

---

# **Actions**

***Release 15.4.0.2***

**CONTACT Software**

**März 23, 2018**

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Systemzugänge</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Stammdaten</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Statusnetz</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Operationen</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Beziehungen</b>	<b>8</b>

---

## Einleitung

---

Ein wesentlicher Baustein zur kontinuierlichen Verbesserung von Produkten und Prozessen ist ein systematisches, IT-gestütztes Maßnahmenmanagement. Mit *CONTACT Actions* können Maßnahmen verwaltet und deren Umsetzung gesteuert werden.

Sie können

- Maßnahmen mit anderen Fachobjekten wie z.B. Produkten oder Projekten in Beziehung setzen.
- einem Fehlereintrag Maßnahmen zuordnen, damit die Fehlerbehebung effizient erledigt werden kann.
- einer Maßnahme einen Umsetzungsverantwortlichen sowie einen Bearbeiter zuordnen.
- komplexe Maßnahmen in einzelne Detailmaßnahmen untergliedern.

Für die Abarbeitung einer Maßnahme stellt Ihnen das System ein *Statusnetz* (Seite 5) (Neu, Umsetzung, etc.) zur Verfügung. Damit können Sie die Bearbeitungsstände der einzelnen Maßnahmen steuern.

---

## Systemzugänge

---

über den Menüpunkt *Qualität* → *Maßnahmen* im Navigationsbaum gelangen Sie zur Verwaltung von Maßnahmen. Über diesen Menüpunkt können Sie mit Hilfe der entsprechenden Standardoperationen neue Maßnahmen anlegen oder nach bereits definierten Maßnahmen recherchieren, z.B. um diese zu bearbeiten oder um sich zu informieren.

Weitere Zugänge:

- **Die verschiedenen Beziehungskontexte einer Maßnahme** Sie finden alle einem Produkt, Projekt oder Artikel zugeordneten Maßnahmen im entsprechenden Reiter *Maßnahme* des Datenblatts eines solchen Kontextobjekts. In einem solchen Kontext können Sie auch neue Maßnahmen erfassen, die damit automatisch dem Kontextobjekt zugeordnet werden. Zur vollständigen Übersicht, mit welchen Fachobjekten eine Maßnahme in Beziehung gesetzt werden kann, siehe das Kapitel *Beziehungen* (Seite 8).
- **Der persönliche *Task Manager*** In Ihrem persönlichen *Task Manager* werden Ihnen alle Maßnahmen dargestellt, für die Sie verantwortlich oder als Bearbeiter eingetragen sind. Details zur Verwendung des *Task Managers* finden Sie im Anwenderhandbuch zum *Task Manager*.

---

## Stammdaten

---

Im Standard werden Maßnahmen durch folgende Attribute beschrieben, die im Datenblatt sowie in der tabellarischen Auflistung von Maßnahmen dargestellt werden. Zu bedenken ist, dass manche Aussagen unten bzgl. *Neu/Ändern* und *Suche* abweichen können.

- **ID** Die *ID* identifiziert eine Maßnahme eindeutig. Sie wird bei der Neuanlage einer Maßnahme automatisch vergeben und kann danach nicht mehr geändert werden.
- **Status** Name des Status (Neu, Umsetzung...), in dem sich die Maßnahme aktuell befindet. Dieses Attribut kann nur über die Operation *Statusänderung* (siehe dazu das Kapitel *Statusnetz* (Seite 5)) geändert werden. Bei Neuanlage erhält die Maßnahme automatisch den Status *Neu*.
- **Name** Der Name beschreibt die Maßnahme inhaltlich in Kurzform und ist ein Pflichtfeld.
- **überg. Maßnahme** Referenz auf die übergeordnete Maßnahme, wenn es sich um eine Detailmaßnahme handelt. Diese können Sie entweder über einen Katalog auswählen oder sie wird automatisch vom System eingetragen, wenn die Neuanlage aus dem Beziehungskontext der übergeordneten Maßnahme erfolgt.
- **Produkt** Referenz auf ein Produkt, wenn es sich um die Maßnahme für ein Produkt handelt. Das Produkt können Sie entweder über einen Katalog auswählen oder es wird automatisch vom System eingetragen, wenn die Neuanlage aus dem Beziehungskontext des betroffenen Produktes erfolgt.
- **Artikel** Referenz auf einen Artikelstammsatz, wenn die Maßnahme für ein Einzelteil oder eine Baugruppe definiert wurde. Den Artikel können Sie entweder über einen Katalog auswählen oder er wird automatisch vom System eingetragen, wenn die Neuanlage aus dem Beziehungskontext des entsprechenden Artikels erfolgt.
- **Projekt-Nr.** Referenz auf ein Projekt, wenn die Maßnahme für einen Projektkontext definiert wurde. Die Projekt-Nr. können Sie entweder über einen Katalog auswählen oder sie wird automatisch vom System eingetragen, wenn die Neuanlage aus dem Beziehungskontext des Projektes erfolgt.
- **Aufgabe-Nr.** Referenz auf eine Aufgabe, wenn die Maßnahme dazu beitragen soll, eine Aufgabe zu lösen. Die Aufgaben-Nr. können Sie entweder über einen Katalog auswählen oder sie wird automatisch vom System eingetragen, wenn die Neuanlage aus dem Beziehungskontext der entsprechenden Aufgabe erfolgt.
- **Verantwortlich** Name des Anwenders, der für die Umsetzung der Maßnahme verantwortlich ist. Den Verantwortlichen wählen Sie über einen Katalog aus. Das Feld ist ein Pflichtfeld.
- **Bearbeiter** Name des Anwenders, der die Maßnahme umsetzen soll. Den Bearbeiter wählen Sie über einen Katalog aus.
- **Beschreibung** Beschreibung der Maßnahme. Hier tragen Sie als Freitext alle relevanten Details ein.
- **Erledigung bis** Geschätzter Termin, bis wann die Maßnahme umgesetzt sein muss.
- **Erledigt am** Termin, zu dem die Umsetzung der Maßnahme abgeschlossen ist.
- **Sachkosten** Geschätzte Kosten, die für die Umsetzung der Maßnahme notwendig sein werden.

- **Währung** Hier legen Sie die Währung fest, in der die Sachkosten berechnet werden. Voreingestellt ist die Währung Euro (EUR). Die Währung wählen Sie über einen Katalog aus.
- **Arbeitsaufw. (Std.)** Geschätzter Arbeitsaufwand, der für die Umsetzung der Maßnahme notwendig sein wird.
- **angelegt von** Name des Anwenders, der die Maßnahme definiert hat. Das Attribut wird automatisch vom System eingetragen und befindet sich im Datenblatt auf dem Reiter *Änderungslog*.
- **angelegt am** Datum und Zeitpunkt zu dem die Maßnahme definiert wurde. Das Attribut wird automatisch vom System eingetragen und befindet sich im Datenblatt auf dem Reiter *Änderungslog*.
- **zuletzt geändert von** Name des Anwenders, der die Maßnahme zuletzt geändert hat. Das Attribut wird automatisch vom System eingetragen und befindet sich im Datenblatt auf dem Reiter *Änderungslog*.
- **zuletzt geändert am** Datum und Zeitpunkt zu dem die Maßnahme zuletzt geändert wurde. Das Attribut wird automatisch vom System eingetragen und befindet sich im Datenblatt auf dem Reiter *Änderungslog*.

## Statusnetz

Eine Maßnahme kann verschiedene Status annehmen. Der Status einer Maßnahme gibt Auskunft darüber, in welchem Bearbeitungszustand sich die Maßnahme aktuell befindet. Zudem ist für jeden Status vorgegeben, welcher Folgestatus gewählt werden kann.

### Folgende Status sind im Standard definiert:

**Neu** Die Maßnahme ist neu angelegt und ihre Daten werden erfasst.

**Umsetzung** Diesen Status hat die Maßnahme so lange wie sie bearbeitet wird.

**Verworfen** Die Maßnahme erhält den Status *Verworfen*, wenn die Maßnahme nicht umgesetzt werden soll.

**Abgeschlossen** Die Maßnahme erhält den Status *Abgeschlossen*, wenn sie erfolgreich umgesetzt wurde.

### Statusübergänge

Die nachfolgende Grafik zeigt alle im System definierten Status sowie die jeweils vom System vorgegebenen Statusübergänge.

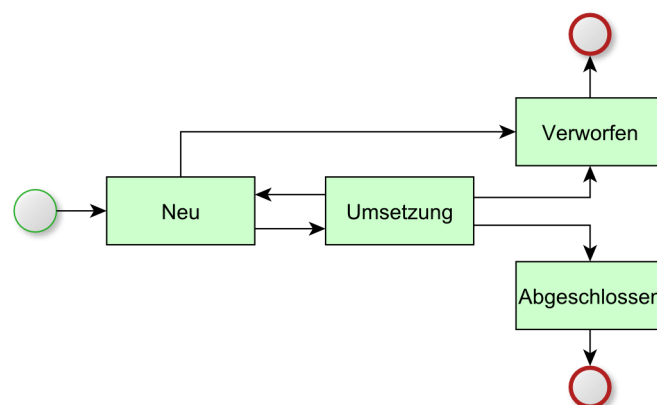


Abb. 4.1: Statusnetz einer Maßnahme

### Regeln und Automatismen für übergeordnete Maßnahmen

- Eine übergeordnete Maßnahme kann erst dann in den Status *Abgeschlossen* übergehen, wenn zuvor alle ihre Detailmaßnahmen den Status *Abgeschlossen* oder *Verworfen* angenommen haben.

- Wird bei einer übergeordneten Maßnahme der Status auf *Verworfen* gesetzt, erhalten alle ihre Detailmaßnahmen automatisch den Status *Verworfen*.

### Regeln und Automatismen für Detailmaßnahmen

- Eine Detailmaßnahme kann erst dann den Status *Umsetzung* annehmen, wenn ihre übergeordnete Maßnahme den Status *Umsetzung* hat.



---

## Operationen

---

Neben den Standardoperationen wie *Neu...*, *Ändern...*, *Suchen...*, etc..., können Sie im Kontextmenü des Fehlereintrags die Operation *Maßnahmenübersicht* durchführen.

Die Operation *Maßnahmenübersicht* öffnet eine zweigeteilte Ansicht auf die Objektbeziehungen der ausgewählten Maßnahme. Der obere Teil zeigt Ihnen in Form von untergeordneten Strukturknoten alle Fehlereinträge und Detailmaßnahmen, mit denen die ausgewählte Maßnahme in Beziehung steht.

Im unteren Bereich der Strukturdarstellung werden alle weiteren Fachobjekte (z.B. Dokumente oder technische Änderungen) in Tabellenform aufgelistet, denen die Maßnahme zugeordnet ist. Siehe dazu auch das Kapitel *Beziehungen* (Seite 8).

Alle Fachobjekte, die in dieser Strukturübersicht angezeigt werden können, können Sie auch als Reiter im Datenblatt der Maßnahme einblenden.

## Beziehungen

Eine Maßnahme kann mit anderen Fachobjekten wie z.B. Projekten, Produkten oder Artikeln in Beziehung gesetzt werden. Insbesondere können Sie einem Fehlereintrag die zur Fehlerbehebung möglichen bzw. notwendigen Maßnahmen zuordnen. Nachfolgende Grafik zeigt, mit welchen Fachobjekten eine Maßnahme im Standard wie in Beziehung gesetzt werden kann.

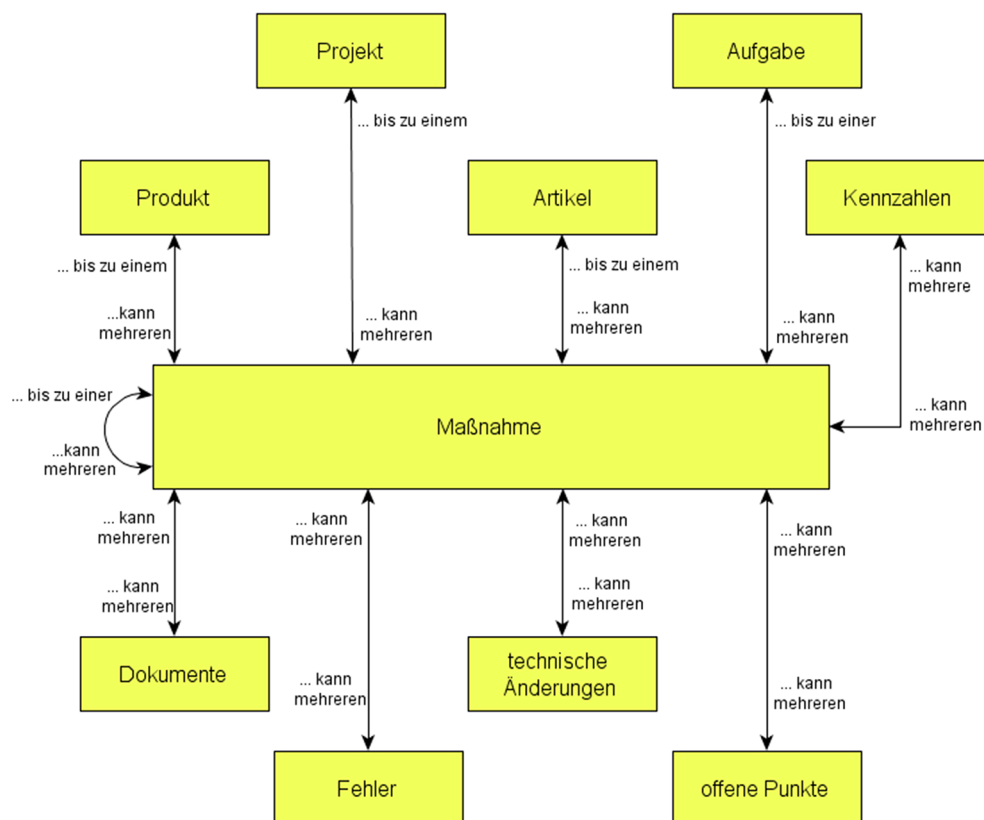


Abb. 6.1: Beziehungen einer Maßnahme

Das Beziehungsgeflecht lässt sich in zwei Beziehungstypen unterscheiden. Zum einen gibt es Beziehungen, in denen die Maßnahme optional genau einem Objekt eines Typs (z.B. Produkt) zugeordnet werden kann (dargestellt mit "...bis zu einem"), zum anderen gibt es Beziehungen, in denen die Maßnahme optional mehreren Fachobjekten des gleichen Typs (z.B. Dokumente) zugeordnet werden kann (dargestellt mit "...kann mehreren"). Nachfolgend werden die in der Grafik dargestellten Beziehungen im Einzelnen beschrieben.

- **Artikel** Sie können eine Maßnahme genau einem Artikel zuordnen. Die Zuordnung erfolgt über eine Katalogauswahl im Stammdatenblatt (siehe *Stammdaten* (Seite 3)).

- **Produkt** Sie können eine Maßnahme genau einem Produkt zuordnen. Die Zuordnung erfolgt über eine Katalogauswahl im Stammdatenblatt (siehe *Stammdaten* (Seite 3)).
- **Projekt** Sie können eine Maßnahme optional genau einem Projekt zuordnen. Die Zuordnung erfolgt über eine Katalogauswahl im Stammdatenblatt (siehe *Stammdaten* (Seite 3)).
- **Übergeordnete Maßnahme** Sie können eine Maßnahme genau einer übergeordneten Maßnahme zuordnen. Die Zuordnung erfolgt über eine Katalogauswahl im Stammdatenblatt (siehe *Stammdaten* (Seite 3)).
- **Aufgabe** Sie können eine Maßnahme genau einer Aufgabe zuordnen. Die Zuordnung erfolgt über eine Katalogauswahl im Stammdatenblatt (siehe *Stammdaten* (Seite 3)).
- **Detailmaßnahmen** Sie können eine Maßnahme in mehrere Detailmaßnahmen untergliedern. Für die Zuordnung einer Detailmaßnahme zu einer übergeordneten Maßnahme gibt es unterschiedliche Möglichkeiten. Unter anderem können Sie Detailmaßnahmen im gleichnamigen Reiter des Datenblatts der übergeordneten Maßnahme neu anlegen und damit auch automatisch zuordnen.
- **Fehler** Sie können einem Fehlereintrag mehrere Maßnahmen zuordnen. Damit stellen Sie sicher, dass der Fehlereintrag zielführend und effizient bearbeitet werden kann. Genauso ist es umgekehrt auch möglich, einer bestimmten Maßnahme mehrere Fehlereinträge zuzuordnen, wenn diese Maßnahme geeignet ist, jeden dieser Fehlereinträge effizienter zu bearbeiten. Für die Zuordnung einer Maßnahme zu einem Fehlereintrag gibt es unterschiedliche Möglichkeiten. Unter anderem können Sie zunächst einen Fehlereintrag über den Menüpunkt *Qualität* -> *Fehler neu* anlegen und diesem dann per Drag&Drop über den Reiter *Maßnahme* eine bereits definierte Maßnahme zuordnen.
- **Dokumente** Sie können einer Maßnahme mehrere Dokumente zuordnen, um die Maßnahme oder deren Methoden näher zu beschreiben. Für die Zuordnung eines Dokuments zu einer Maßnahme gibt es unterschiedliche Möglichkeiten. Unter anderem können Sie innerhalb des Reiters *Dokumente* im Datenblatt der Maßnahme die Operation *Maßnahme <-> Dokument Neu* aufrufen und der Maßnahme ein bestehendes Dokument zuordnen.
- **Technische Änderungen** Sie können einer Maßnahme mehrere technischen Änderungen zuordnen, wenn die technischen Änderungen zur Umsetzung der Maßnahme notwendig sind. Genauso ist es umgekehrt auch möglich, einer technischen Änderung mehrere Maßnahmen zuzuordnen, wenn die Maßnahmen zur Umsetzung der technischen Änderung notwendig sind. Für die Zuordnung einer Maßnahme zu einer technischen Änderung gibt es unterschiedliche Möglichkeiten. Unter anderem können Sie innerhalb des Reiters *Technischen Änderung* im Datenblatt der Maßnahme die technische Änderung neu anlegen und damit automatisch zuordnen.
- **Offene Punkte** Sie können einer Maßnahme offene Punkte zuordnen, wenn bzgl. der Maßnahmensumsetzung noch Punkte offen sind. Genauso ist es umgekehrt auch möglich, einem offenen Punkt eine oder mehrere Maßnahmen zuzuordnen, wenn diese zur Schließung des offenen Punktes umgesetzt werden müssen. Für die Zuordnung einer Maßnahme zu einem offenen Punkt gibt es unterschiedliche Möglichkeiten. Unter anderem können Sie innerhalb des Reiters *Maßnahme* im Datenblatt des offenen Punktes die Maßnahme neu anlegen und damit automatisch zuordnen.
- **Kennzahlen** Sie können einer Kennzahl mehrere Maßnahmen zuordnen. Die Maßnahme trägt dazu bei, die Idealwerte der Kennzahlen zu erreichen.

---

## Abbildungsverzeichnis

---

4.1	Statusnetz einer Maßnahme . . . . .	5
6.1	Beziehungen einer Maßnahme . . . . .	8

