

12. Unabhängiger Management Circle Anwenderkongress



Instandhaltung mit SAP®

**Vertiefungsseminar
am 27. April 2012**

Für Fortgeschrittene!

- 1. Allgemeine Tipps***
- 2. Neue Geschäftsprozesse***
- 3. Tipps & Tricks zur Instandhaltung***



- 1988 – 2001 bei der SAP AG, Walldorf
 - 10 Jahre PM/CS-Beratung in mehr als 60 Kundenprojekten
 - 3 Jahre Produktmanager für PM/CS
- Seit 2001 an der Fachhochschule Würzburg (Fachbereich Informatik/Wirtschaftsinformatik)
 - Schwerpunkt industrielle Standardsoftware
 - SAP-Labor
 - Praktikumsbeauftragter
- Mitglied des Vorstandes und ehem. Arbeitskreisleiter PM/CS/CRM der DSAG
- <http://www.liebstueckel.com>
- karl@liebstueckel.com



Wer bin ich?

- Ich heiße
- Ich komme von der Firma
- In meiner Firma wird das PM nicht eingesetzt
eingesetzt seit ...
- Ich selbst kenne das PM überhaupt nicht
ein wenig
ganz gut
- Mein besonderes Anliegen für den Tag: ...



*Vertiefungsseminar
26.04.2012*

*Thema 1:
Allgemeine Tipps*

Karl Liebstückel

- **Frage:** gibt es ein frei zugängliches System, wo ich mir die Geschäftsprozesse und das Customizing mal „live“ ansehen kann?
- **Antwort:** Ja.
- Unter <https://www.sdn.sap.com/irj/sdn/esareg> können Sie sich auf dem SAP Marktplatz registrieren lassen und erhalten Zugang zu einem SAP ERP 6.0.
- Unter <http://saptraining.fh-wuerzburg.de> → Instandhaltung können Sie sich fertige Geschäftsprozesse quasi „live“ ansehen.
- Dito. unter Instandhaltung/Customizing das Customizing

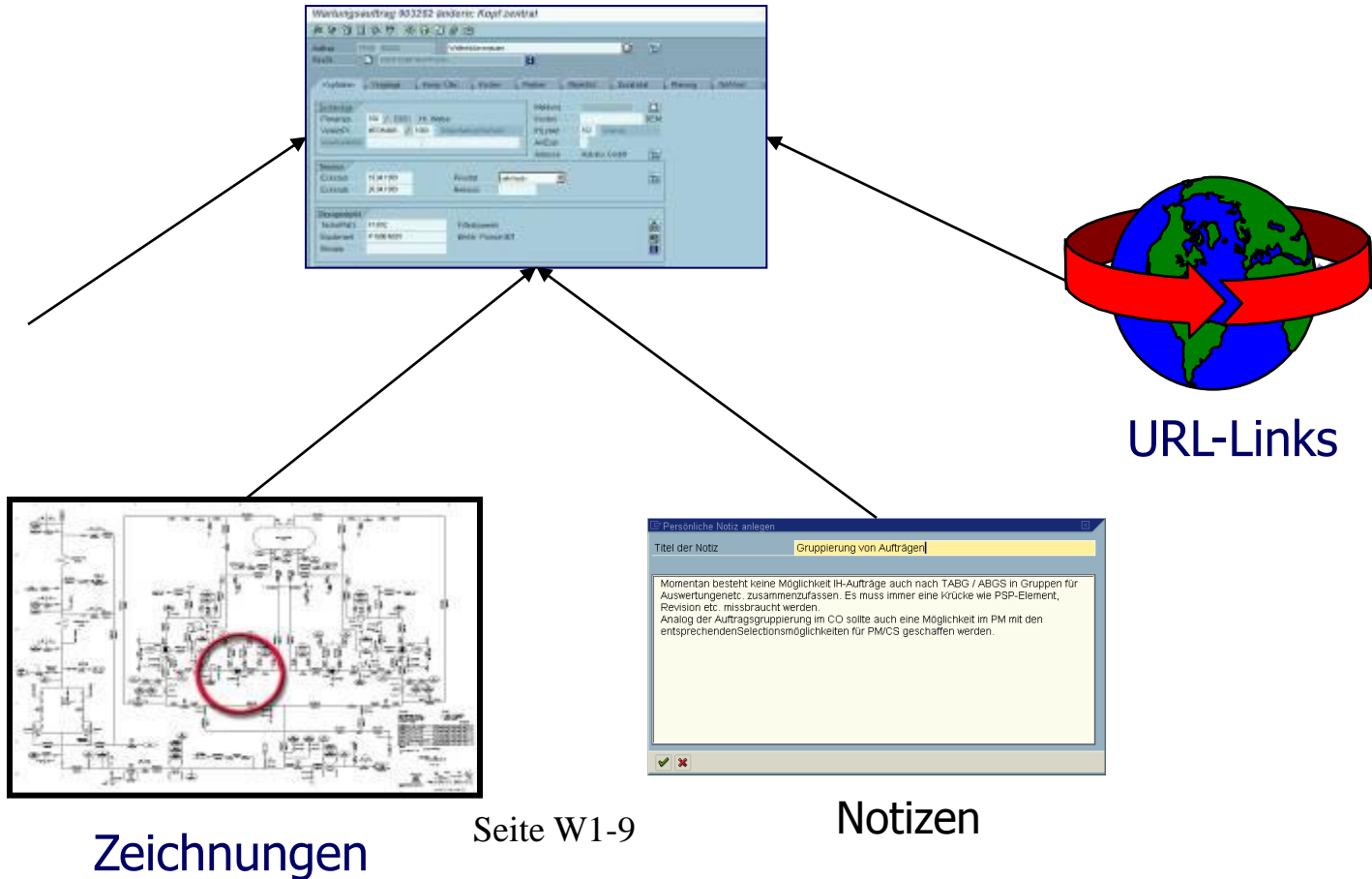
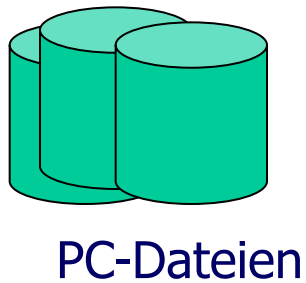
- Frage:
 - Besteht die Möglichkeit des Mailversands von Meldungen an mehrere bestimmte, am Technischen Platz hinterlegte Partner?
 - Kann man Aufträge an mehrere bestimmte Partner per Mail versenden?
 - Ist eine Abwahl einzelner Partner aus einer Meldung bzw. Auftrag dann noch möglich?
- Antworten:
 - Objektdienst „Senden“
 - Workflow zur Meldung
 - Workflow zum Auftrag
 - Einrichten des Mailversandes
http://help.sap.com/saphelp_nw70/helpdata/DE/55/a8b538891b11d2a25a00a0c943858e/frameset.htm
 - Einrichten des Mailversandes von Workitems aus dem Workflow
http://help.sap.com/saphelp_nw70/helpdata/de/02/527b42303e0e53e1000000a155106/frameset.htm

- **Ausgangspunkt:** Es gibt bei uns häufig die Notwendigkeit, im Zusammenhang mit der Abwicklung von Schadensfällen Meldung oder Auftrag mit einmalig vorkommenden Dokumenten zu verknüpfen (z.B. Fax, Photo, Versicherungsmeldung, Unfallbericht etc.).
- **Problem:** Wie kann man SAP-Objekte mit Dokumenten verknüpfen, ohne jedes Mal einen Dokumentenstammsatz im DVS anlegen zu müssen (zu umständlich)?
- **Lösung:** Objektdienste „Anlagen“



Objektdienst „Anlagen“

- Anlagen: Einbinden von Elementen in ein SAP-Objekt



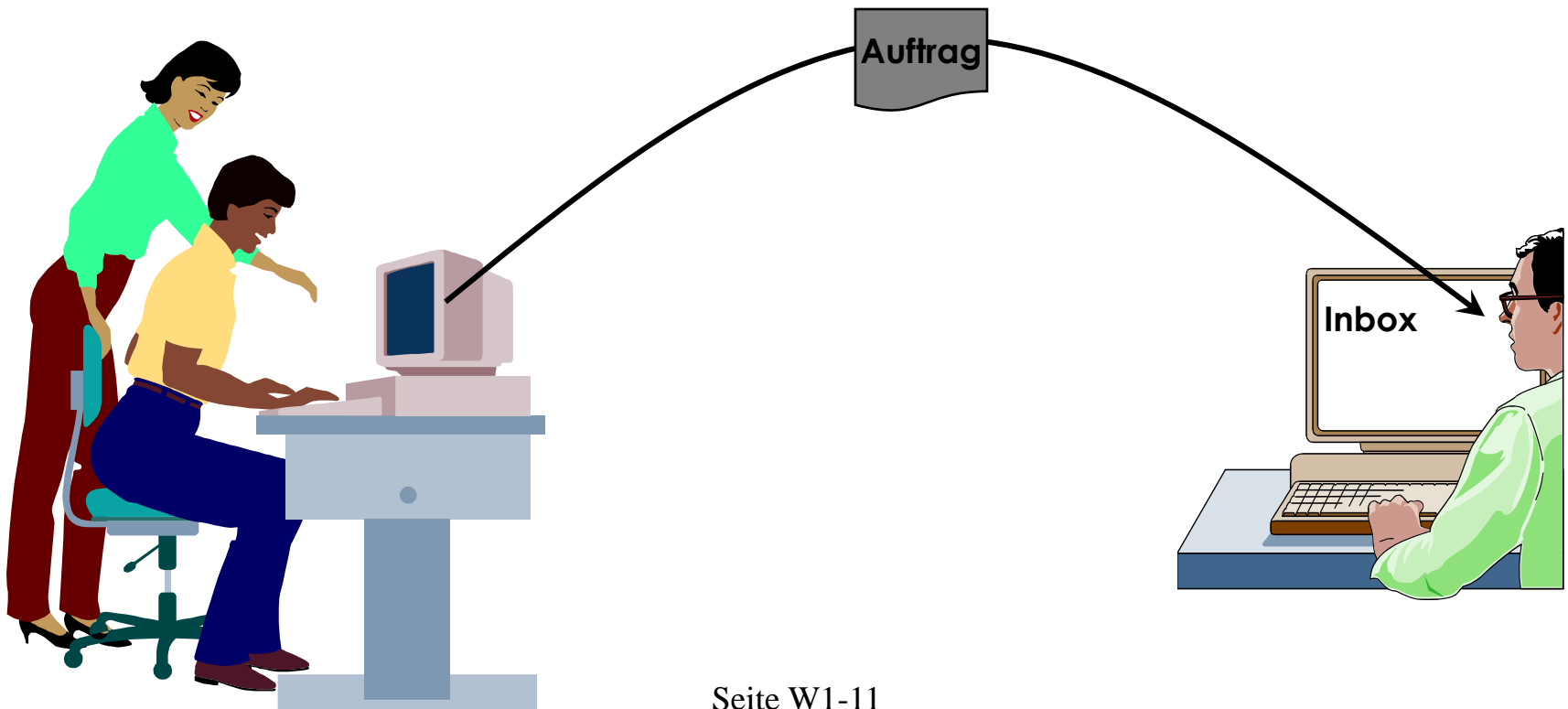
Zeichnungen

Seite W1-9

Notizen

- **Ausgangspunkt:** Es kommt bei uns häufig vor, dass eine Meldung, ein Auftrag, ein neu angelegter Technischer Platz, ein Equipment oder ein anderes SAP-Objekt von einer anderen Person als dem Erfasser noch mal überprüft werden soll.
- **Problem:** Wie kann einem Kollegen möglichst einfach und automatisiert mitteilen, dass er sich dieses SAP-Objekt einmal ansehen soll? Workflow?
- **Lösung:** Objektdienst „Senden“ (Ad-Hoc-Workflow)

- Objektdienst „Senden“: Versenden eines Objektes per SAP-Office und Aufruf des Objekts aus der Inbox heraus



- **Ausgangspunkt:** es gibt eine ganze Menge Software-Lösungen, die möglicherweise mit dem PM gekoppelt werden sollen?
-
- **Problem:** wie finde ich heraus, ob es für meine Software eine von SAP zertifizierte Schnittstelle gibt?
- **Lösung:** auf dem SAP-Servicemarktplatz unter <http://www.sap.com/partners/directories/SearchSolution.epx>

- Frage: Warum ist dieses Thema gerade in der Instandhaltung so wichtig?
- Antworten:
 - (1) Anzahl der Benutzer
 - (2) IT-Ausbildung und IT-Erfahrung der Benutzer
 - (3) Philosophie der Aufträge
 - (4) Eigentliche Aufgabe
 - (5) Arbeitsplatzgestaltung
- Lösungen: Maßnahmen zur Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit

Werkzeuge, die das Leben erleichtern und die Komplexität reduzieren:

- Transaktionsvarianten
- Allgemeine Benutzerparameter
- PM-spezifische Benutzerparameter
- Customizing
- Voreingestellte Listvarianten
- Rollen und Favoriten
- Eingabehilfen personalisieren
- Vorschalttransaktionen
- Easy-Web Transaktionen
- Rollenbezogene Portale
- Workflows
- Customer Exits
- ...
- ...

- Transaktion SHD0
- keine Modifikation
- bestehende Transaktionen werden kopiert
- Feldern werden vorbelegt oder ausgeblendet
- Masken und Registerkarten werden ausgeblendet
- Vorteile:
 - Maßgeschneiderte Transaktionen für bestimmte Usergruppen
 - Eigene Transaktionsbezeichnungen (z.B. ZW31)
 - Einbindung in Rollen oder Favoriten

Instandhaltungsauftrag anlegen: Kopf zentral

Auftrag: PM01 %0000000001 Beispiel für eine Einfachabwicklung

SysSt: EROF NMVP NTER

Kopfdaten

Zuständige

Planergrp. 100 / 1000 Hr. Weber

VerArbPl. MECHANIK / 1000 Instandhaltung M...

Meldung

Kosten EUR

IHLstArt 103 Instandsetzung

AnlZust.

Adresse

Termine

Eckstart 12.04.2007

Eckende 12.04.2007

Priorität

Bezugsobjekt

TechnPlatz 0000-M01-3 Sandraeumer

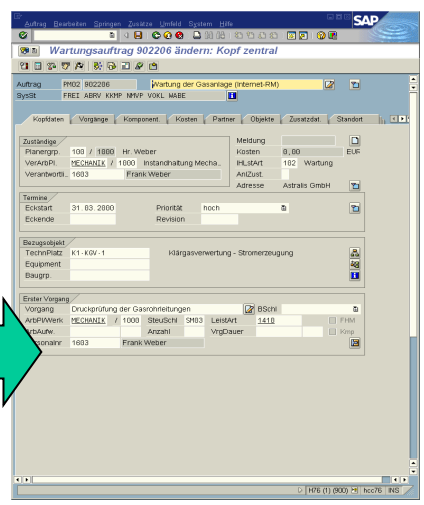
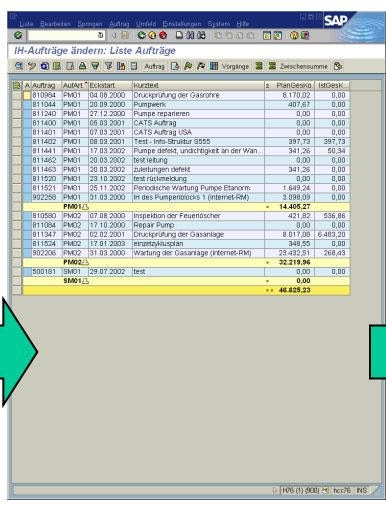
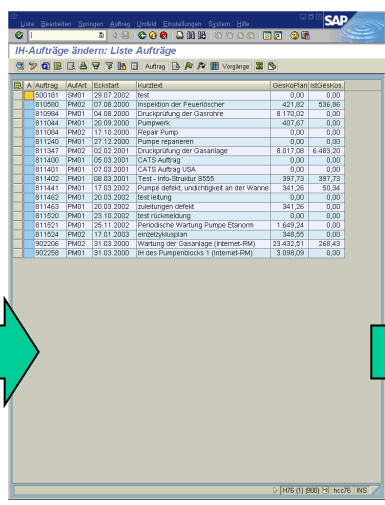
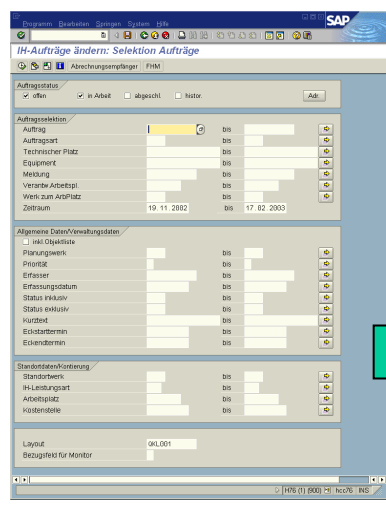
Equipment P-1000-N001 Elektr. Pumpe 001

Baugrp.

- Beispiele aus dem Customizing, die zur Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit beitragen:
 - Geeignete Suchhilfen
 - Sichtenprofile Stammdaten
 - Bildschirmmasken Meldungen
 - Bildschirmmasken Aufträge
 - Bildschirmmasken Rückmeldungen
 - Integration Meldungs-/Auftragsart
 - Feldauswahl → **ausblenden**
 - Vorschlagswerte
 - Transaktionsstartwerte
 -
 -



Voreingestellte Listen



Selektion

- Einfach- und Mehrfach-selektionen
- Intervallselektionen
- Operatoren
- Selektionsvarianten

Listanzeige

- Feldauswahl anzeigbarer Felder
- Einfachsartierung
- Mehrfachsartierung
- Summenbildung
- Zwischensummenbildung
- Anpelfunktionalität
- Grafikdarstellung
- Filterfunktion
- Suchfunktion
- Anzeigevarianten

Listmanipulation

Weiterbearbeitung

- Download
- Mailversand
- Absprung in das operative DB-Objekt
- Massenbearbeitung der operativen DB-Objekte



Easy-Web Transaktionen

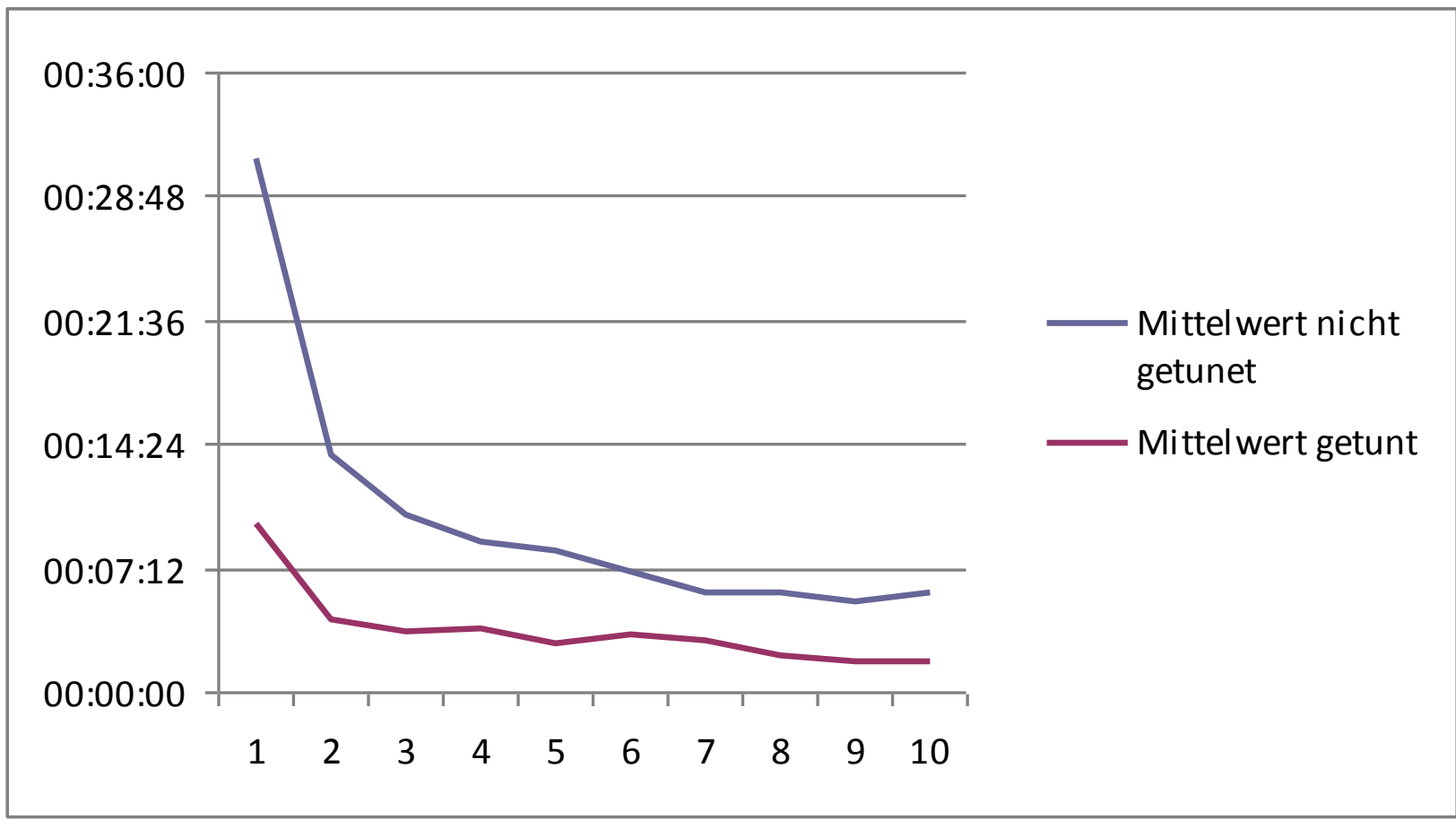
The screenshot shows the SAP Portals interface for a user named Sam Wilson. The page title is "Interne Serviceanfrage - Willkommen Sam!". The user is logged in as "Antragsteller" (Applicant) with the name "Sam Wilson". The interface includes a navigation menu with options like "Home", "My Pages", "Applications", "Product", "Assets", "Collaboration", and "Information". The "Self-Services" section is active, showing a list of services: "Internal Service Request", "Book Room", and "My Assets". The "Internal Service Request" service is selected, and the user is prompted to create a new request. The "Neue Anfrage" (New Request) form is displayed, with the "Betreff" (Subject) field set to "Störmeldung" (Incident Report) and the "Beschreibung" (Description) field containing the text: "Die Pumpe LAB01EC65 im Kesselbereich A3 funktioniert nicht mehr einwandfrei. Bei einer Routineinspektion wurden verdächtige Ölspuren gefunden." (The pump LAB01EC65 in the boiler room A3 no longer works properly. During a routine inspection, suspicious oil traces were found.) The "Senden" (Send) button is highlighted, indicating the user is ready to submit the request.

... mit Self-Service

- Frage: Was bringen die Tuning-Maßnahmen?
- Antwort: Durchführung eines Usability-Tests
 - Auswahl geeigneter Geschäftsprozesse
 - GP1: Anlegen Equipmentstamm
 - GP2: Störungsbedingte Instandhaltung
 - GP3: Fremdbeauftragung
 - GP4: Geplante Instandsetzung
 - 40 Testpersonen ohne Vorkenntnisse
 - Getuntes und nicht getuntes SAP ERP 6.0
 - PC Agent
 - Jeder GP 10x durchführen



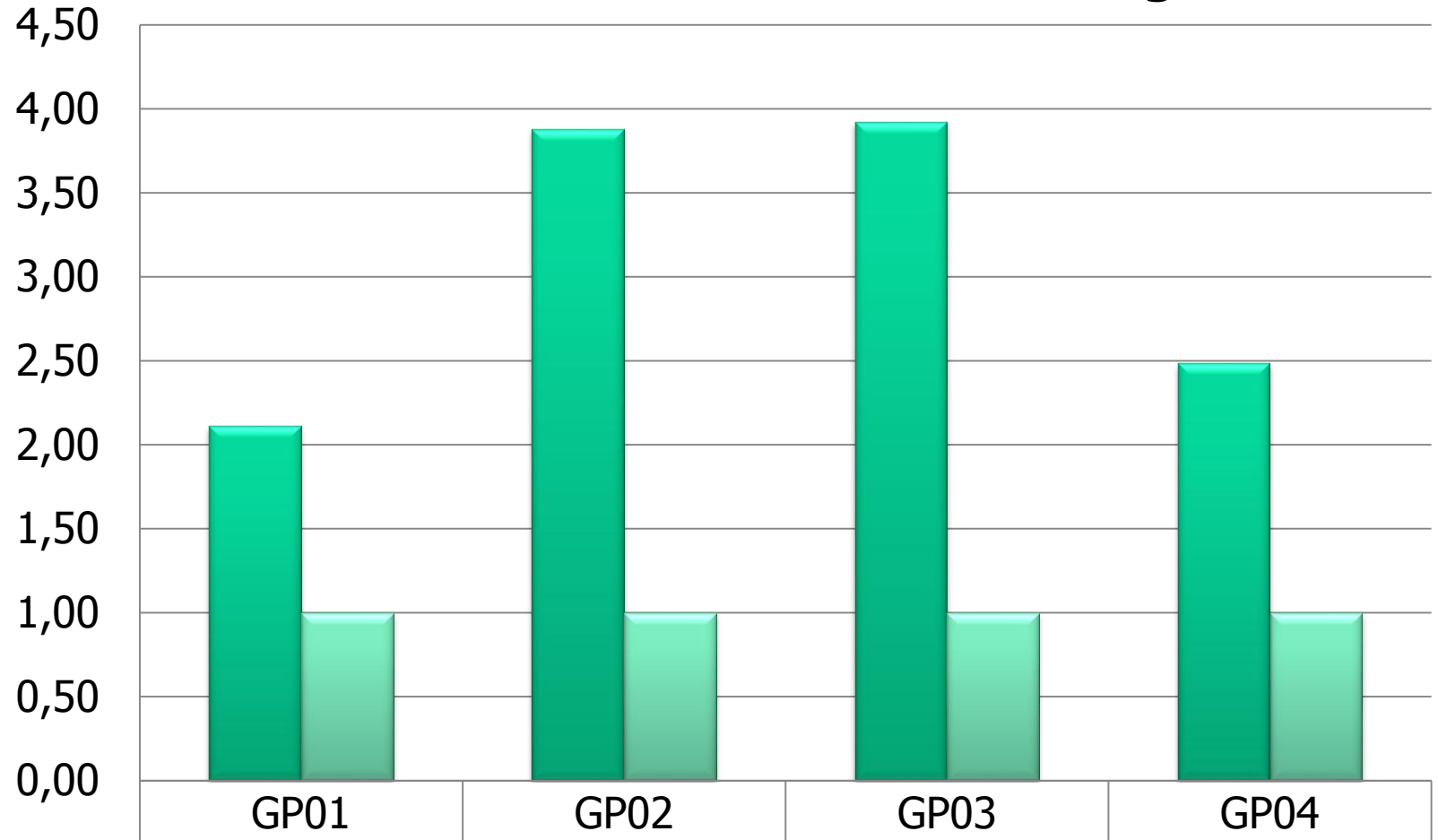
GP4: Geplante Instandhaltung





Mittelwert Bearbeitungszeit 6-10

Relation der durchschnittlichen Bearbeitungszeiten



■ Benutzer01	2,11	3,88	3,92	2,49
■ Benutzer02	1,00	1,00	1,00	1,00