesene Aufgaben für jeden Service-Mitarbeiter angelegt, der dem Einsatzleiter untersteht. Nachdem die Zuweisungen beendet wurden, wechselt der Ansichtsmodus in den Kontext der ausgewählten Leistung und zeigt alle neu erstellten zugewiesenen Aufgaben auf einer einzigen Seite im Gantt-Diagramm an. Die Option "An Einsatzleiter zugewiesene Aufgabe" kann auch durch Verwendung der Option "Kopieren/Einfügen" aktiviert werden.

- **Tour anzeigen**

Wenn Sie mehrere Service-Leistungen desselben Technikers auswählen, wird die Option "Tour anzeigen" aktiviert. Mit dieser Option zeichnen Sie eine Tour auf der Karte, beginnend bei der ersten Service-Leistung in der Reihenfolge bis zur letzten Service-Leistung. Die GPS-Koordinaten der Standortadresse der Service-Leistung werden berücksichtigt, um die Tour zu zeichnen. Die Tour basiert auf dem geplanten Beginn der zugewiesenen Aufgabe.

- **Freigeben**

Eine freie oder geplante Service-Leistung kann mithilfe der Option "Freigeben" auf den Status "Freigegeben" gesetzt werden.

## Optionen des Kontextmenüs des Gantt-Diagramms

Klicken Sie mit der rechten Maustaste im Gantt-Diagramm auf eine freie Stelle. Daraufhin wird ein Kontextmenü mit den folgenden Optionen angezeigt:

- **Arbeitszeiten erstellen oder ändern**

Mit dieser Option können Sie den Status der Arbeitszeit eines Technikers in "Verfügbar" oder "Nicht verfügbar" ändern.

- **Service-Auftrag erstellen**

Sie können einen Service-Auftrag anhand der Option "Service-Auftrag erstellen" aus der Workbench heraus generieren. Es wird ein Infor LN-Programm aus der Workbench heraus aufgerufen, in das der geplante Termin aus der Workbench übertragen wird. Sie müssen eine neue Service-Leistung anlegen. Per Voreinstellung wird der aktuelle Techniker der

Service-Leistung zugewiesen. Um den neuen Auftrag im Gantt-Diagramm anzuzeigen, klicken Sie im Infor LN-Programm auf die Option "Speichern und Schließen (Strg+L)".

■ **Arbeitsauftrag anlegen**

Sie können einen Arbeitsauftrag anhand der Option "Arbeitsauftrag anlegen" aus der Workbench heraus einfügen. Es wird ein Infor LN-Programm aus der Workbench heraus aufgerufen, in das der geplante Termin aus der Workbench übertragen wird. Sie müssen eine neue Service-Leistung anlegen. Per Voreinstellung wird der aktuelle Techniker der Service-Leistung zugewiesen. Um den neuen Auftrag im Gantt-Diagramm anzuzeigen, klicken Sie im Infor LN-Programm auf die Option "Speichern und Schließen (Strg+L)".

■ **Aufschlüsselungsprogramme**

Mit Aufschlüsselungsprogrammen wie "Zu Mitarbeiterdaten", "Zu Kenntnisse pro Mitarbeiter", "Zu Zeiterfassung", "Zu Allgemeine Zeiterfassung" und "Verzweigen" können Sie auf den Infor LN-Kalender zugreifen und aus der Workbench heraus Infor LN-Programme aufrufen.

In diesem Kapitel finden Sie eine kurze Beschreibung des Abschnitts "Service-Leistungen".

## Abschnitt "Service-Leistungen"

In der Tabellenansicht werden die zugewiesenen und nicht zugewiesenen Service-Leistungen angezeigt. Der Anwender kann Service-Leistungen mit dem Status "Frei", "Geplant" oder "Freigegeben" einsehen.

Die geplanten Service-Leistungen werden in der Registerkarte "Geplante Leistungen" angezeigt.

Sie können den gewünschten Mitarbeitern mithilfe des Gantt-Diagramms und der Drag&Drop-Funktion geplante oder nicht zugewiesene Service-Leistungen zuweisen.

## Abschnitt "Service-Leistungen"

Die Service-Leistungstabelle zeigt die zugewiesenen und nicht zugewiesenen Service-Leistungen für den angegebenen Zeithorizont, den Sie in der Symbolleiste festgelegt haben. Nutzen Sie die in jeder Spalte verfügbaren Filter, um die Daten zu filtern und nur eine Unterauswahl anzuzeigen.

### Geplante Service-Leistungen

Geplante Service-Leistungen werden verwendet, um die für einen Artikel mit ID-Nummer oder eine Installationsgruppe geplanten Service-Leistungen aufzulisten und dadurch die langfristige Planung der vorbeugenden Instandhaltung zu verbessern.

Wenn eine geplante Service-Leistung ausgewählt wird, werden die erforderlichen Kenntnisse im Abschnitt "Kenntnisse" voreingestellt und die Techniker mit den entsprechenden Kenntnissen werden im Gantt-Diagramm angezeigt.

Um eine geplante Service-Leistung in einen Service-Auftrag umzuwandeln, ziehen Sie die geplante Service-Leistung in den Gantt-Diagrammbereich des entsprechenden Technikers und auf die gewünschte Zeit.

## Sonstige Funktionen

Sonstige verfügbare Funktionen:

### Tabellenfilter

Diese Option steht in jeder Tabellenspalte zur Verfügung. Mit diesen Filtern filtern Sie die Daten durch Aus- und Abwahl der in den Spalten verfügbaren Daten.

Origin	Department	Order	Activity	Assignment Line	Activity Status	Service Engineer	Service Engineer Status	Assignment Duration
Service Order	DEPT1	9RS000707	20	2	Free	EMP-001	assigned	2.00 hr
Service Order	DEPT1	9RS000710	10	1	Free	EMP-001	assigned	4.00 hr
Service Order	SD-IND	9RS000693	30	4	Released	EMP-002	released	5.89 hr
Service Order	SD-IND	9RS000693	30	5	Released	EMP-002	released	5.89 hr
Service Order	SD-IND	9RS000693	30	6	Released	EMP-002	assigned	5.89 hr
Service Order	SD-IND	9RS000693	30	7	Released	EMP-003	deleted	5.89 hr
Service Order	DEPT1	9RS000711	10	0	Free	Unassigned	assigned	0.00 hr
Service Order	DEPT1	9RS000713	10	0	Free	Unassigned	assigned	0.00 hr
Service Order	DEPT1	9RS000714	10	0	Free	Unassigned	assigned	0.00 hr
Service Order	DEPT1	9RS000715	10	0	Free	Unassigned	assigned	0.00 hr
Service Order	DEPT1	9RS000716	10	0	Free	Unassigned	Unassigned	0.00 hr

### Filter speichern

Der Planer/Disponent kann eine Kombination aus Spaltenfiltern hinzufügen und diese in den Anwendereinstellungen speichern. Beispiel: Wenn ein Planer die Daten regelmäßig nach der Service-Art "001" und den Service-Leistungsstatus "Frei" und "Freigegeben" filtert, sind die folgenden Schritte erforderlich:

1. Wenden Sie die gewünschten Spaltenfilter in der Tabelle an.
2. Wählen Sie in der Filterliste der Tabellensymbolleiste "Hinzufügen" aus.
3. Es wird ein Dialogfenster mit einer Liste der ausgewählten Filterspalten und den entsprechenden Werten eingeblendet. Geben Sie einen Filternamen an und wählen Sie "Hinzufügen". Gespeicherte Filter werden als Menüs in der Filterliste angezeigt.

Um den Filter anzuwenden, klicken Sie auf den Namen des gewünschten Filters. Der Filter wird auf die entsprechenden Spalten der Tabelle angewendet. Der ausgewählte Filter kann auch mithilfe der Option "Einstellungen speichern" in den Anwendereinstellungen gespeichert werden. Dadurch wird sichergestellt, dass beim nächsten Aufruf der Workbench der zuletzt ausgewählte Filter auf die Tabelle angewendet wird.

Es gibt folgende Optionen zur Filterverwaltung:

- Hinzufügen: Es wird ein neuer Filter mit dem angegebenen Namen hinzugefügt.
- Aktualisieren: Der aktuelle Filter wird mit den letzten Änderungen aktualisiert.
- Löschen: Der aktuelle Filter wird gelöscht.

Diese Funktionen sind in den Tabellen für die mitarbeiterbasierte Planung und auch für die auf der Installationsgruppe/ID-Nummer basierenden Planung oder für beide verfügbar.



Wenn die Filter in der Tabelle angewendet werden, wird in der Auswahlliste "Filter" der Tabellensymbolleiste ein Filtersymbol eingeblendet, das darauf hinweist, dass in der Tabelle eine gefilterte Auswahl angezeigt wird.



### **Sonderfilter für die Spalten "Service-Techniker" und "Zugewiesene Aufgabe - Position"**

Beim Verwenden des Filters für die Spalten "Service-Techniker" oder "Zugewiesene Aufgabe - Position" werden vom Filter standardmäßig nicht zugewiesene Datensätze eingeblendet.

### **Filter auf Gantt anwenden**

Mit der Option "Filter auf Gantt anwenden" wenden Sie die Daten aus der Tabelle auf den Bereich mit der Karte und dem Gantt-Diagramm der Workbench an. Die eingeschränkte und gefilterte Datenauswahl erleichtert Ihnen die Planung.

### **Filter löschen**

Mit dieser Option heben Sie alle Filter auf, die in der Tabelle eingesetzt werden. Wenn der Filter auch auf das Gantt-Diagramm und die Karte angewendet wird, setzt diese Option die Daten in allen Ansichten auf ihren voreingestellten Zustand zurück.

### **Sortieren nach ausgewählten Leistungen**

Über diese Option fassen Sie die ausgewählten Service-Leistungen zu Gruppen zusammen.

### **Kenntnisse**

Verwenden Sie die Option "Kenntnisse", um die für die ausgewählten Service-Leistungen erforderlichen Kenntnisse in der Tabelle anzuzeigen. Obligatorische Kenntnisse werden mit einem roten Sternchen (\*) angezeigt.

### **Auftragsleistungen auswählen**

Mit dieser Option wählen Sie alle Service-Leistungen aus, die zum ausgewählten Auftrag gehören.

### **Zugewiesene Aufgaben für Leistung auswählen**

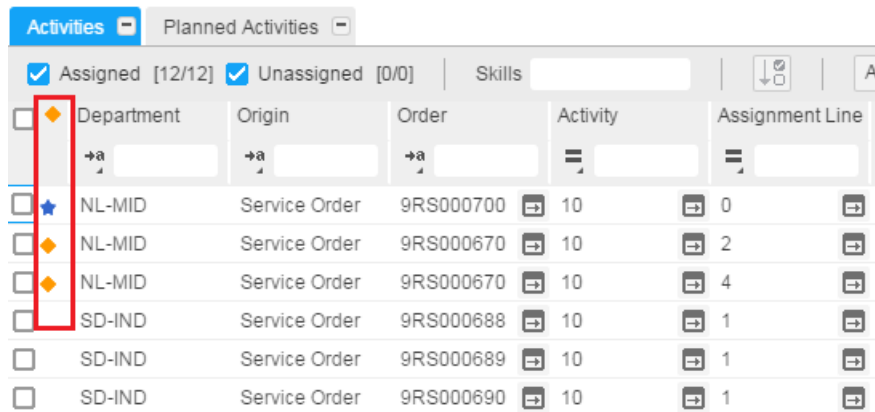
Mit dieser Option wählen Sie alle zugewiesenen Aufgaben aus, die zur ausgewählten Auftragsleistung gehören.

### **Statuskennzeichen**

Statuskennzeichen dienen dazu, den Bearbeitungsstatus von Service-Leistungen in der Tabelle auf Basis verschiedener Kriterien leicht erkennen zu können:

1. Eine Service-Leistung wurde geändert, was durch ein orangefarbenes Diamantsymbol angezeigt wird.
2. Eine neue Position mit zugewiesener Aufgabe wurde dem Gantt-Diagramm aus der Liste mithilfe von Kopieren und Einfügen oder der Drag&Drop-Funktion hinzugefügt. Das wird durch ein blaues Sternsymbol angezeigt.

Diese Service-Leistungen werden mit Kennzeichen angezeigt:

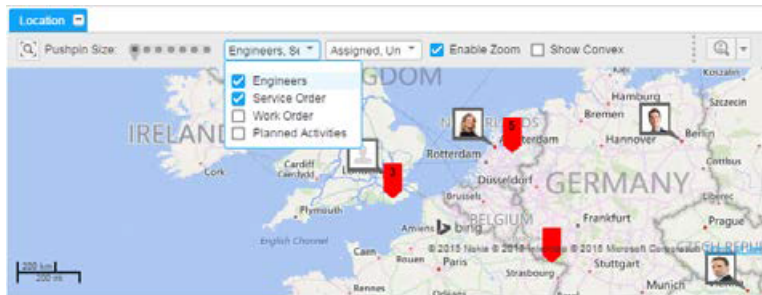


<input type="checkbox"/>	Department	Origin	Order	Activity	Assignment Line
<input type="checkbox"/>	NL-MID	Service Order	9RS000700	10	0
<input type="checkbox"/>	NL-MID	Service Order	9RS000670	10	2
<input type="checkbox"/>	NL-MID	Service Order	9RS000670	10	4
<input type="checkbox"/>	SD-IND	Service Order	9RS000688	10	1
<input type="checkbox"/>	SD-IND	Service Order	9RS000689	10	1
<input type="checkbox"/>	SD-IND	Service Order	9RS000690	10	1

In diesem Kapitel finden Sie eine kurze Beschreibung des Abschnitts "Standort".


## Abschnitt "Standort"

In diesem Abschnitt finden Sie eine Kartenansicht der Techniker und der (zugewiesenen, nicht zugewiesenen und geplanten) Service-Leistungen. In der Karte lassen sich die Standorte der Techniker und der Service-Leistungen leicht erkennen.



Sie können die anzuzeigenden Daten mithilfe der Listenoption "Anzuzeigende Objekte" filtern. Die Abbildung zeigt den auf den Techniker und den Service-Auftrag angewendeten Filter. Auf ähnliche Weise können Sie die zugewiesenen Service-Leistungen, die nicht zugewiesenen Service-Leistungen und die Standorte der Techniker filtern, die auf der Karte angezeigt werden sollen.

## Symbole

Symbol	Bezeichnung
	Stecknadelkopf für Service-Leistung: Stellt die zugewiesenen und die nicht zugewiesenen Service-Leistungen dar. Wenn Sie den Mauszeiger über

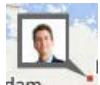
dem Stecknadelkopf schweben lassen, wird die QuickInfo angezeigt.

---



Stecknadelkopf für Arbeitsauftrag: Stellt die zugewiesenen und die nicht zugewiesenen Arbeitsauftragsleistungen dar. Wenn Sie den Mauszeiger über dem Stecknadelkopf schweben lassen, wird die QuickInfo angezeigt.

---



Stecknadelkopf für Techniker: Gibt den Standort des Technikers wider.

---

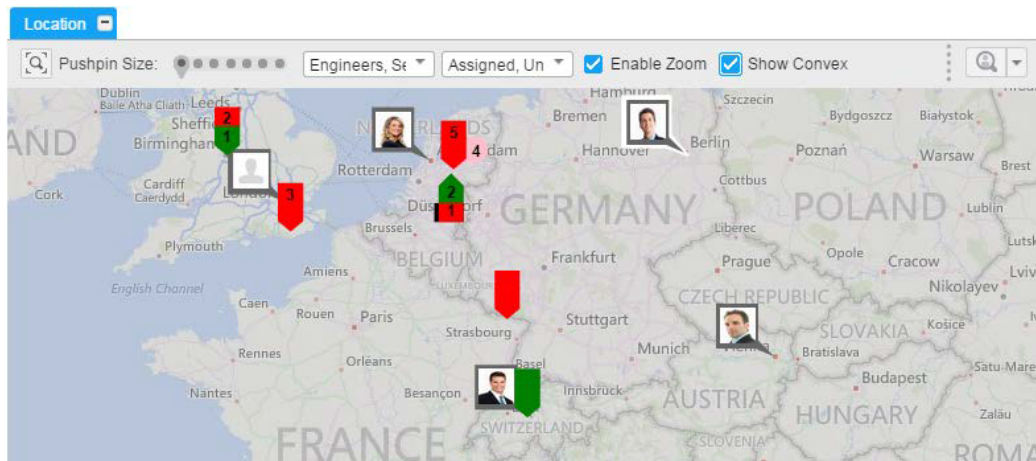


Stecknadelkopf für geplante Leistungen: Stellt die geplanten Service-Leistungen dar. Wenn Sie den Mauszeiger über dem Stecknadelkopf schweben lassen, wird die QuickInfo angezeigt.

---

## Abschnitt "Standort" – Sonstige Funktionen

Der Abschnitt "Karte/Standort" zeigt die Stecknadelköpfe für Techniker, zugewiesene(n) Service-Leistung/Arbeitsauftrag, nicht zugewiesene(n) Service-Leistung/Arbeitsauftrag und geplante Service-Leistung an.



### Stecknadelköpfe – Auswahl und Zoom-Vorgang

- Um alle Auswahlen aufzuheben, klicken Sie in der Karte auf einen leeren Bereich.
- Um mehrere Service-Leistungen auszuwählen, halten Sie die Umschalttaste gedrückt während Sie klicken.

- Wenn Sie zu einem bestimmten Standort gehen, werden nur die für den Standort verfügbaren Service-Leistungen angezeigt.
- Um eine Region oder Gruppe von Service-Leistungen auszuwählen, können Sie die Strg-Taste gedrückt halten, während Sie mit dem Mauszeiger ein Kästchen um die gewünschte Region oder Service-Leistung ziehen.
- Um zu einer Region oder zum Standort einer Service-Leistung zu gehen, halten Sie die Umschalttaste gedrückt, während Sie mit dem Mauszeiger ein Kästchen um den gewünschten Bereich ziehen.
- Service-Leistungen werden als Stecknadelköpfe auf der Karte angezeigt. Sie können die Größe der Stecknadelköpfe festlegen.
- Eine Gruppe von Service-Leistungen, die dieselbe Standortadresse haben oder im gleichen Gebiet liegen, wird durch einen einzelnen Stecknadelkopf dargestellt. Gleiches gilt auch, wenn Sie einen Bereich oder einen Standort verkleinern. Der Stecknadelkopf zeigt die Anzahl der Service-Leistungen an. Beispiel: Für Deutschland wird eine Gruppe von 7 nicht zugewiesenen und 9 zugewiesenen Leistungen angezeigt. Der erste Teil des Stecknadelkopfes zeigt die nicht zugewiesenen Service-Leistungen und der zweite Teil die zugewiesenen Service-Leistungen an. Sie können die Farben für den Stecknadelkopf im Abschnitt "Anwendereinstellungen > Kartennadeln" auf der Registerkarte "Farben" auswählen.
- Verwenden Sie die Option "Zoom-Funktion aktivieren", um zur Adresse der Service-Leistung zu gehen. Wenn diese Option nicht markiert ist, behält die Karte die Zoom-Ebene bei, die Sie bereits vorgegeben haben, und Sie können keine Ausschnitte weiter vergrößern.
- Mit der Option "Mit Zoom anpassen" vergrößern Sie und zeigen alle ausgewählten Service-Leistungen und Techniker an.
- Mit der Option "Konvexen Bereich anzeigen" zeigen Sie das aktuelle (geografische) Arbeitsgebiet des Technikers an.

## Nächstgelegenen Techniker suchen

Suchen Sie über diese Option den Techniker, der sich am nächsten bei den ausgewählten Service-Leistungen befindet. Diese Funktion wird zur Berechnung der Entfernung und der Zeit verwendet, die der Techniker für seine Fahrt zur Standortadresse der Service-Leistung zurücklegen bzw. aufwenden muss.

Zum Aktivieren der Option "Nächstgelegener Techniker":

- Müssen mehrere Techniker und eine einzelne Service-Leistung ausgewählt werden. Verwenden Sie die Option Umschalttaste + Klicken oder halten Sie die Strg-Taste gedrückt und ziehen Sie mit der Maus ein Kästchen um die Service-Leistungen und Techniker. So zeigen Sie die erforderlichen Details an.
- Die kalkulierte Zeit und Entfernung werden vorgegeben und die Option "Zuweisen" wird angezeigt. Um einen Techniker zuzuweisen, wählen Sie die Option "Zuweisen" aus. Die Service-Leistung wird im Gantt-Diagramm angezeigt. Die Tour zu jeder der ausgewählten Service-Leistungen wird in Blau angezeigt.  
Hinweis: Die Auswahl von Arbeitsaufträgen wird durch die Funktion zum Auffinden des nächstgelegenen Technikers nicht unterstützt.

## Konvexen Bereich anzeigen

Mit dieser Funktion können Sie die Service-Leistungen eines Technikers über ein geografisches Gebiet verteilt anzeigen.

Um den konvexen Bereich anzuzeigen:

1. Wählen Sie den/die Techniker (im Gantt-Diagramm oder auf der Karte) aus.
2. Markieren Sie in der Symbolleiste auf der Karte das Kontrollkästchen "Konvexe Hülle". Das hervorgehobene geografische Gebiet gibt den Standort der Service-Leistungen des/der ausgewählten Techniker(s) im Zeitraum des Gantt-Diagramms wider.
3. Wenn Sie die Zeitskala im Gantt-Diagramm verschieben, passt die konvexe Hülle die aktuellen Service-Leistungen im Gantt-Diagramm (an den neuen Zeitrahmen) an.

In diesem Kapitel finden Sie eine kurze Beschreibung der Zuweisung einer Service-Leistung zu einem Service-Techniker.

## Zuweisen einer Service-Leistung zu einem Service-Techniker

### Einzelne nicht zugewiesene Leistung

Wenn eine einzelne nicht zugewiesene Leistung ausgewählt wird, werden die folgenden Aktionen durchgeführt:

- Das Gantt-Diagramm zeigt die geplanten Zeiten der ausgewählten Service-Leistung. Sie können diese Aktion unterbinden, indem Sie die Option "Skala für Gantt-Diagramm fixieren" aktivieren/auswählen.
- Die erste und zweite Zeile zeigen die Leistungsbeschränkungen für die ausgewählte Service-Leistung. Die erste Zeile zeigt den geplanten Beginn/das geplante Ende für die Tätigkeit/Aufgabe an. Die zweite Zeile zeigt den frühesten Beginn und das späteste Ende für die Aufgabe an. Der der Installationsgruppe zugewiesene Kalender wird im Hintergrund ebenfalls angezeigt.
- Die Liste "Kenntnisse" wird mit den obligatorischen und optionalen Kenntnissen vorbelegt, die zum Ausführen der ausgewählten Service-Leistung erforderlich sind. Obligatorische Kenntnisse werden mit einem roten Sternchen (\*) markiert angezeigt.
- Die Liste der Techniker mit den für die Service-Leistung erforderlichen Kenntnissen wird im Gantt-Diagramm eingeblendet.
- Über die Option "Verfügbare Ressourcen anzeigen" erhalten Sie eine Liste der während des geplanten Zeitraums zum Ausführen der Service-Leistung verfügbaren Techniker.

Die Planung in der Workbench erfolgt auf Basis von Kalenderdaten. In manchen Fällen kann die Planung jedoch ohne Kalender durchgeführt werden. Verwenden Sie die Option "Kalender ignorieren", um den Kalender zu ignorieren und die Aufgabe während der nicht verfügbaren Zeit des Technikers zuzuweisen.

Zuweisen einer Service-Leistung zu einem Service-Techniker:

1. Planung basiert auf der Verfügbarkeit des Technikers: Prüfen Sie, wann der Techniker den Kunden besuchen kann. Ziehen Sie mit der Maustaste die nicht zugewiesene Service-Leistung aus der Tabelle in das Gantt-Diagramm und weisen Sie die Service-Leistung dem erforderlichen Techniker zu. Der geplante Beginn und das geplante Ende der Service-Leistung werden geändert.
2. Planung basiert auf der für die Service-Leistung gewünschten Zeit: Prüfen Sie, ob ein Techniker für das gewünschte Datum/die gewünschte Uhrzeit zur Verfügung steht. Wählen Sie den/die Techniker aus dem Gantt-Diagramm aus und verknüpfen Sie ihn/sie mithilfe der Drag&Drop-Funktion mit der Auftragsnummer oder Leistungsnummer der ausgewählten Service-Leistung. Die Auftragsnummer und die mit dem Auftrag verbundenen, nicht zugewiesenen Service-Leistungen werden dem Techniker zugewiesen. Hinweis: Sie können auch mehrere Techniker auswählen, wenn die Service-Leistung gemeinsam bearbeitet werden muss.

## Intelligente Planung mit der Drag&Drop-Funktion

Wenn Sie eine Leistung (mithilfe der Drag&Drop-Funktion) nahe ihrer Beendigungszeit auswählen und die zeitliche Lücke zwischen der Beendigungszeit der für die vorhandene Leistung zugewiesenen Aufgabe und der ausgewählten Zeit kleiner/gleich fünf Minuten ist, wird die Service-Leistung automatisch direkt im Anschluss angeordnet. Durch diese Funktion lassen sich Service-Leistungen ohne Verzug planen.

Mehrere nicht zugewiesene Leistungen

Ein Plan auf Basis der für die Service-Leistung gewünschten Zeit. Sie müssen prüfen, ob ein Techniker am gewünschten Datum/zur gewünschten Uhrzeit zur Verfügung steht.

- Sie können mehrere nicht zugewiesene Service-Leistungen aus dem Abschnitt mit den Service-Leistungen auswählen und die Service-Leistungen mithilfe der Drag&Drop-Funktion mit dem gewünschten Techniker im Gantt-Diagramm verknüpfen.
- Sie können mehrere nicht zugewiesene Service-Leistungen aus dem Abschnitt mit den Service-Leistungen auswählen und die Service-Leistungen mithilfe der Drag&Drop-Funktion auf Basis der Leistungs- oder Auftragsnummer mit dem gewünschten Techniker verknüpfen.

## Mehrere nicht zugewiesene Leistungen

Ein Plan auf Basis der für die Service-Leistung gewünschten Zeit. Sie müssen prüfen, ob ein Techniker am gewünschten Datum/zur gewünschten Uhrzeit zur Verfügung steht.

- Sie können mehrere nicht zugewiesene Service-Leistungen aus dem Abschnitt mit den Service-Leistungen auswählen und die Service-Leistungen mithilfe der Drag&Drop-Funktion mit dem gewünschten Techniker im Gantt-Diagramm verknüpfen.
- Sie können mehrere nicht zugewiesene Service-Leistungen aus dem Abschnitt mit den Service-Leistungen auswählen. Wählen Sie anschließend den/die gewünschten Techniker im Gantt-Diagramm aus. Legen Sie dann in der Tabelle mit den Service-Leistungen die



Techniker mithilfe der Drag&Drop-Funktion auf der Service-Leistungs- oder Auftragsnummer ab.



In diesem Kapitel finden Sie eine kurze Beschreibung der Planung für mehrere Service-Leistungen.

## Planung für mehrere Leistungen

Mit der Planung für mehrere Leistungen können Sie die Planungsverfahren "Zeitabhängig" und "Tourenabhängig" definieren.

### Zeitabhängig aufeinander folgend

Mit diesem Plan können Sie mehrere Service-Leistungen aufeinanderfolgend terminieren. Dabei haben Sie die Wahl zwischen Vorwärtsplanung und Rückwärtsplanung.

- **Vorwärtsplanung:**  
Wählen Sie im Gantt-Diagramm mehrere erforderliche Service-Leistungen aus und verknüpfen Sie per Drag&Drop die erste Service-Leistung mit der gewünschten Zeit. Auf Basis des geplanten Beginns der ersten Service-Leistung werden alle anderen Service-Leistungen aufeinanderfolgend geplant. Sie können außerdem den geplanten Beginn der ersten Service-Leistung ändern, was sicherstellt, dass alle anderen Service-Leistungen aufeinanderfolgend geplant werden.  
Hinweis: Es kann nur die erste Service-Leistung ausgewählt werden.
- **Rückwärtsplanung**  
Wählen Sie im Gantt-Diagramm mehrere erforderliche Service-Leistungen aus und verknüpfen Sie per Drag&Drop die erste Service-Leistung mit der gewünschten Zeit. Auf Basis des geplanten Endes der letzten Service-Leistung werden alle anderen Service-Leistungen aufeinanderfolgend geplant. Sie können mithilfe der Drag&Drop-Funktion außerdem das geplante Ende der letzten Service-Leistung verschieben. Das gewährleistet, dass von der letzten Service-Leistung an auch alle anderen Service-Leistungen aufeinanderfolgend geplant werden. Es kann nur die erste Service-Leistung ausgewählt werden.

## Basiert auf Tour

Mithilfe des tourenabhängigen Planungsverfahrens können Sie eine Gruppe von Service-Leistungen auf Basis der Tour terminieren. Die Tour wird anhand der Standorte der Service-Leistungen aus der Gruppe erstellt. Entfernung und Reisezeit werden für die Service-Leistungen berechnet. Entfernungen werden anhand der GPS-Koordinaten berechnet, die für die Adresse angegeben sind. Die Fahrt-/Reisezeit wird mit der Dauer der verschiedenen Service-Leistungen kombiniert, die am Standort ausgeführt werden müssen.

### Hinweis

Bei der Planung für mehrere Leistungen können Sie neben Service-Leistungen auch Arbeitsauftragsleistungen auswählen.

Sie können die Standarddaten, die für die Planung für mehrere Leistungen erforderlich sind, im Bereich "Planung für mehrere Leistungen" auf der Registerkarte "Anwendereinstellungen" verwalten. Ebenso können Sie das Planungsverfahren, das Berechnungsverfahren für die Entfernung, die erste Adresse der Tour, die durchschnittliche Reisegeschwindigkeit, den Versatz für die Fahrt-/Reisezeit usw. definieren.

### Hinweis

Das tourenabhängige Planungsverfahren steht ab Infor LN FP8 zur Verfügung.

#### User Settings

General Gantt Colors Tooltip **Multi Activity Planning**

#### Multi Activity Planning

Planning Method: Time Based Sequential

Distance Calculation Method: Time Based Sequential

Start Address of Route: Route Based

Keep Sequence Of Activities

Respect Earliest Start Time

Respect Latest Finish Time

Der Planungsvorgang erfolgt auf Basis des Wertes für das Feld "Planungsverfahren", der in den Anwendereinstellungen festgelegt ist.

Beim tourenabhängigen Planungsverfahren gibt es die folgenden Felder:

- **Berechnungsverfahren für Entfernung**  
Mit diesem Verfahren wird die Entfernung zwischen zwei Standorten berechnet.
  - Luftlinie: Die Entfernung wird mit einer einfachen Formel berechnet.
  - Bing Maps: Verwendet einen dedizierten Webdienst. Dazu ist eine Internetverbindung erforderlich, über die Infor LN den Internetdienst Bing Maps auffordern kann, die Entfernung zu berechnen.

- **Erste Adresse der Tour**

- Erste Leistung: Beginnen Sie die Tour bei der ersten Service-Leistung. Dies ist die Voreinstellung.
- Firma: Beginnen Sie die Tour bei der Firmenadresse.
- Kundendienst: Beginnen Sie die Tour bei der Adresse des Kundendienstes.
- Service-Techniker: Beginnen Sie die Tour bei der Adresse des Service-Technikers.

- **Folge der Leistungssätze beibehalten**

Wenn Sie dieses Kontrollkästchen markieren, ändert die Anwendung die Reihenfolge der Service-Leistungen beim Planen der angegebenen Gruppe nicht. Eine Tour wird beginnend bei der ersten Service-Leistung bis zur letzten Service-Leistung definiert. Die Reihenfolge der Service-Leistungen wird nicht geändert. Es werden nur die Entfernungen und die Reisezeiten zwischen den Standorten der Service-Aufträge berechnet.

Wenn Sie dieses Kontrollkästchen markieren und die Option für die Planung mehrerer Service-Leistungen auswählen, wird die Tabelle für die Leistungsreihenfolge mit der Liste der vom Anwender ausgewählten Service-Leistungen aktiviert. Verwenden Sie die aufwärts und abwärts weisenden Pfeile, um die Reihenfolge der Service-Leistungen zu ändern. Nachdem Sie die Reihenfolge festgelegt haben, klicken Sie auf "Gruppenplan generieren".

Wenn dieses Kontrollkästchen nicht markiert ist, wird die kürzeste Tour zwischen den Standorten berechnet und die Reihenfolge der Service-Leistungen aktualisiert.

- **Frühesten Beginn berücksichtigen**

Markieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anzuzeigen, dass der früheste Beginn einer Service-Auftragsleistung berücksichtigt werden muss.

- Ja: Die Service-Auftragsleistung wird geplant, wobei der geplante Beginn auf den frühesten Beginn gesetzt wird.
- Nein: Der geplante Beginn kann vor dem frühesten Beginn liegen.  
Hinweis: Die Voreinstellung ist "Nein".

- **Spätestes Ende berücksichtigen**

Markieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anzuzeigen, dass das späteste Ende einer Service-Auftragsleistung berücksichtigt werden muss.

- Ja: Das geplante Ende darf nicht nach dem spätesten Ende liegen, sonst wird die Service-Auftragsleistung nicht geplant und eine Warnmeldung angezeigt.
- Nein: Das geplante Ende kann nach dem spätesten Ende liegen.  
Hinweis: Die Voreinstellung ist "Nein".

Die Vorschau-Option ist aktiv, wenn Sie die Option für die Planung mehrerer Service-Leistungen auswählen. Sie können den vollständigen Tourenplan prüfen. Ebenso können Sie die Anfangsadresse der Tour oder die durchschnittliche Fahrt-/Reisegeschwindigkeit ändern oder die Kennzeichen (wie "Frühesten Beginn berücksichtigen" usw.) prüfen, bevor Sie auf "Gruppenplan generieren" klicken.

Wenn Sie auf "Vorschau" klicken, wird die gesamte Tour geplant und die vollständigen Daten wie der Anfangsort der Tour, der geplante Reisebeginn und das geplante Reiseende, die geplanten Anfangs- und Beendigungszeiten, die Reisedauer, die Entfernung und der letzte Ort der Tour werden in der Tabelle mit der Service-Leistungsreihenfolge angezeigt. Informationen über den Anfangsort und den letzten Ort der Tour werden in einer Dummy-Zeile am Anfang und am Ende der Tabelle mit der

Service-Leistungsreihenfolge angezeigt. Wenn die Firma, der Kundendienst oder der Service-Techniker für die Anfangsadresse der Tour definiert ist, beginnt die Tour bei der angegebenen Standortadresse und endet erst vollständig, wenn die Standortadresse der Firma, des Kundendienstes oder des Service-Technikers wieder erreicht ist. Das Ende der Fahrt-/Reisezeit bei Erreichen der entsprechenden Standorte wird zusammen mit dem letzten Ort der Tour in einer Dummy-Zeile am Ende der Tabelle angezeigt.

Die Anfangszeiten basieren auf der Entfernung und der Zeit. Die Planung basiert auf der Anfangsadresse des Service-Technikers.

Darstellung der Tour auf der Karte basierend auf den Standorten und der Reihenfolge.

## Planung für mehrere Leistungen bei nicht zugewiesenen Leistungen

Um diese Funktion verwenden zu können, müssen Sie die Option "Zeit für Drop berücksichtigen" aktivieren, mehrere nicht zugewiesene Service-Leistungen auswählen und diese Service-Leistungen mithilfe der Drag&Drop-Funktion mit einem Techniker im Gantt-Diagramm verknüpfen. Die Service-Leistungen werden auf Basis des in den Anwendereinstellungen festgelegten Planungsverfahrens angepasst.

## Planung für mehrere Leistungen für zugewiesene Service-Leistungen

Sie können diese Planungsoption für denselben Techniker oder einen anderen Techniker verwenden, wenn die Service-Leistung erneut zugewiesen wird.

### Fall 1: Zuweisung zu demselben Techniker

Für denselben Techniker müssen Sie mithilfe der Umschalttaste mehrere Service-Leistungen im Gantt-Diagramm auswählen. Drücken Sie die Taste Strg und verknüpfen Sie mithilfe der Drag&Drop-Funktion die erste Service-Leistung mit dem gewünschten Datum und der Uhrzeit.

Der Anwender wählt drei Service-Leistungen aus und verknüpft diese für denselben Techniker mit der gewünschten Zeit.

Wenn Sie das Planungsverfahren auf "Zeitabhängig aufeinander folgend" setzen, werden die Service-Leistungen (wie angezeigt) in einer Reihenfolge angeordnet. Auch wenn die ausgewählte Zeit 08:15 Uhr beträgt, wird der Kalender berücksichtigt und die Anfangszeit in 08:30 Uhr geändert.

### **Hinweis**

Sie können die ausgewählte Service-Leistung mit der gewünschten Zeit verknüpfen, wenn Sie die Vorwärtsplanung (wie angezeigt) verwenden. Ähnlich können Sie die ausgewählte Service-Leistung mit der gewünschten Zeit verknüpfen, wenn Sie die Rückwärtsplanung verwenden.

Sie können auch mit rechts klicken und die Option "Ausschneiden und Einfügen" (Zeit für Drop berücksichtigen) verwenden, um die gewünschte Zeit festzulegen.

## Fall 2: Zuweisung zu anderem Techniker:

Um die ausgewählten Service-Leistungen einem anderen Techniker zuzuweisen und dabei die Planung für mehrere Leistungen zu verwenden, müssen Sie die Option "Zeit für Drop berücksichtigen" aktivieren und die ausgewählten Service-Leistungen mithilfe der Drag&Drop-Funktion für den gewünschten Zeitraum mit einem anderen Techniker verknüpfen. Je nach den Anwendereinstellungen werden die Funktionen der Planung für mehrere Leistungen verwendet.

Sie können auch mit rechts klicken und die Option "Ausschneiden und Einfügen" (Zeit für Drop berücksichtigen) verwenden, um die gewünschte Zeit festzulegen.

The screenshot shows a resource planning interface with a grid of activities. The grid is organized by technician (rows) and time (columns). A context menu is open over a 'Test activity' block, with 'Cut' highlighted in red. A large black arrow points from the 'Cut' option down to the 'Paste (Respect Drop Time)' option, which is also highlighted in red in the menu below. The technician list on the left includes K.M. Swamy (EMP-004), I. Pathan (EMP-005), D. Brown (EMP-006), J. Rowling (EMP-007), Temp Emp (EMP-008), Temp Emp (EMP-008), Natini (EMP-010), Raj Kumar (EMP-011), Balwinder (EMP-012), and Rafeeq (EMP-013).





---

# Kapitel 7

## Installationsgruppenbasierte Planung



7

Verknüpfen



---

# Kapitel 8

## Abschnitt "Anwendereinstellungen"



# 8

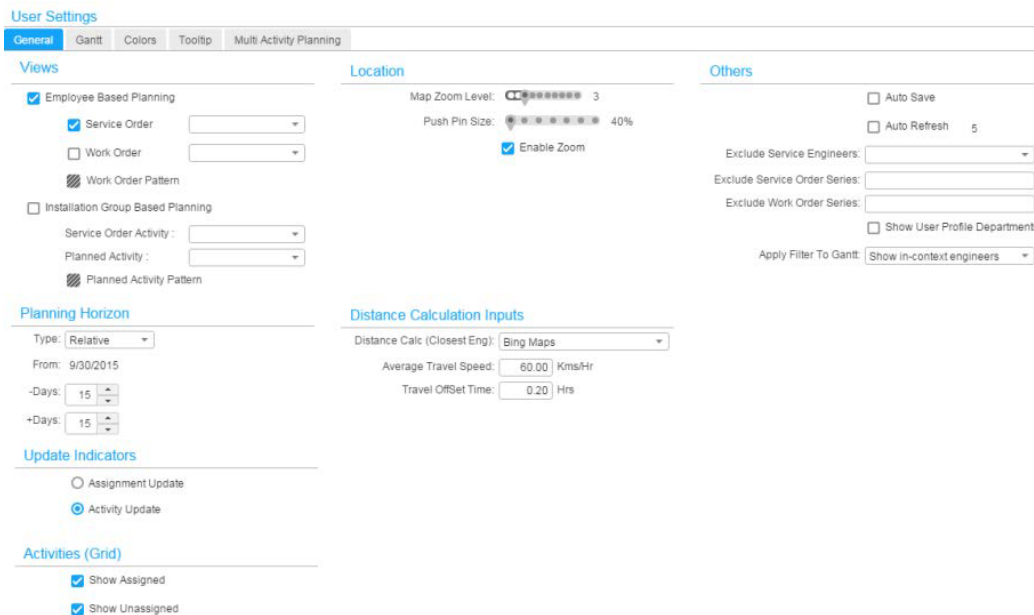
In diesem Kapitel finden Sie eine kurze Beschreibung des Abschnitts "Anwendereinstellungen".

## Abschnitt "Anwendereinstellungen"

Die Workbench für den Service-Planer unterstützt das permanente Andock-Layout. Mit dieser Funktion definieren Sie die Breite von Tabellenspalten, die Reihenfolge von Tabellenspalten und die Position der andockbaren Bereiche in der Workbench. Mit der Option "Voreinstellungen speichern" aus der Symbolleiste der Workbench speichern Sie die Einstellungen.

### Allgemeine Einstellungen

Auf der Registerkarte "Allgemeine Daten" sind die folgenden Einstellungen verfügbar:



## Ansichten

Im Abschnitt "Ansichten" können Sie die in der Workbench anzuzeigenden Ansichten auswählen. Außerdem wählen Sie dort die anzuzeigenden Objekte (Service-Aufträge oder Arbeitsaufträge) mit den Status (Frei, Geplant usw.) aus.

Um zwischen verschiedenen Objekten im Gantt-Diagramm zu unterscheiden, kann auch das Raster festgelegt werden.

## Planungshorizont

- Das Feld "Art" kann auf "Fest" oder "Relativ" gesetzt werden.
- Die Art "Fest" ruft die Daten des Datums ab, das im Feld "Von" angegeben ist.
- Die Art "Relativ" ruft die Daten auf Basis des aktuellen Tagesdatums ab.
- Das Feld "Tage" kann auf die Anzahl der Tage gesetzt werden, für die Daten aus Infor LN abgerufen werden müssen.

## Kennzeichen aktualisieren

Sie können die Art der Aktualisierung festlegen, die auf Ebene der Service-Leistung oder der zugewiesenen Aufgabe durchgeführt werden muss.

## Standort

Zoom-Ebene für Karte: Sie können die Standard-Zoom-Ebene der Karte für die Service-Planer Workbench auswählen.

## Aktivitäten (Raster)

Mit dieser Option können Sie auswählen, welche Service-Leistungen im Abschnitt "Service-Leistungen" angezeigt werden sollen: die zugewiesenen, die nicht zugewiesen oder beide.

## Standort

Zoom-Ebene für Karte: Sie können die Zoom-Ebene für die Karte in der Workbench vorgeben.

Größe der Stecknadel: Sie können die Größe des Stecknadelkopfes vorgeben, der auf der Karte angezeigt werden soll.

Zoom-Funktion aktivieren: Mit dieser Option aktivieren Sie die Verkleinerungs- und Vergrößerungsfunktion für die Karte.

## Eingaben für Entfernungsberechnungen

- **Entfernungsberechnung für den am nächsten gelegenen Techniker**  
Mit diesem Verfahren wird die Entfernung zwischen zwei Standorten berechnet.  
Luftlinie: Die Entfernung wird mit einer einfachen Formel berechnet.  
Bing Maps: Verwendet einen dedizierten Webdienst. Dazu ist eine Internetverbindung erforderlich, über die Infor LN den Internetdienst Bing Maps auffordern kann, die Entfernung zu berechnen.
- **Durchschnittliche Reisegeschwindigkeit**  
Die durchschnittliche Reisegeschwindigkeit, mit der die Reisezeit bei der Tourenplanung berechnet wird.
- **Versatz für Reisezeit**  
Der Versatz für die Reisezeit, der bei der Berechnung der Reisezeit bei der Tourenplanung verwendet wird.

## Sonstiges

- **Automatische Speicherung**  
Wenn die Option "Automatische Speicherung" aktiv (auf EIN gesetzt) ist, werden alle von Ihnen durchgeführten Aktionen sofort auf dem Infor LN-Backend-Server gespeichert. Sie können diese Aktion nicht rückgängig machen.
- **Automatische Aktualisierung**  
Wenn das Kontrollkästchen "Automatische Aktualisierung" markiert ist, werden die Änderungen in der Anwendung regelmäßig in die Workbench übernommen. Die Häufigkeit der Übernahme hängt vom festgelegten Zeitintervall ab.

Hinweis: Die Funktion zum automatischen Aktualisieren ist nur aktiv, wenn "Automatische Speicherung" auf EIN gesetzt wurde. Diese Funktion ist nicht für geplante Service-Leistungen verfügbar.

- **Service-Techniker ausschließen**  
Die ausgewählten Service-Techniker werden von der Workbench ausgeschlossen.
- **Nummernkreis f. Service-Aufträge ausschließen**  
Die Service-Aufträge mit dem angegebenen Auftragsnummernkreis werden aus der Workbench ausgeschlossen.
- **Arbeitsauftragsnummernkreis ausschließen**  
Die Arbeitsaufträge mit dem angegebenen Auftragsnummernkreis werden aus der Workbench ausgeschlossen.
- **Abteilungen aus Anwenderprofil anzeigen**  
Wenn diese Option aktiv ist, zeigt das Menü "Abteilungen" in der Symbolleiste nur die Kundendienstabteilungen an, die mit dem Anwenderprofil verbunden sind.
- **Filter auf Gantt anwenden**  
Auf Basis dieses Parameters wird der Filter aus der Service-Leistungstabelle auf den Abschnitt "Gantt-Diagramm" angewendet.
  - Daten für Techniker im Raster anzeigen: Alle Service-Leistungen, die den Technikern aus der Tabelle gehören, werden im Gantt-Diagramm angezeigt.
  - Nur Rasterinhalt anzeigen: Alle derzeit in der Tabelle sichtbaren Service-Leistungen werden im Gantt-Diagramm angezeigt.

## Gantt-Diagramm

Auf der Registerkarte "Gantt-Diagramm" definieren Sie die Anzeigeeoptionen für das Gantt-Diagramm.

### Ansicht - Optionen

Sie können die Zeitskala des Gantt-Diagramms definieren, die in der Workbench angezeigt wird.

Dazu gibt es folgende Optionen:

- **Heute:** Die Zeitskala des Gantt-Diagramms ist auf den heutigen Tag gesetzt. Sie können außerdem die "Sichtbaren Einheiten" und die Anfangszeit (Beginn am/um) auswählen.
- **Laufende Woche:** Die Zeitskala des Gantt-Diagramms ist auf "Woche" gesetzt. Sie können außerdem die Optionen für die sichtbaren Einheiten und den Anfangstag der Woche auswählen. Die Einstellung für den Anfangstag der Woche wird nur berücksichtigt, wenn beim ersten Aufruf der Anwendung als Ansicht "Laufende Woche" ausgewählt ist.
- **Laufender Monat:** Die Zeitskala des Gantt-Diagramms ist auf "Monat" gesetzt. Wenn als Anzeigeeoption "Laufender Monat" ausgewählt ist, reicht die Zeitskala 31 Tage ab dem aktuellen Tagesdatum.
- **Laufendes Quartal:** Der Gantt-Zeitskala wird auf "Laufendes Quartal" gesetzt.

## Symbole für Kennzeichen

Sie können die Symbole für die verschiedenen Auftragskennzeichen in der folgenden Reihenfolge der Prioritäten definieren:

- Gesperrt
- Dringend
- Termin
- Termin + Dringend

## Legenden

Mit dieser Option werden die Legenden konfiguriert, die auf der Registerkarte mit dem Gantt-Diagramm angezeigt werden müssen.

## Sonstiges

- **Bezeichnung für Leistungsblock**  
Die ausgewählte Option wird auf der Leistungsleiste angezeigt.
- **Farbverfahren**  
Sie können die Farben für die Leistungsleiste auf Basis des Farbverfahrens definieren. Wenn zum Beispiel der Status ausgewählt ist, werden die Farben für die Service-Leistungsstatus wie "Frei", "Freigegeben" und "Geplant" angezeigt.
- **Verfügbare Ressourcen anzeigen**  
Markieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Option "Verfügbar Ressourcen anzeigen" zu aktivieren.
- **Skala für Gantt-Diagramm fixieren**  
Markieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Option "Skala für Gantt-Diagramm fixieren" zu aktivieren.
- **Zeit für Drop berücksichtigen**  
Markieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Option "Zeit für Drop berücksichtigen" zu aktivieren.
- **Zeit für Drop runden auf**  
Verwenden Sie diese Einstellung, um die Granularität der verbundenen Zeit für den Drop auf entweder 15 Minuten, 30 Minuten oder eine Stunde festzulegen.
- **Leistungsbeschränkungen anzeigen**  
Über diese Option rufen Sie die ersten beiden Zeilen des Gantt-Diagramms auf. Das hilft Ihnen zu erkennen, ob der früheste Beginn, das späteste Ende, der Installationsgruppenkalender, der geplante Beginn, das geplante Ende und die Verfügbarkeit synchron sind oder ob es Abweichungen gibt.
- **Mitarbeiter mit gültigen Kenntnissen anzeigen**  
Der Gültigkeitsbeginn der Kenntnis wird beim Filtern von Technikern anhand ihrer Kenntnisse berücksichtigt.

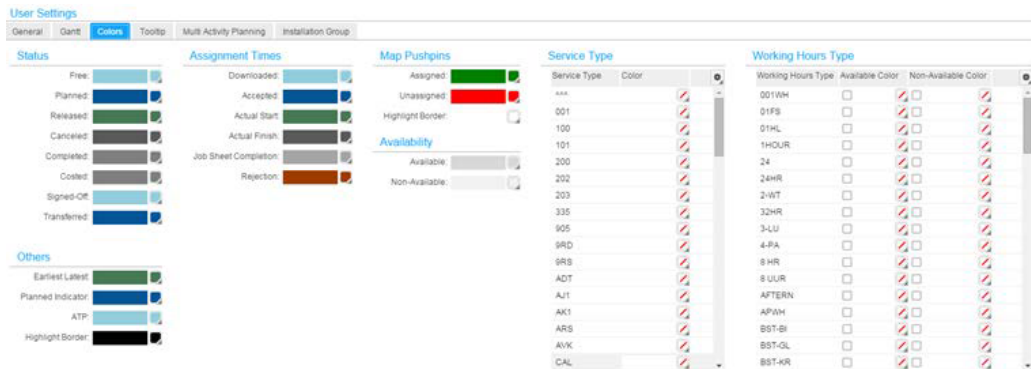
- **Abbildung anzeigen**  
Mit dieser Option zeigen Sie das Bild des Technikers auf der Registerkarte mit dem Gantt-Diagramm an.
- **Konfliktkennzeichen in Leistungsleiste anzeigen**  
Das Konfliktkennzeichen wird auf der Zeitleiste für die Planung angezeigt. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Konfliktsymbol auch in der Leistungsleiste angezeigt.

## Mitarbeiterfolge

Sie können Mitarbeiter zu Gruppen zusammenfassen oder die Reihenfolge festlegen, etwa dass die ausgewählten Mitarbeiter ganz oben im Gantt-Diagramm angezeigt werden. Wählen Sie eine Zeile aus, um die Pfeile zum Auf- und Abwärtsverschieben zu aktivieren. Mit diesen Pfeilen verschieben Sie die Position eines Mitarbeiters. Wenn Sie die Reihenfolge festlegen, wird dieselbe auch im Gantt-Diagramm angezeigt, wenn die Technikerdaten im Gantt-Diagramm aufgrund einer Aktion wie der Auswahl einer nicht zugewiesenen Service-Leistung, dem Ändern der Filteransichten oder dem Filtern von Daten anhand der Kenntnisse aktualisiert werden.

## Farben

In der Registerkarte "Farben" definieren Sie die Farben für die folgenden Optionen:



## QuickInfo

Die Option "QuickInfo" ist konfigurierbar. Mit dieser Option können Sie die Felder auswählen, die auf der Karte und im Gantt-Diagramm zusammen mit der QuickInfo angezeigt werden sollen.



**User Settings**

General | Gantt | Colors | **Tooltip** | Multi Activity Planning | Installation Group

Service Order Activity	Work Order Activity	Planned Activity
Details: <input type="text"/>	Details: <input type="text"/>	Details: <input type="text"/>
Done For: <input type="text"/>	Done For: <input type="text"/>	Done For: <input type="text"/>
Activity Address: <input type="text"/>	Activity Address: <input type="text"/>	Activity Address: <input type="text"/>
Planned Times: <input type="text"/>	Planned Times: <input type="text"/>	Planned Times: <input type="text"/>
Assignment Times: <input type="text"/>	Assignment Times: <input type="text"/>	Others: <input type="text"/>
Indicators: <input type="text"/>	Indicators: <input type="text"/>	

## Planung für mehrere Leistungen

Mit der Planung für mehrere Leistungen können Sie die Planungsverfahren "Zeitabhängig" und "Tourenabhängig" implementieren.

## Installationsgruppe

Mit der Ansicht für Installationsgruppe und Artikel mit ID-Nummer verbundene Einstellungen werden auf dieser Registerkarte aufgeführt. Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn auf der Registerkarte "Allgemeine Daten" die installationsgruppenbasierte Planung aktiviert ist.

**User Settings**

General | Gantt | Colors | Tooltip | Multi Activity Planning | **Installation Group**

Tooltip	Others
Activity: <input type="text" value="Order, Activity Line, Reference"/>	Activity Block Description: <input type="text" value="Activity Description"/>
Planned Activity: <input type="text" value="Planned Activity, Activity Line,"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Include Planned Activities
<b>Planned Activity Status</b>	
Free: <input type="checkbox"/>	
Released: <input type="checkbox"/>	

## QuickInfo

Sie können die Details konfigurieren, die als QuickInfo in der Installationsgruppen- oder ID-Nummernansicht angezeigt werden müssen.

## Geplante Leistungen berücksichtigen

Wenn diese Option markiert ist, werden beim Laden der Installationsgruppenansichten die geplante Service-Leistungen zusammen mit den (feststehenden) Service-Leistungen angezeigt.

## Bezeichnung für Leistungsblock

Die ausgewählte Option wird auf der Leistungsleiste angezeigt.

# Anhang A

## Infor LN Einstellungen



In diesem Kapitel finden Sie eine kurze Beschreibung der Einstellungen in Infor LN für die Service-Planer-Workbench.

## Infor LN Einstellungen

Die folgenden Einstellungen müssen konfiguriert werden, um die Service-Planer Workbench unter Verwendung von Infor LN aufzurufen:

### Service-Mitarbeiter konfigurieren

Konfigurieren Sie den Service-Techniker in den Programmen "Mitarbeiter - Paket Service (tsmdm1140m000)" oder "Mitarbeiter - Paket Service (tsmdm1640m000)".

The screenshot shows the 'Employee - Service' configuration window in Infor LN. The window title bar includes 'Recently Used', 'Service Scheduler Workbench', 'Employees - Service', and 'Employee - Service'. The main content area is divided into three sections: 'Employee Details', 'Planning Details', and 'Service Details'. The 'Employee Details' section shows 'Service Employee: EMP-003' and 'Sd. Khan'. The 'Employee Details' section includes 'Service Department: DEPT1' (Main Service Department), 'Service Area', and 'Service Car'. The 'Planning Details' section includes 'Supervisor: EMP-001' (K. John), 'Maximum Overtime per Day: 0.00' (Hours), and a checkbox for 'Update CRM Appointments with Service Assignments'. The 'Service Details' section includes 'Labor Rate: 103' (Rate 103), 'Cost Rate: 10.00 EUR', and 'Sales Rate: 30.00 EUR'.

Section	Field	Value
Employee Details	Service Employee	EMP-003
	Service Department	DEPT1 (Main Service Department)
	Supervisor	EMP-001 (K. John)
Planning Details	Maximum Overtime per Day	0.00 (Hours)
	Labor Rate	103 (Rate 103)
Service Details	Cost Rate	10.00 EUR
	Sales Rate	30.00 EUR

## Anmeldedaten für den Disponenten/Planer mit Service-Mitarbeiter verknüpfen

Konfigurieren Sie den Service-Mitarbeiter (Disponent/Planer), der mit den Anmeldedaten verknüpft ist, im Programm "Mitarbeiter (bpm0601m000)".

Recently Used | Service Scheduler Workbench | **Employees**

Employee: EMP-003      Sd. Khan

**General** | People Data | Project Data | Service Data

**General**

Search Key:

Language: \* EN English

Logon Code:  \*\*\*\*\*

Cost Component:

Calendar:  Company

**Employment**

Department:  Main Service Department

Manager:

Labor Rate:  Rate 103

Time Unit for Rates: day Day

## Anwenderprofil konfigurieren

Konfigurieren Sie das Anwenderprofil im Programm "Service-Anwenderprofile (tsmdm1150m000)". Verknüpfen Sie im Service-Anwenderprofil die Abteilungen mit dem Mitarbeiter. Verwenden Sie dazu aus dem Menü "Referenzen" die Option "Kundendienste nach Anwenderprofil".

### Hinweis

Das System verwendet die für die Service-Anwenderdaten definierte Abteilung und die Abteilungen des verknüpften Anwenderprofils, um die Service-Daten aus Infor LN abzurufen und in die Workbench zu übernehmen.

## Einstellung für den Kartenanbieter

Sie können aus dem Programm "Kartenanbieter (ttaad7132m000)" einen Kartenanbieter auswählen. Wenn Sie als Anbieter Bing auswählen, müssen Sie einen gültigen Bing-Kartenschlüssel eingeben. In allen anderen Fällen werden per Voreinstellung offene Straßenkarten als Standardkarte angezeigt.

Recently Used | **Map Providers** ✕

OK Close

Bing Maps Key:

Google:

Default Map Provider: 

- Bing
- Open Street Maps

**Hinweis**

Für die Service-Planer-Workbench ist bei Verwendung von Karten eine Internetverbindung erforderlich.

## Mitarbeiterbild hinzufügen

Ab Infor LN 10.4 kann im Programm "Mitarbeiter (tccom0101m000)" auch ein Bild des Mitarbeiters hinterlegt werden.

**Hinweis**

Für Bilder gelten die folgenden Richtlinien:

- Das für den Mitarbeiter auf die Anwendung hochgeladene Bild muss eine Mindestgröße von 500x500 haben.
- Das Bild muss im Hochformat aufgenommen sein. Querformate werden horizontal angezeigt.
- Die Auflösung muss mindestens 300 dpi betragen. Eine geringere Auflösung kann das Bild unscharf machen.
- Als Bildformate sind JPG, GIF oder PNG zulässig.

## Bing-Lizenzschlüssel für die Karte

Im Programm "Parameter Allgemeine Daten (COM) (tccom5000m000)" können Sie den Bing-Lizenzschlüssel angeben. Der Bing-Lizenzschlüssel ist erforderlich, um Touren in der Karte einzeichnen zu können. Auch die Fahrt-/Reisedauer wird mithilfe von Bing oder Google berechnet. Wenn kein Lizenzschlüssel erfasst wird, werden freie Karten von OpenStreetMap angezeigt.  
HTTP-Einstellung

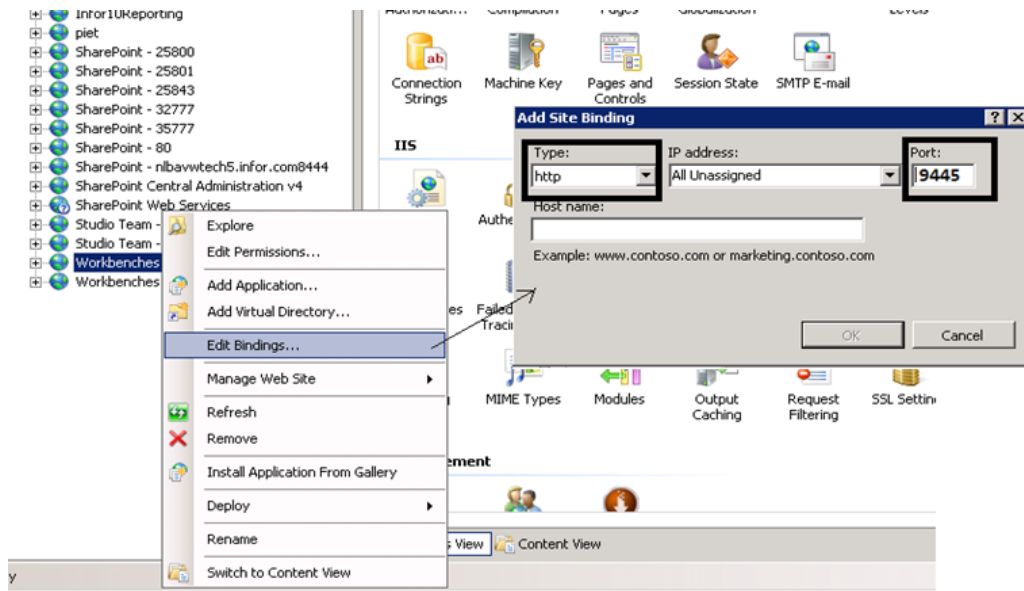
Der Bing-Lizenzschlüssel ist erforderlich, um Touren in der Karte einzeichnen zu können. Auch die Fahrt-/Reisedauer wird mithilfe von Bing oder Google berechnet.

Wenn kein Lizenzschlüssel erfasst wird, werden freie Karten von OpenStreetMap angezeigt.

## HTTP-Einstellung für OpenStreetMap

Gilt nur für Versionen bis 10.4. Zur Konfiguration der HTTP- (nicht HTTPS)-Verbindung beim Verwenden von OpenStreetMap-Karten:

- Öffnen Sie IIS Manager.
- Klappen Sie im Fensterbereich mit den Verbindungen den Knoten für die (Web)Sites auf und wählen Sie die Workbench-Site aus, für die die HTTP-Bindung hinzugefügt werden muss.



- Geben Sie im Dialogfeld "Add Site Binding" die Bindungsdaten (Typ = HTTP) sowie die neue Port-Nummer Ihrer Wahl an und klicken Sie auf "OK".
- Rufen Sie das Programm "Infor LN Workbench Web Server (ttaad7530m00)" auf und geben Sie die modifizierte URL für den Desk-Webserver mit HTTP als Bindung und die neue zugehörige Port-Nummer ein.

---

## Anhang B

# Unterschiede zwischen der neuen und früheren Versionen



# B

Die funktionalen Verbesserungen und Unterschiede in der Bedienung zwischen den Versionen bis 10.4 und der aktuellen Version (ab 10.4.1).

## Unterschiede zwischen der neuen und früheren Versionen

Die funktionalen Verbesserungen und Unterschiede in der Bedienung zwischen den Versionen bis 10.4 und der aktuellen Version (ab 10.4.1).

### Funktionale Unterschiede

1. Die Workbench wurde um die Anzeige von Installationsgruppenansichten erweitert. Mit den Installationsgruppenansichten können Sie Service-Auftragsleistungen und geplante Service-Leistungen für bestimmte Installationsgruppen oder ID-Nummern anzeigen, planen und terminieren.
2. In der mitarbeiterbasierten Planung werden jetzt neben den service-auftragsbezogenen zugewiesenen Aufgaben Arbeitsaufträge angezeigt. Alle Funktionen der Workbench wie Zuweisen, Aufheben von Zuweisungen, Definieren von Farben, Planung für mehrere Leistungen und Aufschlüsselungsvorgänge können jetzt auch für Arbeitsaufträge durchgeführt werden. Die Planung für mehrere Service-Leistungen kann jetzt auch durch Auswahl der Service-Aufträge und Arbeitsaufträge erfolgen.
3. Die Tabelle mit den Service-Leistungen wurde um die Anzeige neuer Spalten für zugewiesene Aufgaben wie den Status zugewiesener Aufgaben und ihre Dauer erweitert. Die Spalte mit den Status der zugewiesenen Aufgaben zeigt den Fortschritt der zugewiesenen Aufgabe und ihren Status.

### Gantt-Diagramm

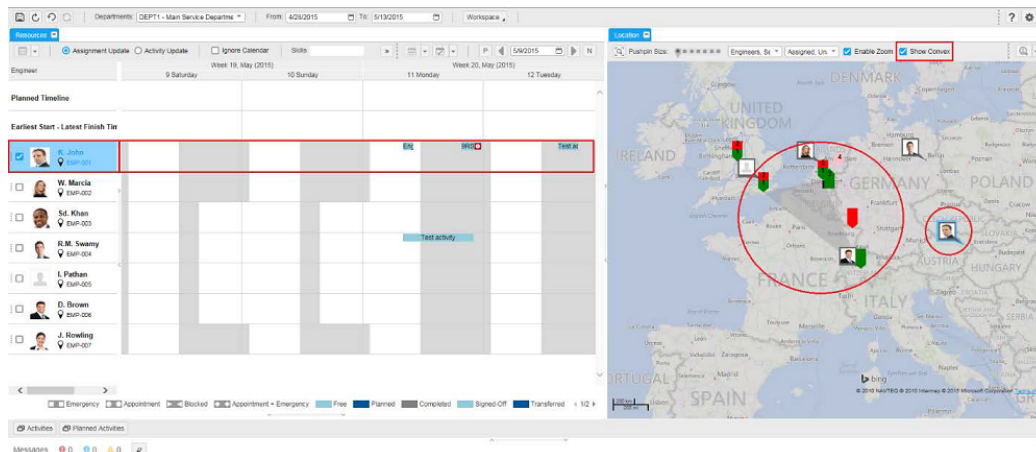
Aktualisierungskennzeichen: Leistungsaktualisierung und Aktualisierung von zugewiesenen Aufgaben.

- Sie können Aktualisierungskennzeichen auf Basis ihrer Planungsanforderungen auswählen.
- Leistungen werden verwendet, um die neuen Zeiten und die neue Dauer in alle zur Service-Leistung gehörenden zugewiesenen Aufgaben zu übernehmen. Auch die Service-Leistung wird mit den Zeiten und der Dauer aktualisiert.
- Zugewiesene Aufgaben werden verwendet, um die Zeit und Dauer für bestimmte zugewiesene Aufgaben zu aktualisieren.
- Immer, wenn Sie diese Kennzeichen ändern, speichert die Anwendung die Daten.

## Standort (Karte)

### Konvexe Hülle

In die Karte wurde die neue Funktion "Konvexe Hülle" aufgenommen, um das geografische Gebiet anzuzeigen, in dem die Service-Leistungen für einen Techniker verteilt liegen. Um diese Funktion zu verwenden, wählen Sie einen Techniker auf der Karte oder dem Gantt-Diagramm aus und markieren das Kontrollkästchen "Konvexen Bereich anzeigen" auf der Karte. Für den ausgewählten Techniker wird eine konvexe Hülle um die ihm zugewiesenen Aufgaben im Zeitraum des Gantt-Diagramms angezeigt. Wenn sich der Zeitraum im Gantt-Diagramm ändert, wird die konvexe Hülle neu gezogen und enthält dann die zugewiesenen Aufgaben, die für den neuen Zeitraum verfügbar sind.



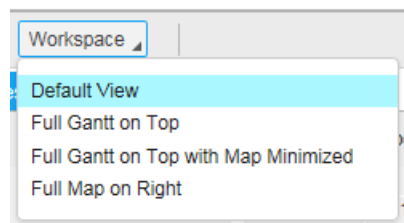
## Unterschiede in der Anwenderoberfläche

### Layout

1. Das Hauptlayout enthält die Abschnitte "Ressourcen", "Standort", "Service-Leistungen" und "Geplante Service-Leistungen". Die Abschnitte "Anwendereinstellungen" und "Meldungen" gehören nicht zum Hauptlayout.
2. Die Anwendereinstellungen können Sie einsehen, indem Sie die Option "Anwendereinstellungen" aus dem Menü "Einstellungen" der Workbench auswählen.



3. Der Meldungsbereich wird in der Workbench als ausblendbare Ansicht angezeigt, die automatisch eingeblendet wird, wenn eine Meldung angezeigt werden muss. Im Meldungsbereich werden auch die Anzahl der Meldungen und die Option zum Löschen der Meldungen angezeigt.
4. Die Workbench enthält vordefinierte Layouts, die aus dem Workspace-Menü in der Symbolleiste ausgewählt werden können. Klicken Sie auf "Voreinstellungen speichern", um das ausgewählte Layout in den Anwendereinstellungen zu speichern. Die Voreinstellungen werden angewendet, wenn die Workbench erneut aufgerufen wird. Die folgenden Layouts sind verfügbar:



- a. Voreingestellte Ansicht (vollständiges Gantt-Diagramm rechts, Karte oben links, Service-Leistungen und geplante Service-Leistungen unten auf der Seite)
- b. Vollständiges Gantt-Diagramm oben
- c. Vollständiges Gantt-Diagramm oben/ Karte reduziert
- d. Vollständige Karte rechts

## Gantt-Diagramm

1. Im Gantt-Diagramm wird der Service-Technikerbereich erweitert, um das Bild und andere Details zum Techniker wiederzugeben. Sie können einen Techniker auswählen, indem Sie das Kontrollkästchen in der Zelle des Technikers verwenden. Klicken Sie auf "Aktuellen Standort einlesen", um die aktuellen GPS-Koordinaten des Standorts des Technikers auf der Karte zu aktualisieren. Weitere Informationen wie Abteilung und Kalender-Code können in der QuickInfo eingesehen werden.
2. Die Zeilen für die Service-Leistungseinschränkung werden entsprechend als "Zeitleiste für Planung" und "Zeitleiste für Frühesten Beginn/Spätestes Ende" bezeichnet.
3. Das Konfliktkennzeichen wird in der Leistungsleiste in der Zeile "Zeitleiste für die Planung" angezeigt. Wenn die Option "Konfliktkennzeichen in Leistungsleiste anzeigen" in den Anwendereinstellungen ausgewählt ist, wird das Konfliktkennzeichen bei allen zugewiesenen Aufgaben angezeigt, bei denen ein Konflikt vorhanden ist.
4. Alle Filteroptionen sind in einer Dropdown-Auswahlliste zusammengefasst. Es gibt folgende Filteroptionen: Alle anzeigen, Kontext der ausgewählten Leistung, Kontext des ausgewählten Auftrags, Ansicht Arbeitszeitart, Alle überlappenden Leistungen anzeigen und Alle unterbrochenen Leistungen anzeigen.
5. Alle Ansichtsoptionen für die Zeitskala sind in einem Dropdown-Menü zusammengefasst. Die Optionen für die Ansicht der Zeitskala sind Tagesansicht, Wochenansicht und Monatsansicht.

- Die Filteroptionen zur Navigation der Zeitskala sind in einer Dropdown-Auswahlliste zusammengefasst. Folgende Optionen stehen zur Verfügung: Heute, Nächster Tag und Nächste Woche.
- Vorherige ◀◀ und nächste ▶▶ Seite. Mit diesen Optionen verschieben Sie die Zeitskala des Gantt-Diagramms auf die nächste oder die vorherige Seite, je nach den aktuellen Einstellungen für die Zeitskala.
- Links schwenken ◀ und rechts schwenken ▶. Mit diesen Optionen schwenken Sie die Zeitskala des Gantt-Diagramms nach links oder nach rechts, je nach den aktuellen Einstellungen für die Zeitskala.
- Die Legenden für den ausgewählten Status, Kennzeichensymbole und Service-Arten werden unten im Gantt-Diagramm angezeigt.



- Die obligatorischen Kenntnisse in der Liste mit den Kenntnissen in der Symbolleiste des Gantt-Diagramms und der Symbolleiste der Service-Leistungen sind mit einem roten Sternchen (\*) gekennzeichnet.

### Zoom-Vorgänge für die Zeitskala des Gantt-Diagramms


- Drücken Sie Strg und rollen Sie das Mausrad nach oben, um zur Zeitskala des Gantt-Diagramms zu verzweigen.
- Wenn eine bestimmte Service-Leistung immer im angezeigten Gebiet liegen muss, deuten Sie mit dem Cursor auf diese Service-Leistung und drehen Sie am Mausrad, während Sie die Taste Strg gedrückt halten.

## Tabelle mit den Service-Leistungen und den geplanten Service-Leistungen

- In den Tabellen mit den Service-Leistungen und den geplanten Service-Leistungen gibt es die Möglichkeit, Spalten ein- oder auszublenden. In den Tabellen ist die Seitenoption aktiviert und die Standardseitengröße ist 50.

Origin	Department	Order	Activity	Assignment Line	Activity
Service Order	DEPT1	9RS000715	10	0	Free
Service Order	DEPT1	9RS000716	10	0	Free
Service Order	DEPT1	9RS000717	10	0	Free
Service Order	DEPT1	9RS000718	10	0	Free
Service Order	DEPT1	9RS000719	10	0	Free
Service Order	SD-IND	9RS000693	30	3	Relea
Service Order	SD-IND	9RS000693	30	4	Relea
Service Order	SD-IND	9RS000693	30	5	Relea

Displaying: 1 - 26 of 26 | Page 1 of 1

Die Spalte  wurde bereitgestellt, um die Drag&Drop-Funktion in der Tabelle zu aktivieren. Wenn Sie auf die gepunktete Abbildung klicken, wird die Zeile automatisch ausgewählt.

- Die obligatorischen Kenntnisse in der Liste mit den Kenntnissen in der Symbolleiste des Gantt-Diagramms und der Symbolleiste der Service-Leistungen sind mit einem roten Sternchen (\*) gekennzeichnet.

## Spalte "Kennzeichen für Fehler"

Die Meldungen (Fehlermeldung, Warnung und Information) werden im Meldungsbereich angezeigt.

Date	Message
5/13/2015 11:52 AM	Error in getting Calendar Lines
5/13/2015 11:52 AM	Request validation: Conversion of date 2015-04-28T00:00:00 failed
5/13/2015 11:52 AM	Request validation: Conversion of date 2015-04-28T00:00:00 failed

## Anwendereinstellungen

### Register "Allgemeine Daten"

### Views

Employee Based Planning

Service Order

Work Order

Work Order Pattern

Installation Group Based Planning

Service Order Activity :

Planned Activity :

Planned Activity Pattern

In diesem Abschnitt können Sie die Ansichten auswählen, die in der Workbench angezeigt werden sollen.

Im Abschnitt für die mitarbeiterbasierte Planung können Sie die anzuzeigenden Auftragsarten und das Raster für Arbeitsaufträge in der Workbench auswählen. In den beiden Listen können Sie den Status für die Service-Aufträge und die Arbeitsaufträge auswählen, die in der Workbench angezeigt werden.

Im Abschnitt für die installationsgruppenbasierte Planung können Sie den Status für die in der Workbench angezeigten Service-Aufträge und geplanten Service-Leistungen sowie das Raster für geplante Service-Leistungen auswählen.

---

### Aktualisierungskennzeichen:

#### Update Indicators

Assignment Update

Activity Update

In diesem Abschnitt können Sie das Aktualisierungskennzeichen auswählen, das verwendet werden soll, wenn die Workbench geladen wird.

---

### Registerkarte "Gantt-Diagramm"

#### Legenden:

#### Legends

Show Legends

Markieren Sie das Kontrollkästchen "Legenden anzeigen", um die Legenden im Gantt-Diagramm aufzuführen.

Hinweis: Wenn das Farbverfahren für Service-Arten ausgewählt ist, werden auch die Legenden für die Service-Art im Gantt-Diagramm angezeigt.

---

#### Sonstiges:

---

## Others

Show Picture

Das Kontrollkästchen "Abbildung anzeigen" bestimmt, ob das Bild eines Technikers angezeigt werden muss.

Show Conflict Indicator on Activity Bar

Das Kontrollkästchen "Konfliktkennzeichen in Leistungsleiste anzeigen" bestimmt, ob das Konfliktkennzeichen bei allen Service-Leistungen angezeigt werden muss, für die es einen Konflikt gibt.

## Registerkarte "Farben"

### Map Pushpins

Highlight Border:  

Über die Option "Rahmen markieren" können Sie die Farbe des Rahmens für die ausgewählten Stecknadelköpfe auf der Karte festlegen.

## Registerkarte "QuickInfo"

### Work Order Activity

Details:

Done For:

Activity Address:

Planned Times:

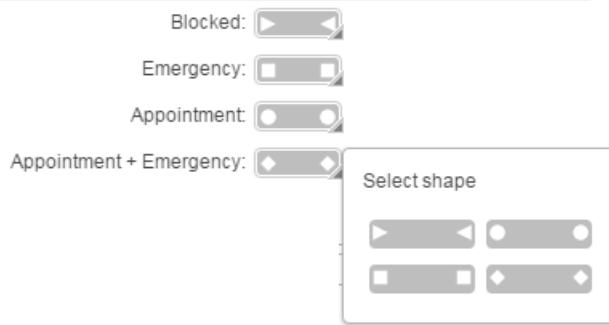
Assignment Times:

Indicators:

In diesem Abschnitt können Sie die Merkmale (Attribute) auswählen, die in der QuickInfo für den Arbeitsauftrag angezeigt werden müssen.

## Symbole für Kennzeichen im Gantt-Diagramm

### Indicator Symbols



Die Symbole für die Kennzeichen, mit denen bestimmte wichtige Attribute der Service-Leistung im Gantt-Diagramm dargestellt wurden, ändern sich mit den neuen UI-Richtlinien.