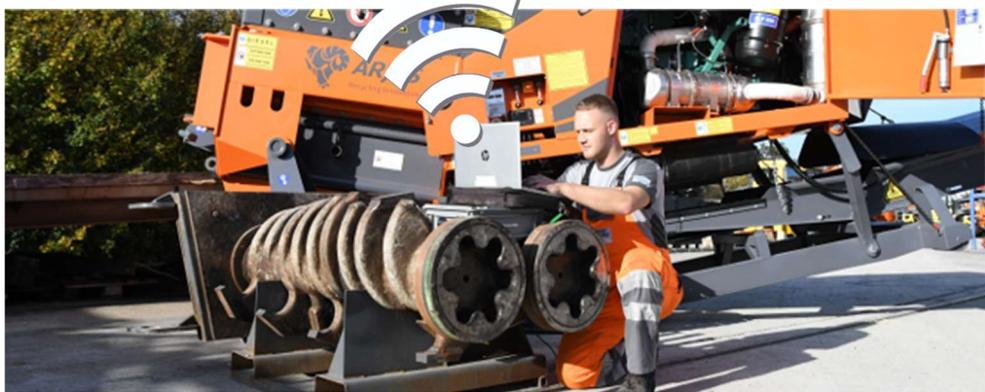

Lastenheft zur Digitalisierung von Serviceaufträgen



Student	Pascal Schlup
Fachrichtung	Maschinenbau / Produktionstechnik
Abschlussjahr	2023
Experte	Ali Askan
Dozent	Markus Stämpfli
Auftraggeber*in	Probst Maveg AG / Mike Affolter

Ausgangslage & Ziel Die Abwicklung eines Serviceauftrags der Servicetechniker im In- sowie Aussendienst wird momentan in Papierform erfasst. Das Wechseln des Mediums bei der Übertragung der Informationen schafft einen vermeidbaren administrativen Aufwand, welcher nicht wertschöpfend ist. Die Serviceaufträge sollen künftig nicht mehr ausgedruckt werden. Die Datenaufnahme sowie die Übertragung finden nur noch digital statt. Dazu soll ein Lastenheft erstellt werden.

Ergebnis & Nutzen Um eine Software beschaffen zu können, welche diesen Soll-Zustand ermöglicht, müssen die verschiedenen Anforderungen und Wünsche festgehalten und gewichtet werden. Für die Ausschreibung wurde dazu ein Lastenheft erstellt. Die für die Beschaffung und Implementierung wichtigsten Informationen wurden zusammengetragen. Der Soll-Zustand konnte aufgezeigt werden. Der administrative Aufwand konnte um bis zu 9% pro Serviceauftrag verringert werden.