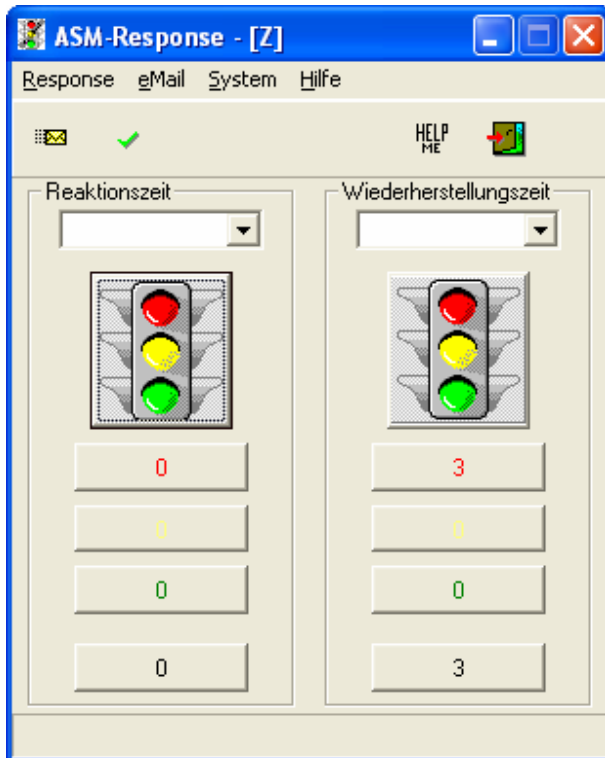


Produktinformation  
ASM Response

---

## ASM Response



ASM Response ist ein Modul zur besseren Steuerung und Überwachung von Reaktions- sowie Wiederherstellungszeiten.

Reaktionszeit ist definiert als die Zeit zwischen der Auftragsanlage und der ersten Rückmeldung.

Wiederherstellungszeit ist definiert als die Zeit zwischen Auftragsanlage und Erledigung des Auftrags. Ferner können auftragsbezogene Terminwünsche des Kunden überwacht werden.

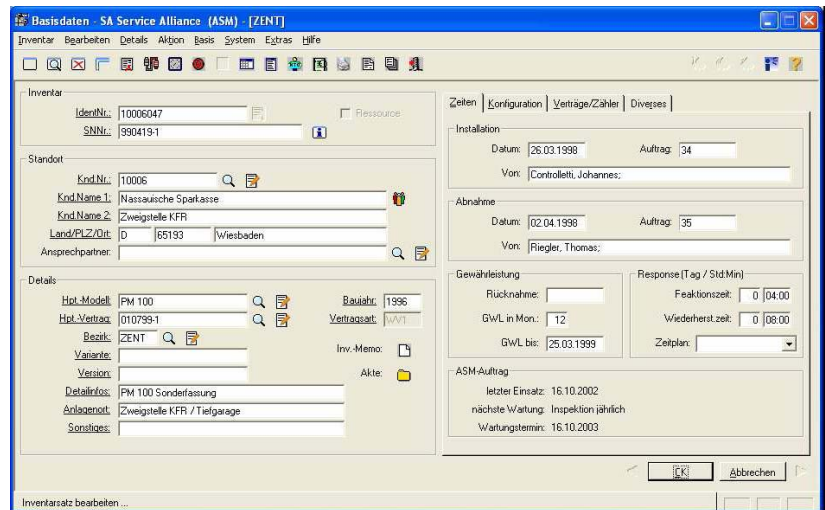
### Grundlagen

Die für die Berechnung relevanten Daten sind beim Inventar in den ASM Basisdaten zu hinterlegen. Es können Einstellung auf Tagesbasis (linke Felder) sowie auf Basis einzelner Stunden (rechte Felder) vorgenommen werden:

Für die Überwachung von Reaktions- und Wiederherstellungszeiten werden die Zeitpläne berücksichtigt. Somit ist sichergestellt, dass ein am späten Nachmittag, kurz vor Arbeitsende erfasster Störungsauftrag während der Nachtstunden nicht zeitlich weiterverfolgt wird und am nächsten Morgen, bei Wiederaufnahme der Arbeit, bereits im „roten Bereich“ liegt.

Übersteuerungslogik:

- System-Zeitplan
- Zeitplan der Vertragsart des Hauptvertrags
- Zeitplan des Hauptvertrags
- Zeitplan des Inventars.



Dieses ermöglicht, dass sehr individuelle vertragliche Regelungen optimal zeitlich gesteuert und überwacht werden.

Bei der Anlage von Aufträgen des Auftragsstyps „Störung“ werden die Daten der Reaktions- und Wiederherstellungszeit vom Inventar in den ASM-Auftrag vererbt. Auftragsbezogen können diese Daten geändert werden.

Gleichzeitig erfolgt die Überwachung in ASM-Response unter Berücksichtigung des gültigen Zeitplanes (Kunde, Unternehmen oder Mitarbeiter).

#### Premium Implementation & Support Partner:

Computer Praxis Frank Wuttke  
Büro Berlin  
Prenzlauer Promenade 189  
13189 Berlin, Germany

Tel.: +49 30 9120 8044  
Fax.: +49 30 9120 8046  
berlin@compra.de