admileo®

transparent effizient modular

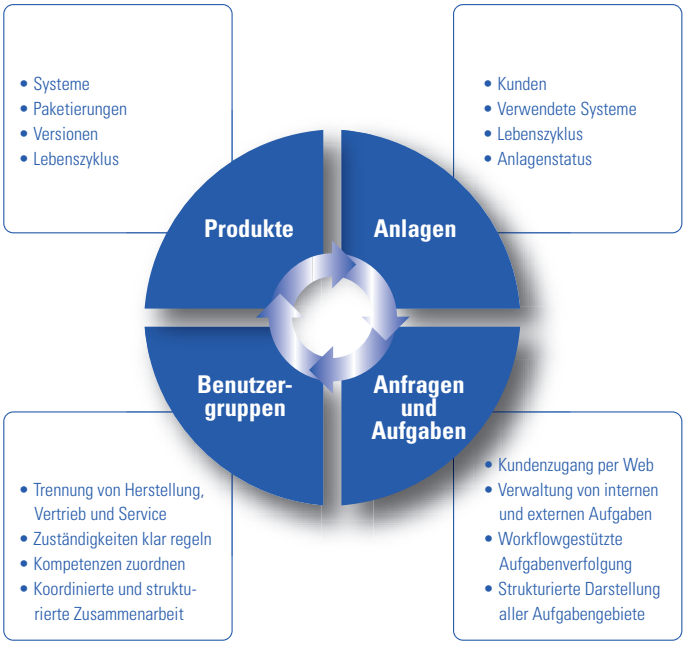
PAAM – Produkt-, Anlagen- und Aufgabenverfolgungs-Management in admileo®

archimedon®
Software + Consulting GmbH & Co. KG

PAAM im Kontext von admileo® und singus®

Das **P**rodukt-, **A**nlagen- und **A**ufgabenverfolgungs-**M**anagement, kurz **PAAM**, ist die neueste Modulfamilie des Softwaresystems admileo. Die PAAM-Module sind:

- Der Produkt-Manager (PRM) zur Definition und Verfolgung von Produkten
- Der Anlagen-Manager (ANM) zur Definition und Verfolgung von Anlagen
- Der Aufgabenverfolgungs-Manager (AVM) zur Verfolgung von Mitteilungen und Aufgaben zu diesen Anlagen und Produkten mit frei konfigurierbaren Workflows



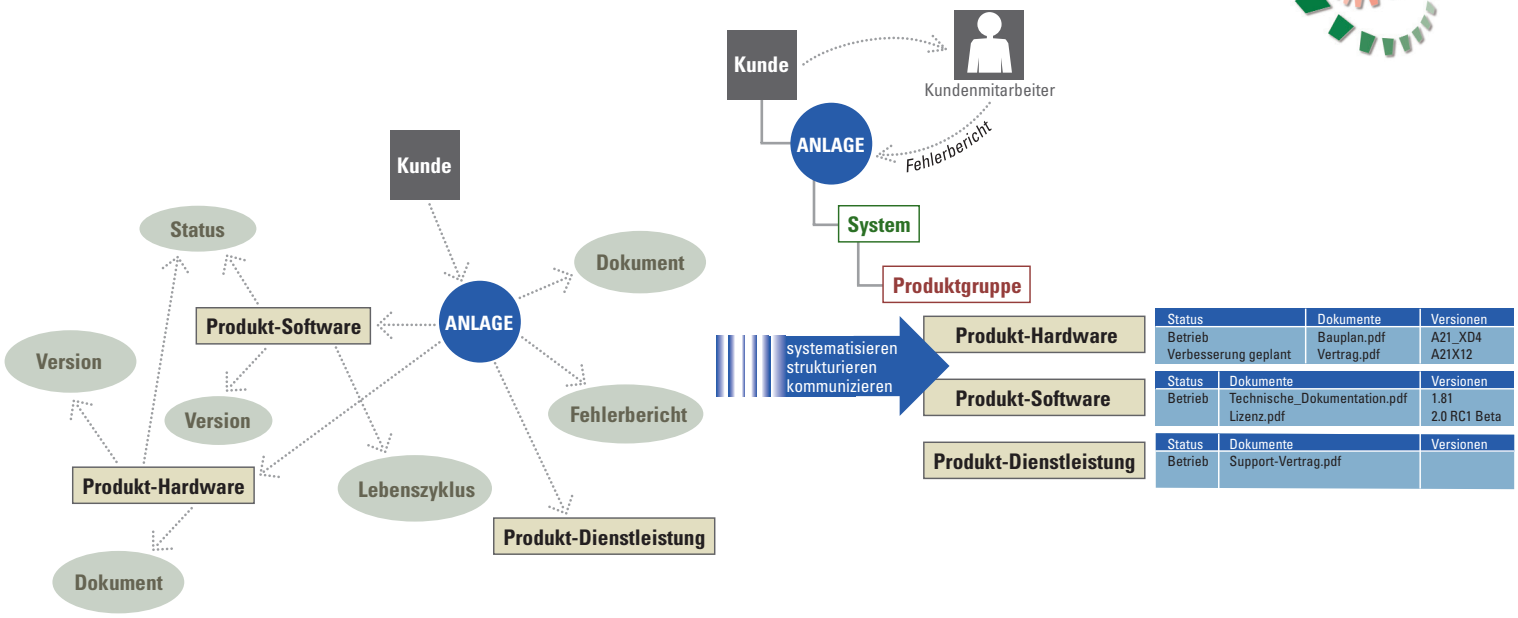
Die PAAM-Module sind in das Softwaresystem admileo integriert. Weitere funktionale Schwerpunkte von admileo sind das Multi-Projektmanagement und das Personal- und Zeitmanagement. Da admileo modular aufgebaut ist, können Sie sich nach dem Baukastenprinzip bedarfsgerecht die Module zusammenstellen.
Falls Sie also nur Ihre Produkte verwalten möchten, benötigen Sie nicht die Anlagen- oder Projektmanagement-Module. Eine spätere Erweiterung Ihres admileo-Systems ist jedoch stets möglich.

Die Grundfunktionen des admileo-Systems stehen Ihnen in jeder Modul-Konstellation zur Verfügung und bieten Ihnen Vorteile, wie beispielsweise die vollständige Internationalisierung der Software und die weltweite Zugriffsmöglichkeit durch Client-Server-Architektur.
Zusätzlich zum Zugriff mit dem vollwertigen Client-Programm gibt es mit „singus“ ein Web-Portal für admileo, das es Ihnen und Ihren Kunden ermöglicht, über das Web auf die wichtigsten Funktionen des admileo-Systems zuzugreifen. Für die PAAM-Module bedeutet dies, dass Ihre Kunden online Probleme und Verbesserungswünsche an Sie melden können. Diese Mitteilungen werden automatisch vom admileo-System übernommen.
Über singus bleiben Ihre Kunden jederzeit auf dem neuesten Stand.

Herausforderungen bei der Verwaltung von Produkten und Anlagen

Die Anforderungen an Produkthersteller, Vertrieb, Service oder Händler sind komplex und vielfältig: Systeme und Produkte setzen sich aus einer Vielzahl von Einzelkomponenten zusammen. Komponenten können von verschiedenen Lieferanten bezogen werden, Produkte werden in unterschiedlichen Versionen hergestellt. Es muss geprüft werden, ob die Versionen abhängiger Produkte zueinander kompatibel sind. Die Bestandteile eines Systems unterliegen einem stetigen Wandel. Ständig werden Verbesserungen und Erweiterungen entwickelt. Während sich ein Produkt in der Vertriebsphase befindet, wird bereits am Nachfolger gearbeitet. Diese Liste ist noch längst nicht vollständig.
Für Unternehmen, die Anlagen im Kundenauftrag erstellen und betreuen, kommen zum Beispiel noch die Verwaltung von kundenspezifischen Systemausprägungen, das gezielte und kompetente Beantworten von Wünschen und Fragen der Kunden, oder das Anlagen-Versionsmanagement hinzu.

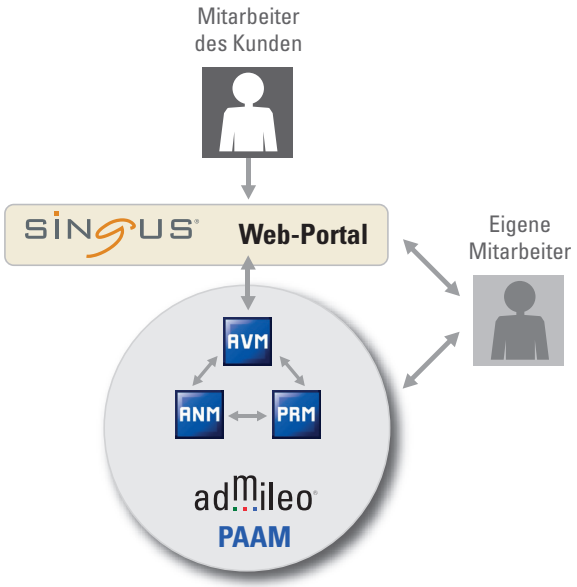
Die Herausforderung besteht darin, zu jeder Zeit den Überblick über Produktversionen, Systemkonstellationen, laufende Anfragen, Entwicklungen und Verantwortlichkeiten zu haben.



Die PAAM-Module unterstützen Sie optimal bei dieser anspruchsvollen Aufgabe und leisten einen wichtigen Beitrag zur Zufriedenheit Ihrer Kunden und Mitarbeiter.
Die Systematisierung und die strukturierte Verwaltung Ihrer Daten erfolgt zentral. Sie und Ihre Mitarbeiter haben so jederzeit alle aktuellen und relevanten Daten zu Ihren Produkten, Systemen und Anlagen auf Knopfdruck zur Verfügung. Eine dezentrale Datenhaltung in mehreren Systemen und Dokumenten kann so entfallen. Dadurch werden Ihre Mitarbeiter entlastet und die Qualität und Aktualität der festgehaltenen Daten steigt.
Zielsetzung bei der Entwicklung der PAAM-Module war es, ein System zu schaffen, das an die Stelle einer dezentralen und wenig strukturierten Datenhaltung eine einheitliche und strukturierte Verwaltung setzt. Wie alle admileo-Funktionalitäten ist auch das PAAM-Konzept modular und flexibel an Ihre Bedürfnisse anpassbar. Es kann von Produktherstellern und Unternehmen der Industrie oder des Anlagenbaus ebenso eingesetzt werden, wie von Wiederverkäufern.

Direkter Kundenkontakt durch das Web-Portal singus®

Nachdem sich singus als Inhouse-Lösung zur Aufgabenverfolgung und als Ticket-System für admileo bewährt hat, erfolgt sukzessiv der Ausbau als Web-Portal für alle funktionalen Schwerpunkte des admileo-Systems. Als Web-Portal für den Aufgabenverfolgungs-Manager AVM bietet singus Ihnen und Ihren Kunden einen komfortablen Zugriff von jedem Online-Arbeitsplatz.
Ihre Kunden können Probleme und Wünsche ganz unkompliziert per Web-Browser in singus eingeben. Die Zuordnung von angemeldeten Kunden zu Kundensystemen erledigt singus.
Im Anlagen-Manager können Sie bestimmen, welche Kundenmitarbeiter Zugriff zu den Kundensystemen in singus bekommen, um dort Meldungen zu erstellen.
Zur Bearbeitung von Kundenanfragen steht Ihnen die volle Funktionalität der PAAM-Module zur Verfügung. So können Sie schnell, flexibel und kompetent auf Anfragen und Wünsche Ihrer Kunden reagieren. Die Kunden sehen in singus nur die relevanten Daten und können den Fortschritt ihrer Meldung verfolgen, ohne die Komplexität der internen Vorgänge kennen zu müssen.
singus kann harmonisch in Ihre IT-Infrastruktur eingebunden werden: Das Design lässt sich so anpassen, dass es sich in



Ihre Web-Präsenz integriert. Die admileo-Applikation und die Web-Applikation können sowohl auf einem zentralen Server als auch auf getrennten Servern betrieben werden.

PRM – Produkt-Manager

Der Manager verwaltet Produkte und Dienstleistungen. Sie können dort Systeme, Produktgruppen, Hardware, Software und Dienstleistungen mit allen gewünschten Funktionsbeschreibungen anlegen und verwalten. Der PRM ist nicht auf bestimmte Produkttypen beschränkt, sondern eignet sich für nahezu jede Art von Produkten.
Im PRM können Sie Ihre Produkte strukturiert verwalten: Produkte können als eigenes Produkt markiert oder als fremdes Produkt mit einer Liste von Lieferanten versehen werden. Sie können Produkte verschiedener Typen (Hardware, Software, Dienstleistung) zu Produktgruppen zusammenfassen. Aus Produktgruppen und Produkten können Systeme zusammengestellt werden.
So wird einerseits ein hoher Detaillierungsgrad erreicht, andererseits bleibt dennoch die Übersichtlichkeit erhalten. Den Detaillierungsgrad bestimmen Sie.
Sie können verschiedene Ausprägungen von Systemen, sogenannte Systempaketierungen, verwalten. Neue Systemvarianten können schnell und einfach aus zuvor von Ihnen definierten Basis- und Standardelementen erstellt werden. Verwendungs- und Abweichungsanalysen sagen Ihnen, welche Produkte in welchen Versionen an welcher Stelle verwendet werden.
Sie können Systempaketierungen untereinander vergleichen oder Unterschiede zwischen den Systempaketierungen und Basis- bzw. Standardsystemen finden.

Die Hauptfunktionen des PRM im Überblick:

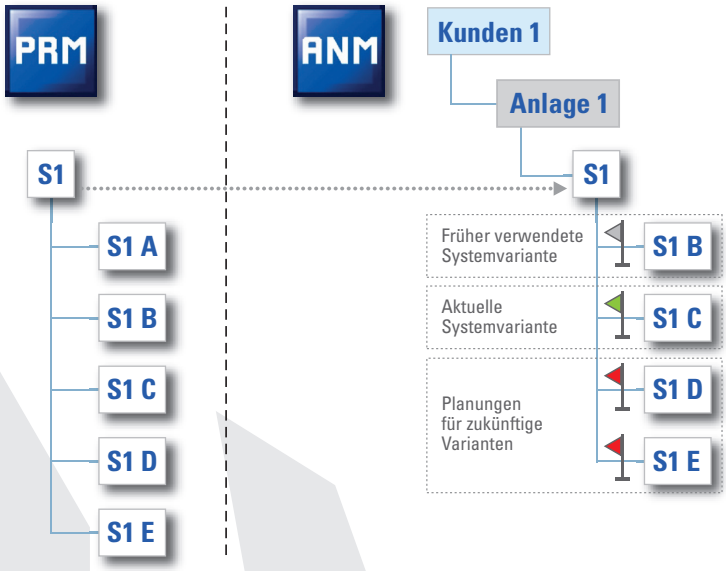
- Strukturierte Verwaltung von eigenen und fremden Produkten verschiedener Typen
- Erstellen von Produktgruppen und Systemen durch Kombinationen von Produkten
- Definition von Basis- und Standard-Elementen eines Systems, zusätzliche Verwaltung beliebiger Systempaketierungen
- Verwendungs- und Abweichungsanalysen zeigen, welche Produkte in Systemen und Anlagen eingesetzt werden und wie sich Systeme, Systempaketierungen und Anlagen unterscheiden
- Setzen von Produktstatus und verwendeter Version in Abhängigkeit des betrachteten Systems
- Zusätzliche komprimierte Darstellung Ihrer Systeme und Produkte in Form einer Funktionsliste
- Exportfunktionen für Analysen und Funktionslisten
- Mehrsprachige Textverwaltung für Name, Beschreibung, interne und externe Bemerkungen sowie Alleinstellungsmerkmale der Elemente
- Produkte erhalten eine Versionshistorie, damit sie in den Anlagen und Systemen die jeweils verwendeten Versionen auswählen können
- Ablage von Dokumenten zu jedem Element mit Hilfe des integrierten Dokumenten-Management-Systems
- Detaillierte Zustandsbeschreibung durch frei definierbare Status, Gültigkeitszeiträume und Produkt-Lebenszyklus-Phasen
- Funktionen können als testrelevant markiert werden, diese ermöglicht das Erstellen von Testlisten für Systeme und Anlagen
- Verwaltung von verschiedenen Testfällen wie interne Qualitätssicherungstests oder Kundenakzeptanztests

ANM – Anlagen-Manager

Im Anlagen-Manger verwalten Sie Ihre Kundensysteme. Anlagen benutzen Elemente aus dem PRM, auf deren Grundlage Sie exakt die Systeme beschreiben können, die bei Ihren Kunden verwendet werden.
Im Anlagen-Manager werden Produkte aus dem PRM konkretisiert. Das bedeutet, dass von allen möglichen Varianten einer Produktgruppe oder eines Systems aus dem PRM hier die konkret

beim Kunden eingesetzte Variante beschrieben wird. Im Anlagen-Manager sehen Sie also nur die Produkte, die auch beim Kunden verwendet werden, mit der genau passenden Version.

Den Produkten der Anlagen kann ein anlagenspezifischer Status zugeordnet werden. Der Lebenszyklus der Anlage selbst kann mit frei definierbaren Lebenszyklus-Phasen abgebildet werden.



Der Anlagen-Manager gibt Ihnen ebenfalls die Möglichkeit, die Änderungen, die während der Lebenszeit der Anlage auftreten, festzuhalten. Sie können den in der Anlage verwendeten Systemvarianten einen Gültigkeitszeitraum zuordnen und so verschiedene historische und auch zukünftige Varianten der Anlage festhalten bzw. planen.
Die Abweichungsanalyse aus dem PRM können Sie im ANM verwenden:

- Um historische, aktive und geplante Varianten zu vergleichen
- Um zwischen Anlagen verschiedener Kunden zu vergleichen
- Um die Unterschiede zwischen Systemen aus dem PRM und den Systemen der Anlage zu finden

So können Sie zum Beispiel komfortabel prüfen, ob eine geplante neue Anlage alle Standardfunktionen eines PRM-Systems enthält oder ob einem Kunden noch weitere Systemfunktionen angeboten werden können.
Im ANM können Sie ebenfalls festlegen, welche Mitarbeiter des Kunden per Web-Portal Anfragen und Aufgaben erstellen können. Hier ist es möglich, diese „singus-User“ zu erstellen.

AVM – Aufgabenverfolgungs-Manager

Der Aufgabenverfolgungs-Manager dient der Fehlerverfolgung, dem Festhalten von Verbesserungspotenzialen und einer verbesserten Kundenkommunikation.
Mitteilungen von Kunden bezüglich Fehlern, Verbesserungsvorschlägen, Neuentwicklungen, Konfigurationswünschen und Fragen werden entgegengenommen, durch die Entscheidungsträger bewertet und von den Mitarbeiter des Produktherstellers oder der Serviceabteilung bearbeitet. Sie können Kundenanfragen den betroffenen Systemen und Produkten genau zuordnen und Ihre internen Prozesse anstoßen.

Der Aufgabenverfolgungs-Manager passt sich Ihren Prozessen an. Dafür sorgen frei konfigurierbare Attribute wie Vorgangstypen, Zustände und Fehlerklassen ebenso wie Workflows, die Sie nach Ihren Prozessen grafisch modellieren.
Die Kommunikation der Vorgänge innerhalb Ihres Unternehmens und zum Kunden erfolgt durch ebenfalls konfigurierbare E-Mail-Benachrichtigungen.
Mit singus können Sie Ihren Kunden ein Online-Ticket-System bereitstellen, damit Sie Fehler und Verbesserungswünsche eintragen können. Ihre internen Prozesse bearbeiten Sie mit dem Aufgabenverfolgungs-Manager und weiteren PAAM-Modulen.
Der AVM bietet Ihnen immer den Überblick über den Status anstehender Aufgaben, den geschätzten Aufwand, Zuständigkeiten und Zeitpläne.

Aufgaben entstehen nicht nur durch Kunden. Erfahrungsgemäß haben eine Vielzahl von Aufgaben interne Ursachen. Der Aufgabenverfolgungs-Manager bietet Ihnen daher auch die Möglichkeit, interne Prozesse zu planen und zu verfolgen, wie zum Beispiel:

- Weiterentwicklungen
- Planung des Inhalts von zukünftigen Produktversionen
- Entwicklung neuer Produkte

Das Web-Portal singus steht Ihnen auch für den internen Gebrauch zur Verfügung. Im Anlagen-Manager und im Produkt-Manager sehen Sie die in singus oder dem Aufgabenverfolgungs-Manager eingegebenen Aufgaben direkt an den betroffenen Elementen und damit im Systemkontext.
Im Aufgabenverfolgungs-Manager haben Sie dagegen immer den kompletten Überblick bis ins Detail.

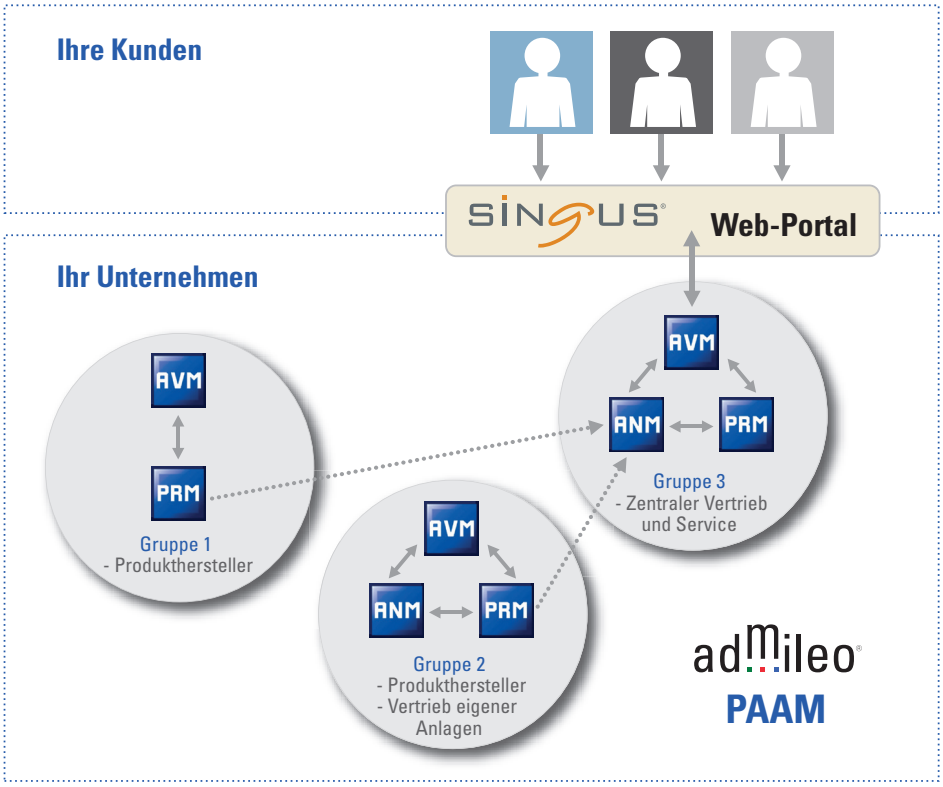
Kompetenzen zuweisen mit Benutzergruppen

In vielen Unternehmen sind die Aufgabenbereiche der Produkthersteller, des Vertriebs und des Service getrennt.
Mit den PAAM-Modulen können Sie diese Trennung vollziehen und Synergien erschließen.

Durch die Definition von Benutzergruppen können Sie in den PAAM-Modulen eine klare Trennung zwischen Personengruppen erreichen und dabei gleichzeitig eine einheitliche und konsistente Datenhaltung gewährleisten. Jede Benutzergruppe hat scheinbar eine eigene admileo-PAAM-Installation. Die Produkte und Systeme der einen Gruppe tauchen im Produkt-Manager der anderen Gruppen nicht auf. Auch im Anlagen-Manager sind für einen Nutzer nur die Anlagen der eigenen Gruppe zu sehen.
Dabei ist die Trennung der Benutzergruppen rein virtuell. Alle Gruppen verfügen über dieselbe Datenbasis. Dies ermöglicht es, die Produkte der einen Gruppe auch einer anderen Gruppe freizugeben. So können zwei verschiedene Benutzergruppen aus denselben Produkten verschiedene Anlagen erstellen.

Die Freigabe oder Sperrung von Produkten einer Benutzergruppe erfolgt dabei zweistufig. Es kann global bestimmt werden, ob alle Produkte für eine bestimmte andere Gruppe freigegeben oder gesperrt werden sollen. Weiterhin kann diese Vorgabe von Berechtigten für jedes Produkt einzeln überschrieben werden.

PAAM Konstellationen mit verschiedenen gemischten Gruppenfunktionen



Durch Benutzergruppen werden auch komplexere Aufteilungen möglich. In der Abbildung sind drei Benutzergruppen gezeigt:

- Gruppe 1 ist ausschließlich Produkthersteller. Im Produkt-Manager dieser Gruppe werden die hergestellten und zugekauften Produkte verwaltet. Der Aufgabenverfolgungs-Manager wird von dieser Gruppe genutzt, um interne Verbesserungs- und Entwicklungs-Prozesse zu steuern.

- Gruppe 2 stellt ebenfalls Produkte her, erstellt aber im Gegensatz zur Gruppe 1 auch Anlagen im Kundenauftrag. Daher nutzt diese Gruppe neben PRM und AVM auch den Anlagen-Manager ANM.
- Gruppe 3 zeigt eine Benutzergruppe, die einen zentralen Vertriebs- und Service-Bereich eines Unternehmens darstellt. Im Anlagen-Manager dieser Gruppe können die Produkte der beiden anderen Gruppen verwendet werden, um Anlagen zu definieren. Über das Web-Portal singus können Kunden des Unternehmens Aufgaben in den Aufgaben-Verfolgungs-Manager der Gruppe eingeben. Diese Gruppe nutzt ebenfalls den Produkt-Manager, um eigene Dienstleistungs-Produkte für den Service zu definieren.

Benutzergruppen ermöglichen eine flexible Konfiguration des Systems, die Abbildung oben ist dabei nur ein Beispiel unter vielen. Kompetenzen können durch Benutzergruppen und weiterführende Rechtevergabe klar definiert werden.

Profitieren Sie von allen Funktionen des admileo®-Systems

Die PAAM-Module sind eingebettet in das admileo-System. Falls Sie admileo bereits verwenden, stehen Ihnen die bereits vorhandenen Kunden- und Mitarbeiter-Daten sofort zur Verfügung. Profitieren Sie von geplanten Entwicklungen wie der Kopplung von Aufgaben aus dem Aufgabenverfolgungs-Manager mit Projekten aus dem Multi-Projektmanager. Die Aufwandsplanung im Aufgabenverfolgungs-Manager wird mit Arbeitspaketen von Projekten im Multi-Projekt-Manager verknüpft. So werden Synergien genutzt und Fehler durch mehrfache Datenerfassung vermieden.
Die PAAM-Module lassen sich auch eigenständig betreiben. Falls Sie sich später doch entscheiden, weitere Funktionalitäten des admileo-Systems zu verwenden, werden Ihre Daten automatisch übernommen.
Die dem admileo-System zugrunde liegende Technik ist auf einen verteilten und internationalen Einsatz ausgelegt. Die Client-Server-Struktur ermöglicht Ihnen und Ihren Kunden einen weltweiten Zugriff. Das Internationalisierungs-Konzept ermöglicht neben der mehrsprachigen Darstellung der Oberflächentexte auch die Verwaltung der von Ihnen und Ihren Kunden gepflegten Texte in beliebigen Sprachen.

PAAM – Ihre Vorteile

- Die admileo PAAM-Module bieten Ihnen die Möglichkeit, Ihre Produkte systematisiert und strukturiert abzulegen, gegliedert nach Produkten, Produktgruppen und Systemen, mit der Option mehrere Varianten eines Systems zu verwalten
- Verwenden Sie Ihre bereits definierten Produkte und Systeme, um die Anlagen nachzubilden, die tatsächlich bei Ihren Kunden im Einsatz sind
- Durch die strukturierte Verwaltung und verschiedene Sichten auf Ihre Anlagen, Produkte und Systeme haben Sie stets den Überblick und können bis in die Details gehen
- Durch umfangreiche Analyse- und Export-Funktionen entlastet admileo PAAM Ihre Mitarbeiter bei der täglichen Arbeit
- Sie können alle internen und externen Aufgaben zu Produkten und Anlagen verfolgen und behalten dabei den Überblick über Termine, Versionen und Zuständigkeiten
- Mit dem Web-Portal singus können Sie Ihren Kunden eine komfortable Möglichkeit bieten, Ihnen Verbesserungsvorschläge und Probleme mitzuteilen
- Die PAAM-Module unterstützen und verwirklichen verschiedenste Prozesse des Qualitätsmanagements nach ISO 9001
- Durch eine zentrale Ablage und Verknüpfung Ihrer Daten und Dokumente zu Produkten, Anlagen und Aufgaben sind Ihre Daten immer konsistent und aktuell – so erhöhen Sie Ihre Effizienz und die Qualität der Daten

Die Verwendung des durchgängigen PAAM-Konzepts und einer zentralen, einheitlichen Datenhaltung bieten Ihnen optimale Unterstützung für Ihre Prozesse und steigern die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.

admileo® und singus® sind eingetragene Warenzeichen der Archimedon Software und Consulting GmbH & Co. KG.

admileo®

Sie wollen schnelle, effiziente, transparente und pünktliche Geschäftsprozesse?

Archimedon ist Spezialist für die Entwicklung von unternehmensweiter und in der Praxis bewährter Geschäfts-Software.
Im Fokus stehen die Bereiche Personal- und Zeitmanagement, Betriebsdatenmanagement und Enterprise-Multi-Projektmanagement.
Zu unseren Dienstleistungen zählt weiterhin die damit verbundene Beratungsleistung zur Einführung solcher Systeme.
Bereits seit 1996 wird unsere Software mit über 2000 Installationen erfolgreich eingesetzt.

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

© by Archimedon Software und Consulting GmbH & Co. KG
Alle Rechte vorbehalten | Technische Änderungen vorbehalten, Stand: V 1.0 • 10/2010

archimedon®
Software + Consulting GmbH & Co. KG

Marienstraße 66 • 32427 Minden
Fon: (+49 571) 9 74 35-0 • Fax: (+49 571) 9 74 35-40
info@archimedon.de • www.archimedon.de

GPM Deutsche Gesellschaft für Projektmanagement e. V.
Archimedon ist Firmenmitglied in der GPM