



MICROSOFT DYNAMICS LÖSUNGEN FÜR DAS IMMOBILIENMANAGEMENT

Regiebetrieb RELion

Art: Ablaufbeschreibung RELion 6.4 RTC

Zuständig QS/Doku: Thomas W. Broel
Programmierung: Cristiano Sola
mse RELion GmbH

Stand: Dezember 2013



M O D E R N S I C H E R E F F I Z I E N T

Copyright © 2013 mse RELion GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument/E-Book dient nur zu Informationszwecken. Die nachfolgend beschriebenen Leistungen stellen den zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokuments verfügbaren Funktionsumfang der Software dar. Der Funktionsumfang setzt sich aus einzelnen Modul- und User-Lizenzen zusammen, die zum Teil aufeinander aufbauen und neben dem Grundpaket zum Teil optional zur Verfügung stehen. Dieses E-Book ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte sind der mse RELion GmbH vorbehalten. Die Übersetzung, die Vervielfältigung oder die Verbreitung, im Ganzen oder in Teilen ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der mse RELion GmbH gestattet. Die mse RELion GmbH übernimmt keine Gewähr für die Vollständigkeit, für die Fehlerfreiheit, für die Aktualität, für die Kontinuität und für die Eignung dieses E-Books zu dem von dem Verwender vorausgesetzten Zweck. Die Haftung der mse RELion GmbH ist, außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei Personenschäden, ausgeschlossen. Alle in diesem Werk enthaltenen Namen oder Bezeichnungen können Marken der jeweiligen Rechteinhaber sein, die markenrechtlich geschützt sein können. Die Wiedergabe von Marken in diesem Werk berechtigen nicht zu der Annahme, dass diese frei und von jedermann verwendet werden dürfen. Microsoft, Great Plains, Dynamics NAV, Apertum, Axapta, Attain, Excel und Outlook sind eingetragene Warenzeichen oder Warenzeichen der Microsoft Corporation oder Great Plains in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern.

Inhaltsverzeichnis

EINLEITUNG	3
1. PRÄMISSEN.....	4
Schematische Darstellung Mandantenstruktur	5
Prozessauslöser im Regiebetrieb.....	5
Schematische Darstellung Prozess Serviceauftrag	6
2. BEGRIFFE IM SERVICEMODUL UND VERWENDUNG IM REGIEBETRIEB	7
Serviceartikel	7
Serviceauftrag	9
Servicearbeitsschein	10
Ressourcenplanung	12
Problemberichtswesen	13
Servicevertrag	15
Servicepreise.....	16
#Servicehistorie (Entwicklungsstadium noch nicht abgeschlossen).....	16
3. EINRICHTUNG	18
Einrichtung Regiebetrieb im Regiemandanten	18
Basiskalender*	18
Ressourceneinheit*	20
Arbeitstypen*	21
Ressourcen*	21
Ressourcenpreise und Ressourcenkosten	23
Service Einrichtung*.....	24
Servicestandardzeiten*	26
Arbeitszeitvorlagen*	27
Berichtsauswahl Service*	27
Serviceartikelgruppen.....	28
Servicevertragskontengruppen*	28
Servicevertragsvorlagen	29
Servicevertragsgruppen	29
Servicekosten	30
Serviceauftragsarten	30
Symptome*	31
Probleme*	32
Lösungen	33
Standard Servicecodes	34
Einrichtung Regiebetrieb in der Instandhaltung	35
4. FALLBEISPIELE AUFGABENABWICKLUNG IM REGIEBETRIEB	36
Schematischer Ablauf (Stand 03.10.2013; Überarbeitung folgt)	36

Erstellen von Serviceartikeln	37
Erstellen von Ressourcenkapazitäten	40
Erstellen von Serviceaufträgen	41
Übergabe einer Schadensmeldung aus der Instandhaltung in den Service	41
Übernahme einer Schadensmeldung aus der Instandhaltung in den Service	42
Manueller Serviceauftrag	44
Einsatzplanung von Mitarbeitern und Maschinen	45
Servicevertrag	47
Servicevertrag	48
Servicevertragsangebot	51
Serviceauftrag aus dem Servicevertrag	52
Leistungserfassung	53
Servicearbeitsschein	53
Servicezeilen	54
RELion Sammelerfassung Servicezeilen	56
Soll-Istabgleich Arbeitszeit	57
Erfassung von Fehlzeiten an der Soll-Kapazität	58
 5. WEITERFÜHRENDE THEMEN UND BESONDERHEITEN	 60
Buchungsvorfälle	60
Interne Buchungen innerhalb Regiemandant	60
Service-Ausgangsrechnungen	61
Bestandsverwaltung	61
Stapelverarbeitung Interne Aufwandsbuchungen (Spätere Entwicklungsstufe)	61
Stapelverarbeitung Betriebskostenansprüche ermitteln (Spätere Entwicklungsstufe)	62

Einleitung

Unter dem Begriff **Regiebetrieb** wird in RELion die Organisation und Durchführung der Wartung, der Instandhaltung und Instandsetzung sowie der Verkehrssicherung von Immobilien eines Unternehmens durch eigene Mitarbeiter und eigene Maschinen verstanden. Diese Leistungen werden sowohl für eigene Bestandsimmobilien (Immobilien desselben Mandanten) als auch für externe, dem Unternehmen nicht zugehörige Immobilien (Fremdmandanten), erbracht.

Der Regiebetrieb übernimmt vielfältige Aufgaben, die betriebswirtschaftlich und technisch abgebildet werden müssen. Er kann für **Reparaturen, Instandsetzungen, Prüfungen, Wartungen** etc. herangezogen werden. Daraus ergeben sich vielfältige Verwaltungsaufgaben wie **Leistungsplanung, Angebotserstellung, Auftragsverwaltung, Rechnungslegung, Vertragsverwaltung, Leistungserfassung** und **Leistungsverrechnung**.

Der Regiebetrieb setzt zur Erfüllung seiner Aufgaben **Ressourcen** wie **Personal** und **Maschinen** ein. **Materialien** werden aus dem eigenen **Lager** eingesetzt.

Das Modul Regiebetrieb RELion wurde als Ergänzung der Microsoft Dynamics NAV Module **Service** (5911 Service Order Management, 5912 Service Price Management und 5921 Service Item Management) sowie **Ressourcenplanung** (5940 Planung & Dispatching) entwickelt. Dabei wurden die Grundfunktionen der Module um die RELion-spezifischen Immobiliendaten und immobilienwirtschaftlichen Prozesse erweitert.

Hierzu gehören die Integration von

- **Mandant**
- **Eigentümer/Mieter Kennzeichnung**
- **Objekt**
- **Gebäude**
- **Hauseingang**
- **Einheit**
- **Fläche**
- **Ausstattung**

sowie die Prozesse der Instandhaltung, Instandsetzung und Bewirtschaftung in das Servicemodul.

Die immobiliespezifischen Daten werden im weiteren Verlauf dieser Dokumentation kurz als **RELion Attribute** bezeichnet.

HINWEIS

Diese Dokumentation beschreibt ausschließlich die im Rahmen der Anbindung des Servicemoduls an RELion notwendigen Einrichtungen und Prozesse. Sie stellt keine Dokumentation der Standardmodule Service und Ressourcenplanung von Microsoft Dynamics NAV dar.

Zum Verständnis des RELion Regiebetrieb werden Kenntnisse der Finanzbuchhaltung, der Finanzbuchhaltung Einrichtung, des Service und der Ressourcenverwaltung in Microsoft Dynamic NAV vorausgesetzt.

Darüber hinaus werden Kenntnisse der Ablaufbeschreibung der RELion Instandhaltung und allgemeinen Einrichtung in RELion vorausgesetzt.

1. Prämissen

Zentrales Verständnis des Regiebetriebes i.S. dieser Entwicklung sind

- die Organisation von Serviceleistungen und Reparaturen an den Ausstattungen der Immobilienobjekte
- die Kostenverrechnung der im Service erbrachten Leistungen an die leistungsempfangenden Immobilien

Folgende zentrale Voraussetzungen für die Darstellung eines Regiebetriebes sind zu beachten:

- **Mandantenunabhängigkeit des Regiebetriebes**

Leistungen des Regiebetriebes werden entweder

- innerhalb des eigenen Mandanten für eigene Immobilienobjekte
- oder über Fremdmandate aus fremden Verwaltungsbestand
- oder aber aus mandantenübergreifenden Fremdverwaltungsmandanten heraus über eine Schadensmeldung oder einen Servicevertrag abgerufen.

- **Verrechnungsfähigkeit des Regiebetriebes**

Leistungen die durch den Regiebetrieb für fremde Mandanten erbracht werden, finden Niederschlag in der Erfolgsrechnung der Immobilien, die Leistungsempfänger sind. Die zu verrechnenden Leistungen des Regiebetriebes sind daher auf Objektkonten aufzuschlüsseln und dort ggf. weiter zu verteilen (z.B. Betriebskostenabrechnung). Der Ausgangsbeleg im Servicemandant wird im Regelfall zum Eingangsbeleg im Fremdverwaltungsmandant, wird an fremde Dritte fakturiert, ist eine Ausgangsrechnung zuzustellen.

- **Eigenleistung des Regiebetriebes**

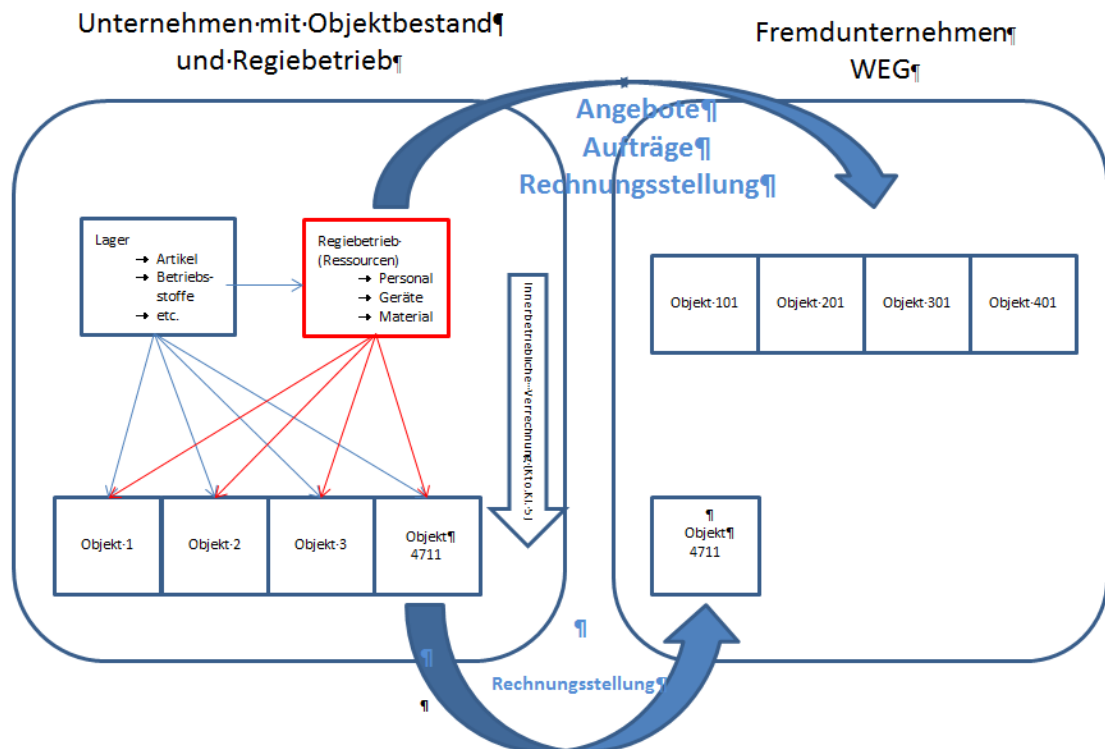
Leistungen die durch den Regiebetrieb für eigene Immobilienobjekte erbracht werden, finden nur teilweise Niederschlag in der Erfolgsrechnung der Immobilien, die Leistungsempfänger sind.

Allerdings gilt es hier zu beachten, dass die Leistungspreise ggf. abweichend gegenüber anderen Leistungsempfängern ermittelt werden könnten und in einem speziellen Verfahren zu verrechnen sind, da hier nicht über die Rechnungslegung sondern ausschließlich über Verbrauchsposten verrechnet wird.

Damit in RELion diese Funktionen des Regiebetriebes ausgeführt werden können, sind folgende Maßgaben zu beachten:

- ❖ In RELion ist der Mandant, der die Serviceleistungen erbringt, als Regiebetrieb zu kennzeichnen. Es kann nur ein Mandant in der Datenbank als Regiemandant eingerichtet werden.
- ❖ Die Mandanten, die Serviceleistungen empfangen sollen, müssen in der Einrichtung dem Regiebetrieb als Leistungsempfänger zugewiesen werden und den Regiebetrieb als spezifischen Kreditor führen.
- ❖ Der Regiebetrieb ist in RELion als Kontakt mit der Eigenschaft Kreditor in allen Mandanten einzurichten.
- ❖ Die Abwicklung der Buchungsvorfälle im Regiebetrieb für die dort erbrachten bzw. verbrauchten Leistungen werden im Regiemandanten primär über ein dort eingerichtetes Fibu-Objekt gesteuert.
- ❖ Das Servicemodul von Microsoft Dynamics NAV bucht debitorisch. Debitor im Sinne des Regiebetriebes in RELion ist der Objekteigentümer des leistungsempfangenden Immobilienobjektes.
- ❖ Alle Immobilienobjekte, die Serviceleistungen empfangen können, sind mit Eigentümerdaten in der Zuständigkeitseinheit einzurichten, das gilt auch für Objekte des eigenen Bestandes und für Objekte fremder Dritter, für die nur Serviceleistungen erbracht werden aber ansonsten keine Verwaltungsleistungen.
- ❖ Die Adressstammsynchronisation muss aktiviert sein
- ❖ Die Vergabe einheitlicher Kontakt-, Debitoren- und Kreditorennummern muss aktiviert sein

Schematische Darstellung Mandantenstruktur



Prozessauslöser im Regiebetrieb

PROZESSAUSLÖSER

- Serviceaufträge aus Schadensmeldungen aus den Immobilienobjekten
- Serviceverträge mit Leistungsverzeichnis und Intervallen aus **Geschäftsbesorgung** (fremde Dritte ohne vollständige Objektverwaltung in RELion)
- Serviceverträge mit Leistungsverzeichnis und Intervallen aus **Bestandsverwaltung Eigenbestand**
- Serviceverträge mit Leistungsverzeichnis und Intervallen aus **Bestandsverwaltung Fremdbestand**

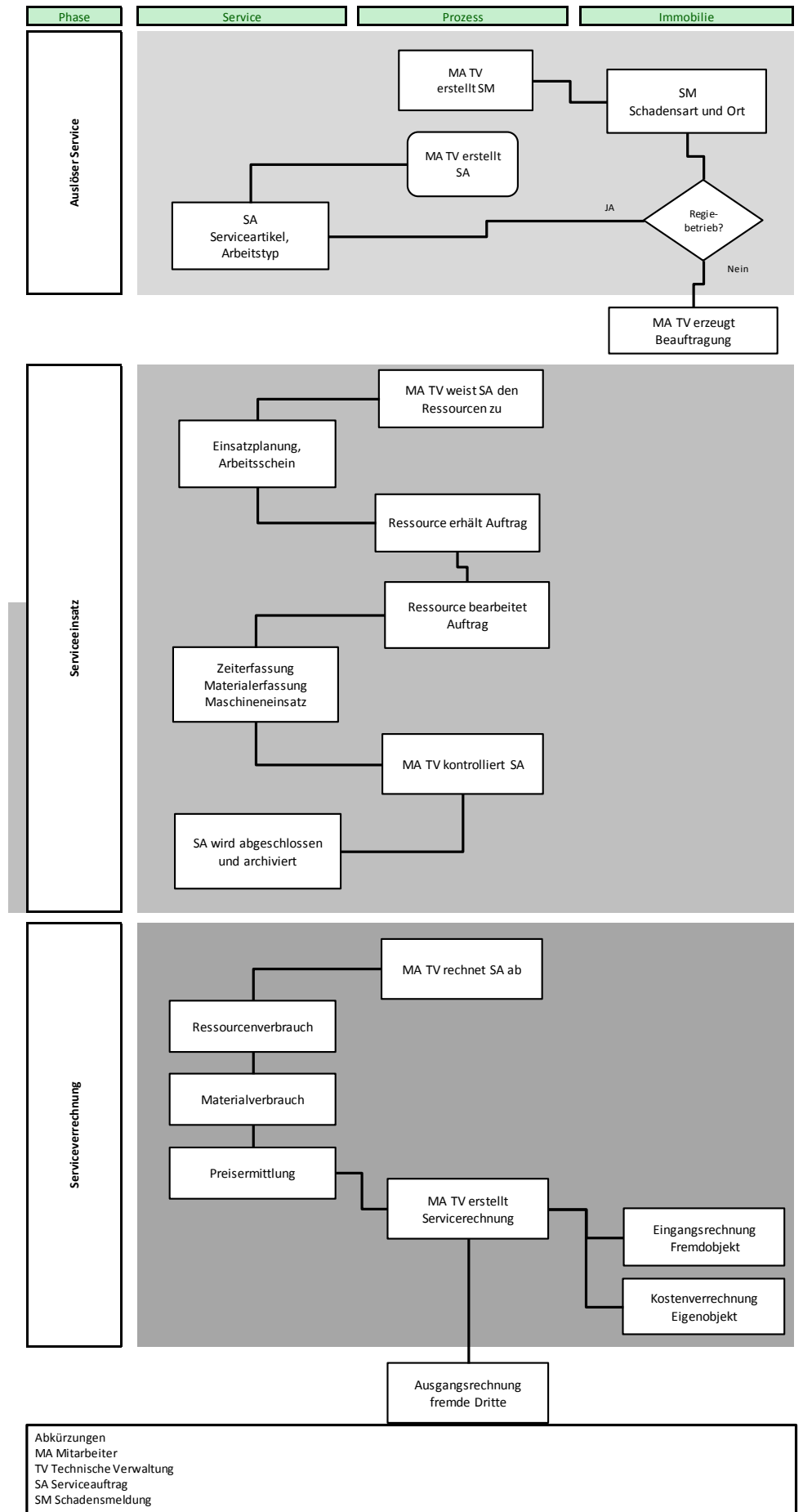
Serviceauslöser nach Schadensmeldung im Immobilienobjekt: Eine Erweiterung der Instandhaltungsfunktionen bei der **Schadensmeldung** ermöglicht die Übergabe an einen Serviceauftrag und stellt dort den Bezug zur Immobilie her:

- **WO? Objekt, Gebäude, Einheit, Nutzer, Raum, Ausstattung etc.**
- **WAS? Schadenscode, Gewerk, Leistungsposition, Menge, Ausstattung**
- **WANN? Zeitvorgabe, Frist, Intervall**
- **WER? Ressource, Maschine, Material**

Planung und Abarbeitung des Serviceauftrages autark im Regiebetrieb. Rückgabe mit Tätigkeitsnachweis und Beleg nach Lohn|Material|Maschineneinsatz je nach Fall:

- > Faktura an Debitor (beliebiger externer Leistungsempfänger)
- > Nur Verbrauchsbuchung im Mandant und Kostenbuchung Objekt (interne Leistungsverrechnung)
- > Faktura an Objekteigentümer (Ausgangsrechnung)

Schematische Darstellung Prozess Serviceauftrag



2. Begriffe im Servicemodul und Verwendung im Regiebetrieb

Wie eingangs erwähnt, nutzt RELion die grundsätzlichen Funktionen des Servicemoduls im Standardumfang von Microsoft Dynamics NAV, die hier nicht zusätzlich dokumentiert werden. Allerdings werden die zentralen Ordnungsbegriffe zum besseren Verständnis des Ablaufes im Regiebetrieb hier kurz erläutert:

Serviceartikel

Der Serviceartikel in RELion ist der Gegenstand, an dem Serviceleistungen erbracht werden. Der Serviceartikel kann ein Immobilienobjekt, ein Gebäude, ein Treppenhaus, eine Mieteinheit, ein Raum oder eine Ausstattung sein. Eigentümer des Objektes ist stets auch Leistungsempfänger der Serviceleistung am Serviceartikel.

Serviceartikel werden definiert über die RELion Attribute

- **Mandant**
- **Eigentümer/Mieter**
- **Objektnr.**
- **Gebäude**
- **Hauseingang**
- **Einheitennr.**
- **Flächencode**
- **Ausstattungscode**

sowie die **Serviceartikelnummer**.

Jeder Serviceartikel zu einer Immobilie besteht mindestens aus den Informationen **Mandant, Eigentümer/Mieter, Objektnr.** (Attributsebene 1).

Beispiel einer Serviceartikelkarte für eine Ausstattung im Objekt (hier Spielplatz)

Bearbeiten - Serviceartikelkarte - SNR000068 - Spielplatz

Allgemein

Nr.: SNR000068
 Beschreibung: Spielplatz
 Artikelnr.:
 Artikelbeschreibung:
 Serviceartikelgruppencode:
 Servicepreisgruppencode:
 Variantencode:
 Seriennr.:
 Status: Installiert
 Serviceartikelkomponenten: Nein
 Suchbegriff: SPIELPLATZ

Reaktionszeit (Std.):
 Priorität: Niedrig
 Letzter Service am:
 Garantiebeginn (Teile):
 Garantieende (Teile):
 Garantierabatt % (Teile):
 Garantiebeginn (Arbeit):
 Garantieende (Arbeit):
 Garantierabatt % (Arbeit):
 Bevorzugte Ressource:

Debitor ASTDEB00137 | Georg Hintermeier

Lieferung

Lief. an Code: 30002
 Lief. an Name: Wohn- und Geschäftshaus Kantplatz
 Lief. an Adresse: Kantplatz 56
 Lief. an Adresse 2:
 Lief. an PLZ-Code: 86156
 Lief. an Ort: Augsburg
 Lief. an Kontakt:
 Lief. an Telefonnr.:

Vertrag

Kreditor

RELion

Mandant: RELion_Gerald_Bauer
 RE Attributs Ebene: Ausstattung
 Eigentümer / Mieter: Mieter
 Objektnr.: 30002
 Gebäude:
 Hauseingang:
 Einheitennr.:
 Flächencode:
 Ausstattungscode: SPL-ALLGEMEIN
 Nur Verbrauch: ☐

Details

OK

HINWEIS

RELion-spezifische Programmierungen an der Standard-Serviceartikelkarte:

Im Inforegister **RELion** werden die RELion Attribute des Serviceartikels mitgeschrieben.

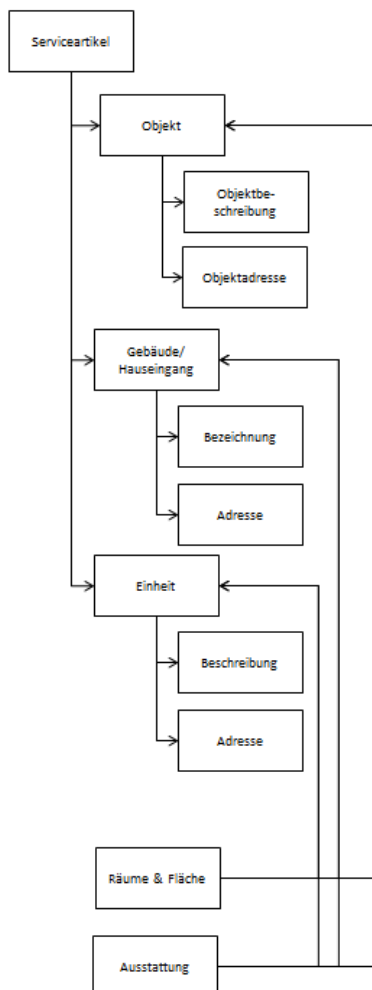
Das Feld **RE Attributs Ebene** kennzeichnet die kleinste Hierarchiestufe der Serviceartikelherkunft. Mögliche Quellen sind:

- *Leer (kein RELion Bezug)*
- *Objekt*
- *Gebäude*
- *Hauseingang*
- *Einheit*
- *Raum & Fläche*
- *Ausstattung*

Das Kennzeichen **Nur Verbrauch = Ja** steht für einen Serviceartikel, der zu einem Objekt im Regiemandanten gehört (Eigenbestand des Regiebetriebes). Durch dieses Kennzeichen wird die Verwendung des Serviceartikels bei Buchungsprozessen gesteuert. Siehe hierzu auch Kapitel **Buchungsvorfälle Interne Buchungen innerhalb Regiemandant**.

Über den Objekteigentümer wird der **Debitor** des Serviceartikels ermittelt und in den Serviceartikel automatisch übernommen (Inforegister **Debitor**).

Im Inforegister **Lieferung** wird im Feld **Lief. an Code** eine laufende Nummer übergeben und verknüpft mit der Attributsebene, in dem sich der Serviceartikel befindet. Die Namens- und Adressfelder werden aus der Bezeichnung/Beschreibung und der Adresse des betreffenden Attributs bestückt.



ACHTUNG

Der Serviceartikel muss im Servicemandanten zuvor angelegt worden sein, damit er für den Serviceauftrag ausgewählt werden kann. Ist der Serviceartikel noch nicht vorhanden, muss über die Funktion Serviceartikel anlegen angestoßen werden. Siehe hierzu Kapitel **Serviceartikel anlegen**.

Serviceauftrag

Serviceauftrag und **Serviceauftragszeilen** stellen in Analogie zu der kreditorischen Instandhaltung die debitorische Seite einer Beauftragung und Beauftragszeile dar.

Hier werden Serviceangebote und Reparatur- oder Wartungsaufträge erfasst und verwaltet.

Die Serviceauftragszeilen definieren die über den Serviceauftrag abzuarbeitenden Vorgänge. Sie dienen somit als Grundlage des Arbeitsvorrates, der Ressourcenplanung und Leistungserfassung.

Es gibt drei verschiedene Vorgehensweisen, einen Serviceauftrag zu erstellen:

1. Übernahme einer **Schadensmeldung** aus der Instandhaltung in den Service.
2. Manuelle Erfassung eines **Serviceauftrages**.
3. Erstellen eines Serviceauftrages aus einem bestehenden **Servicevertrag**.

Bearbeiten - Serviceauftrag - SA000102 · Georg Hintermeier · Ofen heizt nicht

Aktionen Verknüpfte Informationen

SA000102 · Georg Hintermeier · Ofen heizt nicht

Allgemein

Nr.: SA000102 Ort: Augsburg

Beschreibung: Ofen heizt nicht Telefonnr. 2:

Debitorennr.: 00022 Debitorenbenachrichtigen: Keine Benachrichtigung

Kontaktnr.: K0000042 Serviceauftragsart: SCHADEN

Name: Georg Hintermeier Vertragsnr.:

Adresse: Parkstraße 56 Reagieren bis (Datum): 29.11.2013

Adresse 2: Reagieren bis (Uhrzeit): 13:21:27

PLZ-Code: 86153 Priorität: Niedrig

Kontaktname: Status: Offen

Telefonnr.: Zuständigkeitseinheitencode: REGIE

E-Mail: Zugewiesene Benutzer-ID:

Zeilen

Servicearti...	Mandant	RE Attribut...	Eigentümer...	Objektnr.	Gebäude	Hauseingang	Einheitennr.	Ausstattun...	Besch
SNR000039	RELion_Gerald_B...	Ausstattung	Mieter	30002	1	3	009	E-HERD	E-Her

Fakturierung 00022 | 29.11.2013

Lieferung 86153

RELion

Details

Außenhandel

OK

Ansicht - Serviceauftrag - SA000102 - Georg Hintermeier - Ofen heizt nicht

Aktionen Verknüpfte Informationen

SA000102 - Georg Hintermeier - Ofen heizt nicht

Allgemein SA000102 00022 29.11.2013 Niedrig

Zeilen

Fakturierung 00022 29.11.2013

Lieferung 86153

RELion

Mandant: RELion_Gerald_Bauer

Serviceartikelnr.: SNR000039

Eigentümer / Mieter: Mieter

Objektnr.: 30002

Gebäude: 1

Hauseingang: 3

Einheitennr.: 009

Flächencode: KÜCHE

RE Attributs Ebene: Ausstattung

Ausstattungscode: E-HERD

Schadensmeldung Nr.: SM2013-10252

Details

Außenhandel

Schließen

Je nachdem, auf welche Art der Serviceauftrag erstellt wurde, werden der Kopf und die Zeilen unterschiedlich vorbelegt. Siehe hierzu entsprechendes Kapitel **Erstellen von Serviceaufträgen**.

HINWEIS

RELion-spezifische Programmierungen am Standard-Serviceauftrag (Kopf):

Der **Zuständigkeitseinheitencode** wird ermittelt und bestimmt durch die hinterlegte Zuständigkeitseinheit das für die Abwicklung des Regiebetriebes eingerichteten Fibu-Objekt.

Im Inforegister **RELion** werden die **RELion Attribute** des Serviceartikels angezeigt sowie, falls vorhanden, ein Bezug zur **Schadensmeldung Nr.** hergestellt.

RELion-spezifische Programmierungen am Standard-Serviceauftrag (Zeilen):

Neben der Ergänzung der **RELion Attribute** des Serviceartikels werden auch -soweit vorhanden- Bezüge zur **Schadensmeldungs-Nr.** und **Schadensmeldungszeile** hergestellt.

Servicearbeitsschein

Der Servicearbeitsschein dient als Grundlage der mit dem Serviceauftrag verbundenen **Tätigkeiten**, der späteren **Leistungserfassung** durchgeführter Tätigkeiten und der **Berechnung/Verbuchung** der Leistungen.

Der Servicearbeitsschein ist ein Leistungsnachweis zur Servicezeile. Je Servicezeile eines Serviceauftrages ist ein Servicearbeitsschein anzufertigen.

Nach Erfassung der Ressourcenzuordnungen in der Serviceauftragszeile werden die eingeplanten Ressourcen automatisch in die Zeilen des Serviceauftrags Scheins übernommen.

Bearbeiten - Servicearbeitsschein - SNR000039 E-Herd

Aktionen Verknüpfte Informationen

Allgemein

Belegnr.: SA000102 Serviceartikelnr.: SNR000039 Servicepreisgruppencode: Problembereichscode: Symptomcode: R_SCHADART Problemcode: ODEF Lösungscod: L Reparaturstatuscode: WEITERGEL

Serviceartikelgruppencode: Problemursachencode: Belegart: Auftrag Leihgerätenr.: Servicelagerfachcode:

Zeilen

Art	Nr.	Arbeitsstyp...	Beschreibung	Einheitencode	Bearbeit
Ressource	MICHAEL	AZ	Michael Holm	STD	29.11.20
Ressource	MARLIES	AZ	Marlies Dressler	STD	29.11.20

Debitor

Lieferung RELion

Mandant: RELion_Gerald_Bauer Flächencode: KÜCHE Eigentümer / Mieter: Mieter Ausstattungscod: E-HERD Objektnr.: 30002 RE Attributs Ebene: Ausstattung Gebäude: 1 Schadensmeldung Nr.: SM2013-10252 Hauseingang: 3 Schadensmeldungszeile: 1000 Einheitennr.: 009

Details

OK Abbrechen

In den **Zeilen** des Servicearbeitsscheins werden die erbrachten Leistungen wie Arbeitszeiten der Ressourcen, Maschineneinsatz, benötigtes Material und andere Leistungen erfasst.

Die Leistungserfassung auf der Servicearbeitsscheinzeile erfolgt mehrstufig, über die **Arbeitsstypen**

Bearbeiten - Arbeitstypen

Aktionen

Arbeitstypen Filtereingabe Code

Sortieren: Code Keine Filter angewendet

Code	Beschreibung	Einheitencode
AB	Alles Bearbeiten	
ABLESFO	Ableseung Messge...	STD
FE	Fassade entfernen	
NOT	Notdienst Fremdo...	STD
OBJKONT	Objektkontrolle F...	STD

OK

sowie weitere Differenzierung über die Servicezeilenarten

- *Ressourcen* (Personal und Maschinen)
- *Artikel* (Verbrauchsmaterial aus Lagerbestand)
- *Kosten* (Servicekosten Pauschalen)
- *Sachkonten* (Verbrauchsmaterial ohne Lagerbestand)

Bearbeiten - Servicezeilen - SA000102 - Georg Hintermeier - Ofen heizt nicht

Aktionen Verknüpfte Informationen

Servicezeilen Filtereingeabe Serviceartikelnr.

Sortieren: Belegart, Belegnr., Zeilennr. Filter: Auftrag SA000102

Servicezeilenfilter: Alle

Beschreibung	Arbeitsstyp...	Menge	VK-Preis Ohne ...	Bearbeitun...	Startzeit	Endzeit	Bearbeitungszeit	Objektnr.	Einheits
Michael Holm	AZ	2	83,00	29.11.2013	15:00:00	16:30:00	1,5	30002	009
Marlies Dressler	AZ	2	166,00	29.11.2013	15:00:00	16:45:00	1,75	30002	009

OK

HINWEIS

RELion-spezifische Programmierungen an Standard-Servicezeilen:

Die **RELion Attribute** werden in den Servicezeilen mitgeschrieben.

In RELion ist es möglich, anders als im Standard, die Bearbeitungszeit nach **Bearbeitungsdatum**, **Start-** und **Endzeit** zu erfassen. Die Bearbeitungszeit wird vom Programm berechnet.

Es ist ferner möglich, bei Bedarf die **Menge** abweichend von der **Bearbeitungszeit** zu erfassen. Das ist z.B. dann sinnvoll, wenn nicht die tatsächliche Arbeitszeit, sondern eine Pauschale, oder auf volle Stunde aufgerundete Arbeitszeit fakturiert werden soll.

Ressourcenplanung

Planen und verteilen Sie Ihre Ressourcen entsprechend der Serviceanforderungen.

Stellen Sie sicher, dass die richtige Ressource der richtigen Serviceaufgabe zum richtigen Zeitpunkt zugeordnet ist. Berücksichtigen Sie bei der Einsatzplanung die Verfügbarkeit und Qualifikationen der Ressourcen.

In RELion werden zur Erfüllung der Aufgaben der Einsatzplanung das Modul Ressourcenplanung von Microsoft Dynamics NAV genutzt. RELion Anpassungen in diesem Modul wurden nicht vorgenommen.

Bearbeiten - Serviceauftrag - SA000102 - Georg Hintermeier - Ofen heizt nicht

Aktionen Verknüpfte Informationen

SA000102 - Georg Hintermeier - Ofen heizt nicht

Allgemein

Nr.: SA000102 Ort: Augsburg

Beschreibung: Ofen heizt nicht Telefonnr. 2:

Debitorennr.: 00022 Debitorenbenachrichtigen: Keine Benachrichtigung

Kontaktnr.: K0000042 Serviceauftragsart: SCHADEN

Name: Georg Hintermeier Vertragsnr.:

Adresse: Parkstraße 56 Reagieren bis (Datum): 29.11.2013

Adresse 2: Reagieren bis (Uhrzeit): 13:21:27

PLZ-Code: 86153 Priorität: Niedrig

Kontaktname: Status: Offen

Telefonnr.: Zuständigkeitseinheitencode: REGIE

E-Mail: Zugewiesene Benutzer-ID:

Zeilen

Servicearti...	Mandant	RE Attribut...	Eigentümer...	Objektnr.	Gebäude	Hauseingang	Einheitennr.	Ausstattun...	Beschreibung
SNR000039	RELion_Gerald_B...	Ausstattung	Mieter	30002	1	3	009	E-HERD	E-Herd

Bearbeiten - Ressourcenzuordnungen - SA000102

Aktionen Verknüpfte Informationen

Status	Servicearti...	Serviceartikelbes...	Ressource...	Zuordnung...	Zugeordnete Stunden
Aktiv	SNR000039	E-Herd	MICHAEL	29.11.2013	2,0
Aktiv	SNR000039	E-Herd	MARLIES	29.11.2013	2,0

OK

Bearbeiten - Ressourcenzuordnungen - SA000102

Status	Servicearti...	Serviceartikelbes...	Ressource...	Zuordnung...	Zugeordnete Stunden
Aktiv	SNR000039	E-Herd	MICHAEL	29.11.2013	2,0
Aktiv	SNR000039	E-Herd	MARLIES	29.11.2013	0,0

Bearbeiten - Ressourcen-Verfügbarkeit prüfen

Ressourcen-Verfügbarkeit prüfen

 Für die Ressource wurden die verfügbaren Kapazitäten bereits verplant. Menge trotzdem berücksichtigen?

Details

Ressource Nr.:	MARLIES
Ressource Name:	Marlies Dressler
Einheitencode:	STD
Kapazität Budgetiert:	0,00
Kapazität bereits verplant:	4,00
Kapazität akt. benötigt:	2,00
Restkapazität:	-6,00
Datumsfilter:	29.11.13

Ja Nein

Es können mehrere Mitarbeiter und ggf. benötigte Maschinen (=Ressourcen) der jeweiligen Auftragszeile zugeordnet werden. Nach Bestätigung eines Warnhinweises auch dann, wenn die Ressourcen bereits ausgelastet sind.

Weitere Informationen entnehmen Sie dem Kapitel **Einsatzplanung von Mitarbeitern und Maschinen**.

HINWEIS

- RELion-spezifische Programmierungen an Standard-Ressourcenzuordnung /Serviceauftragschein:
- In RELion ist es möglich, anders als im Standard, mehrere Ressourcen zu einer Auftragszeile zuzuordnen. Dies ist u.a. dann sinnvoll, wenn mehrere Mitarbeiter für einen Einsatz eingeplant werden sollen.
- Es ist ferner möglich, nach einem Warnhinweis, eine bewusste Kapazitätsüberschreitung (Überstunden) einzuplanen.
- Die zur Auftragszeile zugeordneten Ressourcen werden auf die Zeilen des Serviceauftragscheins übertragen.

Problemberichtswesen

Sie können Problemcodes einrichten, die die üblichen Fehler und Defekte beschreiben. Im weiteren Sinne der Funktionen des Regiebetriebes sind damit nicht nur die Reparaturfälle (Analogie zur Schadensart der Schadensmeldung in der Instandhaltung) zu verstehen, sondern auch die Leistungspositionen eines Wartungs- und Dienstleistungsvertrages.

Problembereiche werden in RELion über **Symptomcodes** und **Problemcodes** strukturiert und qualifiziert.

Symptomcodes i.S. des Regiebetriebes sind nach der *Herkunft* der durchzuführenden Servicetätigkeit strukturiert z.B.

- o Schadensmeldung (R_SCHADART)
- o Servicevertrag (R_SERVICE)
- o Sonstiges (R_ALLGEM)

Über **Problemcodes** können somit im Falle einer Schadensmeldung die Schadensarten erfasst werden und im Falle eines Servicevertrages die Leistungspositionen eines Leistungsverzeichnisses.

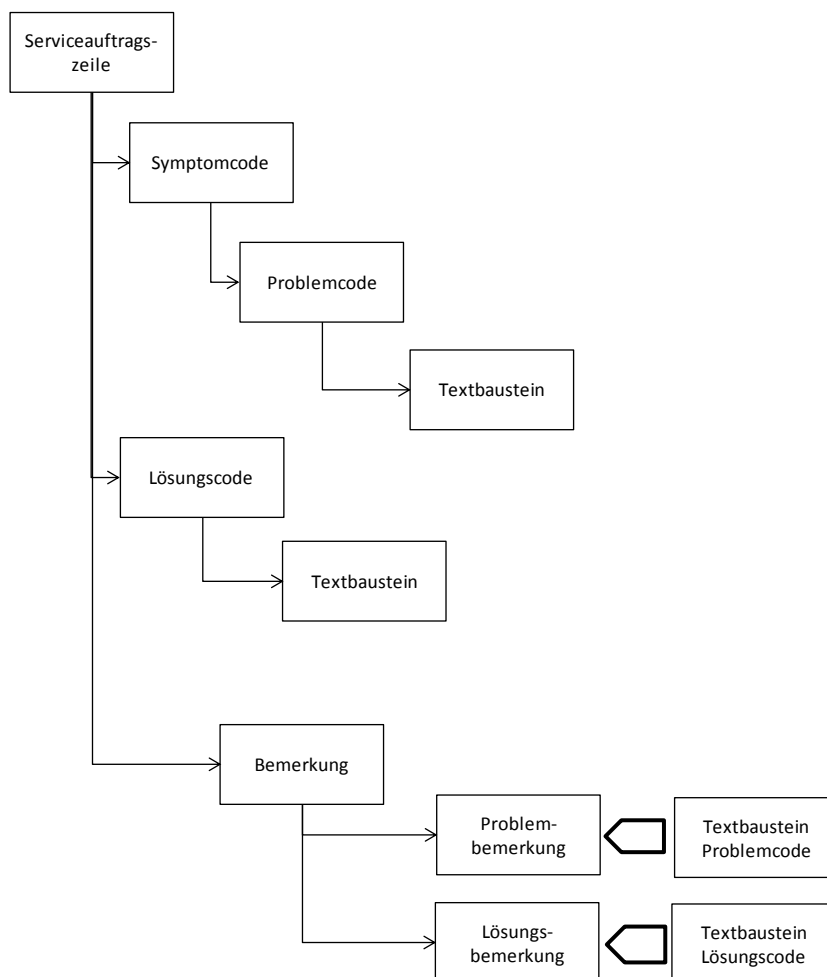
Nähere Erläuterungen zu der mit dem Problemcode verbundenen Tätigkeit, wie z.B. Handlungs-/Arbeitsanweisungen können zusätzlich über die Einrichtung und Auswahl eines **Lösungscodes** dargestellt werden.

HINWEIS

RELion-spezifische Programmierungen am Problemberichts-wesen:

Die **Schadensarten** werden aus den verschiedenen Mandanten in die Tabelle der Problemcodes synchronisiert und für die Verwendung im Regiebetrieb bereitgestellt.

Struktur des Problemberichts-wesens in RELion:



Die **Problem-** und **Lösungsbemerkungen** werden aus den Problem- und Lösungscod-Textbausteinen vorgelegt und können bei Bedarf im Serviceauftrag individuell geändert werden.

Servicevertrag

Erstellen und überwachen Sie vertragliche Vereinbarungen über Serviceleistungen.

Sie erhalten Daten über Vertragshistorien, Vertragserneuerungen und Vertragsvorlagen. Verwalten Sie auch die Vertragsdetails wie Konditionen, Reaktionszeiten, Wartungsintervalle und vereinbarte Rabatte.

Die Leistungsbezeichnung zu den Leistungspositionen werden über die Symptomcodes, Problemcodes und Lösungsanleitungen erfasst. Der Serviceartikel ist der Servicegegenstand.

Die Erfassung regelmäßiger Dienstleistungen (Serviceleistungen, Leistungspositionen) im Servicevertrag werden als Servicevertragszeilen erstellt:

z.B. Jahresserviceauftrag Gartenpflege:

- Wöchentliche Kontrollgänge
- Vierteljährige Pflege der Pflanzflächen
- Halbjähriger Hecken – und Baumrückschnitt
- 14-tägiges Rasenmähen usw....

münden in Serviceaufträgen mit **Symptomcode** = Service, **Problemcode** = z.B. *Kontrollgänge* und **Lösungscod** = *Dezidierte Arbeitsanweisung/Checkliste zur auszuführenden Tätigkeit*.

Alternativ kann im Servicevertrag auch zusätzlich mit **Servicecodes** gearbeitet werden.

Bearbeiten - Servicevertrag - SV00020 - VS Spielplatz Verkehrssicherung Obj. 30001

Aktionen Verknüpfte Informationen Berichte

SV00020 - VS Spielplatz Verkehrssicherung Obj. 30001

Allgemein

Vertragsnr.: SV00020 Ort: Augsburg

Beschreibung: VS Spielplatz Verkehrssicherung O... Kontaktname:

Eigentümer / Mieter: Mieter Telefonnr.:

Objektnr.: 30001 E-Mail:

Debitorennr.: ASTDEB00132 Vertragsgruppencode:

Kontaktnr.: ASTKON000136 Verkäufercode:

Name: Regie Betrieb Startdatum: 17.12.2013

Adresse: Kurzes Gelände 8a Status:

Adresse 2: Zuständigkeitseinheitencode: REGIE

PLZ-Code: 86156 Status ändern: Offen

Zeilen

Fakturierung ASTDEB00132

Lieferung

Lief. an Code: 30001 Lief. an Adresse 2:

Lief. an Name: Regie Betrieb Lief. an PLZ-Code: 86156

Lief. an Adresse: Kurzes Gelände 8a Lief. an Ort: Augsburg

Service 01.01.2014

Rechnungsdetails

Zu fakturieren (Jahr): Vorschau: 0,00

Nicht ausgegl. Betr. zulassen: ☐

Berechn. zu fakturieren (Jahr): 0,00

Fakturierungsintervall: Kein

Nächstes Rechnungsdatum:

Betrag p. Fakturierungsinterv.:

Nächstes Fakturierungsinterv.:

Letztes Rechnungsdatum:

Vorausbezahlt: ☐

Autom. Gutschriften: ☐

Rechnung nach Service: ☐

Rechnungen zusammenfassen: ☐

Vertragszeilen auf Rechnung: ☐

Anzahl ungebuchter Rechnungen: 0

Anzahl ungebuchter Gutschr.: 0

Anzahl gebuchter Rechnungen: 0

Anzahl gebuchter Gutschriften: 0

Preisaktualisierung 13 17.12.2014

RELion

Mandant: RELion_Regie Hauseingang:

Serviceartikelnr.: SNR000074 Einheitennr.:

Eigentümer / Mieter: Mieter Flächencode:

Objektnr.: 30001 Ausstattungscod:

Gebäude:

Details

OK

Muster für Servicevertragszeilen:

Service...	Beschreibung	Mandant	Objektnr.	RE Attributs Ebene	Ausstattungscode	Symptomcode	Problemcode	Pro...	Lösungscode	Lös...	Zellenwert	Zellenabatt %	Zellenbetrag	Serviceinte...	Nächster g...
30000055	Spielplatz	RELion_Regie	30001	Ausstattung	SPL-ALLGEMEIN	R_SERVICE	SPJH	Ja		Ja			12M	01.01.2014	
SNR000070	Doppelschaukel...	RELion_Regie	30001	Ausstattung	SPL-DOPPEL-SC...	R_SERVICE	SPOI	Nein		Nein			12M	01.01.2014	
SNR000072	Turm mit Rutsch...	RELion_Regie	30001	Ausstattung	SPL-TURM MIT R...	R_SERVICE	SPSK	Ja		Nein			12M	01.01.2014	

HINWEIS

RELion-spezifische Programmierungen an Standard-Servicezeilen:

Die **RELion Attribute** erweitern Servicevertragskopf und Servicevertragszeilen.

In RELion ist es möglich, anders als im Standard, dem **Servicevertrag** mehr als einen **Serviceartikel** zuzuordnen. Alle Serviceartikel sollten allerdings zum gleichen Objekt gehören.

Der im Inforegister **Lieferung** angegebene Ort der Leistung bezieht sich im Servicevertragskopf stets auf das Objekt, in dem laut Servicevertrag die Leistungen zu erbringen sind.

Die ggf. abweichenden Orte der Leistung, die sich aufgrund der Serviceartikelzeilen ergeben, werden dort zeilenweise verwaltet und in einer Infobox zur Servicevertragszeile bereitgestellt.

Handelt es sich bei dem Objekt um ein eigenes Bestandsobjekt des Regiebetriebes, wird das **Fakturierungsintervall** im Inforegister **Rechnungsdetails** auf **Kein** gesetzt.

Servicepreise

Servicepreise im Regiebetrieb RELion werden an zwei verschiedenen Stellen konfiguriert:

- Ressourcen (Siehe Kapitel **Ressourcenpreise und Ressourcenkosten**)
- Servicekosten (Siehe Kapitel **Servicekosten**)

Darüber hinaus können alle anderen Standardfunktionalitäten der Preisfindung des Moduls Service und der Artikelverwaltung (Verkauf & Marketing, Lager) genutzt werden. Diese werden allerdings im Rahmen dieser Dokumentation nicht behandelt.

#Servicehistorie (Entwicklungsstadium noch nicht abgeschlossen)

#Zusätzlich zu der im Standard verfügbaren **Serviceartikelhistorie** werden in RELion sämtliche zum Serviceartikel vorgenommenen Aktivitäten, auch die aus der Instandhaltung ohne Einbindung des Service, aufgezeichnet.

Übersicht über die zur Ausstattung/Serviceartikel historisch angefallenen Tätigkeiten aus Instandhaltungssicht und aus Servicesicht.

- Neue [mandantenübergreifende] Tabelle in RELion **REServicehistorie** (Ausgangslage Basis Servicepostentabelle und Schadensmeldungszeilen)
 - Serviceartikelinformationen
 - Serviceauftragsinformation

Die neue Tabelle wird mit jeder Aktivität aus der Schadensmeldung heraus mit Informationen aus der Schadensmeldungszeile befüllt. Durch Freigabe der Schadensmeldung wird ein Eintrag

analog der Feldinhalte der Schadensmeldungszeile in die Tabelle geschrieben.

Mit jeder Aktivität, also Anfrage, Beauftragung, Rechnung, etc. wird die Tabelle entsprechend um jeweils eine weitere Zeile ergänzt.

z.B. (Auszug)

Serviceposten						Schadensmeldungszeile						
Postenart	Postenstatus	Ursprungsbel	Belegdatum	Belegnr.	Belegart	Abschlussgru	Abschluss am	Mandant	Art	Objekt	Ausstattung	Kreditoren Name
Instandhaltu Freigegeben		SM0001						Fremd	HEIZ:AUSFALL	30002	Heizkessel	AGT GmbH
Instandhaltu Angebot		SM0001	01.06.2013	AN0001	Angebot			Fremd	HEIZ:AUSFALL	30002	Heizkessel	AGT GmbH
Instandhaltu Beauftrag		SM0001	02.06.2013	BE0001	Auftrag			Fremd	HEIZ:AUSFALL	30002	Heizkessel	AGT GmbH
Instandhaltu Rechnung		SM0001	10.06.2013	RE20001	Rechnung			Fremd	HEIZ:AUSFALL	30002	Heizkessel	AGT GmbH
Instandhaltu Abgeschlosse		SM0001				Erledigt	15.06.2013	Fremd	HEIZ:AUSFALL	30002	Heizkessel	AGT GmbH
Regie	Beauftrag	SM0001		SA0001	Serviceauftrag			Fremd	HEIZ:AUSFALL	30002	Heizkessel	Regiebetrieb
Regie	Geplant	SM0001		SA0001	Serviceauftrag			Fremd	HEIZ:AUSFALL	30002	Heizkessel	Regiebetrieb
Regie	Ausgeführt	SM0001		SA0001	Serviceauftrag			Fremd	HEIZ:AUSFALL	30002	Heizkessel	Regiebetrieb
Regie	Fakturiert	SM0001		AR0001	Servicerechnung			Fremd	HEIZ:AUSFALL	30002	Heizkessel	Regiebetrieb

Diese Tabelle bildet den Kern der Verschmelzung der Module vom Service Microsoft Dynamic NAV und RELion.

Über diese zentrale Tabelle, wird jede Aktivität von beiden Seiten aufgezeichnet und somit für Auswertungen, Übersichten und ggf. erforderlichen Verrechnungsszenarien herangezogen.

Die Tabelle wird als aufrufbare Übersicht eingebunden in die Ausstattung, in die Objektkarte, den Einheitenstamm, den Mietvertrag, die Schadensmeldung und sonstigen zentralen Stellen in RELion zur schnellen und transparenten Übersicht.

Änderungen von Stammdaten (RELion Attribute) führen zu Änderungen der REServicehistorie. (Rename der RELion-Attributstabellen)

3. Einrichtung

Um mit RELion Regiebetrieb arbeiten zu können, sind einige Einrichtungen in den Abteilungen **Service**, **Ressourcenplanung** und **RELion** vorzunehmen. Dabei sind im Rahmen dieser Dokumentation nur die notwendigen Mindesteinrichtungen beschrieben, die zur Aufgabenabwicklung des RELion Regiebetriebes benötigt bzw. empfohlen werden.

Einrichtung Regiebetrieb im Regiemandanten

Allgemeine Service- und Ressourceneinrichtungen im Regiemandanten. Die mit * gekennzeichneten Einrichtungsbereiche müssen eingerichtet werden, damit im Servicemodul gearbeitet werden kann. Die übrigen Bereiche sind optionale Einrichtungsbereiche.

Basiskalender*

Der Basiskalender ist wichtig, um die Ressourcenplanung vornehmen zu können. Die arbeitsfreien Tage sowie die gesetzlichen Feiertage sind hier zu erfassen.

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Verwaltung / Anwendung Einrichtung / Allgemein**.
2. Öffnen Sie die Liste **Basiskalender**.

Mit **Aktionen / Neu** öffnen Sie einen neuen Basiskalender.

Datum	Tag	F...	Beschreibung	Basiskalend...	Kalenderw...
30.01.2013	Mittwoch	☐		SERVICE	5
31.01.2013	Donnerstag	☐		SERVICE	5
01.02.2013	Freitag	☐		SERVICE	5
02.02.2013	Samstag	☒		SERVICE	5
03.02.2013	Sonntag	☒		SERVICE	5
04.02.2013	Montag	☐		SERVICE	6
05.02.2013	Dienstag	☐		SERVICE	6
06.02.2013	Mittwoch	☐		SERVICE	6

Über **Aktionen / Funktion / Basiskalender pflegen** können Sie die arbeitsfreien Tage festlegen:

Wiederholungsmuster	Datum	Tag	Beschreibung	Frei
Jährlich	01.01.2013		Neujahr	☒
Jährlich	01.05.2013		Maifeiertag	☒
Jährlich	08.08.2013		Friedenstag Augs...	☒
Jährlich	03.10.2013		Tag der Deutsche...	☒
Jährlich	24.12.2013		Heiligabend	☒
Jährlich	25.12.2013		1. Weihnachtstag	☒
Jährlich	26.12.2013		2. Weihnachtstag	☒
Jährlich	31.12.2013		Sylvester	☒
Wöchentlich		Samstag		☒
Wöchentlich		Sonntag		☒

Arbeitsfreie Tage, die sich in bestimmten Intervallen wiederholen und entweder durch ihren Wochentag oder das Kalenderdatum eindeutig bestimmbar sind können durch das **Wiederholungsmuster** (*Jährlich*, *Wöchentlich*) eingerichtet werden. Einzelne Feiertage des Jahres, die auf ein bestimmtes **Datum** entfallen, sind ohne **Wiederholungsmuster** (*LEER*) einzurichten.

Im Feld **Beschreibung** kann der Tag näher beschrieben werden. Im Feld **Frei** wird der Tag als

arbeitsfrei gekennzeichnet.

Hinterlegen Sie den eingerichteten Basiskalender im Mandanten unter den **Firmendaten** im Inforegister **Lieferung** wie folgt:

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandanten die Navigationsoption **Verwaltung**.
2. Öffnen Sie im Bereich Anwendungseinrichtung die Seite **Allgemein / Firmendaten**

Firmendaten

Allgemein

Name: Verwaltungs GmbH
 Adresse: Maximilianstraße 160
 Adresse 2:
 PLZ-Code/Ort: 86150
 Ort: Augsburg
 Länder-/Regionscode: DE
 Hausnummer:
 Stiege:
 Türnummer:
 Telefonnr.: 0821/110 25 59
 USt-IdNr.:
 Steuerbevollmächtigter: Michael Meier
 Branchencode:
 Abgekürzter Name:
 Abgekürzten Namen anzeigen: ☐
 Teilnehmernr.:
 Bild: 
 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Bild, um die Optionen ...

Kommunikation

Zahlung

Lieferung

Lief. an Name:
 Lief. an Adresse:
 Lief. an Adresse 2:
 Lief. an PLZ-Code/Ort:
 Lief. an Länder-/Regionscode:
 Lief. an Kontakt:
 Lief. an Ort:
 Lagerortcode:
 Zuständigkeitseinheitencode:
 Verfügbarkeitsber. - Periode:
 Verfügbarkeitsber. - Zeitrahmen: Tag
 Basiskalendercode: SERVICE
 Spezifischer Kalender: Nein
 Kalender Übereinst.-Zeitraum: 1J

Systemindikator

Intrastat

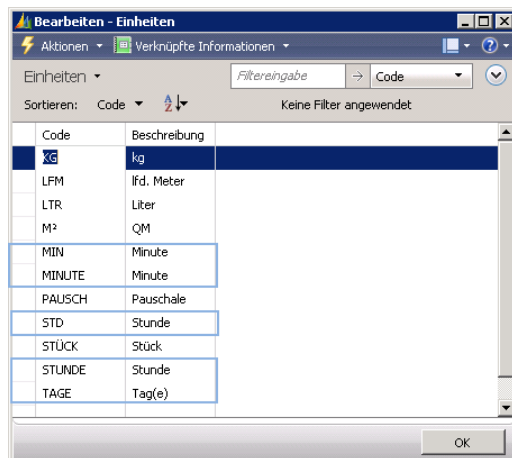
OK

HINWEIS

Der hier zugeordnete Basiskalender ist maßgeblich für die Erstellung der Ressourcenkapazitäten.

Ressourceneinheit*

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Ressourcenplanung**.
2. Öffnen Sie im Bereich Einrichtung die Liste **Einheiten**.



Legen Sie einen **Code** und eine **Beschreibung** für die Einheiten fest.

ACHTUNG

RELion-spezifische Programmierungen bei der Verwendung von Ressourceneinheiten:

Um bei der Analyse der geleisteten Arbeit die zeitbezogenen Ressourceneinheiten auswerten zu können, müssen die Ressourceneinheiten für die Zeiteinheiten auf die markierten Codes festgelegt werden.

Zulässige Zeiteinheiten sind in RELion **MIN** oder **MINUTE** (für Minuten), **STD** oder **STUNDE** (für Stunden) **TAGE** (für Tage). Andere Codes für die Darstellung von Zeiteinheiten werden in RELion nicht unterstützt!

Arbeitstypen*

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Ressourcenplanung**.
2. Öffnen Sie im Bereich Einrichtung die Liste **Arbeitstypen**.

Code	Beschreibung	Einheitencode	Betriebskostenverordnung
A-FORTBILD	Fortbildung	STD	☐
A-KRANK	Krank	STD	☐
A-ÜBERSTUN	Überstundenabbau	STD	☐
A-URLAUB	Urlaub	STD	☐
BAL-BAULEIT	BAL-Bauleitung	STD	☐
GPU-BAUM	GPU-Garten Bäume/Hecke	STD	☐
GPU-BESPRE	GPU-Gartenpflegebesprechung	STD	☐
GPU-GERÄTE	GPU-Gerätepfege	STD	☐
GPU-LAUB	GPU-Garten Laub	STD	☐
GPU-RASEN	GPU-Garten Rasenpflege	STD	☐
HMU-BESPRE	HMU-Hausmeisterbesprechung	STD	☐
INS-NOT-OB	INS-Notdienst Objekt	STD	☐
INS-NOT-WE	INS-Notdienst Wohnung	STD	☐
INS-RÄUMUN	INS-Wohnungsräumung	STD	☐
INS-REPARA	INS-Reparatur	STD	☐
INS-SANIER	INS-Wohnungsanierung	STD	☐
OBU-AUFZ	OBU-Aufzugwärter Kontrolle	STD	☐
OBU-BEGEHU	Objektbegehung HM	STD	☐
OBU-MÜLL	Objektbegehung-MÜLL	STD	☐
OBU-WINTER	Objektbegehung-Winterdienst	STD	☐
TÜR-ÖFFNUN	TÜR-Öffnung	STD	☐
VER-ABLESU	VER-Ablesung	STD	☐
VER-ABNAHM	VER-Abnahme + Übergabe	STD	☐
VER-BESICH	VER-Besichtigung	STD	☐
VER-SONSTI	VER-Sonstige	STD	☐
WBU-BAGATE	WBU-Bagatell	STD	☐
WBU-LÜFTEN	WBU-Lüften + Heizen	STD	☐

Arbeitstypen zeigen die verschiedenen Arten von Arbeit an, die eine Ressource ausführen kann, wie z. B. Überstunden, Transport, Tätigkeitsarten. Sollen Arbeitstypen von der Tageszeit oder dem Wochentag abhängig betrachtet werden, so sind für jede dieser Betrachtungsweisen eigene Arbeitstypen anzulegen.

HINWEIS

RELion-spezifische Programmierungen an der Tabelle **Arbeitstypen**:

Um bei einer Analyse der geleisteten Arbeit anhand der **Arbeitstypen** umlagefähige von nicht umlagefähigen Tätigkeiten im Sinne der Betriebskostenverordnung (BetrKV) unterscheiden zu können, kann jeder Arbeitstyp, der für eine Umlage in der Betriebskostenabrechnung relevant ist, im Feld **Betriebskostenverordnung** mit **Ja** gekennzeichnet werden.

Ressourcen*

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Ressourcenplanung**.
2. Öffnen Sie die Liste **Ressourcenübersicht**.

Nr.	Name	Art	Basiseinheit...	Einstandspreis	VK-Preis/D...	DB %	VK-Preis	Produktbuchungsgruppe	Suchbegriff
ALKO 100	Alko Rasenmäher	Maschine	STÜCK	5,00	DB = VK - EP	58,33333	12,00	SERVICES	ALKO RASE...
HAKO 1000...	Multikehrmaschine	Maschine	STÜCK	0,00	DB = VK - EP	0	0,00	SERVICES	MULTIKEH...
HMU_KEHRGUT	Volker Kehrgut	Person	STD	35,00	DB = VK - EP	0	35,00	SERVICES	VOLKER KE...
HSM1	Hans Huber	Person	STD	31,25	DB = VK - EP	15,08152	36,80	VOLL	HANS HUBER
HSM2	Martin Meier	Person	STD	26,00	DB = VK - EP	27,77778	36,00	SERVICES	MARTIN M...
LIFT	Lift für Möbel	Maschine	STD	0,00	DB = VK - EP	100	452,00	SERVICES	LIFT FÜR M...
LINDA	Linda Martin	Person	STD	9,80	DB = VK - EP	49,48454	19,40	SERVICES	LINDA MAR...
MARLIES	Marlies Dressler	Person	STD	83,60	DB = VK - EP	49,63855	166,00	SERVICES	MARLIES D...
MEISTER	Konrad Meister	Person	STD	36,00	DB = VK - EP	0	0,00	VOLL	KONRAD M...
MICHAEL	Michael Holm	Person	STD	49,50	DB = VK - EP	40,36145	83,00	SERVICES	MICHAEL H...
TECHNIKER	Wolfgang Techniker	Person	STD	36,00	DB = VK - EP	0	0,00	VOLL	WOLFGAN...

Mit Aktionen / Neu legen Sie einen neuen Datensatz an.

Im Inforegister **Allgemein** vergeben Sie die Nummer (**Nr.**), den Namen (**Name**) sowie die **Art** (*Maschine* oder *Person*) der Ressource. Optional kann die Ressource einer Ressourcengruppe (**Res.-Gruppennr.**) zugeordnet und für das Buchen gesperrt (**Gesperrt** = Ja) werden.

Hinterlegen Sie unbedingt den **Basiseinheitencode** der Ressource.

HINWEIS

Es können mehrere Einheitencodes in Verbindung mit der Ressource verwendet werden. Über den erweiterten Lookup im Feld **Basiseinheitencode** hinterlegen Sie die möglichen Einheiten, die Sie im Zusammenhang mit der Buchung der Ressource verwenden wollen.

Code	Menge pro Einheit	Verknüpft mit Basiseinheit
STD	1	☒
TAGE	8	☒

Das Feld **Menge pro Einheit** enthält die Anzahl der Einheiten, für die der Code steht, verglichen mit dem Einheitencode, den Sie im Feld **Basiseinheitencode** auf der **Ressourcenkarte** eingegeben haben. Sie können eine Dezimalzahl eingeben, die größer oder kleiner als 1 ist.

Wenn beispielsweise der **Basiseinheitencode** *STUNDE* und der **Code** *TAGE* ist, geben Sie in diesem Feld 8 ein. Wenn allerdings der **Basiseinheitencode** *TAGE* ist und eine einzelne Stunde verkauft werden soll, geben Sie in diesem Feld 1/8 ein. (Dieser Wert wird automatisch in 0,125 konvertiert).

Im Inforegister **Fakturierung** geben Sie den Einkaufs- (**EK-Preis**), Einstands- (**Einstandspreis**) und

Verkaufspreis (**VK-Preis**) vor und richten die **Produktbuchungsgruppe** und **MwSt.-Produktbuchungsgruppe** ein.

Bearbeiten - Ressourcenkarte - HSM2 - Martin Meier

Aktionen | Verknüpfte Informationen | Berichte

HSM2 - Martin Meier

Allgemein | HSM2 | Person | STD

Fakturierung | SERVICES | 19-MWST

Persönliche Daten

Funktion: Hausmeister | Soz.-Versicherungsnr.: |

Adresse: | Ausbildung: |

Adresse 2: | Übereinkommen: |

PLZ-Code: | Anstellungsdatum: |

Ort: |

OK

Im Inforegister **Persönliche Daten** können nachrichtliche Informationen, wie die **Funktion**, **Adresse**, **Ausbildung** und **Anstellungsdatum** hinterlegt werden.

Ressourcenpreise und Ressourcenkosten

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Ressourcenplanung**.
2. Öffnen Sie im Bereich Verwaltung die Liste **Ressourcen Einst.-Pr.**

Bearbeiten - Ressourcen Einst.-Pr.

Aktionen

Ressourcen Einst.-Pr. | Art | Code | Arbeitstyp... | Einst.-Preis... | EK-Preis | Einstandspreis

Sortieren: Art, Code, Arbeitstypcode | Keine Filter angewendet

Art	Code	Arbeitstyp...	Einst.-Preis...	EK-Preis	Einstandspreis
Ressource	HM_KEH...	AZ	Festpreis	0,00	10,00
Ressource	HM_KEHRGUT	NOT	Festpreis	0,00	20,00
Ressource	HM_KEHRGUT	ÜBERST	Festpreis	0,00	12,50
Ressource	LINDA	AZ	Festpreis	25,00	30,00
Ressource	LINDA	NOT	Festpreis	35,00	35,00
Ressource	MARLIES	NOT	Festpreis	0,00	0,00
Ressource	MICHAEL	NOT	Festpreis	50,00	70,00
Alle			Festpreis	0,00	0,00
Alle	LINDA		Festpreis	0,00	0,00

OK

Auf der Seite **Ressourcen Einst.-Pr.** legen Sie in Abhängigkeit von der **Art** der *Ressource*, der *Ressourcengruppe* oder der Einzelressource, dem entsprechenden **Code** der Ressource und dem jeweiligen **Arbeitstypencode** einen **EK-Preis** und einen **Einstandspreis** fest.

HINWEIS

Die Einrichtung der Ressourceneinstandspreise ist optional. Werden hier keine Preise eingerichtet, werden die Preise aus der **Ressourcenkarte** verwendet. Die Optionen der **Einst. Preisberechnung** sind *Festpreis*, *Prozentzuschlag*, *MW-Zuschlag*. *Festpreis* übersteuert den Preis der **Ressourcenkarte**. Die *Zuschläge* werden diesem hinzu addiert. *Zuschläge* lassen sich nur in Verbindung mit Arbeitstypen einrichten, *Festbeträge* hingegen können auch ohne Arbeitstyp festgelegt werden.

Analog dazu legen Sie die Ressourcenverkaufspreise fest:

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Ressourcenplanung**.
2. Öffnen Sie im Bereich Verwaltung die Liste **Ressourcen VK-Preise**.

The screenshot shows a software window titled 'Bearbeiten - Ressourcen VK-Preise'. It contains a table with the following data:

Art	Code	Arbeitsstypencode	VK-Preis
Ressource	HM_KEHRGUT	A-FORTBILD	36,00
Ressource	HM_KEHRGUT	A-KRANK	36,00
Ressource	HM_KEHRGUT	A-ÜBERSTUN	36,00
Ressource	HM_KEHRGUT	A-URLAUB	36,00
Ressource	HM_KEHRGUT	BAL-BAULEI	36,00
Ressource	HM_KEHRGUT	GPU-BAUM	36,00
Ressource	HM_KEHRGUT	GPU-BESPRE	36,00
Ressource	HM_KEHRGUT	GPU-GERÄTE	36,00
Ressource	HM_KEHRGUT	GPU-LAUB	36,00
Ressource	HM_KEHRGUT	GPU-RASEN	36,00
Ressource	HM_KEHRGUT	HIMJ-BESPRE	36,00
Ressource	HM_KEHRGUT	INS-NOT-OB	36,00
Ressource	HM_KEHRGUT	INS-NOT-WE	72,00
Ressource	HM_KEHRGUT	INS-RÄUMUN	36,00
Ressource	HM_KEHRGUT	INS-REPARA	36,00
Ressource	HM_KEHRGUT	INS-SANTIER	36,00
Ressource	HM_KEHRGUT	OBJ-BEGEHU	36,00
Ressource	HM_KEHRGUT	OBJ-MÜLL	31,00
Ressource	HM_KEHRGUT	OBJ-WINTER	36,00
Ressource	HM_KEHRGUT	TUR-ÖFFNUN	36,00

HINWEIS

Die Einrichtung der Ressourcenverkaufspreise ist optional. Werden hier keine Preise eingerichtet, werden die Preise aus der **Ressourcenkarte** verwendet.

Service Einrichtung*

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Service / Verwaltung**.
2. Öffnen Sie die Aufgabenseite **Service Einrichtung**.

In den Inforegistern **Allgemein**, **Nummerierung** und **RELion** sind die notwendigen Einrichtungen vorzunehmen.

Wählen Sie im Inforegister **Allgemein** im Feld **Problembeschreibungsebene** die Ebene **Problem+Symptom** aus um die Verwendung von Problem- und Symptomcodes zu kennzeichnen.

Im Feld **Basiskalendercode** wird dem Regiebetrieb ein Kalender zugeordnet, in welchem die arbeitsfreien Tage des Jahres eingepflegt werden können.

Im Inforegister **Nummerierung** sind die Nummernserien für die verschiedenen Belege einzurichten.

Im Inforegister **RELion** kennzeichnen Sie den Mandanten durch das Kontrollkästchen **RE Regiebetrieb** als Regiebetriebsmandanten. Im Feld **Aufgaben Regiebetrieb an** legen Sie fest, ob Benachrichtigungen an den Servicemitarbeiter bei der Erfassung von Serviceaufträgen auf Basis einer Schadensmeldungen zugestellt werden sollen. Die Optionen sind *Leer*, *Bearbeiter*, *Bearbeiter inkl. Stellvertreter*. Bei *Leer* erfolgt keine Benachrichtigung. Bei *Bearbeiter* (bzw. *Bearbeiter inkl. Stellvertreter*) werden die RE Bearbeiter mit der Rollenfunktion *Regiebetrieb* (bzw. deren Stellvertreter) benachrichtigt.

In den Feldern **Ursachencode Überstunden**, **Krankheit** und **Urlaub** hinterlegen Sie die Codes, die für die neutrale Erfassung nicht geleisteter Arbeitszeit verwendet werden sollen.

Im Inforegister **Verträge** richten Sie Parameter der Serviceverträge ein.

Dieses Feld enthält die maximale Anzahl der Tage, die Sie als Zeitraum für die Stapelverarbeitung **Aufträge für Verträge erstellen** verwenden können. Geben Sie hier 365 an, wenn Sie z.B. für einen Zeitraum von maximal einem Jahr Serviceaufträge anlegen wollen.

Ein Häkchen im Feld **Vertragsänderungen protokoll.** gibt an, dass Änderungen am Servicevertrag im Vertragsänderungsprotokoll aufgezeichnet werden.

Servicestandardzeiten*

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Service / Verwaltung**.
2. Öffnen Sie die Seite **Servicestandardzeiten**.

Startdatum	Tag	Startzeit	Endzeit	A...
	Montag	08:00:00	17:00:00	☒
	Dienstag	08:00:00	17:00:00	☐
	Mittwoch	08:00:00	17:00:00	☐
	Donnerstag	08:00:00	17:00:00	☐
	Freitag	08:00:00	17:00:00	☐

In der Liste **Servicestandardzeiten** richten Sie für jeden Wochentag die Geschäftszeiten Ihres Unternehmens ein. Sie können Arbeitszeiten für Wochentage in Perioden angeben, indem Sie ein Startdatum für jeden Eintrag verwenden. Sie können beispielsweise besondere Servicezeiten im Sommer haben.

Die Servicezeiten werden bei der Berechnung der Reaktionszeit von Serviceaufträgen und Angeboten berücksichtigt. Die Servicestandardzeiten gelten auch für Serviceverträge, es sei denn, Sie legen für einzelne Serviceverträge spezielle Servicezeiten fest.

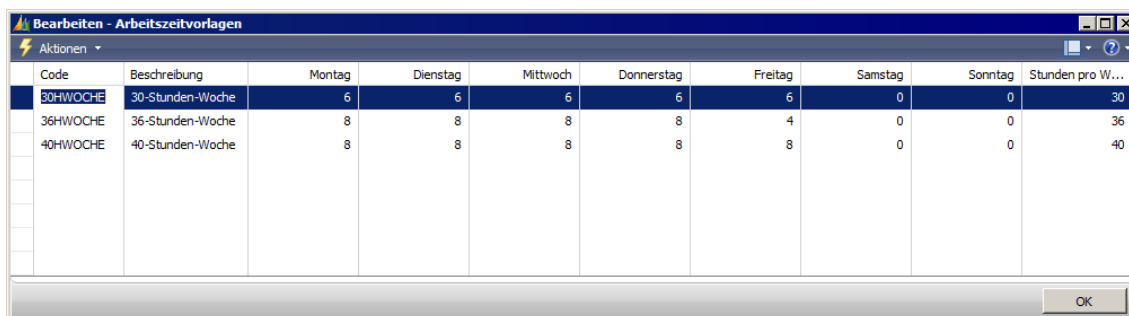
Bevor Sie mit der Erstellung von Serviceaufträgen beginnen können, müssen Sie die Servicestandardzeiten Ihres Unternehmens für mindestens fünf Wochentage festlegen.

HINWEIS

Die Servicezeiten haben für die Anwendung im RELion Regiebetrieb keine Bedeutung. Dennoch ist ein Standardservicezeitplan einzurichten.

Arbeitszeitvorlagen*

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Service / Verwaltung**.
2. Öffnen Sie die Liste **Arbeitszeitvorlagen**.



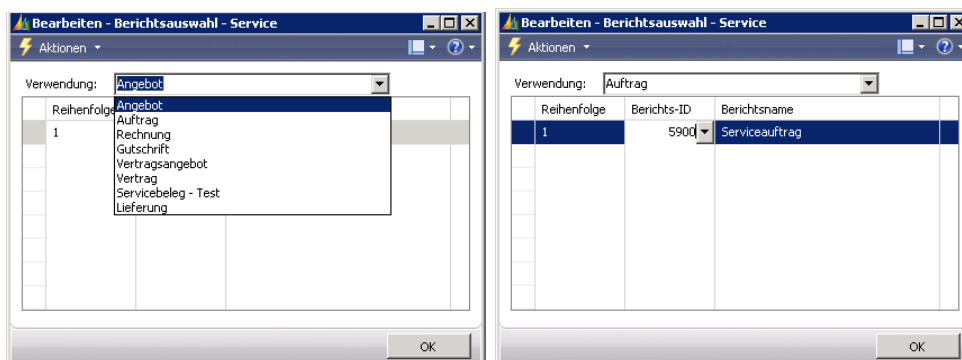
Code	Beschreibung	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag	Stunden pro W...
30HWOE	30-Stunden-Woche	6	6	6	6	6	0	0	30
36HWOE	36-Stunden-Woche	8	8	8	8	4	0	0	36
40HWOE	40-Stunden-Woche	8	8	8	8	8	0	0	40

Die **Arbeitszeitvorlagen** enthalten die üblichen Arbeitsstunden in Ihrem Unternehmen. Sie können unterschiedliche Arbeitszeitvorlagen für Vollzeitkräfte und Teilzeitkräfte einrichten. Diese Vorlagen werden genutzt, wenn Sie die Kapazitäten für die Ressourcen festlegen, um zu bestimmen, wie viele Stunden pro Wochentag ein einzelner Mitarbeiter für Serviceaufgaben verfügbar ist.

Sie können beliebig viele Vorlagen einrichten. Jede Vorlage enthält die Anzahl der Arbeitsstunden pro Wochentag.

Berichtsauswahl Service*

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Service / Verwaltung**.
2. Öffnen Sie die Liste **Berichtsauswahl-Service**.



Reihenfolge	Berichts-ID	Berichtsname
1	5900	Serviceauftrag

Hier richten Sie die für die Belegdruckverarbeitung benötigten Berichte ein.

HINWEIS

RELion-spezifische Programmierungen für die Berichtsauswahl:

Die **RELion Berichte** für die Belege lauten:

- **Angebot** 5163973
- **Auftrag** 5163972
- **Rechnung** 5163974
- **Gutschrift** 5163XXX
- **Vertragsangebot** 5163xxx
- **Vertrag** 5163978
- **Servicebeleg – Test** 5163xxx
- **Lieferung** 5163979

Serviceartikelgruppen

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Service / Verwaltung**.
2. Öffnen Sie die Liste **Serviceartikelgruppen**.

Code	Beschreibung	Vorg.-Vertrags...	Vorg.-Servi...	Vorg.-Reaktion...
REL_AUSSEN	RELion Aussenanl...			0
REL_AUSSTA	RELion Ausstattung			0
REL_WOH...	RELion Wohnung			0

Serviceartikelgruppen fassen Artikel zusammen, die in Bezug auf Reparatur und Wartung ähnlich sind, wie z. B. Gewerke, Bauteile etc.

In der Serviceartikelgruppe können Vorgabewerte für Serviceartikel eingerichtet werden, wie Vertragsrabatt, Servicepreisgruppe und Reaktionszeit.

HINWEIS

Die Einrichtung ist optional.

Servicevertragskontengruppen*

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Service / Verwaltung**.
2. Öffnen Sie die Liste **Servicevertragskontengruppen**.

Code	Beschreibung	Nicht vorausbez. Vertragskonto	Vorausbez. Vertragskonto
HARDWARE	Hardware	839955	839996
INTERN	Interne Verträge	839955	839996
SOFTWARE	Software	839955	839997
TEST	TEst	839955	839997
SERVICE	Serviceverträge	839955	839997

Diese Liste wird verwendet, um die Servicevertragskonten, die für Servicerechnungen der Serviceverträge verwendet werden, zu gruppieren.

Sie können in diese Liste den Servicevertrags-Kontengruppencode und die Sachkontencodes für vorausbezahlte sowie für nicht vorausbezahlte Vertragskonten eingeben.

Servicevertragsvorlagen

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Service / Verwaltung**.
2. Öffnen Sie die Liste **Servicevertragsvorlagen**.

Nr.	Beschreibung	Vorausbezahlt	Servicevertragskontengrp.-Code	Fakturierungsintervall
VORL0001	Vorausbez. Vertrag - Hardware	☒	HARDWARE	Ein Monat
VORL0002	Nicht vorausbezahlter Vertrag...	☐	HARDWARE	Ein Monat
VORL0003	Vorausbez. Vertrag - Software	☒	SOFTWARE	Ein Monat
VORL0004	Nicht vorausbezahlter Vertrag...	☐	SOFTWARE	Ein Monat

In der Liste **Servicevertragsvorl.-Übersicht** können Sie Vertragsvorlagen einrichten, die als vorgefertigte Vertragsmuster mit den gängigsten Vertragskonditionen und Servicevertragsdetails dienen. Wenn Sie ein Servicevertragsangebot erstellen, können Sie auch diese Vorlagen nutzen. Die Inhalte der Vorlage werden dann automatisch in die entsprechenden Felder des Vertragsangebotes übernommen.

HINWEIS

Die Einrichtung ist optional.

Servicevertragsgruppen

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Service / Verwaltung**.
2. Öffnen Sie die Liste **Servicevertragsgruppen**.

Code	Beschreibung	Rabatt nur auf Vertr.-Aufträge
HARDWARE	Hardwarevertrag	☒
SOFTWARE	Softwarevertrag	☐
SONDER	Sondervertrag	☐
SUPPORT	Supportvertrag	☐
WART	Wartungsvertrag	☒

Auf der Seite **Servicevertragsgruppen** können Gruppencodes für zusammengehörige Serviceverträge eingerichtet werden. Vertragsgruppen können für statistische Zwecke verwendet werden und um einzuschränken, dass Vertragsrabatte nur bei Serviceaufträgen Gültigkeit haben, die dem Vertrag zugeordnet sind.

HINWEIS

Die Einrichtung ist optional.

Servicekosten

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Service / Verwaltung**.
2. Öffnen Sie die Liste **Servicekosten**.

Code	Kostenart	Beschreibung	Kontonr.	Servicegebi...	Standardmenge	Einheitencode	Vorg.-Einstand...	Vorg.-VK-Preis
PAUSCHALE	Andere	Einsatzpauschale	801000		1	STÜCK	15,00	30,00
REISE_M	Reise	Reisekosten	860001	M	1	STÜCK	0,00	0,20
REISE_N	Reise	Reisekosten	801000	N	1	STÜCK	0,10	0,50
REISE_O	Reise	Reisekosten	860001	O	1	STÜCK	0,00	0,40
REISE_S	Reise	Reisekosten	860001	S	1	STÜCK	0,10	0,90
REISE_SE	Reise	Reisekosten	860001	SO	1	STÜCK	0,10	0,70
REISE_W	Reise	Reisekosten	860001	W	1	STÜCK	0,10	1,10
START	Andere	Grundgebühr	860001		1	STÜCK	0,40	3,60

Mit **Servicekosten** können Sie allgemeine Gebühren und Pauschalen abbilden, wie z. B. Reisekosten (abhängig vom Servicegebiet), Grundgebühren oder Supportpauschalen. Hierzu können Sie für jeden Servicekostencode eine Vorgabemenge, einen VK-Preis und eine Sachkontennummer eintragen.

Sie können die eingerichteten Servicekosten in Servicerechnungszeilen erfassen, indem Sie dort im Feld **Art** die Option Kosten auswählen.

HINWEIS

Die Einrichtung ist optional und nur bei Bedarf für die Berechnung von zusätzlichen Kosten, die nicht durch die Ressourcenpreise oder das Verbrauchsmaterial festgelegt sind einzurichten.

Serviceauftragsarten

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Service / Verwaltung**.
2. Öffnen Sie die Liste **Serviceauftragsarten**.

Code	Beschreibung
HARDWARE	Service Hardware
P_TECHN.	Technische Prüfung
PFLEGE	Pflege
SCHADEN	Schadensmeldung
SERVICE	Service allgemein
SOFTWARE	Service Software
VERKEHRSSI	Verkehrssicherung
WARTUNG	Wartung

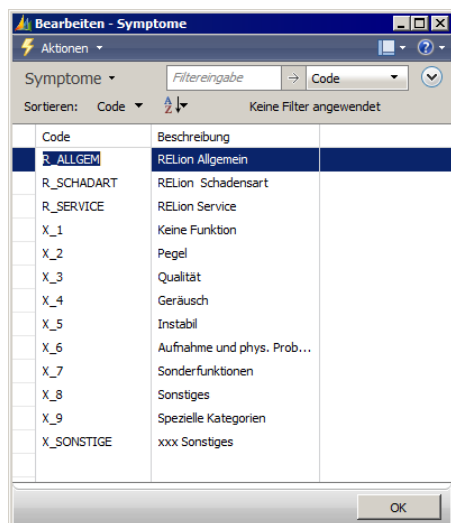
Serviceauftragsarten können eingerichtet werden, um die unterschiedlichen Serviceaufträge zu gruppieren.

HINWEIS

Die Einrichtung ist optional.

Symptome*

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Service / Verwaltung**.
2. Öffnen Sie die Liste **Symptome**.



Symptome dienen, wie im Kapitel **Begriffe im Servicemodul und Verwendung im Regiebetrieb** bereits erläutert, der Gliederung der Serviceaufträge nach Problembereichen. Der Symptomcode, der nach der Herkunft des Serviceauftrages aus einer Schadensmeldung heraus die Reparaturaufträge kennzeichnet, ist hier einzurichten und in der **Instandhaltung Einrichtung** (Siehe Kapitel **Einrichtung Regiebetrieb in der Instandhaltung**) zu hinterlegen (hier beispielsweise R_SCHADART).

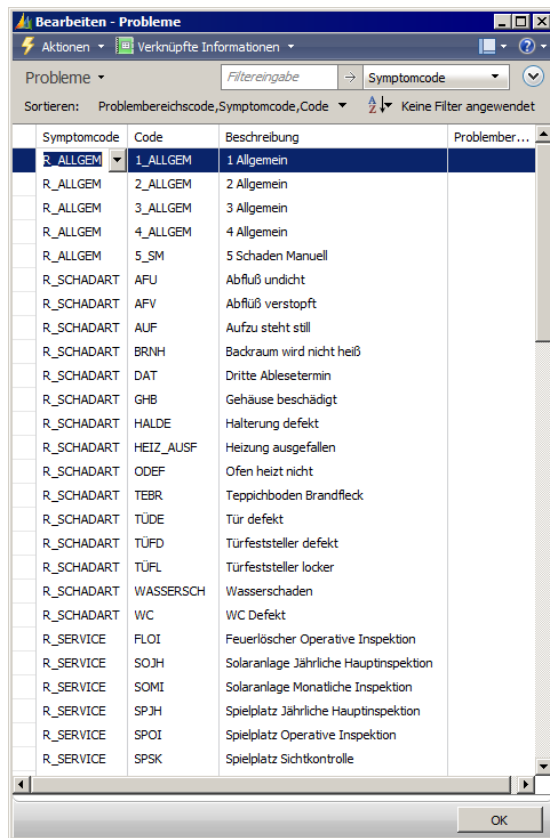
Die übrigen Symptomcodes sind frei definierbar und in Serviceaufträgen verwendbar.

HINWEIS

Da Schadensmeldungen in Serviceaufträge – auch mandantenübergreifend- überführt werden können, ist der Symptomcode im Service für die Schadensmeldungen von großer Bedeutung, da auch die Schadensarten der Schadensmeldung in Problemcodes des Service synchronisiert werden.

Probleme*

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Service / Verwaltung**.
2. Öffnen Sie die Liste **Probleme**.



Über Problemcodes können somit im Falle einer Schadensmeldung die *Schadensarten* erfasst werden und im Falle eines Servicevertrages die *Leistungspositionen* eines Leistungsverzeichnisses.

Problemcodes werden pro Symptomcode verwaltet.

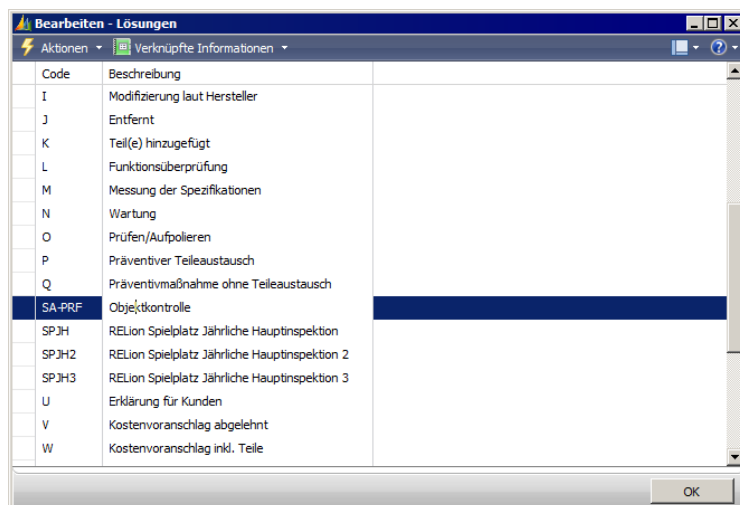
Für die Problemcodes, die nicht in Bezug zu einer Schadensmeldung stehen, können die Codes frei eingerichtet und den Serviceaufträgen zugewiesen werden.

HINWEIS

- Die Schadensarten der Schadensmeldung werden im Service zum Problemcode synchronisiert.
- Problemcodes müssen daher nicht eingerichtet oder gepflegt werden, solange sie dem Symptomcode für die Schadensart entsprechen.

Lösungen

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Service / Verwaltung**.
2. Öffnen Sie die Liste **Lösungen**.



Mithilfe der LösungsCodes und zugeordneter Textbausteine können Arbeitsanweisungen zu bestimmten Aufgabenstellungen, die durch ihren Problemcode definiert sind, erfasst werden. Über Verknüpfte Informationen / Text / Textbausteine gelangen Sie zur Übersicht der Textbausteine.

Mit Aktionen / Neu eröffnen Sie dort einen neuen Textbaustein, falls keiner vorhanden ist.

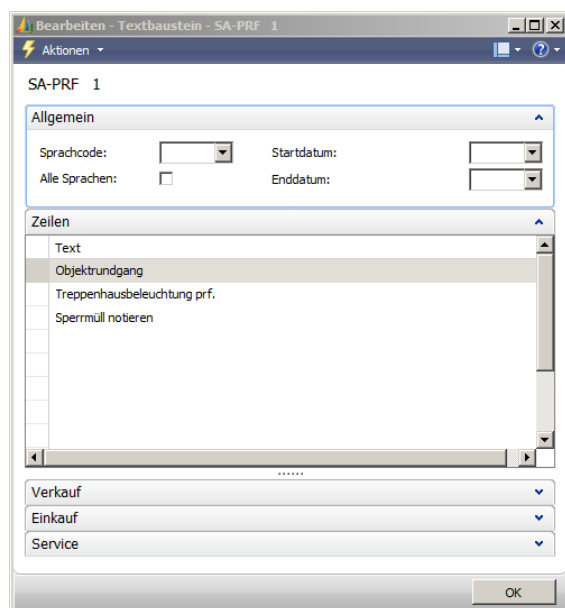
Mit Aktionen / Ansicht können Sie den Textbaustein anzeigen, mit Aktionen / Bearbeiten können Sie den Text bearbeiten.

HINWEIS

RELion-spezifische Programmierungen an dem Standard-Lösungscode:

Einem Lösungscode kann in RELion ein **Textbaustein** zugeordnet werden. Die Zeilen des Textbausteins bilden dabei z.B. die einzelnen Arbeitsschritte ab, die zur Durchführung der Aufgabe notwendig sind.

Z.B. in Verbindung zum Lösungscode SA-PRF (Objektkontrolle)



Das Arbeiten mit LösungsCodes und/oder Textbausteinen ist optional.

Standard Servicecodes

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** des Regiebetriebmandaten die Navigationsoption **Verwaltung / Anwendung Einrichtung / Service / Allgemein**.
2. Öffnen Sie die Liste **Standard Servicecodes**.

Über optionale Servicecodes können Bausteine von Serviceleistungen und benötigten Ressourcen eingerichtet werden. Durch die Verwendung von Servicecodes bei häufig wiederkehrenden Arbeiten mit gleichen Ressourcenzuordnungen und Verbrauchskennzahlen kann der Erfassungsaufwand erheblich reduziert werden.

In der **Standardservicecodekarte** erfassen Sie neben dem **Code** und der **Beschreibung** im Inforegister **Allgemein** in den Zeilen die Positionen, die regelmäßig in Verbindung mit dem Servicecode anfallen.

Art	Nr.	Beschreibung	Menge
Ressource	HM_KEHRGUT	Volker Kehrgut	1
Ressource	ALKO 100	Alko Rasenmäher	1

HINWEIS

RELion-spezifische Programmierungen am Problemberichtswesen:

In RELion ist es möglich, anders als im Standard, Servicecode Bausteine in Serviceverträgen **und** Serviceaufträgen zu verwenden.

Einrichtung Regiebetrieb in der Instandhaltung

In den leistungsempfangenden Mandanten ist keine Einrichtung des Service notwendig. Die Übergabe von Aktivitäten erfolgt über die Schadensmeldung in der Instandhaltung.

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** die Navigationsoption **RELion / Instandhaltung**.
2. Öffnen Sie die Aufgabenkarte **Instandhaltung Einrichtung**.

In dem Infocenter **Regiebetrieb** sind die notwendigen Einrichtungen vorzunehmen.

Bearbeiten - Instandhaltung Einrichtung

Aktionen

Instandhaltung Einrichtung

Allgemein

Nummerierung

Aufgabenverwaltung

Budget

Freigabeverwaltung

Bauabzugssteuer

WEB-Portal

Regiebetrieb

RE Regiebetriebmandant: RELion_Regie

Eigentümer/Mieter für Buchung Regiebetrieb: Mieter

Objektnr. für Buchung Regiebetrieb: OBJ00022

RE Regiebetrieb Kreditor: 000013

Symptom Code für Schadensart: R_SCHADART

OK

Im Feld **RE Regiebetriebmandant** hinterlegen Sie den Mandanten, der die Serviceleistungen erbringt.

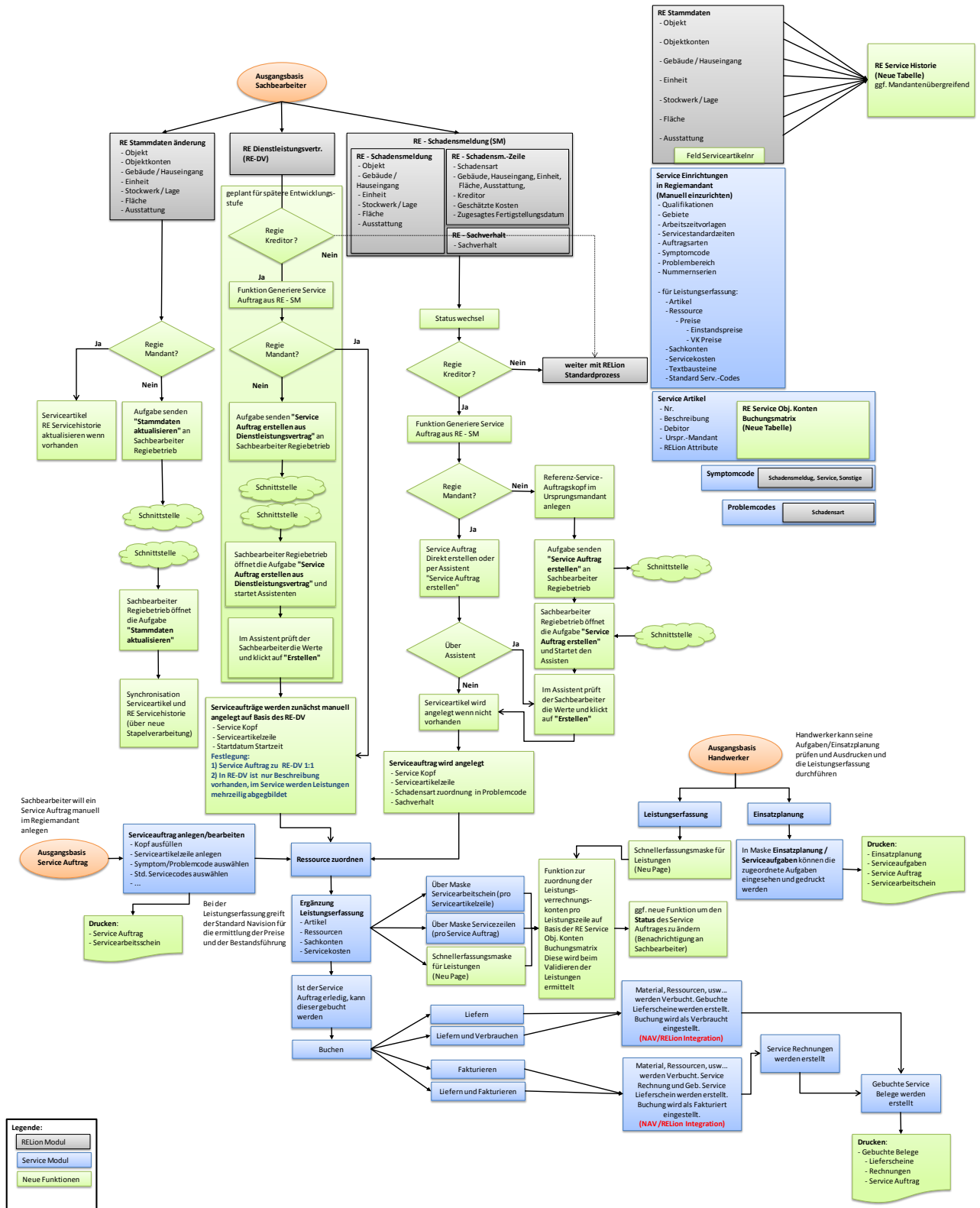
In den Feldern **Eigentümer/Mieter für Buchung Regiebetrieb** und **Objektnr. für Buchung Regiebetrieb** hinterlegen Sie im Regiebetriebsmandanten das Fibu-Objekt zur Abwicklung der Buchungsvorfälle im Regiebetrieb. In den übrigen Mandanten bleiben diese beiden Felder leer.

Im Feld **Symptom Code für Schadensart** hinterlegen Sie den Code, den Sie für die Kennzeichnung der Serviceaufträge mit Bezug auf eine Schadensmeldung verwenden wollen.

Im Feld **RE Regiebetrieb Kreditor** hinterlegen Sie die Kreditorennr. des Regiebetriebes. Bei eingeschalteter Adressstammsynchronisation mit der aktivierten Option Einheitliche Kreditoren ist diese dann in allen Mandanten gleichlautend einzurichten. Diese Einrichtung ist auch im Regiebetriebsmandanten vorzunehmen, damit dort Schadensmeldungen an den Service übergeben werden können.

4. Fallbeispiele Aufgabenabwicklung im Regiebetrieb

Schematischer Ablauf (Stand 03.10.2013; Überarbeitung folgt)



Erstellen von Serviceartikeln

Die Erstellung der Serviceartikel übernimmt RELion durch Stammdatensynchronisation im Hintergrund wenn durch eine Schadensmeldung ein Serviceauftrag übergeben wird.

Serviceartikel können bei Bedarf jedoch auch durch den Anwender aus dem jeweiligen Mandanten über eine Funktion angelegt werden.

Mögliche Ebenen für die Erstellung der Serviceartikel sind die Aufgabenseiten zu den RELion Attributen

- Objekt
- Gebäude
- Hauseingang
- Einheitenstamm
- Ausstattung

sowie die Übersicht des RELion Attributes

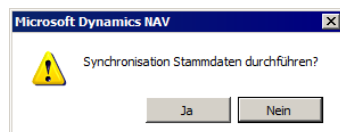
- Räume und Flächen

Ausgehend von der Aufgabenseite des jeweiligen RELion Attributes bzw. der Übersicht **Räume und Flächen** über Aktionen / Funktionen / Serviceartikel anlegen in Regiebetriebsmandant.

Nach Ausführung der Funktion stehen die Serviceartikel im Regiebetriebsmandanten für die Verwendung im Service zur Verfügung. Bei mandantenübergreifenden Prozessen startet die Synchronisation beim Aufruf der Übersicht der Serviceartikel im Regiebetriebmandanten.

Die Übersicht wird aufgerufen über **Abteilung / Service / Listen / Serviceartikel**.

Liegen neue Informationen über Serviceartikel vor, erhalten Sie zunächst einen Hinweis:



Wenn Sie den Hinweis mit *Ja* bestätigen, werden die Serviceartikel angelegt/aktualisiert. Wenn Sie mit *Nein* bestätigen, wird die Liste angezeigt ohne eine Aktualisierung/Neuanlage. Beim nächsten Aufruf der Übersicht wird der Hinweis in diesem Fall erneut angezeigt.

In der Protokoll-Synchronisationstabelle werden die zu synchronisierenden Datensätze zwischengespeichert. Sie rufen die Protokoll-Synchronisationstabelle über **Abteilung / Service / Aufgaben / Protokoll Synchronisation** auf.

In der Liste **Service Wizard Data** sehen Sie die zur Synchronisation anstehenden Datensätze nebst eventuell protokollierter fehlerhafter Synchronisationsversuche (z.B. weil ein Serviceartikel bereits angelegt wurde).

Zell...	Offen	Fehler	Fehlertext	Art der Zeile	Art Trigger	Quelle Mandant	Ziel Mandant	Beschreib...	Serviceartikelnr.	RE Attribut...	Eigentümer...	Objektnr.
3	☒	☒	E900 - Es wurde der Serviceartikel SNR000005 gefunden der die RELion Attribute b...	Stammdaten	Insert	RELion_Geral...	RELion_Re...	Aufzug		Ausstattung	Mieter	30002

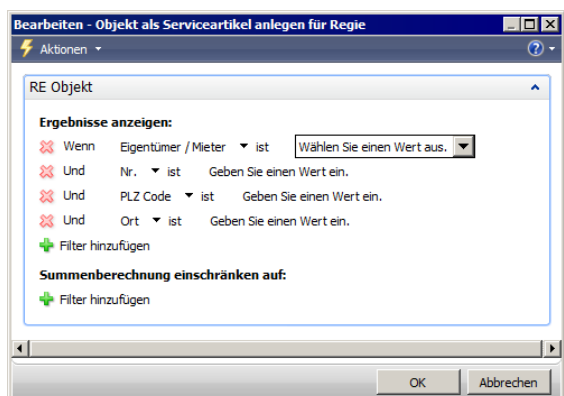
Liste **Service Wizard Data**

Bezeichnung	Beschreibung
Fehlertext	E900 <i>Es wurde der Serviceartikel [Nr.] gefunden der die RELion Attribute besitzt aus der [Quelle][Datensatz]</i> Ursache : Serviceartikel mit den RELion Attributen schon vorhanden. E901 <i>Für den Adressstamm [Nr.] wurde kein [Debitor] gefunden! Bitte legen Sie diesen zuerst an!</i> Ursache: Debitor wurde für den Adressstamm nicht gefunden. E902 <i>Keine [Adressstammnummer] in [Service Wizard Data] gefunden!</i> Ursache: Keine Adressstammnr. in Service Wizard Data übergeben. E903 <i>Kein Serviceartikel [Nr.] gefunden der die RELion Attribute besitzt aus der [Quelle] [Datensatz].</i> Ursache: Kein Serviceartikel mit den RELion Attributen gefunden.
Art der Zeile	Nach der Herkunft der Synchronisationsquelle wird unterschieden nach <i>Stammdaten, Schadensarten, Serviceauftragskopf, Serviceauftragszeile, Servicezeile und Bemerkungen.</i> <i>Serviceauftragskopf</i> übernimmt die wesentlichen Informationen aus dem Schadensmeldungskopf, hierzu zählen die Schadensmeldung Nr., Objektnr., weitere RE Attribute und das Schadensthema/Schadensthema 2 im Feld Beschreibung /Beschreibung 2. <i>Serviceauftragszeile</i> übernimmt die wesentlichen Informationen aus der Schadensmeldungszeile, die mit der Schadensart in der Schadensmeldung angelegt wurde. Dabei wird die Schadensart der Schadensmeldung in den Problemcode übertragen. <i>Bemerkungen</i> übernimmt die restlichen zur Schadensmeldungszeile assoziierten Zeilen der Schadensmeldung. <i>Schadensart</i> übernimmt neue Schadensarten für die Synchronisation in die Problemcodes mitsamt ggf. hinterlegter Schadensarten Textbausteine.
Art Trigger	Unterscheidung zwischen Änderung eines bestehenden Datensatzes (<i>Modify</i>) und Neuem Datensatz (<i>Insert</i>), Umbenennung (<i>Rename</i>) Löschung (<i>Delete</i>).

Für die erstmalige Einrichtung von Serviceartikeln in größerer Menge, z.B. bei Datenübernahmen, bieten sich Stapelverarbeitungen zur Anlage von Serviceartikeln an.

Die Aufrufe der jeweiligen Verarbeitungsreports sind im Menü eingebunden. Die Reports sind mandantenweise auszuführen:

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** die Navigationsoption **Service / Verwaltung**.
2. Öffnen Sie im Bereich RELion einen der 5 Reports, je nachdem zu welcher Attributsebene Serviceartikel angelegt werden sollen, z.B. für Objekte **Objekt als Serviceartikel anlegen für Regie**.



Filtern Sie die gewünschten Objekte und starten Sie die Verarbeitung mit **OK**.

Analog verfahren Sie mit den übrigen Attributsebenen, namentlich den Gebäuden und Hauseingängen (**Objekt Gebäude als Serviceartikel anlegen für Regie**), Einheitenstämmen (**Einheitenstamm als Serviceartikel anlegen für Regie**), Räumen & Flächen (**Raum und Fläche als Serviceartikel anlegen für Regie**) und Ausstattungen (**Einheit Ausstattungen als Serviceartikel anlegen für Regie**).

Erstellen von Ressourcenkapazitäten

Um die Mitarbeiter und Maschinen den Serviceaufträgen zuordnen zu können und deren Verfügbarkeit für den gewünschten Einsatztag im Überblick zu halten, sind vor der Einsatzplanung zunächst die Ressourcenkapazitäten zu erstellen.

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** die Navigationsoption **Ressourcenplanung**.
2. Öffnen Sie im Bereich Aufgaben die Seite **Ressourcenkapazität**.

Nr.	Name	18.12.13	19.12.13	20.12.13	21.12.13
ALKO 100	Alko Rasenmäher	0,00	0,00	0,00	0,00
HAKO 10001007	Multikehrmaschine	0,00	0,00	0,00	0,00
HM_KEHRGUT	Volker Kehrgut	0,00	0,00	0,00	0,00
HSM1	Hans Huber	0,00	0,00	0,00	0,00
HSM2	Martin Meier	0,00	0,00	0,00	0,00
LIFT	Lift für Möbel	0,00	0,00	0,00	0,00
LINDA	Linda Martin	8,00	8,00	8,00	0,00
MARLIES	Marlies Dressler	0,00	0,00	0,00	0,00
MEISTER	Konrad Meister	0,00	0,00	0,00	0,00
MICHAEL	Michael Holm	8,00	8,00	4,00	0,00
TECHNIKER	Wolfgang Techniker	0,00	0,00	0,00	0,00
THORSTEN	Thorsten Scholl	6,00	6,00	6,00	0,00
WB-52-AJUELICH		0,00	0,00	0,00	0,00
WB-52-AWAGNER		0,00	0,00	0,00	0,00
WB-53-AWAGNER		0,00	0,00	0,00	0,00
WB-54-AJUELICH		0,00	0,00	0,00	0,00

Im Inforegister **Matrixoptionen** stellen Sie im Feld **Anzeigen nach** die Skalierung der verfügbaren Ressourcen nach *Tag, Woche, Monat, Quartal, Jahr* oder *Buchhaltungsperiode* ein.

Im Feld **Anzeigen als** wählen Sie die Anzeige *Bewegung* um zu sehen, welche Kapazitäten im anzuzeigenden Zeitraum verfügbar sind.

Um neue Kapazitäten zu erstellen, markieren Sie die Zeile der betreffenden Ressource und öffnen über **Aktionen / Planung / Kapazität festlegen** im Aktionsmenü des Inforegister **Ressourcenkapazität - Matrix** die **Res.-Kapazität Einstellungen**.

Allgemein

Startdatum: 01.01.2014 Donnerstag: 8

Enddatum: 31.12.2014 Freitag: 8

Arbeitszeitvorlage: 40HWOCHE Samstag: 0

Montag: 8 Sonntag: 0

Dienstag: 8 Stunden pro Woche: 40

Mittwoch: 8

Wählen Sie in den Feldern **Startdatum** und **Enddatum** den Zeitraum, für den die Kapazitäten erstellt werden sollen und im Feld **Arbeitszeitvorlage** den Code für die Verteilung der wöchentlichen Kapazität auf die Wochentage. Die Tageskapazitäten **Montag - Sonntag** werden aus der Vorlage in die Wochentage übertragen, können aber hier individuell noch geändert werden.

Mit **Aktionen / Kapazität erst.** übertragen Sie die Werte aus den Einstellungen in die Ressourcenplanung. Danach stehen Ihnen die Kapazitäten für die Einsatzplanung zur Verfügung.

ACHTUNG

Der Basiskalender übersteuert die Verteilung der Ressourcenkapazität auf die Wochentage unter Berücksichtigung der dort als arbeitsfrei gekennzeichneten Kalendertage. An freien Tagen sind somit keine Kapazitäten verfügbar.

Erstellen von Serviceaufträgen

Wie im Kapitel **Begriffe im Servicemodul und Verwendung im Regiebetrieb** bereits erwähnt, gibt es drei verschiedene Möglichkeiten, einen Serviceauftrag anzulegen.

1. Übernahme einer **Schadensmeldung** aus der Instandhaltung in den Service.
2. Manuelle Erfassung eines **Serviceauftrages**.
3. Erstellen eines Serviceauftrages aus einem bestehenden **Servicevertrag**.

Der Vollständigkeit halber wird noch erwähnt, dass auch aus einem Serviceauftragsangebot ein Serviceauftrag erstellt werden kann, diese Möglichkeit spielt im Regiebetrieb allerdings eine untergeordnete Rolle und wird hier nicht separat behandelt.

Übergabe einer **Schadensmeldung** aus der Instandhaltung in den Service

Ausgangslage ist die freigegebene Schadensmeldung, z.B.:

SM11/00126

Allgemein

Nr.: SM11/00126 ... Stockwerk: ...

Aufnahmedatum: 18.12.2013 Fläche: ...

Schadensdatum: 18.12.2013 Fläche Beschreibung: ...

Schadensuhrzeit: ... Ausstattung: ...

Schadens Thema: Treppenhauseingangstüre Ausstattung Beschreibung: ...

Schadens Thema 2: Automatische Schließung u... Kontakt: ...

Schadensort

Objekt: Mieter Kontakt Name: ...

Objektnr.: 30002 Adresse: Kantplatz 56

Gebäude: 1 Adresse 2: ...

Hauseingang: ... PLZ: 86150

Einheit: ... Ort: Augsburg

Lage: ... Tel.: ...

Schadenabwicklung

Art	Beschreibung	Objektnr.	Gebäude	Kredit-Nr.	Kredit Name
TÜSD	Türschließer defekt	30002	1	00074	Regie Betrieb
	Justieren				
	Ggf. erneuern				
TÜFD	Türfeststeller defekt	30002	1	00074	Regie Betrieb
	Prüfen + Instandsetzen				
	Ggf. erneuern				

Sachverhalt

Abwicklungsstatus

Details

Abwicklung

Freigabe

Erfassungsdatum: 18.12.2013 Abschluss-/Storno-Grund: ...

Erfasst von: TWB Abgeschlossen am: ...

Erfasst von (Name): Thomas W. Broel Abgeschlossen von: ...

Status: Freigegeben Storniert am: ...

Freigegeben am: 18.12.2013 Storniert von: ...

Freigegeben von: TWB Sondergenehmigung für Freigabe: ☐

Sondergenehmigung

Sondergenehmigung erteilt durch: ...

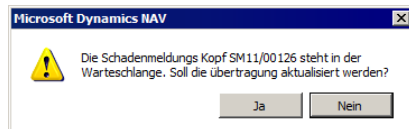
Sondergenehmigung erteilt am: ...

OK

Die Zeilen im Inforegister **Schadenabwicklung**, die im Feld **Keditor-Nr.** den Regiebetrieb führen, werden für die Erstellung der Serviceauftragszeilen vorgesehen.

Die Übergabe an den Service erfolgt über Aktionen / Funktion / Schadensmeldung an Regiebetrieb übermitteln. Dadurch wird die Schadensmeldung an die Schnittstelle zum Service, die Tabelle **Service Wizard Data** übergeben und dort bis zur Erstellung des Serviceauftrages im Regiebetrieb gesammelt. Solange der Serviceauftrag im Servicemandanten noch nicht erstellt wurde, kann durch erneute Ausführung der Funktion ggf. eine Aktualisierung vorgenommen werden, z.B. wenn sich Zeilen geändert haben oder weitere hinzugekommen sind.

Bei erneuter Ausführung der Funktion **Schadensmeldung an Regiebetrieb übermitteln** erhalten Sie einen Hinweis:



Wenn Sie mit *Nein* quittieren, wird eine erneute Übertragung an die Schnittstelle abgebrochen, mit *Ja* werden die Zeilen in der Tabelle **Service Wizard Data** aktualisiert.

ACHTUNG

Die Aktualisierung der Schnittstellentabelle **Service Wizard Data** kann nur solange vorgenommen werden, wie der Serviceauftrag im Regiemandanten zu dem Vorgang noch nicht angelegt wurde.

Danach sind Änderungen für die Übermittlung an den Service nicht mehr möglich!

HINWEIS

Es finden vor der Übermittlung der Schadensmeldung die gleichen Prüfungen statt, die auch vor der Beauftragung an einen fremden Kreditor erfolgen. Näheres dazu entnehmen Sie der separaten Ablaufbeschreibung Instandhaltung.

Die Funktion übergibt die Schadensmeldung zu Synchronisation in den Service.

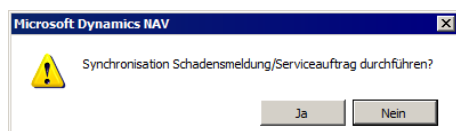
Sollten mehrere Schadensmeldungszeilen mit unterschiedlichen Kreditoren bestehen, so werden nur diejenigen an den Service übergeben, die für den Regiebetrieb vorgesehen sind. Die Identifikation erfolgt über die Zuordnung der Zeile zum Regiekreditor.

Mit der Übermittlung der Schadensmeldung an den Service ist der Vorgang in der Instandhaltung abgeschlossen. Nachrichtlich wird in der Infobox zur Schadensmeldung im Bereich **Schadensmeldung-Details** angezeigt, dass zur Schadensmeldung ein Serviceauftrag besteht.

Übernahme einer **Schadensmeldung** aus der Instandhaltung in den Service

Die Schadensmeldung wird bis zur Erstellung des Serviceauftrages durch den Mitarbeiter im Regiebetrieb in die Warteschlange der Schnittstellendatei **Service Wizard Data** gestellt. Sobald im Regiebetriebsmandanten die Übersicht zu den Serviceaufträgen geöffnet wird, kommt eine Abfrage, ob eine Synchronisation vorgenommen werden soll oder nicht.

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** die Navigationsoption **Service/Auftragsabwicklung**.
2. Öffnen Sie im Bereich Listen die Übersicht **Serviceaufträge**.



Solange die Synchronisation nicht ausgeführt wird, bleiben die Daten in der Warteschlange. Bei jedem erneuten Aufruf der Übersicht wird die Prüfung erneut durchgeführt und der Hinweis erneut eingeblendet (Analog zur Synchronisation der Serviceartikel).

Eine Übersicht zu den anstehenden Synchronisationsjobs erhalten Sie über **Abteilung / Service / Aufgaben / Protokoll Synchronisation**.

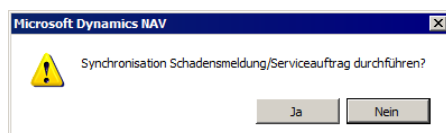
Ansicht - Service Wizard Data																						
Aktionen																						
Service Wizard Data																						
Sortieren: Zeilen...																						
Filter: Ja																						
Z...	Offen	Fehler	Feh...	Art der Zeile	Art Tri...	Quelle Mandant	Ziel Mandant	Beschreibung	Servicear...	RE Attrib...	Eigent...	Obj...	E...	G...	Hau...	Fl...	Auss...	Schadensm...	Schadensm...	Symptomcode	Problemcode	Aus Sc...
17	☒	☐		Schadensarten	Insert	RELion_Geral...	RELion_Regie	Türschließer defekt										SM11/00126	10000		TÜSD	☒
18	☒	☐		Schadensarten	Insert	RELion_Geral...	RELion_Regie	TÜSD 1										SM11/00126	10000		TÜSD	☒
19	☒	☐		Schadensarten	Insert	RELion_Geral...	RELion_Regie	TÜSD 2										SM11/00126	10000		TÜSD	☒
20	☒	☐		Schadensarten	Insert	RELion_Geral...	RELion_Regie	Türfeststeller defekt										SM11/00126	20000		TÜFD	☒
21	☒	☐		Schadensarten	Insert	RELion_Geral...	RELion_Regie	TÜFD Text1										SM11/00126	20000		TÜFD	☒
22	☒	☐		Schadensarten	Insert	RELion_Geral...	RELion_Regie	TÜFD Text2										SM11/00126	20000		TÜFD	☒
23	☒	☐		Schadensarten	Insert	RELion_Geral...	RELion_Regie	TÜFD Text3										SM11/00126	20000		TÜFD	☒
24	☒	☐		Schadensarten	Insert	RELion_Geral...	RELion_Regie	TÜFD Text4										SM11/00126	20000		TÜFD	☒
25	☒	☐		Serviceauftragskopf	Insert	RELion_Geral...	RELion_Regie	Treppenhauseingangs...		Objekt	Mieter	30002		1				SM11/00126	0			☐
26	☒	☐		Serviceauftragszeile	Insert	RELion_Geral...	RELion_Regie	Türschließer defekt	SNR000044	Gebäude	Mieter	30002		1				SM11/00126	10000		TÜSD	☐
27	☒	☐		Bemerkungen	Insert	RELion_Geral...	RELion_Regie	Justieren										SM11/00126	10000			☐
28	☒	☐		Bemerkungen	Insert	RELion_Geral...	RELion_Regie	Ggf. erneuern										SM11/00126	10000			☐
29	☒	☐		Serviceauftragszeile	Insert	RELion_Geral...	RELion_Regie	Türfeststeller defekt	SNR000044	Gebäude	Mieter	30002		1				SM11/00126	20000		TÜFD	☐
30	☒	☐		Bemerkungen	Insert	RELion_Geral...	RELion_Regie	Prüfen + Instandsetzen										SM11/00126	20000			☐
31	☒	☐		Bemerkungen	Insert	RELion_Geral...	RELion_Regie	Ggf. erneuern										SM11/00126	20000			☐
32	☒	☐		Bemerkungen	Insert	RELion_Geral...	RELion_Regie											SM11/00126	20000			☐

1

Schließen

Es werden die Schadensarten und die Schadensartentexte sowie die zu den Schadensmeldungzeilen erfassten zusätzlichen Beschreibungen nebst der relevanten Daten aus dem Schadensmeldungskopf übergeben.

Der Synchronisationsjob kann gestartet werden aus der Liste **Service Wizard Data** heraus mit Aktionen / Funktion / Synchronisation starten oder durch Aufruf der Serviceauftragsübersicht über **Abteilung / Service / Listen / Serviceaufträge** und Quittierung des Dialoges mit **Ja**.



Wurde die Synchronisation abgeschlossen ist der Servicevertrag im Servicemandanten angelegt:

Bearbeiten - Serviceauftrag - SA000173 - Georg Hintermeier - Treppenhauseingangstüre																																														
SA000173 - Georg Hintermeier - Treppenhauseingangstüre																																														
Objektnr.:	30002	Debitor benachrichtigen:	Keine Benachrichtigung																																											
Debitorennr.:	ASTDEB00137	Serviceauftragsart:																																												
Kontaktnr.:	ASTKON000143	Vertragsnr.:																																												
Name:	Georg Hintermeier	Reagieren bis (Datum):	18.12.2013																																											
Adresse:	Parkstraße 56	Reagieren bis (Uhrzeit):	17:17:38																																											
Adresse 2:		Priorität:	Niedrig																																											
PLZ-Code:	86153	Status:	Offen																																											
Kontaktname:		Zuständigkeitseinheitencode:	REGIE																																											
Telefonnr.:		Zugewiesene Benutzer-ID:																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Zeilen</th> <th>Serviceartikelnr.</th> <th>RE Attributs Ebene</th> <th>Objektnr.</th> <th>Ge...</th> <th>Beschreibung</th> <th>Symptomcode</th> <th>Problemcode</th> <th>Schadensm...</th> <th>Lösungscode</th> <th>Lös...</th> <th>Schade...</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>SNR000044</td> <td>Gebäude</td> <td>30002</td> <td>1</td> <td>Türschließer defekt</td> <td>R_SCHADART</td> <td>TÜSD</td> <td>SM11/00126</td> <td></td> <td>Nein</td> <td>10000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>SNR000044</td> <td>Gebäude</td> <td>30002</td> <td>1</td> <td>Türfeststeller defekt</td> <td>R_SCHADART</td> <td>TÜFD</td> <td>SM11/00126</td> <td></td> <td>Nein</td> <td>20000</td> </tr> </tbody> </table>											Zeilen	Serviceartikelnr.	RE Attributs Ebene	Objektnr.	Ge...	Beschreibung	Symptomcode	Problemcode	Schadensm...	Lösungscode	Lös...	Schade...	1	SNR000044	Gebäude	30002	1	Türschließer defekt	R_SCHADART	TÜSD	SM11/00126		Nein	10000	2	SNR000044	Gebäude	30002	1	Türfeststeller defekt	R_SCHADART	TÜFD	SM11/00126		Nein	20000
Zeilen	Serviceartikelnr.	RE Attributs Ebene	Objektnr.	Ge...	Beschreibung	Symptomcode	Problemcode	Schadensm...	Lösungscode	Lös...	Schade...																																			
1	SNR000044	Gebäude	30002	1	Türschließer defekt	R_SCHADART	TÜSD	SM11/00126		Nein	10000																																			
2	SNR000044	Gebäude	30002	1	Türfeststeller defekt	R_SCHADART	TÜFD	SM11/00126		Nein	20000																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fakturierung</th> <th>ASTDEB00137</th> <th>18.12.2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lieferung</td> <td>86153</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>											Fakturierung	ASTDEB00137	18.12.2013	Lieferung	86153																															
Fakturierung	ASTDEB00137	18.12.2013																																												
Lieferung	86153																																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">RELion</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mandant:</td> <td>RELion_Gerald_Bauer</td> </tr> <tr> <td>Serviceartikelnr.:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Eigentümer / Mieter:</td> <td>Mieter</td> </tr> <tr> <td>Objektnr.:</td> <td>30002</td> </tr> <tr> <td>Gebäude:</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Hauseingang:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Einheitennr.:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Flächencode:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ausstattungscode:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Schadensmeldung Nr.:</td> <td>SM11/00126</td> </tr> <tr> <td>Schadensmeldungzeile:</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>											RELion		Mandant:	RELion_Gerald_Bauer	Serviceartikelnr.:		Eigentümer / Mieter:	Mieter	Objektnr.:	30002	Gebäude:	1	Hauseingang:		Einheitennr.:		Flächencode:		Ausstattungscode:		Schadensmeldung Nr.:	SM11/00126	Schadensmeldungzeile:	0												
RELion																																														
Mandant:	RELion_Gerald_Bauer																																													
Serviceartikelnr.:																																														
Eigentümer / Mieter:	Mieter																																													
Objektnr.:	30002																																													
Gebäude:	1																																													
Hauseingang:																																														
Einheitennr.:																																														
Flächencode:																																														
Ausstattungscode:																																														
Schadensmeldung Nr.:	SM11/00126																																													
Schadensmeldungzeile:	0																																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Details</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Außenhandel</td> </tr> </tbody> </table>											Details	Außenhandel																																		
Details																																														
Außenhandel																																														

Es wurden ein Serviceauftragskopf für den Schadensmeldungskopf (Bezug auf die Schadensmeldungsnummer im Inforegister **RELion**) sowie zwei Serviceauftragszeilen für die beiden Schadensmeldungszeilen (Bezug auf die Schadensmeldungszeilen im Feld **Schadensmeldungszeile der Serviceauftragszeilen**) angelegt.

Manueller Serviceauftrag

Es ist grundsätzlich auch möglich, Serviceaufträge ohne Bezug auf eine Schadensmeldung anzulegen.

3. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** die Navigationsoption **Service / Auftragsabwicklung**.
4. Öffnen Sie die Liste **Serviceaufträge**.

Mit **Aktionen / Neu** legen Sie einen neuen **Serviceauftrag** an.

Erfassen Sie im Inforegister **Allgemein** Feld **Beschreibung** die Beschreibung des Auftrages und wählen Sie das Objekt des Serviceauftragskopfes über **Eigentümer / Mieter** und **Objektnr.** aus.

Im Inforegister **Zeilen** erfassen Sie den Serviceartikel sowie **Symptomcode** und **Problemcode** und über Problem- und Lösungsbemerkungen Anweisungen und Bemerkungen erfassen.

Einsatzplanung von Mitarbeitern und Maschinen

Die Ressourcenzuordnung erfolgt im **Serviceauftrag** vom Inforegister **Zeilen** aus:

Über Aktionen / Zeile / Ressourcenzuordnungen öffnen Sie die **Ressourcenzuordnungen**:

Über Verknüpfte Informationen / Planung / Ressourcen verfügbar öffnen Sie die **Res. Verfügbarkeit**.

Hier können Sie nach verschiedenen Zeitintervallen (*Tag, Woche, Monat* usw.) im Feld **Anzeigen nach** sowie innerhalb eines bestimmten Datumsbereiches im **Datumsfilter** verfügbare Ressourcen filtern.

Über Aktionen / Matrix anzeigen erhalten Sie sodann die Übersicht der Ressourcenkapazitäten zum ausgewählten Zeitraum.

Bearbeiten - Res.-Verfügbarkeit (Service) - Matrix

Aktionen Verknüpfte Informationen

Res.-Verfügbarkeit (Service) - Matrix

Sortieren: Nr. 2 Keine Filter angewendet

Filtereingabe Nr.

Allgemein

Ausgewählte Ressource: Hans Huber Ausgewählter Tag: 27.12.2013

Ressource qualifiziert für: Ausgewählter Serviceartikel Zuzuordnende Menge: 2,00

B...	Nr.	Name	18.12.13	19.12...	20.12...	21....	22.12.13	23.12.13	24.12.13	25.12.13	26.12...	27.12...	28.1...	29.12.13	30.12...	31.12.13
☐	ALKO 100	Alko Rasenmäher	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
☐	HAKO 1000...	Multikehrmaschine	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
☐	HM_KEHRGUT	Volker Kehrgut	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
☒	HSM1	Hans Huber	0	0	0	0	0	8	0	0	0	4	0	0	8	0
☐	HSM2	Martin Meier	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
☐	LIFT	Lift für Möbel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
☐	LINDA	Linda Martin	8	8	8	0	0	8	8	6	8	8	0	0	8	8
☐	MARLIES	Marlies Dressler	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

OK

Markieren Sie die Zeile mit der Ressource, die im Zeitraum verfügbare Kapazitäten hat und der Sie den Auftrag zuordnen möchten.

Im Inforegister **Allgemein** geben Sie nun im Feld **Ausgewählter Tag** das Datum ein, zu dem Sie die Ressource einplanen wollen und im Feld **Zuzuordnende Menge** geben Sie die Anzahl der einzuplanenden Kapazität ein.

Übernehmen Sie die markierte Ressource über Aktionen / Funktionen / Zuordnen in die Zuordnung zur Serviceauftragszeile.

Bearbeiten - Ressourcenzuordnungen - SA000162

Aktionen Verknüpfte Informationen

Status	Serviceartikelnr.	Serviceartikelbeschreibung	Ressourcennr.	Zuordnungsdatum	Zugeordnete S...
Aktiv	SNR000040	Wohnhaus Platanenweg	HSM1	27.12.2013	2,0

OK

Falls ein weiterer Mitarbeiter benötigt wird, legen Sie eine weitere Zeile in der **Ressourcenzuordnung** an und wiederholen den oben beschriebenen Zuordnungsvorgang.

Bearbeiten - Ressourcenzuordnungen - SA000162

Aktionen Verknüpfte Informationen

Status	Serviceartikelnr.	Serviceartikelbeschreibung	Ressourcennr.	Zuordnungsdatum	Zugeordnete S...
Aktiv	SNR000040	Wohnhaus Platanenweg	HSM1	27.12.2013	2,0
Inaktiv	SNR000040	Wohnhaus Platanenweg			0,0

OK

Mit der Zuordnung der Ressourcen zur Auftragszeile ist die Einsatzplanung abgeschlossen.

Eine Übersicht der Einsatzplanung erhalten Sie über **Abteilungen / Service / Planung / Einsatzplanung** sowohl als Berichtsform (Bereich *Berichte und Analysen*) als auch als Aufgabenseite (Bereich *Aufgaben*):

Bearbeiten - Einsatzplanung

Aktionen Verknüpfte Informationen

Allgemein

Ressourcenfilter: Nr. Filter:

Ressourcengruppenfilter: Statusfilter:

Reagieren bis (Datum) Filter: Debitorenfilter:

Zuordnungsfilter: Vertragsfilter:

Belegartenfilter: Servicegebietsfilter:

Belegart	Nr.	Status	Debitorennr.	Name	Vertragsnr.	Anzahl Zuo...	Auftragsda...	Auftragszeit	Neu...
Auftrag	SA000102	Offen	00022	Georg Hintermeier		2	29.11.2013	13:21:27	Nein
Auftrag	SA000103	Offen	00022	Georg Hintermeier	SV00002	0	01.12.2013	16:53:17	Nein
Auftrag	SA000067	Offen	00022	Georg Hintermeier		1	27.11.2013	15:25:29	Nein
Auftrag	SA000068	Offen	00022	Georg Hintermeier		1	28.11.2013	15:25:29	Nein
Auftrag	SA000099	Offen	00022	Georg Hintermeier		0	28.11.2013	17:57:53	Nein
Auftrag	SA000100	Offen	00022	Georg Hintermeier		0	29.11.2013	11:47:17	Nein
Auftrag	SA000069	Offen	00022	Georg Hintermeier		1	29.11.2013	15:25:29	Nein
Auftrag	SA000133	Offen	ASTDEB00...	Edeltraud Bichler		0	05.12.2013	13:27:47	Nein
Auftrag	SA000134	Offen	ASTDEB00...	Edeltraud Bichler		0	05.12.2013	13:31:02	Nein
Auftrag	SA000130	Offen	ASTDEB00...	Edeltraud Bichler		1	05.12.2013	16:44:51	Nein
Auftrag	SA000131	Offen	ASTDEB00...	WEG Blériotstraße		0	09.12.2013	16:35:04	Nein
Auftrag	SA000139	Offen	00022	Georg Hintermeier	SV00011	0	12.12.2013	14:39:58	Nein
Auftrag	SA000135	Offen	00022	Georg Hintermeier		0	11.12.2013	13:37:55	Nein
Auftrag	SA000162	Offen	ASTDEB00...	Georg Hintermeier		1	18.12.2013	16:30:24	Nein
Auftrag	SA000173	Offen	ASTDEB00...	Georg Hintermeier		0	18.12.2013	17:17:38	Nein

Serviceauftragsbeschreibung: Mülltonnen reinigen OBJ 3001

OK

Servicevertrag

In einem Servicevertrag erfassen Sie die wiederkehrenden infrastrukturellen Dienstleistungen, die im Regiebetrieb für Immobilienobjekte erbracht werden. Sie können einen Servicevertrag direkt erfassen oder zunächst ein Angebot erstellen und dieses nach Annahme durch den Leistungsempfänger in einen Serviceauftrag übernehmen.

Aus einem Servicevertrag werden entsprechend der eingestellten Serviceintervalle zu den einzelnen Servicevertragszeilen die zu erbringenden Serviceleistungen über eine Stapelverarbeitung als Serviceaufträge erstellt.

Die Serviceaufträge sind sodann einzuplanen und abzuarbeiten.

Servicevertrag

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** die Navigationsoption **Service / Vertragsverwaltung**.
2. Öffnen Sie die Liste **Serviceverträge**.

Mit **Aktionen / Neu** eröffnen Sie einen neuen Servicevertrag.

Im Inforegister **Allgemein** werden die **Vertragsnr.** (Nummernserie) und die **Beschreibung** des Servicevertrages erfasst.

Durch die Auswahl des Objektkennzeichens **Eigentümer / Mieter** wird vorgefiltert, auf das im nachfolgenden Feld **Objektnr.** auszuwählende Objekt für den Serviceauftragskopf.

Der Lookup im Feld **Objektnr.** öffnet die Liste der Serviceartikel, gefiltert auf die Attributsebene 1 (Objekt) und das **Eigentümer / Mieter** Kennzeichen. Wählen Sie aus der Liste das gewünschte Objekt für den Servicevertrag aus.

In Abhängigkeit von der Objektauswahl werden die nachfolgenden Felder weitestgehend vorbelegt. Hierzu zählen die Debitorendaten, die aus der Verbindung des Objektes zum Objekteigentümer beschafft werden, sowie der Zuständigkeitseinheitencode, der vorbelegt wird aus der Einrichtung des für den Regiebetrieb eingerichteten Fibu-Objektes (analog Serviceauftrag).

ACHTUNG

- Ein Servicevertragskopf kann nur für einen Serviceartikel zur Attributsebene Objekt angelegt werden (Attributsebene 1).
- Um mit Serviceverträgen arbeiten zu können, sind daher in allen Objekten, für die Serviceverträge eingerichtet werden sollen, Serviceartikel der Attributsebene 1 (Mandant, Eigentümer/Mieter, Objektnr.) anzulegen.
- Es wird empfohlen, Servicevertragsköpfe und Servicevertragszeilen nur objektweise anzulegen, da ansonsten Konflikte bei der Lieferanschrift aus dem Kopf des Servicevertrages und den ggf. abweichenden Auftragszeilen unvermeidbar sind.

Im Inforegister **Fakturierung** werden automatisch von RELion die Debitorendaten gefüllt. Diese ergeben sich über den zum Objekt zugeordneten Eigentümer. Die Felder Globaler Dimensionscode 1 (**Dim. Objekt**) und Globaler Dimensionscode 2 (**Mandat**) werden ebenfalls vorbelegt und beziehen sich auf die gemäß Einrichtung des Regiebetriebes definierten Daten zum Fibu-Objekt (**Dim. Objekt**) und der zugewiesenen Zuständigkeitseinheit (**Mandat**).

Das Feld **Servicevertragskontengr.-Code** wird automatisch gefüllt, wenn mit einer Vertragsvorlage gearbeitet wird, die entsprechend voreingestellt wurde, ansonsten ist es manuell zu füllen. Das Feld muss gefüllt werden, da durch die Eingabe des Codes in dieses Feld der Servicevertrag mit dem Sachkonto verknüpft wird, auf das der Vertrag bei der Fakturierung gebucht wird.

Die Felder im Inforegister **Lieferung** werden aus dem Serviceartikel des Serviceauftragskopfes vorbelegt und ergeben sich aus dem auf dem Serviceartikel hinterlegten Code **Lief. an Code** für den Serviceartikel (Attributsebene 1 (Objekt)).

Bearbeiten - Servicevertrag - SV00020 - VS Spielplatz Verkehrssicherung Obj. 30001

Aktionen Verknüpfte Informationen Berichte

SV00020 - VS Spielplatz Verkehrssicherung Obj. 30001

Allgemein SV00020 ASTDEB00132 17.12.2013

Zeilen

Fakturierung ASTDEB00132

Lieferung 86156

Service

Servicegebietscode: Reaktionszeit (Std.):

Serviceintervall: 12M Serviceauftragsart: SERVICE

Erstes Servicedatum: 01.01.2014

Rechnungsdetails

Zu fakturieren (Jahr): Vorausbezahlt:

Nicht ausgegl. Betr. zulassen: Autom. Gutschriften:

Berech. zu fakturieren (Jahr): 0,00 Rechnung nach Service:

Fakturierungsintervall: Kein Rechnungen zusammenfassen:

Nächstes Rechnungsdatum: Vertragszeilen auf Rechnung:

Betrag p. Fakturierungsinterv.: Anzahl ungebuchter Rechnungen: 0

Nächstes Fakturierungsinterv.: Anzahl ungebuchter Gutschr.: 0

Letztes Rechnungsdatum: Anzahl gebuchter Rechnungen: 0

Anzahl gebuchter Gutschriften: 0

Preisaktualisierung 13 17.12.2014

RELion

Mandant: RELion_Regie Hauseingang:

Serviceartikelnr.: SNR000074 Einheitennr.:

Eigentümer / Mieter: Mieter Flächencode:

Objektnr.: 30001 Ausstattungscod:

Gebäude:

Details

OK

Im Inforegister **Service** ist im Feld **Serviceintervall** grundsätzlich ein Wert vorzugeben, der in den Servicezeilen sodann übernommen und dort ggf. noch individuell geändert werden kann. Dieses Feld enthält somit ein Vorgabeserviceintervall der Serviceartikel im Servicevertrag.

Im Inforegister **Rechnungsdetails** sind die Parameter der Vertragsrechnung zu erfassen.

Handelt es sich bei dem Objekt um ein eigenes Bestandsobjekt des Regiebetriebes, wird das **Fakturierungsintervall** im Inforegister **Rechnungsdetails** automatisch auf **Kein** gesetzt.

Im Inforegister **RELion** werden die Serviceartikeldaten aus dem Servicevertragskopf ausgegeben.

Bearbeiten - Servicevertrag - SV00020 - VS Spielplatz Verkehrssicherung Obj. 30001

Aktionen Verknüpfte Informationen Berichte

SV00020 - VS Spielplatz Verkehrssicherung Obj. 30001

Allgemein SV00020 ASTDEB00132 01.01.2014

Zeilen

Serviceart...	Beschreibung	Mandant	Objekt...	RE Attributs ...	Ausstattungs...	Symptom...	Problem...	Pro...	Lösungsc...	Lös...	Zellenwert	Zellenrabatt %	Zellenbetrag	Serviceinte...	Nächster g...	Startdatum
SNR000069	Spielplatz	RELion...	30001	Ausstattung	SPL-ALLGEMEIN	R_SERVICE	SPJH	Ja		Ja	1,00	100		3M	15.01.2014	01.01.2014
SNR000070	Doppelschaukel...	RELion...	30001	Ausstattung	SPL-DOPPEL-S...	R_SERVICE	SPOI	Nein		Nein	1,00	100		12M	19.06.2014	01.01.2014
SNR000072	Turm mit Rutsch...	RELion...	30001	Ausstattung	SPL-TURM MIT...	R_SERVICE	SPSK	Ja		Nein	1,00	100		6M	04.03.2014	01.01.2014
SNR000074	Wohnhaus Plat...	RELion...	30001	Objekt		R_SERVICE	ASK	Nein		Nein	1,00	100		1M	01.01.2014	01.01.2014

Fakturierung ASTDEB00132

Lieferung 86156

Service 01.01.2014

Rechnungsdetails

Preisaktualisierung 13 17.12.2014

RELion

Details

OK

Die Servicevertragszeilen dienen der Aufnahme der einzelnen Servicegegenstände (**Serviceartikelnr.**) und der Definition der Serviceleistungen (über **Symptomcode**, **Problemcode**, **Lösungscod**), des **Serviceintervalls** sowie des **Zellenwertes** der Serviceleistung.

Das **Serviceintervall** kann zeilenweise individuell vorgegeben werden. Es definiert den Zeitraum, der zwischen zwei Bearbeitungen des Serviceartikels liegen muss bevor der nächste Service fällig wird.

Das Datum **nächster geplanter Service** wird automatisch nach dem Buchen eines Auftrags geändert, der zum Vertrag gehört. Die Anwendung verwendet die im Feld **Folgeservice Berech.-Methode** in der **Service Einrichtung** angegebene Berechnungsmethode, um den Wert in diesem Feld zu ändern.

ACHTUNG

Beachten Sie, dass Sie das Feld **Serviceintervall** vor dem Hinzufügen von Serviceartikeln zum Vertragsangebot ausfüllen müssen.

Bevor aus dem Servicevertrag die fälligen Serviceaufträge erstellt werden können, ist der Vertragsstatus im Inforegister **Allgemein** im Feld **Status** über Aktionen / Funktion / Vertrag unterzeichnen auf *Unterzeichnet* zu ändern.

Im Feld **Status ändern** ist der Status von *Offen* auf *Gesperrt* über Aktionen / Funktion / Vertrag sperren zu setzen.

Servicevertragsangebot

Mit dem Servicevertragsangebot können Sie einen Servicevertrag vorerfassen und an den Leistungsempfänger versenden. Wird das Angebot angenommen, können Sie das Angebot anschließend in einen Servicevertrag umwandeln.

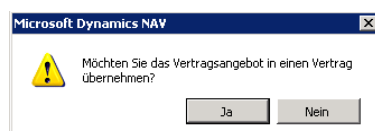
1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** die Navigationsoption **Service/Vertragsverwaltung**.
2. Öffnen Sie die Liste **Servicevertragsangebote**.

Mit Aktionen / Neu eröffnen Sie ein neues Servicevertragsangebot.

Erfassen Sie die Daten des Servicevertrages analog zu der im Kapitel **Servicevertrag** beschriebenen Weise.

Mit Aktionen / Drucken starten Sie den Report, der das **Servicevertragsangebot** druckt.

Wurde das Angebot angenommen übernehmen Sie dieses in einen Servicevertrag mittels Aktionen / Vertrag erst.



Wenn Sie den Dialog mit *Ja* bestätigen, wird der Servicevertrag aus dem Servicevertragsangebot erstellt und das Serviceangebot gelöscht.

Im neu erstellten Servicevertrag sind die Statusfelder **Status** und **Status ändern** vom Programm automatisch auf *Unterzeichnet* und *Gesperrt* gesetzt.

Serviceauftrag aus dem Servicevertrag

Fällige Servicearbeiten aus Serviceverträgen können durch eine Stapelverarbeitung in Serviceaufträge übergeben werden.

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** die Navigationsoption **Service / Vertragsverwaltung**.
2. Öffnen Sie im Bereich Aufgaben den Report **Aufträge für Verträge erst.**

Im Inforegister **Optionen** geben Sie über die Felder **Startdatum** und **Enddatum** den Zeitraum vor, für den fällige Serviceaufträge erstellt werden sollen. Im Feld **Aktion** können Sie mit **Serviceauftrag erstellen** die Serviceaufträge erstellen oder mit **Nur Drucken** zunächst einen Testbericht anfordern.

Im Testbericht erhalten Sie eine Übersicht zu den fälligen Servicearbeiten im ausgewählten Zeitraum:

Vertragsnr.	Debitorenr.	Debitor Name	Seriennr.	Beschreibung	Letzter geplanter Service am	Nächster geplanter Service am
SV00020	ASTDEB00	Regie Betrieb		Spielplatz		15.01.14
				Turm mit Rutsche auf Spielplatz		04.03.14
				Wohnhaus Platanenweg		01.01.14

Mit der Option **Serviceaufträge erstellen** werden die Serviceaufträge zu den fälligen Servicearbeiten eingestellt.

Leistungserfassung

Die Leistungserfassung erfolgt unter Berücksichtigung der jeweiligen Ressource, der geleisteten Arbeitszeit, dem Arbeitstyp, des Verbrauchsmaterials und des Maschineneinsatzes.

Folgende Arten der Leistungserfassung sind möglich:

- Tätigkeiten werden pro **Ressource** & **Arbeitstyp** & Menge
- Verbrauchsmaterial pro **Artikel** & Menge
- Sonstige Servicekosten über **Pauschalen** & Menge oder
- Andere Kosten über **Sachkonten** erfasst.

Es gibt nachfolgende verschiedene Möglichkeiten, diese Leistungen zu erfassen:

- Im Servicearbeitsschein zur Serviceauftragszeile
- In den Servicezeilen zum Serviceauftrag
- In der RELion spezifischen Sammelerfassung

Servicearbeitsschein

Im Aktionsmenü der Serviceauftragszeilen öffnen Sie über Aktionen / Zeile / Servicearbeitsschein die Seite Serviceauftragsschein.

Art	Nr.	Arbeitstyp...	Beschreibung	Ein...	Bearbeitun...	Startzeit	Endzeit	Bearbeitungszeit	Menge
Ressource	HSM1		Hans Huber	STD	27.12.2013			0	2
Ressource	LINDA		Linda Martin	STD	27.12.2013			0	2

Im Inforegister **Allgemein** werden im Feld **Belegnr.** die Serviceauftragsnummer und unter **Serviceartikelnr.** die in der Serviceauftragszeile hinterlegte Serviceartikelnummer, nebst des dort hinterlegten **Symptom-**, **Problem-** und **Lösungscode** angezeigt.

Im Inforegister **Zeilen** sind die aus der Einsatzplanung hinterlegten Ressourcenzuordnungen übertragen worden. Im vorliegenden Beispiel waren dies die beiden Mitarbeiter (**Ressource**) *Hans Huber* und *Linda Martin* sowie das Datum aus der Einsatzplanung im Feld **Bearbeitungsdatum** und die Anzahl zugeordneter Kapazitäten im Feld **Menge**.

Hier sind nun die tatsächlich erbrachten Leistungen, zu erfassen.

Durch Eingabe der **Startzeit** und der **Endzeit** wird die **Bearbeitungszeit** berechnet. Diese kann von der geplanten Menge abweichen und ersetzt dann den Wert im Feld **Menge**. Soll die zu buchende Menge nicht von der tatsächlichen Bearbeitungszeit abhängig gemacht werden, kann der Wert im Feld Menge wieder angepasst werden. Der Wert im Feld **Bearbeitungszeit** bleibt dabei unverändert und einzig von **Startzeit** und **Endzeit** abhängig.

HINWEIS

Der Wert im Feld **Bearbeitungszeit** spiegelt die tatsächliche Arbeitszeit wieder. Der Wert im Feld **Menge** gibt den zu liefernden Wert für den zu buchenden Ressourcenverbrauch oder die zu fakturierende Menge an.

Neben der **Bearbeitungszeit** kann auch noch das **Bearbeitungsdatum** ggf. von der Planung abweichen und entsprechend nach dem tatsächlichen Einsatztag überschrieben werden.

Zusätzlich zur Zeit kann auch noch der **Arbeitstypencode** erfasst werden. Die Arbeitstypen können verwendet werden, um verschiedene Preise für Ressourcen und Ressourcengruppen einzurichten, abhängig von der Art der ausgeführten Arbeit und die Art der ausgeführten Arbeiten zu klassifizieren nach z.B. umlagefähigen und nicht umlagefähigen Tätigkeiten (Siehe auch Kapitel **Einrichtung Arbeitstypen**).

z.B:

Art	Nr.	Arbeitstypencode	Beschreibung	Ein...	Bearbeitun...	Startzeit	Endzeit	Bearbeitungszeit	Menge
Ressource	HSM1	OBJ-ALLG	Hans Huber	STD	27.12.2013	09:00:00	10:30:00	1,5	1,5
Ressource	LINDA	OBJ-ALLG	Linda Martin	STD	27.12.2013	09:30:00	10:30:00	1	1

HINWEIS

Die Leistungserfassung über den Arbeitsschein ist eine vereinfachte Leistungserfassung pro Serviceauftragszeile und richtet sich an den Mitarbeiter des Regiebetriebs, der die Leistung vor Ort erbracht hat.

Servicezeilen

Die Leistungserfassung über die Servicezeilen bietet die Möglichkeit, zu einem Auftrag gesammelt Leistungen und darüber hinaus weitere Informationen für die Berechnung zu erfassen, die über den Arbeitsschein nicht zugänglich sind.

HINWEIS

Die Leistungserfassung über die Servicezeilen ist eine erweiterte Leistungserfassung gegenüber dem Arbeitsschein und richtet sich an den Sachbearbeiter im Regiebetrieb, der auch den Serviceauftrag bucht und damit maßgeblich die Buchungsprozesse im Regiebetrieb steuert.

Aus diesem Grunde ist auch die Buchungsfunktion nur in den **Servicezeilen** eingebunden.

Im Aktionsmenü der Serviceauftragszeilen öffnen Sie über Aktionen / Auftrag / Servicezeilen die Seite Servicezeilen.

Die ggf. über den Arbeitsschein schon gefüllten Feldinhalte sind sichtbar und können hier ergänzt oder geändert werden, bevor der Auftrag über Aktionen / Buchen gebucht wird.

ACHTUNG

Entscheidend für das Schreiben der Buchungsposten eines Auftrages sind die Angaben in den Feldern **Zu liefern** in Verbindung mit **Zu fakturieren** und **Menge zu verbrauchen**. Während die Angabe im Feld **Zu fakturieren** beim Buchen Sachposten für Erlöse aus Serviceleistungen schreibt, wird durch die Angabe im Feld **Menge zu verbrauchen** lediglich der interne Aufwand des Ressourcen- und Materialeinsatzes in die Serviceposten geschrieben und kein Sachposten gebucht!

Serviceaufträge für eigene Bestandsobjekte erhalten somit stets nur eine Verbrauchsmenge und keine Fakturamenge. Dies wird bereits beim Serviceartikel so voreingestellt (Siehe Kapitel **Serviceartikel**).

Die Bearbeitungszeit ist lediglich ein Vorschlag für die Liefermenge (Feld **Zu liefern**). Durch Änderung des Wertes im Feld **Menge** kann die Liefermenge individuell bei Bedarf angepasst werden (z.B. bei Stundenverrechnung auf volle 15 Minuten).

HINWEIS

Es wird nicht empfohlen im Regiebetrieb bei Servicezeilen von der **Art Ressource** mit Teillieferungen zu arbeiten. Bei Teillieferungen ist der Wert im Feld **Zu liefern** kleiner als der Wert im Feld **Menge**. Die durch Teillieferungen gebildeten Zeilen in den gebuchten Serviceposten schreiben dabei den im Feld **Bearbeitungszeit** gespeicherten Wert bei jeder Teillieferung jeweils erneut mit. Hierdurch sind Auswertungen auf das Feld Bearbeitungszeit in Fällen von Teillieferungen in Verbindung mit Ressourceneinsätzen nicht mehr möglich!

Sollte durch die Bearbeitungszeit eine Servicezeile nicht abgeschlossen werden können, weil z.B. eine Unterbrechung der Arbeitszeit mit Arbeitsaufnahme zu einem späteren Termin notwendig war, so ist entweder ein neuer Serviceauftrag anzulegen oder aber eine weitere Servicezeile des noch nicht abgeschlossenen Auftrages vor dessen Buchung anzulegen.

Ferner wird darauf hingewiesen, dass eine Auftragszeile nur mit den Optionen *Liefern und Fakturieren* oder *Liefern und Verbrauchen* gebucht werden sollte, nicht mit den Optionen *Liefern* oder *Fakturieren*.

Die Auswertung der erfassten Bearbeitungszeit ist nur eindeutig möglich, wenn entweder die Auftragszeilen komplett gebucht (d.h. geliefert und verbraucht/fakturiert) oder aber noch nicht gebucht sind (d.h. nicht geliefert wurden).

RELion Sammelerfassung Servicezeilen

Die Leistungserfassung über die RELion Sammelerfassung Servicezeilen bietet die Möglichkeit, zu allen Aufträgen gesammelt Leistungen und darüber hinaus weitere Informationen für die Berechnung zu erfassen, die über den Arbeitsschein nicht zugänglich sind.

HINWEIS

Die Leistungserfassung über die **RE Servicezeilen** ist eine erweiterte Leistungserfassung gegenüber dem Arbeitsschein analog der beschriebenen Servicezeilen im vorgehenden Kapitel, mit der Besonderheit, dass von hier aus alle Aufträge gesammelt erfasst werden können und in Infoboxen verschiedene Details zum Debitor und dem Serviceartikel angezeigt werden können, die die Bearbeitung der Leistungserfassung beschleunigen und vereinfachen können.

Die Leistungserfassung von dieser Seite aus dient damit in erster Linie der Sammelerfassung mehrerer Auftragszeilen ohne zur Leistungserfassung extra zuvor die dazugehörigen Aufträge oder Arbeitsscheine aufrufen zu müssen.

Die Buchung der Auftragszeilen ist ausschließlich über die Servicezeilen, wie im vorangegangenen Kapitel **Servicezeilen** beschrieben, möglich.

Öffnen Sie die Liste der **RE Servicezeilen** über das Menü:

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** die Navigationsoption **Service / Aufgaben**.
2. Öffnen Sie im Bereich **Auftragsabwicklung** die Liste **RE Servicezeilen**.

Belegnr.	Serviceart...	Serviceart...	Art	Nr.	Beschreibung	Bearbeiten...	Startzeit	Endzeit	Bearbeitungszeit
SA000135	SNR000007	10000	Ressource	HM_KEHRGUT	Text Artikel 4				0
SA000135	SNR000007	10000		RASEN	Volker Kehrgut				0
SA000135	SNR000007	10000			Rasenmähen				0
SA000135	SNR000007	10000			Rasenmähen				0
SA000135	SNR000007	10000			1) Step 1 - Rasenmähen				0
SA000135	SNR000007	10000			2) Step 2 - Rasenmähen				0
SA000135	SNR000007	10000			3) Step 3 - Rasenmähen				0
SA000135	SNR000007	10000			4) Step 4 - Rasenmähen				0
SA000162	SNR000040	10000	Ressource	HSM1	Hans Huber	27.12.2013	09:00:00	10:30:00	1,5
SA000162	SNR000040	10000	Ressource	LINDA	Linda Martin	27.12.2013	09:30:00	10:30:00	1
SA000173	SNR000044	10000	Ressource	HM_KEHRGUT	Volker Kehrgut	21.12.2013			0
SA000173	SNR000044	10000	Ressource	MARLIES	Marlies Dressler	22.12.2013			0
SA000174	SNR000044	10000	Ressource	LINDA	Linda Martin	20.12.2013			0
SA000174	SNR000044	20000	Ressource	LINDA	Linda Martin	20.12.2013			0
SA000174	SNR000041	30000	Ressource	HSM2	Martin Meier	21.12.2013			0
SA000174	SNR000044	20000	Ressource	HSM1	Hans Huber	21.12.2013			0

Die Erfassung der Leistungen unterscheidet sich nicht von der im Kapitel **Servicezeilen** beschriebenen Art und Weise.

Sie haben die Möglichkeit durch gezielte Einstellungen der Filterkriterien auf der Seite die Anzeige der zu bearbeitenden Datensätze einzugrenzen, z.B. auf bestimmte Aufträge, Ressourcen, Servicartikel etc.

Wechseln Sie zum Buchen der Serviceaufträge nach der Erfassung in die Servicezeilen der Aufträge und buchen Sie diese wie im Kapitel **Servicezeilen** beschrieben.

Soll-Istabgleich Arbeitszeit

In RELion wurde die Arbeitszeiterfassung (Siehe Kapitel **Leistungserfassung**) mit der Ressourcenkapazitätsplanung verbunden und auf einer eigenen Aufgabenseite zusammengefasst dargestellt.

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** die Navigationsoption **Service / Aufgaben**.
2. Öffnen Sie im Bereich Planung die Seite **Arbeitszeiten**.

Perioden...	Periodenname	Kapazität geplant	In Servicearbei...	In Servicearbei...	Überstunden	Krankheit	Urlaub	Kapazität für Ei...	In Serviceauftrag
18.11.2013	47	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
25.11.2013	48	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
02.12.2013	49	40,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40,00	0,00
09.12.2013	50	40,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40,00	0,00
16.12.2013	51	40,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40,00	4,00
23.12.2013	52	4,00	1,50	0,00	-12,00	0,00	0,00	14,50	2,00
30.12.2013	1	24,00	15,50	0,00	2,50	8,00	0,00	-2,00	12,00

Die Seite ähnelt der im Kapitel **Erstellen von Ressourcenkapazitäten** bereits beschriebenen Seite der Ressourcenkapazität. Hier wurden zur Übersicht der Ressourcenverwendung im Vergleich zur Kapazität weitere Spalten hinzugefügt.

Der Wert im Feld **Kapazität geplant** entspricht dem Wert der Soll-Ressourcenkapazität für den angegebenen Zeitraum.

Im Feld **In Servicearbeitsschein (erfasst)** ist die als Bearbeitungszeit in den Serviceauftragsscheinen erfasste Zeit für den angegebenen Zeitraum aufsummiert, im Feld **In Servicearbeitsschein (gebucht)** die bereits gebuchte Menge an erfasster Bearbeitungszeit.

In den Feldern **Überstunden**, **Krankheit**, **Urlaub** sind die Kapazitätsänderungen an der Soll-Ressourcenkapazität für den angegebenen Zeitraum aufsummiert. Änderungen können positiv sein (z.B. durch Übertrag von Minderarbeitszeiten) oder negativ (z.B. durch Übertrag von Mehrarbeitszeiten, Krankheit oder Urlaub). Die Erfassung der Kapazitätsänderungen erfolgt über eine eigene Aufgabenseite (Siehe nachfolgendes Kapitel **Erfassung von Fehlzeiten an der Soll-Kapazität**).

Im Feld **Kapazität für Einsatzplanung** ist die Differenz der Soll-Ressourcenkapazität zur erfassten Zeit (**In Servicearbeitsschein (erfasst)** und **In Servicearbeitsschein (gebucht)**) und den Kapazitätsänderungen aufsummiert. Der Saldo stellt die Differenz der Soll- zur Istarbeitszeit dar und z.B. kann durch Übertrag auf eine andere Periode wie im nachfolgenden Kapitel **Erfassung von Änderungen an der Soll-Kapazität** beschrieben ausgeglichen werden.

Die bereits in Serviceaufträgen eingeplanten Ressourcenkapazitäten (Feld **In Serviceauftrag**) dienen lediglich zusätzlicher Information und haben keine Relevanz für die Auswertung der tatsächlichen Istarbeitszeit.

Erfassung von Fehlzeiten an der Soll-Kapazität

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** die Navigationsoption **Service / Aufgaben**.
2. Öffnen Sie im Bereich Planung die Seite **Arbeitszeiten**.

Über Aktionen / Funktion / Abwesenheiten eintragen öffnen Sie eine Seite, mit der Sie die Soll-Kapazität durch Fehlzeitenerfassung korrigieren können.

Erfassen Sie die Ressource, den Zeitraum, die Menge und die Ursache für die Fehlzeit. Die Menge ist negativ zu erfassen, wenn es sich um Fehlzeiten handelt (da die Menge von der Sollkapazität abgezogen werden muss).

Wenn Sie Urlaubs- oder Krankheitszeiten erfassen, sind diese in der Regel negativ. Überstunden hängen davon ab, ob sie als Mehr- oder Minderarbeit die Kapazität verringern (negative Erfassung) oder erhöhen (positive Erfassung) sollen.

Z.B. für den Abbau von Überstunden:

Nach Erfassung der Arbeits- und Fehlzeiten einer Arbeitswoche ergibt sich sodann z.B. folgendes Bild:

Periodenname	Periodenname	Kapazität geplant	In Servicearbei...	In Servicearbei...	Überstunden	Krankheit	Urlaub	Kapazität für Ei...	In Serviceauftrag
30.12.2013	Montag	8,00	5,50	0,00	2,50	0,00	0,00	0,00	4,00
31.12.2013	Dienstag	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
01.01.2014	Mittwoch	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
02.01.2014	Donnerstag	8,00	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-2,00	8,00
03.01.2014	Freitag	8,00	0,00	0,00	0,00	8,00	0,00	0,00	0,00
04.01.2014	Samstag	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
05.01.2014	Sonntag	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Bei einer Arbeitswoche von 40h und dem Basiskalender mit den arbeitsfreien Tagen Samstag, Sonntag und 31.12. sowie 01.01. ergibt sich eine Sollarbeitszeit von 24h für die Woche vom 30.12. bis 05.01.

Am 30.12.2013 wurden 5,5h gearbeitet und 2,5h Stunden Überstunden abgebaut. Der Tagessaldo ist 0.

An den freien Tagen ist der Saldo ebenfalls 0, da auch nicht gearbeitet wurde.

Am 02.01.2013 wurden 10h gearbeitet, es ergibt sich somit eine Mehrarbeit um 2h im Tagessaldo.

Am 03.01.2013 liegt eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung vor und es wurde eine Fehlzeit mit 8h notiert.

Der Wochensaldo beträgt somit +2,5h Mehrarbeit welcher mit -2,5h Kapazität in der Folgewoche vorzutragen ist.

Die Wochenansicht gibt den Saldo der Mehrarbeit pro Woche aus:

Perioden...	Periodenname	Kapazität geplant	In Servicearbei...	In Servicearbei...	Überstunden	Krankheit	Urlaub	Kapazität für Ei...	In Serviceauftrag
30.12.2013	1	24,00	15,50	0,00	2,50	8,00	0,00	-2,00	12,00

Übertragen Sie die geleistete Mehrarbeit als Ressourcenkapazitätsminderung in die folgende Woche über Aktionen / Funktion / Abwesenheiten eintragen:

Die Wochenübersicht sieht danach beispielsweise wie folgt aus:

Perioden...	Periodenname	Kapazität geplant	In Servicearbei...	In Servicearbei...	Überstunden	Krankheit	Urlaub	Kapazität für Ei...	In Serviceauftrag
30.12.2013	1	24,00	15,50	0,00	2,50	8,00	0,00	-2,00	12,00
06.01.2014	2	40,00	0,00	0,00	2,00	0,00	0,00	38,00	0,00

Durch die Erfassung der Mehrarbeitszeit auf die Ressourcenkapazität der Folgewoche ist die Soll-Kapazität von 40h für die Woche ab dem 01.06.2014 bereits um 2h gekürzt, sodass noch 38h für die Verplanung zur Verfügung stehen.

5. Weiterführende Themen und Besonderheiten

Buchungsvorfälle

Die Buchung der Geschäftsvorfälle im Servicemandanten erfolgen nach NAV Standard durch den Kontenplan des Servicemandanten (Fibu-Objekt Objektkontenplan!) und die entsprechenden Einrichtungen der Produkt-, Geschäfts-, und MwSt-Geschäftsbuchungsgruppen!

Die Buchungsprozesse laufen im Regiebetrieb RELion grundsätzlich nach NAV Standard. Anpassungen sind hier keine vorgenommen worden. Es wird daher in dieser Dokumentation nicht ausführlich auf den Buchungsprozess eingegangen.

Ein kurzer Überblick über das Verfahren wird nachfolgend dargestellt.

Ein Serviceauftrag kann als Ganzes gebucht werden oder jede Serviceauftragszeile einzeln, je nach Stand der Abarbeitung.

Vom Serviceauftrag aus wird der Buchungsprozess ausgelöst mittels Aktionen / Buchen / Buchen.

Die Serviceauftragszeilen werden ebenfalls über Aktionsmenü der Servicezeilen mittels Aktionen / Buchen / Buchen gebucht, im Gegensatz zum Serviceauftragskopf hier jedoch nur für die markierte Zeile.

In der Anforderungsseite des Buchungsprozesses erfolgt folgende Abfrage:



Bitte beachten Sie die Hinweise im Kapitel **Leistungserfassung und Soll-Istabgleich Arbeitszeit**. Es sollte im RELion Regiebetrieb nur mit den Optionen

- *Lieferrn und fakturieren* (Fremdbestand mit Forderung an fremde Eigentümer)
- *Lieferrn und verbrauchen* (Eigenbestand)

gearbeitet werden, damit die Ist-Arbeitszeiterfassung eindeutige Werte liefern kann.

Für Serviceleistungen der eigenen Bestandsobjekte können keine Rechnungen erstellt werden. Dies wird schon bei der Erfassung der Serviceartikel durch das Optionsfeld **Nur Verbrauch** = Ja gesteuert. Durch die Kennzeichnung des Serviceartikels mit **Nur Verbrauch** werden Buchungen mit Optionen *Fakturieren* sowie *Lieferrn und fakturieren* ausgeschlossen.

Interne Buchungen innerhalb Regiemandant

Für innerbetriebliche Leistungsverrechnung:

Es werden keine Rechnungen erstellt, sondern nur der Verbrauch gebucht. Bei Materialverbrauch wird entsprechendes Sachkonto über Artikelproduktbuchungsgruppe verwendet und ins entsprechende Immobilienobjekt durchgebucht.

Die Steuerung der Verrechnung erfolgt durch den Anwender bei der Buchung des Serviceauftrages mit den Optionen

- *Lieferrn*
- *Fakturieren*
- *Lieferrn und Fakturieren*
- **Lieferrn und Verbrauchen**

Buchungssatz:

Fibu-Objekt|Kosten des Regiebetriebes **an** Lagerbestand

Um den Materialverbrauch der Leistung erfolgswirksam auf dem Immobilienobjekt zu zeigen, ist eine gesonderte Stapelverarbeitung für die Umbuchung anzustoßen, die wie im Kapitel **Stapelverarbeitung innerhalb Regiemandant** beschrieben, Gegenstand späterer Entwicklungsstufe sein wird.

Der Verbrauch der Lohnleistung wird nicht auf Sachkonten gebucht sondern nur als Serviceposten geschrieben. Sollen die Verbräuche als Aufwand gezeigt werden, z.B. um in der Betriebskostenabrechnung umgelegt zu werden, so ist hierfür eine gesonderte Stapelverarbeitung erforderlich, die wie im Kapitel **Stapelverarbeitung Betriebskostenansprüche ermitteln** beschrieben, Gegenstand späterer Entwicklungsstufe sein wird.

Service-Ausgangsrechnungen

Serviceaufträge gegenüber fremden Objekteigentümern werden durch eine Ausgangsrechnung abgeschlossen.

Die Steuerung der Verrechnung erfolgt durch den Anwender bei der Buchung des Serviceauftrages mit den Optionen

- *Liefern*
- *Fakturieren*
- **Liefern und Fakturieren**
- *Liefern und Verbrauchen*

Buchungssatz:

Warenverkauf **an** Lagerbestand

Forderungen aus LL **an** Erlöse aus Regiebetrieb

Sowohl Bestandsveränderung als auch Erlösbuchen im Servicemandanten werden durch eine Buchung ausgelöst.

Die erzeugten Rechnungen sehen Sie sich in der Übersicht **Gebuchte Servicerechnungen** an:

1. Wählen Sie im Navigationsbereich **Abteilungen** die Navigationsoption **Service / Historie**.
2. Öffnen Sie im Bereich Historie **Gebuchte Servicerechnungen**.

In der Übersicht **Gebuchte Servicerechnungen** können Sie die Servicerechnungen aufrufen und ausdrucken.

Bestandsverwaltung

Es sind keine RELion spezifischen Anpassungen für den Regiebetrieb vorgenommen worden. Es werden die Standardumfänge von Microsoft Dynamics NAV, Modul Lager, verwendet.

Stapelverarbeitung Interne Aufwandsbuchungen (Spätere Entwicklungsstufe)

Die Aufwandsbuchungen der Verbräuche von Materialkosten und anderen Sachkosten finden auf den Objektkonten auf dem für den Regiebetrieb eingerichteten Fibu-Objekt statt. Der Ressourcenverbrauch wird nur in die Serviceposten geschrieben, nicht in die Sachposten.

Soll am Ende des Geschäftsjahres oder zu einem anderen frei bestimmbaren Termin, der Aufwand vom Fibu-Objekt auf das Immobilienobjekt umbucht werden, so kann über die Stapelverarbeitung der umzubuchende Aufwand nach Sachkonten und Serviceartikeln getrennt ermittelt werden und somit für eine Umbuchung bereitgestellt werden.

Die Stapelverarbeitung ist im vorliegenden Releasestand noch nicht entwickelt und Gegenstand einer späteren Auslieferungsstufe.

Stapelverarbeitung Betriebskostenansprüche ermitteln (Spätere Entwicklungsstufe)

Im Rahmen der Betriebskostenabrechnung ist am Ende des Wirtschaftsjahres über die Serviceposten eine Auswertung zu generieren, die anhand des Arbeitstypes die geleisteten Arbeitsstunden ermittelt und in einem Bericht strukturiert nach Ressourcen, Arbeitstypen, Serviceartikeln und Serviceobjekten die Summen ausgibt, die in die Immobilienobjekte als Ansprüche für die Betriebskostenabrechnung über ein Buchblatt einzustellen sind:

Buchungssatz:

Fibu-Objekt|Kosten des Regiebetriebes **an** Erlöse aus LL des Regiebetriebes

Damit sollen die internen Ressourcenverbräuche bilanziell als Forderungen aus Lieferungen und Leistungen umgebucht und für die Übernahme in die Betriebskostenabrechnung aufbereitet werden.

Hinweis: Der Stundenverrechnungssatz der Ressourcen muss zu diesem Zeitpunkt festgesetzt sein, da ansonsten keine wertmäßige Leistungserfassung für die Umbuchung auf Betriebskostenansprüche möglich ist.

Die Stapelverarbeitung soll zu diesem Zweck Felder erhalten, welche auf eine oder mehrere bestimmte Ressourcen eingrenzt und einen Betrag pro Stunde als Faktor abfragt, damit gezielt und individuell der Kostenansatz für die Betriebskostenansprüche gestaltet werden kann.

Um die umlagefähigen von den nicht umlagefähigen Arbeitstypen unterscheiden zu können, wird die Tabelle Arbeitstypen um ein Feld **Betriebskostenverordnung** mit den Optionen *Ja/Nein* erweitert.

Durch diese Kennzeichnung kann die Stapelverarbeitung aus den Serviceposten gezielt die Leistungen herausfiltern.

Die Stapelverarbeitung ist im vorliegenden Releasestand noch nicht entwickelt und Gegenstand einer späteren Auslieferungsstufe.