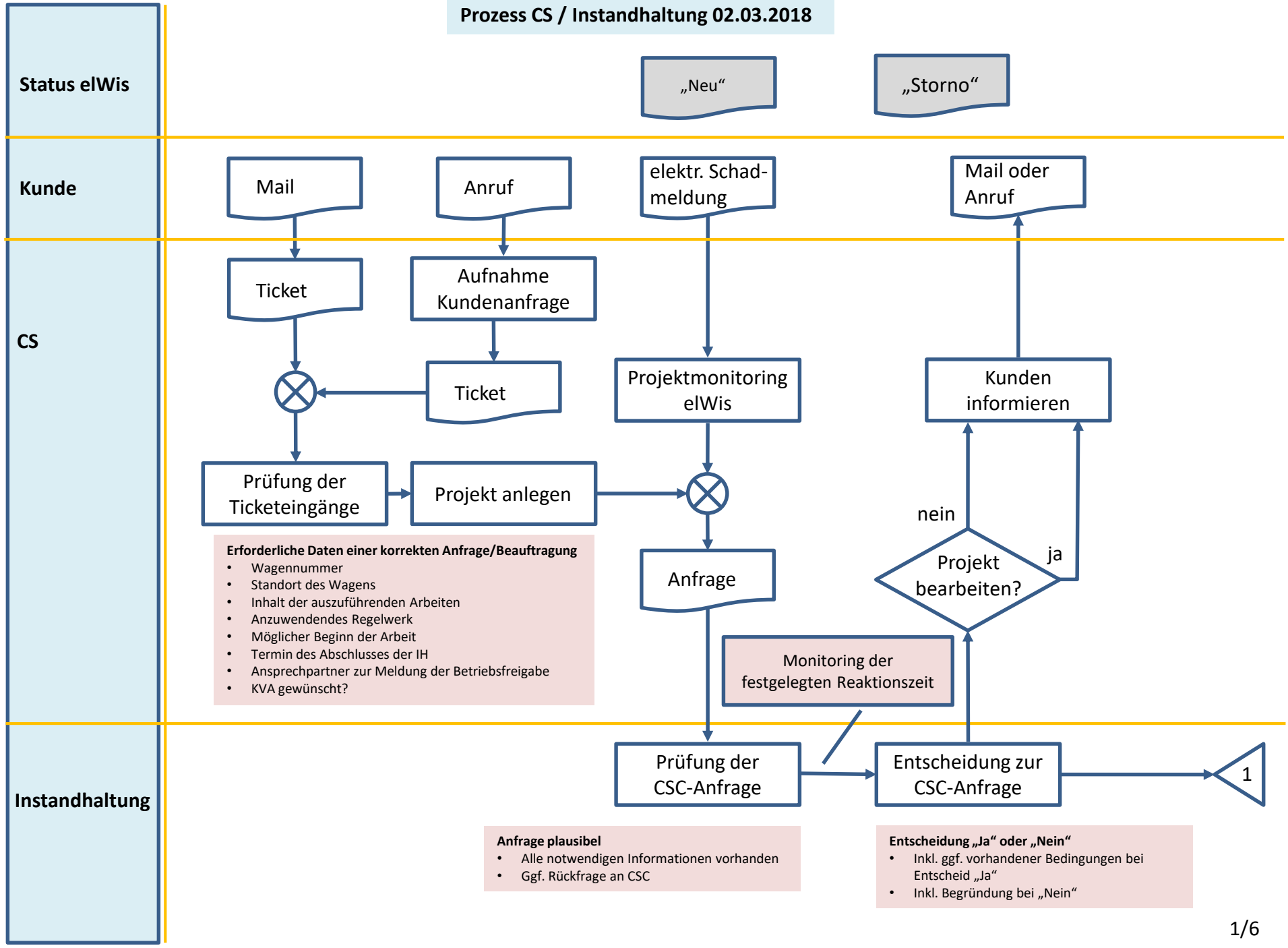
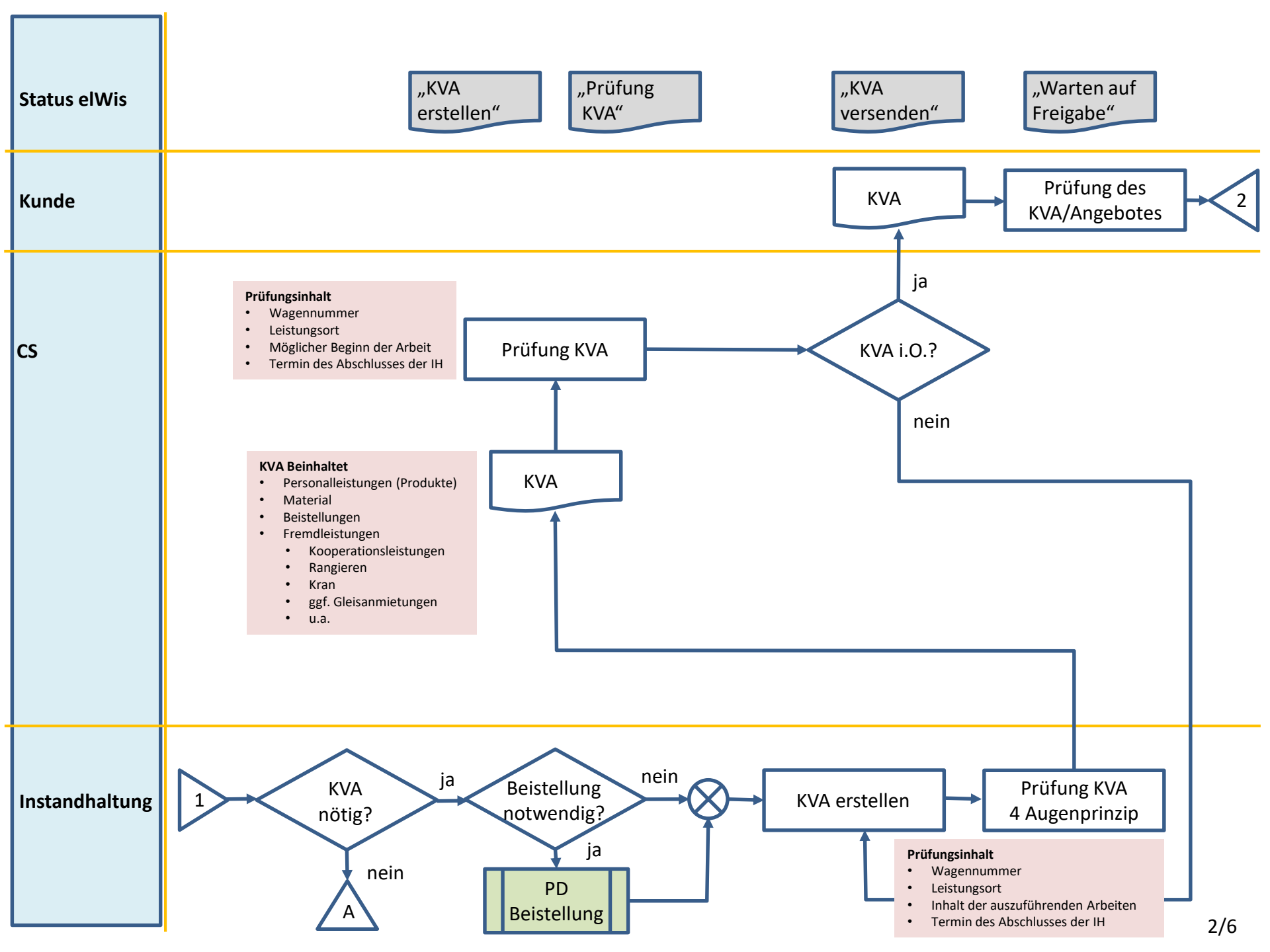
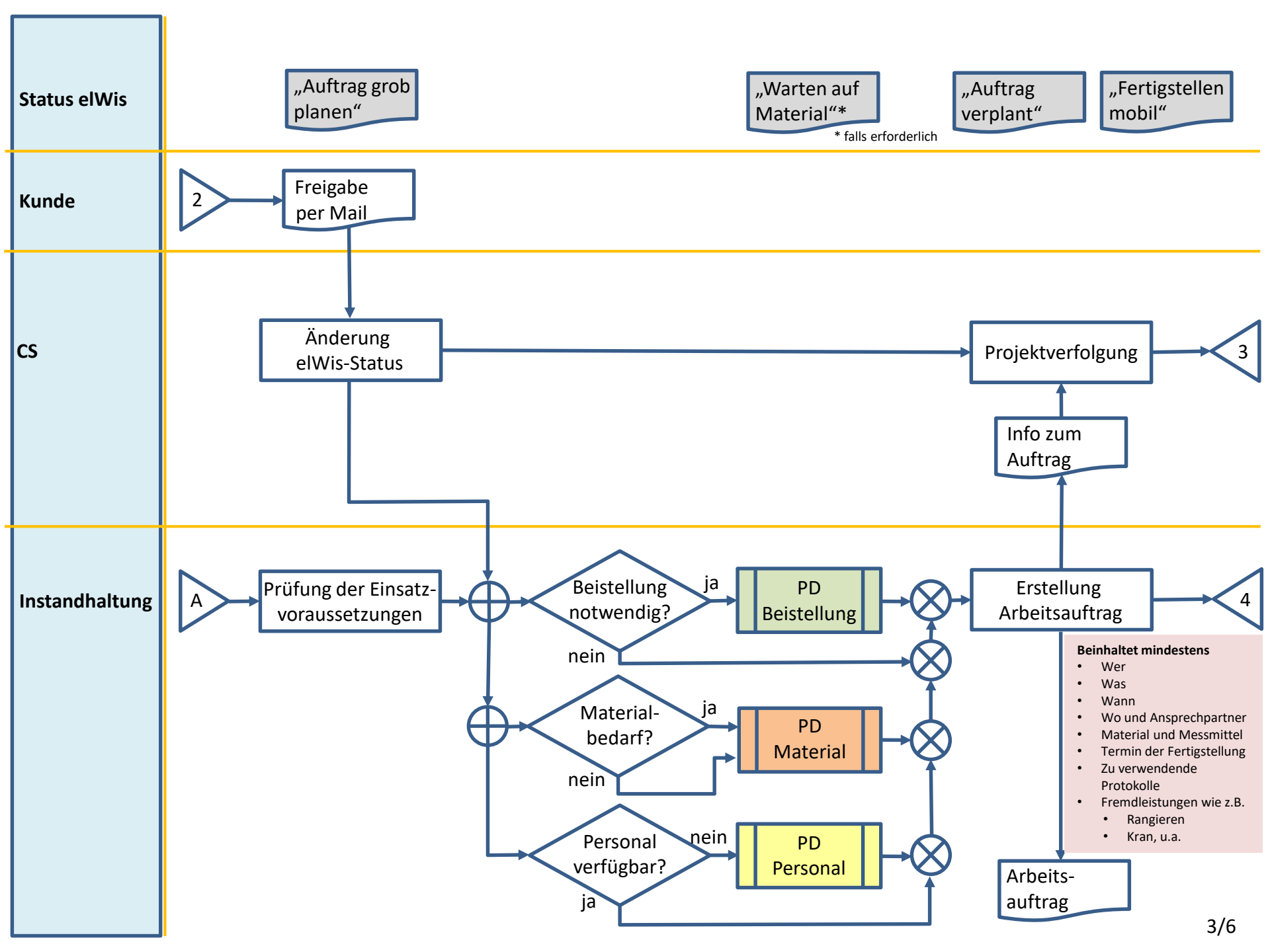
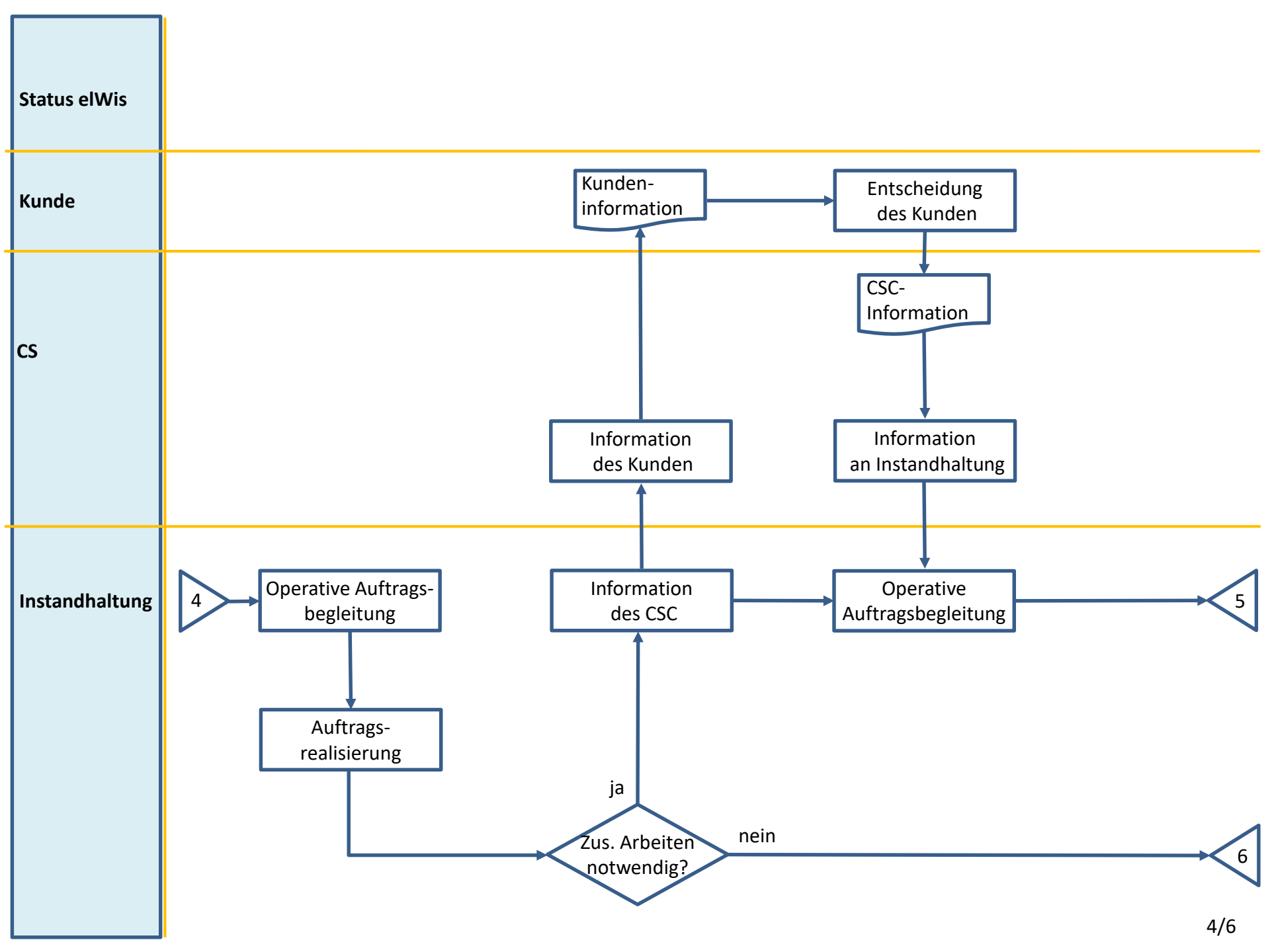
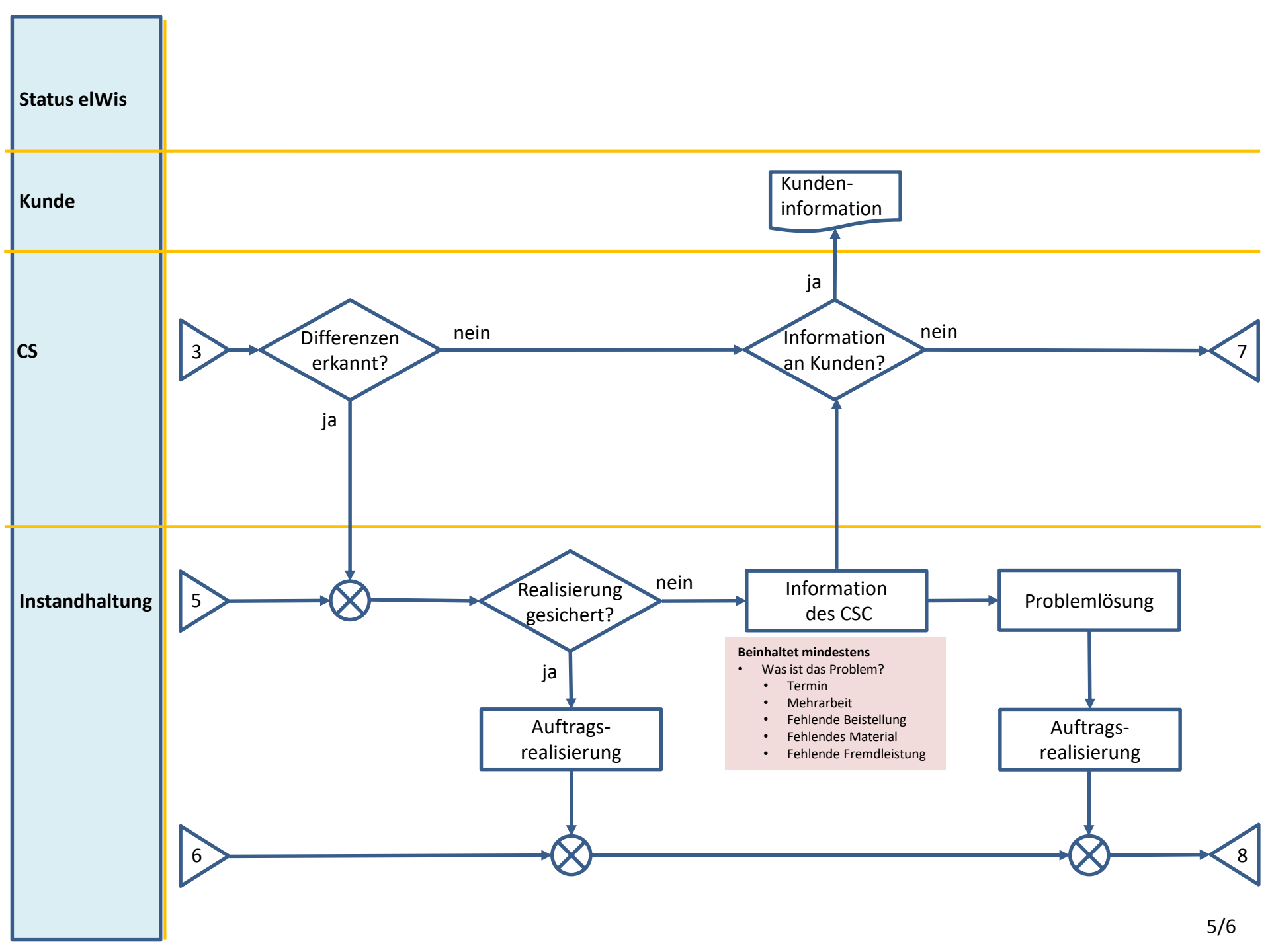
Prozess CS / Instandhaltung 02.03.2018

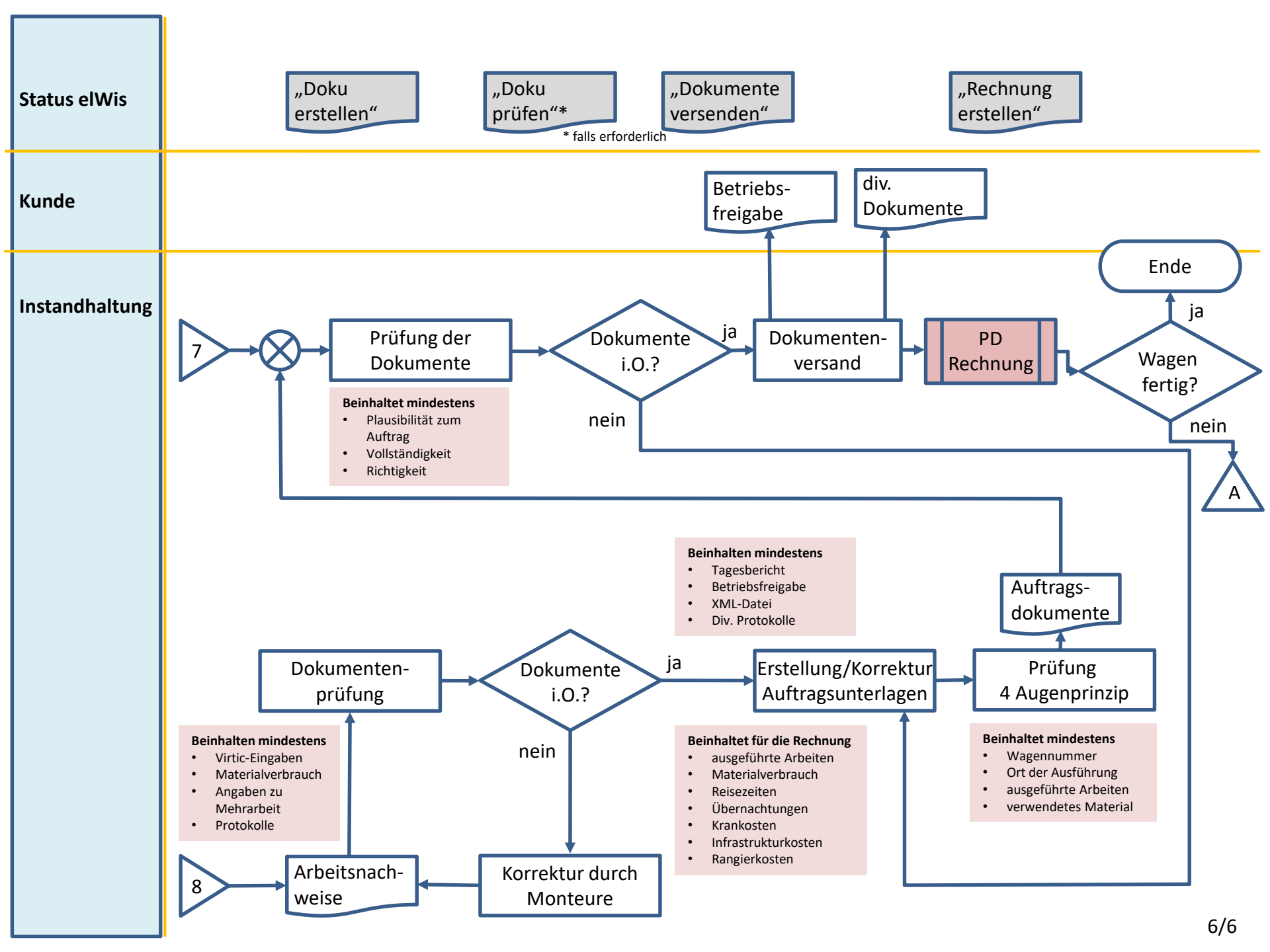



Status elWis
„KVA erstellen“
„Prüfung KVA“
„KVA versenden“
„Warten auf Freigabe“
Kunde
KVA
Prüfung des KVA/Angebotes
2
CS
Prüfungsinhalt
Wagennummer
Leistungsort
Möglicher Beginn der Arbeit
Termin des Abschlusses der IH
Prüfung KVA
KVA i.O.?
ja
nein
KVA Beinhaltet
Personalleistungen (Produkte)
Material
Beistellungen
Fremdleistungen
Kooperationsleistungen
Rangieren
Kran
ggf. Gleisanmietungen
u.a.
KVA
Instandhaltung
1
KVA nötig?
ja
nein
A
Beistellung notwendig?
nein
ja
PD Beistellung
KVA erstellen
Prüfung KVA 4 Augenprinzip
Prüfungsinhalt
Wagennummer
Leistungsort
Inhalt der auszuführenden Arbeiten
Termin des Abschlusses der IH


Status elWis
„Auftrag grob planen“
„Warten auf Material“*
* falls erforderlich
„Auftrag verplant“
„Fertigstellen mobil“
Kunde
2
Freigabe per Mail
CS
Änderung elWis-Status
Projektverfolgung
3
Info zum Auftrag
Instandhaltung
A
Prüfung der Einsatz-voraussetzungen
Beistellung notwendig?
ja
nein
PD Beistellung
Material-bedarf?
ja
nein
PD Material
Personal verfügbar?
nein
ja
PD Personal
Erstellung Arbeitsauftrag
4
Beinhaltet mindestens
Wer
Was
Wann
Wo und Ansprechpartner
Material und Messmittel
Termin der Fertigstellung
Zu verwendende Protokolle
Fremdleistungen wie z.B.
Rangieren
Kran, u.a.
Arbeits-auftrag


Status elWis
Kunde
CS
Instandhaltung
Kunden-
information
Entscheidung
des Kunden
CSC-
Information
Information
des Kunden
Information
an Instandhaltung
4
Operative Auftrags-
begleitung
Information
des CSC
Operative
Auftragsbegleitung
5
Auftrags-
realisierung
ja
Zus. Arbeiten
notwendig?
nein
6


Status elWis
Kunde
CS
Instandhaltung
Kunden-information
ja
3
Differenzen erkannt?
nein
Information an Kunden?
nein
7
ja
5
Realisierung gesichert?
nein
Information des CSC
Problemlösung
Beinhaltet mindestens
• Was ist das Problem?
• Termin
• Mehrarbeit
• Fehlende Beistellung
• Fehlendes Material
• Fehlende Fremdleistung
ja
Auftrags-realisierung
Auftrags-realisierung
6
8


Status elWis
„Doku erstellen“
„Doku prüfen“*
„Dokumente versenden“
„Rechnung erstellen“
* falls erforderlich
Kunde
Betriebs-freigabe
div. Dokumente
Instandhaltung
Ende
ja
7
Prüfung der Dokumente
Dokumente i.O.?
ja
Dokumenten-versand
PD Rechnung
Wagen fertig?
nein
nein
A
Beinhaltet mindestens
• Plausibilität zum Auftrag
• Vollständigkeit
• Richtigkeit
Beinhalten mindestens
• Tagesbericht
• Betriebsfreigabe
• XML-Datei
• Div. Protokolle
Auftrags-dokumente
Dokumenten-prüfung
Dokumente i.O.?
ja
Erstellung/Korrektur Auftragsunterlagen
Prüfung 4 Augenprinzip
nein
Beinhalten mindestens
• Virtic-Eingaben
• Materialverbrauch
• Angaben zu Mehrarbeit
• Protokolle
Beinhaltet für die Rechnung
• ausgeführte Arbeiten
• Materialverbrauch
• Reisezeiten
• Übernachtungen
• Krankosten
• Infrastrukturkosten
• Rangierkosten
Beinhaltet mindestens
• Wagennummer
• Ort der Ausführung
• ausgeführte Arbeiten
• verwendetes Material
8
Arbeitsnach-weise
Korrektur durch Monteure