ANWENDEN. VERSTEHEN. NACHVOLLZIEHEN.

Benutzerhandbuch
Externer Servicetechniker

Uptime Control 02.15.1

Detaillierte Abläufe, klare Zuständigkeiten und nachvollziehbare Kontrollen.

Ausgabe 06. November 2026
Linux x86_64 + Docker | Browseranwendung

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

Inhalt

01 So arbeiten Sie mit diesem Handbuch 3

02 Anmeldung, zweiter Faktor und Sitzungsende 3

03 Aufgabe und Berechtigungsgrenzen 7

04 Version und erster Einstieg 7

05 Einsatz dokumentieren 7

06 Tickets, Übergabe und offene Störungen 8

07 Arbeitsabschluss und Fehlerhilfe 8

08 Zeiten, Freifrist und Wiederholungen richtig verstehen 9

09 Selbstkontrolle bei fehlenden oder überraschenden Daten 10

10 Übungsablauf und Abnahmekontrolle für Anwender 10

11 Serviceassistent: vom Beginn bis zur gespeicherten Meldung 11

12 Tickets, Zuständigkeit und Übergabe 18

13 Module und Datenschnittstellen in dieser Ausgabe 18

14 Bildschirmwegweiser für Ihre Rolle 18

01 So arbeiten Sie mit diesem Handbuch

Ihr Lernweg

Dieses Handbuch beschreibt Version 02.15.1. Lesen Sie zuerst die Berechtigungsgrenzen Ihrer Rolle, anschließend die Anmeldung und dann den Ablauf Ihrer konkreten Aufgabe. Folgen Sie nummerierten Schritten bis zur Ergebniskontrolle. Ein ausgefülltes Formular allein ist noch kein gespeicherter Nachweis.

Die sechs Rollen sind Administrator, Hauptverwaltung, Servicemanager, interner Techniker, externer Servicetechniker und Prüfer. Ein Benutzer kann mehrere Zuweisungen besitzen. Dadurch können bei Ihnen zusätzliche Menüpunkte erscheinen. Die Abbildungen erteilen keine Berechtigung.

Orientierung in den Bildern

Alle Bildschirmbilder stammen aus einer isolierten Installation mit erfundenen Schulungsdaten. DOC, DEMO und Trainingskonten sind keine produktiven Kundenkennungen. Aktuelle Hauptansichten wurden mit 02.15.1 neu aufgenommen. Ergänzende Detailansichten zeigen unveränderte Bedienabläufe; Versionsherkunft steht im Abbildungsverzeichnis.

Deutsch und Englisch sind getrennte Oberflächeneinstellungen. Die Sprache eines PDF-Berichts wählen Sie zusätzlich im Berichtsformular. Freitext, Anlagenbezeichnungen und bereits archivierte Dokumente werden dabei nicht automatisch übersetzt.

Sicher üben

Übungen nur in einer ausdrücklich bereitgestellten Schulungsinstallation ausführen. Verwenden Sie keine echten Störungen, erfundenen Arbeitszeiten oder Beispielpreise in der produktiven Umgebung. Prüfen Sie vor jedem Speichern Konto, Anlage, Zeitraum und Änderungsgrund.

Erfolgreicher Abschluss

Sie können die eigene Aufgabe selbstständig ausführen, die Speicherung kontrollieren und bei einer Abweichung die konkrete Referenz nennen. Bei fehlenden Rechten wenden Sie sich an den Administrator; ein fremdes Konto ist kein Ersatz.

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.

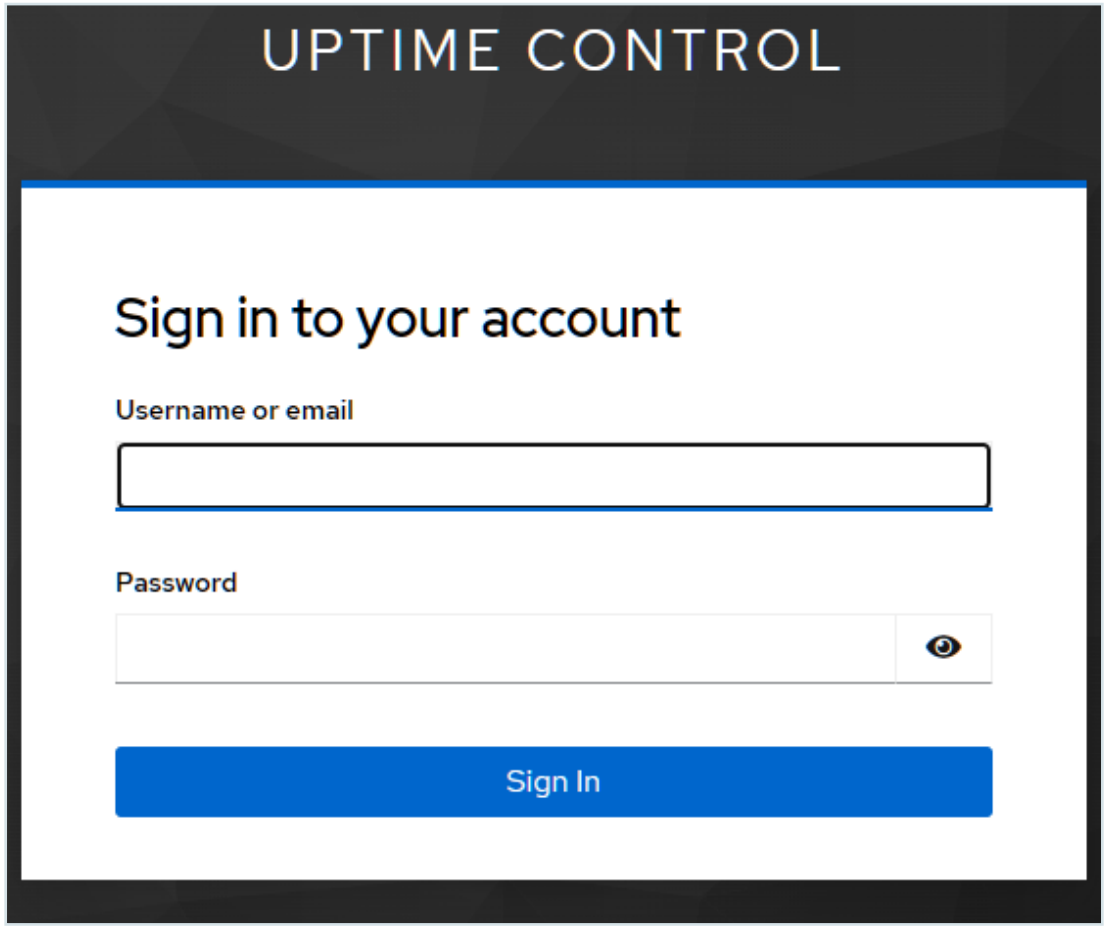
Telefon verloren oder gewechselt

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

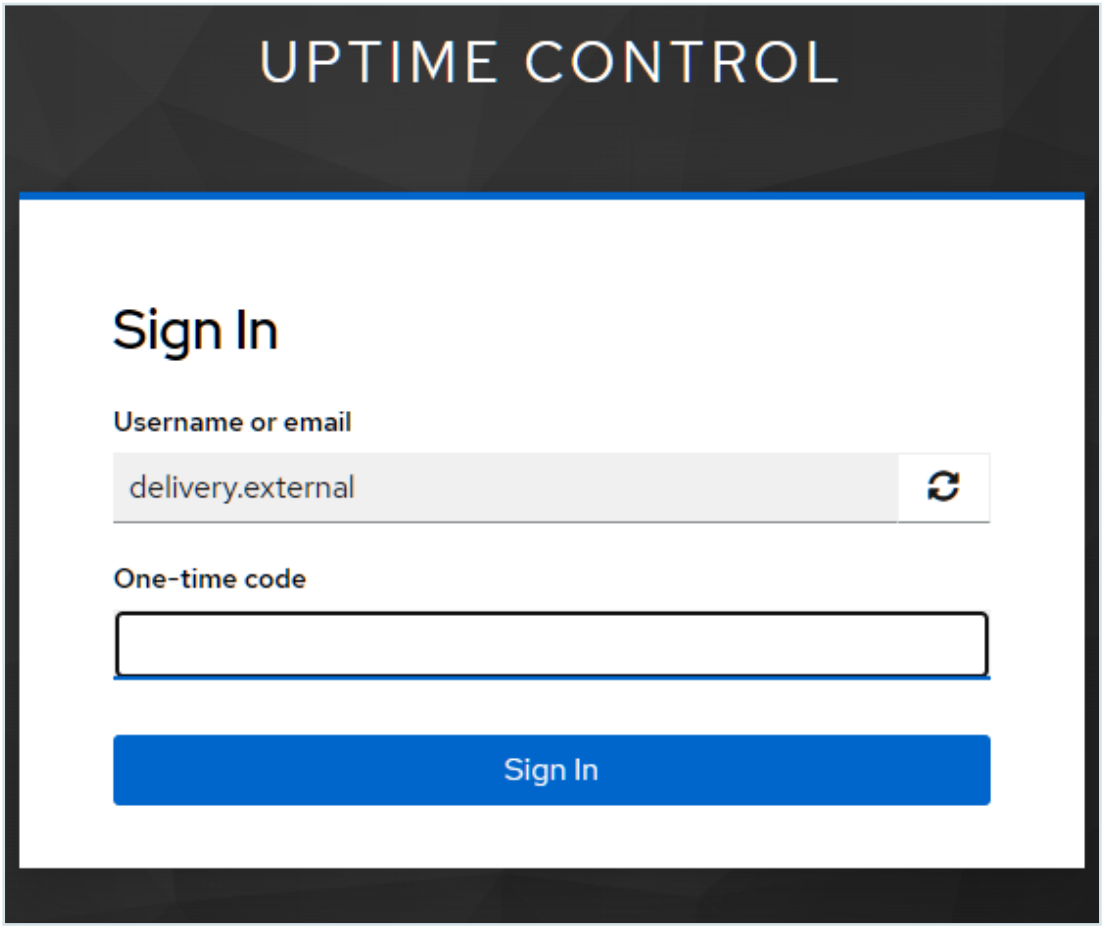
Erneut anmelden und zuerst prüfen, ob der zuletzt gesendete Vorgang gespeichert wurde. Erst danach erneut erfassen. Auf mobilen Geräten nach Netzwechsel ebenfalls die Speicherbestätigung kontrollieren.

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



Ausschließlich synthetische Schulungsdaten. Rechte und Abläufe im zugehörigen Kapitel beachten.

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



Ausschließlich synthetische Schulungsdaten. Rechte und Abläufe im zugehörigen Kapitel beachten.

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 Version und erster Einstieg

Dieses Benutzerhandbuch gilt für Uptime Control 02.15.1 im vereinbarten Basisumfang. Linux mit Docker ist die Serverplattform; Benutzer arbeiten im Browser. Die optionalen Ticket-/Technikerfunktionen sind bei Neuinstallation zunächst gesperrt. Die folgenden Anleitungen betreffen freigegebene Basisabläufe.

Öffnen Sie ausschließlich die vom Betreiber mitgeteilte HTTPS-Adresse. Melden Sie sich mit Ihrem persönlichen Konto an. Beim ersten Administratorzugang verlangt das neue Installationspaket die Einrichtung eines Einmalcodes. Scannen Sie den QR-Code ausschließlich mit Ihrer eigenen Authenticator-App, bestätigen Sie den aktuellen Code und melden Sie sich anschließend erneut an. Speichern oder versenden Sie keine Bilder des QR-Geheimnisses.

Wenn der Code abgelehnt wird: automatische Uhrzeit am Telefon prüfen, nächsten Code abwarten und erneut versuchen. Nach Verlust des Faktors den vorgesehenen Administrator kontaktieren. Browser und Server können unterschiedliche Uhrzeiten anzeigen; fachliche Tagesgrenzen richten sich nach der Flughafenzeitzone.

Prüfen Sie nach Anmeldung Namen, Rolle und Flughafen/Anlage. Ein Konto ohne passende Zuweisung besitzt keinen fachlichen Zugriff. Ein leerer Bildschirm bei einer Neuinstallation kann korrekt sein: Es wurden keine Beispiel-Flughäfen oder Kundendaten automatisch angelegt.

Vor jedem Speichern prüfen: Objekt, Zeitraum, Zeitzone, Inhalt und Änderungsgrund. Auf eine eindeutige Rückmeldung warten. Bei Verbindungsabbruch zunächst Liste oder Archiv prüfen; nicht mehrfach neue Vorgänge anlegen. Nach der Arbeit abmelden, besonders an gemeinsam genutzten Geräten.

05 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.

06 Tickets, Übergabe und offene Störungen

Im optionalen 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.

07 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.

08 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.

09 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.

10 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.

11 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.

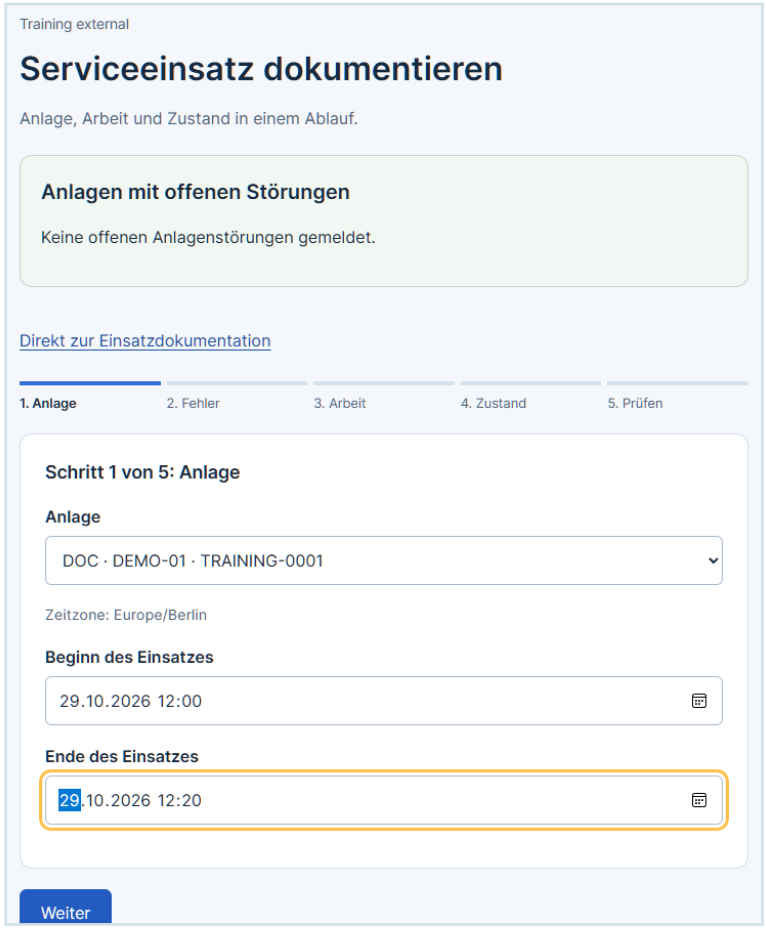
Schritt 5 - Prüfen und speichern

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

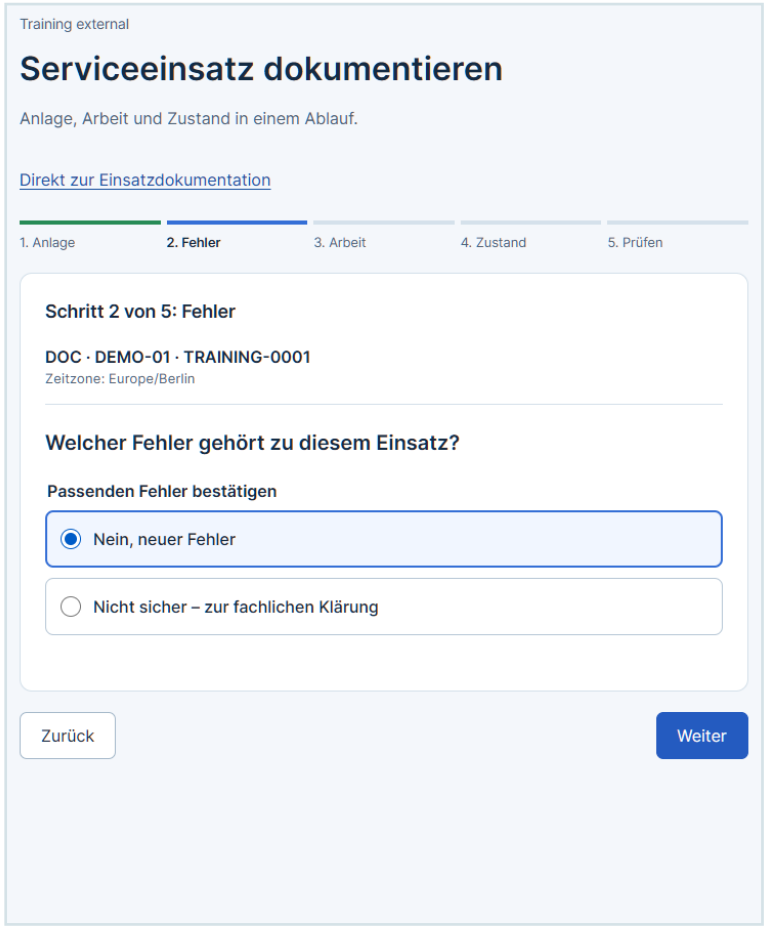
Ein technischer Mitarbeiter darf nicht automatisch jeden gespeicherten Bericht ändern. Fehler an den zuständigen Servicemanager mit konkretem Korrekturhinweis melden. Eine zweite widersprechende Meldung ersetzt keine revisionssichere Korrektur.

Abbildung 3 | Schritt 1: Anlage und tatsächliche Einsatzzeit.



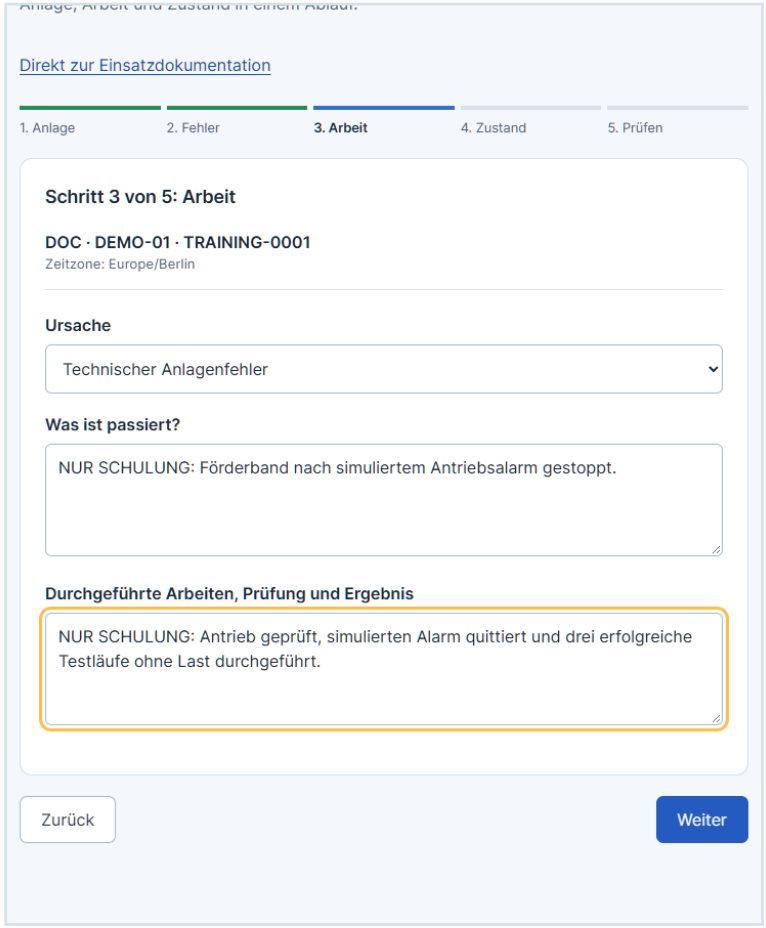
Ausschließlich synthetische Schulungsdaten. Rechte und Abläufe im zugehörigen Kapitel beachten.

Abbildung 4 | Schritt 2: Zusammenhang mit dem Fehler.



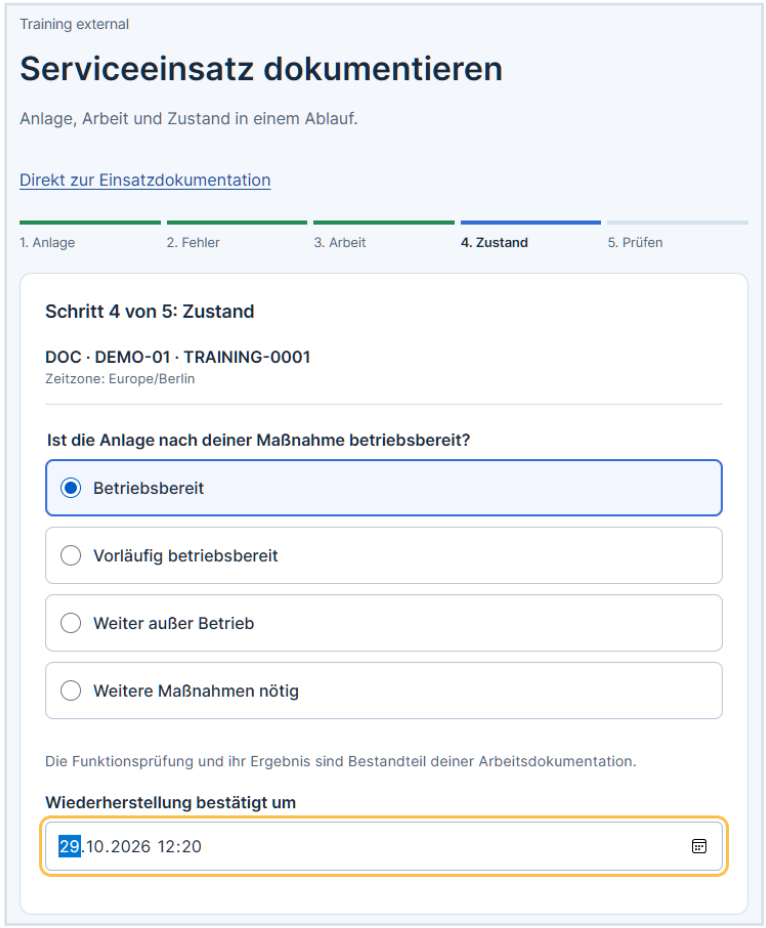
Ausschließlich synthetische Schulungsdaten. Rechte und Abläufe im zugehörigen Kapitel beachten.

Abbildung 5 | Schritt 3: Ursache und ausgeführte Arbeiten.



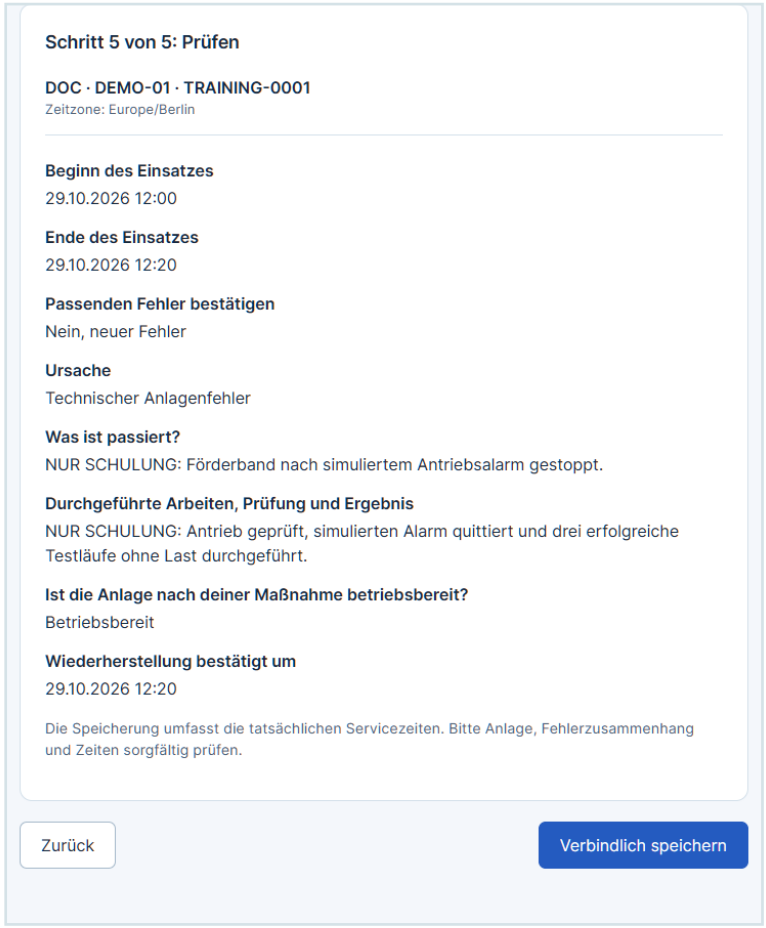
Ausschließlich synthetische Schulungsdaten. Rechte und Abläufe im zugehörigen Kapitel beachten.

Abbildung 6 | Schritt 4: Zustand und Wiederherstellung.



Ausschließlich synthetische Schulungsdaten. Rechte und Abläufe im zugehörigen Kapitel beachten.

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



Ausschließlich synthetische Schulungsdaten. Rechte und Abläufe im zugehörigen Kapitel beachten.

12 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.

13 Module und Datenschnittstellen in dieser Ausgabe

Das Service- und Ticketsystem ist in 02.15.1 freigeschaltet. Individuelle Rollen und Anlagenrechte gelten weiterhin. Die gesonderte Servererweiterung ist damit nicht automatisch freigegeben. Die neue Integration API ist standardmäßig deaktiviert; technische Konten dürfen ausschließlich die vereinbarten Maschinen- und Serviceeinträge senden. Die Einrichtung übernimmt der Betreiber nach dem API-Handbuch. Ein API-Zugang ist kein persönliches Benutzerkonto.

14 Bildschirmwegweiser für Ihre Rolle

Abbildung 8 | Start und gewählter Zeitraum



Ausschließlich synthetische Schulungsdaten. Rechte und Abläufe im zugehörigen Kapitel beachten.

Zugang nach der Installation

Ihr Administrator aktiviert Uptime Control einmal für den Server. Alle Benutzer melden sich anschließend mit ihrem persönlichen Konto an. Es gibt keinen Kaufcode pro Benutzer.



Erscheint beim Aufruf „Uptime Control aktivieren“, wenden Sie sich an Ihren lokalen Administrator. Er benötigt den für diese Installation ausgestellten Kaufcode. Eine neue Benutzerregistrierung löst die Lizenzanforderung nicht.

Die bebilderte Anleitung liegt unter 00_Installation/Aktivierung_DE.pdf. Nach der Freischaltung gelten die im Rollenhandbuch beschriebenen Arbeitsabläufe und Berechtigungen.