



Version: L118

© 1997 - 2025 Planon. All rights reserved.

Planon and the Planon logo are registered trademarks of Planon Software Development B.V. or its affiliates. All other product and company names mentioned herein are trademarks or registered trademarks of their respective companies. Planon Software Development B.V., its affiliates and/or licensors own the copyright to all Planon software and its associated data files and user manuals.

Although every effort has been made to ensure this document and the Planon software are accurate, complete and up to date at the time of writing, Planon Software Development B.V. does not accept liability for the consequences of any misinterpretations, errors or omissions.

A customer is authorized to use the Planon software and its associated data files and user manuals within the terms and conditions of the license agreement between customer and the respective legal Planon entity as soon as the respective Planon entity has received due payment for the software license.

Planon Software Development B.V. strictly prohibits the copying of its software, data files, user manuals and training material. However, customers are authorized to make a back-up copy of the original CD-ROMs supplied, which can then be used in the event of data loss or corruption.

No part of this document may be reproduced in any form for any purpose (including photocopying, copying onto microfilm, or storing in any medium by electronic means) without the prior written permission of Planon Software Development B.V. No copies of this document may be published, distributed, or made available to third parties, whether by paper, electronic or other means without Planon Software Development B.V.'s prior written permission.

About this Document

Intended Audience

This document is intended for *Planon Software Suite* users.

Contacting us

If you have any comments or questions regarding this document, please send them to: support@planonsoftware.com.

Document Conventions

Bold

Names of menus, options, tabs, fields and buttons are displayed in bold type.

Italic text

Application names are displayed in italics.

CAPITALS

Names of keys are displayed in upper case.

Special symbols


	Text preceded by this symbol references additional information or a tip.
	Text preceded by this symbol is intended to alert users about consequences if they carry out a particular action in Planon.

Table of Contents

Allgemeine Informationen zu SLA-Management.....	6
SLA-Management – Konzepte.....	7
Dienstleistung.....	7
SLA.....	7
Kostenzeiträume.....	8
SLA-Suchdringlichkeiten.....	8
SLA-Umfang.....	9
SLA-Vertragspositionen.....	9
SLAs konfigurieren – Stammdaten.....	10
SLA-Suchdringlichkeiten definieren.....	10
Interne oder externe Dienstleistung hinzufügen.....	10
Internes oder externes SLA hinzufügen.....	11
Vertragsposition(en) mit SLAs verknüpfen.....	11
Kostenzeiträume und Kosten definieren.....	12
Kostenzeiträume hinzufügen.....	13
Ist-Kosten hinzufügen.....	14
Schätzkosten hinzufügen.....	15
Arbeitsstunden hinzufügen.....	16
Standardmeldungen importieren.....	16
Standardarbeitsaufträge importieren.....	16
SLAs erstellen – Vertragsverwaltung.....	18
SLA-Vertragspositionen hinzufügen.....	18
SLA-Kostenpositionen kopieren.....	20
SLA-Kosten anwenden.....	20
Vertragspositions-kosten aggregieren.....	21
Vertragspositionen in aufeinanderfolgenden Zeiträumen aggregieren.....	22

Vertragspositionen in identischen Zeiträumen aggregieren.....	23
SLA-Umfang-Datensätze hinzufügen.....	23
SLA-Umfang kopieren.....	25
Dienstleistungen und SLAs abrufen.....	25
Mit SLAs arbeiten – Arbeitsaufträge.....	27
Mit Meldungen/Aufträgen mit SLA-Verknüpfungen arbeiten.....	27
SLA-Management – Häufig gestellte Fragen.....	30
Themenverweise.....	31
Internes oder externes SLA hinzufügen – Felder.....	31
Kostenzeiträume hinzufügen – Felder.....	32
Ist-Kosten hinzufügen – Felder.....	33
Schätzkosten – Felder.....	35
Arbeitsstunden – Felder.....	37
SLA-Suchdringlichkeiten – Felder.....	38
SLA-Umfang – Felder.....	39
SLA-bezogene Felder in Meldung/Auftrag in Arbeitsaufträge.....	41
Index.....	45

Allgemeine Informationen zu SLA-Management

SLA-Management ist eine wichtige Komponente der *Planon ProCenter*-Funktionen für FM-Dienstleistungen. Sie können damit Ihre eigenen Dienstleistungen und SLAs erstellen und mit Verträgen verknüpfen sowie Meldungen/Aufträge für die Durchführung der Leistungen einrichten.

Das Definieren von SLA-Dienstleistungen zählt zu den wichtigsten Aspekten von SLA-Management. Ohne SLA-Dienstleistungen ist keine Anwendung eines SLA auf eine Meldung oder einen Auftrag möglich. Die SLA-Dienstleistung muss dann mit einer Vertragsposition und einem Auftrag/einer Meldung verknüpft werden, damit eine Servicemeldung abgeschlossen werden kann.

Ein SLA ist ein Teil eines (Dienstleistungs-)Vertrags über definierte Dienste. Ein SLA umfasst in der Regel die Definition der Dienstleistung, Kosten, Zeit bis zum Abschluss und Reaktionszeit sowie Angaben zur SLA-Suchdringlichkeit.

In *Planon ProCenter* erfolgen die Konfiguration und Vorbereitung der Dienstleistungen und der SLAs wie folgt:

1. **TSI Stammdaten** > Services und SLAs einschließlich SLA-Suchdringlichkeit hinzufügen.
2. **Vertragsverwaltung** > SLAs unter Verwendung einer SLA-Vertragsposition in einem Dienstleistungsvertrag erfassen. Sie können SLAs auch mit einem Mietvertrag verknüpfen, sofern Sie ihm SLA-Vertragspositionen hinzufügen.
3. **Arbeitsaufträge** > SLA mit einer Meldung oder einem Auftrag verknüpfen, um die SLA-Informationen in die Meldung/den Auftrag zu kopieren.

SLA-Management – Konzepte

Dienstleistung

Formelle Anforderung von Hilfe

In *Planon ProCenter* können zwei Dienstleistungstypen hinzugefügt werden:

- **Interne Dienstleistung** – für Auftraggeber wie Abteilungen und Kostenstellen. Eine interne Dienstleistung wird zu einer Meldung, die je nach Typ der gewünschten Dienstleistung einem internen/externen Koordinator zugewiesen wird.
Beispiele: Lampe austauschen, Druckerpatrone ersetzen, Kaffeeautomat ist leer.
- **Externe Dienstleistung** – für Auftragnehmer, z. B. Firmen und Lieferanten. Eine externe Dienstleistung wird zu einem Auftrag, der je nach Typ der gewünschten Dienstleistung einem internen/externen Koordinator zugewiesen wird.
Beispiele: Reparatur Klimaanlage, Schädlingsbekämpfung.

SLA

Vereinbarungen zwischen einer FM-Organisation und deren internen oder externen Kunden über den Umfang der durch einen Dienstleister bereitgestellten Dienstleistungen. SLAs dienen in erster Linie dazu, Vorfälle innerhalb einer festgelegten Frist zu beheben.

In *Planon ProCenter* können Sie zwei Typen von SLAs hinzufügen und verwalten:

- **Interne SLAs (für interne Dienstleistungen)** – SLA-Dienstleistungen für Auftraggeber innerhalb der Organisation. Sie beziehen sich auf Meldungen.

Beispiel: Für ein SLA für die Meldung "Kaffeeautomat ist leer" mit niedriger Dringlichkeit werden eine Reaktionszeit von zwei Stunden und eine Zeit bis zum Abschluss von ebenfalls zwei Stunden vereinbart.

- **Externe SLAs (für externe Dienstleistungen)** – SLA-Dienstleistungen für externe Anbieter, die Arbeitsaufträge durchführen.

Beispiel: Für ein SLA für die Reparatur des Fotokopierers mit hoher Dringlichkeit werden eine Reaktionszeit von 30 Minuten und eine Zeit bis zum Abschluss von zwei Stunden vereinbart.

In SLAs werden Informationen wie Kosten und Dringlichkeit, Reaktionszeit und Zeit bis zum Abschluss auf Grundlage eines spezifischen Kalenders für eine konkrete

Dienstleistung festgehalten. Zum Durchsuchen von SLAs werden voreingestellte Suchfelder verwendet.

Normalerweise verwenden SLAs für Standarddienstleistungen Standardkosten.

Es ist aber auch möglich, SLAs zu verwenden und Kosten zu differenzieren. Diese Flexibilität ist nützlich, wenn eine andere Kostenstruktur für eine Standarddienstleistung gelten soll.

Kostenzeiträume

Eine Frist, innerhalb der ein SLA auf Grundlage der für diesen Zeitraum definierten Kosten angewendet wird.

Wenn Sie mehrere Kostenzeiträume definieren, muss es sich um direkt aufeinander folgende Zeiträume handeln.

Ein SLA enthält mindestens eine Kostenkomponente, wie z. B. Materialkosten oder Arbeitsstunden. Diese Kosten müssen zeitgebunden angegeben werden, da sie sich während der Gültigkeit des SLA ändern können. Aus diesem Grund ist es wichtig, für jedes SLA Kostenzeiträume zu definieren. Anschließend können Sie jedem Kostenzeitraum Kostenpositionen hinzufügen. Folgende drei Arten von Kosten können definiert werden:

- Ist-Kosten (siehe *Ist-Kosten hinzufügen*)
- Schätzkosten (siehe *Schätzkosten hinzufügen*)
- Arbeitsstunden (siehe *Arbeitsstunden hinzufügen*)

Diese Kosten werden als Vorlage verwendet. Beim Verknüpfen eines SLA mit einer Vertragsposition werden die Kosten kopiert (J/N) und können bei Bedarf verworfen werden. Die in der Vertragsposition definierten Kosten werden in den Auftrag kopiert.

SLA-Suchdringlichkeiten

Die zum Durchsuchen von SLAs definierten Informationen.

Sie können hier die SLA-Suchkriterien für Ihr Unternehmen festlegen.

Die SLA-Suchdringlichkeit ist eine Pflichtangabe bei der Definition des SLA-Umfangs für die einzelnen Vertragspositionen. Wir empfehlen, diese Suchdringlichkeiten vorab festzulegen, obwohl dies zur Bestimmung des SLA-Umfangs nicht zwingend erforderlich ist. Die Suchdringlichkeit ist für das ordnungsgemäße SLA-Management obligatorisch. Ohne die Angabe der Suchdringlichkeit kann das System keine SLA-Suchen durchführen.

Sie können für jeden SLA-Typ (intern und extern) Suchdringlichkeiten festlegen. Wählen Sie dazu die entsprechende Kombination von Feldern aus, und geben Sie für diese Kombination die Reihenfolge der Wichtigkeit an. Daraus ergibt sich das anzuwendende SLA.

Für die SLA-Dringlichkeit gibt es die folgenden Definitionen:

- **SLA-Suchdringlichkeit 1** – Objekt und Abteilung.
- **SLA-Suchdringlichkeit 2** – Gebäude.

SLA-Umfang

Im SLA-Umfang wird präzise definiert, für welche Aspekte einer Organisation ein SLA gilt. Beispiele: Objekt, Abteilung, Kostenstelle.

Der SLA-Umfang kann mit einer SLA-Vertragsposition und dann mit einem Auftrag verknüpft werden. Wird ein Auftrag eingegeben, sucht *Planon ProCenter* nach der korrekten SLA-Vertragsposition. Bei dieser Suche werden der SLA-Umfang und die SLA-Dringlichkeiten berücksichtigt. Die Suche erfolgt anhand der spezifischen Details und erst dann anhand der allgemeinen Spezifikationen.

Beispiel:

Abteilung **A** hat das SLA **B** für das Gebäude **C** vereinbart. Abteilung **A** hat einen Vertrag (eine Vertragsposition) mit dem Umfang Abteilung **A**, Gebäude **C**.

SLA-Vertragspositionen

Spezielle Vertragspositionen, in denen die Details eines SLA erfasst sind

Ein SLA kann mit mehreren Verträgen mit unterschiedlichen Start- und Endterminen verknüpft werden. SLA-Verträge müssen für jede einzelne Vertragspartei geschlossen werden, damit das richtige SLA Anwendung findet.

Vertragspositionen werden auch verwendet, um SLA-Standardkosten zu überschreiben/ den zeitlichen Rahmen des SLA zu definieren. Sie können eine Vertragsposition auch ohne SLA-Kosten definieren und stattdessen eine Monats- oder Jahresgebühr vereinbaren.

SLAs konfigurieren – Stammdaten

In **Stammdaten > Services** können Sie interne und externe Dienstleistungen sowie SLAs hinzufügen und verwalten.

SLA-Suchdringlichkeiten definieren

Vor dem Konfigurieren der SLA-Leistungen müssen Sie als SLA-Manager zunächst ermitteln, ob für Ihre Organisation bereits SLA-Suchdringlichkeiten definiert sind. Wenn nicht, können Sie sie wie folgt definieren.

Sie können in Planon ProCenter einer Kombination von Feldern eine Dringlichkeit für die SLA-Suche zuweisen. Einige SLAs gelten für ganze Organisationen, während andere sich nur auf eine bestimmte Kombination von Bestandteilen, wie z. B. ein Objekt und eine Auftragsgruppe, beziehen.

Die SLA-Suche erfolgt nach Einrichtung der Dringlichkeit in einer Reihe von Schritten. Wenn die erste Suche keine Treffer ergibt, wird das zweite Suchkriterium verwendet.

Die folgenden Kombinationen sind zulässig:

- Dringlichkeit
- Abteilung, Objekt
- Objekt
- Auftragsgruppe

Sie können Suchdringlichkeiten für die zwei SLA-Typen einrichten:

- Internes SLA (Auftraggeber), gilt nur für Meldungen
- Externes SLA (Auftragnehmer), gilt nur für Arbeitsaufträge

Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu **Stammdaten > SLA-Suchdringlichkeiten**.
2. Klicken Sie im Aktivitätsmenü auf **Hinzufügen**.
3. Füllen Sie im Datenbereich die entsprechenden Felder aus. Eine Beschreibung dieser Felder finden Sie unter [SLA-Suchdringlichkeiten – Felder](#).
4. Klicken Sie auf **Speichern**. Die SLA-Suchdringlichkeiten werden festgelegt, und alle definierten Suchdringlichkeiten werden im Bestandteilbereich angezeigt.

Interne oder externe Dienstleistung hinzufügen

Prüfen Sie vor dem Konfigurieren der SLA-Dienstleistungen zunächst, welche SLA-Leistungen für Auftraggeber und Auftragnehmer in Ihrer Organisation bereits gelten. Zum Hinzufügen einer internen oder externen Dienstleistung gehen Sie wie folgt vor:

Vorgehensweise

1. Gehen Sie im TSI **Stammdaten > Services** zur Auswahlebene **Services**.
2. Klicken Sie im Aktivitätsmenü auf **Interne Dienstleistungen hinzufügen** bzw. auf **Externe Dienstleistungen hinzufügen**.
3. Füllen Sie im Datenbereich die Felder **Code** und **Beschreibung** aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Damit haben Sie eine Dienstleistung hinzugefügt.

Internes oder externes SLA hinzufügen

Zum Hinzufügen eines internen oder externen SLA gehen Sie wie folgt vor:


Vorgehensweise

1. Gehen Sie im TSI **Stammdaten > Services** zur Auswahlebene **Service details**.
2. Klicken Sie im Aktivitätsmenü auf **Internes SLA hinzufügen** bzw. auf **Externes SLA hinzufügen**.

Füllen Sie im Datenbereich die entsprechenden Felder aus. Eine Beschreibung dieser Felder finden Sie unter [Interne Oder Externe SLA](#) – Felder.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Damit haben Sie ein SLA hinzugefügt.

	<p>Mithilfe der Option Vertragspositionen verknüpfen im Aktivitätsmenü Verknüpfungen können Sie SLAs mit einer SLA-Vertragsposition verknüpfen. Weitere Informationen zum Verknüpfen von SLAs mit einer Vertragsposition finden Sie unter <i>Vertragsverwaltung</i>.</p>
---	--

Vertragsposition(en) mit SLAs verknüpfen

Als SLA-Manager können Sie Vertragspositionen mit einem SLA verknüpfen, sodass die SLAs für die Vertragsposition bei der Zuweisung der Dienstleistung vorliegen.

Interne Vertragspositionen müssen mit internen SLAs verknüpft werden, die dann wiederum mit den Meldungen im TSI Arbeitsaufträge verknüpft sind.

Externe Vertragspositionen müssen mit externen SLAs verknüpft werden, die dann wiederum mit den Aufträgen im TSI Arbeitsaufträge verknüpft sind.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie im TSI **Stammdaten > Services** zur Auswahlebene **Servicedetails**.
2. Klicken Sie im Aktivitätsmenü auf **Vertragspositionen verknüpfen**.
3. Verschieben Sie die entsprechenden Vertragspositionen auf **In Benutzung**.
4. Klicken Sie auf **OK**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**. Die Vertragspositionen sind nun mit dem ausgewählten SLA verknüpft.

Kostenzeiträume und Kosten definieren

Zum Definieren der Kostenzeiträume gehen Sie wie folgt vor:

Kostenzeiträume hinzufügen

Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu **Stammdaten > Services > SLA-Details > Kostenzeiträume**.
2. Klicken Sie im Aktivitätsmenü auf **Hinzufügen**.
3. Füllen Sie im Datenbereich die entsprechenden Felder aus. Eine Beschreibung dieser Felder finden Sie unter [Kostenzeiträume – Felder](#).
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ist-Kosten hinzufügen

Sobald Rechnungen von externen Firmen eingegangen sind, können Sie im Auswahlschritt **Ist-Kosten** damit beginnen, die Ist-Kosten zu erfassen.

Sie können auch Kosten hinzufügen, die von anderen Abteilungen oder Geschäftseinheiten in Ihrer eigenen Organisation in Rechnung gestellt werden.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu **Stammdaten > Services > SLA-Details > Kostendetails > Ist-Kosten**.
2. Klicken Sie im Aktivitätsmenü auf **Hinzufügen**.
3. Füllen Sie im Datenbereich die entsprechenden Felder aus. Eine Beschreibung dieser Felder finden Sie unter [Ist-Kosten – Felder](#).
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Schätzkosten hinzufügen

Sie können die Schätzkosten für ein SLA eingeben. Mit einem SLA können zwar mehrere Schätzkostenbeträge verknüpft werden, in nachfolgenden Berechnungen wird aber immer nur ein Schätzkostenbetrag verwendet. Welcher Schätzkostenbetrag zur Anwendung kommt, können Sie mithilfe des Feldes **Aktive Schätzung** festlegen.

Dies ermöglicht es Benutzern, Aufzeichnungen der SLA-spezifischen Schätzkosten zu erstellen und zu verwalten, die ihnen die Budgetplanung erleichtern.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu **Stammdaten > Services > SLA-Details > Kostendetails > Schätzkosten**.
2. Klicken Sie im Aktivitätsmenü auf **Hinzufügen**.
3. Füllen Sie im Datenbereich die entsprechenden Felder aus. Eine Beschreibung dieser Felder finden Sie unter [Schätzkosten – Felder](#).
4. Klicken Sie auf **Speichern**. Die Schätzkosten werden zum SLA hinzugefügt.

Arbeitsstunden hinzufügen

Sie können die Anzahl der internen Arbeitsstunden angeben, die für eine Dienstleistung aufgewendet werden. Wenn im Feld **Tarifgruppe** eine Tarifgruppe für Arbeitsstunden angegeben ist, berechnet *Planon ProCenter* die angefallenen Kosten.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu **Stammdaten > Services > SLA-Details > Kostendetails > Arbeitsstunden**.
2. Klicken Sie im Aktivitätsmenü auf **Hinzufügen**.
3. Füllen Sie im Datenbereich die entsprechenden Felder aus. Eine Beschreibung dieser Felder finden Sie unter [Arbeitsstunden – Felder](#).
4. Klicken Sie auf **Speichern**. Die Arbeitsstundenschätzung wird dem SLA hinzugefügt.

Standardmeldungen importieren

Zum Erstellen von SLAs für interne Dienstleistungen (Meldungen) können Sie alle Standardmeldungen in die Bestandteilliste **Services** importieren. Diese Standardmeldungen können auch als interne SLA-Dienstleistungen verwendet werden. Sie brauchen diesen Schritt nur einmal auszuführen, wenn Sie mit der SLA-Konfiguration beginnen.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu **Services**.
2. Klicken Sie im Aktivitätsmenü auf **Standardmeldungen importieren**. Daraufhin wird die Anzahl der Standardmeldungen angezeigt, die mit dieser Aktion importiert werden.
3. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Liste aktualisieren**, um sich die importierten Standardmeldungen anzeigen zu lassen.

Damit haben Sie die Standardmeldungen importiert.

Standardarbeitsaufträge importieren

Zum Erstellen von SLAs für externe Dienstleistungen (Arbeitsaufträge) können Sie alle Standardarbeitsaufträge in die Bestandteilliste **Services** importieren. Diese Standardarbeitsaufträge können auch als externe SLA-Dienstleistungen verwendet werden.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu **Services**.
2. Klicken Sie im Aktivitätsmenü auf **Standardarbeitsaufträge importieren**. Daraufhin wird die Anzahl der Standardarbeitsaufträge angezeigt, die mit dieser Aktion importiert werden.
3. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Liste aktualisieren**, um sich die importierten Standardarbeitsaufträge anzeigen zu lassen.

Damit haben Sie die Standardarbeitsaufträge importiert.

SLAs erstellen – Vertragsverwaltung

Im TSI **Vertragsverwaltung** können Sie SLAs mit einem Vertrag verknüpfen.

SLA-Vertragspositionen hinzufügen

Zum Erstellen einer SLA-Vertragsposition gehen Sie wie folgt vor.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu **Vertragsverwaltung > Verträge**.
2. Wählen Sie den Dienstleistungsvertrag aus, für den Sie eine oder mehrere SLA-Vertragspositionen erstellen möchten. Sie können diesen Schritt auch für Mietverträge verwenden.
3. Wechseln Sie zu **Vertragsdetails**.
4. Klicken Sie im Aktivitätsmenü auf **SLA-Vertragspositionen hinzufügen**.
5. Füllen Sie im Datenbereich die entsprechenden Felder aus. Eine Beschreibung dieser Felder finden Sie unter *Vertragsverwaltung > Vertragspositionsdaten*.
6. Für eine SLA-Vertragsposition müssen Sie das Feld **Internes SLA (J/N)** ausfüllen. In diesem Feld können Sie durch Auswählen von **Ja** oder **Nein** angeben, ob das SLA intern oder extern ist.
7. Klicken Sie im Aktivitätsmenü auf **SLAs verknüpfen**. Sie können nur SLAs des richtigen Typs verknüpfen.
8. Verschieben Sie die internen/externen Verknüpfungen in den Bereich **In Benutzung**.

Sie werden aufgefordert anzugeben, ob Sie Kostendetails aus dem SLA kopieren möchten.

- Klicken Sie auf **Ja**, um Kostendetails zu kopieren.
- Klicken Sie auf **Nein**, um spezifische Kosten zu definieren.

9. Klicken Sie auf **Speichern**. Die SLA-Vertragsposition wird zum Vertrag hinzugefügt.

Sie sehen die verknüpften Vertragspositionen unter **Vertragsdetails > Verknüpfte SLAs**.



Wenn Sie Kostendetails des SLA kopieren, können Sie dennoch unter **SLA-Bewertungen und -Leistungen > Positionskosten des SLA-Vertrags** Ihre eigenen Kosten hinzufügen. Wenn hier Kosten angegeben werden, treten sie

an die Stelle der im SLA festgelegten Kosten. Sie können stattdessen auch die Jahresgebühren verwenden.

SLA-Kostenpositionen kopieren

Zum einfachen Übernehmen bereits definierter Kosten.

Vorgehensweise

1. Wählen Sie eine Vertragsposition aus, zu der die Kosten einer Vertragsposition kopiert werden sollen.
2. Wechseln Sie zu **SLA-Bewertungen und -Leistungen > SLA-Vertragspositionskosten**, und wählen Sie eine Vertragsposition aus.
3. Klicken Sie im Aktivitätsmenü auf **Kopieren**. Das Dialogfeld **Kosten kopieren nach** wird angezeigt. In dem Dialogfeld können Sie Ihre Suchergebnisse anhand von Filterkriterien einschränken.
4. Wählen Sie aus der Liste die korrekten Vertragspositionskosten aus, und klicken Sie auf **OK**. Die neuen Vertragspositionskosten werden in die Liste **SLA-Vertragspositionskosten** eingefügt.

SLA-Kosten anwenden

In der Regel werden SLAs verwendet, um die Standarddienstleistungen für Standardkosten anzuwenden. Um die Flexibilität zu verbessern, können SLAs verwendet und Kosten differenziert werden. Auf diese Weise können Sie eine andere Kostenstruktur auf eine Standarddienstleistung anwenden.

Beispiel

Stellen Sie sich die Wartung einer Klimaanlage im Erdgeschoss und einer im 20. Stock eines Gebäudes vor, in dem die Aufzüge nur bis zum 15. Stock reichen.

Es ist weitaus aufwendiger, die Geräte im 20. Stock zu warten. Dabei entstehen weitere Kosten, die berücksichtigt werden müssen.

In *Planon ProCenter* gehen Sie dazu wie folgt vor:

Vorgehensweise


1. Erstellen Sie einen Vertrag mit zwei Vertragspositionen.
2. Verknüpfen Sie ein SLA mit diesen Positionen.
 - Geben Sie keine Kosten für eine der SLA-Vertragspositionen an (Fall 1).
 - Geben Sie Kosten für die andere SLA-Vertragsposition an (Fall 2).

	Vertrag	SLA- Vertragsposition	SLA	Kosten kopieren	SLA- Kostenposition	Umfang	Dringlichkeit	Kosten	Lasten
Fall 1	CNTR	1	SLA 1	Nein	Nein	1	1 Stunde	100 €	100 €

Fall 2	CNTR	2	SLA 1	Nein	125 €	2	1 Stunde	100 €	125 €
--------	------	---	-------	------	-------	---	----------	-------	-------

3. Die Vertrags-/SLA-Vertragsposition wird basierend auf dem Umfang gefunden.

- Im ersten Fall werden keine SLA-Kosten in die SLA-Vertragsposition kopiert. Die SLA-Kosten werden aus der Definition in den **Stammdaten** abgeleitet.

	Weitere Informationen finden Sie unter <i>Stammdaten</i> .
---	--

- Im zweiten Fall werden SLA-Kosten auf der Ebene **SLA-Bewertungen und -Leistungen > SLA-Vertragspositionskosten** als 125 € angegeben. Diese Kosten werden für die erbrachte Leistung berechnet.

Vertragspositionskosten aggregieren

Vertragspositionskosten können basierend auf einer Reihe von Feldspezifikationen aggregiert werden. Dies ist für die Vertragspositionen in [aufeinanderfolgenden](#) oder [identischen Zeiträumen](#) möglich.

Vertragspositionen in aufeinanderfolgenden Zeiträumen aggregieren

Für aufeinanderfolgende Zeiträume werden Kostenpositionen, bei denen die Felder **Code** und **Beschreibung** identisch sind, als einzelne Kostenposition mit mehreren Lebenszyklen angezeigt.


Vorgehensweise

1. Erstellen Sie unter **Stammdaten** eine SLA-Dienstleistung (intern oder extern), und geben Sie ihre Kosten an.
 - Geben Sie in **SLA-Details** die Kostenzeiträume an.
 - Wählen Sie einen Kostenzeitraum aus, und wechseln Sie zur Ebene **Kostendetails**.
 - Geben Sie Folgendes an: Ist-Kosten, Schätzkosten, Kosten für Arbeitsstunden.

	Sorgen Sie bei den Ist-Kosten dafür, dass die Felder Code und Beschreibung für alle Zeiträume gleich sind.
---	--

	Start date	End date	Amount
Actual costs 1	1-1-2006	31-12-2006	450
Actual costs 2	1-1-2007	31-12-2007	500
Actual costs 3	1-1-2008	31-12-2008	550
Actual costs 4	1-1-2009	31-12-2011	600

2. Verknüpfen Sie dieses SLA unter **Vertragsverwaltung** mit der SLA-Vertragsposition:
 - Wählen Sie unter **Verträge** den Vertrag aus, mit dessen SLA-Vertragsposition Sie ein SLA verknüpfen möchten.
 - Wechseln Sie zu **Vertragsdetails > Vertragspositionen**, und wählen Sie eine SLA-Vertragsposition aus bzw. fügen Sie eine hinzu.
 - Klicken Sie im Aktivitätsmenü auf **SLAs verknüpfen**, wählen Sie das korrekte SLA aus der Liste aus, und verschieben Sie es auf **In Benutzung**.
 - Wählen Sie die Vertragsposition aus, und wechseln Sie zu **SLA-Bewertungen und -Leistungen > Positionskosten des SLA-Vertrags**, um die Kostendetails anzuzeigen.
 - Hier werden drei Kostenpositionen angezeigt, die den Kostenarten entsprechen: Ist-Kosten, Schätzkosten, Kosten für Arbeitsstunden.
 - Wählen Sie eine Kostenposition aus, und wechseln Sie zu **Vertragsleistungsdetails**.
 - Hier werden unter **Positionskosten des SLA-Vertrags – Lebenszyklen** die Lebenszyklusdatensätze der Kostenposition angezeigt.

	Die angezeigten Lebenszyklen entsprechen den in Stammdaten angegebenen Kostenzeiträumen.
---	---

Vertragspositionen in identischen Zeiträumen aggregieren


Wenn mehrere SLA-Kosten des gleichen Typs in einem identischen Zeitraum vorhanden sind und die folgenden Felder identische Werte enthalten, werden die mit diesen Vertragspositionen verknüpften Kosten zu einem Lebenszyklus zusammengefasst:

- Positionskosten des SLA-Vertrags
- Code
- Beschreibung
- USt.-Satz
- Standard-Kostenkategorie
- Standard-Kostenart
- Verrechnen %

Beispiel:

	SLA contract line costs	Code	Description	VAT tariff	Standard cost category	Standard cost type	Discount/Surcharge %		
Costs 1	COSTS	x	x	x	x	x	x	500	850
Costs 2	COSTS	x	x	x	x	x	x	350	
Costs 3	COSTS	x	x	x	x	x		250	250
Costs 4	ESTIMATE	x	x	x	x			250	650
Costs 5	ESTIMATE	x	x	x	x			400	
Costs 6	HOURS	x	x	x	x	y		450	950
Costs 7	HOURS	x	x	x	x	y		500	

Sieben SLA-Kostenpositionen ergeben vier Lebenszyklusdatensätze.


	Da ein Feld anders ist, wird "Kosten 3" nicht mit den vorherigen Kosten zusammengeführt.
---	--

SLA-Umfang-Datensätze hinzufügen

Wenn SLA-Umfänge mit einer SLA-Vertragsposition verknüpft sind, können Sie angeben, auf welche Aspekte einer Organisation sich ein SLA bezieht.

Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu **Vertragsverwaltung > Verträge > Vertragsdetails > Vertragspositionen**.
2. Klicken Sie auf die SLA-Vertragsposition, mit der Sie einen oder mehrere SLA-Umfänge verknüpfen möchten.
3. Wechseln Sie zu **SLA-Bewertungen und -Leistungen > SLA-Umfänge**.
4. Klicken Sie im Aktivitätsmenü auf **Hinzufügen**. Wählen Sie im Dialogfeld die Vertragsposition aus, mit der der SLA-Umfang verknüpft werden soll.
5. Füllen Sie im Datenbereich die entsprechenden Felder aus. Eine Beschreibung dieser Felder finden Sie unter [SLA-Umfang – Felder](#).
6. Füllen Sie die Umfangsfelder aus, um den Umfang für Suchen in den Vertragspositionen festzulegen.
7. Klicken Sie auf **Speichern**. Der SLA-Umfang wird erstellt.


	<p>Die Suche nach SLAs funktioniert nur dann richtig, wenn im Vertrag keine doppelten SLA-Umfänge definiert sind. Ob doppelte Umfangdatensätze vorhanden sind, können Sie mithilfe des Systemberichts SLA-Umfangsanalyse prüfen.</p> <p>Wenn Sie den Systembericht SLA-Umfangsanalyse aufrufen möchten, wechseln Sie zu Vertragspositionen, und klicken Sie im Aktivitätsmenü auf Bericht.</p>
---	--

SLA-Umfang kopieren

Sie können einen SLA-Umfang mehreren SLAs oder Vertragspositionen hinzufügen, indem Sie ihn in eine SLA-Vertragspositionskombination kopieren. Auf diese Weise ersparen Sie sich doppelte Arbeit.

Vorgehensweise zum Kopieren eines SLA-Umfangs


1. Wechseln Sie in **Vertragsverwaltung** zur Auswahlebene **SLA-Bewertungen**.
2. Wählen Sie den zu kopierenden SLA-Umfang aus.
3. Klicken Sie auf **Kopieren**.

	Wenn Sie mehrere SLA-Umfänge in mehrere Vertragspositionskombinationen kopieren möchten, wählen Sie die zu kopierenden SLA-Umfänge aus, und klicken Sie dann im Menü Bearbeiten auf Aktivität anhand von Auswahl > Kopieren .
---	--

4. Wählen Sie im Dialogfeld die SLA-Vertragspositionskombination aus, in die Sie den ausgewählten SLA-Umfang kopieren möchten.

5. Klicken Sie auf **OK**.

1. Damit ist der SLA-Umfang in die ausgewählte SLA-Vertragspositionskombination kopiert.

	Der ausgewählte Umfang wird nicht kopiert, wenn für die Zielkombination bereits ein identischer Umfang definiert wurde. Wenn Sie sich die doppelten Umfangseinträge für eine SLA-Leistung ansehen möchten, gehen Sie zu Vertragspositionsdetails > Vertragspositionen – Lebenszyklus . Klicken Sie im Aktivitätsmenü auf Bericht , um die SLA-Umfangsanalyse aufzurufen.
---	---

Siehe auch

Error! Reference source not found.

Dienstleistungen und SLAs abrufen

Im TSI **Vertragsverwaltung > SLA-Übersicht** können Sie ganz einfach die Dienstleistungen und SLAs abrufen, die für ein konkretes Objekt, eine bestimmte Abteilung, eine Arbeitsauftragsgruppe usw. verfügbar sind.



Vorgehensweise

1. Starten Sie **Vertragsverwaltung > SLA-Übersicht**.

2. Gehen Sie zu den entsprechenden Auswahlebenen bzw. -schritten. Beispiel: Sie möchten eine Übersicht der SLAs für ein bestimmtes Objekt in Kombination mit einer Auftragsgruppe sehen.
3. Wählen Sie unter **Objekte** das Objekt aus, zu dem Sie eine SLA-Übersicht erhalten möchten.
4. Wechseln Sie zu **SLA-Filter > Auftragsgruppen**.
5. Wählen Sie die Auftragsgruppe aus, die Sie als Filter verwenden möchten.
6. Gehen Sie zu **SLAs**.

In der Bestandteilliste werden die SLAs angezeigt, deren SLA-Umfang das Objekt und die Auftragsgruppe enthält, die Sie ausgewählt haben.

7. Wiederholen Sie den Vorgang nach Belieben für weitere Kombinationen und Filter, die in diesem Layout verfügbar sind.

	<p>Auf der Auswahlebene SLA-Bewertungen können Sie durch Auswahl eines Filters Ihre Suche konkretisieren. Wichtig: Sie müssen sich vergewissern, dass der Umfang korrekt definiert ist und dass keine doppelten SLA-Umfänge definiert sind.</p>
	<p>Weitere Informationen zum Erstellen und Verwenden von Filtern finden Sie unter <i>Grundlagen</i>.</p>

Mit SLAs arbeiten – Arbeitsaufträge

In *Planon ProCenter* können Sie Meldungen und Aufträge für die Durchführung der internen und externen Servicemeldungen erstellen.

Interne SLAs können auf Meldungen und Umzugsmeldungen angewendet werden, externe SLAs auf Arbeitsaufträge, Umzugsaufträge und geplante Wartungsaufträge.

	Weitere Informationen zum Erstellen allgemeiner Aufträge/Meldungen finden Sie unter <i>Arbeitsaufträge</i> .
---	--

Voraussetzungen:

Vor der Erstellung von Aufträgen/Meldungen mit einem SLA sind die folgenden Konfigurations- und Vorbereitungsschritte erforderlich

Stammdaten


1. Dienstleistungen erstellen (intern, extern).
2. SLAs erstellen (intern, extern).
3. SLAs mit Dienstleistungen verknüpfen.
4. SLA-Kosten hinzufügen (optional).
5. SLA-Suchdringlichkeiten hinzufügen.

Vertragsverwaltung

6. Dienstleistungsvertrag erstellen.
7. SLA-Vertragsposition(en) für die richtige Vertragsdauer definieren.
8. SLA(s) mit SLA-Vertragspositionen verknüpfen
9. SLA-Umfang-Datensätze definieren.
10. Vertragsstatus von **Vorbereitung** auf **Aktiv** ändern.


Mit Meldungen/Aufträgen mit SLA-Verknüpfungen arbeiten

Zur Durchführung von Meldungen/Aufträgen mit SLA-Verknüpfungen gilt die folgende Vorgehensweise.


	Wenn ein Auftrag einem SLA entsprechend durchgeführt werden soll, muss die entsprechende SLA-Dienstleistung den Status Aktiv haben und in der Meldung/ dem Auftrag eingegeben sein.
---	--

Vorgehensweise

1. Als Helpdesk-Mitarbeiter erstellen Sie eine Meldung/einen Auftrag, für die/den ein SLA definiert ist.

	Meldungen/Aufträge können auch aus Helpdesk oder Planon Self Service bezogen werden.
---	--

2. Gehen Sie zur Auswahlebene **Aufträge**.
3. Klicken Sie im Aktivitätsmenü auf **Hinzufügen**. Wählen Sie eine Meldung/einen Auftrag aus.
4. Wählen Sie die entsprechende SLA-Dienstleistung aus. Es muss ein einzelnes, eindeutiges SLA angezeigt werden.

	Wird kein eindeutiges SLA gefunden, ist das Speichern der Meldung/ des Auftrags nur möglich, wenn unter Nur Anfragen mit gültigen SLAs akzeptieren die Einstellung Nein ausgewählt wurde (unter FieldDefiner > Auftragseinstellungen > Aufträge BO).
---	--

5. Der gewünschte Antwort-/Abschlusszeitpunkt des Auftrags wird auf Grundlage des ausgewählten SLA berechnet.

Füllen Sie die Felder im Datenbereich aus. Feldinformationen finden Sie unter [SLA-bezogene Felder In Meldung/Auftrag](#).

6. Klicken Sie auf **Speichern**. Eine Meldung/ein Auftrag mit einem SLA wird erstellt.
7. Sobald eine Dienstleistung und eine Kombination eingetragen wird, die den Suchdringlichkeiten entspricht, beginnt die Suche nach einer gültigen Vertragsposition (Datum/Zeit einfügen in Vertragspositionsdauer, Status "Aktiv").

Wenn ein eindeutiges SLA gefunden wird:

- Das SLA und die Vertragsposition werden in die Meldung/den Auftrag eingetragen.
- Die Kosten (wenn vorhanden) werden aus der Vertragsposition kopiert.



Bei jeder Änderung von Feldern zu Dienstleistungen oder Umfang wird eine neue Suche nach einem entsprechenden SLA durchgeführt.

SLA-Management – Häufig gestellte Fragen

1. Ich kann mein SLA nicht finden.


Überprüfen Sie die folgenden Punkte:

- Die Vertragsposition muss aktiv sein (wird nicht durch das System geprüft).
- Die Vertragsposition muss zum Zeitpunkt des Einfügens gültig sein (wird nicht durch das System geprüft).
- Doppelte definierte SLA-Umfang-Datensätze (kein eindeutiges SLA!)
- Keine oder falsch definierte Umfang-Datensätze (wird nicht durch das System geprüft).
- Pflichtfelder der Meldung/des Auftrags sind nicht ausgefüllt (wird nicht durch das System geprüft).

Benutzer der Version Planon ProCenter R11 sollten (in den Einstellungen) überprüfen, ob das System nach Planon Windows Client (SE) SLAs oder Java Client SLAs sucht.

2.

Themenverweise

	<p>Hier werden nur SLA-bezogene Felder behandelt. Weitere Informationen zu allgemeinen Feldern des Auftrags-BO finden Sie unter Arbeitsaufträge > Auftragsdaten.</p>
---	--

Internes oder externes SLA hinzufügen – Felder

Feld	Beschreibung
Code	Geben Sie einen Code ein, um das SLA eindeutig zu kennzeichnen.
Beschreibung	Geben Sie eine Bezeichnung für das SLA ein.
SLA-Dienstleistung	Wählen Sie die gewünschte interne SLA-Dienstleistung aus der Liste aus. Diese Dienstleistung wird zur SLA-Suche bei einer Meldung/einem Auftrag verwendet.
	<p>Interne SLAs können nur mit internen Dienstleistungen verknüpft werden, externe SLAs nur mit externen Dienstleistungen.</p> <p>Ohne diese Verknüpfung kann SLA-Management nicht in Arbeitsaufträge und in Helpdesk verwendet werden.</p>
Reaktionszeit	<p>Reaktionszeit für einen Auftrag, der auf diesem SLA basiert.</p> <p>Beispiel: Beleuchtungsproblem (hoch) – Reaktionszeit 30 Minuten.</p>
Zeit bis zum Abschluss	Wählen Sie den Zeitrahmen aus, in dem der Auftrag abzuschließen ist. Dieses Feld wird zur Abschlusszeit-Bewertung für einen Auftrag verwendet.

	Beispiel: Beleuchtungsproblem (hoch) – Zeit bis zum Abschluss 1 Stunde .
	Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie unter <i>Arbeitsaufträge</i> .
Anmerkungen	In dieses Feld können Sie zusätzliche Anmerkungen und Kommentare zum jeweiligen SLA eingeben.
Kalenderauswahl	<p>Wählen Sie einen relevanten Kalender aus der Liste aus.</p> <p>Kalender für Objekte: Wählen Sie diese Option aus, wenn die Arbeitszeiten des Objekts zu beachten sind.</p> <p>Kalender für SLAs: Wählen Sie diese Option aus, wenn die Arbeitszeiten des externen Auftragnehmers zu beachten sind, der das SLA durchführt.</p> <p>Kein Kalender: Wählen Sie diese Option aus, wenn für die Durchführung des SLA keine zeitlichen Einschränkungen gelten.</p>
Kostenstelle	Wählen Sie die Kostenstelle des SLA aus.
Abteilung	Wählen Sie die Abteilung des SLA aus.
Extern zugewiesen von	Geben Sie die Adresse der Person ein, durch die das SLA zugewiesen wurde.
Externer Auftragnehmer	Geben Sie die Adresse des externen Auftragnehmers ein, der SLA-Arbeiten durchführt.
Dokument	Laden Sie Dokumente zur SLA-Dienstleistung hoch.

Kostenzeiträume hinzufügen – Felder

Feld	Beschreibung
------	--------------

Code	Geben Sie einen Code ein, um den Kostenzeitraum eindeutig zu kennzeichnen..
Beschreibung	Geben Sie einen Namen für den Kostenzeitraum ein.
Kostenzeitraum	
Startdatum	<p>Geben Sie hier das Startdatum für den Kostenzeitraum ein. Wenn Sie mehrere Kostenzeiträume definieren, müssen diese zeitlich aneinander anschließen.</p> <p>Wenn bereits ein Kostenzeitraum ohne ein Enddatum vorhanden ist und Sie einen neuen Kostenzeitraum definieren möchten, wird das Enddatum des vorherigen Zeitraums wie folgt berechnet und ausgefüllt:</p> <p>Startdatum des neuen Kostenzeitraums minus 1 Tag.</p> <p>Wenn bereits ein Kostenzeitraum mit einem Enddatum vorhanden ist und Sie einen neuen Kostenzeitraum definieren möchten, wird das Startdatum dieses neuen Kostenzeitraums standardmäßig wie folgt berechnet und ausgefüllt:</p> <p>Enddatum des vorherigen Zeitraums plus 1 Tag.</p>
Enddatum	Tragen Sie ggf. das Enddatum des Kostenzeitraums ein.

Ist-Kosten hinzufügen – Felder

Feld	Beschreibung
------	--------------

Code	Geben Sie einen Code ein, um die Ist-Kosten eindeutig zu kennzeichnen
Beschreibung	Geben Sie einen Namen für die Ist-Kosten ein.
Externer Auftragnehmer	Wählen Sie die Adresse des externen Auftragnehmers aus der Liste aus.
Kosten	<input type="text"/>
Kosten Materialien	Geben Sie die Materialkosten ein.
Kosten Arbeitsstunden	Geben Sie die Arbeitskosten für die Dienstleistung ein.
USt.-Satz	Wählen Sie den USt.-Satz aus, der für die Ist-Kosten gilt.
USt.-Betrag	Geben Sie den Umsatzsteuerbetrag für den ausgewählten USt.-Satz ein. Wenn der Wert in diesem Feld zur Bearbeitung freigegeben ist, wird das Feld "USt.-Satz" automatisch aktualisiert.
Gesamtkosten	<input type="text"/>
Gesamtkosten exkl. USt.	Zeigt die Gesamtkosten exkl. Umsatzsteuer an. Berechnung: Materialkosten + Kosten Arbeitsstunden
Gesamtkosten inkl. USt.	Zeigt die Kosten einschließlich Umsatzsteuer an. Berechnung: Kosten exkl. USt. + USt.-Betrag.
Finanzdaten	<input type="text"/>
Eingabedatum	Wählen Sie ein Datum für die Ist-Kosten aus.
Transaktionsdatum	Wählen Sie ein Transaktionsdatum für die Kosten aus.

Ansprechpartner des externen Auftragnehmers	Wählen Sie einen Ansprechpartner des externen Auftragnehmers aus.
Anmerkungen	Geben Sie alle weiteren Informationen an, die Sie hinzufügen möchten.

Schätzkosten – Felder

Feld	Beschreibung
Code	
Beschreibung	
Geschätzte Stundenzahl	
Stundenzahl	
Tarifgruppe	
Aktive Schätzung	
Stundensatz	

aktualisiert. Der vorgeschlagene Wert kann geändert werden.
USt. Stunden Im Ausfüllen des Felds Tarifgruppe wird automatisch ein entsprechender USt.-Satz eingetragen.
Schätzkosten
Kosten Geben Sie die geschätzten Materialkosten ein.
USt. Betrag Wählen Sie den USt.-Satz aus, der für allgemeinen Kosten gilt.
Gesamtkosten
Gesamtkosten Dieses Feld werden die geschätzten Gesamtkosten exklusive Umsatzsteuer angezeigt, die wie folgt berechnet werden: (Stundenzahl x Stundensatz) + Kosten. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Gesamtkosten Dieses Feld werden die geschätzten Gesamtkosten inklusive Umsatzsteuer angezeigt. Die Berechnung erfolgt anhand der folgenden Formel: $((\text{Stundenzahl} \times \text{Stundensatz}) + \text{USt.}) + (\text{Kosten} + \text{USt.})$ Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Kalkulation Dokumenten zur Kostenberechnung hoch. Beispielsweise Dateien in den Formaten .docx, .xls oder Lotus [®] .
USt. Betrag <i>non ProCenter</i> berechnet den Betrag zahlenden Umsatzsteuer automatisch. Die Berechnung erfolgt auf der Grundlage der Angabe im Feld USt.-Stunden .



Wenn der Wert in diesem Feld geändert wird, wird der Wert im Feld USt.-Stunden gelöscht.
Schätzungsdatum Geben Sie das Datum an, an dem die Schätzkosten hinzugefügt wurden.
Betrag USt.-Kosten* In diesem Feld wird der USt.-Betrag angezeigt, der laut dem im Feld USt.-Satz angegebenen USt.-Satz zu zahlen ist. Wenn der Wert in diesem Feld geändert wird, wird der Wert im Feld USt.-Stunden gelöscht.
Anmerkungen Geben Sie die weiteren Informationen an, die Sie hinzufügen möchten.



Arbeitsstunden – Felder

Feld	Beschreibung
Code	Geben Sie einen Code ein, um die Arbeitsstunden eindeutig zu kennzeichnen.
Beschreibung	Geben Sie einen Namen für die Arbeitsstunden ein.
Interner Auftragnehmer	Wählen Sie den Auftragnehmer für die Dienstleistung aus.
Stunden	
Stundenzahl	Geben Sie die Anzahl der aufgewendeten Stunden ein.
Tarifgruppe	Wählen Sie die Tarifgruppe aus. Für jede Tarifgruppe werden ein Umsatzsteuersatz und ein Stundenlohn angegeben. Wenn Sie eine Tarifgruppe auswählen, werden die Felder Stundensatz und USt.-Satz automatisch ausgefüllt. Diese Werte können manuell geändert werden.

Stundensatz	Der Stundensatz wird automatisch angegeben, wenn das Feld Tarifgruppe ausgefüllt ist. Diese Daten können geändert werden.
Verrechnen %	In diesem Feld können Sie einen Rabatt vom oder einen Aufschlag zum Standardstundensatz eingeben. Ein Aufschlag von 20 % muss als "120" eingegeben werden, ein Rabatt von 20 % ist als "80" einzugeben.
USt.-Betrag	In diesem Feld wird der USt.-Betrag angezeigt, der auf die Arbeitsstunden anfällt und dessen Berechnung anhand des im Feld USt.-Satz eingegebenen Wertes erfolgt. Wenn Sie den hier angegebenen Wert ändern, wird die Angabe im Feld USt.-Satz automatisch gelöscht.
USt.-Satz	Sobald im Feld Tarifgruppe ein Wert angegeben wurde, wird automatisch ein entsprechender USt.-Satz eingetragen. Der vorgeschlagene Wert kann geändert werden.
Gesamt	<input type="text"/>
Gesamtkosten exkl. USt.	In diesem Feld werden die Gesamtkosten für die Arbeitsstunden exklusive Umsatzsteuer angezeigt. Für die Berechnung gilt die folgende Formel: Stundenzahl x Stundensatz.
Gesamtpreis inkl. USt.	In diesem Feld werden die Gesamtkosten für die Arbeitsstunden inklusive Umsatzsteuer angezeigt. Für die Berechnung gilt die folgende Formel: Kosten exkl. USt. + USt.
Transaktionsdatum	Wählen Sie das Datum, an dem die aktuelle Transaktion vorgenommen werden soll.

SLA-Suchdringlichkeiten – Felder

Feld	Beschreibung
Code	Geben Sie einen Code ein, um die Suche eindeutig zu kennzeichnen.

Suchabfolge	<p>Legen Sie hier durch Eingabe einer Zahl die Dringlichkeit bei Suchvorgängen fest, die anhand dieser Kombination von Suchfeldern durchgeführt werden. Die niedrigste Zahl hat bei der Suche die höchste Priorität.</p> <p>In einer Sequenz von 1 bis 5 hat also 1 die höchste Dringlichkeit.</p>
SLA-Suchfeld 1	<p>Wählen Sie das Suchfeld aus, das als erstes Suchkriterium dienen soll. Zum Beispiel "Objekt".</p>
	<p>Mit dieser Einstellung in FieldDefiner können Sie für die hierarchischen Bestandteile Objekt, Abteilung, Anlage, Anlagengruppe und Auftragsgruppe festlegen, ob beim Suchen nach SLAs auch untergeordnete Bestandteile berücksichtigt werden sollen.</p> <p>Nähere Informationen dazu finden Sie unter <i>FieldDefiner</i>.</p>
SLA-Suchfeld 2 	<p>Legen Sie das zweite Suchfeld fest. Zum Beispiel "Abteilung".</p> <p>Sie können bis zu 5 Suchfelder definieren.</p>
SLA-Suchfeld 3	<p>Legen Sie das dritte Suchfeld fest. Zum Beispiel "Nutzungsart".</p>
SLA-Suchfeld 4	<p>Legen Sie das vierte Suchfeld fest. Zum Beispiel "Raum".</p>
SLA-Suchfeld 5	<p>Legen Sie das fünfte Suchfeld fest. Zum Beispiel "Externer Auftragnehmer".</p>
Beschreibung	<p>Geben Sie einen Namen für die Suche ein.</p>


SLA-Umfang – Felder


Feld	Beschreibung
------	--------------

Code	Geben Sie einen Code ein, um den SLA-Umfang eindeutig zu kennzeichnen.
SLA-Umfang verknüpft mit	Klicken Sie auf die SLA-Vertragsposition, auf die Sie den SLA-Umfang anwenden möchten.
SLA	Dieses Feld zeigt das SLA an, für das der SLA-Umfang gilt.
Objekt	Geben Sie das Objekt an, für das der SLA-Umfang gilt.
Abteilung	Geben Sie die Abteilung an, für die der SLA-Umfang gilt.
Kostenstelle	Geben Sie die Kostenstelle an, für die der SLA-Umfang gilt.
Auftragsgruppe	Geben Sie die Auftragsgruppe an, für die der SLA-Umfang gilt.
Anlagengruppe	Geben Sie die Anlagengruppe an, für die der SLA-Umfang gilt.
Anlage	Geben Sie die Anlage an, für die der SLA-Umfang gilt.
Nutzungsart	Geben Sie die Nutzungsart an, für die der SLA-Umfang gilt.
Raum	Geben Sie den Raum an, für den der SLA-Umfang gilt.
Gewerk	Geben Sie das Gewerk an, für das der SLA-Umfang gilt.
SLA-Dringlichkeit	Gibt die Zahl für den SLA-Umfang an, nach der gesucht werden soll. SLA-Dringlichkeiten können auch für einen Auftrag festgelegt werden. SLAs werden auch anhand dieses Wertes durchsucht.
Zugewiesen von	Geben Sie das externe Unternehmen an, für das das SLA gilt. Wählen Sie eine Adresse aus der Liste der Adressen in Adressverwaltung aus.

Externer Auftragnehmer	Geben Sie den externen Auftragnehmer an, für den das SLA gilt. Wählen Sie eine Adresse aus der Liste der Adressen in Adressverwaltung aus.
-------------------------------	---

SLA-bezogene Felder in Meldung/Auftrag in Arbeitsaufträge

Feld	Beschreibung
SLA-Dienstleistung	<p>Wählen Sie eine SLA-Dienstleistung aus der Liste aus. Wenn Sie nur die für den Auftrag relevanten SLAs sehen möchten, aktivieren Sie im Pop-up-Fenster das Kontrollkästchen Nur Services mit gültigem SLA anzeigen.</p> <p>Bei Auswahl einer Dienstleistung überprüft <i>Planon ProCenter</i> Folgendes:</p> <p> 1. Ist die Dienstleistung mit einem SLA verknüpft?</p> <p>2. Ist das SLA mit einer SLA-Vertragsposition verknüpft? Wenn ja, werden alle Daten aus dem SLA in die Meldung bzw. den Auftrag kopiert.</p> <p>Wenn die SLA-Dienstleistung mit einer Standardmeldung oder einem Standardauftrag verknüpft wird (in Stammdaten) und ein Helpdesk-Mitarbeiter eine neue Meldung/einen neuen Auftrag auf Grundlage dieser Standardmeldung bzw. dieses Standardauftrags eingibt, wird das Feld der SLA-Dienstleistung automatisch ausgefüllt.</p>
SLA	Zeigt das für die Dienstleistung definierte SLA an. Das SLA enthält Informationen zum externen/internen Koordinator, der die Dienstleistung durchführt, zur Zeit bis zum Abschluss und ggf. auch zu den SLA-Kosten.
SLA-Dringlichkeit	Geben Sie hier eine Zahl für die Suche nach einem SLA an. Durch die Angabe einer SLA-Dringlichkeit kann anhand des SLA-Umfangs nach bestimmten SLAs gesucht werden.

Hinzugefügt am	Zeigt an, an welchem Datum und zu welcher Uhrzeit der Auftrag hinzugefügt wurde.	
Angeforderte/-s Reaktionsdatum/-zeit (Benutzer)	<p>Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), bis zu dem eine Antwort gegeben werden muss. Die Zeit wird zunächst anhand der SLA-spezifischen Reaktionszeit und des Zeitpunkts In Betrieb berechnet.</p> <p>Wenn keine Angabe erfolgt, gilt das Datum aus Hinzugefügt am.</p>	
	Der gewünschte Antwort-/Abschlusszeitpunkt des Auftrags ergibt sich aus dem SLA und ist schreibgeschützt.	
Angeforderte/-s Reaktionsdatum/-zeit (Objekt)	Geben Sie den Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) an, bis zu dem der Dienstleister auf den Auftrag reagieren soll. Die Angabe basiert auf der Zeitzone des ausgewählten Objekts.	
Angeforderte/-s Abschlussdatum/-zeit (Benutzer)	Zeigt den Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) an, bis zu dem der Auftrag abgeschlossen sein muss. Die Angabe basiert auf der Zeitzone des Benutzers.	
Angeforderte/-s Abschlussdatum/-zeit (Objekt)	<p>Datum und Uhrzeit des Abschlusstermins für den Auftrag. Die Angabe basiert auf der Zeitzone des Benutzers. Dieses Feld wird nur aktualisiert, wenn die Multi-Zeitzone-Funktionalität aktiviert ist.</p> <p> Weitere Informationen finden Sie unter <i>Multi-Zeitzone-Funktionalität</i>.</p> <p>Dieses Datum wird zunächst anhand der Dringlichkeit des Auftrags und des Zeitpunkts In Betrieb berechnet.</p> <p>Wenn keine Angabe erfolgt, gilt das Datum aus Hinzugefügt am (auf Grundlage des SLA).</p>	
Tatsächliche/-s Reaktionsdatum/-zeit	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Dienstleister wirklich auf den Auftrag reagiert hat, in der Zeitzone des Objekts und des Benutzers.	
	Er kann manuell oder automatisch eingetragen werden, wenn die Meldung/	

	<p>der Auftrag abgeschlossen oder storniert worden ist.</p>
Tatsächliche/-s Abschlussdatum/-zeit (Objekt)	<p>Der tatsächliche Abschlusszeitpunkt (Datum und Uhrzeit) des Auftrags. Die Angabe basiert auf der Zeitzone des ausgewählten Objekts.</p> <p>Er kann manuell oder automatisch eingetragen werden, wenn die Meldung/ der Auftrag abgeschlossen worden ist.</p>
Zeitpunkt In Betrieb	<p>Option zur Angabe von Datum und Uhrzeit, die als Datum/Uhrzeit der Eingabe für den Auftrag/die Meldung gelten sollen.</p> <p>Der hier eingegebene Wert wird wie folgt verwendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Berechnung des/der angeforderten Abschlussdatums/-zeit des Auftrags. – Berechnung des/der angeforderten Reaktionsdatums/zeit. – Suche nach SLAs. <p>Wenn die obigen Berechnungen auf der Grundlage des Startdatums bzw. der Startzeit ausgeführt werden, ist "Zeitpunkt In Betrieb" schreibgeschützt.</p> <p>Wenn unter Zeitpunkt In Betrieb kein Wert angegeben ist, erfolgt die Berechnung anhand des Werts für Datum/Uhrzeit im Feld Hinzugefügt am.</p> <p>Wenn ein SLA angewendet wird, kann der Wert in diesem Feld nur geändert werden, solange der Auftrag noch nicht bearbeitet worden ist (Status Gemeldet).</p>
Gewichtung	<p>Geben Sie hier anhand einer Zahl die Wichtigkeit des Auftrags an. Die Gewichtung bildet die Grundlage für die Berechnung der Abschlusszeit-Bewertung und der Reaktionszeit-Bewertung.</p> <p>Der Wert im Feld Gewichtung kann auch aus dem SLA übernommen werden.</p>
Abschlusszeit – Bewertung	<p>In diesem Feld wird die anhand der Gewichtung berechnete Abschlusszeit-Bewertung angezeigt. Diese</p>



	<p>Bewertung gibt an, ob der Auftrag rechtzeitig oder verspätet abgeschlossen wurde.</p> <p>Wenn der Wert für Tatsächliche/-s Abschlussdatum/-zeit niedriger als oder gleich dem Wert für Angefordertes Abschlussdatum ist:</p> <p>$Abschlusszeit - Bewertung = Gewichtung$</p> <p>Wenn der Wert für Tatsächliche/-s Abschlussdatum/-zeit höher als der Wert für Angefordertes Abschlussdatum ist:</p> <p>$Abschlusszeit - Bewertung = -1 \times Gewichtung$</p>
<p>Reaktionszeit - Bewertung</p>	<p>In diesem Feld wird die anhand der Gewichtung berechnete Reaktionszeit-Bewertung angezeigt. Dieser Wert gibt an, ob rechtzeitig auf den Auftrag reagiert wurde.</p> <p>Wenn der Wert für Tatsächliche/-s Reaktionsdatum/-zeit niedriger als oder gleich dem Wert für Angeforderte/-s Reaktionsdatum/-zeit ist:</p> <p>$Reaktionszeit - Bewertung = Gewichtung$</p> <p>Wenn der Wert für Tatsächliche/-s Reaktionsdatum/-zeit höher als der Wert für Angeforderte/-s Reaktionsdatum/-zeit ist:</p> <p>$Abschlusszeit - Bewertung = -1 \times Gewichtung$</p>

Index

H

Hinzugefügt am 42

S

SLA-Management

Arbeitsstunden hinzufügen 16
interne oder externe Dienstleistungen
hinzufügen 11, 11

Ist-Kosten hinzufügen 14

Kostenzeiträume und Kosten
definieren 8

Schätzkosten hinzufügen 15

Standardarbeitsaufträge importieren
16

Standardmeldungen importieren 16

SLA-Suchdringlichkeiten 10

SLA-Umfänge hinzufügen 9, 23

SLA-Umfänge kopieren 25

Z

Zeitpunkt In Betrieb 42, 42, 42, 43