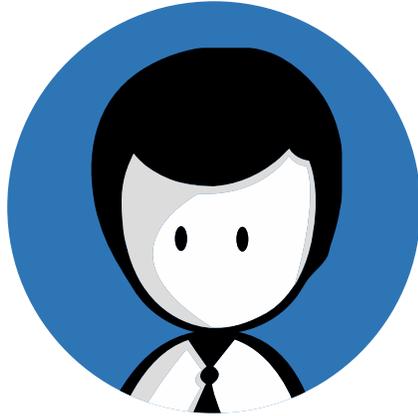


# Mobile Instandhaltung von morgen



# Personas



**Michael, 46**  
Meister



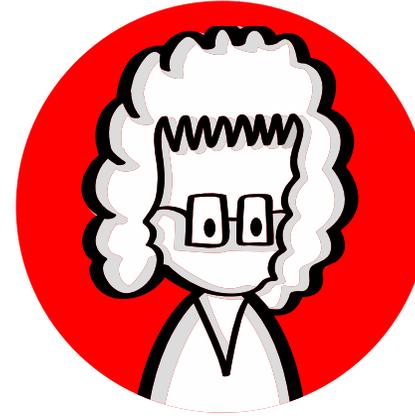
**Holger, 35**  
Handwerker



**Henri, 19**  
Handwerker



**Tina, 28**  
TIZ-Mitarbeiterin



**Karola, 57**  
Kauffrau

Mobile Instandhaltung von morgen

# Kapitel 1: Am Montag



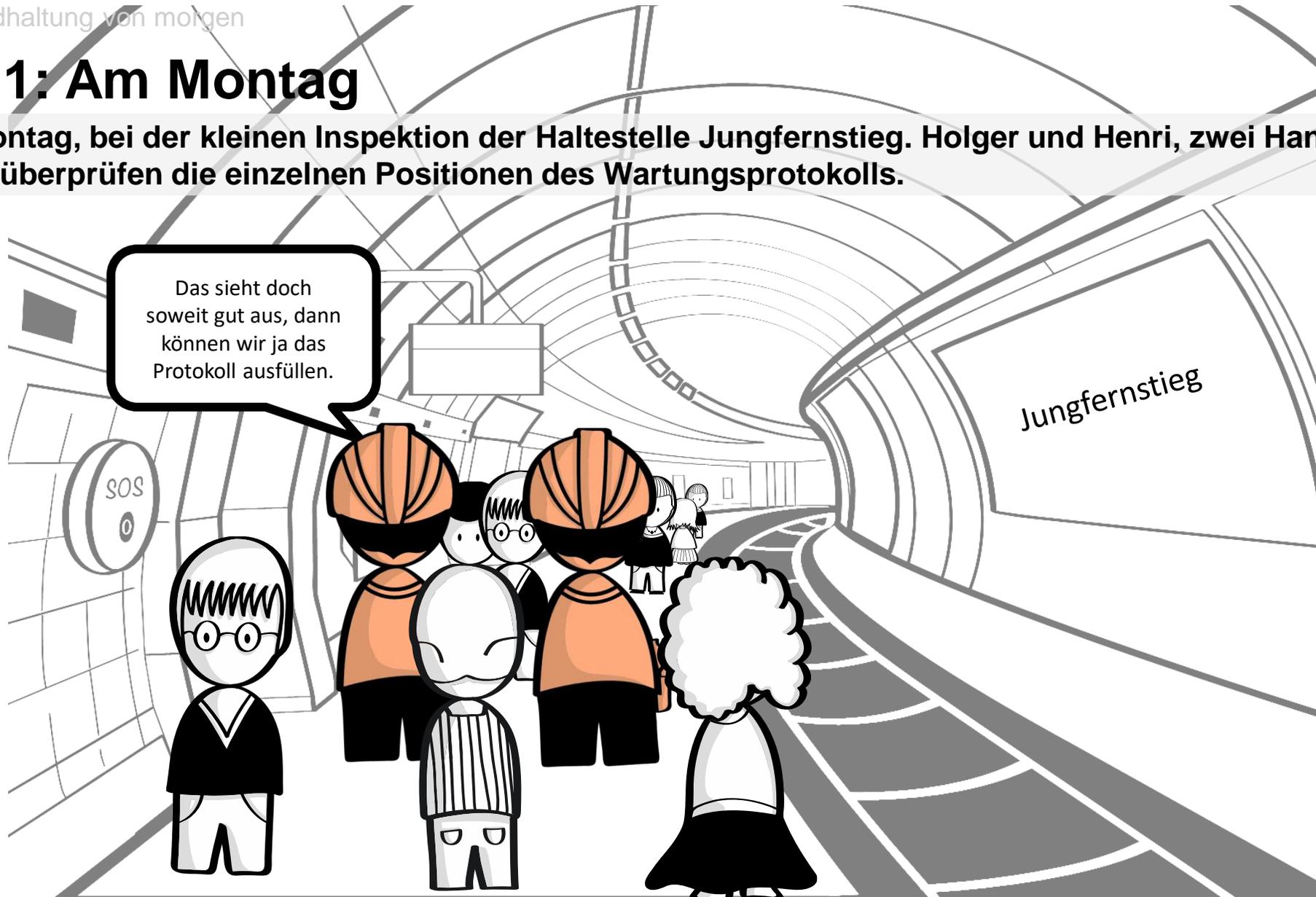
**Holger, 35**  
Handwerker



**Henri, 19**  
Handwerker

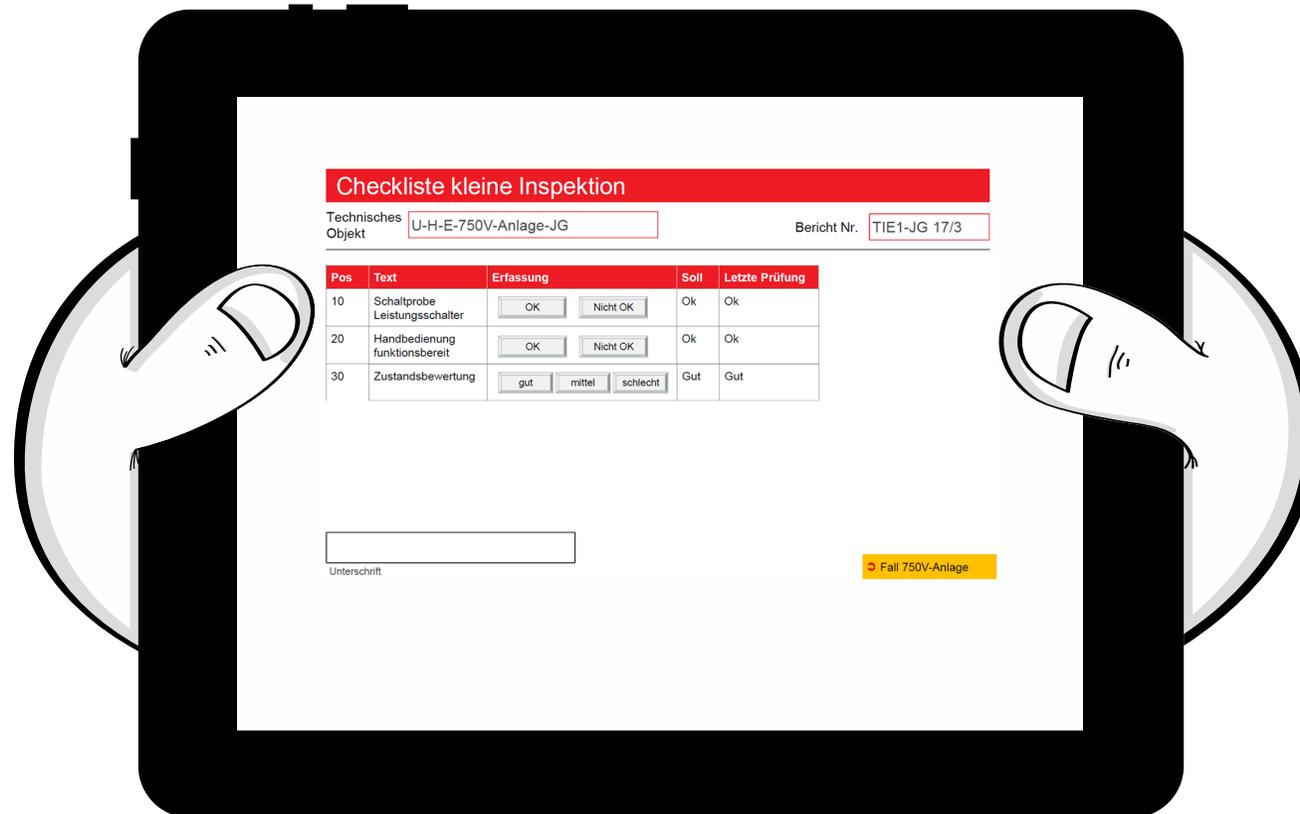
# Szene 1: Am Montag

Es ist Montag, bei der kleinen Inspektion der Haltestelle Jungfernstieg. Holger und Henri, zwei Handwerker von TIE, überprüfen die einzelnen Positionen des Wartungsprotokolls.



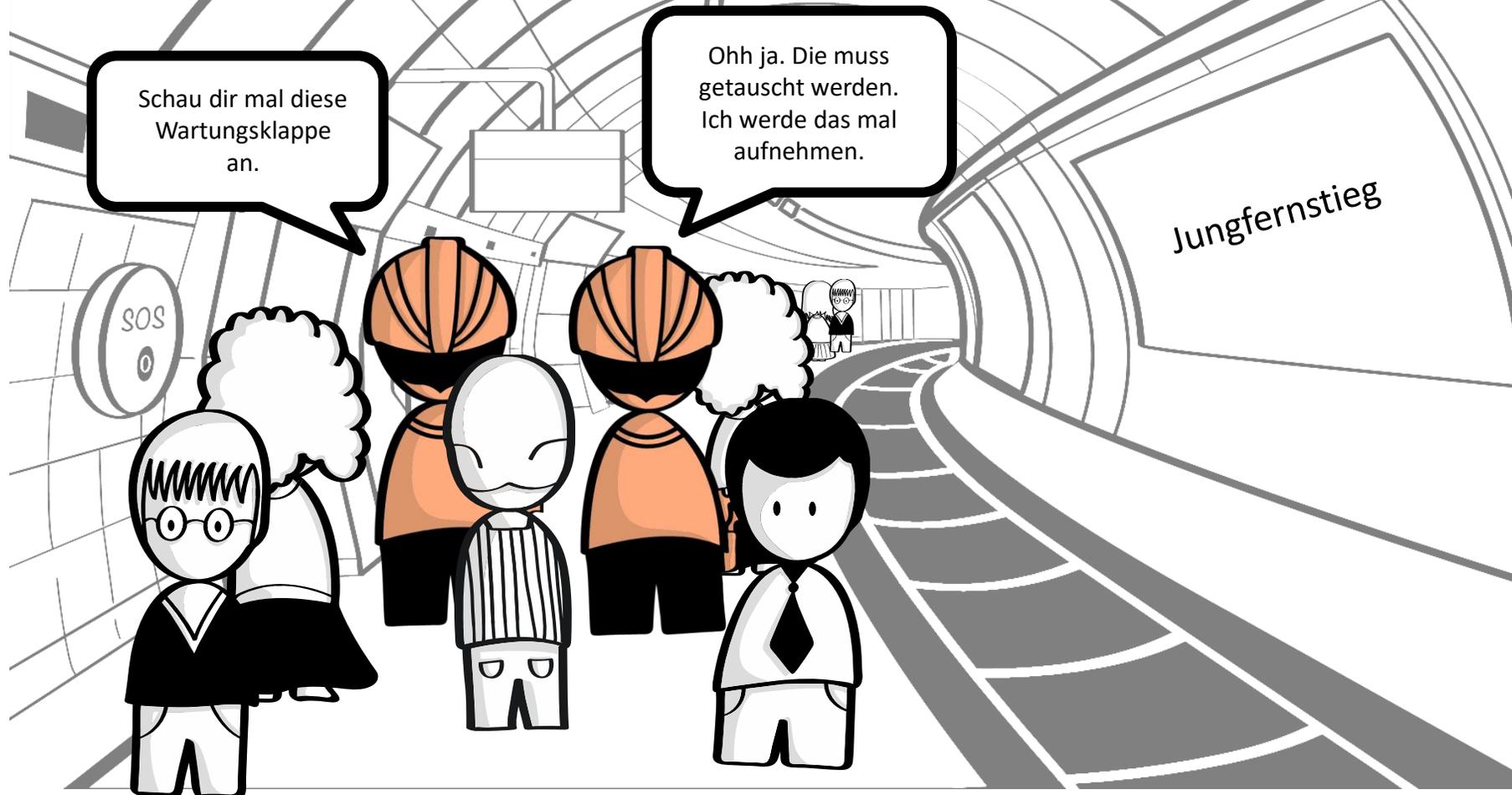
# Szene 1: Am Montag

Holger setzt die Positionen auf der Checkliste auf "in Ordnung".



# Szene 1: Am Montag

Henri bemerkt eine defekte Wartungsklappe. Holger stellt eine Instandsetzungsmeldung ein.



# Szene 1: Am Montag

Er fertigt direkt auf seinem mobilen Endgerät eine Instandsetzungsmeldung an.



Mobile Instandhaltung von morgen

# Kapitel 2: Montag Abend



**Tina, 28**

TIZ-Mitarbeiterin



## Szene 2: Am Montag Abend

Am Montag Abend hat Tina, eine Kollegin von TIZ, festgestellt, dass am Bahnsteig Leuchten defekt sind.



## Szene 2: Am Montag Abend

Sie erfasst direkt auf ihrem mobilen Endgerät , welche Störung vorliegt und versendet die Meldung.

The image shows a hand holding a tablet that displays a mobile application interface for reporting a technical issue. The form is titled "Störmeldung\*" and contains the following fields and options:

- Technisches Objekt:** U-H-EL-JG2/3
- Meldungsnr.:** 123500
- Verantwortlicher Arbeitsplatz:** TIE122
- Meldung:**  open,  in Arbeit,  Meldung Auftrag zugeordnet,  Sofortmaßnahme abgeschlossen,  Meldung abgeschlossen
- Schadensbild:** Lampen defekt Bahnsteig
- Erfassung:** 24.10.2017
- Beschreibung:** Auf dem Bahnsteig 2, Gleis 3 hängen am Treppenaufgang (Aufzug) zwei Leuchten von der Decke
- Ursache:** (empty text field)
- Behebungsmaßnahme:** (empty text field)
- Priority:** 1
- Image capture:** Bild erfassen (with camera icon)
- Further processing necessary?**  Nein,  Ja
- Yellow callouts:** "Erstellen einer INS-Meldung auf Basis der Störmeldung" and "Fall STO Leuchtmittel"

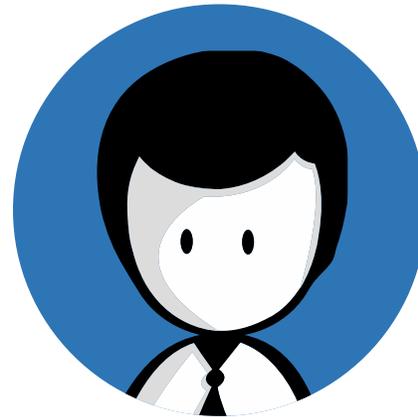
## Szene 2: Am Montag Abend

Die Kollegin fotografiert die defekten Leuchten und hängt das Bild an die Störungsmeldung.



Mobile Instandhaltung von morgen

# Kapitel 3: Im Büro



**Michael, 46**

Meister



# Szene 1: Im Büro

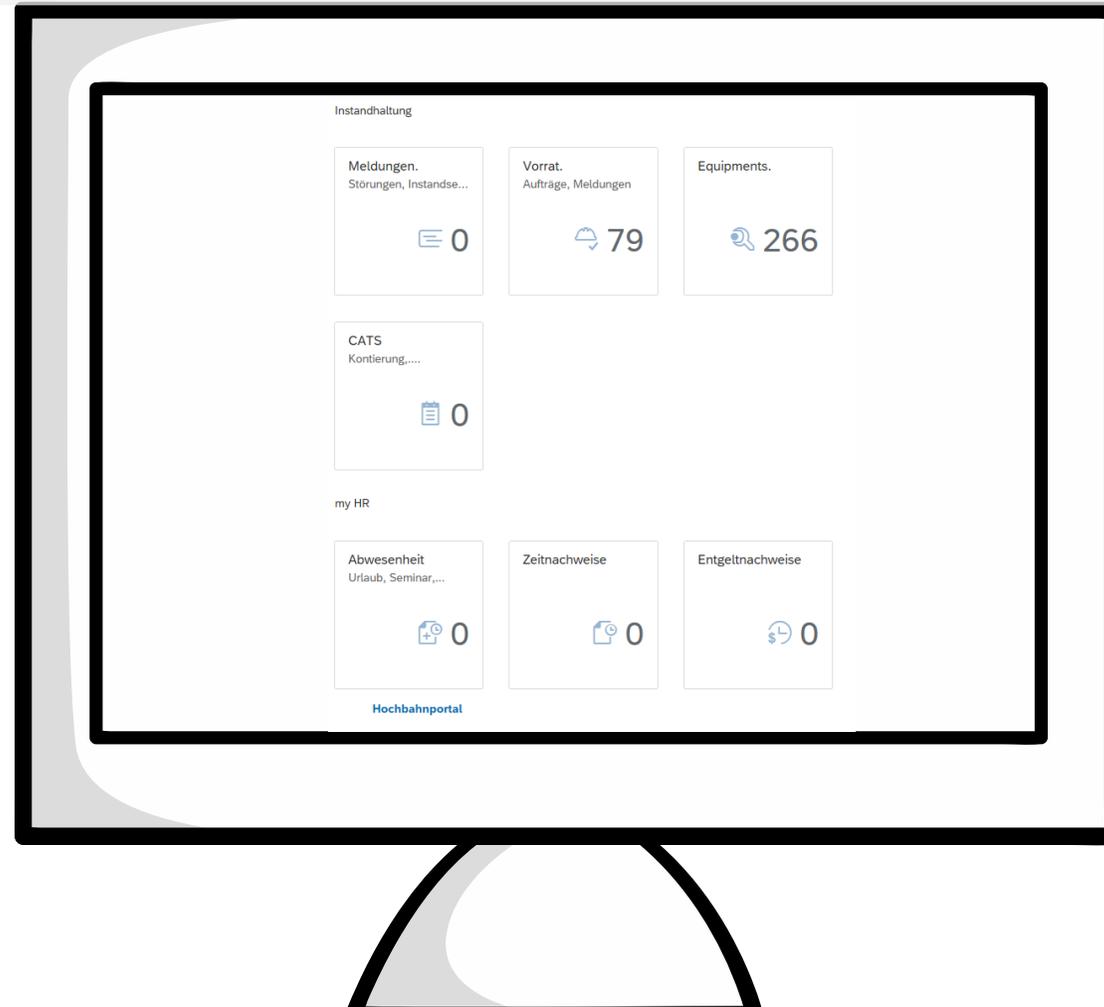
Es ist Dienstag Morgen 7 Uhr und Michael der Meister von Henri und Holger überprüft die offenen Aufträge.



Es gibt noch Restarbeiten von gestern bei der Kleinen Inspektion am Jungfernstieg.

## Szene 3: Im Büro

Über eine Startseite gelangt er in die unterschiedlichen Kategorien.



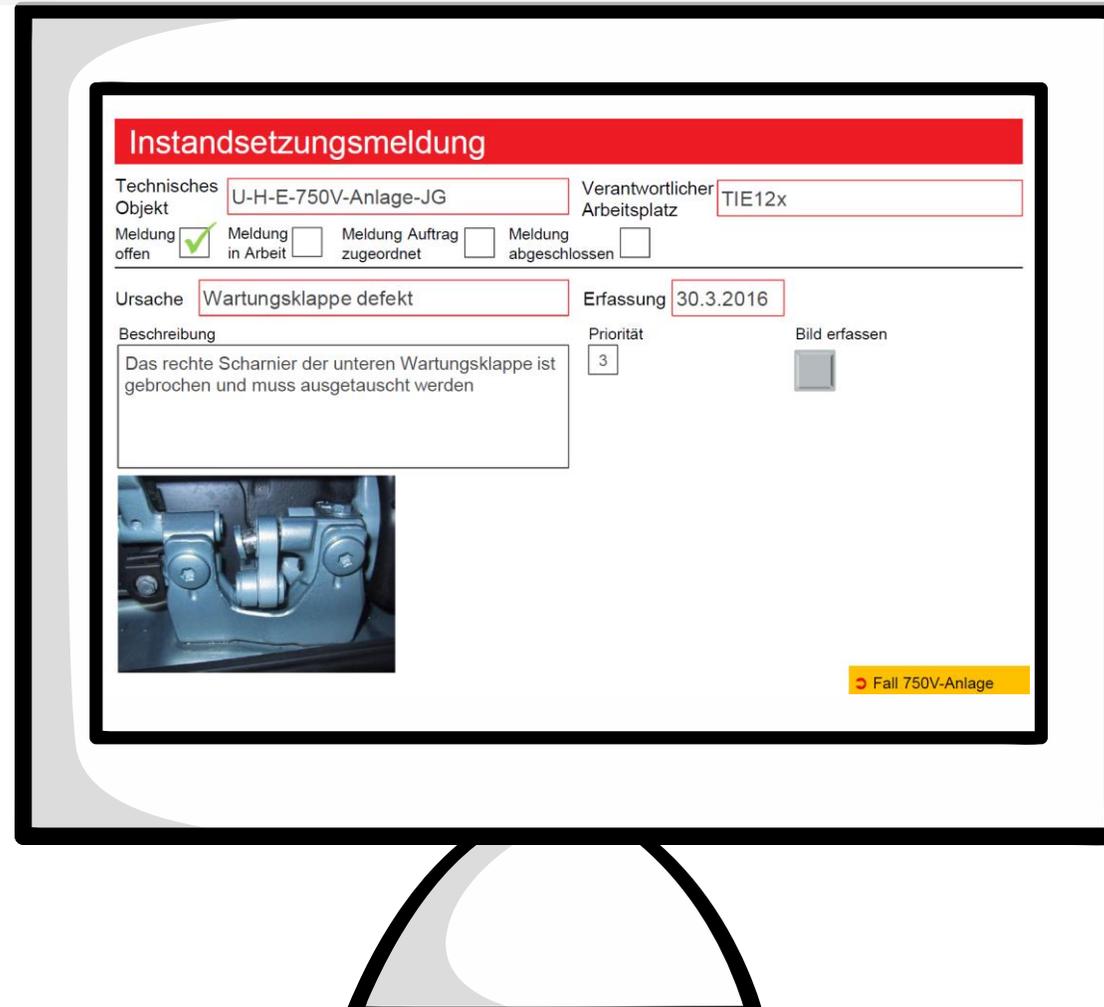
# Szene 3: Im Büro

Michael lässt sich in der Auftragsliste alle offenen Aufträge anzeigen.



# Szene 3: Im Büro

Er sieht die Instandsetzungsmeldung die Holger und Henri gestern eingestellt haben.



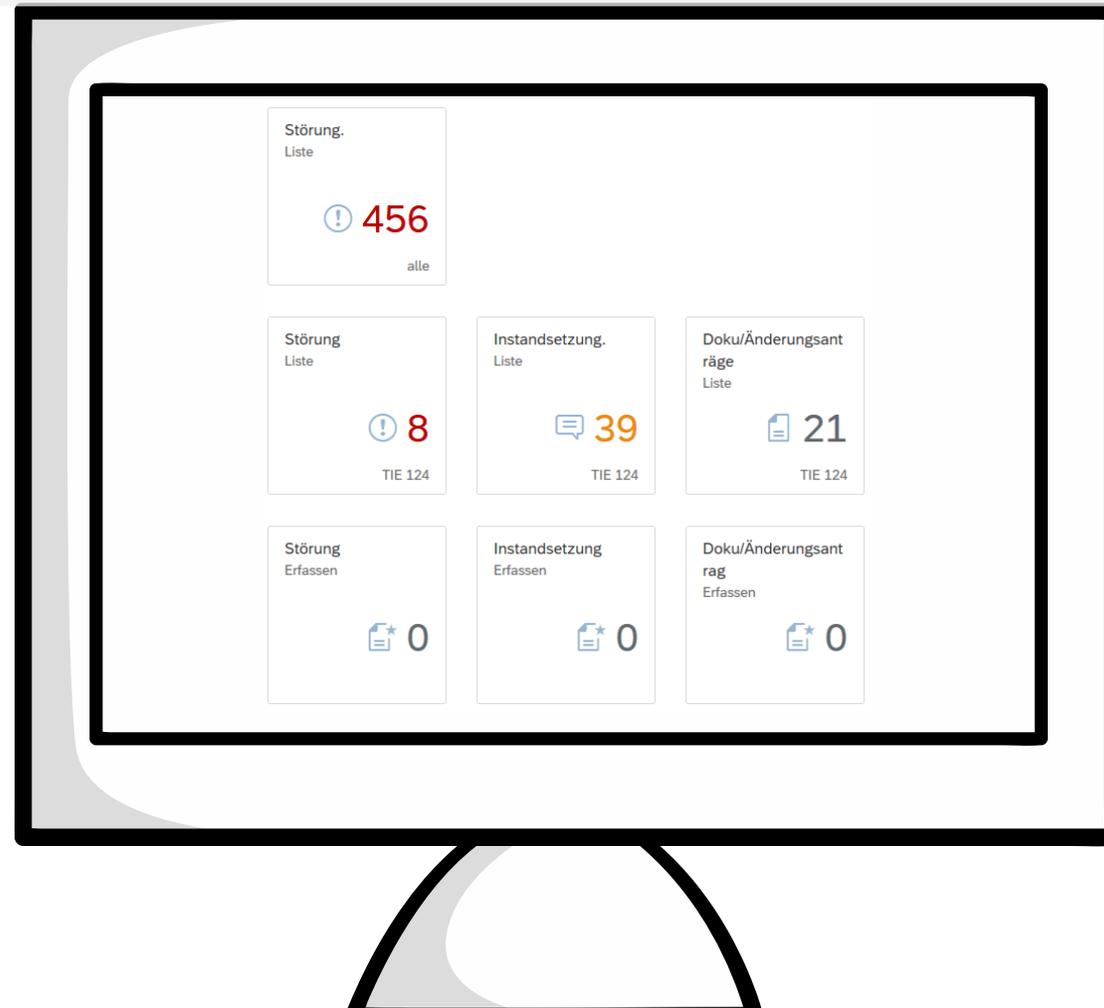
# Szene 1: Im Büro

Michael sieht in der Arbeitsvorratsliste außerdem eine Störungsmeldung der Prio 2.



## Szene 3: Im Büro

Michael sieht die Meldung von Tina vom Jungfernstieg in der Auflistung der Störungsmeldungen.



# Szene 3: Im Büro

Er ruft die Meldung auf und schaut sich an, ob er die Arbeiten verbinden kann.

**Störmeldung\***

Technisches Objekt: U-H-EL-JG2/3    Meldungsnr.: 123500    Verantwortlicher Arbeitsplatz: TIE122

Meldung offen     Meldung in Arbeit     Meldung Auftrag zugeordnet     Sofortmaßnahme abgeschlossen     Meldung abgeschlossen

Schadensbild: Lampen defekt Bahnsteig    Erfassung: 24.10.2017

Beschreibung: Auf dem Bahnsteig 2, Gleis 3 hängen am Treppenaufgang (Aufzug) zwei Leuchten von der Decke

Ursache: [ ]

Behebungsmaßnahme: [ ]

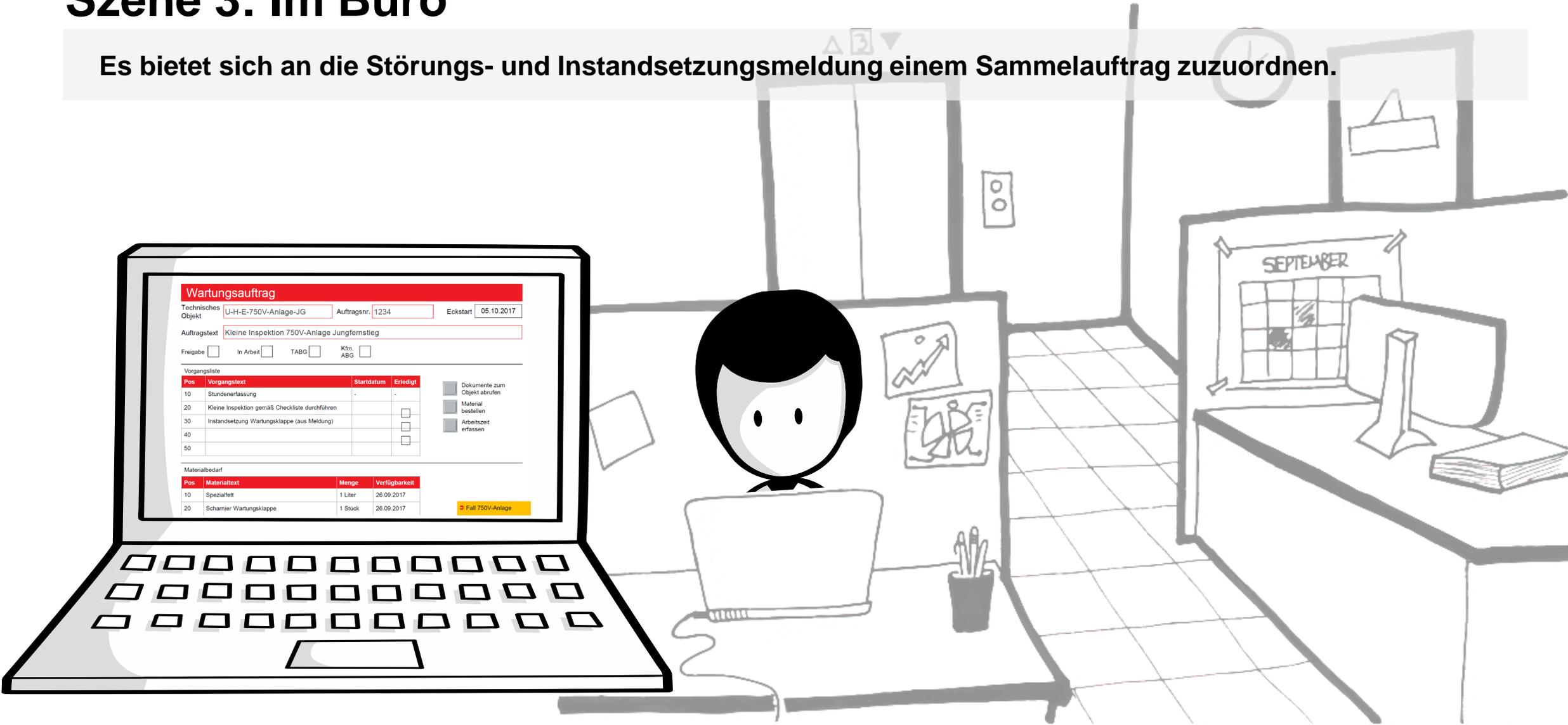
Priorität: 1

Weitere Bearbeitung notwendig?    Nein     Ja     **Erstellen einer INS-Meldung auf Basis der Störmeldung**

**Fall STO Leuchtmittel**

# Szene 3: Im Büro

Es bietet sich an die Störungs- und Instandsetzungsmeldung einem Sammelauftrag zuzuordnen.



## Szene 3: Im Büro

Er plant die Arbeiten für nächsten Dienstag und weist die Instandsetzung der Wartungsklappe und die Störungsbeseitigung der Leuchten dem Sammelauftrag der Haltestelle Jungfernstieg zu.

### Wartungsauftrag

Technisches Objekt:  Auftragsnr.:  Eckstart:

Auftragstext:

Freigabe  In Arbeit  TABG  Kfm. ABG

Vorgangsliste

Pos	Vorgangstext	Startdatum	Erledigt
10	Stundenerfassung	-	-
20	Kleine Inspektion gemäß Checkliste durchführen		<input type="checkbox"/>
30	Instandsetzung Wartungsklappe (aus Meldung)		<input type="checkbox"/>
40			<input type="checkbox"/>
50			<input type="checkbox"/>

Materialbedarf

Pos	Materialtext	Menge	Verfügbarkeit
10	Spezialfett	1 Liter	26.09.2017
20	Scharnier Wartungsklappe	1 Stück	26.09.2017

Dokumente zum Objekt abrufen  
 Material bestellen  
 Arbeitszeit erfassen

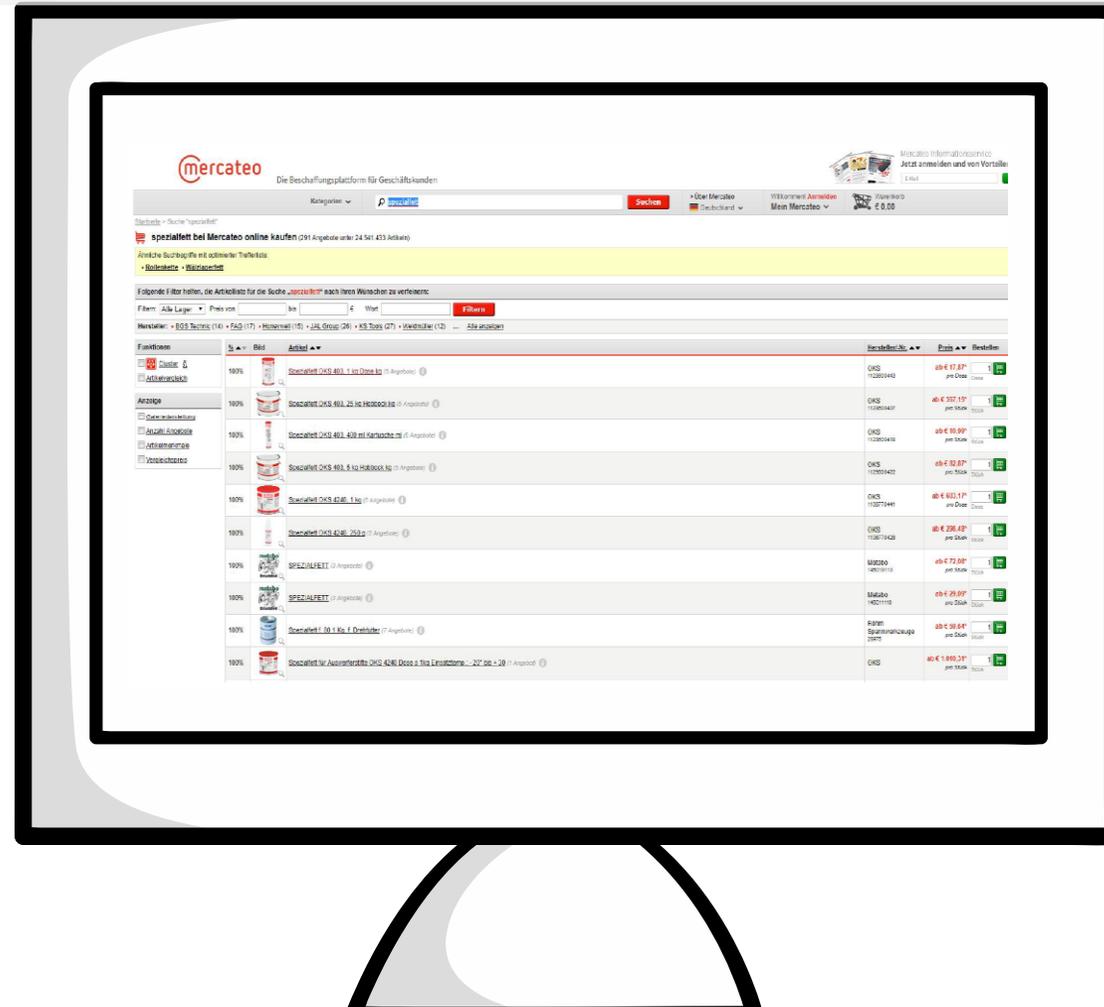
## Szene 3: Im Büro

Er stellt fest, dass kein Material mehr für die Instandsetzung vorrätig ist.



# Szene 3: Im Büro

Er bestellt die Mindestlosgröße des Materials und kontiert das für die Störungsbeseitigung notwendige Material auf den Sammelauftrag.



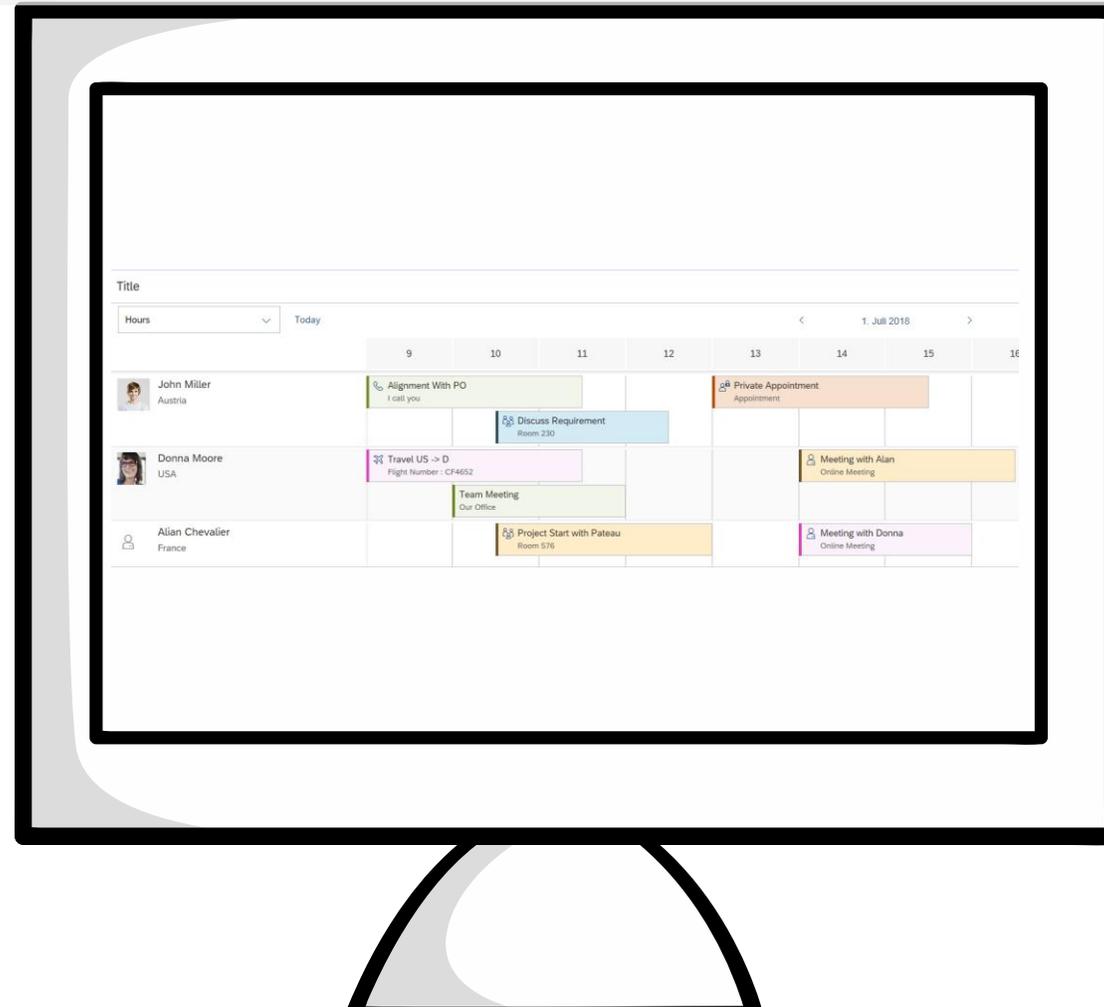
## Szene 3: Im Büro

Das Material wird voraussichtlich Freitag geliefert werden und ist dem Instandsetzungsauftrag zugeordnet.  
Die beiden Aufträge sind zu einem Sammelauftrag zusammengefasst.



# Szene 3: Im Büro

Er weist Holger und Henri die Aufträge für die Instandsetzung und die Störungsbeseitigung zu.



Mobile Instandhaltung von morgen

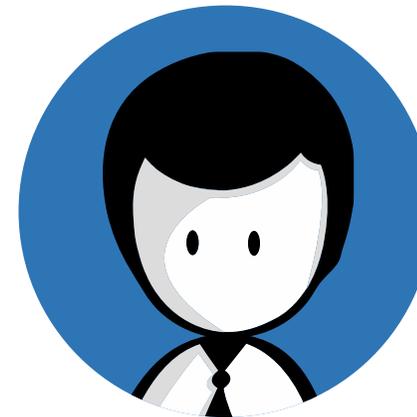
# Kapitel 4: Ausführung



**Holger, 35**  
Handwerker



**Henri, 19**  
Handwerker



**Michael, 46**  
Meister

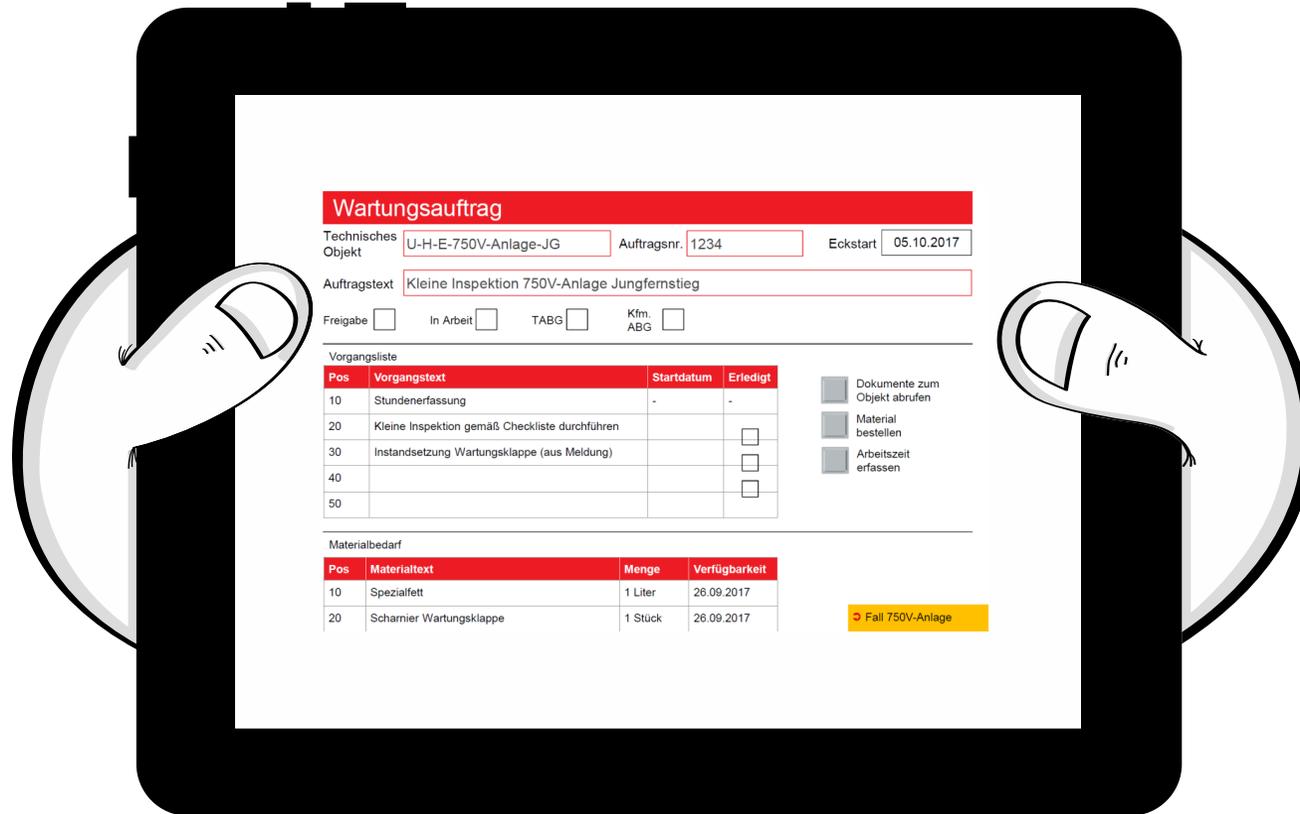
## Szene 1: In der Meisterei

Holger und Henri haben den Auftrag seit letzter Woche in ihrer Arbeitsvorratsliste und bekommen heute eine Benachrichtigung, dass der Auftrag ausgeführt werden soll und das Material aus dem Lager mitgenommen werden kann.



# Szene 1: In der Meisterei

Die Kollegen sehen direkt auf ihrem mobilen Endgerät den spezifischen Auftrag.



## Szene 2: An der Haltestelle

An der Haltestelle angekommen teilen die beiden sich die Aufgaben auf.



## Szene 3: Holger bei der Arbeit

Holger beendet seine Arbeit an der Wartungsklappe und vermerkt das noch im System.



## Szene 3: Holger bei der Arbeit

Er setzt die Instandsetzungsmeldung auf “erledigt” und wählt im Wartungsprotokoll für die Checklistenposition “in Ordnung”. Jetzt kann sich auch Michael die Meldung anzeigen lassen.

Pos	Text	Erfassung	Soll	Letzte Prüfung
10	Schaltprobe Leistungsschalter	<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Nicht OK"/>	Ok	Ok
20	Handbedienung funktionsbereit	<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Nicht OK"/>	Ok	Ok
30	Zustandsbewertung	<input type="button" value="gut"/> <input type="button" value="mittel"/> <input type="button" value="schlecht"/>	Gut	Gut

Unterschrift

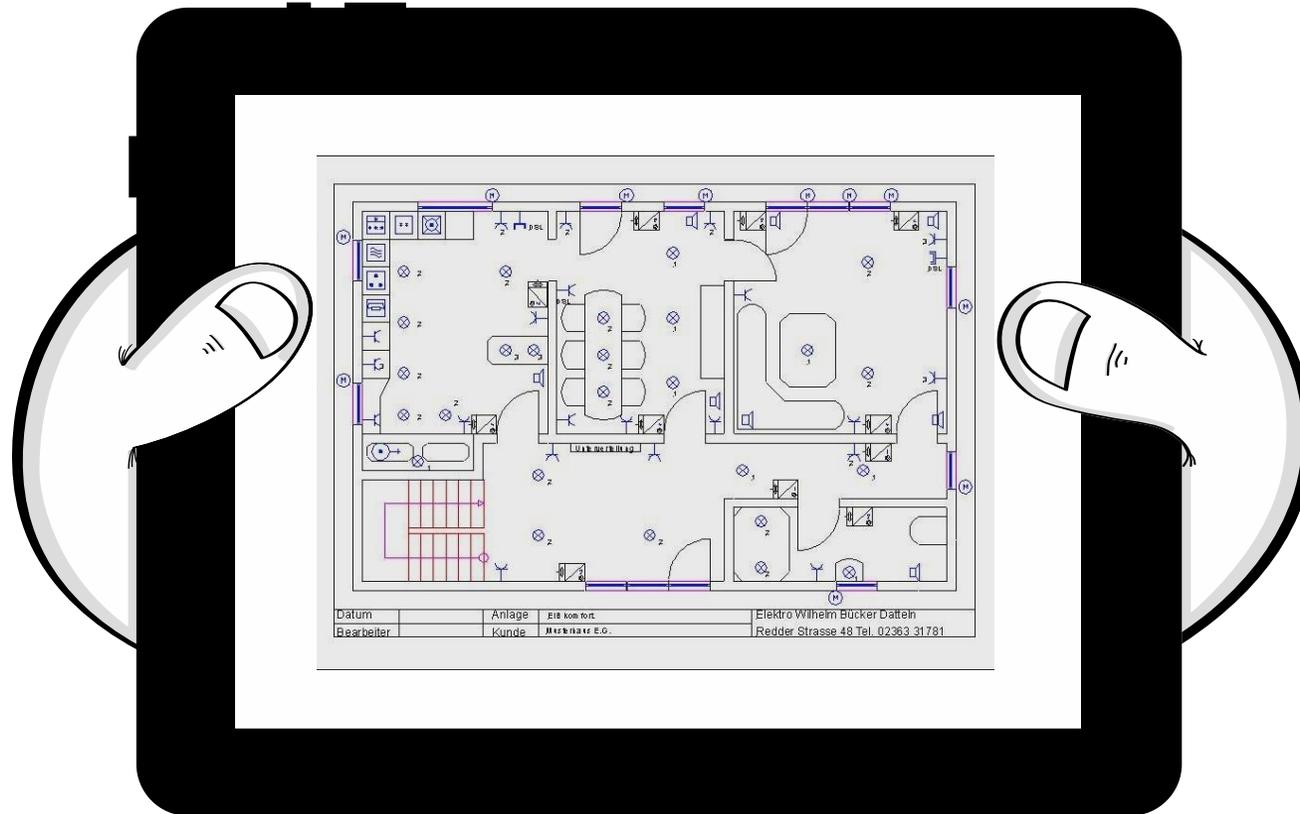
## Szene 3: Holger bei der Arbeit

Ihm fällt während der Arbeiten eine nachträglich eingebaute Leuchte auf.



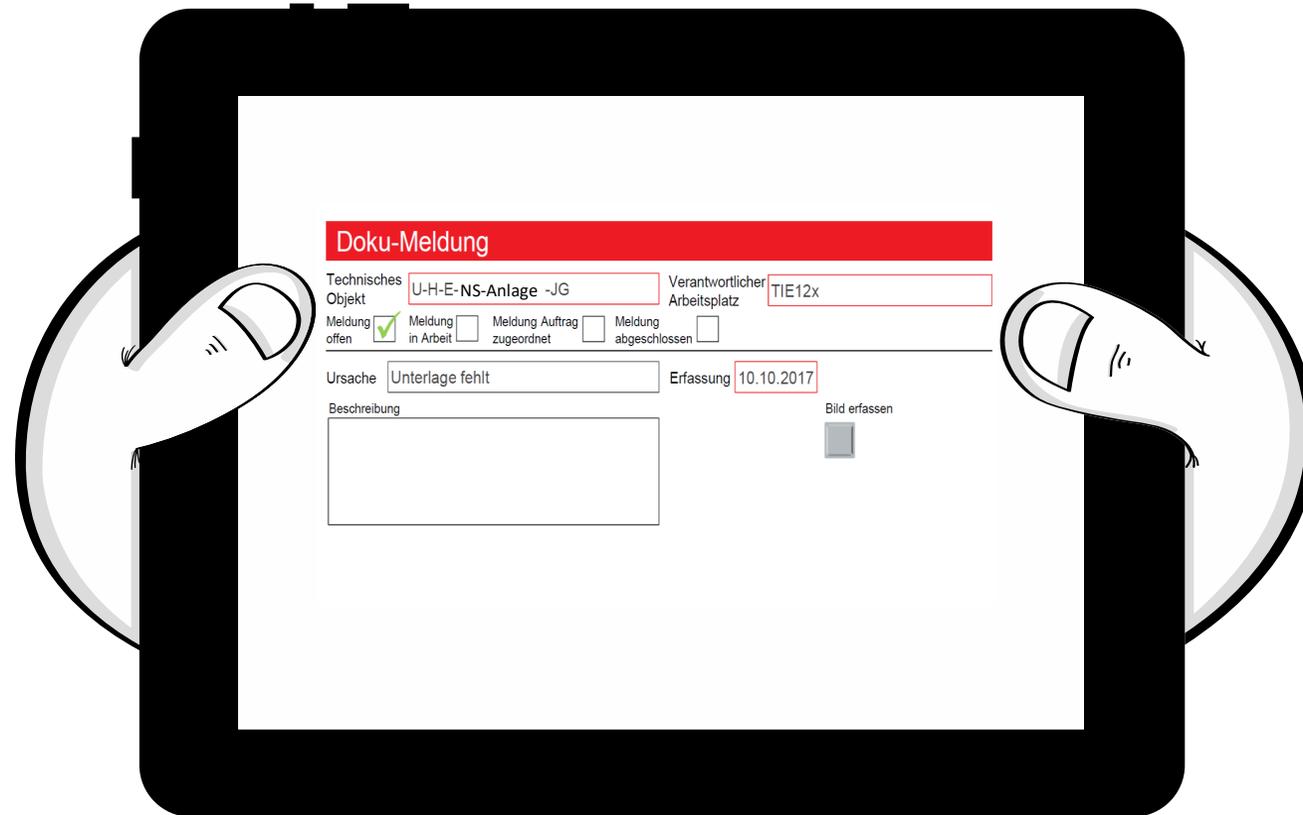
## Szene 3: Holger bei der Arbeit

Er ruft im System den digitalen Installationsplan auf und vergleicht ihn mit der tatsächlichen Situation. Er stellt fest, dass der Plan noch nicht aktualisiert wurde.



## Szene 3: Holger bei der Arbeit

Er erstellt eine Dokumentationsmeldung über den Anpassungsbedarf der Zeichnung und hängt ein Foto der örtlichen Gegebenheiten an.



The image shows a hand holding a tablet that displays a mobile application form titled 'Doku-Meldung'. The form contains the following fields and options:

- Technisches Objekt:** U-H-E-NS-Anlage -JG
- Verantwortlicher Arbeitsplatz:** TIE12x
- Meldung open:**  (checked)
- Meldung in Arbeit:**  (unchecked)
- Meldung Auftrag zugeordnet:**  (unchecked)
- Meldung abgeschlossen:**  (unchecked)
- Ursache:** Unterlage fehlt
- Erfassung:** 10.10.2017
- Bild erfassen:** A small grey square icon.
- Beschreibung:** A large empty text area.

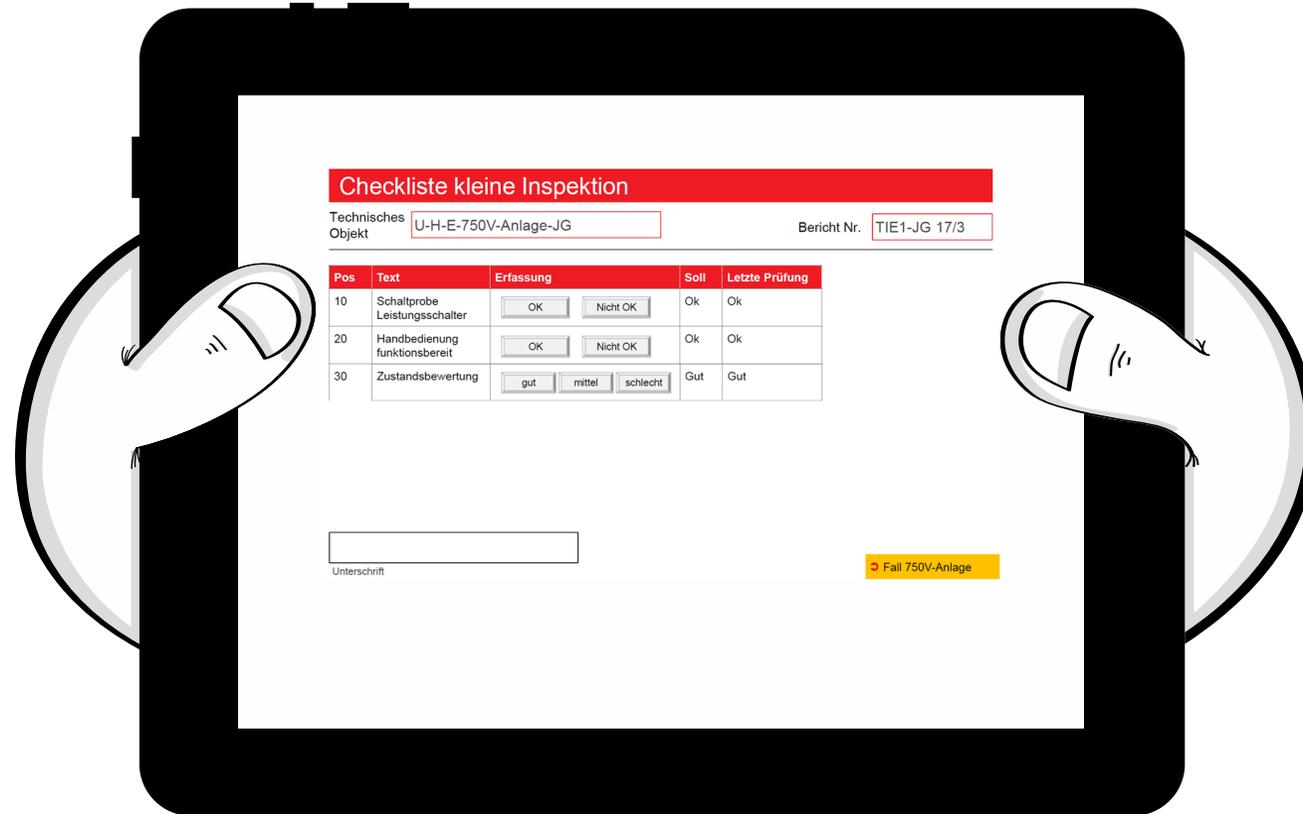
## Szene 4: Henri bei der Arbeit

Inzwischen hat auch Henri die Demontage den defekten Leuchten abgeschlossen und die Neuen montiert.



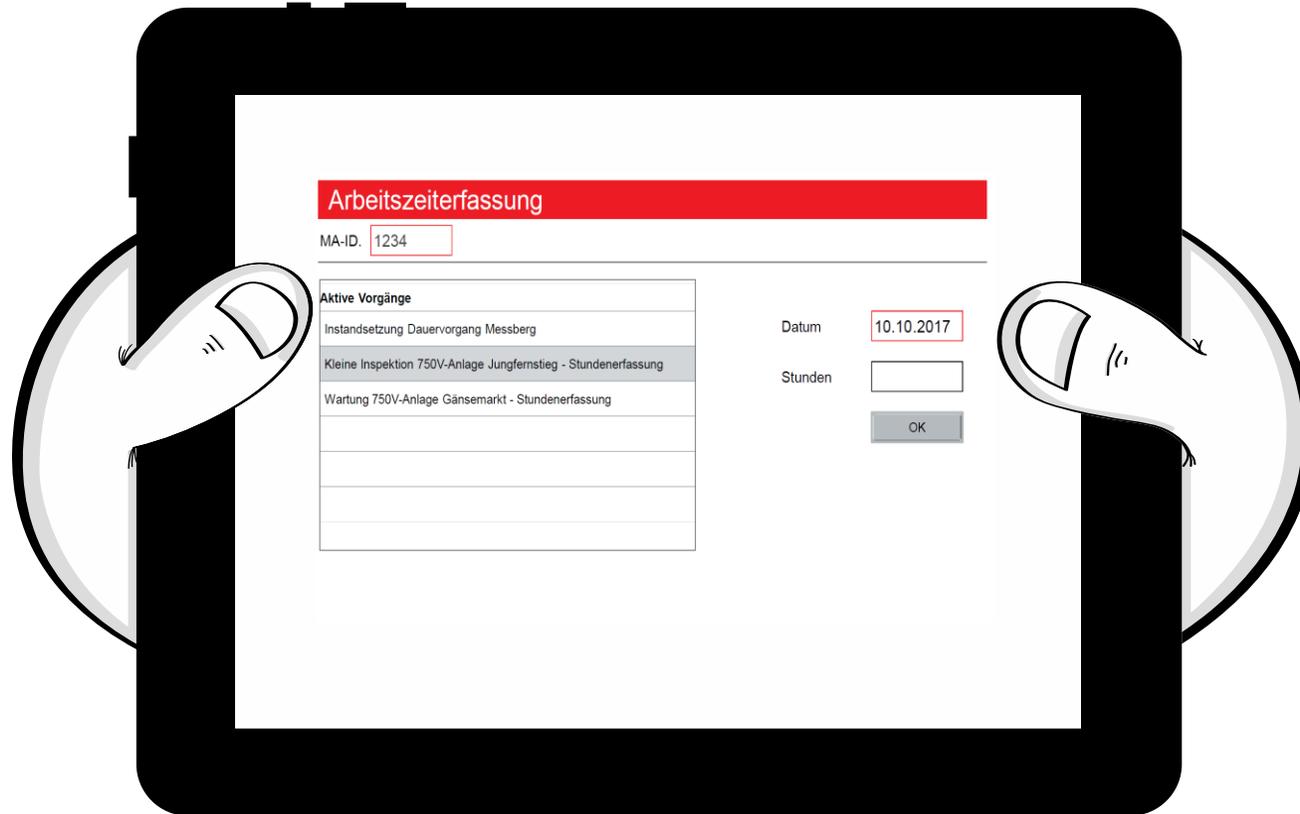
## Szene 4: Henri bei der Arbeit

Er markiert den Vorgang “Instandsetzung Leuchten” mit “fertig” Die Störungsmeldung wird abgeschlossen und der Meister kann sich den Vorgang anzeigen lassen.



## Szene 3: Henri bei der Arbeit

Anschließend wechselt er in die Zeiterfassungsapp und gibt für den Auftrag mobil seine Stunden ein. In dieser App kann er auch seine anderen Aufträge bebuchen.



## Szene 5: Im Büro

Michael schaut sich die Dokumentationsmeldung an und leitet sie an den technischen Zeichner weiter. Er überprüft die Wartungsprotokolle, gibt diese frei und schließt den Auftrag dann technisch ab.



## Szene 5: Im Büro

Michael leitet die Dokumentationsmeldung an den technischen Zeichner weiter, damit dieser die Pläne aktualisiert.

**Doku-Meldung**

Technisches Objekt:  Verantwortlicher Arbeitsplatz:

Meldung  offen  in Arbeit  Meldung Auftrag zugeordnet  Meldung abgeschlossen

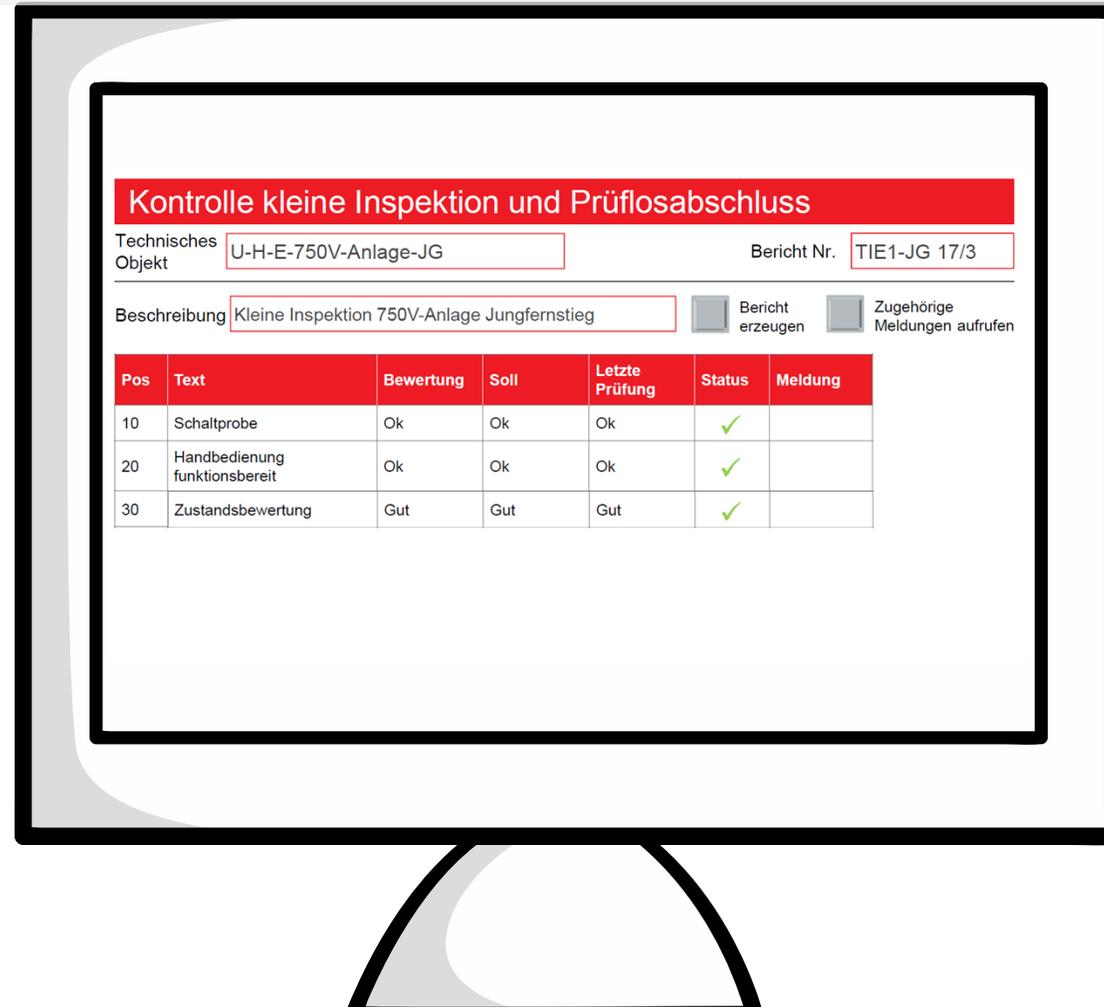
Ursache:  Erfassung:

Beschreibung:

Bild erfassen:

# Szene 5: Im Büro

Er überprüft die Wartungsprotokolle, gibt diese frei und schließt die Aufträge dann technisch ab. Jetzt können die Aufträge im kaufmännischen Büro weiterbearbeitet werden.



Mobile Instandhaltung von morgen

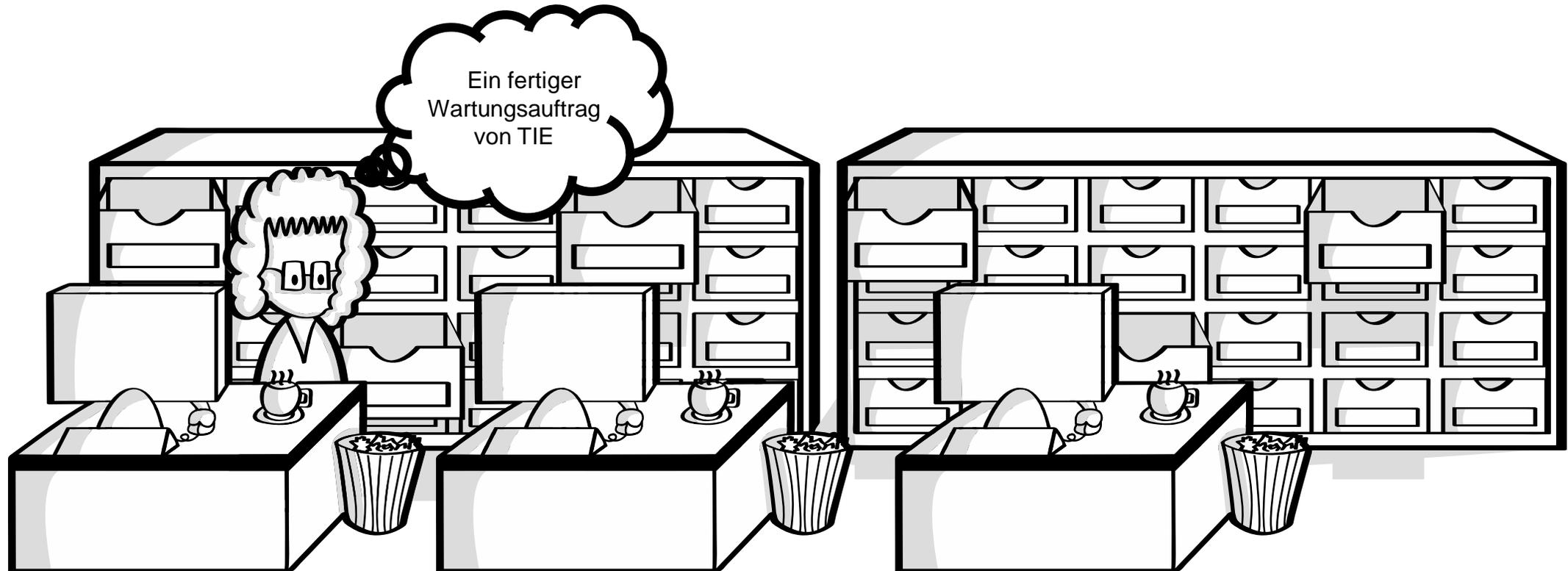
# Kapitel 5: Kaufmännische Bearbeitung



**Karola, 57**  
Kauffrau

# Szene 1: Im kaufmännischen Büro

Der Wartungsauftrag wird bei Karola im kaufmännischen Büro als technisch abgeschlossen angezeigt.



# Szene 1: Im kaufmännischen Büro

Sie schließt den Wartungsauftrag kaufmännisch ab.

## Wartungsauftrag

Technisches Objekt:  Auftragsnr.:  Eckstart:

Auftragstext:

Freigabe  In Arbeit  TABG  Kfm. ABG

Vorgangsliste

Pos	Vorgangstext	Startdatum	Erledigt
10	Stundenerfassung	-	-
20	Kleine Inspektion gemäß Checkliste durchführen		<input type="checkbox"/>
30	Instandsetzung Wartungsklappe (aus Meldung)		<input type="checkbox"/>
40			<input type="checkbox"/>
50			<input type="checkbox"/>

Materialbedarf

Pos	Materialtext	Menge	Verfügbarkeit
10	Spezialfett	1 Liter	26.09.2017
20	Scharnier Wartungsklappe	1 Stück	26.09.2017

Dokumente zum Objekt abrufen  
 Material bestellen  
 Arbeitszeit erfassen

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>. For more information about Scenes visit: [experience.sap.com/designservices/scenes](http://experience.sap.com/designservices/scenes)