ANWENDEN. VERSTEHEN. NACHVOLLZIEHEN.

Benutzerhandbuch Externer Servicetechniker

Uptime Control 2.0.0-alpha.1

Detaillierte Abläufe, klare Zuständigkeiten und nachvollziehbare Kontrollen.

Ausgabe 25. November 2026
Linux x86_64 + Docker | Dokumentation des V2-Pilotstands

Keine echten Kundendaten in Abbildungen. Nutzungsrechte richten sich nach der gesonderten Vereinbarung.

Inhalt

01 Geltungsbereich und Ihr Weg durch V2 3

02 Anmeldung, zweiter Faktor und Sitzungsende 4

03 Aufgabe und Berechtigungsgrenzen 7

04 Einsatz dokumentieren 8

05 Tickets, Übergabe und offene Störungen 9

06 Arbeitsabschluss und Fehlerhilfe 10

07 Zeiten, Freifrist und Wiederholungen richtig verstehen 11

08 Selbstkontrolle bei fehlenden oder überraschenden Daten 12

09 Übungsablauf und Abnahmekontrolle für Anwender 13

10 Serviceassistent: vom Beginn bis zur gespeicherten Meldung 14

11 Tickets, Zuständigkeit und Übergabe 20

12 Bildschirmwegweiser für Ihre Rolle 21

13 Berechtigungen vor dem ersten Einsatz 23

14 Servicebericht: Anlage, Zeiten und Anfangszustand 24

15 Wiederholung und ursprüngliche Störung 25

16 Fehlercode und geführter Prüfweg 26

17 Ersatzteile im Servicebericht 28

18 Endzustand, Wiederinbetriebnahme und Speichern 30

19 Geplante Wartung sauber abgrenzen 31

20 Durchgängige Übung und Abnahme 33

01 Geltungsbereich und Ihr Weg durch V2

Diese Ausgabe beschreibt 2.0.0-alpha.1 anhand des lokalen Quellstands und der Pilotunterlagen vom 21./22.11.2026. Dokumentationsstand: 25.11.2026. Der Versionsname bezeichnet einen Pilotstand; das Handbuch ist keine Produktivfreigabe. Die bestehenden Grundfunktionen werden mit den neuen Arbeitsabläufen gemeinsam erklärt.

1. Melden Sie sich mit Ihrem persönlichen Konto und zweitem Faktor an. Prüfen Sie Name, Standort und zugeteilte Anlagen.

2. Techniker beginnen mit dem geführten Serviceeinsatz. Serviceleitung richtet Prüfwege ein und bearbeitet offene Fälle. Lagerverantwortliche arbeiten im Lagerbereich.

3. Üben Sie zunächst an einem ausdrücklich freigegebenen Teststandort. Die Bilder zeigen erfundene Schulungsdaten, keine Kundenanlage.

4. Kontrollieren Sie nach jeder Buchung die Bestätigung und das gespeicherte Ergebnis. Ein ausgefülltes Formular ist noch keine Speicherung.

Die bisherigen Rollenhandbücher sind in diese Ausgabe übernommen und um V2-Kapitel ergänzt. Ältere Bildschirmbilder bleiben als Grundfunktionsansichten erkennbar; V2-Bilder stammen aus dem Pilot vom 21./22.11.2026. Sie dokumentieren diesen Stand und keine heute neu durchgeführte Betriebsabnahme.

Sprache und Bildschirmbegriffe

Die Serviceerfassung besitzt Deutsch und Englisch. Lager- und Vorlageneditor enthalten im vorliegenden Stand deutsche Beschriftungen. Englische Anleitungen nennen deshalb zusätzlich die sichtbaren deutschen Bedienelemente. Freitext wird nicht automatisch übersetzt.

02 Anmeldung, zweiter Faktor und Sitzungsende

Vorbereiten

Benötigt werden die vom Betreiber mitgeteilte HTTPS-Adresse, ein persönliches Konto und bei entsprechender Aufforderung eine Authenticator-App. Beispiele in diesem Handbuch sind keine realen Anmeldeadressen. Eine Zertifikatswarnung nicht übergehen.

1. Öffnen Sie die Adresse. Die Weiterleitung zum Anmeldedienst ist Bestandteil des normalen Ablaufs.

2. Tragen Sie Benutzernamen und Passwort in die dafür vorgesehenen Felder ein. Bei Aufforderung ändern Sie das Startpasswort nach der angezeigten Richtlinie.

3. Bei der ersten Einrichtung des zweiten Faktors scannen Sie den angezeigten QR-Code mit Ihrer eigenen Authenticator-App. Bestätigen Sie den aktuellen Einmalcode. Speichern oder verschicken Sie keinen Screenshot dieses QR-Codes.

4. Bei späteren Anmeldungen geben Sie den aktuellen Code ein. Ein abgelehnter Code kann abgelaufen sein: automatische Uhrzeit am Telefon prüfen und einen neuen Code abwarten.

5. Kontrollieren Sie nach der Anmeldung Name und Zuständigkeitsbereich. Interne und externe Techniker können unmittelbar im Serviceassistenten landen.

6. Wählen Sie bei Bedarf die Oberflächensprache. Sie ändert nicht die Sprache bereits gespeicherter Beschreibungen.

7. Melden Sie sich nach der Arbeit ausdrücklich ab. Ein geschlossenes Browserfenster bestätigt nicht automatisch eine serverseitige Abmeldung.

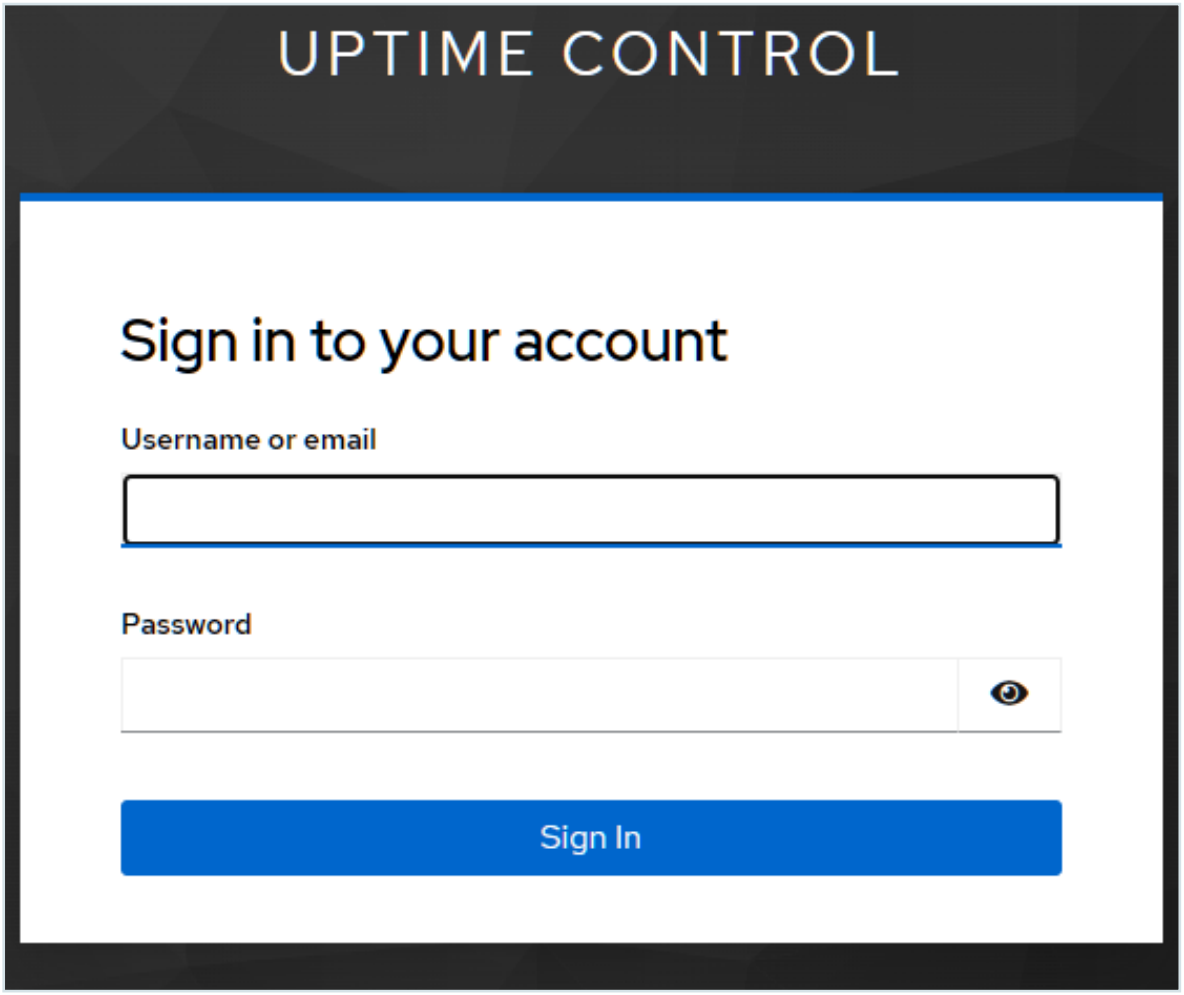
Telefon verloren oder gewechselt

Kontaktieren Sie einen bekannten Administrator. Nennen Sie die Kontokennung, niemals Passwort, Einmalcode oder Einrichtungsschlüssel. Nach identitätsgeprüfter MFA-Rücksetzung kann eine neue Anmeldung mit erneuter Einrichtung notwendig sein. Ein abgebrochener Rücksetzungsversuch darf nicht durch Löschen von Sicherheitsdatensätzen umgangen werden.

Sitzung während der Eingabe abgelaufen

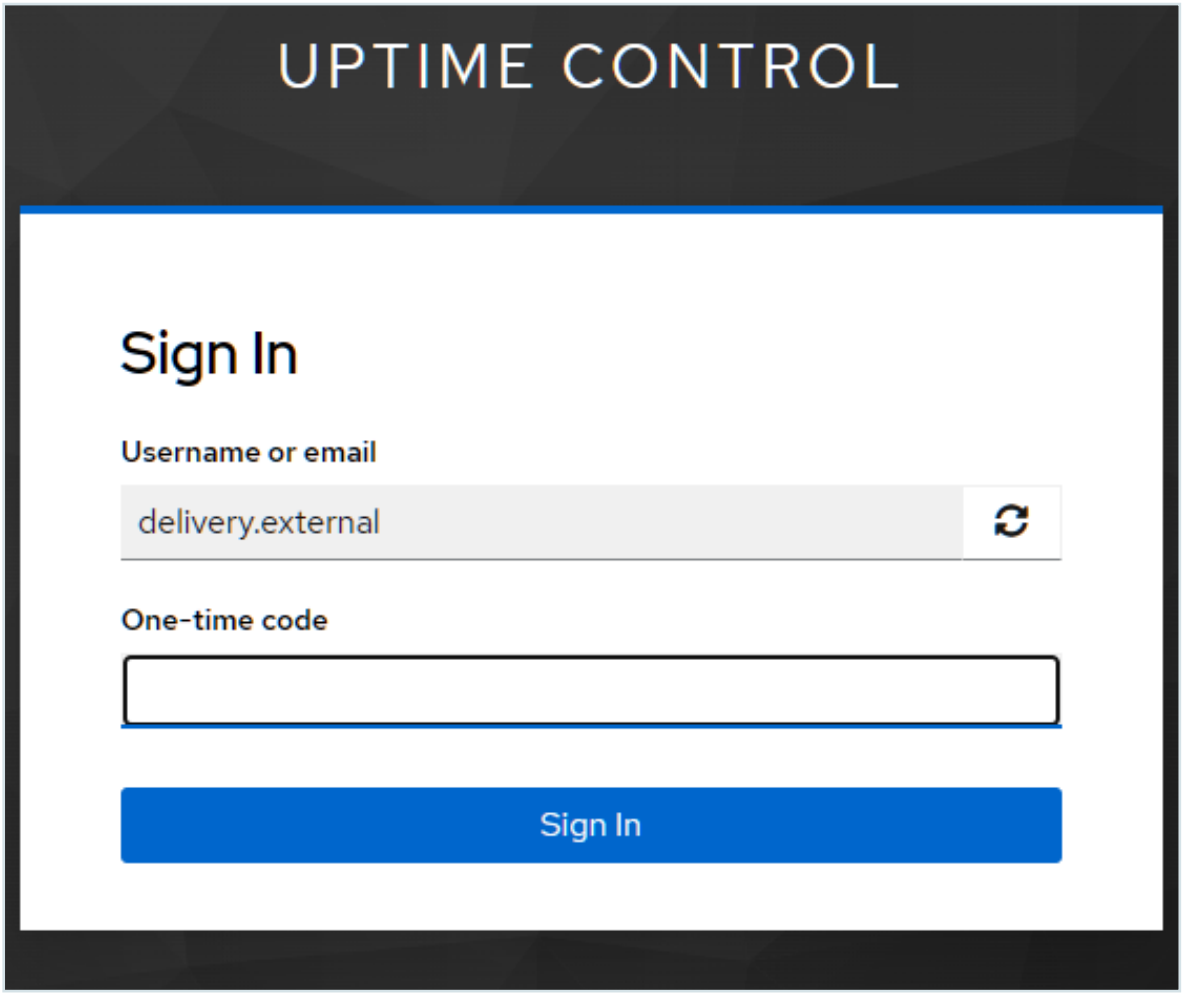
Erneut anmelden und zuerst prüfen, ob der zuletzt gesendete Vorgang gespeichert wurde. Erst danach erneut erfassen. Auf mobilen Geräten nach Netzwechsel ebenfalls die Speicherbestätigung kontrollieren.

Abbildung 1 | Persönliche Anmeldung. Die Sprache des Anmeldedienstes kann von der Anwendung abweichen.



Synthetische Schulungsdaten. V2-Aufnahmen: 21./22.11.2026; übrige Aufnahmen: Grundfunktionen der Vorgängerausgabe. Maßgeblich sind die Schritte im Kapitel.

Abbildung 2 | Zweiter Faktor: aktuellen Einmalcode verwenden; keine Einrichtungsgeheimnisse weitergeben.



Synthetische Schulungsdaten. V2-Aufnahmen: 21./22.11.2026; übrige Aufnahmen: Grundfunktionen der Vorgängerausgabe. Maßgeblich sind die Schritte im Kapitel.

03 Aufgabe und Berechtigungsgrenzen

Nur ausdrücklich zugewiesene Anlagen: ansehen und Serviceeinsätze erfassen. MFA erforderlich. Keine Importe, keine Korrektur gespeicherter Einträge, keine offizielle Freigabe, keine allgemeine Auswertung oder Benutzerverwaltung.

Dieses Handbuch beschreibt ein Konto mit genau dieser Rolle. Zusätzliche Vergaben erweitern Rechte. Abbildungen stammen aus einer isolierten Neuinstallation mit ausschließlich synthetischen Daten; DOC und DEMO-01 sind Schulungsbeispiele.

04 Einsatz dokumentieren

Voraussetzung: Das Service-/Ticketsystem ist freigeschaltet und die Anlage ist Ihnen zugewiesen. Ein gesperrtes Zusatzmodul ist keine Aufforderung, einen fremden Zugang zu verwenden.

1. Servicebereich öffnen. Eigene Person und die angebotene Anlagenliste kontrollieren. Interne Techniker können zunächst in der vereinfachten Serviceansicht landen.

2. Die richtige Anlage anhand Kennung und Seriennummer wählen. Zugehörige offene Störungsmeldungen lesen.

3. Mit Weiter die angezeigten Schritte durchlaufen. Beginn, Ende, Störungsart, Beschreibung, ausgeführte Maßnahme und Wiederherstellungszustand vollständig erfassen. Über Mitternacht das korrekte Enddatum setzen.

4. Vor der abschließenden Bestätigung die Zusammenfassung mit dem Arbeitsnachweis vergleichen. Nur tatsächlich abgeschlossene Schritte als erledigt kennzeichnen.

5. Nach Bestätigung die Vorgangsreferenz aufbewahren. Bei Netzunterbrechung zuerst prüfen, ob der Vorgang gespeichert wurde.

6. Eine nachträgliche Berichtigung eines gespeicherten Nachweises an den zuständigen Servicemanager geben: Referenz, falscher Wert, richtiger Wert und Begründung. Keine zweite scheinbar neue Arbeit als Ersatz anlegen.

Ticketstatus und dokumentierter Serviceeinsatz sind verschiedene Nachweise. Ein erledigtes Ticket ersetzt nicht automatisch einen korrekt erfassten Servicezeitraum.

05 Tickets, Übergabe und offene Störungen

Im freigegebenen Servicebereich zunächst die vorhandenen Störungsmeldungen der gewählten Anlage lesen. Wird eine Kenntnisnahme verlangt, bestätigen Sie diese erst nach dem Lesen.

Im Schritt Fehler bewusst zwischen demselben Fehler, neuem Fehler und nicht sicher unterscheiden. Bei demselben Fehler den passenden vorhandenen Vorgang bestätigen. Nicht sicher erzeugt fachlichen Klärungsbedarf und kann die offizielle Berichtsfreigabe bis zur Klärung sperren.

Betriebsbereit: die Funktionsprüfung und ihr Ergebnis in der Arbeitsbeschreibung nennen und den tatsächlichen Wiederherstellungszeitpunkt innerhalb des Einsatzintervalls bestätigen. Vorläufig betriebsbereit oder weiter außer Betrieb: Einschränkung, nächste Maßnahme und nächsten Prüftermin erfassen. Bei weiteren Maßnahmen zusätzlich die aktuelle Nutzbarkeit angeben.

Wo angeboten, können berechtigte Personen Verantwortung übernehmen oder eine Übergabe an einen berechtigten Empfänger anbieten. Bis zu dessen Annahme bleibt die bisherige Verantwortung bestehen. Eine abgelehnte oder zurückgezogene Übergabe nicht als erledigt behandeln.

Bei unbestätigter Übertragung die angebotene erneute Prüfung derselben Übertragung verwenden. Bei verändertem Anlagenstand die Fehlerzuordnung erneut prüfen. Dringende Störungen bei fehlender Verbindung über den vereinbarten betrieblichen Meldeweg weitergeben.

Der Servicemanager trennt technische Lösung, fachliche Nachweisklärung und endgültigen Abschluss. Vor Freigabe kontrollieren, dass zugehörige Prüffälle tatsächlich erledigt und gespeicherte Servicezeiten korrekt sind.

06 Arbeitsabschluss und Fehlerhilfe

Kontrolle vor Abschluss: richtiger Flughafen und Zeitraum; eindeutige Seriennummer; gespeicherte Bestätigung; passende Rolle; Entwurf oder offizielle Version korrekt erkannt.

Bei fehlenden Daten zunächst Zeitraum, Anlagenaktivierung, Regelgültigkeit und Importstatus prüfen. Die Dateibezeichnung allein bestimmt keinen Ereignismonat.

Bei Zugriff verweigert die konkrete Zuweisung vom Administrator prüfen lassen. Bei MFA-Problemen automatische Uhrzeit kontrollieren und gegebenenfalls eine identitätsgeprüfte Rücksetzung anfordern.

Bei fachlicher Abweichung Referenz, Zeitpunkt, erwartetes und tatsächliches Ergebnis dokumentieren. Keine Kennwörter, QR-Geheimnisse oder ungeschützten Datenbankkopien versenden. Nach der Arbeit abmelden.

07 Zeiten, Freifrist und Wiederholungen richtig verstehen

Vier verschiedene Größen

Verstrichene Servicezeit ist Ende minus Beginn. Personenaufwand ist beispielsweise zwei Techniker mal zehn Minuten und beträgt zwanzig Personenminuten. Daraus werden nicht zwanzig Minuten Anlagenstillstand. Die Software leitet die Dauer aus den Zeitpunkten ab; ein abweichender Gesamtzeiteintrag des Technikers ist dafür nicht maßgeblich.

Betriebszeit ist die für die jeweilige Vertragsregel gültige Zeitbasis. Anrechenbare Downtime entsteht erst nach Anwendung von Betriebsfenster, Störungskategorie, Freifrist, Wartungsausschluss und Überschneidungsbereinigung. Gemessene Verfügbarkeit ist eine zusätzliche Messgröße und nicht automatisch die vertragliche Uptime.

Einzelner zusammenhängender Ausfall

Bei Überschreitung der wirksamen Freifrist zählt die gesamte relevante Ausfallzeit ab Beginn. Die Freifrist wird nicht von der Ausfallzeit abgezogen. Ein Tageswechsel startet sie nicht erneut.

Beispiel: 24 Stunden Freifrist, Störung Montag 12:00 bis Dienstag 15:00, durchgehend relevante Betriebszeit: 27 Stunden Downtime. Bei genau 24 Stunden ist die Grenze noch nicht überschritten. Bei 60 Minuten Freifrist und zwei Stunden relevantem Ausfall zählen zwei Stunden.

Wiederholungen am selben lokalen Tag

Für die Wiederholungsregel müssen dieselbe Anlage und ausdrücklich derselbe Fehlerfall vorliegen. Mindestens drei Ausfälle müssen zusammen mehr als die Freifrist ergeben. Erst dann werden die relevanten Zeiten ab dem ersten Ausfall berücksichtigt.

Bei 60 Minuten Freifrist ergeben 20 + 40 + 10 Minuten desselben Fehlers 70 Minuten Downtime. Drei Ausfälle zu je zehn Minuten ergeben null. Zwei getrennte Ausfälle zu je vierzig Minuten erfüllen die Mindestzahl drei nicht. Ein einzelner Ausfall über der Freifrist zählt dagegen bereits vollständig.

Grenzen und Überschneidungen

Geplante Wartung wird nach den wirksamen Regeln aus der Betriebsbasis ausgeschlossen. Überlappende anrechenbare Stillstände dürfen in der Gesamtzeit nur einmal zählen. Auswertungen pro Ursache können jeweils den zugehörigen Anteil zeigen; ihre Summe muss deshalb nicht der bereinigten Gesamt-Downtime entsprechen.

Zeiträume beziehen sich auf die konfigurierte Flughafen-Zeitzone. Sommerzeitwechsel können Tage mit 23 oder 25 Stunden erzeugen. Bei mehrtägigen Ereignissen nicht künstlich um Mitternacht abschließen und neu beginnen. Beginn und Ende mit korrektem Datum erfassen.

Veränderliche Verträge

Freifrist, Zielwert, Betriebsplan, Preis, Abzugsstufen und Gültigkeitszeitraum werden aus den wirksamen Regeln gelesen. Dieses Handbuch legt keine einheitlichen Kundenwerte fest. Eine neue Regelversion ersetzt nicht stillschweigend den Inhalt bereits archivierter Berichte.

08 Selbstkontrolle bei fehlenden oder überraschenden Daten

1. Prüfen Sie den gewählten Flughafen und die Seriennummer der Anlage. Ähnliche Namen reichen nicht zur Identifikation.

2. Prüfen Sie den Zeitraum in der Oberfläche. Der Name einer importierten Datei bestimmt nicht den Monat der enthaltenen Ereignisse.

3. Prüfen Sie Inbetriebnahme, gegebenenfalls Außerbetriebnahme und den Gültigkeitsbereich der Vertragsregeln. Eine heute angelegte Regel muss den gewünschten historischen Zeitraum tatsächlich abdecken.

4. Unterscheiden Sie hochgeladen, geprüft und übernommen. Eine vorhandene Datei ist noch kein gespeicherter Serviceeintrag. Öffnen Sie die Zeilenübersicht und lesen Sie die konkrete Ursache.

5. Kontrollieren Sie, ob der Eintrag bereits vorhanden oder nach Korrektur übernommen ist. Wiederholungen erzeugen nicht zwingend einen neuen Datensatz; das ist kein Datenverlust.

6. Prüfen Sie offene Prüffälle. Ein vollständig erfasster Serviceeintrag und ein abgeschlossener Prüffall sind unterschiedliche Zustände.

7. Bei einer auf tatsächlichen Betriebsdaten beruhenden Regel müssen diese Tage vorhanden sein. Fehlende Messwerte sind nicht automatisch hundert Prozent Verfügbarkeit.

8. Prüfen Sie die Rolle und die Anlagenzuweisung. Ein leerer Bereich kann eine fehlende Zuständigkeit ausdrücken.

9. Bei einem ungeklärten Widerspruch notieren Sie Zeit, Referenz, erwarteten Wert und tatsächliche Anzeige. Fügen Sie einen datensparsamen Screenshot hinzu und geben Sie den Vorgang an die zuständige Stelle.

Nicht als Reparatur verwenden

Keine neue Seriennummer erfinden, keinen Zeitraum verändern, um eine Warnung zu beseitigen, keine Vertragswerte nach einem gewünschten Rechnungsergebnis auswählen und keine Quelle mehrfach unter neuen Kennungen importieren.

09 Übungsablauf und Abnahmekontrolle für Anwender

Vorbereitung

Bitten Sie den Betreiber um eine getrennte Trainingsumgebung und die passende Rolle. Notieren Sie die Übungsanlage, den Übungszeitraum und die erwarteten Rechte. Die folgenden Aufgaben sind eine Selbstkontrolle, keine Aufforderung zu produktiven Testbuchungen.

1. Melden Sie sich persönlich an, prüfen Sie den eigenen Namen und melden Sie sich wieder ab. Wiederholen Sie die Anmeldung einschließlich zweitem Faktor, sofern verlangt.

2. Öffnen Sie eine für Sie freigegebene Anlage. Finden Sie Seriennummer, Zeitraum und Status. Kontrollieren Sie, dass nicht freigegebene Verwaltungsaktionen nicht verfügbar sind.

3. Wenn Ihre Rolle Serviceerfassung erlaubt: erfassen Sie einen belegten synthetischen Zehn-Minuten-Einsatz. Prüfen Sie Beginn, Ende, Zeitzone, Ursache, Maßnahme und Abschlusszustand vor dem Speichern.

4. Wenn Ihre Rolle Korrekturen erlaubt: korrigieren Sie einen gezielt vorbereiteten Fehler mit nachvollziehbarem Änderungsgrund. Prüfen Sie anschließend die neue Revision und die aktualisierte Ansicht.

5. Wenn Ihre Rolle Berichte lesen darf: wählen Sie einen Zeitraum, öffnen Sie die Vorschau und erklären Sie Zielwert, Datenstatus und Downtime. Exportieren Sie den Entwurf und unterscheiden Sie ihn von einem offiziellen Archivbericht.

6. Wenn Ihre Rolle Freigaben erlaubt: bearbeiten Sie alle offenen Voraussetzungen, prüfen Sie die Zusammenfassung und geben Sie ausschließlich den bezeichneten Trainingsbericht frei. Öffnen Sie anschließend genau dessen Archivversion.

7. Halten Sie das Ergebnis fest: selbstständig gelungen, Hilfe nötig oder nicht berechtigt. Eine nicht erlaubte Aktion ist kein fehlgeschlagener Test.

Fertig, wenn

Sie finden die richtige Anlage, verstehen den Unterschied zwischen Entwurf und Archiv, erkennen eine erfolgreiche Speicherung und können einen Fehler mit Referenz weitergeben. Neue Mitarbeiter erhalten nur die für ihre Aufgabe notwendigen Rollen.

10 Serviceassistent: vom Beginn bis zur gespeicherten Meldung

Schritt 1 - Anlage und Zeiten

Wählen Sie ausschließlich eine tatsächlich zugewiesene Anlage. Lesen Sie die Seriennummer, bevor Sie Zeiten eingeben. Beginn beschreibt den Beginn des Ereignisses, Ende den tatsächlichen Abschluss des erfassten Intervalls. Bei einem Einsatz über Mitternacht muss das Enddatum der Folgetag sein. Ende muss nach Beginn liegen. Die Zahl der anwesenden Techniker verlängert das Intervall nicht.

1. Anlage wählen und Datum kontrollieren.

2. Beginn und Ende eintragen; bei Nachtschichten beide Kalendertage prüfen.

3. Mit Weiter zum nächsten Schritt wechseln. Eine Validierungsmeldung an der betroffenen Stelle klären, nicht mit einem anderen Datum umgehen.

Schritt 2 - Zusammenhang

Wählen Sie einen neuen Fehlerfall nur, wenn fachlich ein neuer Fehler vorliegt. Bei einer Fortsetzung oder Wiederholung den vorhandenen passenden Fehlerfall auswählen. Ähnlicher Text allein verbindet Einträge nicht. Eine falsche Zuordnung beeinflusst Freifrist und Wiederholungsregel.

Schritt 3 - Ursache und Maßnahme

Wählen Sie die passende Kategorie, beschreiben Sie beobachtetes Fehlerbild und tatsächliche Maßnahme getrennt. „Defekt“ und „repariert“ ohne nähere Erklärung sind schlechte Nachweise. Benennen Sie das betroffene Bauteil, die Beobachtung, die durchgeführte Arbeit und gegebenenfalls das Prüfergebnis. Keine Zugangsdaten oder personenbezogenen Angaben ohne Bezug zum Vorgang eintragen.

Schritt 4 - Ergebnis

Wählen Sie den tatsächlichen Wiederherstellungszustand. Wiederhergestellt bedeutet, dass die Anlage wieder arbeitet; eine lediglich beendete Anwesenheit ist kein Nachweis der Betriebsbereitschaft. Bei ungelöstem Problem die richtige offene Zustandsoption und gegebenenfalls Übergabe verwenden.

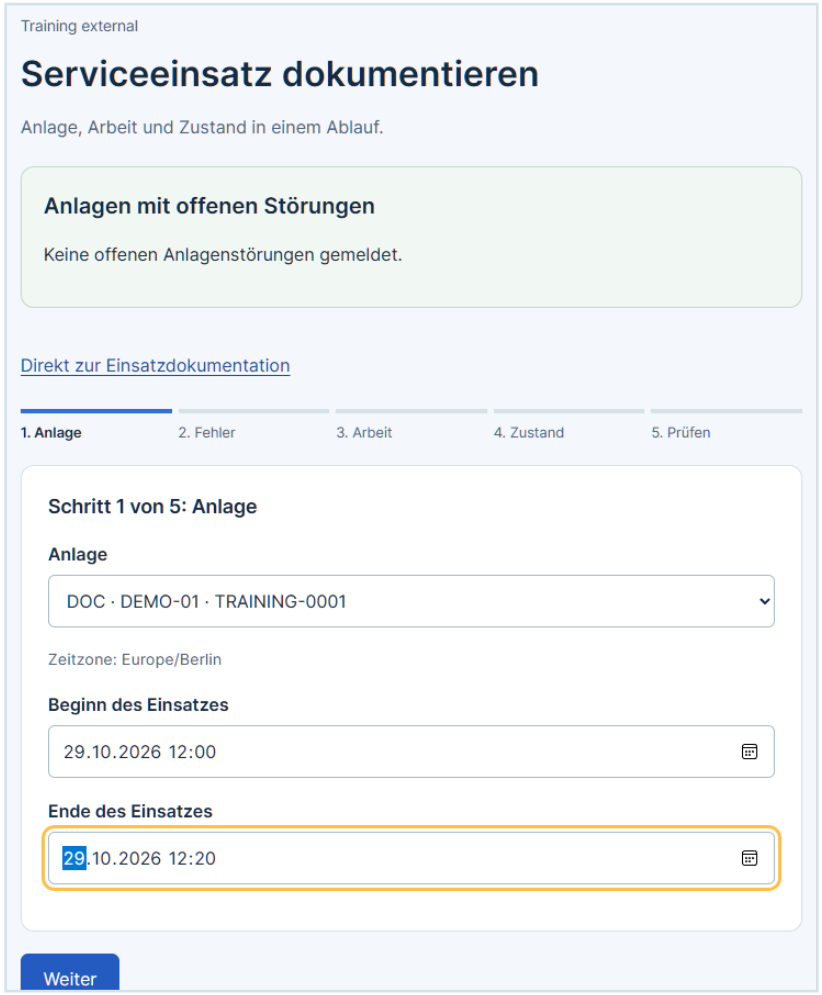
Schritt 5 - Prüfen und speichern

Lesen Sie die Zusammenfassung von oben nach unten. Stimmen Anlage, Zeitraum, Fehlerzuordnung, Kategorie, Beschreibung, Maßnahme und Ergebnis? Mit Zurück den betreffenden Schritt korrigieren. Erst danach verbindlich speichern. Warten Sie auf die Erfolgsbestätigung und notieren Sie die Referenz.

Nach der Speicherung

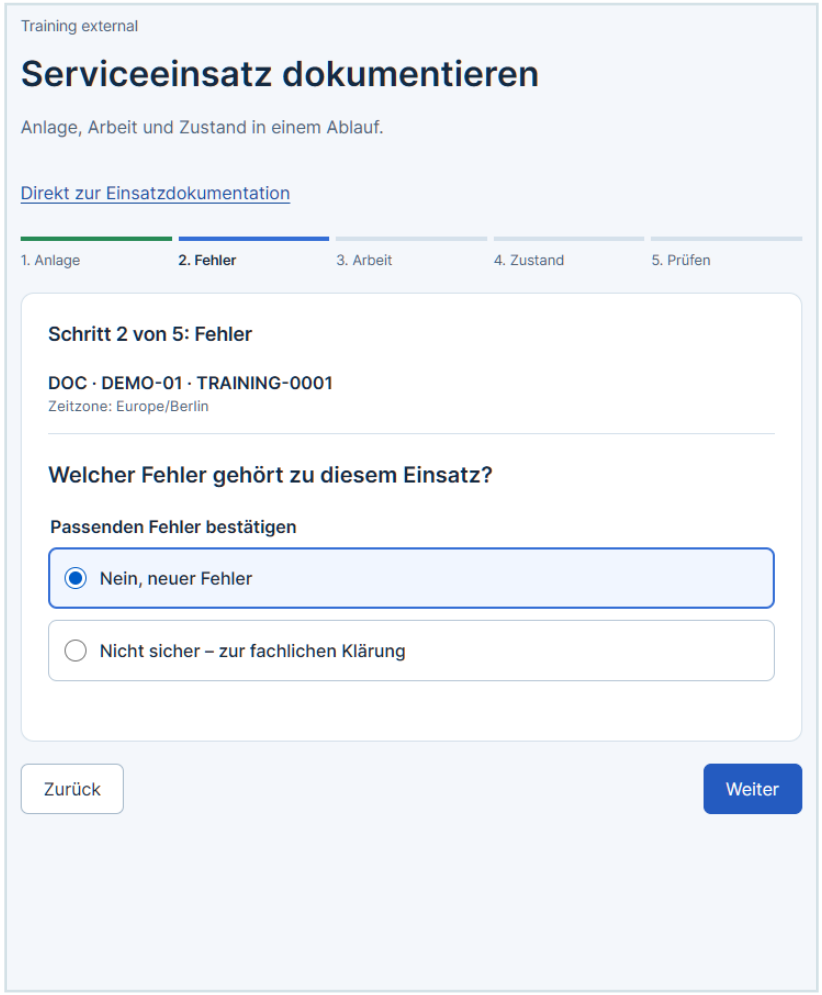
Ein technischer Mitarbeiter darf nicht automatisch jeden gespeicherten Bericht ändern. Fehler an den zuständigen Servicemanager mit konkretem Korrekturhinweis melden. Eine zweite widersprechende Meldung ersetzt keine revisionssichere Korrektur.

Abbildung 3 | Schritt 1: Anlage und tatsächliche Einsatzzeit.



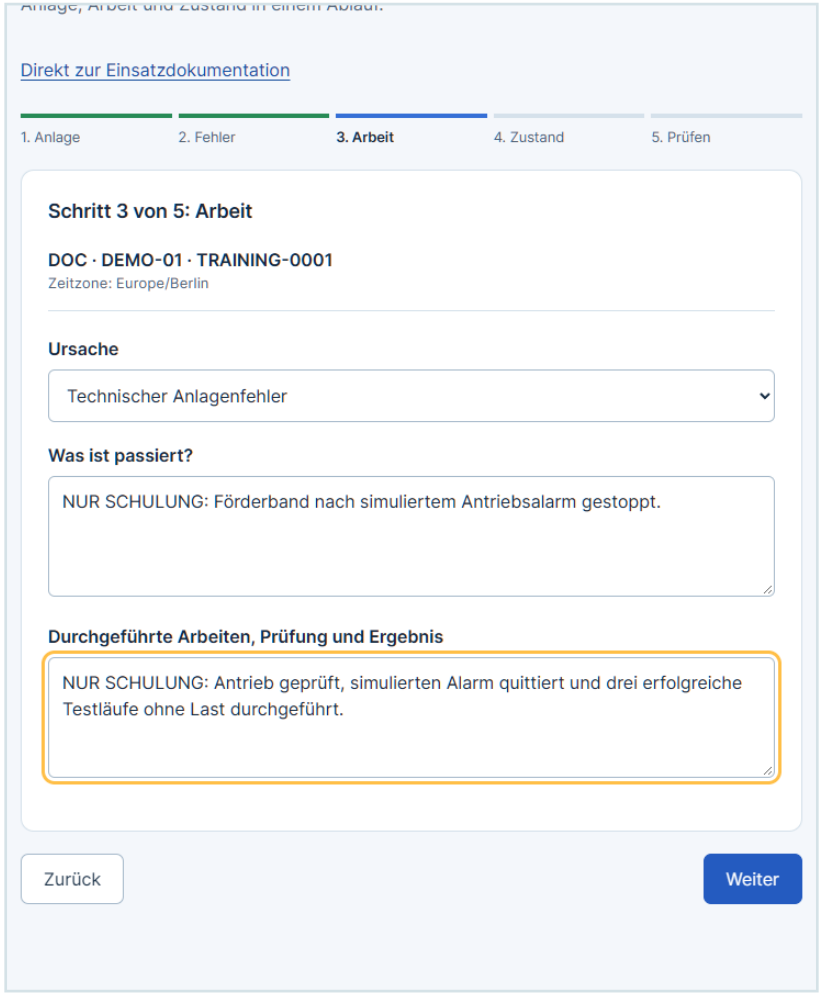
Synthetische Schulungsdaten. V2-Aufnahmen: 21./22.11.2026; übrige Aufnahmen: Grundfunktionen der Vorgängerausgabe. Maßgeblich sind die Schritte im Kapitel.

Abbildung 4 | Schritt 2: Zusammenhang mit dem Fehler.



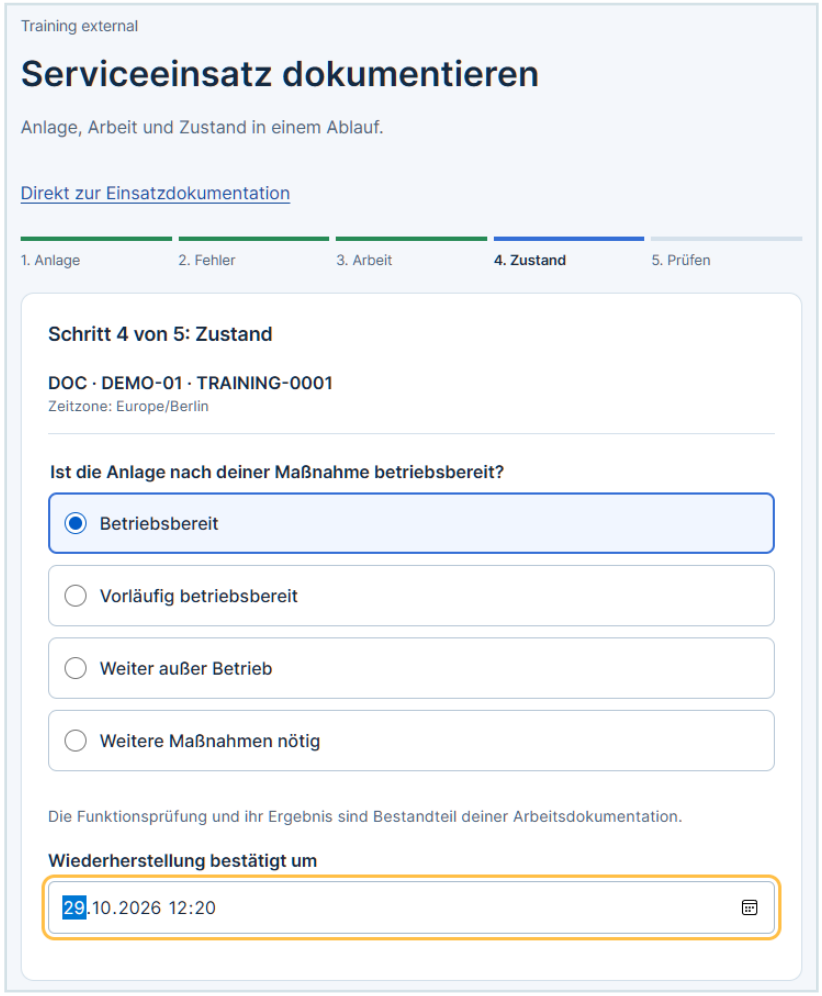
Synthetische Schulungsdaten. V2-Aufnahmen: 21./22.11.2026; übrige Aufnahmen: Grundfunktionen der Vorgängerausgabe. Maßgeblich sind die Schritte im Kapitel.

Abbildung 5 | Schritt 3: Ursache und ausgeführte Arbeiten.



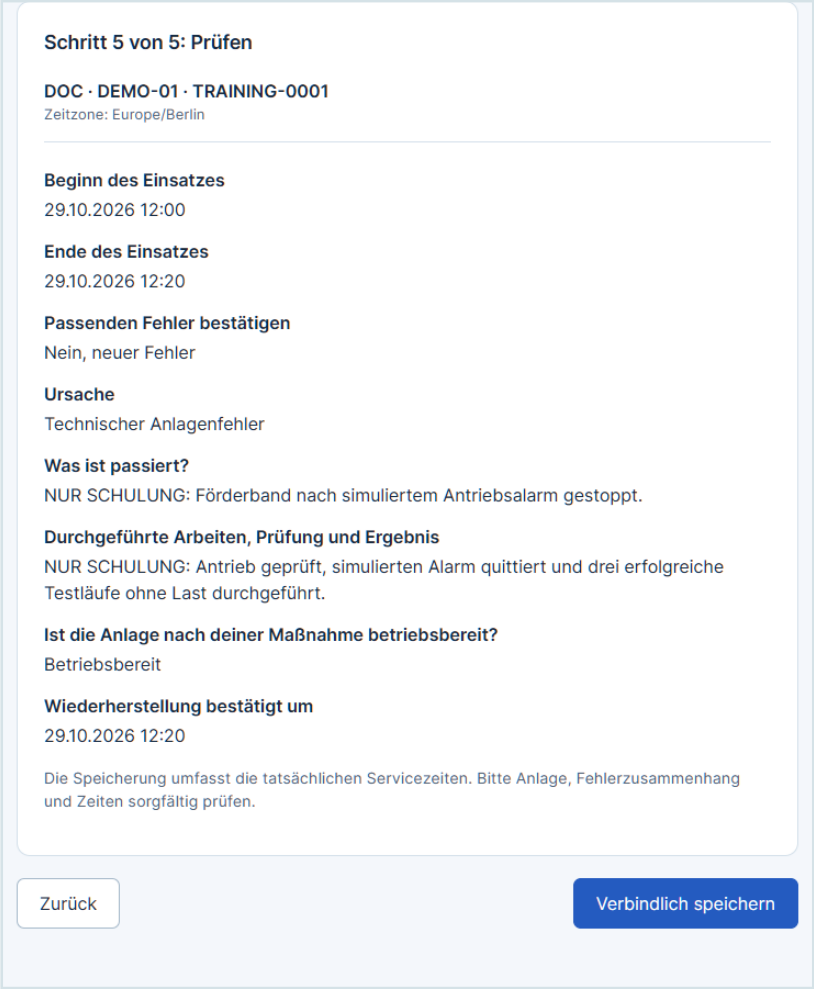
Synthetische Schulungsdaten. V2-Aufnahmen: 21./22.11.2026; übrige Aufnahmen: Grundfunktionen der Vorgängerausgabe. Maßgeblich sind die Schritte im Kapitel.

Abbildung 6 | Schritt 4: Zustand und Wiederherstellung.



Synthetische Schulungsdaten. V2-Aufnahmen: 21./22.11.2026; übrige Aufnahmen: Grundfunktionen der Vorgängerausgabe. Maßgeblich sind die Schritte im Kapitel.

Abbildung 7 | Schritt 5: Abschließende Prüfung vor dem Speichern.



Synthetische Schulungsdaten. V2-Aufnahmen: 21./22.11.2026; übrige Aufnahmen: Grundfunktionen der Vorgängerausgabe. Maßgeblich sind die Schritte im Kapitel.

11 Tickets, Zuständigkeit und Übergabe

Zweck

Das freigegebene Service-/Ticketsystem unterstützt die Bearbeitung eines Vorgangs. Die Freischaltung ersetzt keine Benutzerrechte. Je nach Rolle und Anlagenumfang können Sie Vorgänge ansehen, übernehmen, bestätigen, übergeben oder schließen.

1. Öffnen Sie die Ticketübersicht beziehungsweise den zur Anlage gehörenden Vorgang.

2. Kontrollieren Sie Anlage, Status, Zeitachse und aktuelle Zuständigkeit. Lesen Sie bereits vorhandene Arbeitsschritte, bevor Sie einen weiteren anlegen.

3. Verwenden Sie nur die für Ihre Rolle angebotene Aktion. Eine Übernahme muss der tatsächlichen Zuständigkeit entsprechen.

4. Dokumentieren Sie bei einer Übergabe, was bereits geprüft wurde, was offen ist und welche nächste Maßnahme erforderlich ist. Wählen Sie den vorgesehenen Empfänger und kontrollieren Sie die Bestätigung.

5. Schließen Sie einen Vorgang erst, wenn die angezeigten Voraussetzungen erfüllt sind. Ein offener Nachweis oder eine ausstehende Prüfung kann einen Abschluss verhindern.

6. Öffnen Sie den Vorgang nach der Aktion erneut und kontrollieren Sie Status und Verlauf. Ein gesendetes Formular allein bestätigt keine erfolgreiche Übernahme.

Fehlerhilfe

Fehlende Aktion: Rolle, Zuweisung und Vorgangsstatus prüfen. Konflikt: Ansicht aktualisieren und kontrollieren, ob eine andere Person den Vorgang zwischenzeitlich verändert hat. Nach einem Verbindungsabbruch zuerst den Verlauf lesen; dieselbe Aktion nicht blind wiederholen.

12 Bildschirmwegweiser für Ihre Rolle

Abbildung 8 | Start und gewählter Zeitraum



Synthetische Schulungsdaten. V2-Aufnahmen: 21./22.11.2026; übrige Aufnahmen: Grundfunktionen der Vorgängerausgabe. Maßgeblich sind die Schritte im Kapitel.

13 Berechtigungen vor dem ersten Einsatz

Zuständigkeit herstellen

Der Administrator verwaltet Benutzer und Zuweisungen. Die Lagerrolle WarehouseManager wird einem Standort zugewiesen; sie ist keine allgemeine Techniker- oder Berichtfreigaberolle. Serviceleitung kann im berechtigten Standort auch das Lager verwalten. Ein Techniker erhält daraus nicht automatisch Zugriff auf die gesamte Lagerverwaltung.

1. Zuständigen Standort und Anlagen bestimmen. Persönliche Konten statt gemeinsam genutzter Anmeldungen verwenden.

2. Im Benutzerbereich die passende Rolle und den erlaubten Bereich zuweisen. Lagerverantwortliche standortbezogen zuordnen.

3. Mit einem Testkonto dieser Rolle anmelden. Nur berechtigte Standorte und Anlagen dürfen auswählbar sein.

4. Einen erlaubten Lese- und Schreibweg mit synthetischen Daten prüfen. Anschließend einen fremden Standort prüfen: kein Zugriff.

5. Fehlt die Anlage, zuerst Zuweisung und Aktivstatus kontrollieren. Nicht durch ein Administratorkonto im Alltag ersetzen.

Typische Meldungen

„Keine verfügbaren Anlagen zugewiesen“: Konto und Zuordnung prüfen. „Ticketmodul nicht aktiviert“: Modulkonfiguration durch Administration prüfen. „Keine Berechtigung für dieses Lager“: zuständige Rolle/Standortzuweisung prüfen, nicht mehrfach absenden.

Die Materialentnahme aus einem Servicevorgang bleibt auf den berechtigten Vorgang und die Anlage bezogen. Die Lagerrolle allein erteilt keine Berechtigung, Serviceberichte zu korrigieren oder offizielle Verfügbarkeitsberichte freizugeben.

14 Servicebericht: Anlage, Zeiten und Anfangszustand

Vorbereitung

Benötigt werden eine zugeteilte Anlage, tatsächlicher Einsatzbeginn und -ende sowie der beobachtete Anlagenzustand. Keine geschätzte Stillstandszeit als bestätigte Tatsache eintragen.

1. Servicebereich öffnen. In „Anlage“ die passende Anlage auswählen; Kennung und Standort vergleichen.

2. Beginn und Ende des Einsatzes kontrollieren. Vorbelegte Zeiten sind Vorschläge und müssen den tatsächlichen Einsatz wiedergeben.

3. Die Anlagenzeitzone beachten. Bei der Zeitumstellung eine doppelt vorkommende Ortszeit ausdrücklich als erste oder zweite Uhrzeit festlegen.

4. Unter „Anlagenzustand bei Einsatzbeginn“ einen der vier Fälle wählen: Anlage läuft; wegen Störung abgeschaltet; bereits wegen Störung ausgefallen; geplante Wartungsabschaltung.

5. Bei eigener Abschaltung den tatsächlichen Abschaltzeitpunkt eintragen. Bei bereits stehendem System angeben, ob der Beginn bekannt ist. Ist er bekannt, den belegten Zeitpunkt eintragen; andernfalls „Unbekannt“ wählen.

6. Mit „Weiter“ fortfahren. Pflichtfeld- oder Zeitfehler zuerst korrigieren.

Ergebniskontrolle

Die Einsatzzeit beschreibt die Arbeit. Der Anlagenstillstand kann früher begonnen haben oder vor Einsatzende aufgehoben sein. Beide Zeitspannen dürfen deshalb unterschiedlich sein. Bei unbekanntem Beginn entsteht ein Klärungsbedarf; die Anwendung soll nicht aus einer Vermutung eine historische Stillstandszeit machen.

Beispiel

Anlage steht seit 08:30, Einsatz 09:00 bis 10:00, Wiederinbetriebnahme 09:30: 60 Minuten Einsatz und 60 Minuten tatsächlicher Stillstand vor Anwendung der Bewertungsregel.

15 Wiederholung und ursprüngliche Störung

1. Nach der Anlagenauswahl die bereits vorhandenen Hinweise und Einsätze lesen.

2. Bei der Frage nach dem Fehlerzusammenhang „Ja, denselben Fehler“, „Nein, neuer Fehler“ oder „Nicht sicher - zur fachlichen Klärung“ wählen.

3. Bei gleichem Fehler den passenden ursprünglichen Eintrag ausdrücklich bestätigen. Gleicher Tag oder gleiche Anlage allein beweisen keine gleiche Ursache.

4. Neue Feststellungen ergänzen. Die ursprüngliche Beschreibung nicht durch eine erfundene neue Störung ersetzen.

5. Bei Unsicherheit den Prüffall zulassen und die Serviceleitung informieren. Die betroffene offizielle Berichtsfreigabe wartet auf die Klärung.

Typischer Fehler

Eine Anlage wurde wieder in Betrieb genommen und fällt später erneut aus. Nicht allein aufgrund des späteren Zeitpunkts einen neuen Fehler wählen: entscheidend ist der fachlich bestätigte Zusammenhang. Umgekehrt sind zwei verschiedene Ursachen nicht automatisch ein zusammenhängender Stillstand.

Gleichzeitig geänderte Daten

Wenn „Der Anlagenstand hat sich geändert“ erscheint, den aktuellen Zusammenhang erneut prüfen. Texte bleiben nach der vorgesehenen Rückmeldung erhalten. Erst nach erneuter Prüfung absenden; keinen zweiten Browser zur Umgehung öffnen.

16 Fehlercode und geführter Prüfweg

1. Den angezeigten Fehlercode exakt übernehmen. Einen bekannten Code eingeben und Meldung, Bauteil/Sensorgruppe und Einbauort vergleichen.

2. Stimmen Anlage, Meldung und Einbauort nicht überein, die Zuordnung mit der Serviceleitung klären. Die Vorlage ist eine Hilfestellung und ersetzt keine Sicherheitsfreigabe an der Anlage.

3. Ohne Code oder bei unbekanntem Code den passenden veröffentlichten Arbeitsweg manuell auswählen. Keinen ähnlichen Code erfinden.

4. Die Arbeitsanweisungen in der angezeigten Reihenfolge durchführen. Antworten erst nach tatsächlicher Prüfung auswählen.

5. Die gewählte Antwort führt zum nächsten Schritt oder zur abschließenden Maßnahme. Nur die tatsächlich ausgeführten Arbeiten im Bericht bestätigen.

6. Ändert sich die Vorlage während der Eingabe, bei entsprechender Meldung den Prüfweg erneut auswählen. Eine alte und neue Vorlagenversion nicht vermischen.

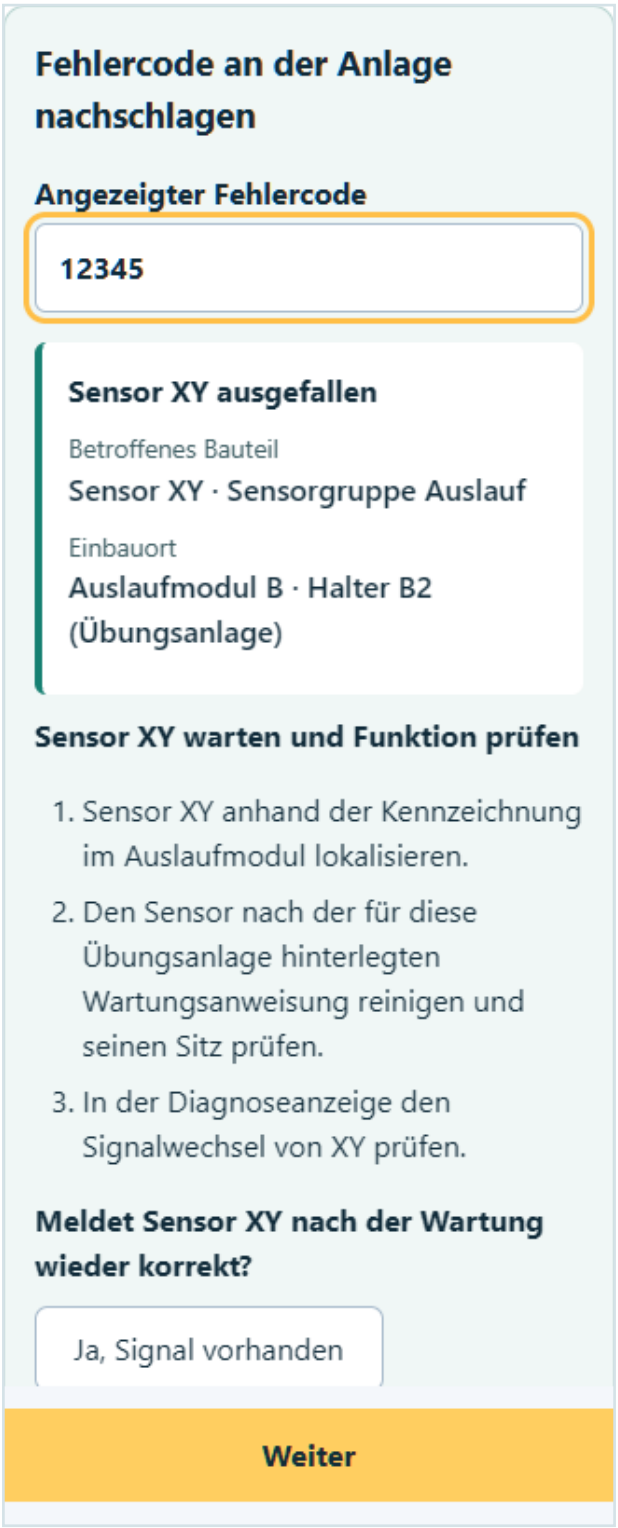
Beispiel

Der Schulungscode 12345 ist dem Sensor XY zugeordnet. Einbauort und Meldung prüfen, den vorgegebenen Test durchführen und das tatsächliche Ergebnis wählen. Der Code allein beweist noch nicht, dass der Sensor ersetzt werden muss.

Kontrolle

Die Zusammenfassung zeigt den verwendeten Prüfweg. Vor dem Speichern kontrollieren, ob die ausgewählten Antworten den Beobachtungen entsprechen.

Abbildung 9 | Fehlercode und geführter Prüfweg



Synthetische Schulungsdaten. V2-Aufnahmen: 21./22.11.2026; übrige Aufnahmen: Grundfunktionen der Vorgängerausgabe. Maßgeblich sind die Schritte im Kapitel.

17 Ersatzteile im Servicebericht

1. Nach dem Prüfweg die für die Maßnahme zugelassenen Ersatzteile kontrollieren. Teilenummer und Bezeichnung vergleichen.

2. Den tatsächlichen Lagerort und die tatsächlich entnommene Stückzahl auswählen. Ein verfügbarer Bestand in einem anderen Lager ist kein Bestand im ausgewählten Lager.

3. Keine bloße Reservierung als Entnahme dokumentieren. Material nur bestätigen, wenn es für diesen Einsatz tatsächlich entnommen wurde.

4. In der abschließenden Zusammenfassung Artikel, Menge und Lager prüfen. Eine Änderung des Prüfwegs kann die bisherige Teileauswahl unpassend machen; Auswahl erneut kontrollieren.

5. Nach erfolgreichem Speichern den Serviceeintrag und die zugehörige Bewegung kontrollieren. Bei unklarer Übertragung denselben Speichervorgang erneut prüfen, nicht eine neue Entnahme anlegen.

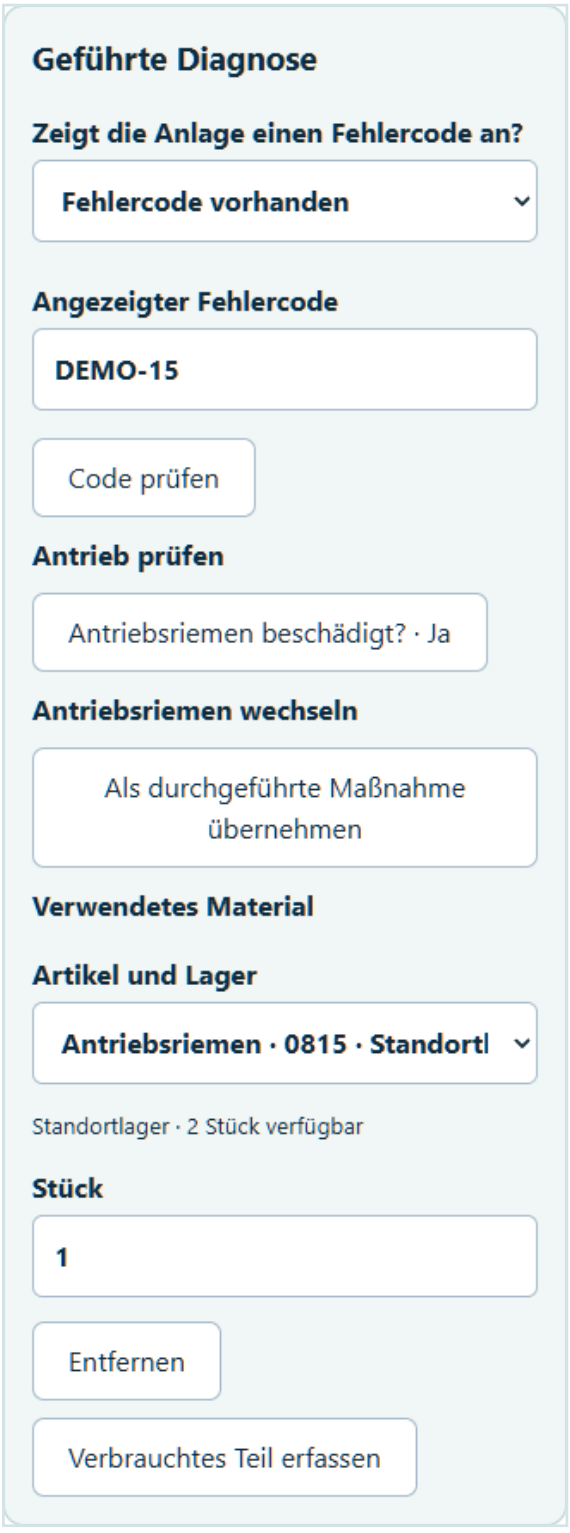
Fehlender Bestand

Bei Ablehnung die aktuelle Menge neu laden und mit der Lagerverwaltung abstimmen. Keine negative Menge oder falsches Lager als Umgehung verwenden. Wenn eine Inventur den Lagerort sperrt, auf Freigabe warten oder den tatsächlichen zulässigen Materialweg klären.

Rückgabe

Nicht verbrauchtes, bereits gebuchtes Material über die dafür berechtigte Lagerfunktion zur ursprünglichen Entnahme zurückgeben. Eine Rückgabe ist ein neuer nachvollziehbarer Vorgang; den alten Nachweis nicht löschen.

Abbildung 10 | Ersatzteile im Servicebericht



Synthetische Schulungsdaten. V2-Aufnahmen: 21./22.11.2026; übrige Aufnahmen: Grundfunktionen der Vorgängerausgabe. Maßgeblich sind die Schritte im Kapitel.

18 Endzustand, Wiederinbetriebnahme und Speichern

1. Unter „Arbeit“ durchgeführte Maßnahmen und Funktionsprüfung samt Ergebnis dokumentieren. Ein bloßes „erledigt“ erklärt den Verlauf nicht.

2. Den Endzustand ausdrücklich auswählen: betriebsbereit, vorläufig betriebsbereit, weiter außer Betrieb oder weitere Maßnahmen nötig.

3. Bei betriebsbereiter Anlage den tatsächlichen Wiederherstellungszeitpunkt bestätigen. Dieser Zeitpunkt begrenzt den dokumentierten Stillstand; das Ende der Arbeitszeit kann später liegen.

4. Bei weiterer Bearbeitung nächste Maßnahme und nächsten Prüftermin eintragen. Bei „Weitere Maßnahmen nötig“ zusätzlich bestätigen, ob die Anlage nutzbar, nicht nutzbar oder die Nutzbarkeit ungeklärt ist.

5. Im Schritt „Prüfen“ Anlage, Zeiten, Anfangszustand, Ursache, ursprüngliche Störung, Prüfweg, Teile und Endzustand gemeinsam lesen.

6. „Verbindlich speichern“ wählen. Auf „Serviceeintrag und Ticket sind gespeichert“ warten und die angezeigten Referenzen festhalten.

Rechenbeispiel

Einsatz von 09:00 bis 10:00, Abschaltung um 09:00, bestätigte Wiederinbetriebnahme um 09:20: 60 Minuten Einsatzzeit, aber 20 Minuten Stillstand vor vertraglicher Bewertung. Arbeitszeit ist nicht automatisch Downtime.

Keine bestätigte Übertragung

Bei „Übertragung nicht bestätigt“ dieselbe Übertragung erneut prüfen. Nicht neu erfassen, solange das erste Ergebnis unbekannt ist. Ohne Verbindung den vereinbarten telefonischen Meldeweg für dringende Störungen nutzen; ein lokaler Entwurf meldet keinen Vorfall an die Serviceleitung.

19 Geplante Wartung sauber abgrenzen

1. Bei einer geplanten Abschaltung den Anfangszustand „Geplante Wartungsabschaltung“ wählen. Eine echte Störung nicht als Wartung umbenennen.

2. Einsatz- und Abschaltzeit prüfen. Wartungsarbeit und Funktionsprüfung konkret beschreiben.

3. Endzustand und tatsächliche Wiederinbetriebnahme wie bei anderen Einsätzen bestätigen.

4. Vor dem Speichern kontrollieren, dass der Bericht weiterhin als Wartung gekennzeichnet ist.

5. Bei der Auswertung Wartungszeit und störungsbedingte Zeit getrennt prüfen. Reine geplante Wartung darf nicht ohne fachlichen Grund als Störungsalarm behandelt werden.

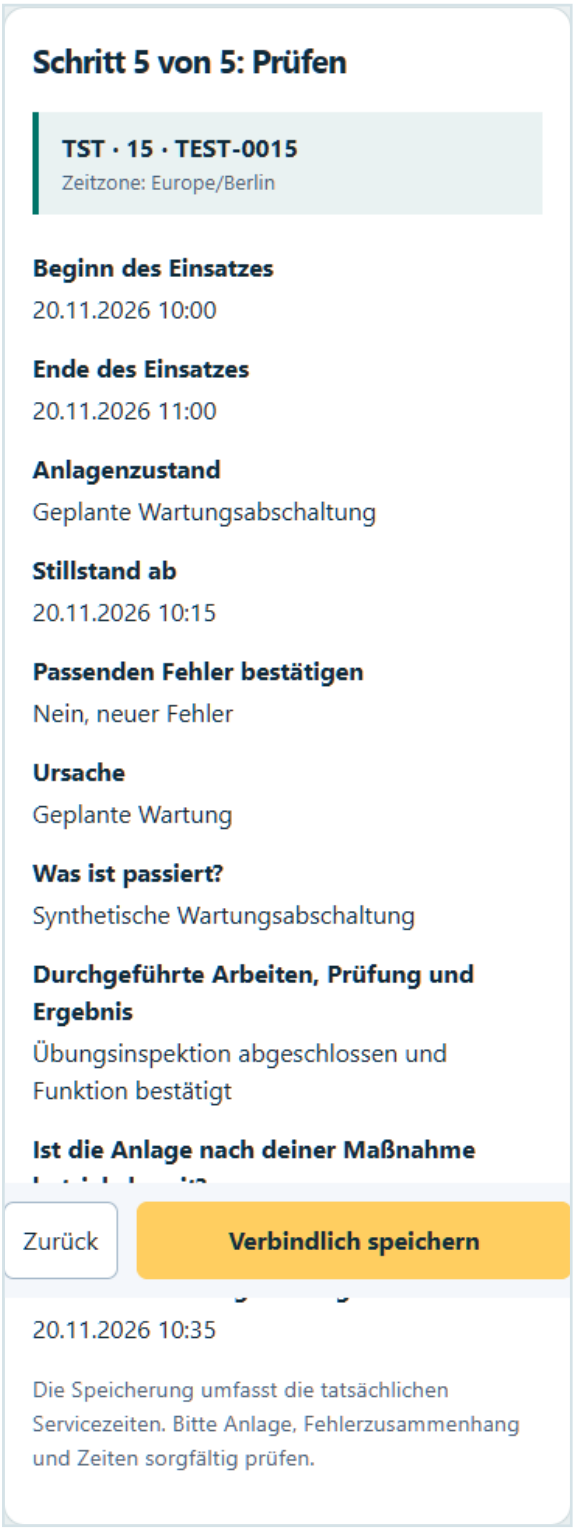
Wenn während der Wartung eine Störung auffällt

Dokumentieren Sie Beobachtung und Zeitpunkt nachvollziehbar. Lassen Sie die fachliche Abgrenzung durch die zuständige Serviceleitung prüfen, statt die gesamte Dauer pauschal einer einzigen Ursache zuzuordnen.

Ergebniskontrolle

Die Wartungskennzeichnung ist auch in der nachfolgenden Prüfung zu berücksichtigen. Ein erfolgreicher Funktionstest ersetzt nicht die genaue Zeitangabe; beides wird benötigt.

Abbildung 11 | Geplante Wartung sauber abgrenzen



Synthetische Schulungsdaten. V2-Aufnahmen: 21./22.11.2026; übrige Aufnahmen: Grundfunktionen der Vorgängerausgabe. Maßgeblich sind die Schritte im Kapitel.

20 Durchgängige Übung und Abnahme

Verwenden Sie einen freigegebenen Teststandort mit synthetischen Daten. Führen Sie die Übung nicht versehentlich in produktiven Beständen aus.

1. Administrator: Standort, Anlagen, Benutzer und passende Rollen prüfen. Ein Benutzer ohne Standortrecht darf die Daten nicht bearbeiten.

2. Lager: Einen Testartikel anlegen, fünf Stück als Wareneingang buchen und ein Etikett drucken. Bestand und Journal kontrollieren.

3. Technik: Einen Servicevorgang für eine bereits stillstehende Anlage erfassen. Beginn der Störung und eigene Arbeitszeit getrennt dokumentieren.

4. Prüfweg: Einen bekannten Fehlercode verwenden, Fragen beantworten und einen tatsächlich verwendeten Testartikel zuordnen.

5. Abschluss: Funktionstest dokumentieren, Wiederherstellungszeit erfassen und Bericht speichern. Lagerbestand muss zur tatsächlichen Entnahme passen.

6. Serviceleitung: Vorgang, Stillstand, Arbeitszeit und mögliche offene Prüfung nachvollziehen. Einen Folgefall mit Wiedervorlage separat testen.

7. Lager: Eine bezogene Rückgabe und eine Teillieferung testen. Bestand und offene Bestellmenge kontrollieren.

8. Inventur: Lagerplatz sperren, alle Artikel zählen, eine bewusst erzeugte Differenz prüfen, abschließen und CSV exportieren.

9. Gegenprobe: Eine zweite Inventur abbrechen. Keine Differenzbuchung darf daraus entstehen; der Platz muss wieder frei sein.

10. Betrieb: Abmeldung, erneute Anmeldung, MFA und die vereinbarte Sicherung prüfen. Ergebnisse mit Datum, Rolle, erwartetem und tatsächlichem Ergebnis dokumentieren.

Abnahmegrenze

Diese Übung ist eine Vorlage. Sie ist kein bereits unterschriebenes Kundenabnahmeprotokoll. Erfasst werden müssen zusätzlich die konkrete Installation, echte Geräte, Drucker, Kameras, Rechteverteilung und betriebliche Freigaben.