



pit

the **NEW**
digital

plansee
GROUP

**LIEFERANTEN-
MANAGEMENT- PIT FM
HELPDESK**

Frank Pohler

12.11.2021, Online-Event

PLANSEE

The Plansee Group

100
YEAR
ANNIVERSARY

Starke Metalle für die Hightech-Welt

Mit mehr als 75.000 Produkten bieten wir eine faszinierende Vielfalt für Kunden auf der ganzen Welt.



Hightech-Anwendungen
Computertomografie



Hightech-Anwendungen
Motorenfertigung



Hightech-Anwendungen
Displayherstellung



Vorstellung PLANSEE – Standort Reutte



Vor der Einführung eines Ticketsystems – Herausforderungen:

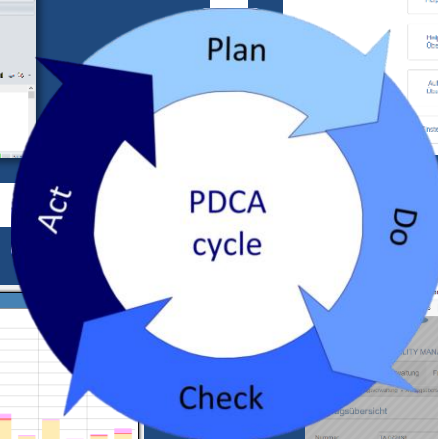
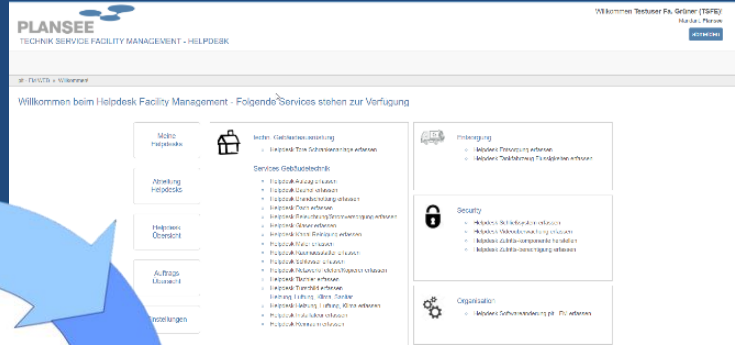
- *Undefinierte Verantwortlichkeiten*
- *Undefinierte Workflowsteuerung der Arbeitsaufträge*
- *Keine Vertreterregelungen/Kopie-Empfänger (ungeplante Abwesenheit)*
- *Zu viele ungeregelte Abläufe, Wildwuchs in der Beauftragung der Arbeitsaufgaben*
- *Keine zeitlichen Vereinbarungen für Rückmeldungen der Arbeitsaufträge*
- *Keine klar definierten Statusmeldungen über Arbeitsaufträge (erledigt/offen)*
- *Viele unterschiedliche Einzellösungen in den Abteilungen (Meldungen)*
- *Keine einheitlichen Lösungen am Produktionsstandort Reutte*

- *4200 Helpdesk-Meldungen pro Jahr, im Geschäftsjahr 2020/2021*
- *90 unterschiedliche Helpdesk-Funktionen für drei Unternehmensbereiche: PSE, CTA, PGF am Standort Reutte*
- *2400 Auftragsvergaben an 130 Lieferanten (Gewerke z. Bsp. Elektrik, Schlosser, Tischler,...)*

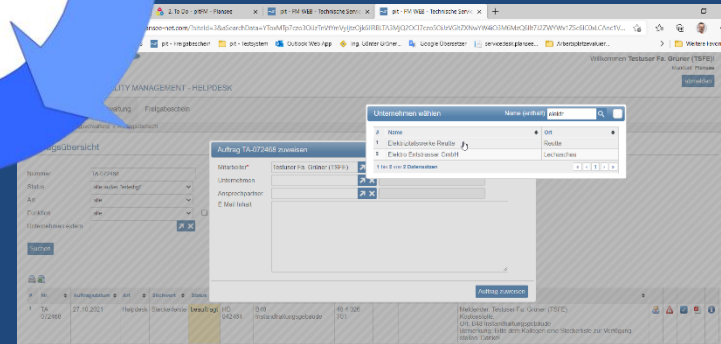


pit

DO



ACT



- Konfiguration von Verantwortlichkeiten, Regeln und Vorgaben in pit - FM
- Freigabe-Instanzen
- Stichworte
- Optimierung

The screenshot displays the 'pit-FMDB - [gruener] - [Plansee] [*** DESIGNMODE ***]' application window. The interface is divided into several panes and a central form area.

Left Pane (Navigation): Contains tabs for 'Funktion Helpdesk', 'WE-Feiertage', 'CC Verteilertiste', 'Freigabeinstanzen Webtool', 'Helpdesks', 'Stichworte', and 'Optimierung'. The 'Optimierung' tab is currently selected.

Central Form Area: Displays configuration settings for 'Freigabeinstanzen Webtool'. Key fields include:

- Bezeichnung:** Beleuchtung/Stromversorgung
- Unternehmen intern:** PLANSEE SE
- Freigabe piFM:** R.V.
- Verantwortlicher:** R.V.
- HD-Auftrag:** R.V.
- Kategorie:** Helpdesk Beleuchtung/Strömvers
- Redmine Gruppe:** R.V.
- Info:** ICHTUNG DER UMSTELLUNG! Freigabe [x] Mail [x] Auftrag/Arbeitsauftrag_Helpdesk [x] Es werden E-Mails an Meldende und HD-Verantwortliche gesendet, wenn der HD noch nicht erledigt wurde!
- Webrollen:** Keine anzuzeigenden Objekte.
- Erinnerung:** [x]
- Erinnerung BCC:** Testuser Fa. Grüner (TSFE) [x] Erinnerung BCC (only) [x]
- erforderliche Rücksprache:** []
- an Aufträge erinnern (!):** [x]

Right Pane (Navigation): Contains tabs for 'Favoriten [Fa...]', 'Viewer [View...]', 'Funktionsber...', and 'Dashboard [...]'. The 'Favoriten [Fa...]' tab is selected, showing a list of favorites including 'Auswertungen', 'Filter', 'Suchmasken', 'Objektarten', 'Aufträge einzeichnen > rückmelden/erledigen', and 'Sammelauftragsreihen'.

Bottom Table: A table showing release instances with columns: 'Unternehmen int.', 'Mindestzeit', 'Rückmelde...', and 'Wiederholz...'. The table lists several instances, including 'PLANSEE SE' and 'PLANSEE SE - ...'.

- Erfassung im pit - Web
- Erfassung im pit - Mobile inkl. Fotoaufnahme live vor Ort
- Beauftragung nach Freigabe über E-Mail durch Instanzen
- Externe/interne Abwicklung

Home | 2. To Do - pitFM - Plansee | pit - FM WEB -

https://pitis.plansee-net.com/?siteId=1&iCategory=3

SIE | Plansee | pit - FM WEB - TS | pit - Freigabeschein | pit - Testsystem | Outlook Web

PLANSEE
TECHNIK SERVICE FACILITY MANAGEMENT - HELPDESK

Helpdesk | Auftragsverwaltung | Freigabeschein

pit - FM WEB » Helpdesk » Helpdesk Beleuchtung/Stromversorgung erfassen

Helpdesk Beleuchtung/Stromversorgung erfassen

(* = Pflichtfeld, * = Zumindest ein Feld wird benötigt)

Meldender* Testuser Fa. Grüner (TSFE)

Gebäude* B48 Instandhaltungsgebäude

Techn. Gebäudeausrüstung 48 4 026 T01

Wunschtermin 28.10.2021

Ort (Freitext) Arbeitsplatz Grüner

Kostenstelle*

Auftragsnummer* 5930590000 PSE

Stichwort Steckerleiste

Meldung Bitte dem Kollegen eine Steckerleiste zur Verfügung stellen. Dankel

Dateien Noch keine Dokumente hinzugefügt.
Datei zuordnen

ACHTUNG, DER NUR PRODUKTIONS- TÄTIGKEITEN ER

Mobile Version

14:02 Mittwoch 27. Okt. 100% 44% Verwerfen

neuer Helpdesk

Funktion: Beleuchtung / Stromversorgung erfassen

Meldender: Beirer Helmut (TSI)

Gebäude: Beirer Helmut (TSI)

Erreicht: Helpdesk

Gebäude: B48 Instandhaltungsgebäude (PSE)

Techn. Gebäudeausrüstung: 48 4 026 T01 (Tür)

Zu erledigen bis:

Ort (Freitext): Arbeitsplatz Grüner

Kostenstelle:

Auftragsnummer: 5930590000

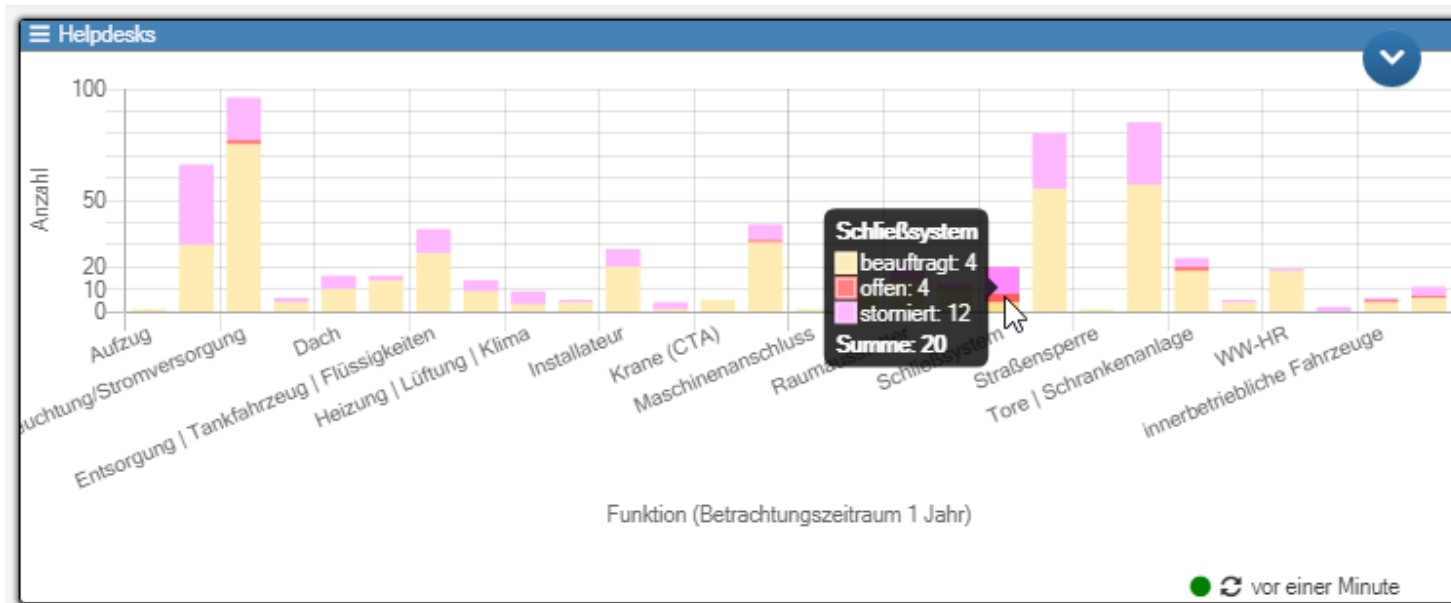
Stichwort: Steckerleiste

Meldung: Bitte dem Kollegen eine Steckerleiste zur Verfügung stellen. Dankel

Dateien: Noch keine Dokumente hinzugefügt.

Datei zuordnen

- Management-Lösung/Dashboard
Übersicht nach Status: beauftragt, offen, storniert



- Prüfung der Gewerke durch Fachpersonal
- Automatisierte Erinnerungsfunktion - E-Mail-Meldung an Verantwortlichen
- Rückmeldung
- Mahnwesen

pit-FMDB - [gruener] - [Plansee][*** DESIGNMODE ***]

Reminder: pit - FM - Nachricht (Nur-Text)

Reminder: pit - FM

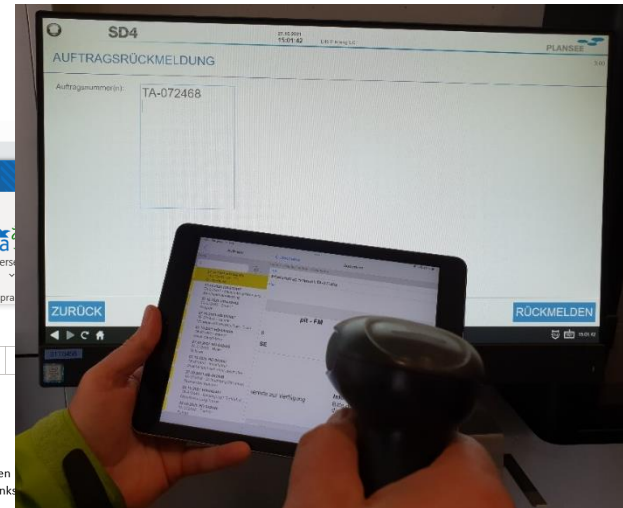
pitFM <pitfm@plansee.com>
An

Auftragsübersicht [frank.pohler@plansee.com](#)

#	Nr.	Auftragsdatum	Art	Status	HD-Nr.	zu	Serie	Text
1	TA-064913	11.03.2020	Helpdesk	beauftragt	HD-035512	B48 Instandhaltungsgebäude (PSE)		Datenbereinigung - Abteilungen
2	TA-067804	05.11.2020	Helpdesk	beauftragt	HD-038349	B48 Instandhaltungsgebäude (PSE)		Ölabscheider und Abwassertanks
3	TA-068597	26.01.2021	Helpdesk	beauftragt	HD-038998	B4 WMS-Haus (PSE)		Anpassung Dokumentation Fuhrpark
4	TA-068628	28.01.2021	Helpdesk	beauftragt	HD-039108	B48 Instandhaltungsgebäude (PSE)		Report - Brandereignis / Umweltvorfall
5	TA-068970	18.02.2021	Helpdesk	beauftragt	HD-039243	B48 Instandhaltungsgebäude (PSE)		Arbeitsplatz Evaluierung - Gefährdungskatalog
6	TA-069379	19.03.2021	Helpdesk	beauftragt	HD-039688	B48 Instandhaltungsgebäude (PSE)		Abfallkonzept neu, Visualisierung bzw. Digitalisie
7	TA-072468	27.10.2021	Helpdesk	beauftragt	HD-042464	B48 Instandhaltungsgebäude (PSE)		Steckerleiste

Dies ist ein über pitFM automatisiert generiert und versendetes E-Mail!

Ausführende Firma Ing. Günter Grüner GmbH (Telfs)



- *Risiken im Projekt*
 - *Keine*

- *Erfolgsfaktoren*
 - *Definierte und optimierte Arbeitsabläufe in der Beauftragung der Gewerke*
 - *Transparenz in der Abwicklung von der Beauftragung der zu erledigenden Arbeitsaufträge*
 - *Mit der Transparenz verbundene Zeiteinsparung innerhalb der Organisation*



Start Report Datenaustausch Ansicht Funktionen Formular Extras

Neu Kopieren Löschen Speichern Aktualisieren Verwerfen Kontextbaum wählen Zurück zur Hauptebene Navigieren Eine Ebene zurück Verlauf

Verschieben Berechtigungen... Info... in Kontextbaum anzeigen... Schnellsuche Wählen Bearbeiten Design Filter Aktivieren Auswahl In Mandant umschalten Schreibmandant setzen Stellvertretung Mandant/Rolle

- Bezeichnung beginnt mit (Joker)...
- Kanal Reinigung | CERATIZIT Austria GmbH
 - Krane (CTA) | CERATIZIT Austria GmbH
 - Maler | CERATIZIT Austria GmbH
 - Maler | PLANSEE SE
 - Maler | Plansee Group Functions GmbH
 - Maschinenanschluss | PLANSEE SE
 - Netzwerk/Telefon/Kopierer | Plansee Group Functions GmbH
 - Netzwerk/Telefon/Kopierer | PLANSEE SE
 - Netzwerk/Telefon/Kopierer | CERATIZIT Austria GmbH
 - pit - FM | Plansee Group Functions GmbH
 - pit - FM | PLANSEE SE
 - pit - FM | CERATIZIT Austria GmbH
 - Raumaussatter | CERATIZIT Austria GmbH
 - Raumaussatter | PLANSEE SE
 - Raumaussatter | Plansee Group Functions GmbH
 - Reinraum | PLANSEE SE
 - Reklamation Reinigung | CERATIZIT Austria GmbH
 - Reklamation Reinigung | Plansee Group Functions GmbH
 - Reklamation Reinigung | PLANSEE SE
 - Rohrbau | CERATIZIT Austria GmbH
 - Schließsystem | Plansee Group Functions GmbH
 - Schließsystem | PLANSEE SE
 - Schließsystem | CERATIZIT Austria GmbH
 - Schlosser | CERATIZIT Austria GmbH
 - Schlosser | PLANSEE SE
 - Schlosser | Plansee Group Functions GmbH
 - Sonderreinigung | Plansee Group Functions GmbH

Funktion Helpdesk WE- Feiertage CC Verteilerliste Freigabeinstanzen Webtool Helpdesks Stic

Bezeichnung pit - FM Unternehmen intern PLANSEE

Freigabe pitFM n.v. n.v. n.v.

Verantwortlicher HD-Auftrag n.v. n.v. n.v.

Kategorie Helpdesk Softwareänderung pit-I Redmine Gruppe TSFE-B

!ACHTUNG bei der Umstellung!

Freigabe ☒ Mail ☐ Drucker ☒ Auftrag/Arbeitsauftrag_Helpdesk Drucker

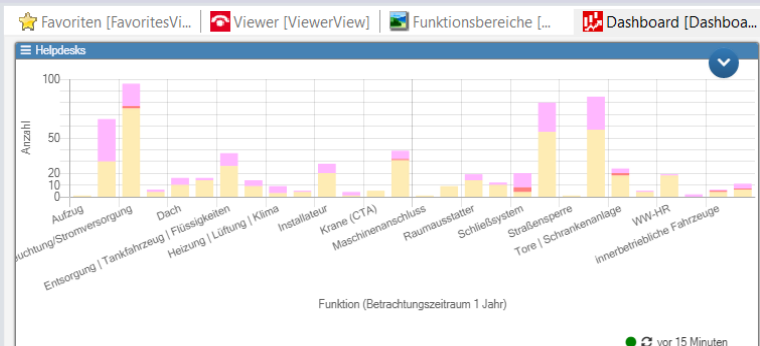
Es werden E-Mails an Meldende und HD- Verantwortliche gesendet, wenn der HD noch nicht er

Info ACHTUNG, DERZEIT WERDEN NUR PRODUKTIONSRELEVANTE TÄTIGKEITEN ERLEDIGT!!! Webtool relevant Redmine relevant Vorfilter Inventar Web

Webrollen ... Webrolle Funktion Helpdesk Keine anzuzeigenden Objekte.

Neu Kopieren Löschen

an Aufträge erinnern (!)



89	Bezeichnung	Mitarbeiter	Freigabe	Unternehmen int...	Mindestzeit	Rückmelde...	Wiederholz...
41	Maler		☒	CERATIZIT Austr...	3	2	7
42	Maler		☒	PLANSEE SE	3	2	7
43	Maler		☒	Plansee Group F...	3	2	7
44	Maschinenanschluss		☒	PLANSEE SE			3
45	Netzwerk/Telefon/Kopierer		☒	Plansee Group F...	3	2	7
46	Netzwerk/Telefon/Kopierer		☒	PLANSEE SE	3	2	7
47	Netzwerk/Telefon/Kopierer		☒	CERATIZIT Austr...	3	2	7
48	pit - FM		☒	Plansee Group F...	3	2	7
49	pit - FM		☒	PLANSEE SE	3	2	7

Willkommen beim Helpdesk Facility Management - Folgende Services stehen zur Verfügung

Meine
Helpdesks

Abteilung
Helpdesks

Helpdesk
Übersicht

Auftrags
Übersicht

Einstellungen



techn. Gebäudeausrüstung

- Helpdesk Tore Schrankenanlage erfassen

Services Gebäudetechnik

- Helpdesk Aufzug erfassen
- Helpdesk Bauhof erfassen
- Helpdesk Brandschottung erfassen
- Helpdesk Dach erfassen
- Helpdesk Beleuchtung/Stromversorgung erfassen
- Helpdesk Glaser erfassen
- Helpdesk Kanal Reinigung erfassen
- Helpdesk Maler erfassen
- Helpdesk Raumausstatter erfassen
- Helpdesk Schlosser erfassen
- Helpdesk Netzwerk/Telefon/Kopierer erfassen
- Helpdesk Tischler erfassen
- Helpdesk Türschild erfassen
- Heizung, Lüftung, Klima, Sanitär
- Helpdesk Heizung, Lüftung, Klima erfassen
- Helpdesk Installateur erfassen
- Helpdesk Reinraum erfassen



Entsorgung

- Helpdesk Entsorgung erfassen
- Helpdesk Tankfahrzeug Flüssigkeiten erfassen



Security

- Helpdesk Schließsystem erfassen
- Helpdesk Videoüberwachung erfassen
- Helpdesk Zutritts-komponente herstellen
- Helpdesk Zutritts-berechtigung erfassen



Organisation

- Helpdesk Softwareänderung pit - FM erfassen



PLANSEE

TECHNIK SERVICE FACILITY MANAGEMENT - HELPDESK

Willkommen **Testuser Fa. Grüner (TSFE)**!

Mandant: Plansee

[abmelden](#)

Helpdesk | Auftragsverwaltung | Freigabeschein

pit - FM WEB » Auftragsverwaltung » Auftragsübersicht

Auftragsübersicht

Nummer:

Status:

Art:

Funktion:

Unternehmen extern:

[Suchen](#)

Auftrag TA-072468 zuweisen

Mitarbeiter*

Unternehmen

Ansprechpartner

E-Mail Inhalt

[Auftrag zuweisen](#)

#	Nr.	Auftragsdatum	Art	Stichwort	Status										
1	TA-072468	27.10.2021	Helpdesk	Steckerleiste	beauftragt	HD-042464	B48 Instandhaltungsgebäude	48 4 026 T01			Meldender: Testuser Fa. Grüner (TSFE)				
											Kostenstelle: B48 Instandhaltungsgebäude				
											Bemerkung: Bitte dem Kollegen eine Steckerliste zur Verfügung stellen. Dankel				

Unternehmen wählen

Name (enthält)

#	Name	Ort
1	Elektrizitätswerke Reutte	Reutte
2	Elektro Entstrasser GmbH	Lechaschau

1 bis 2 von 2 Datensätzen

Auftragsübersicht

Nummer:

Status:

Art:

Funktion:

Unternehmen extern:

Suchen



#	Nr.	Auftragsdatum	Art	Stichwort	Status	Auftrag zuweisen										
1	TA-072468	27.10.2021	Helpdesk	Steckerleiste	beauftragt	HD-042464	B48 Instandhaltungsgebäude	48 4 026 T01			Meldender: Testuser Fa. Grüner (TSFE) Kostenstelle: Ort: B48 Instandhaltungsgebäude Bemerkung: Bitte dem Kollegen eine Steckerleiste zur Verfügung stellen. Danke!					

Auftrag TA-072468 zuweisen

Mitarbeiter*:

Unternehmen:

Ansprechpartner:

E-Mail Inhalt:

Bitte zeitnah erledigen; wenn möglich eine Steckerleiste mit zusätzlicher Absicherung (Blitzschutz) verwenden.. Danke! SG

Auftrag zuweisen

Helpdesk Nr. TA-072468

 _pit-FM <cafm@plansee.com>
An  CAFM

 TA-072468.pdf
60 KB

Bitte zeitnah erledigen; wenn möglich eine Steckerleiste verwenden.. Danke! SG

Dies ist ein über PIT FM versendetes EMail. Antwort Wenden Sie sich bitte direkt an den Mail Verfasser.

Arbeitsauftrag Helpdesk

Bitte vor Arbeitsbeginn/-ende Ihre Tätigkeiten beim Hallenverantwortlichen an- bzw. abmelden!

PLANSEE

27.10.2021

Helpdesk-Nr.	Meldzeit	Meldender	Verantwortlicher
HD-042464	27.10.2021 14:05	Testuser Fa. Grüner, Tel.: +43 (5262) CAFM@plansee.com	Testuser Fa. Grüner (TSFE), Tel.: +43 (5262) 65762-0

pit - FM

Standort
Instandhaltungsgebäude / B48
Arbeitsplatz Grüner
Kontierung :5930590000 - PSE


TA-072468

Stichwort Steckerleiste zu erledigen 11.11.2021	Tür 48 4 026 T01
Helpdeskmeldung Bitte dem Kollegen eine Steckerleiste zur Verfügung stellen. Danke!	Info zur Ausführung Bitte dringend erledigen - wird für die Präsentation benötigt.

Info des Ausführenden

Arbeitsnachweis / Lieferschein

Ausführung durch extern Ing. Günter Grüner GmbH Niedere-Munde-Straße, 6410 Teils Tel.: +43 / E-Mail: cafm@plansee.com				Ausführung durch intern Testuser Fa. Grüner, Tel.: +43 (5262) 65762-0 E-Mail: CAFM@plansee.com			
Bitte hier die ausführenden Mitarbeiter angeben!							
Datum	Name Mitarbeiter	Einstufung	Arbeitszeit	Datum	Name Mitarbeiter	Einstufung	Arbeitszeit

Datum: Unterschrift (Auftraggeber):

Plansee SE
Breitenwang / Reutte
6600 Reutte - Austria
Tel.: +43 5672 600-0

<http://www.plansee.com>



14:16

chutz)

eitergeleitet.

Helpdesk Übersicht

Nummer

Meldedatum

Zeitraum

letzte 7 Tage ▼

Status

alle außer "erledigt" ▼

von

20.10.2021 📅

Funktion

pit - FM ▼

bis

27.10.2021 📅

Meldender

↗ ✕

☐ nach Unternehmen

Verfasste Helpdesks meiner Abteilung ☐

Suchen

#	Nr.	Typ	Meldedatum	Funktion	Gebäude	Techn. Gebäudeausrüstung	Stichwort	Status	Meldender	Freigabeinstanz	
1	HD-042464	Helpdesk	27.10.2021 14:05	pit - FM	B48	48 4 026 T01	Steckerleiste	offen	Testuser Fa. Grüner (TSFE)	Pohler Frank (TSF)	🔍

Details anzeigen

pit-FMDB - [gruener] - [Plansee][*** DESIGNMODE ***]

Start Report Datenaustausch Ansicht Funktionen Formular Extras

Reminder: pit - FM - Nachricht (Nur-Text)

Datei Nachricht Add-Ins Hilfe Was möchten Sie tun?

Neue E-Mail Neue Elemente Löschen Archivieren Antworten Allen antworten Weiterleiten

Löschen Archivieren Antworten

Schieben in: An Vorgesetzte(n) Team-E-Mail

Verschieben

Als ungelesen markieren Kategorisieren Nachverfolgung

Laut vorlesen Übersetzen Zoom

Favoriten

Posteingang Gesendete Elemente Gelöschte Elemente

Alle Ungelesene

Heute

pitFM

Reminder: pit - FM

Auftragsübersicht

Helmut.Hein@plansee.com

Posteingang Entwürfe Gesendete Elemente Gelöschte Elemente Junk-E-Mail Postausgang RSS-Abonnements Verlauf der Unterhaltung Suchordner

pitFM

Reminder: pit - FM

Auftragsübersicht

pit-FM

Helpdesk Nr. TA-072

Bitte zeitnah erledigen

pit-FM

Ereignis HD-042464

Bemerkung Bitte

Scheucher Don

Reminder: pit - FM

pitFM <pitfm@plansee.com>

An

Auftragsübersicht frank.pohler@plansee.com

#	Nr.	Auftragsdatum	Art	Status	HD-Nr.	zu	Serie	Text
1	TA-064913	11.03.2020	Helpdesk	beauftragt	HD-035512	B48 Instandhaltungsgebäude (PSE)		Datenbereinigung - Abteilungen
2	TA-067804	05.11.2020	Helpdesk	beauftragt	HD-038349	B48 Instandhaltungsgebäude (PSE)		Ölabscheider und Abwassertanks anlegen
3	TA-068597	26.01.2021	Helpdesk	beauftragt	HD-038998	B4 WMS-Haus (PSE)		Anpassung Dokumentation Fuhrpark
4	TA-068628	28.01.2021	Helpdesk	beauftragt	HD-039108	B48 Instandhaltungsgebäude (PSE)		Report - Brandereignis / Umweltvorfall
5	TA-068970	18.02.2021	Helpdesk	beauftragt	HD-039243	B48 Instandhaltungsgebäude (PSE)		Arbeitsplatz Evaluierung - Gefährdungskatalog
6	TA-069379	19.03.2021	Helpdesk	beauftragt	HD-039688	B48 Instandhaltungsgebäude (PSE)		Abfallkonzept neu, Visualisierung bzw. Digitalisie
7	TA-072468	27.10.2021	Helpdesk	beauftragt	HD-042464	B48 Instandhaltungsgebäude (PSE)		Steckerleiste

Dies ist ein über pitFM automatisiert generiert und versendetes E-Mail!

Ausführende Firma Ing. Günter Grüner GmbH (Telfs)