Neuerungen Version 2025

Servicemanagement

Class C1 / Öffentlich
Version V2.0
Datum 31.05.2025

Diese Unterlagen sind urheberrechtlich geschützt.

Insbesondere das Recht, die Unterlagen mittels irgendeines Mediums (grafisch, technisch, elektronisch und/oder digital, einschliesslich Fotokopie und Download) ganz oder teilweise zu vervielfältigen, vorzutragen, zu verbreiten, zu bearbeiten, zu übersetzen, zu übertragen oder zu speichern, liegt ausschliesslich bei Abacus Research AG. Jede Verwertung in den genannten oder in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen, namentlich jede kommerzielle Nutzung, bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung von Abacus Research AG. Diese Unterlagen stehen nur berechtigten Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Schulungen / Kurse und den Vertriebspartnern zur eigenen Nutzung zur Verfügung.

Die gewerbsmässige Verletzung der Urheberrechte kann gemäss Art. 67 Abs. 2 URG bestraft werden.
Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

Abacus Research AG
Abacus-Platz 1
9300 Wittenbach SG
Schweiz

+41 71 292 25 25
info@abacus.ch
abacus.ch

Inhaltsverzeichnis

Servicemanagement 4
1. MyAbacus 4
1.1 Servicetechniker-Portal 4
1.2 Serviceobjekt-Portal 9
1.3 Ticketing 10
1.4 Mailvorlage bei neuem E-Mail-Diskurs 14
1.5 Präfix pro Servicegruppe für Ticket-Erkennung im E-Mail-Diskurs 15
1.6 E-Mail einem anderen Ticket zuweisen 17
2. Kundenportal 18
2.1 Kundenportal 18
2.2 Konfiguration 25
2.3 Onboarding – Vereinfachtes Login 27
2.4 Report in Ticket-Historie anzeigen 30
2.5 Serviceobjekt für Kundenportal freischalten 32
2.6 Lizenzierung 32
2.7 Sichtbarkeit Tickets 32
3. AbaSmart 34
3.1 Ablösung von AbaSmart 34
4. AbaSmart 2 35
4.1 Favoriten-Liste für Artikel und Leistungen 35
4.2 Lösungsbeschreibung mit Abacus Intelligence erstellen 36
4.3 PDF-Skizzen erstellen 37
4.4 Verhaltensänderung bei Abschluss des Serviceauftrages 40
4.5 AbaSmart 2 für Android und mobile Geräte 40
4.6 Verhaltensänderung bei Serviceauftrag ans Servicepool übergeben 41
4.7 Einfache Checkliste zwingend 41
5. Serviceauftrag 42
5.1 Projektbestellung von Artikel ohne Lagerzuordnung und Leistungen 42
5.2 Anbindung AbaTrak an Servicedisposition 42
5.3 Kartenansicht Disposition in eigenem Fenster 44
5.4 PPS-Auftrag aus Serviceauftrag generieren 45
5.5 Neue Einstellung im Position-Nachführen-Dialog 47
5.6 Prüfung Kreditlimite bei Positionserfassung 48
6. Vertrag 49
6.1 Neue AbaConnect-Definition für Vertrag 49
6.2 Zusätzliches Selektionskriterium Vertrags-Nr. bei Vertrags-Ausführung 49
6.3 Verhaltensänderung Prüfung Projekt-Geschäftsbereich 49
6.4 Einstellung Vertragskündigung neu auf Vertragsart 49
6.5 BPE-Aktivität Ausführbare Serviceverträge 50
6.6 Berechnung erstes Ausführungsdatum 50

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

7. Serviceobjektstamm 51
7.1 Post-Assistent für die Anschrifterfassung 51
7.2 Neue AbaConnect-Definition für Serviceobjekte 51
7.3 Einfache Checkliste über REST-API auf Serviceobjekt hinterlegen 52
8. Weitere Neuerungen 53
8.1 Leitwährung pro Geschäftsbereich 53
8.2 Eliminierung Auswertungsprogramme 251 / 252 53
8.3 Erweiterung Formel-Funktion für Abfrage von Konto und Kostenstellen 53
8.4 Neue Definition für QR-Codes für Scanning 54
8.5 Dokumentendefinition Applikationseinstellungen 55
8.6 Serviceobjekt-Informationen in AbaPoint 57

Index-Verzeichnis – SP

01_SP_Mai 2025
AbaSmart 2 – Einfache Checkliste zwingend 40
AbaSmart 2 - Lösungsbeschreibung mit Abacus Intelligence 36
AbaSmart 2 – Nächster Schritt automatisch bei Vorsitz 39
Berechnung erstes Ausführungsdatum 49
BPE-Aktivität Ausführbare Serviceverträge 49
Einfache Checkliste via REST-API 51
Einstellung Vertragskündigung neu auf Vertragsart 48
E-Mail einem anderen Ticket zuweisen 17
Kundenportal – Sichtbarkeit Tickets 32
MyAbacus - Lösungsbeschreibung mit Abacus Intelligence 7
MyAbacus – Nächster Schritt automatisch bei Vorsitz 8
Neue AbaSmart-App für Android-Geräte 39
Neue Einstellung im Position-Nachführen-Dialog 46
Präfix pro Servicegruppe für Ticket-Erkennung im E-Mail-Diskurs 15
Prüfung Kreditlimite bei Positionserfassung 47
Serviceobjekt-Informationen in AbaPoint 56
Ticketing – Mailvorlage bei neuem E-Mail-Diskurs 14

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

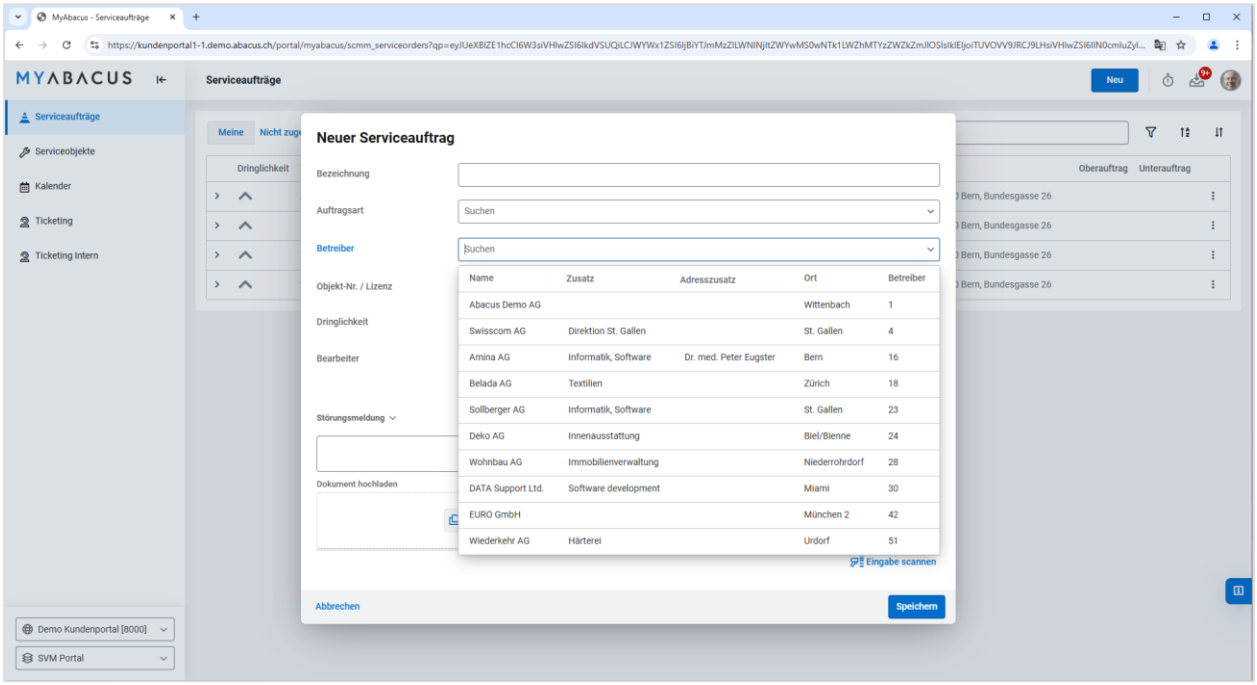
Servicemanagement

1. MyAbacus

1.1 Servicetechniker-Portal

1.1.1 Gestaltbare Auswahlliste für Betreiber

Für die Betreiber-Suche stehen analog der Serviceobjekt-Suche gestaltbare Auswahllisten zur Verfügung.

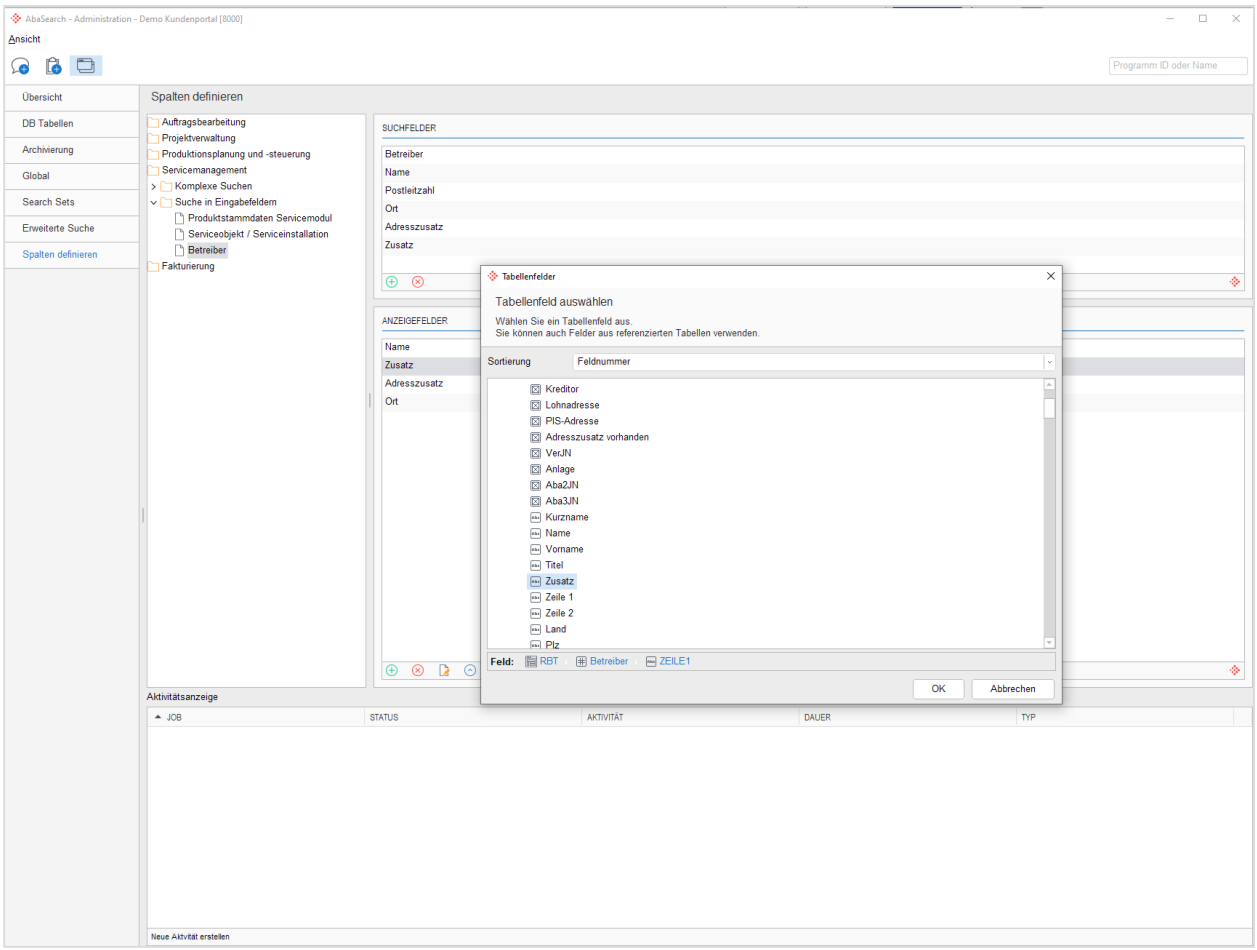


Beispiel: Für die Erkennung eines Betreibers wird das Feld «Adresszusatz» benötigt. Neu kann der Betreiber nach diesem Feld gesucht werden. Bis anhin konnte nur nach Name, Adresse, PLZ und Ort gesucht werden.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

1.1.1.1 Konfiguration der Such- und Anzeigefelder

Die Such- und Anzeigefelder für die Objekt-Auswahlliste werden im Programm Q980 «AbaSearch Administration» unter «Spalten definieren / Servicemanagement / Suche in Eingabefeldern» definiert.



Für die Suchfelder stehen die Felder der Tabelle RBT und ADR inkl. Benutzerfelder zur Verfügung. Es kann jedoch nicht nach Inhalten von Auswahllisten gesucht werden.

Für die Anzeige stehen die Felder der Tabellen RBT und ADR zur Verfügung. Die Bezeichnungen von Auswahllisten können angezeigt werden.

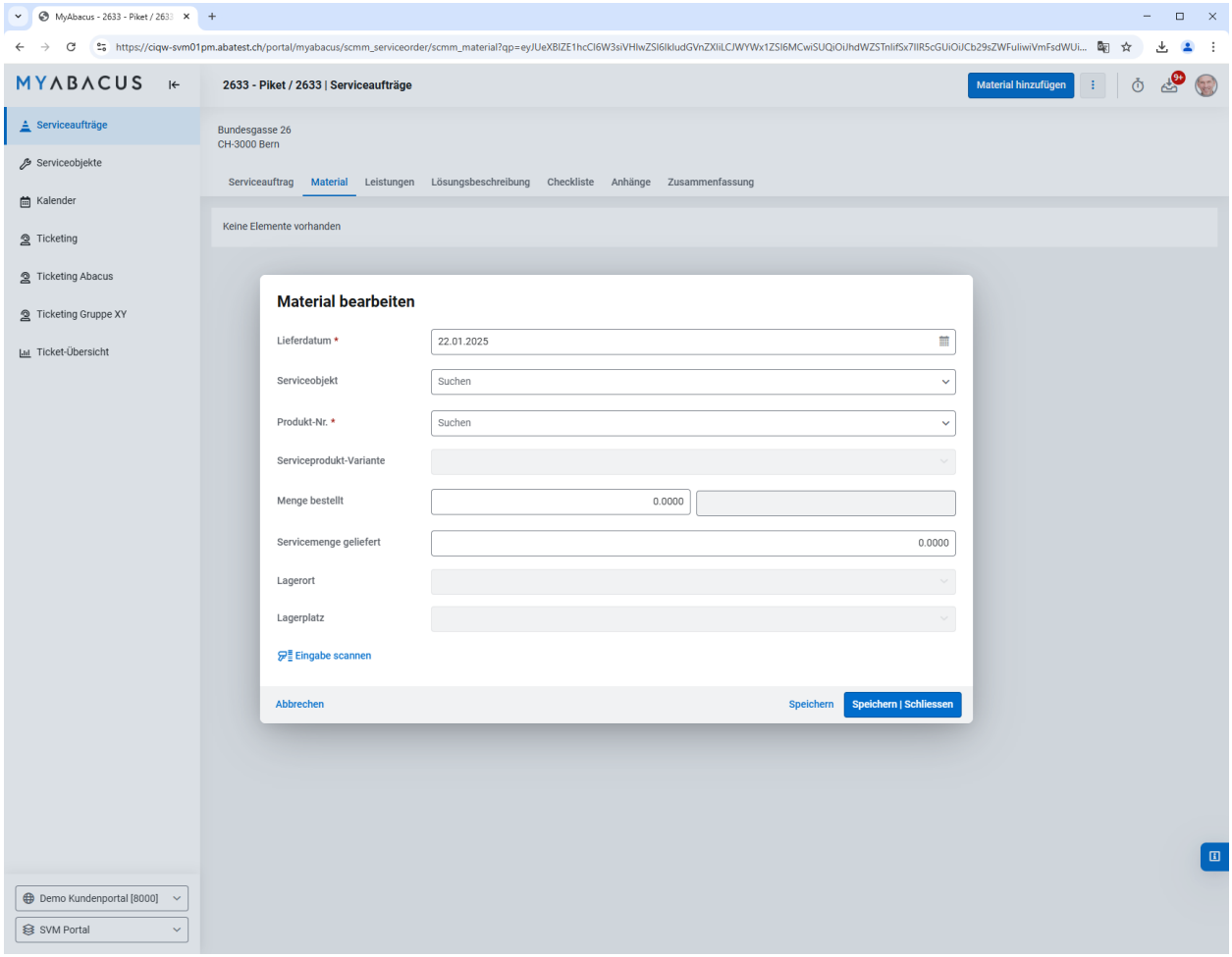
Die bisherige Einschränkung von sechs Anzeigefeldern wurde für Produktstamm, Serviceobjekt und Betreiber aufgehoben.

Hinweis: Die Spalten können nur definiert werden, wenn nicht mit der Einstellung «Adresse ist Betreiber» gearbeitet wird. Mit aktiver Einstellung «Adresse ist Betreiber» werden fix die Spalten «Name», «Vorname», «Strasse», «PLZ» und «Ort» angezeigt.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

1.1.2 Scanning-Funktion bei Material-Erfassung

Die Scan-Funktion kann neu zusätzlich wieder in der Erfassungs-Maske aufgerufen und Lagerort sowie Lagerplatz separat gescannt werden.



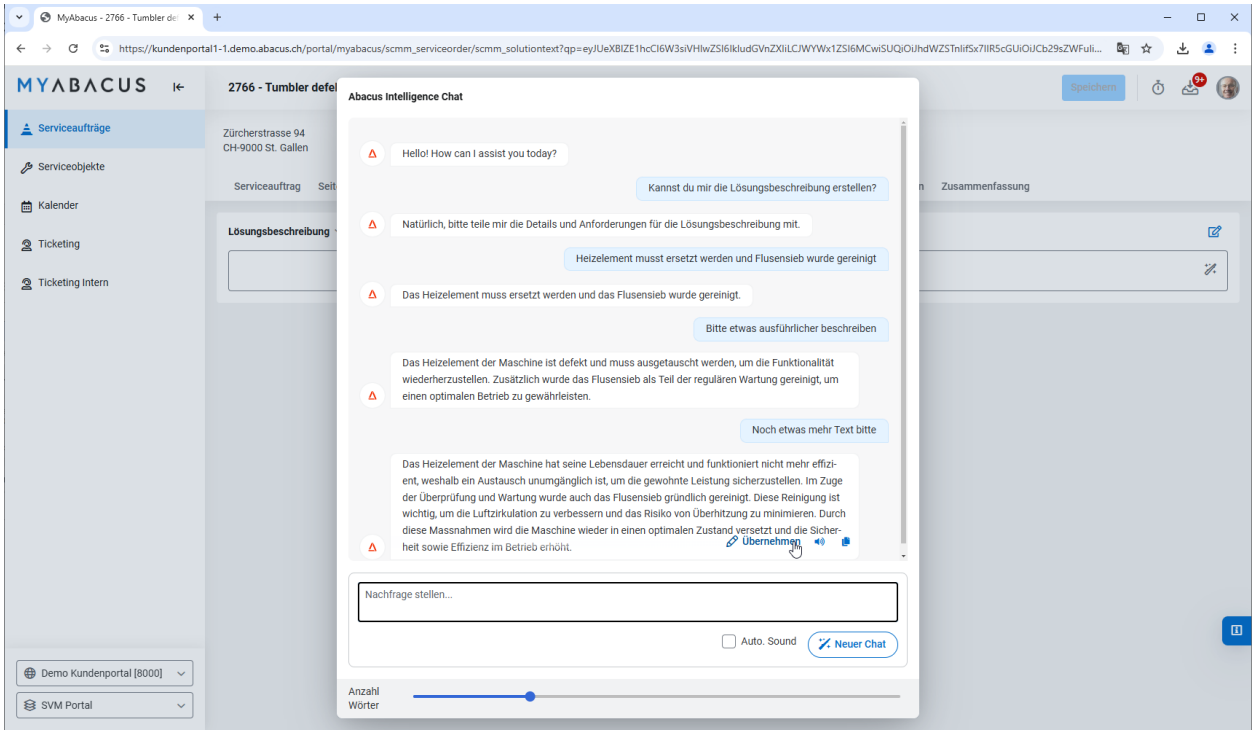
Mit der Version 2024 konnte die Scan-Funktion für die Material-Erfassung nur von ausserhalb der Erfassungs-Maske gestartet werden. Dies ermöglichte, dass beispielsweise Lagerort und Lagerplatz von einem gemeinsamen QR-Code gescannt werden konnte. Neu kann die Scan-Funktion von ausserhalb und auch in der Erfassungs-Maske aufgerufen werden. Dies hat den Vorteil, dass mehrere Felder gemeinsam in einem QR-Code aber auch separat nacheinander gescannt werden können.

Beispiel: Wird das Material innerhalb eines Lagers häufig an andere Lagerplätze verschoben, müssen nun die QR-Codes nicht immer neu gedruckt werden und können mit dem Material an den neuen Lagerplatz gezügelt werden.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

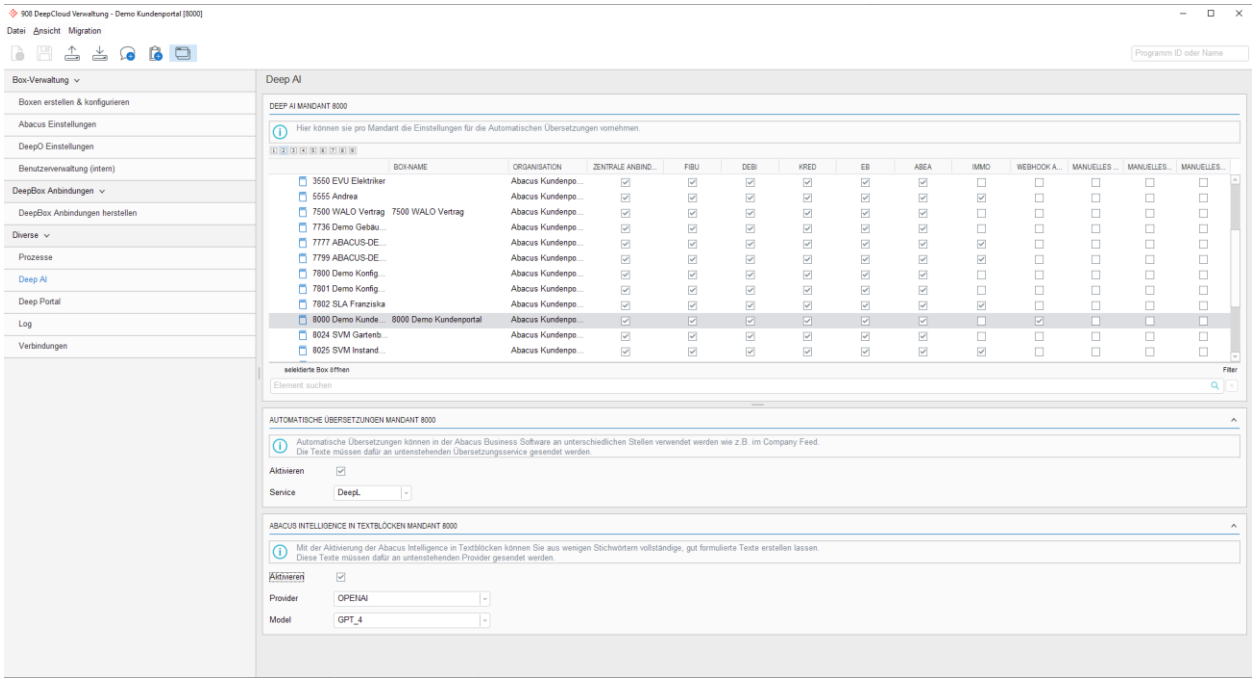
1.1.3 Lösungsbeschreibung mit Unterstützung von Abacus Intelligence

Ab SP Mai 2025 kann die Lösungsbeschreibung mit Unterstützung von Abacus Intelligence erstellt werden. Durch Eingabe der Anforderung erstellt der Chatbot einen Vorschlag, welcher durch zusätzliches Nachfragen oder Anweisungen optimiert werden kann. Der vorgeschlagene Text kann danach in die Lösungsbeschreibung übernommen werden.



1.1.3.1 Konfiguration

Damit dieser Dienst genutzt werden kann, muss eine aktive Deep-Anbindung vorhanden sein. Im Programm 908 «DeepCloud Verwaltung» muss unter «Deep AI» auf dem entsprechenden Mandanten die Einstellung «Abacus Intelligence in Textblöcken» aktiviert und ein Provider/Model ausgewählt sein.



Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

1.1.4 Verhaltensänderung bei Abschluss des Serviceauftrages

Bei Serviceaufträgen, welche an mehrere Servicetechniker disponiert sind, muss nur noch der Servicetechniker mit dem Vorsitz die Zusammenfassung vom Kunden unterschreiben lassen, wenn die Bearbeitungsstrategie «Alle Teilnehmer» gewählt ist. Bis anhin musste der Auftrag von allen disponierten Servicetechnikern unterschrieben lassen werden, was dazu führte, dass die Zusammenfassung pro Mitarbeiter im Dossier abgelegt wurde.



Beispiel: Für einen Wartungsauftrag wurden der Chef-Servicetechniker und ein weiterer Servicetechniker zugeteilt. Durch das neue Feature muss nur noch der Chef-Servicetechniker die Zusammenfassung vom Kunden unterschreiben lassen und sie wird nur einmal im Dossier auf dem Serviceauftrag abgelegt.



Hinweis: Bei der Bearbeitungsstrategie «Erste Zusage» ist das Verhalten wie bis anhin. Nimmt ein Servicetechniker den Serviceauftrag über den Button «Auftrag annehmen» an, wird der Pad-Status bei den anderen Servicetechnikern «Hinfällig» und der Auftrag bei diesen zurückgezogen. Wird der Auftrag von keinem der Mitarbeitenden angenommen, muss der Serviceauftrag bei der Bearbeitungsstrategie «Erste Zusage» von allen Servicetechnikern unterschrieben werden.

Der Vorschlag für die Bearbeitungsstrategie «Erste Zusage» wird im Programm 621 «Applikationseinstellungen» unter «Serviceauftrag / Mobile Geräte und MyAbacus / MyAbacus / MyAbacus Serviceauftrag / Verarbeitung» über die Einstellung «Serviceauftragspool als Standard» definiert.



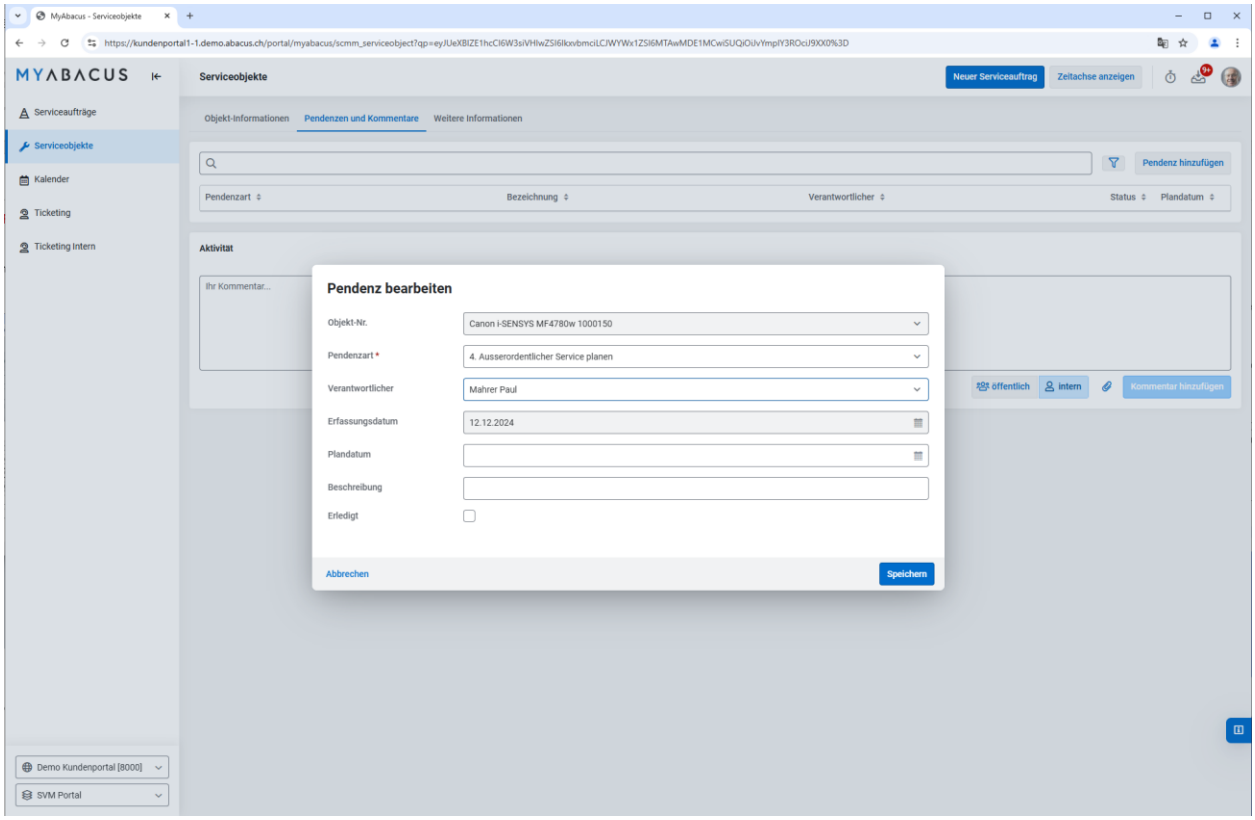
Hinweis: Mit SP Mai 2025 wird bei aktiver Einstellung «Automatisch nächster Schritt beim Abschliessen» der nächste Ablaufschritt ausgelöst, sobald der Vorsitz den Serviceauftrag abschliesst.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

1.2 Serviceobjekt-Portal

1.2.1 Erfassung einer neuen Pendenz im Serviceobjekt-Portal

Im MyAbacus Serviceobjekt-Portal können beim Bearbeiten von Pendenzen auf einem Serviceobjekt auch neue Pendenzen erfasst werden.



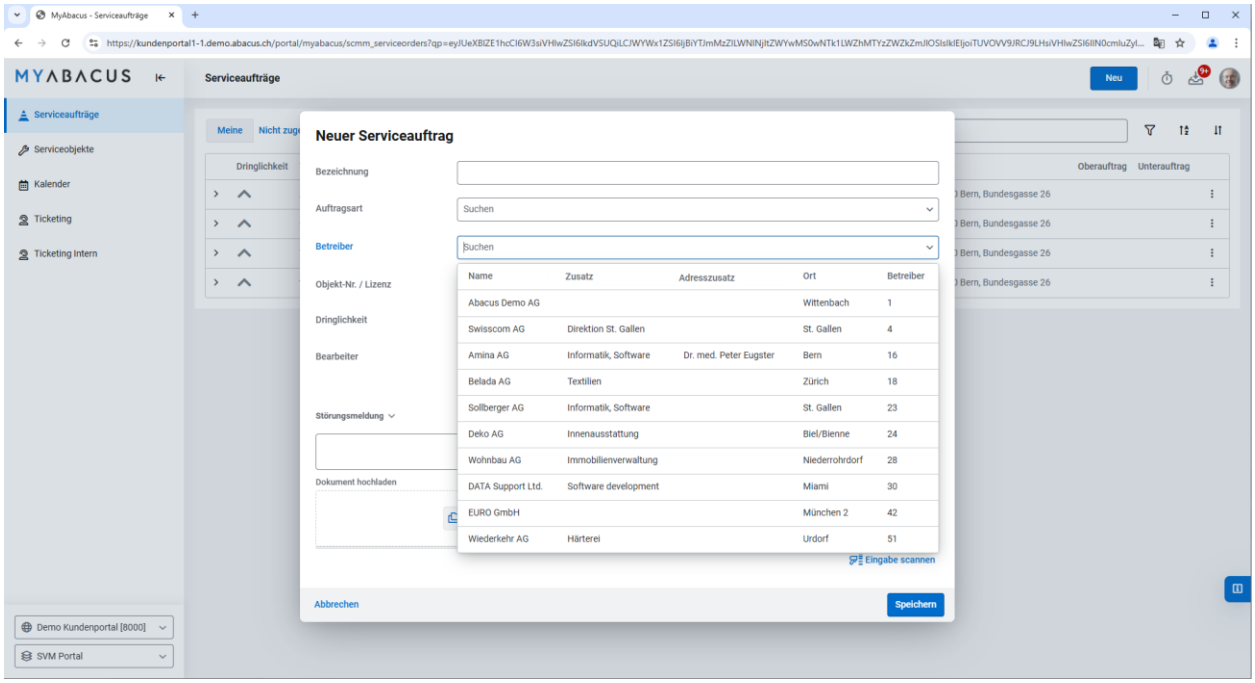
Beispiel: Ein Servicetechniker stellt bei einer Reparatur eines Serviceobjektes fest, dass bei der nächsten Wartung eine Komponente ausgetauscht werden muss. Er erfasst dafür eine Pendenz auf dem Serviceobjekt, welche für den Disponenten in der Administration bei der nächsten Erstellung des Wartungsauftrages ersichtlich wird.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

1.3 Ticketing

1.3.1 Gestaltbare Auswahlliste für Betreiber

Für die Betreiber-Suche stehen analog der der Serviceobjekt-Suche gestaltbare Auswahllisten zur Verfügung.

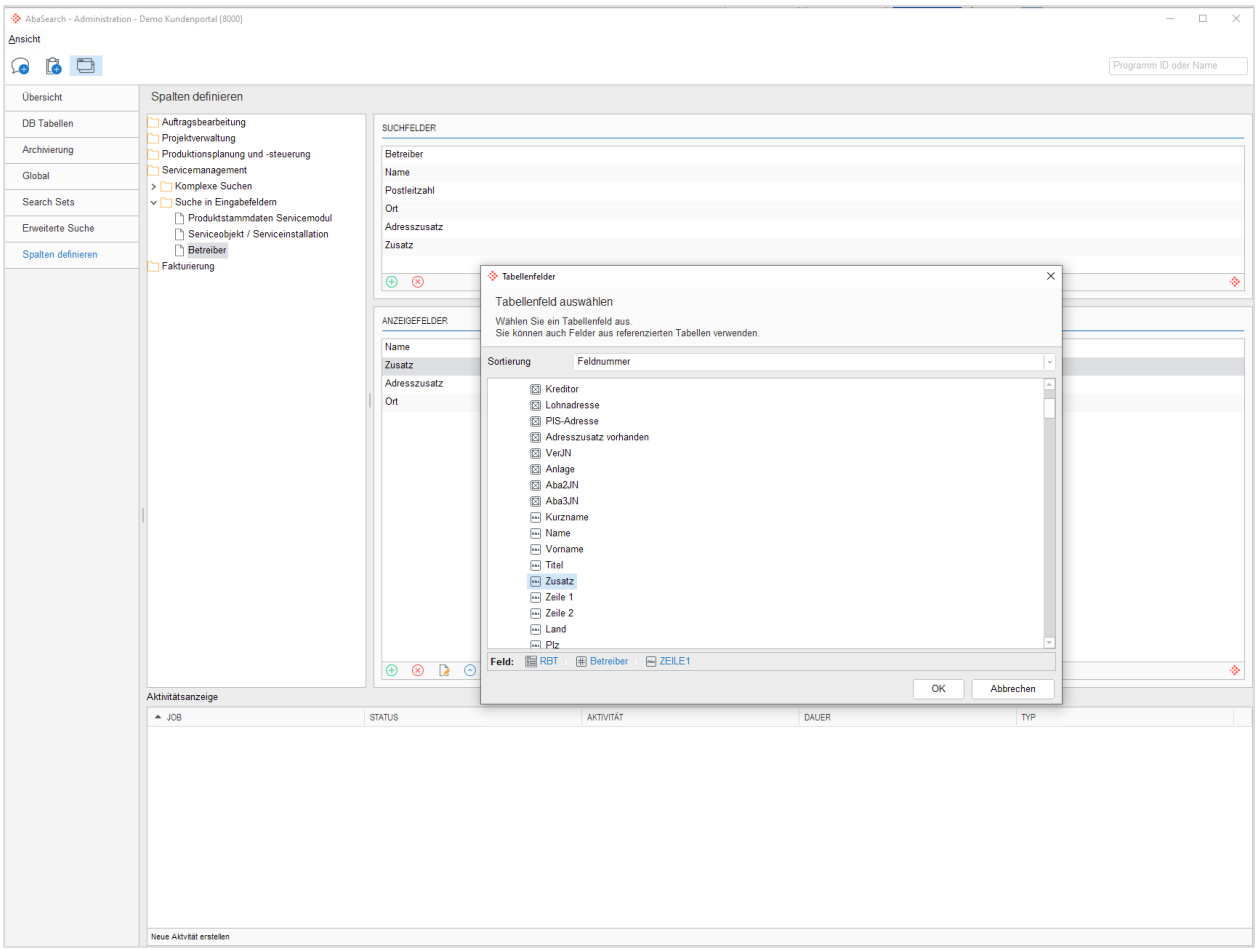


Beispiel: Für die Erkennung eines Betreibers wird das Feld Adresszusatz benötigt. Neu kann der Betreiber nach diesem Feld gesucht werden. Bis anhin konnte nur nach Namen, Adresse, PLZ und Ort gesucht werden.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

1.3.1.1 Konfiguration der Such- und Anzeigefelder

Die Such- und Anzeigefelder für die Objekt-Auswahlliste werden im Programm Q980 «AbaSearch Administration» unter «Spalten definieren / Servicemanagement / Suche in Eingabefeldern» definiert.



Für die Suchfelder stehen die Felder der Tabelle RBT und ADR inkl. Benutzerfelder zur Verfügung. Es kann jedoch nicht nach Inhalten von Auswahllisten gesucht werden.

Für die Anzeige stehen die Felder der Tabellen RBT und ADR zur Verfügung. Die Bezeichnungen von Auswahllisten können angezeigt werden.

Die bisherige Einschränkung von sechs Anzeigefeldern wurde für Produktstamm, Serviceobjekt und Betreiber aufgehoben.

Hinweis: Die Spalten können nur definiert werden, wenn nicht mit der Einstellung «Adresse ist Betreiber» gearbeitet werden. Mit aktiver Einstellung «Adresse ist Betreiber» werden fix die Spalten «Name», «Vorname», «Strasse», «PLZ» und «Ort» angezeigt.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

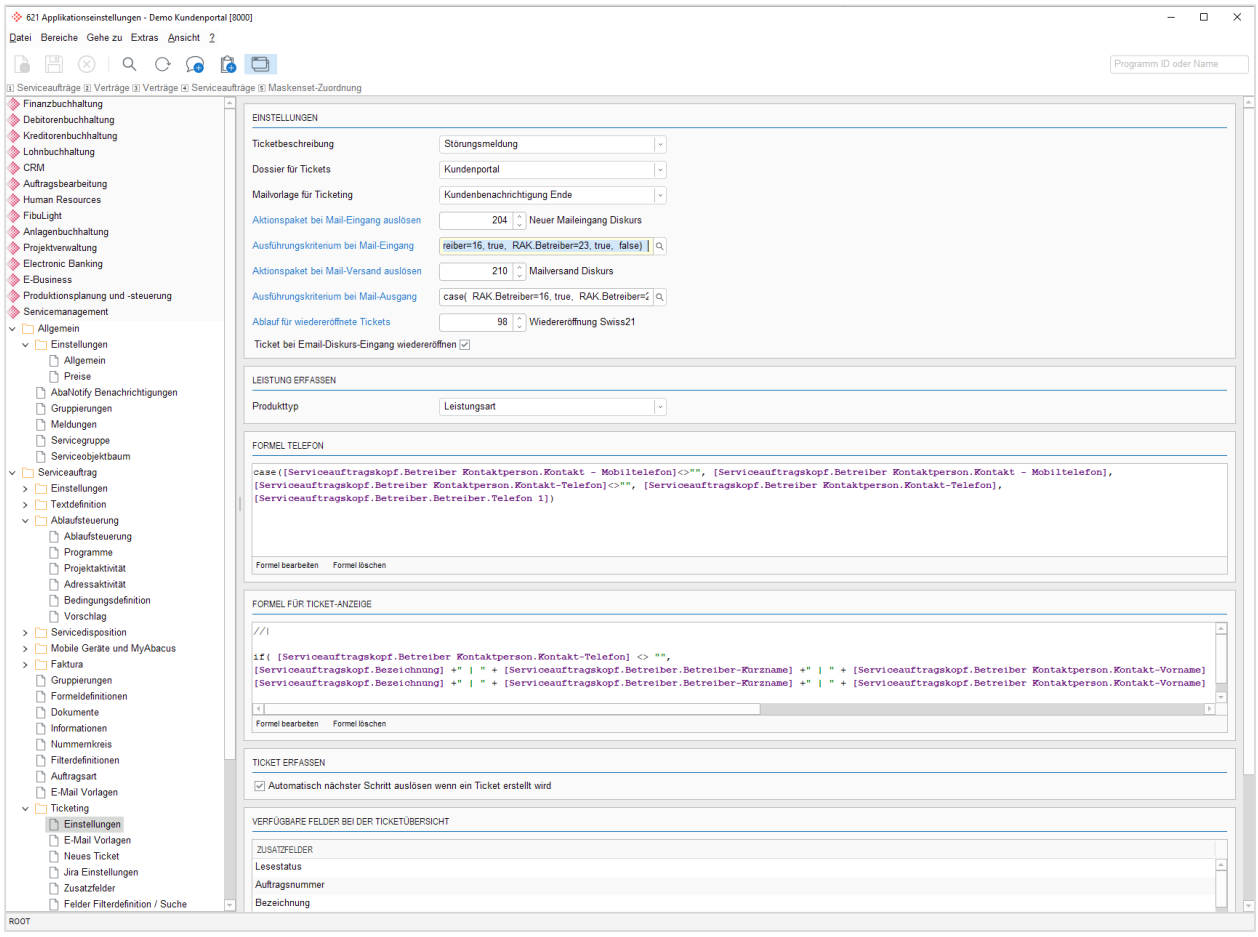
1.3.2 Anpassung Ablaufstatus nach Mail-Eingang

Bei einem Mail-Eingang über den E-Mail-Diskurs kann über das Einfügen eines Aktionspaketes in der Ablaufsteuerung das Ticket in einen anderen Ablaufstatus versetzt werden.

Der aktuelle und allfällige weitere Ablaufschritte, welche automatisch ausgelöst werden, werden vorher ausgeführt, sofern es sich um einen Ablaufstatus handelt.

1.3.2.1 Konfiguration

Im Programm 621 «Applikationseinstellungen» kann unter «Serviceauftrag / Ticketing / Einstellungen» ein Aktionspaket definiert werden, welches bei einem Mail-Eingang auf ein Ticket eingefügt wird. Über ein Ausführungskriterium kann bestimmt werden, ob die Aktion ausgeführt wird oder nicht.



Beispiel: Nach einem Mail-Eingang auf ein Ticket wird ein Aktionspaket ausgelöst, dass das Ticket in den Ablaufstatus «Neuer Mail-Eingang» oder «Offen» versetzt. Dadurch sind Tickets mit einem Mail-Eingang in den Übersichtslisten besser erkennbar.

Hinweis: Ist kein Aktionspaket hinterlegt oder gibt die Formel «false» zurück, wird das Aktionspaket nicht ausgeführt.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

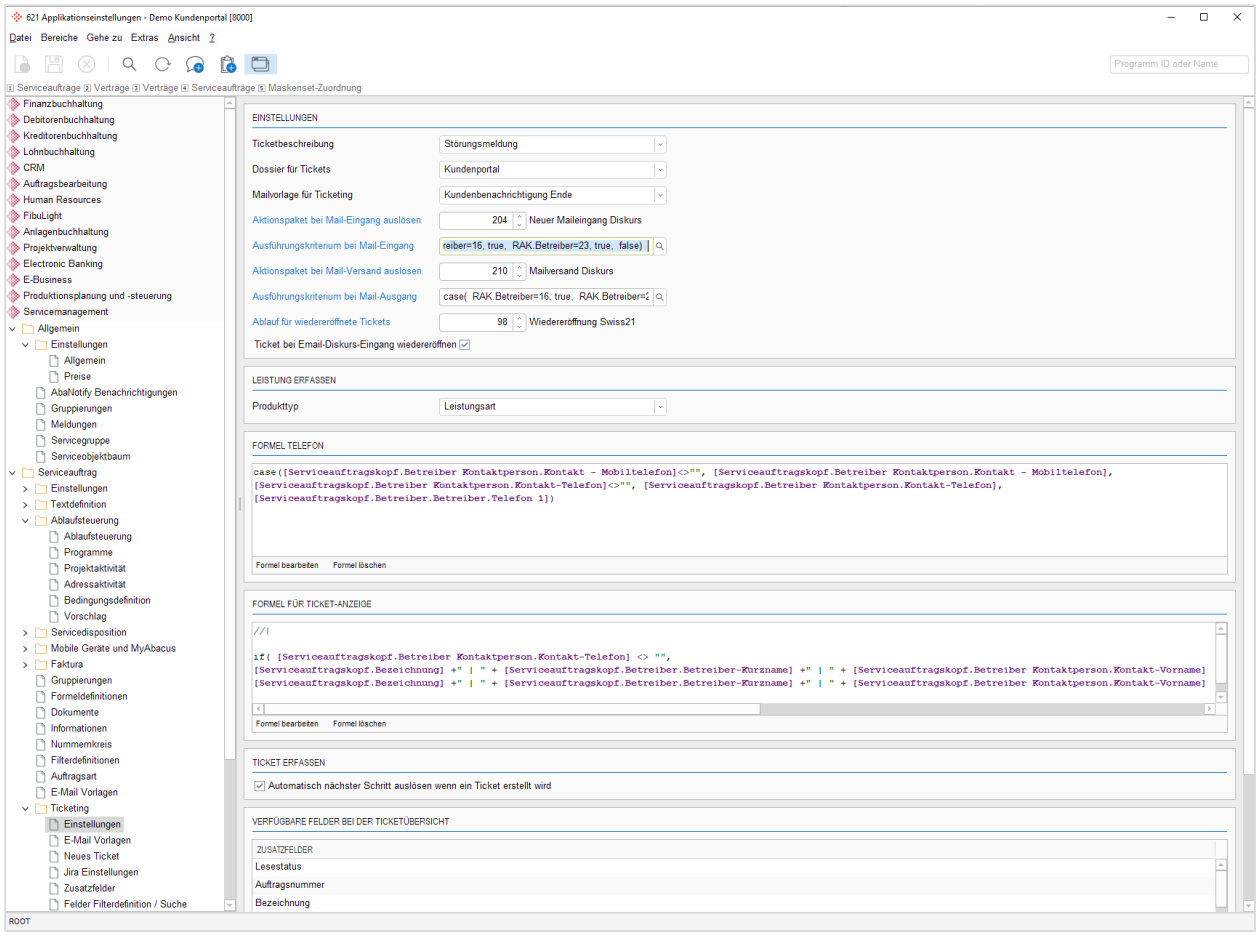
1.3.3 Anpassung Ablaufstatus nach Mail-Versand

Bei einem Mail-Versand über den E-Mail-Diskurs kann über das Einfügen eines Aktionspaketes in der Ablaufsteuerung das Ticket in einen anderen Ablaufstatus versetzt werden.

Der aktuelle und allfällige weitere Ablaufschritte, welche automatisch ausgelöst werden, werden vorher ausgeführt, sofern es sich um einen Ablaufstatus handelt.

1.3.3.1 Konfiguration

Im Programm 621 «Applikationseinstellungen» kann unter «Serviceauftrag / Ticketing / Einstellungen» ein Aktionspaket definiert werden, welches bei einem Mail-Eingang auf ein Ticket eingefügt wird. Über ein Ausführungskriterium kann bestimmt werden, ob die Aktion ausgeführt wird oder nicht.



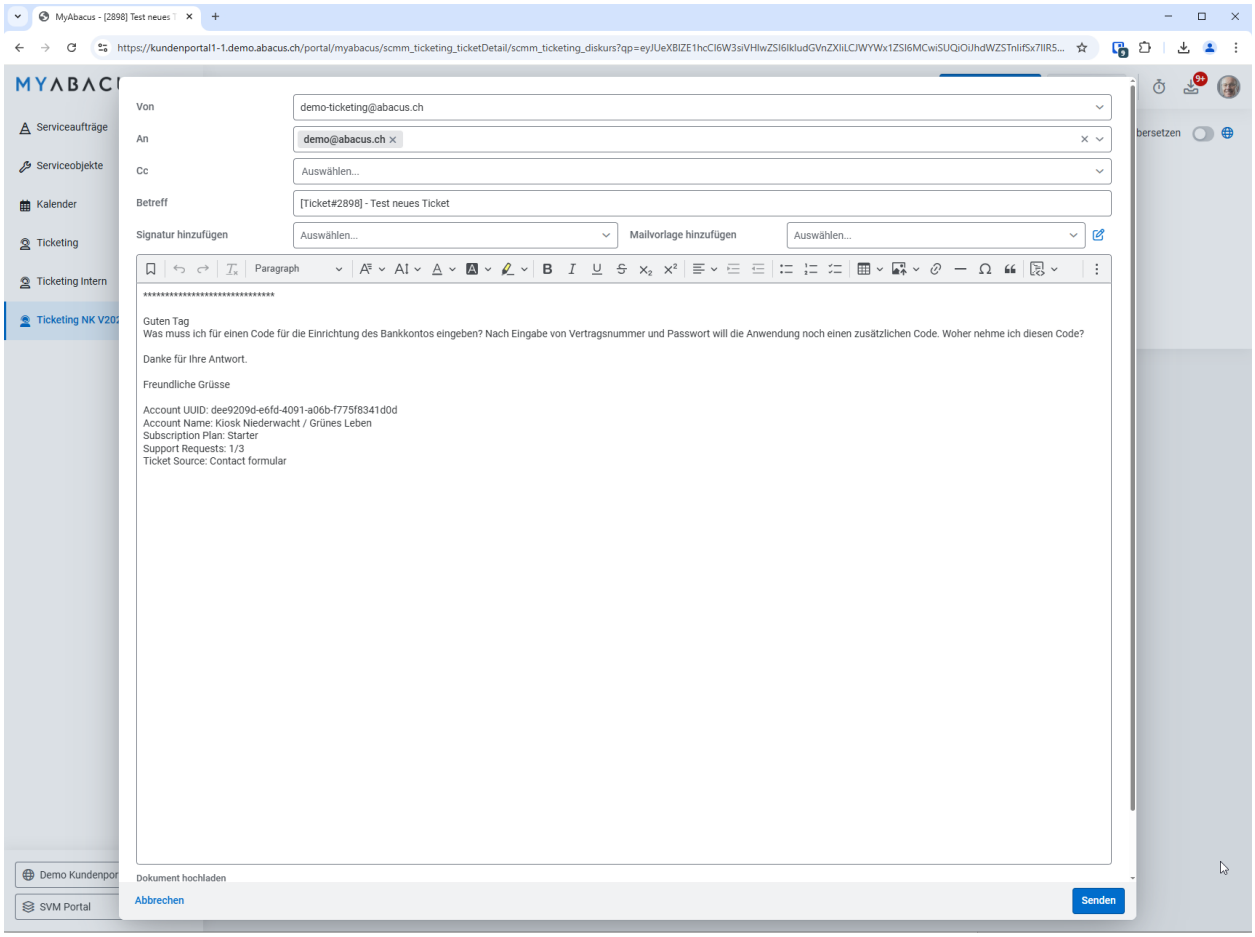
Beispiel: Nach einem Mail-Versand über den E-Mail-Diskurs wird ein Aktionspaket ausgelöst, dass das Ticket in den Ablaufstatus «Wartend» oder «Warten auf Kundenrückmeldung» versetzt. Dadurch müssen Tickets nicht manuell in einen anderen Status versetzt werden und sind in den Übersichtslisten besser erkennbar.

Hinweis: Ist kein Aktionspaket hinterlegt oder gibt die Formel «false» zurück, wird das Aktionspaket nicht ausgeführt.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

1.4 Mailvorlage bei neuem E-Mail-Diskurs

Ab SP Mai 2025 kann beim Starten eines neuen E-Mail-Diskurs eine Standart-Mailvorlage geladen werden.



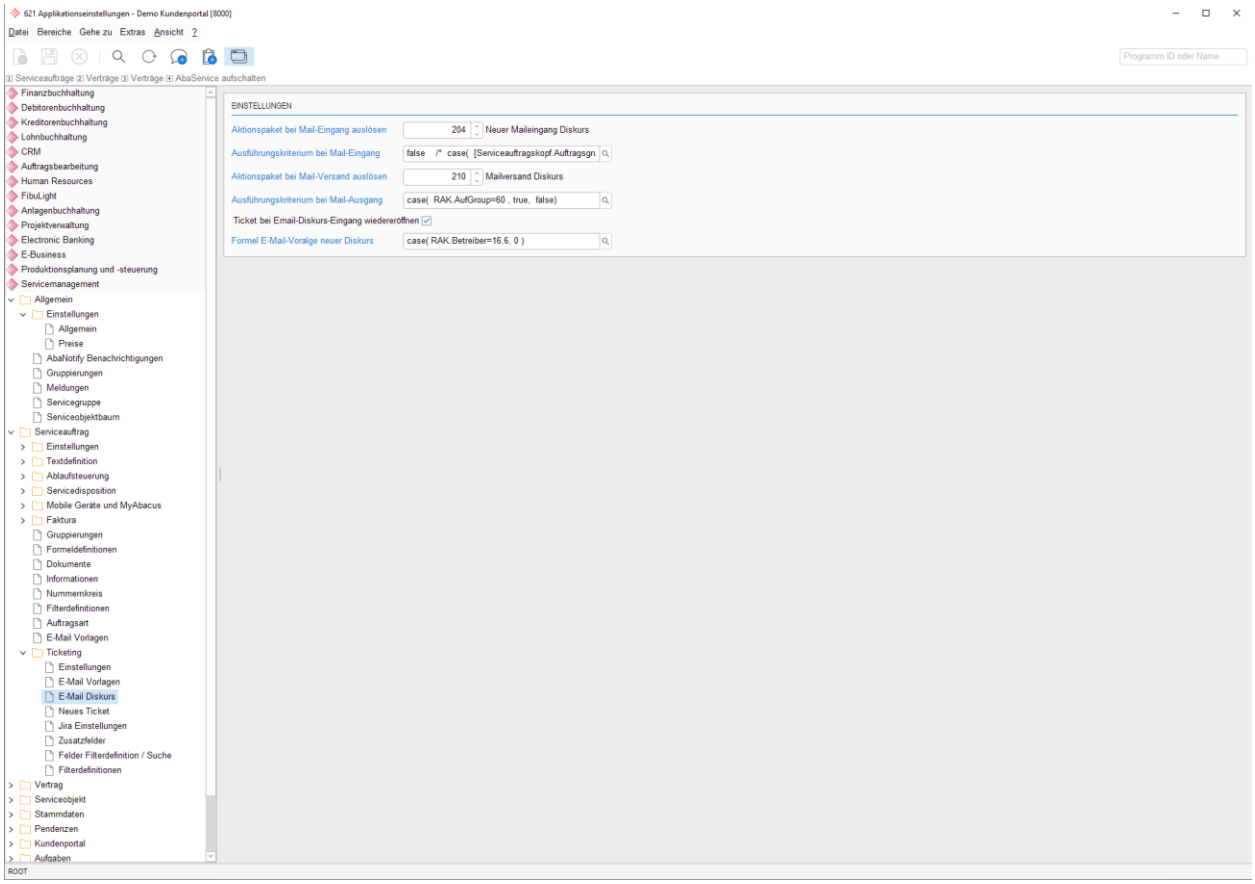
Beispiel: Ein Ticket wurde über ein Kontaktformular bzw. über die REST-API-Schnittstelle angelegt. Wird nun dem Absender über den E-Mail-Diskurs geantwortet, kann der Ticket-Inhalt bereits ins Antwort-Mail geladen werden.

1.4.1 Konfiguration

Im Programm 621 «Applikationseinstellungen» kann unter «Serviceauftrag / Ticketing / E-Mail-Diskurs» über einen Formel-Editor bestimmt werden, welche E-Mail-Vorlage beim Erstellen eines neuen E-Mail-Diskurs geladen wird.

Hinweis: Ist kein Aktionspaket hinterlegt oder gibt die Formel 0 oder <0 zurück, wird keine E-Mail-Vorlage geladen.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG



1.5 Präfix pro Servicegruppe für Ticket-Erkennung im E-Mail-Diskurs

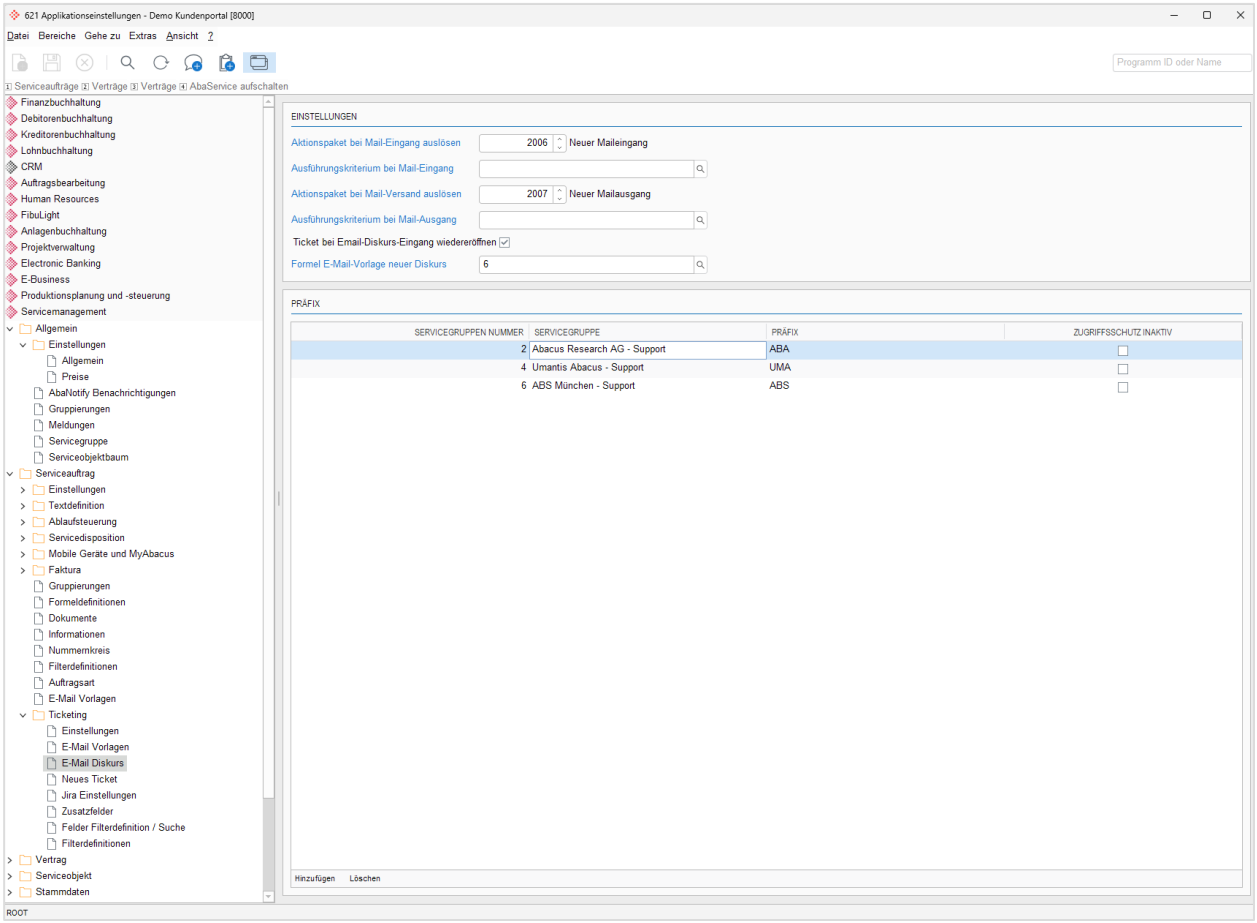
Ab SP Mai 2025 kann pro Servicegruppe ein Präfix für die Ticket-Erkennung im E-Mail-Diskurs definiert werden. Durch diese Erweiterung ist es möglich, im Betreff zwei Ticket-Erkennungen zu führen. Dies ermöglicht es, dass ein Ticket von einem Abacus-Vertriebspartner an den Abacus-Support weitergeleitet und von beiden Ticketing-System erkannt wird.

Beispiel: Der Abacus-Vertriebspartner Bewida erfasst ein Ticket mit der Ticket-Nr. 1000 und dem Betreff «Anfrage». Bewida leitet das Ticket per E-Mail an den Abacus-Support weiter. Im Ticketing-System der Abacus wird das Mail mit dem Betreff «[Ticket#BEW1000] – Anfrage» als Ticket 4444 angelegt. Bei der Antwort an Bewida wird der E-Mail-Betreff mit der Ticket-Nr. und dem Präfix der Abacus erweitert: «[Ticket#ABA4444] – Anfrage - [Ticket#BEW1000]». Von nun an können die Mails bei weiterem Austausch von beiden Ticketing-Systemen erkannt und dem richtigen Ticket zugewiesen werden.

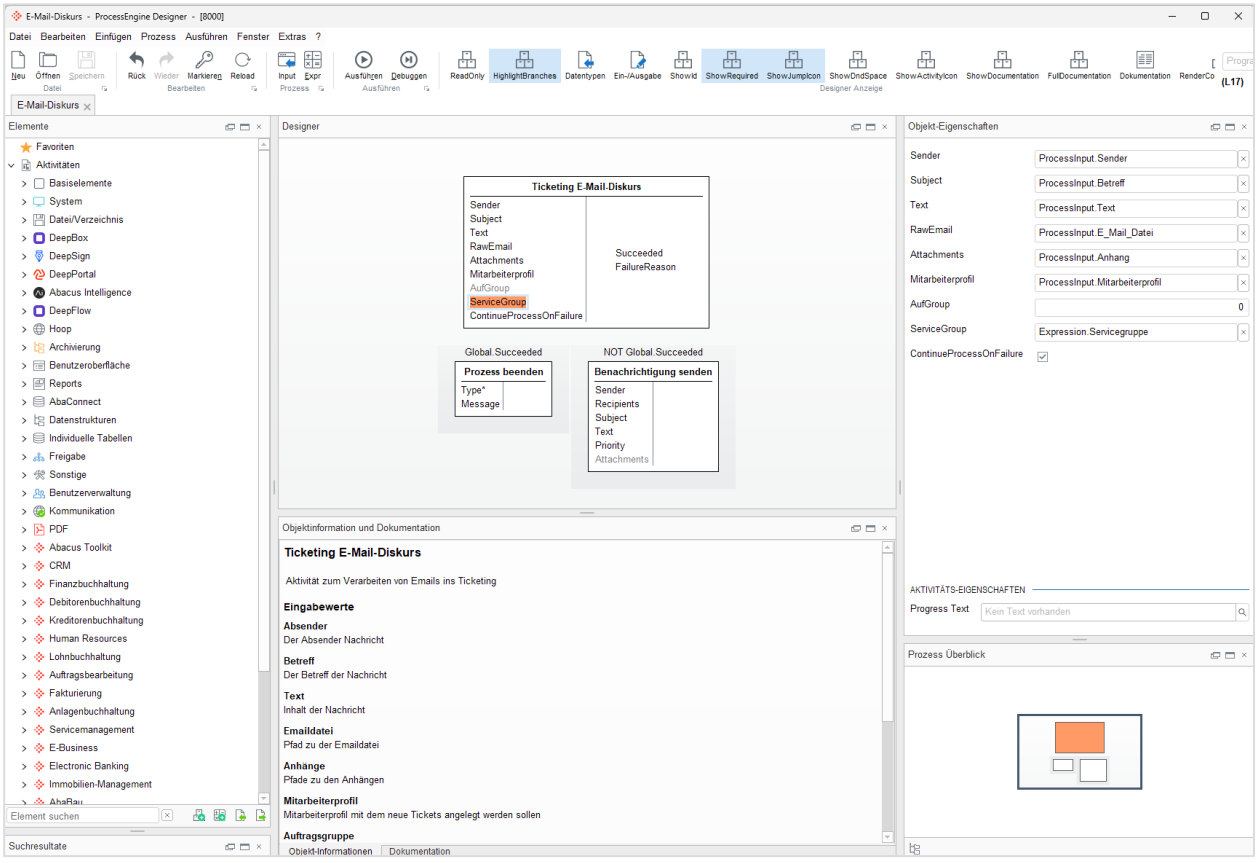
1.5.1 Konfiguration

Im Programm 621 «Applikationseinstellungen» kann unter «Serviceauftrag / Ticketing / E-Mail-Diskurs» pro Servicegruppe ein Präfix mit sechs Zeichen definiert werden.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG



In der Prozess-Aktivität «Ticketing E-Mail-Diskurs» steht neu die Objekt-Eigenschaft «ServiceGroup» zur Verfügung. Mit dieser Eigenschaft wird bei einem Maileingang bei der Erstellung eines neuen Tickets die Servicegruppe verwendet.

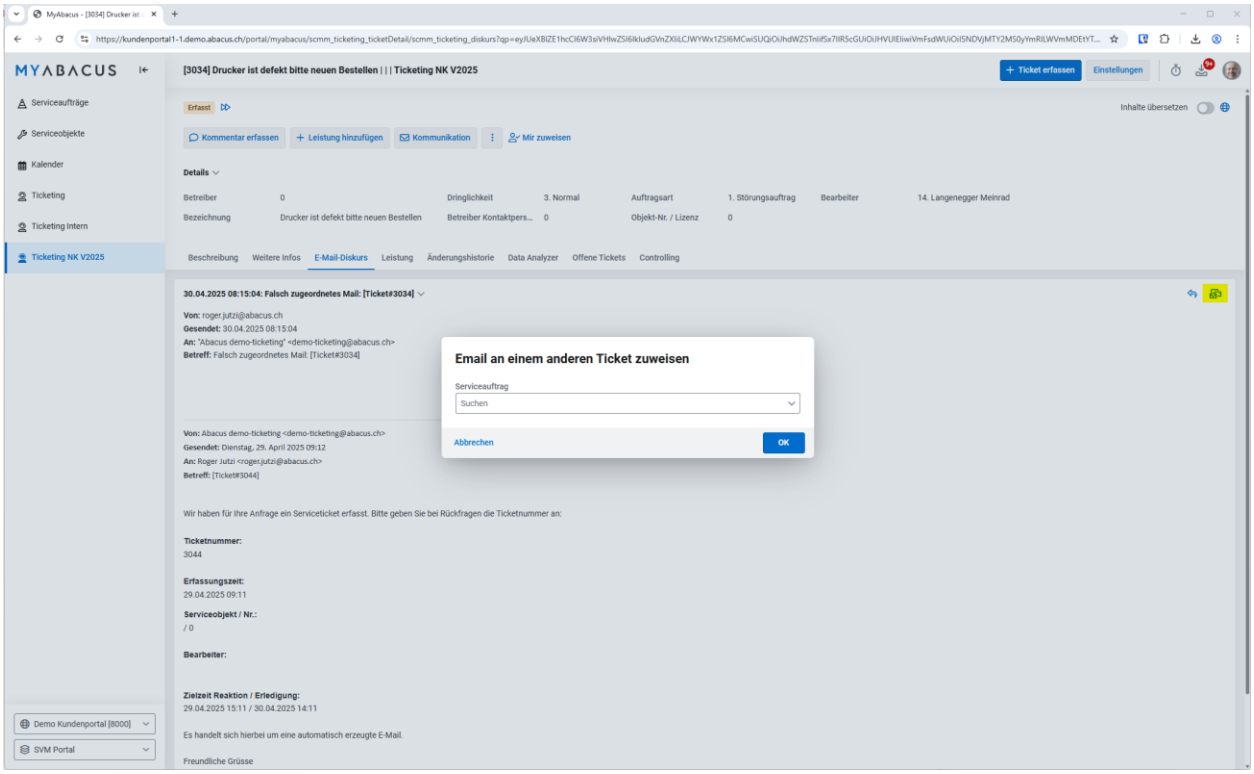


Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

Hinweis: Abacus empfiehlt beim Einsatz des E-Mail-Diskurs eine Servicegruppe zu führen, auch wenn kein Zugriffsschutz auf Tickets benötigt wird.

1.6 E-Mail einem anderen Ticket zuweisen

Ab SP Mai 2025 steht im E-Mail-Diskurs eine Funktion zur Verfügung, mit welcher ein E-Mail einem anderen Ticket zugewiesen werden kann.



Beispiel: Ein Mail aus einem fremdem Ticket-System wird mit einer Ticket-Erkennung (z. B. «[Ticket#1000] – WG: Anfrage) an ein Postfach weitergeleitet, welches vom Abacus-Ticketing-System abgefragt wird. Dieses Mail wird nun im Abacus-Ticketing dem Ticket-Nr. 1000 zugeordnet. Mit der neuen Funktion besteht die Möglichkeit, ein falsch zugeordnetes Mail dem richtigen Ticket zuzuweisen.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

2. Kundenportal

Das externe Kundenportal wurde einem Redesign unterzogen. Zudem wurde das Login-Verfahren vereinfacht und es kann neu eine eigene URL verwendet werden.

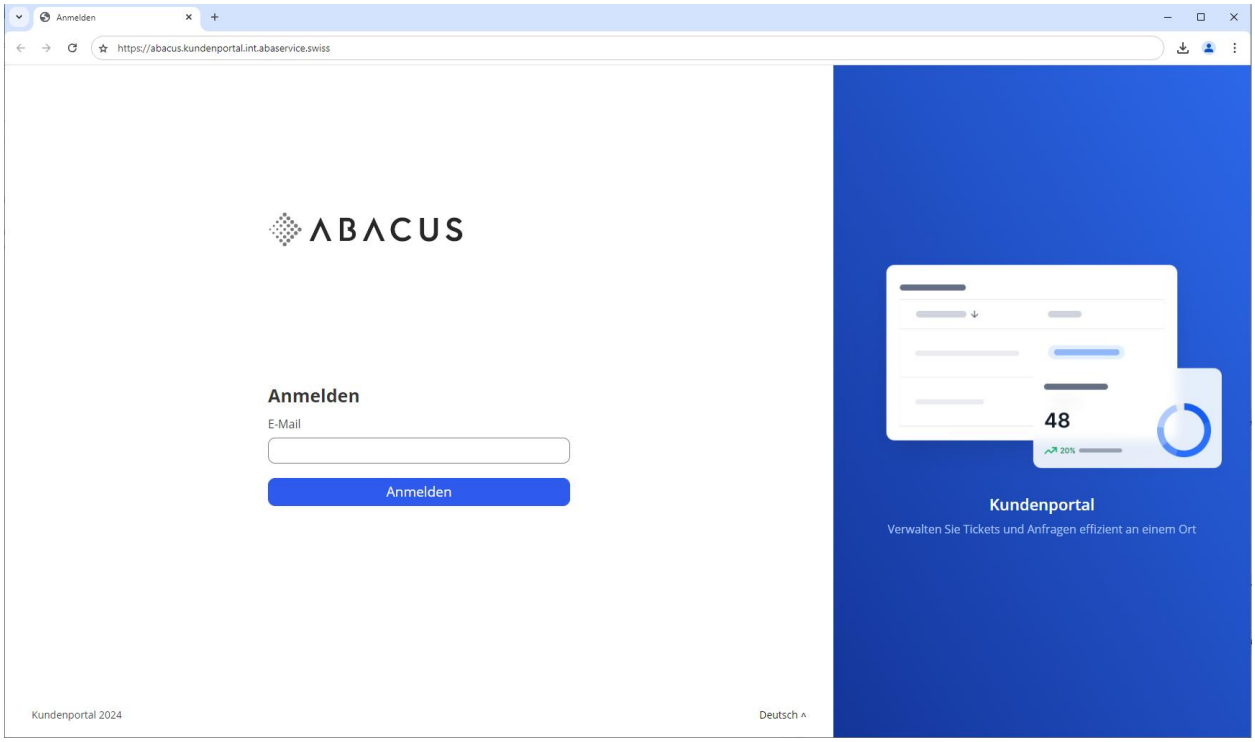
Beispiel: Ein Mitarbeiter eines Kunden kann sich im Kundenportal anmelden, den Status eines Tickets ansehen, Kommentare auf ein Ticket erfassen oder auch ein neues Ticket erfassen.

2.1 Kundenportal

Mit dem Kundenportal bietet sich Endkunden die Möglichkeit, Tickets bzw. Störungsaufträge in einem Online-Portal zu erfassen und Informationen zu Serviceobjekten wie beispielsweise Systemdokumentationen oder Handbücher nachzuschlagen.

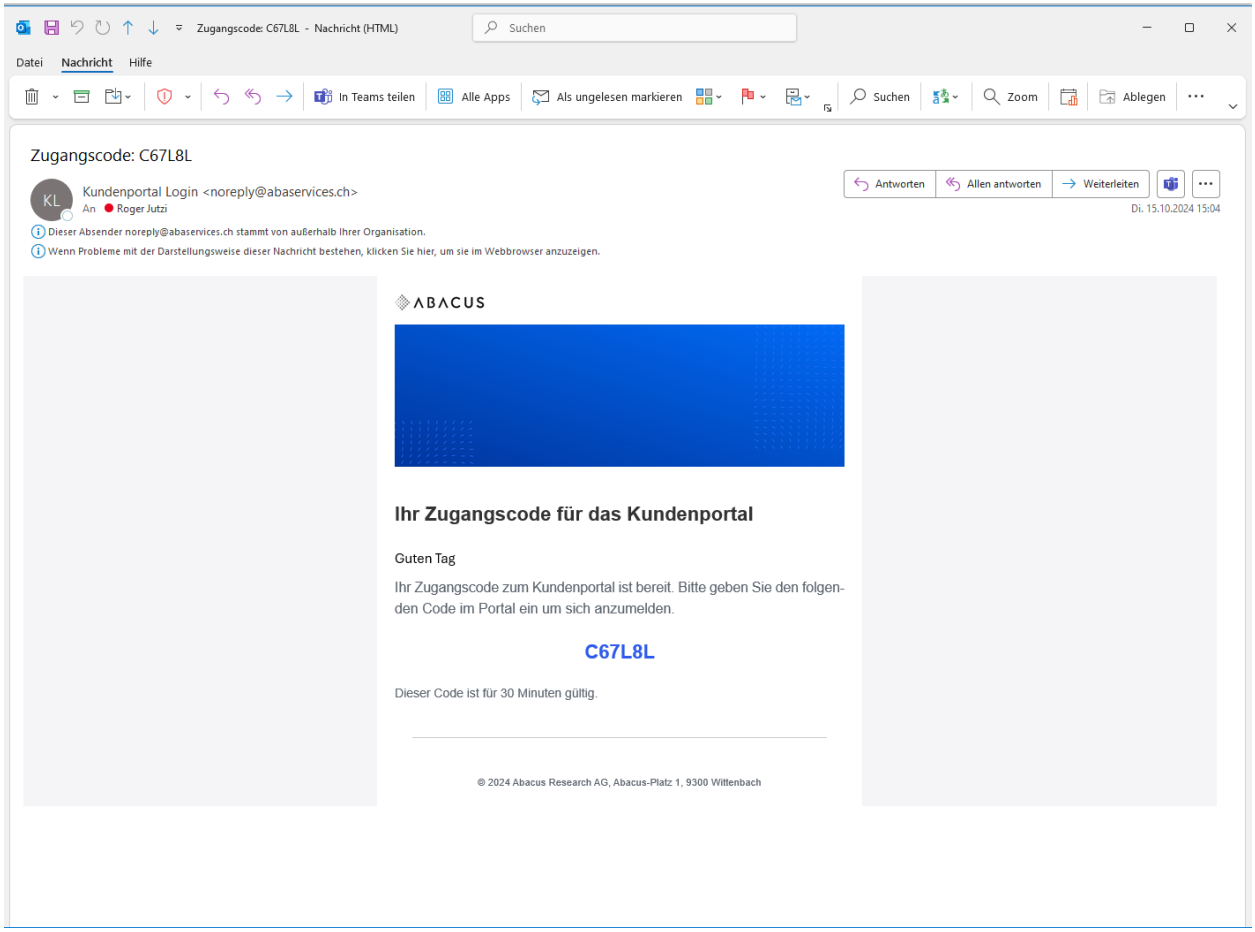
2.1.1 Vereinfachtes Login

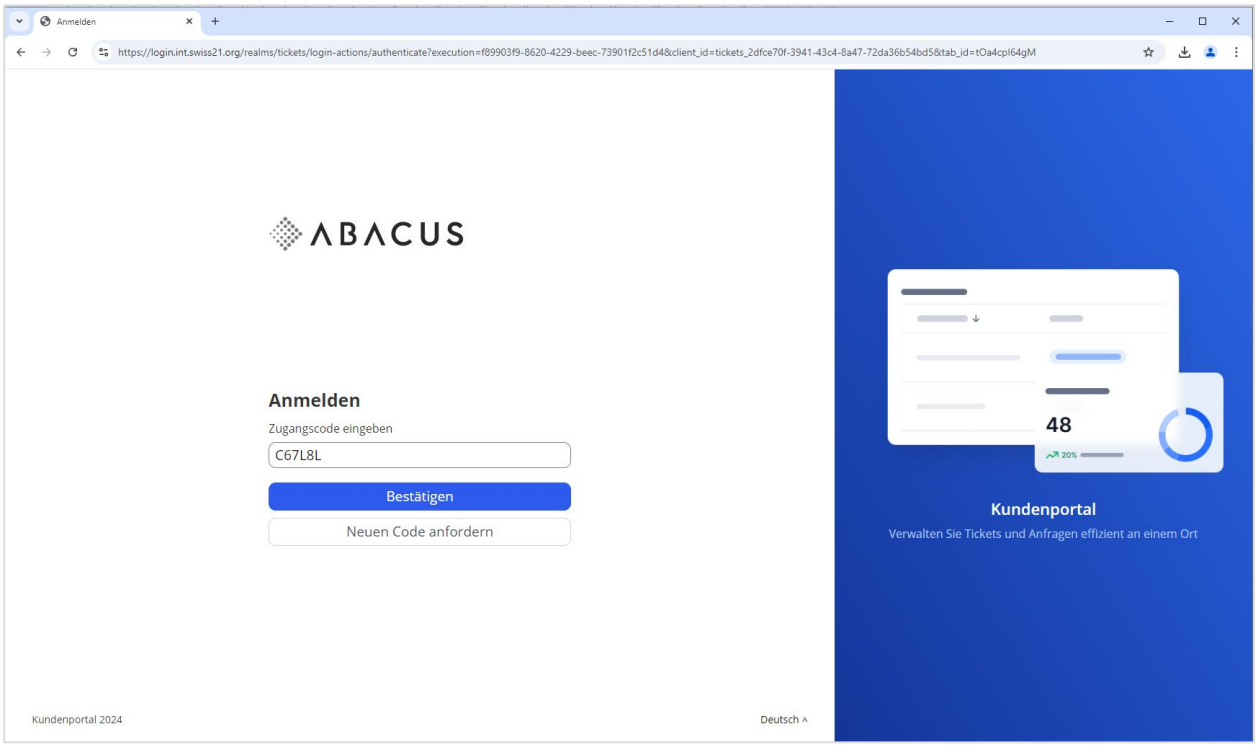
Der Endkunde kann sich auf der für das Kundenportal registrierten Internet-Seite durch Eingabe der E-Mail-Adresse einen Einmal-Code für das Login bestellen.



Der Einmal-Code wird per E-Mail zugestellt und kann über die Kopieren-Funktion in die Zwischenablage übernommen und in die Anmeldemaske kopiert werden.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG



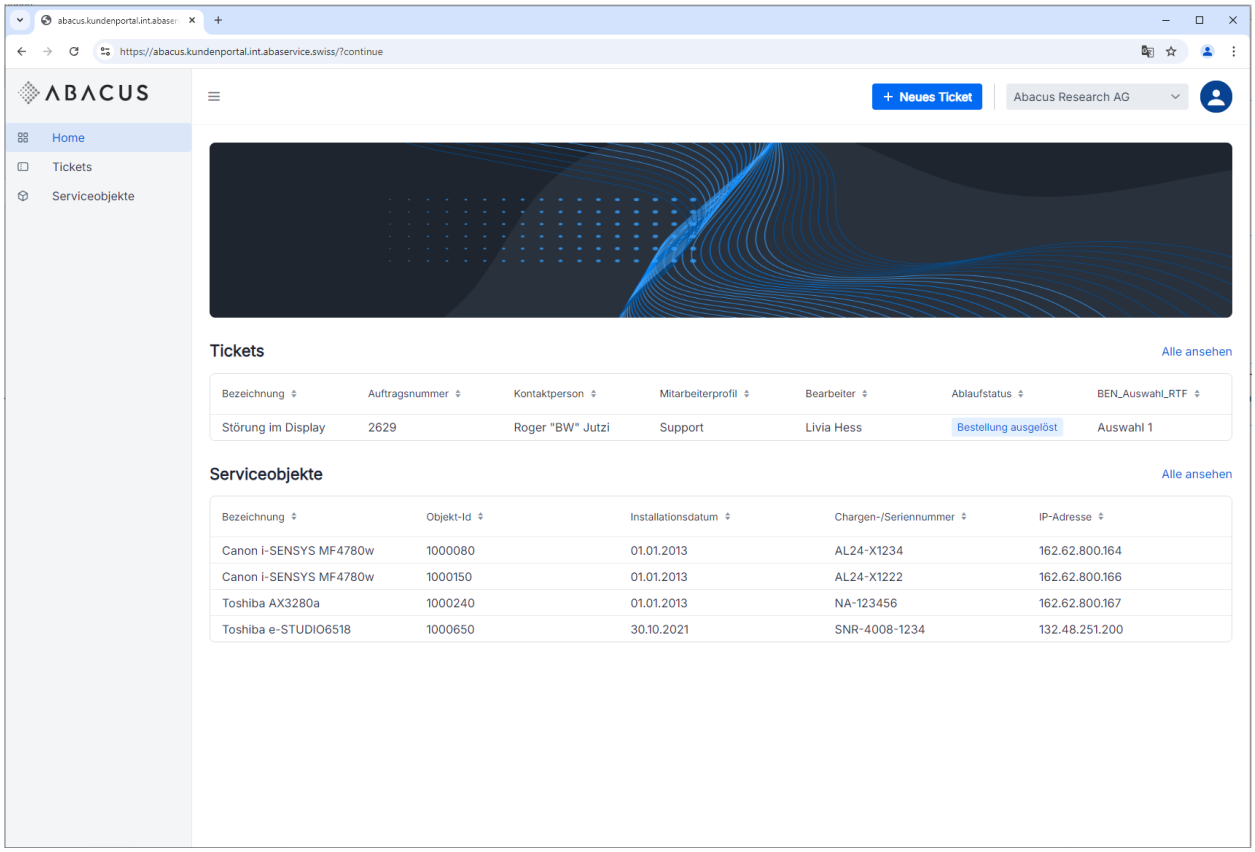


Hinweis: Damit eine Anmeldung möglich ist, muss die E-Mail-Adresse vom Anbieter des Kundenportals im Programm 392 «AbaService aufschalten» freigeschalten werden.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

2.1.2 Startseite HOME

Nach der Anmeldung wird die Startseite «Home» angezeigt, auf welcher eine Übersicht über die offenen Tickets und aufgeschalteten Serviceobjekte dargestellt wird. In der Navigation links oder über «Alle ansehen» besteht die Möglichkeit auf die Seiten «Tickets» oder «Serviceobjekte» zu wechseln.



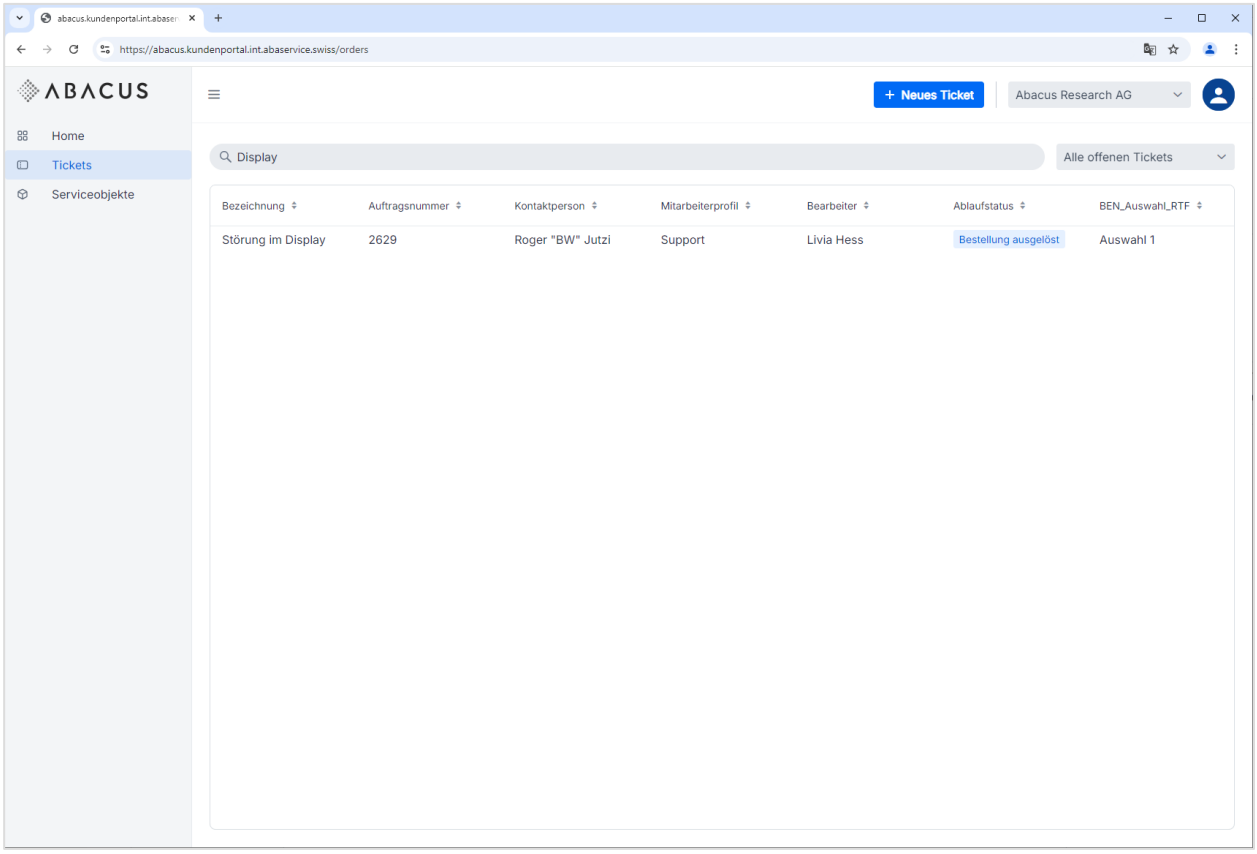
Hinweis: Die Anzeige der Seite «Serviceobjekte», kann in den Applikationseinstellungen definiert werden.

2.1.3 Ticket-Übersicht

In der Ticket-Übersicht werden standardmässig alle offenen Tickets angezeigt. Über einen Filter kann ausgewählt werden, welche Tickets angezeigt werden:

- Meine offenen Tickets
- Alle offenen Tickets
- Meine archivierten Tickets
- Alle archivierten Tickets
- Alle Tickets

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG



Im Suchfeld kann über die angezeigten Spalten gesucht werden. Welche Spalten angezeigt werden, kann in den Applikationseinstellungen definiert werden.

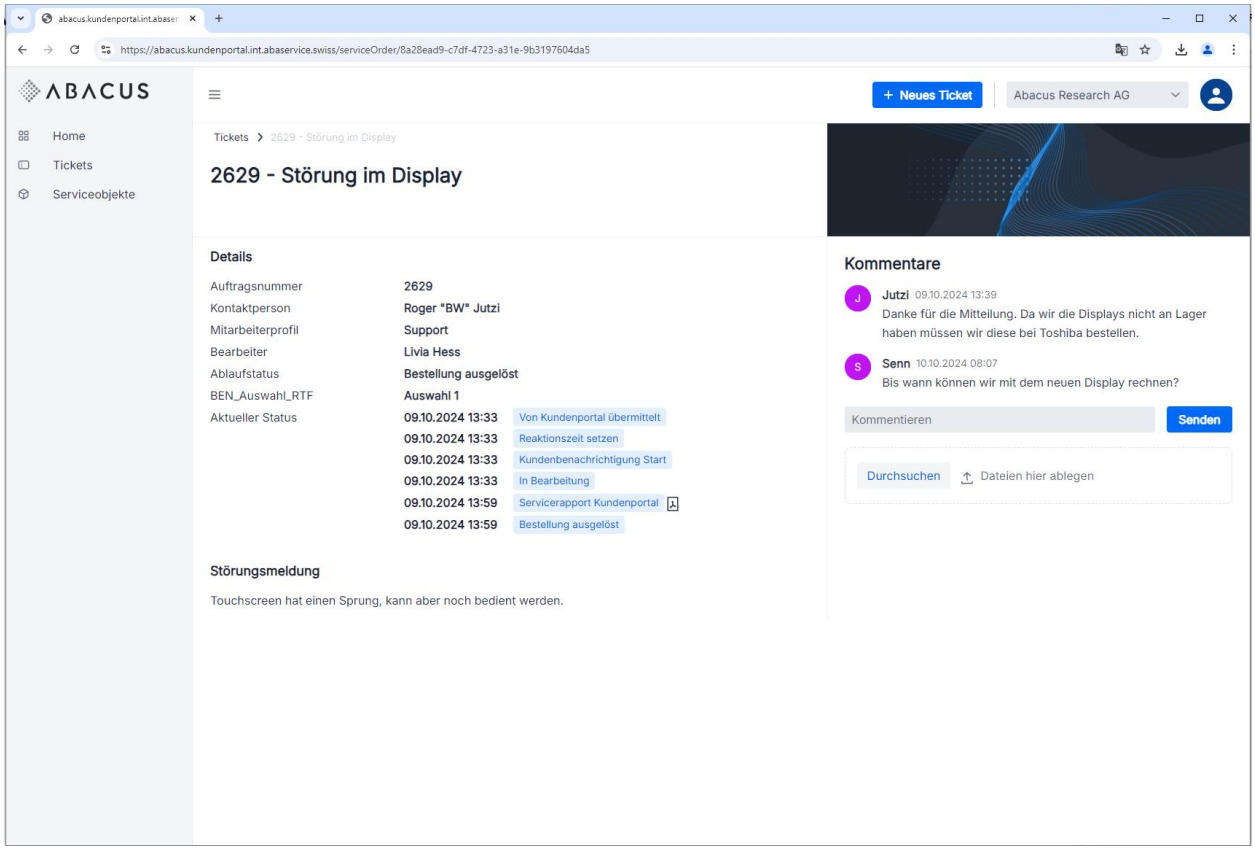
Hinweis: Pro Endkunde (Betreiber, Vertriebspartner, Verwaltung, Eigentümer) werden die 500 letzten Tickets angezeigt. Relevant dafür ist das Feld RAK.Erstellung.

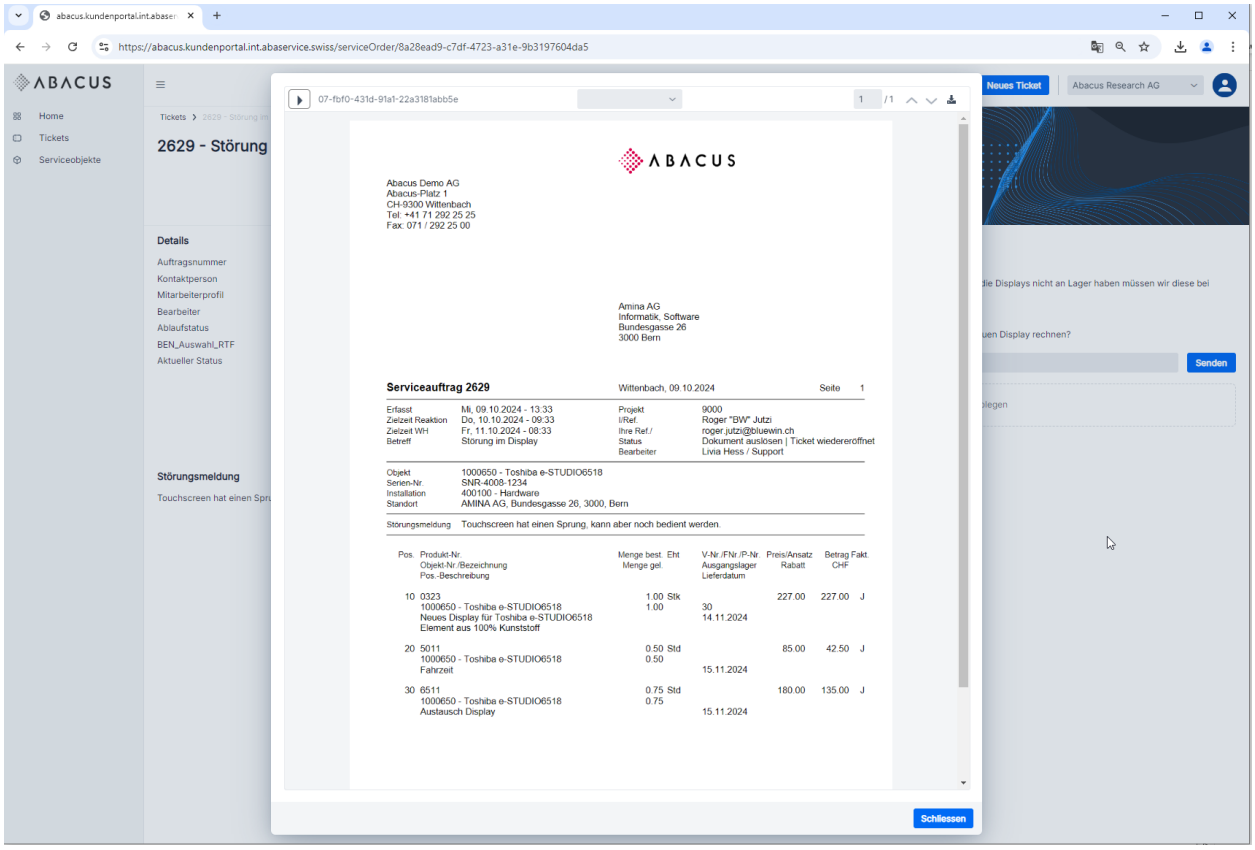
2.1.4 Ticket-Detail

Auf dem Ticket-Detail werden die wichtigsten Informationen zum Ticket angezeigt:

- Ticket-Nr.
- Bezeichnung
- In den Applikationseinstellungen definierte Felder
- Ticket-Historie aus Ablaufsteuerung
- Dokumente die über die Ablaufsteuerung generiert wurden
- Störungsmeldung

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG





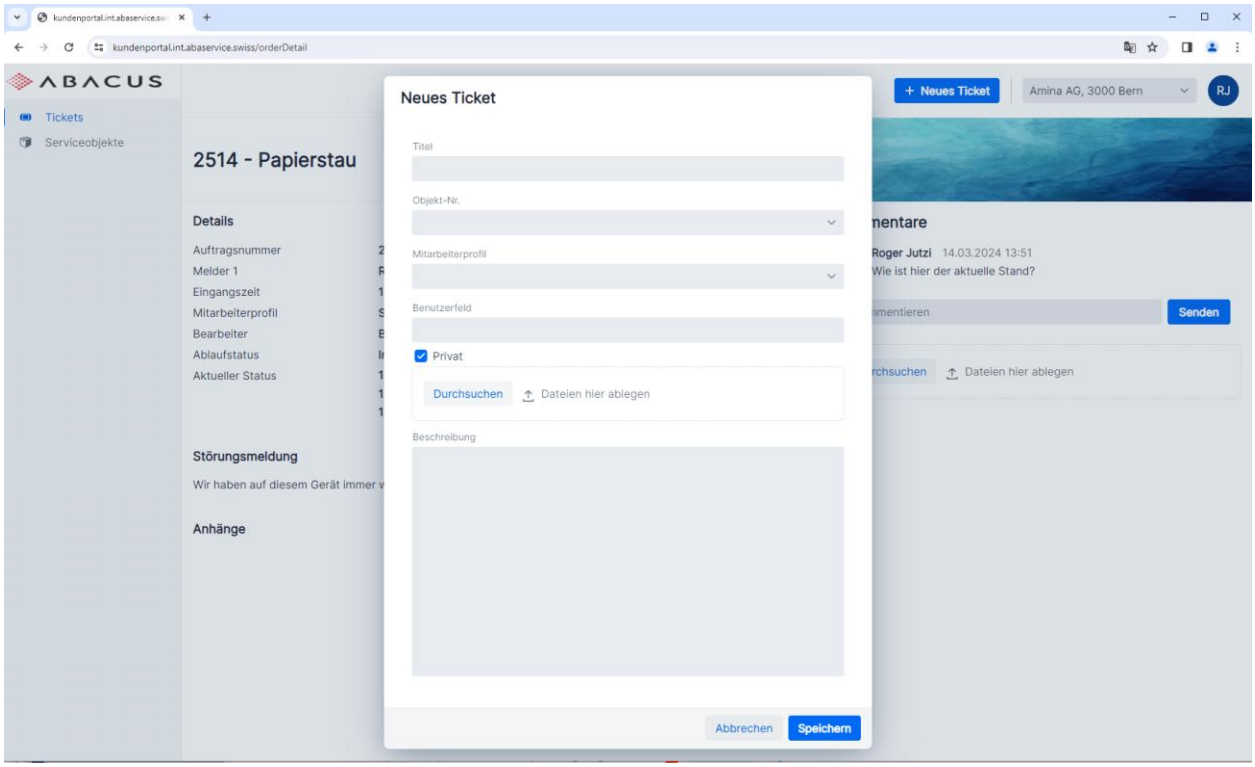
Im Bereich «Kommentare» werden öffentliche Kommentare angezeigt, welche im MyAbacus Ticketing erfasst wurden. Es besteht zudem die Möglichkeit neue Kommentare zu erfassen.

Hinweis: Es werden nur externe Kommentare aus dem Ticketing angezeigt. Der Erfasser eines Tickets im Kundenportal wird im Abacus-Ticketing automatisch als Beobachter eingetragen. Wird im Abacus-Ticketing ein Kommentar erfasst, wird der Erfasser des Tickets automatisch per E-Mail benachrichtigt.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

2.1.5 Ticket erfassen

Über den Button «Neues Ticket» kann ein neues Ticket erstellt werden. Welche Felder bei der Ticket-Erfassung angezeigt werden, kann in den Applikationseinstellungen definiert werden. Neben der Ticketbeschreibung können dem Ticket auch Dateien angehängt werden.

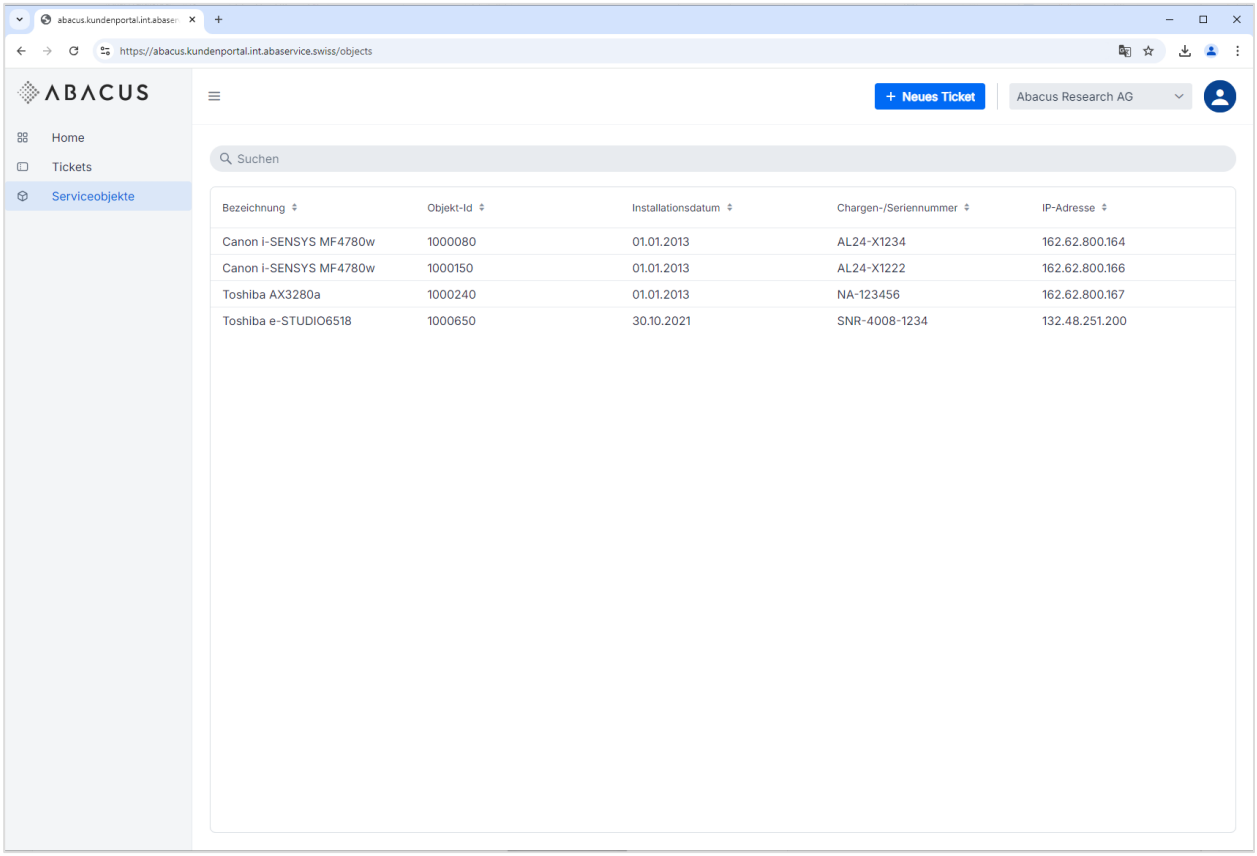


Hinweis: Über die Sichtbarkeit «Privat» kann bestimmt werden, dass nur der Erfasser das Ticket sieht. Wird die Sichtbarkeit «Öffentlich» gewählt, kann das Ticket von allen Mitarbeiten des Endkunden eingesehen werden. Standardmässig ist die Einstellung «Privat» aktiv. Die Sichtbarkeit kann nach dem Speichern des Tickets nicht mehr geändert werden.

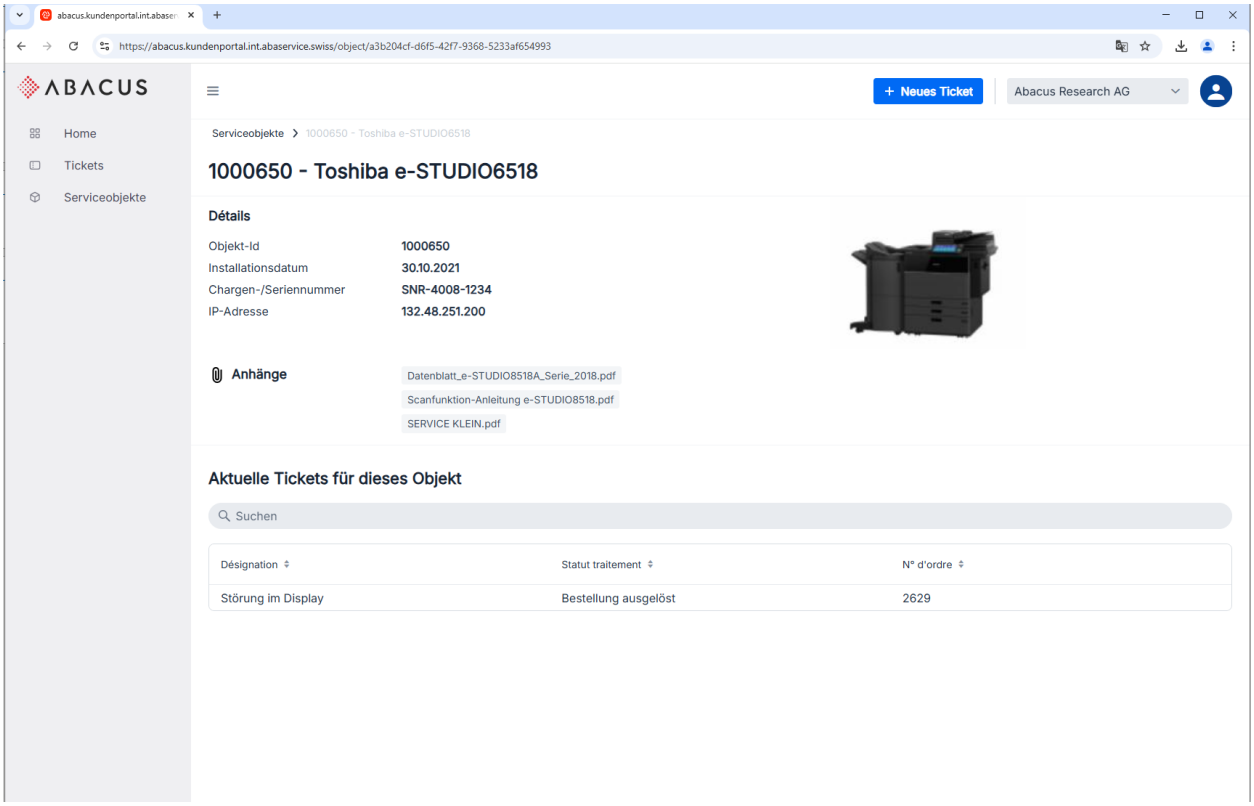
2.1.6 Objekt-Übersicht

In der Objektübersicht werden alle für das Kundenportal aktivierten Serviceobjekte angezeigt. Es kann bestimmt werden, welche Felder bzw. Informationen angezeigt werden. Über den Button «Details» kann das einzelne Serviceobjekt aufgerufen werden.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG



In den Detail-Informationen können Informationen aus dem Serviceobjekt-Dossier, wie beispielsweise eine Bedienungsanleitung, aufgerufen werden. Ebenfalls sind die offenen Tickets ersichtlich und optional können die archivierten Tickets angezeigt werden. Es steht eine Suche zur Verfügung.



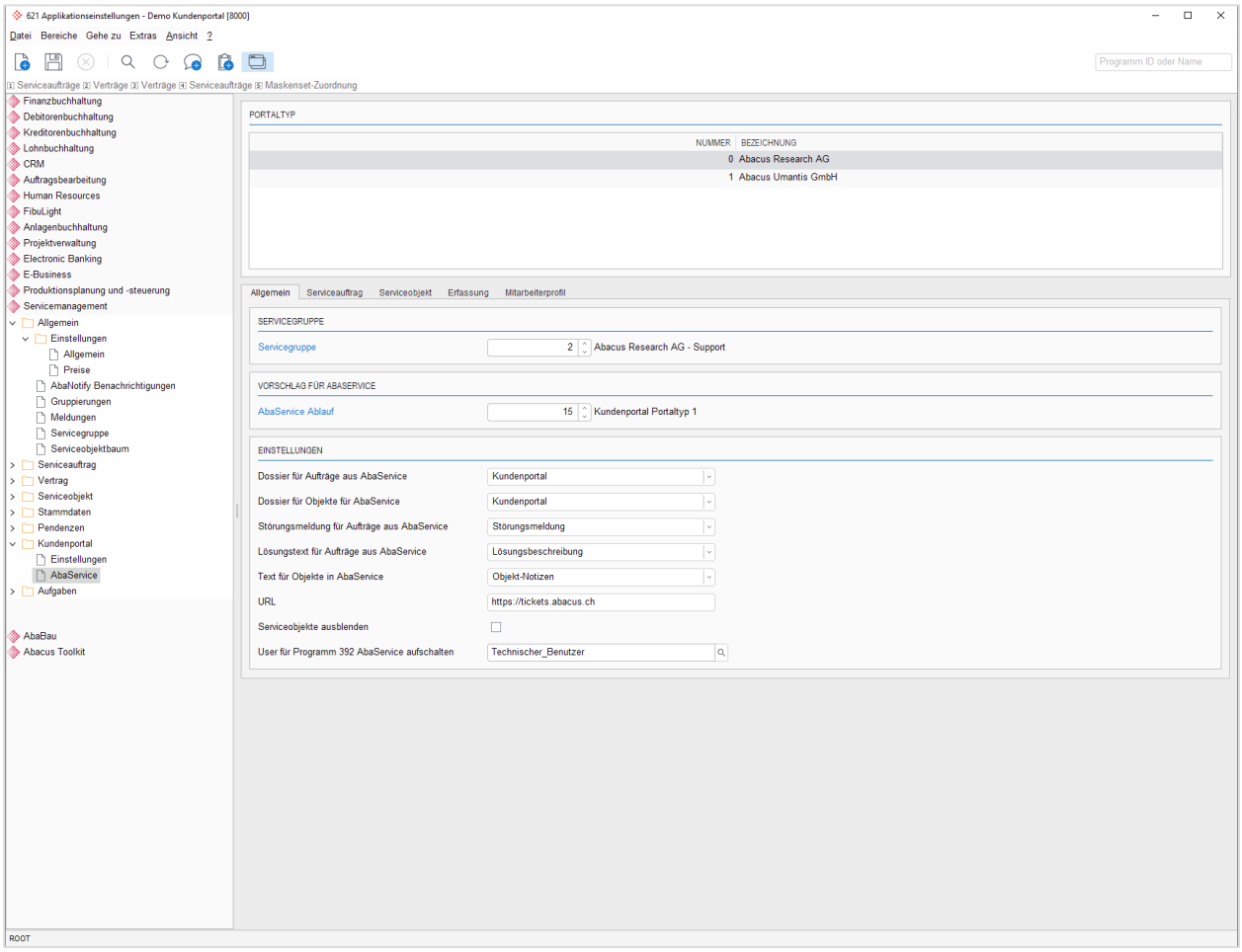
Hinweis: Es werden nur Serviceobjekt im Kundenportal angezeigt, auf welchen das Flag «Auf Kundenportal anzeigen» aktiviert ist.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

2.2 Konfiguration

2.2.1 Portaltypen

Im Programm 621 «Applikationseinstellungen» steht unter «Kundenportal/AbaService» defaultmässig der Portaltyp 0 mit dem Mandantennamen zur Verfügung. Wird mit verschiedenen Geschäftsbereichen oder Support-Abteilungen mit unterschiedlichen Anforderungen gearbeitet, können optional weitere Portaltypen eröffnet werden. Die Einstellungen können anschliessend pro Portaltyp vorgenommen werden.



2.2.2 Allgemein

Unter Allgemein können folgende Informationen definiert werden:

- Servicegruppe
  Die Servicegruppe wird benötigt, damit der Mitarbeitende, welcher neue Kunden freischaltet, nur Kunden für den eigenen Portaltypen freischalten kann
- Vorschlag, welcher Ablauf verwendet wird
- Dossier für Aufträge
- Dossiere für Serviceobjekte
- Störungsmeldung
- Lösungstext
- Text für Serviceobjekte
- URL
- Bereich Serviceobjekte ausblenden

Achtung: Damit das Ticketing genutzt werden kann, muss eine eigene URL wie z. B. tickets.firma-xy.ch registriert und hinterlegt werden. Bei der Registrierung kann als CNAME "group-a.proxies.services-infra.ch» verwendet werden. Ist die URL registriert, muss diese per E-Mail dem SVM-Support gemeldet

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

werden, damit die Weiterleitung seitens Kundenportal beim Hoster Arcanite vorgenommen werden kann: svm.support@abacus.ch

2.2.3 Serviceauftrag

In der Lasche «Serviceauftrag» können die Felder definiert werden, welche in der Ticket-Übersicht und im Ticket-Detail angezeigt werden. Es können maximal sechs Felder oder Formeldefinitionen hinzugefügt werden.

2.2.4 Serviceobjekt

In der Lasche «Serviceobjekt» können die Felder definiert werden, welche in der Serviceobjekt-Übersicht und im Serviceobjekt-Detail angezeigt werden. Es können maximal sechs Felder oder Formeldefinitionen hinzugefügt werden.

2.2.5 Erfassung

In der Lasche «Erfassung» kann definiert werden, welche Felder bei der Erfassung eines Tickets angezeigt werden. Neben den Felder Serviceobjekt und Mitarbeiterprofil können Benutzerfelder ausgewählt werden. Es sind maximal sechs Felder möglich.



Hinweis: Es können nur Benutzerfelder mit RTF-Auswahllisten angezeigt werden, Radio-Auswahllisten sind nicht möglich

2.2.6 Mitarbeiterprofil

In der Lasche «Mitarbeiterprofil» kann bestimmt werden, welche Mitarbeiterprofile in der Auswahl angezeigt werden.

2.2.7 Benutzer für Aufschaltung AbaService

Pro Portaltyp kann bestimmt werden, mit welchem Benutzer die Aufschaltung der Endkunden im Programm 392 «AbaService aufschalten» erfolgt.



Hinweis: Der Benutzer, welcher für die Aufschaltung hinterlegt wird, darf mit keinem Mitarbeitenden verknüpft sein, da sonst beim Anlegen der Tickets über das Kundenportal der mit dem Benutzer verknüpfte Mitarbeitende, auf dem Ticket hinterlegt wird.

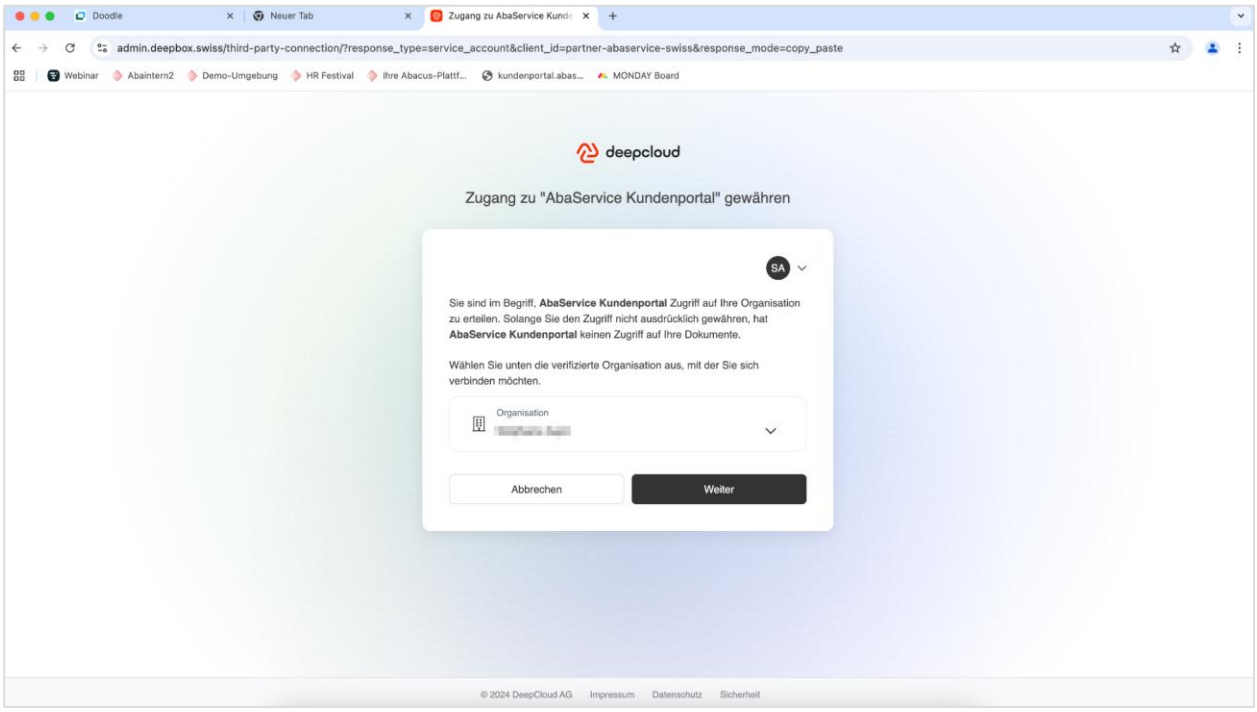
Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

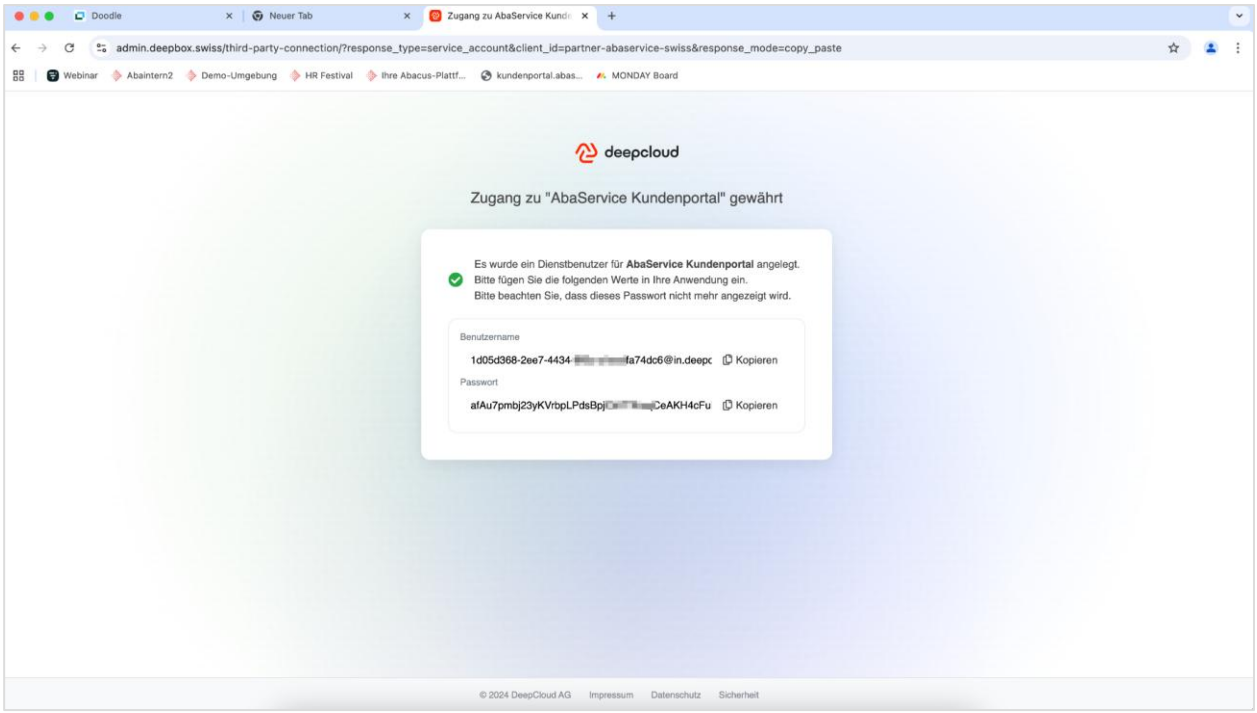
2.3 Onboarding – Vereinfachtes Login

Ab der Version 2025 steht das vereinfachte Login für das Kundenportal zur Verfügung. Das bedeutet, dass der Endkunde, welcher das Kundenportal nutzen will, kein Deep-Konto mehr benötigt.

Damit das vereinfachte Login genutzt werden kann, muss im Programm 621 «Applikationseinstellungen» unter «Kundenportal/Einstellungen» das Kundenportal aktiviert, das Schlüsselfeld ausgewählt, das AbaService-Portal definiert und ein Service User erstellt werden. Der Service User regelt im Hintergrund die Zugriffe auf die DeepBox, welche für den Datentransfer zwischen Abacus und dem Kundenportal benötigt werden.

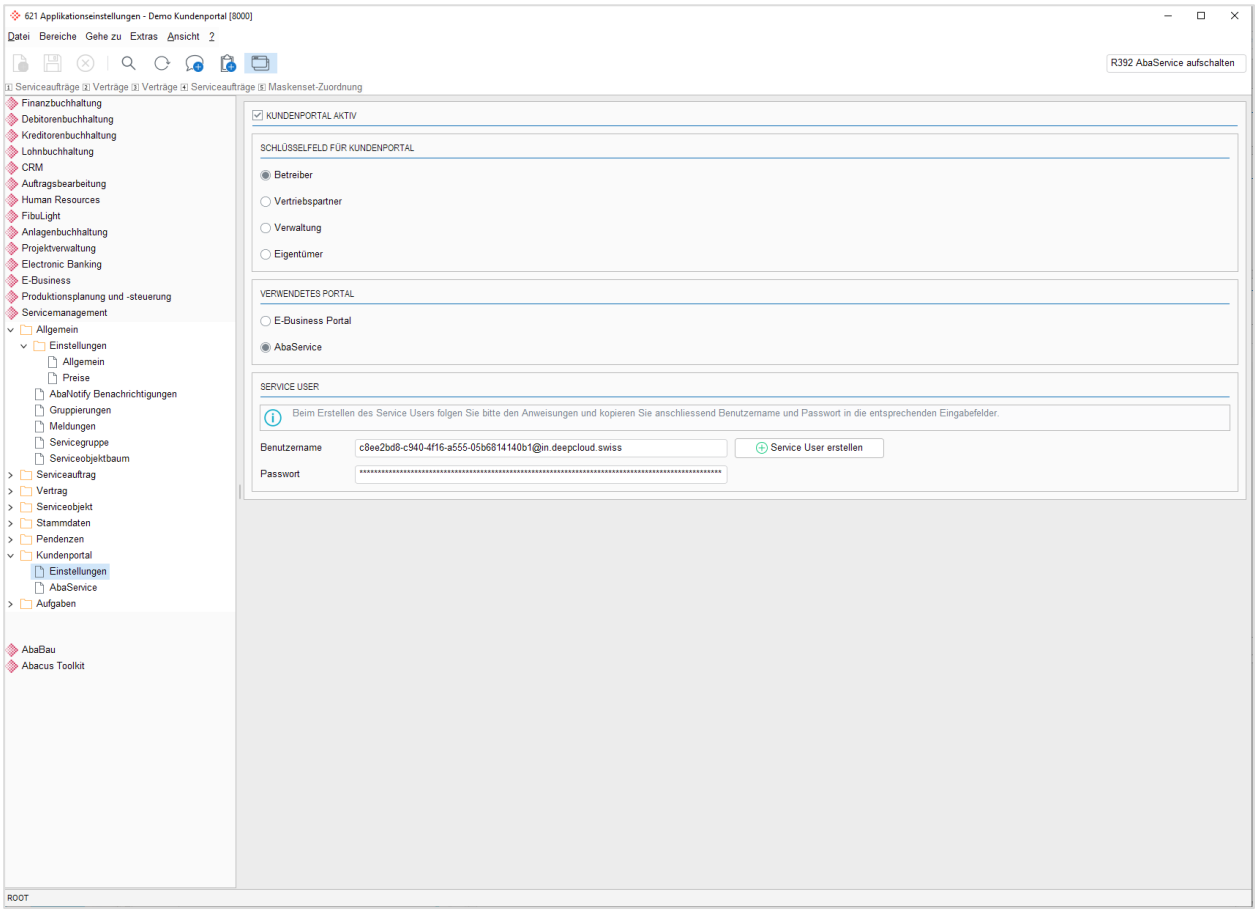
In der DeepCloud muss einmalig die richtige Organisation verbunden werden. Dieser Vorgang wird durch Anwählen des Buttons «ServiceUser erstellen» gestartet.





Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

Wurde der Zugang gewährt, können Benutzername und Passwort in den entsprechenden Feldern abgelegt und gespeichert werden.

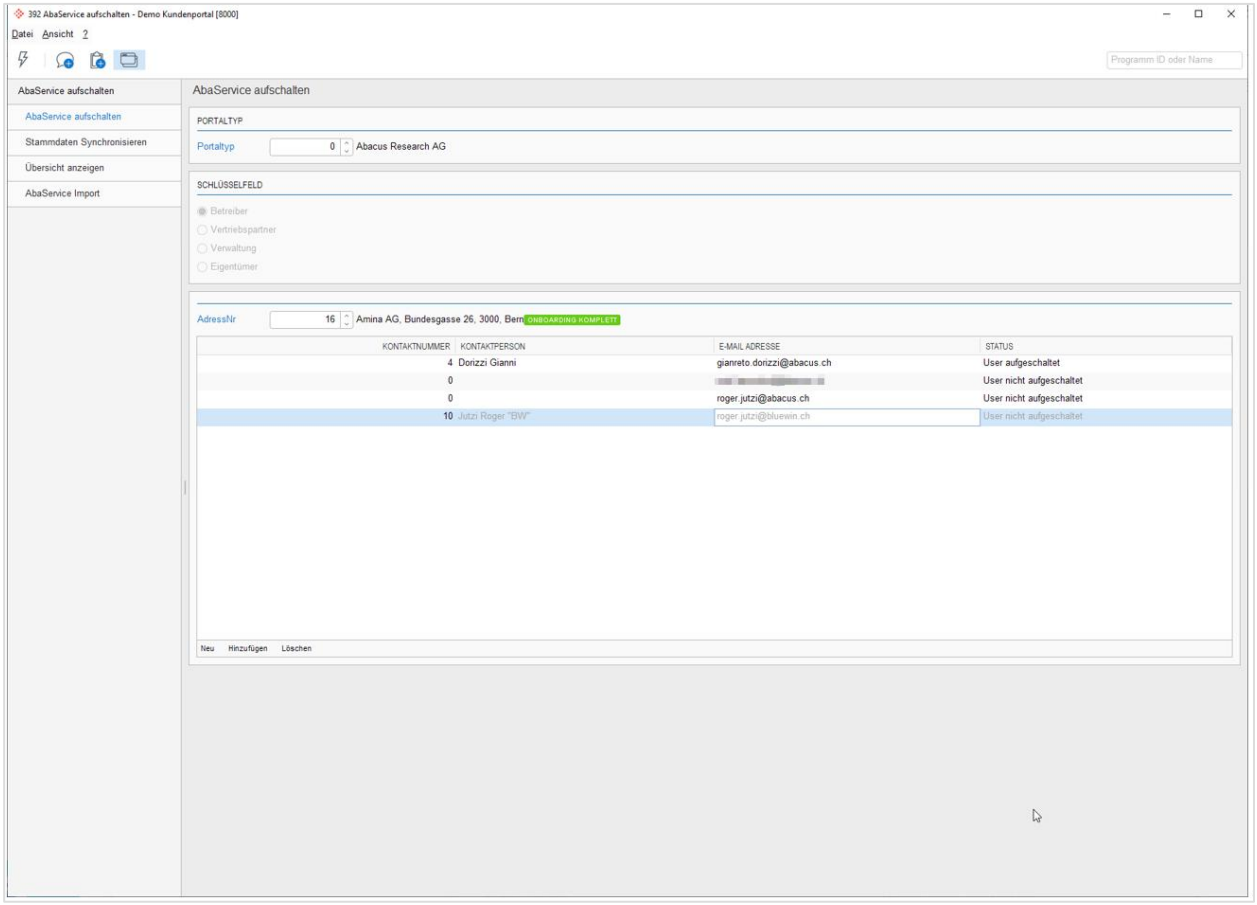


Hinweis: Auch mit dem neuen Login-Verfahren muss nach wie vor in der Deep-Konto-Verwaltung unter «Gruppen» einmalig eine Gruppe «AbaServiceUser» hinzugefügt werden. Diese Gruppe wird für den Austausch der Tickets zwischen dem Kundenportal und der Abacus-Installation benötigt.

2.3.1 AbaService aufschalten

Im Programm 392 «AbaService aufschalten» können pro Portaltyp die Benutzer aufgeschaltet werden. Über «Hinzufügen» können die Benutzer über die Kontaktperson-Auswahlliste ausgewählt werden. Über «Neu» können Benutzer, welche nicht als Kontaktperson geführt werden, ebenfalls mit der E-Mail-Adresse aufgeschaltet werden. Das Freischalten des Kunden bzw. Onboarding der Benutzer erfolgt über den Button «Ausführen». Die aufgeschalteten Benutzer können das Kundenportal sofort nutzen. Es erfolgt keine Benachrichtigung darüber an die Benutzer.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG



Wichtig: Serviceaufträge, die über das Kundenportal erfasst werden, werden mit dem Abacus-Benutzer bzw. mit dem Mitarbeitenden des verknüpften Abacus-Benutzers angelegt, welcher die Aufschaltung vorgenommen hat. Wir empfehlen daher die Aufschaltung des AbaService Kundenportals mit einem technischen Benutzer vorzunehmen, welcher in der Benutzerverwaltung mit keinem Mitarbeitenden verknüpft ist.

2.3.2 Stammdaten synchronisieren

Wurden im Programm 621 «Applikationseinstellungen» unter «Kundenportal/AbaService» Änderungen an den Einstellungen vorgenommen, können diese im Programm 392 «AbaService aufschalten» unter «Stammdaten synchronisieren» pro Portaltyp synchronisiert werden.

In diesem Bereich kann auch das Logo für das Kundenportal aufgeschaltet werden. Pro Portaltyp kann ein anderes Logo verwendet werden.

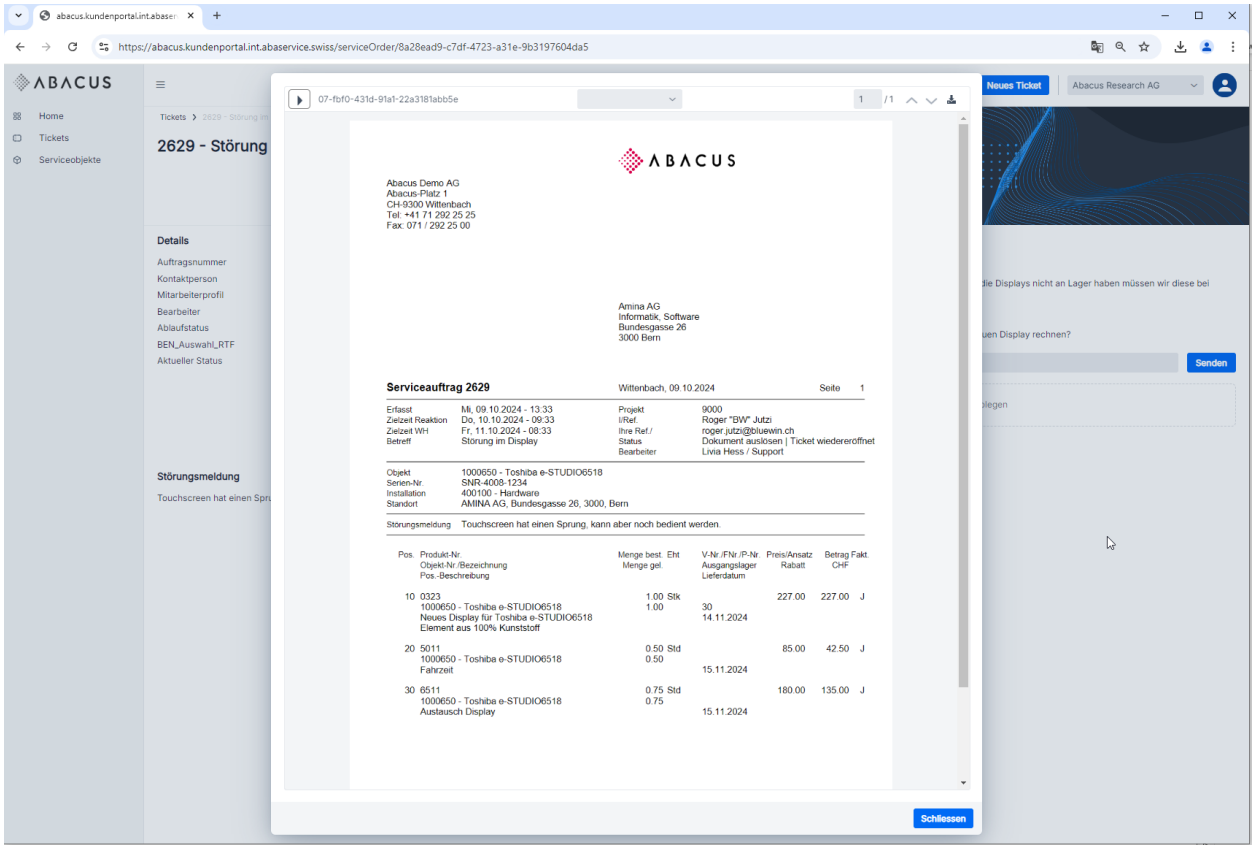
Die Auflösung des Bildes sollte wie folgt sein:

- Max Breite: 180px
- Höhe: Auto

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

2.4 Report in Ticket-Historie anzeigen

Über die Ablaufsteuerung lässt sich mit dem Ablaufschritt Dokument auslösen, ein generiertes Dokument auf dem Ticket anzeigen.

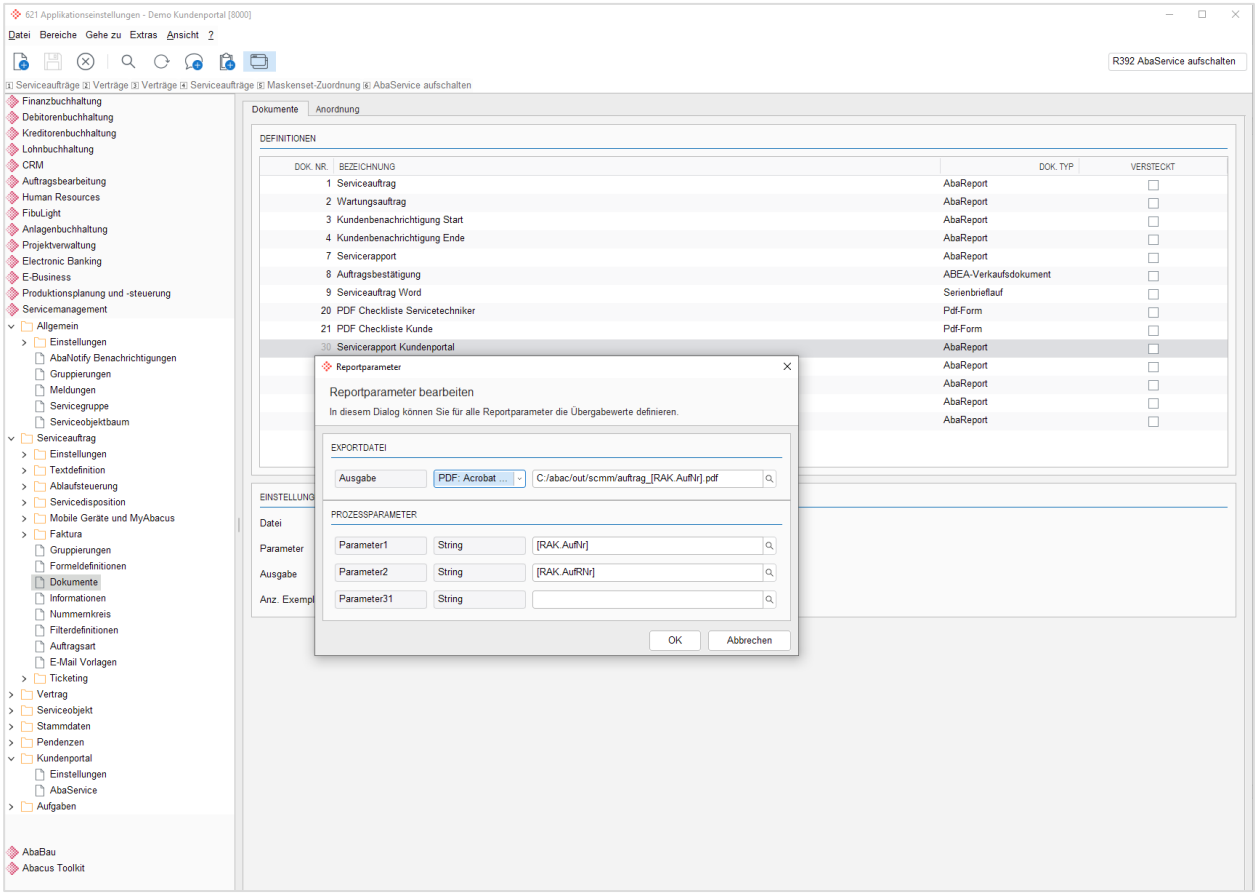


Dazu muss im Programm 621 «Applikationseinstellungen» unter «Serviceauftrag – Dokumente» ein AbaReport-Dokument mit dem Druck-Dialog «Export» definiert werden.

Unter Parameter müssen die Parameter1 [RAK.AufNr] und Parameter2 [RAK.AufRNr] sowie die Ausgabe mit Pfadangabe definiert werden.

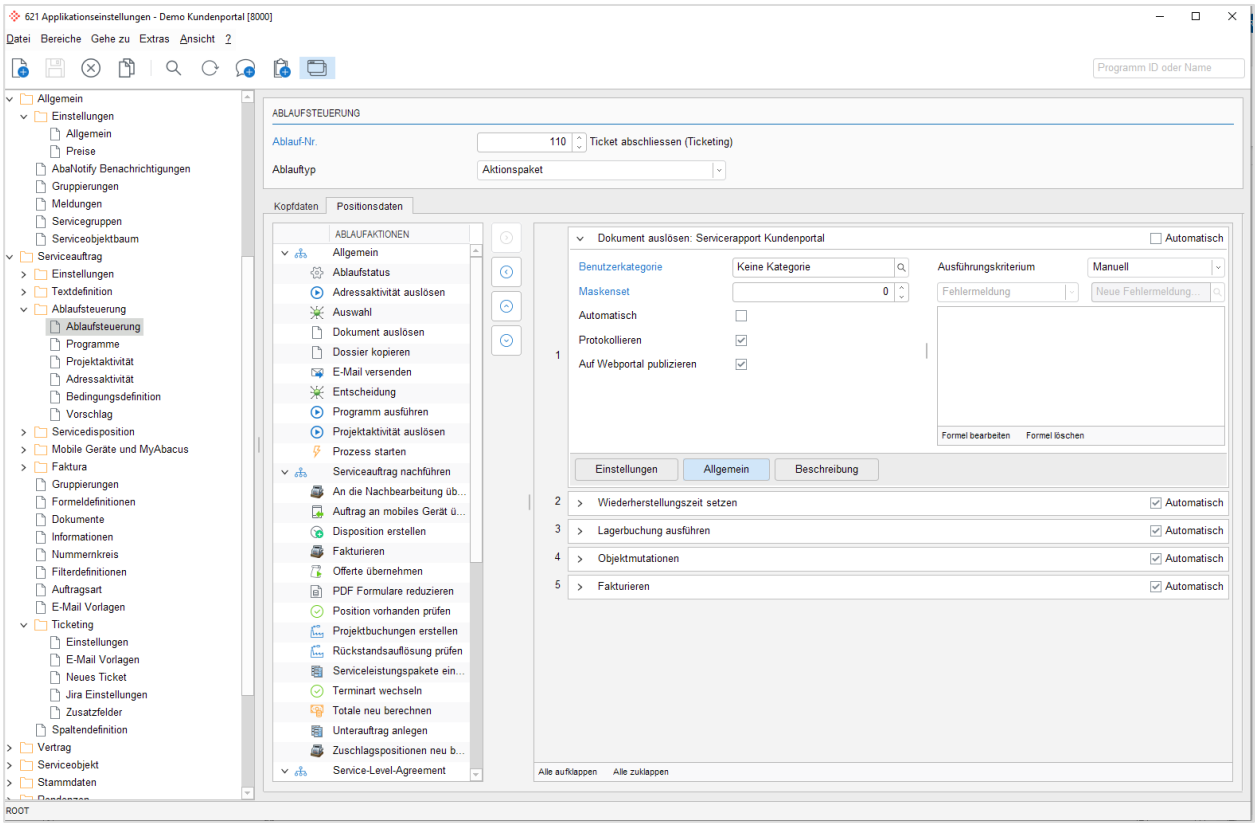
Beispiel: C:/abac/out/scmm/auftrag_[RAK.AufNr].pdf

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG



In der Ablaufsteuerung kann dieses Dokument beim Ablaufschritt «Dokument auslösen» hinterlegt werden. Auf dem Ablaufschritt muss das Flag «Auf Webportal publizieren» gesetzt werden.

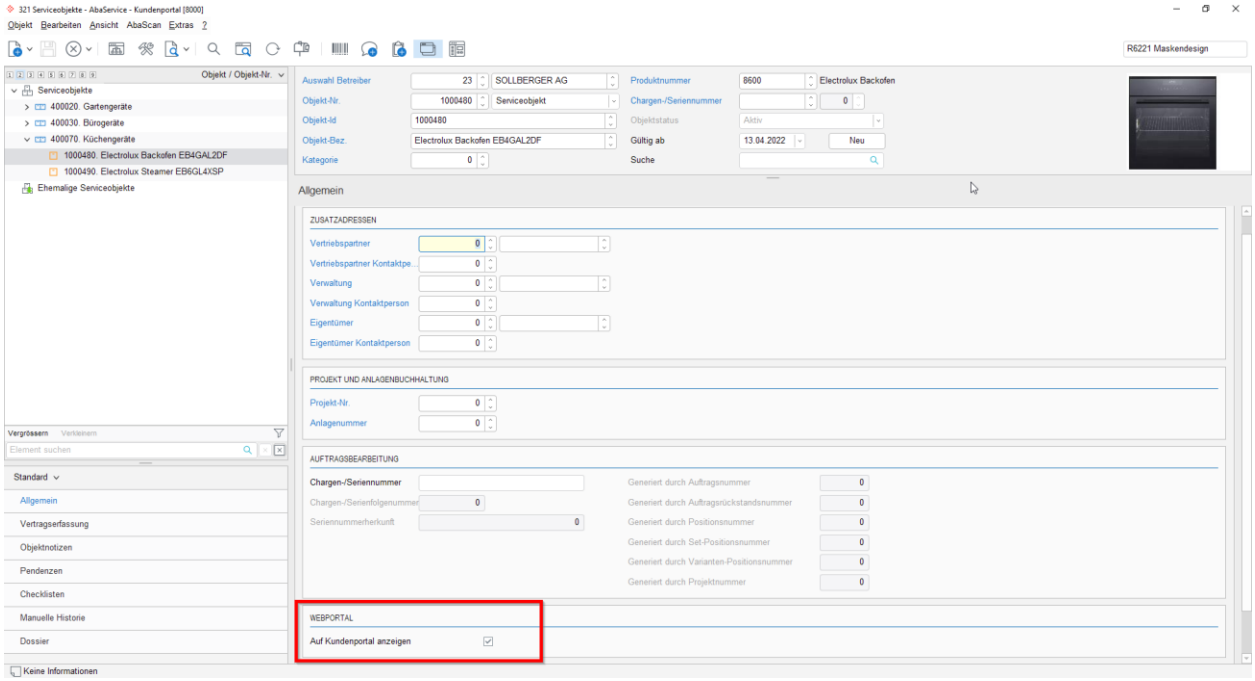
Über die Ablaufsteuerung lässt sich mit dem Ablaufschritt «Dokument auslösen», ein generiertes Dokument in der Ticket-Historie anzeigen.



Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

2.5 Serviceobjekt für Kundenportal freischalten

Pro Serviceobjekt kann bestimmt werden, ob es im Kundenportal angezeigt wird. Dazu kann im Programm 321 «Serviceobjektstamm» das Flag «Auf Kundenportal anzeigen» (RBO.AbacusCity) gesetzt werden.



2.6 Lizenzierung

Am Preismodell hat sich nichts geändert. Für das Kundenportal muss keine SVM-Option lizenziert werden. Der Anbieter des Kundenportals benötigt ein DeepBox-Abo «Medium» oder «Large».

Mit dem Abo «Medium» können bis zu 1000 Boxen erstellt werden. Werden mehr als 1000 Boxen benötigt, muss das Abo «Large» gewählt werden. Für jedes erfasste Ticket im Kundenportal wird CHF 0.20 verrechnet.

Zusammengefasst sieht das Pricing wie folgt aus:

- DeepBox-Abo Medium: CHF 99 / Monat bis zu 1000 Boxen AbaService
- DeepBox-Abo Large: CHF 199 / Monat ab 1001 Boxen AbaService
- Pro AbaService-Box: kostenlos
- Preis pro Ticket: CHF 0.20

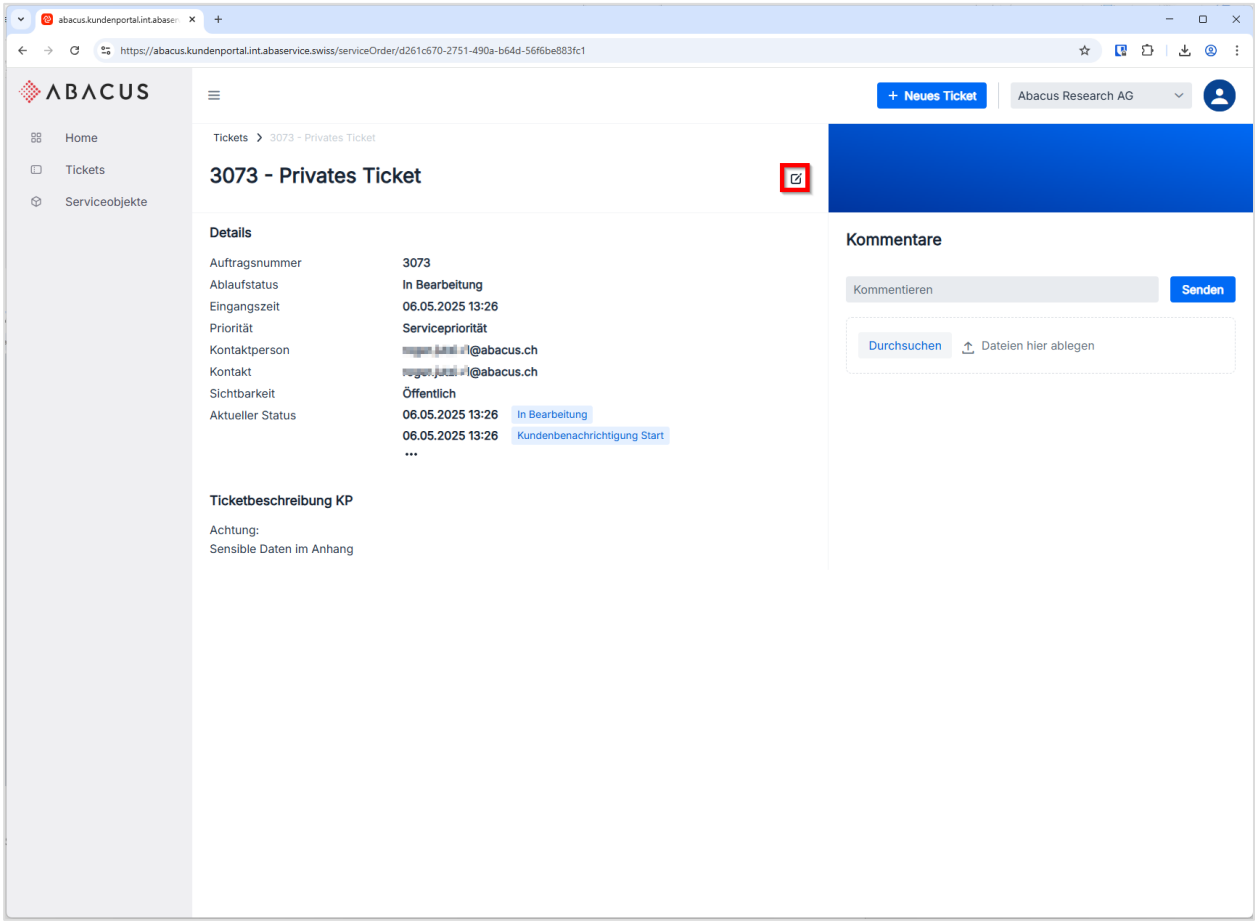
Hinweis: Die Verrechnung der Abos und Tickets läuft über DeepBox.

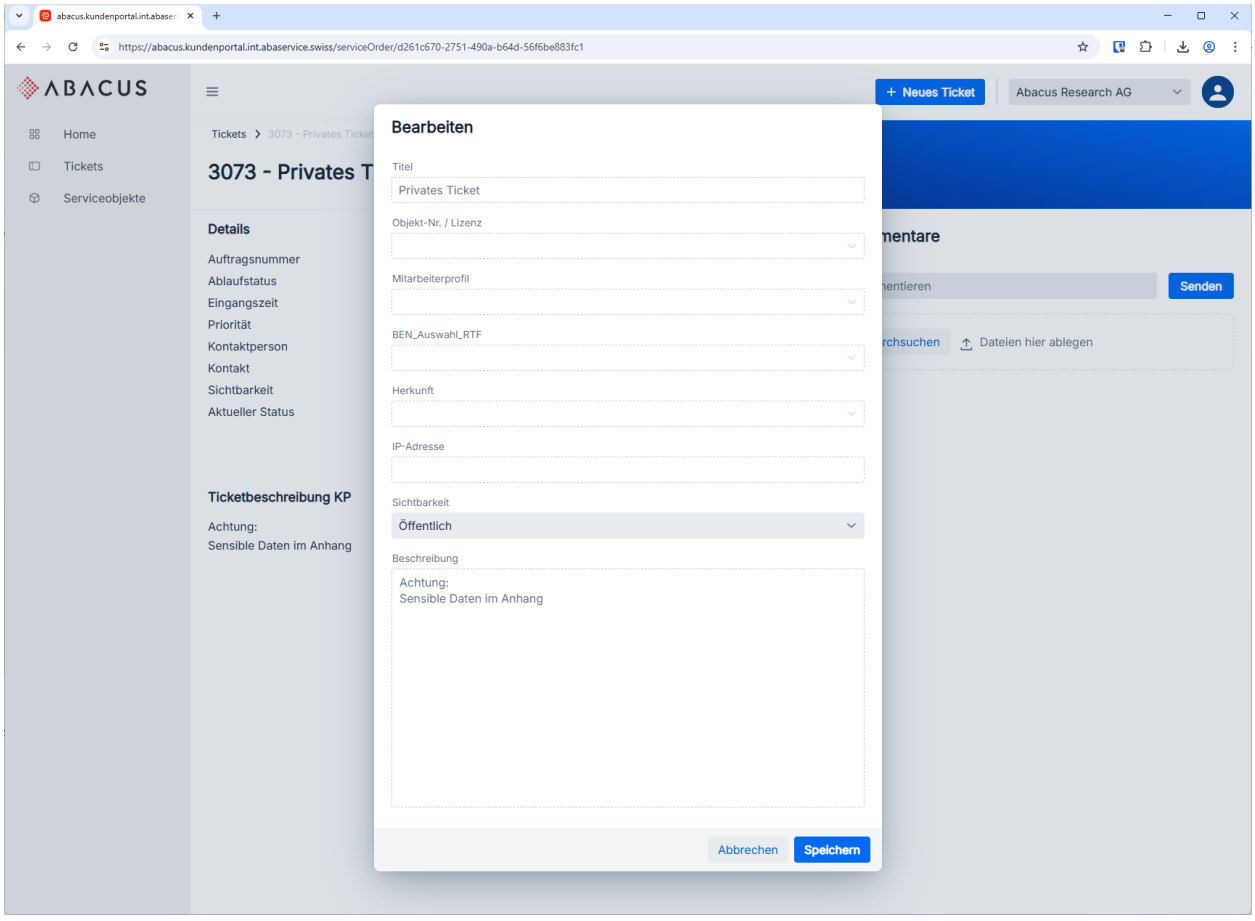
2.7 Sichtbarkeit Tickets

Ab SP Mai 2025 besteht die Möglichkeit die Sichtbarkeit der Tickets (Öffentlich / Privat) auch nachträglich im Kundenportal anzupassen.

Dazu kann über das Bearbeiten-Symbol ein Fenster aufgerufen werden, in welchem die Sichtbarkeit geändert werden kann.

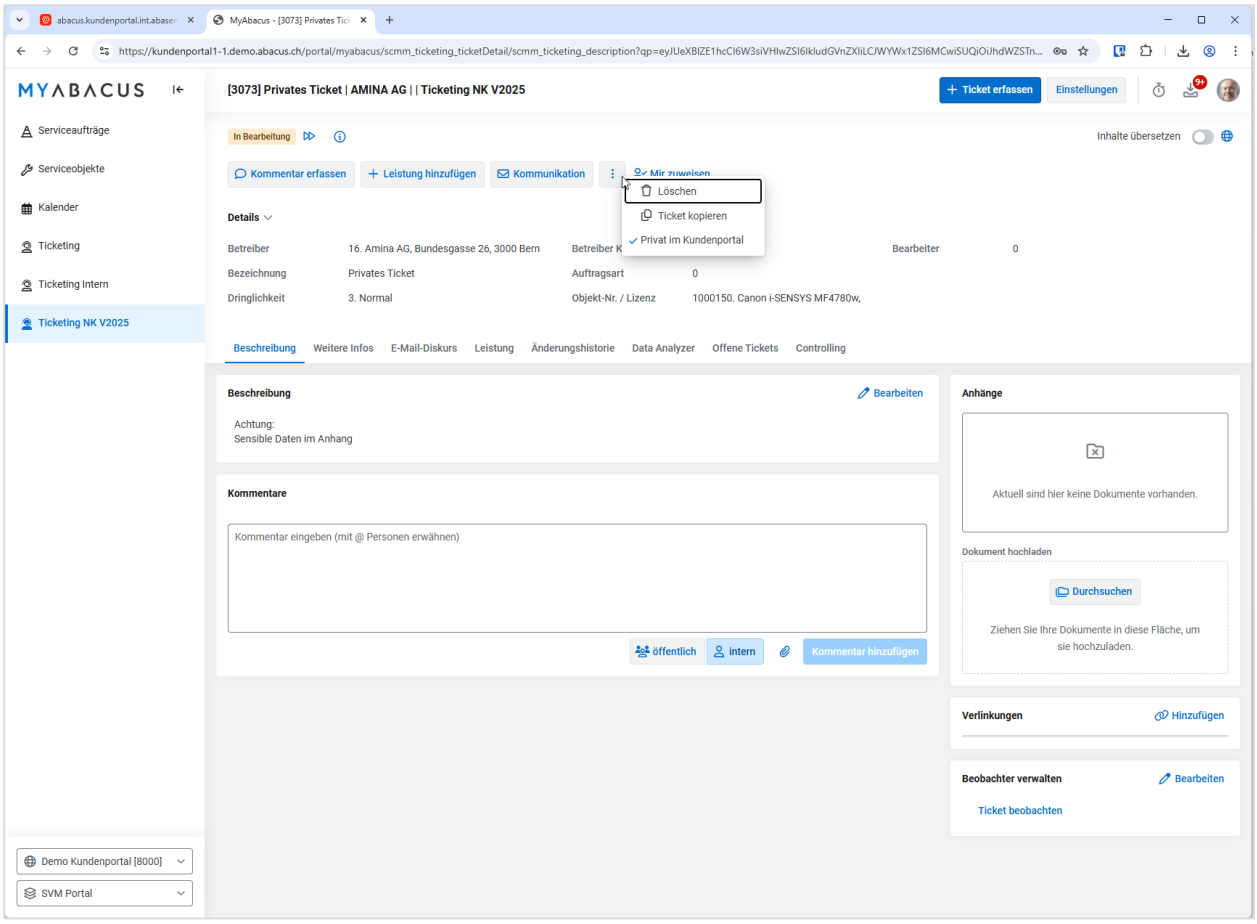
Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG





Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

Im MyAbacus Ticketing kann die Sichtbarkeit des Tickets über das 3-Punkte-Menü ebenfalls angepasst werden.



Beispiel: Ein Ticket mit sensiblen Daten wurde versehentlich mit der Sichtbarkeit «Öffentlich» erfasst. Nun kann es nachträglich richtig gestellt werden.

3. AbaSmart

3.1 Ablösung von AbaSmart

Die App AbaSmart steht ab Version 2025 nicht mehr zur Verfügung und wird per 31.10.2025 aus dem AppStore entfernt. Seit Version 2022 steht die Nachfolge-App AbaSmart 2 zur Verfügung.

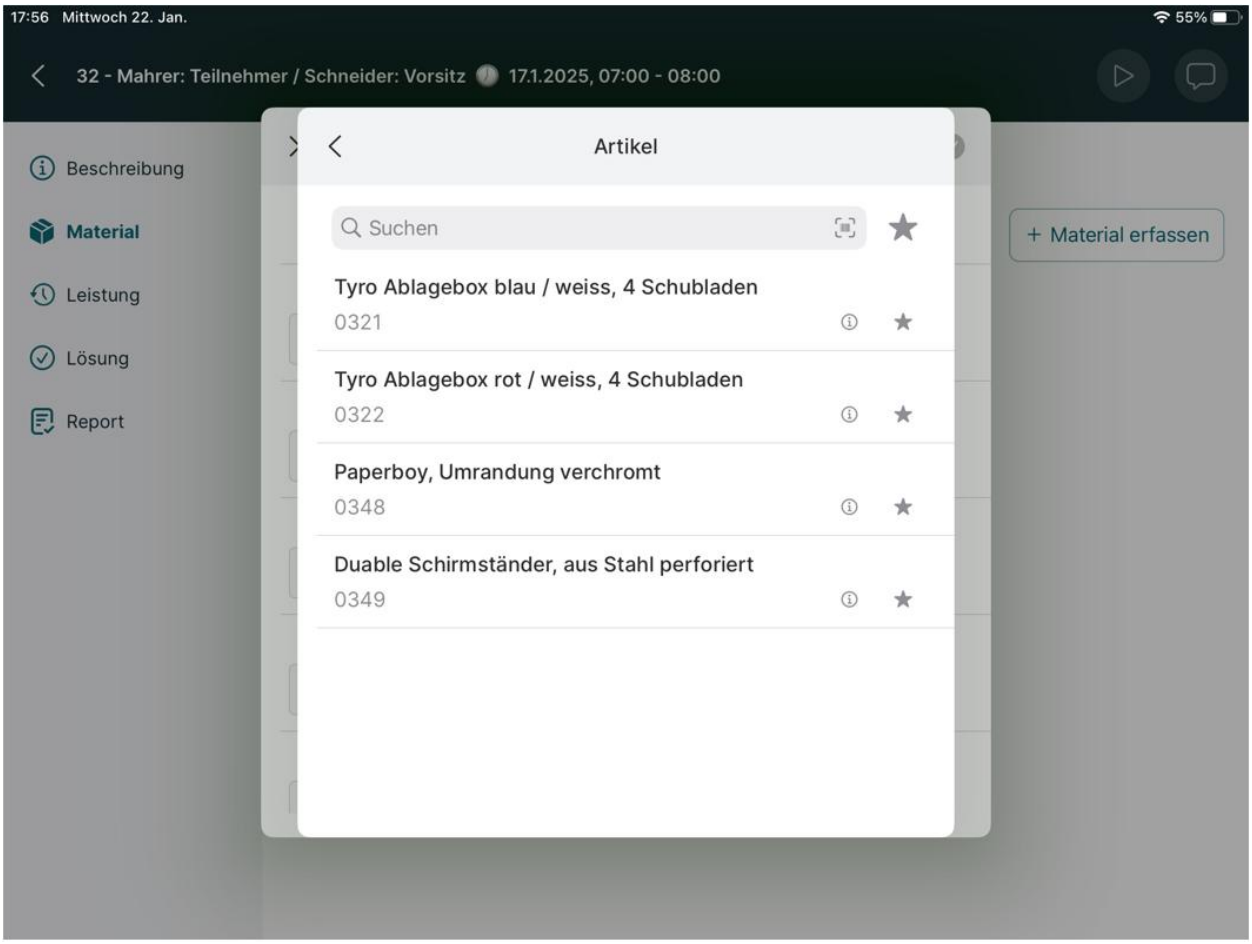
Achtung: Vor dem Update auf die Version 2025 muss sichergestellt werden, dass alle offenen Aufträge auf AbaSmart abgeschlossen wurden.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

4. AbaSmart 2

4.1 Favoriten-Liste für Artikel und Leistungen

Bei der Material- und Leistungserfassung können neu Favoriten gesetzt werden. Durch An- und Abwählen über das Stern-Symbol werden Artikel bzw. Leistungen in die Favoriten-Liste aufgenommen bzw. von der Favoriten-Liste entfernt.

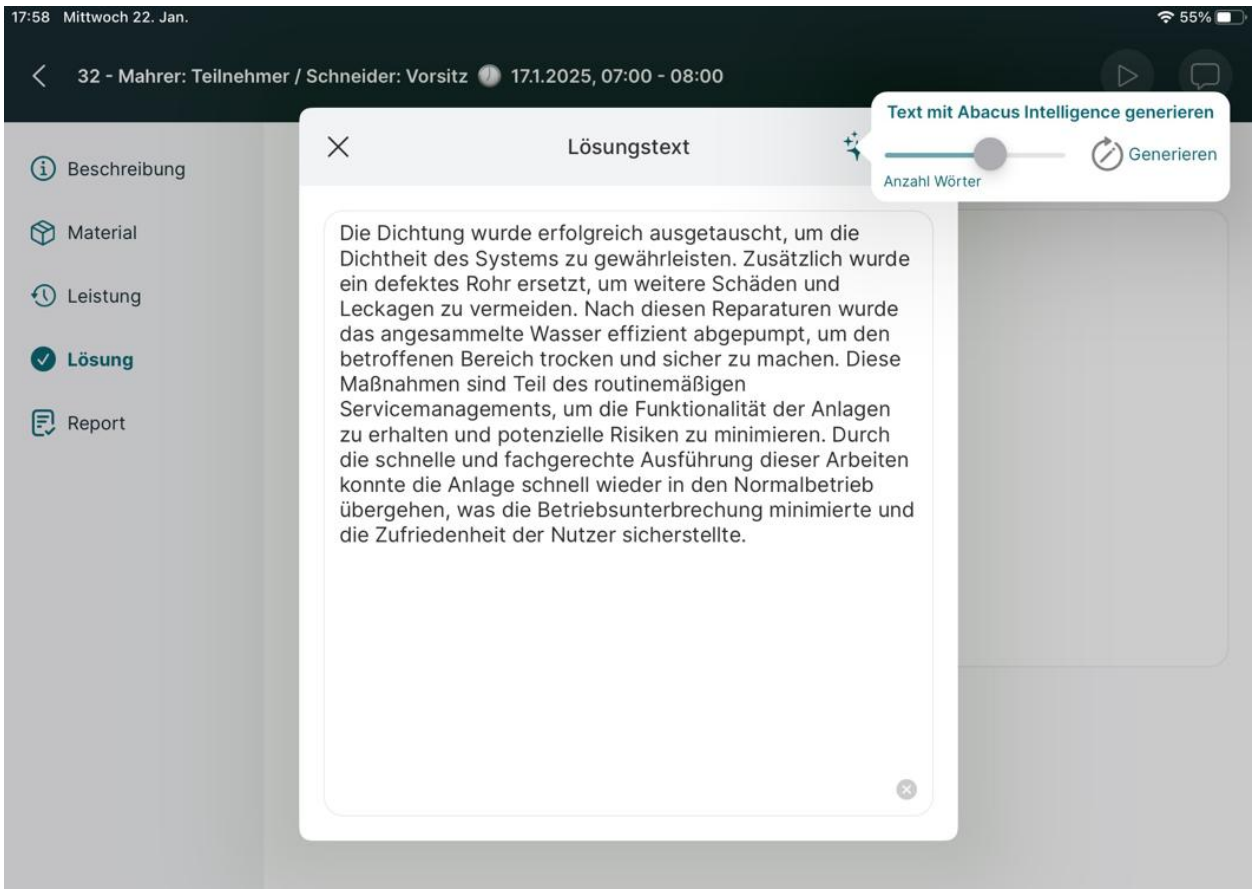


Beispiel: Ein Servicetechniker benötigt immer wieder die gleichen Artikel. Er kann sich diese als Favorit markieren und aus der Favoritenliste auswählen. Dies vereinfacht die Suche bzw. Erfassung von Material erheblich.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

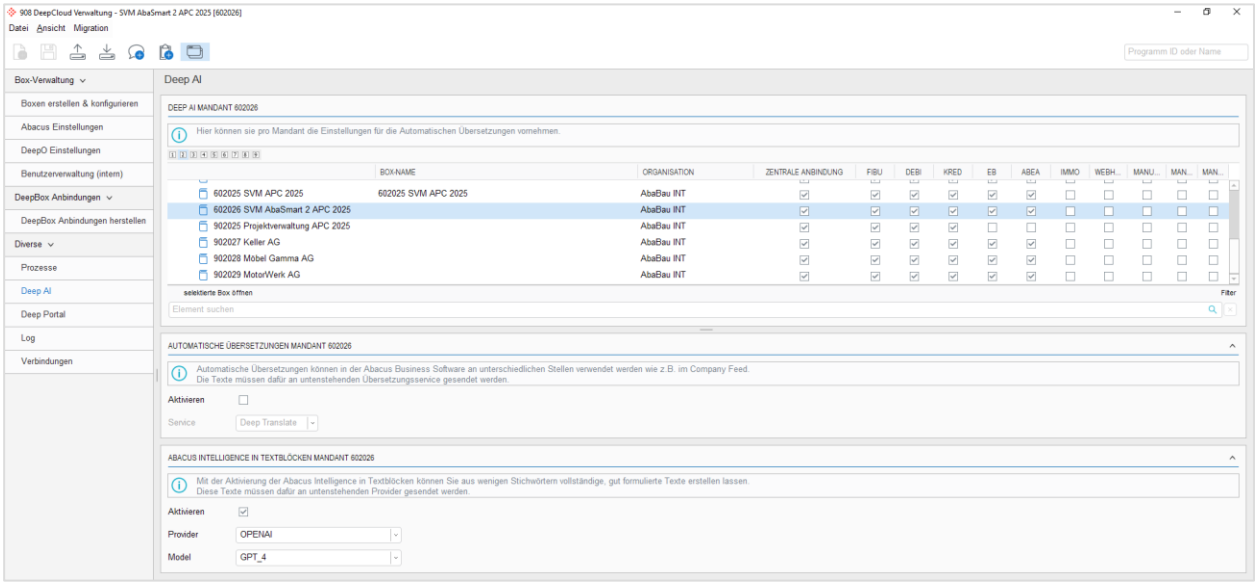
4.2 Lösungsbeschreibung mit Abacus Intelligence erstellen

Ab SP Mai 2025 kann mit der integrierten Abacus Intelligence nach Eingabe weniger Stichwörter eine Lösungsbeschreibung erstellt werden.



4.2.1 Konfiguration

Damit die Texterstellung via Abacus Intelligence genutzt werden kann, muss im Programm 908 «DeepCloudVerwaltung» auf dem entsprechenden Mandanten unter «Deep AI» die Einstellung «Abacus Intelligence in Textblöcken» aktiviert werden. Ebenfalls muss ein Provider und Model ausgewählt werden.

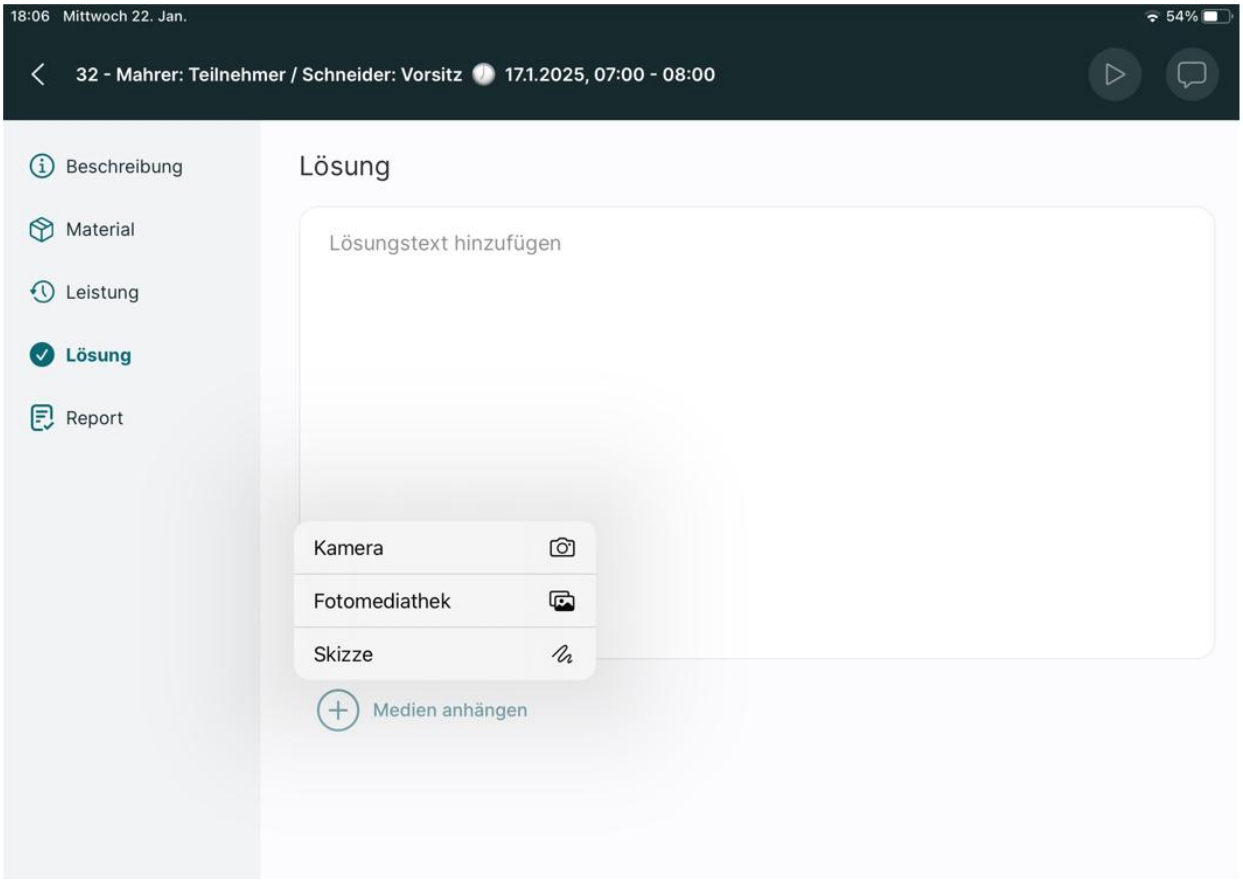


Hinweis: Die Erstellung von Text mit Unterstützung von Abacus Intelligence funktioniert nur auf Textdefinitionen vom Typ «RTF»

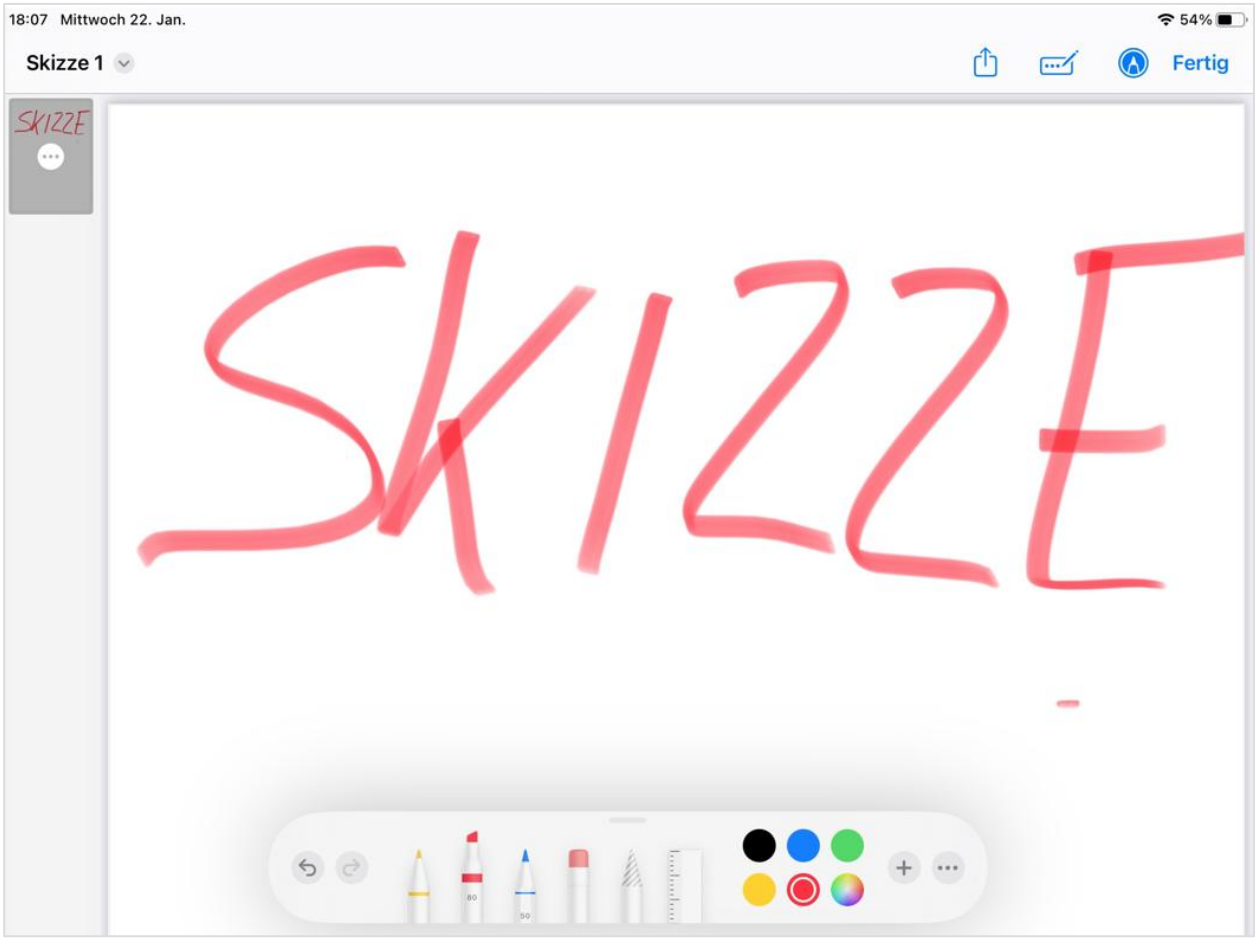
Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

4.3 PDF-Skizzen erstellen

Auf der Unterseite «Lösung» können neu zusätzlich zu neuen oder bestehenden Fotos Skizzen erstellt werden. Die Skizzen werden auf dem Serviceauftrag in einem Dossier abgelegt.



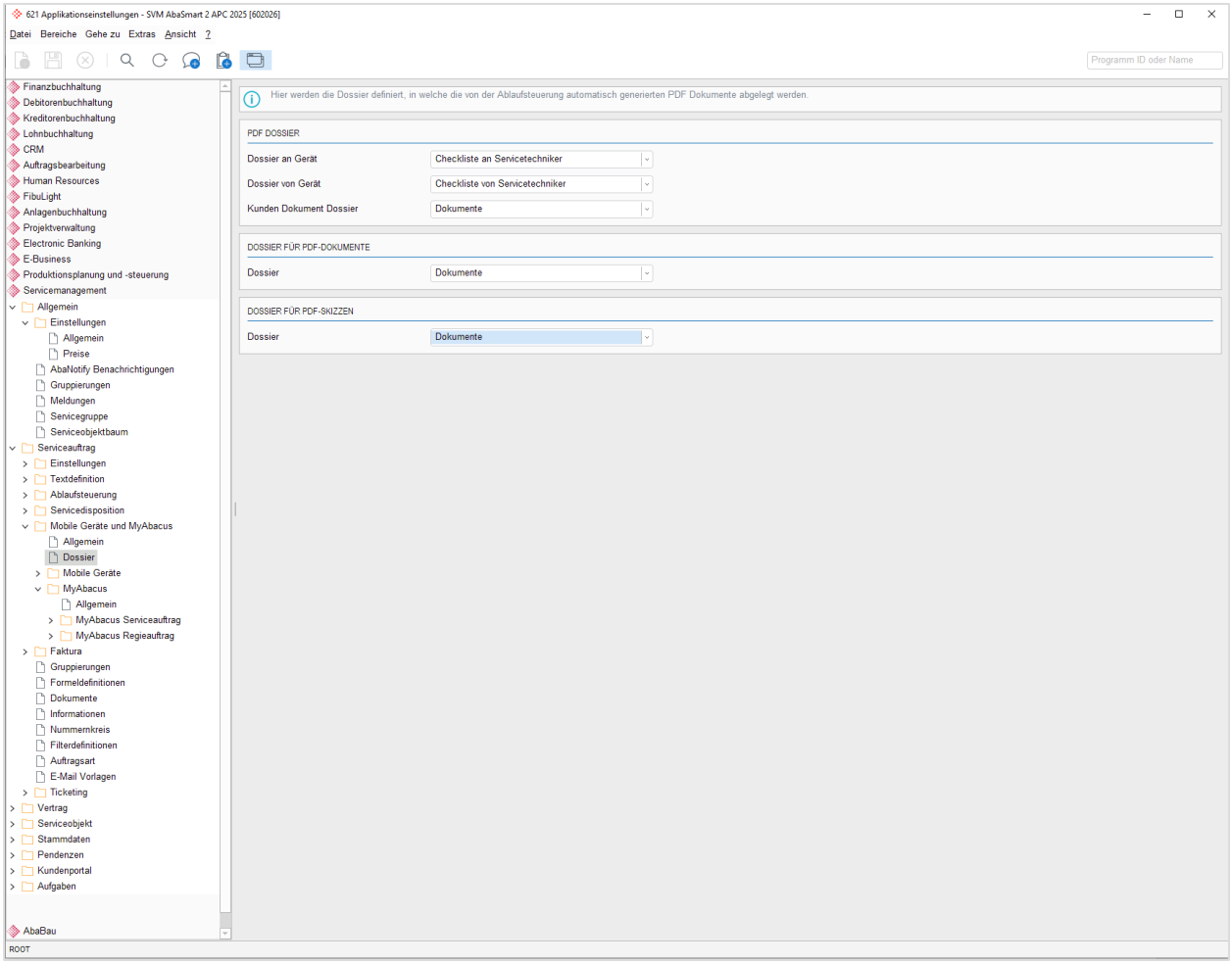
Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG



Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

4.3.1 Konfiguration

Im Programm 621 «Applikationseinstellungen» muss unter «Serviceaufträge» unter «Mobile Geräte und MyAbacus» ein Dossier für PDF-SKIZZEN definiert werden.



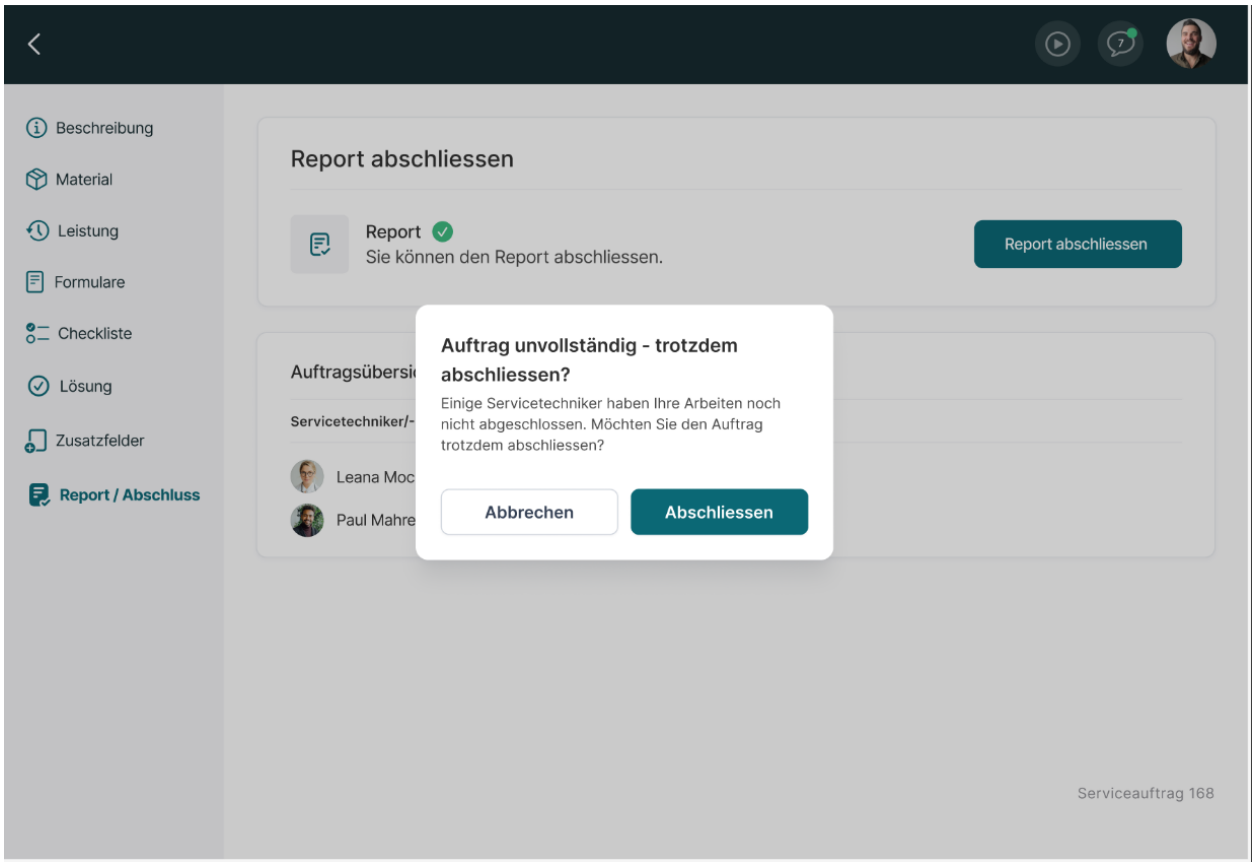
Hinweis: Mit der neuen Funktion ist es auch möglich in ein aufgenommenes Foto zu zeichnen.

Beispiel: Ein Servicetechniker muss eine Notiz oder Handskizze erstellen. Er kann dies neu direkt in der App AbaSmart 2 auf dem Serviceauftrag machen. Die Skizze wird direkt im Serviceauftrags-Dossier abgelegt.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

4.4 Verhaltensänderung bei Abschluss des Serviceauftrages

Bei Serviceaufträgen, welche an mehrere Servicetechniker disponiert sind, muss neu nur noch der Servicetechniker mit dem Vorsitz die Zusammenfassung vom Kunden unterschreiben lassen, wenn die Bearbeitungsstrategie «Alle Teilnehmer» gewählt ist. Bis anhin mussten alle Servicetechniker den Auftrag unterschrieben lassen, was dazu führte, dass die Zusammenfassung pro Mitarbeitenden im Dossier abgelegt wurde.



Der Vorsitz erhält beim Abschliessen eine Meldung, wenn der Auftrag noch nicht von allen anderen Servicetechnikern abgeschlossen wurde. Er kann ihn aber dennoch abschliessen. Auf dem Serviceauftrag ändert Status «Mobiles Gerät» erst dann auf «Erledigt», wenn der Serviceauftrag von allen Mitarbeitern abgeschlossen wurde.

Beispiel: Für einen Wartungsauftrag wurden der Chef-Servicetechniker und ein weiterer Servicetechniker zugeteilt. Durch das neue Feature muss nur noch der Chef-Servicetechniker die Zusammenfassung vom Kunden unterschreiben lassen und sie wird nur einmal im Dossier auf dem Serviceauftrag abgelegt.

Hinweis: Bei der Bearbeitungsstrategie «Erste Zusage» ist das Verhalten wie bis anhin. Nimmt ein Servicetechniker den Serviceauftrag über den Button «Auftrag annehmen» an, wird der Pad-Status bei den anderen Servicetechnikern «Hinfällig» und der Auftrag bei diesen zurückgezogen. Wird der Auftrag von keinem der Mitarbeitenden angenommen, muss der Serviceauftrag bei der Bearbeitungsstrategie «Erste Zusage» von allen Servicetechnikern unterschrieben werden.

Hinweis: Mit SP Mai 2025 wird bei aktiver Einstellung «Automatisch nächster Schritt beim Abschliessen» der nächste Ablaufschritt ausgelöst, sobald der Vorsitz den Serviceauftrag abschliesst.

4.5 AbaSmart 2 für Android und mobile Geräte

Voraussichtlich ab August 2025 steht eine neue AbaSmart-App für Android-Geräte zur Verfügung. Diese wird auch auf Smartphones unterstützt. Für die neue AbaSmart-App wird Version 2025 SP Mai 2025 vorausgesetzt.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

Hinweis: Interessierte Beta-Kunden können sich gerne melden: roger.jutzi@abacus.ch

4.6 Verhaltensänderung bei Serviceauftrag ans Servicepool übergeben

Ein Serviceauftrag, welcher von einem Servicetechniker aus dem Servicepool angenommen wurde, kann im Programm 111 «Serviceaufträge» über die Funktion «Serviceauftrag an Servicepool übergeben» zurück in den Servicepool übermittelt werden. Bis anhin stand diese Funktion nur dem Servicetechniker im MyAbacus zur Verfügung.

Beispiel: Ein Servicetechniker weist sich einen Serviceauftrag aus dem Servicepool zu. Er erkrankt jedoch, bevor er den Serviceauftrag bearbeiten kann. Nun kann der Disponent im Programm 111 «Serviceaufträge» den Auftrag über die Funktion «Serviceauftrag an Servicepool übergeben» wieder zurück in den Servicepool stellen.

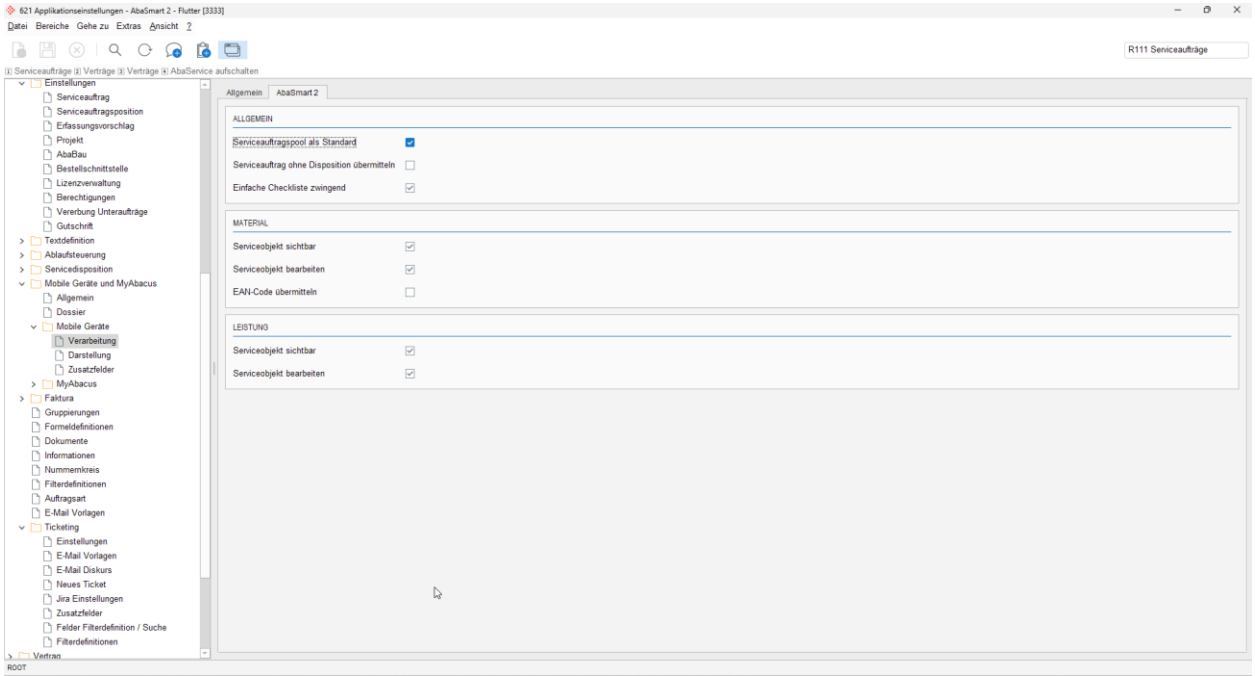
Hinweis: Neu kann der Serviceauftrag jederzeit durch den Disponenten in den Servicepool übergeben werden, sofern der Auftrag noch von keinem Servicetechniker abgeschlossen wurde (Status «Completed» in der Tabelle RAT) und in den Applikationseinstellungen die Einstellung «Serviceauftrag ohne Disposition übermitteln» aktiviert ist.

4.7 Einfache Checkliste zwingend

Ab SP Mai 2025 kann analog MyAbacus definiert werden, dass die einfache Checkliste zwingend abgearbeitet werden muss, bevor der Auftrag auf AbaSmart 2 abgeschlossen werden kann.

4.7.1 Konfiguration

Im Programm 621 «Applikationseinstellungen» kann unter «Serviceauftrag / Mobile Geräte und MyAbacus / Mobile Geräte / Verarbeitung / AbaSmart 2» die Einstellung «Einfache Checkliste zwingend» aktiviert werden.

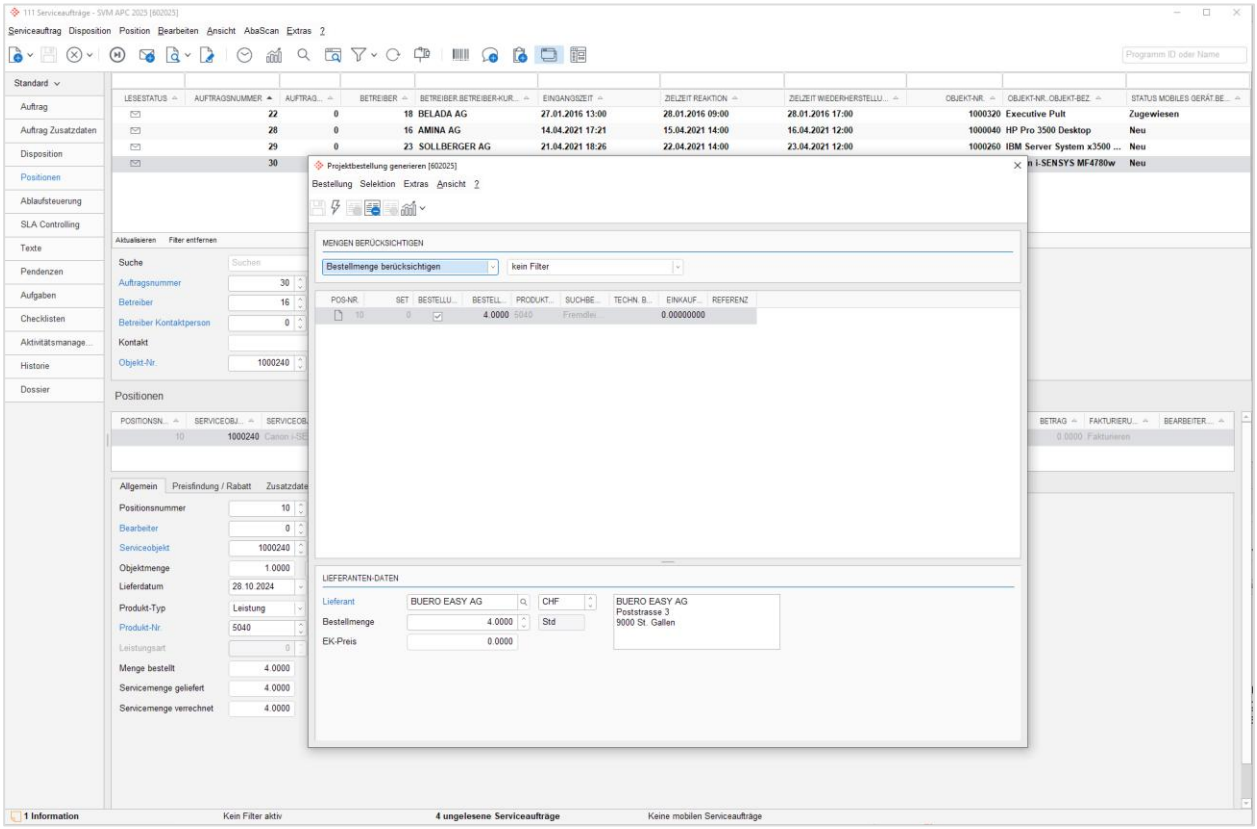


Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

5. Serviceauftrag

5.1 Projektbestellung von Artikel ohne Lagerzuordnung und Leistungen

Im Programm 111 «Serviceaufträge» lassen sich aus Positionen ohne Lagerort/Lagerplatz Projektbestellungen generieren. Bisher wurde nur die Generierung von Artikeln mit einem «Direktlager» zugelassen. Ebenfalls können neu aus Positionen mit dem Produkttyp «Leistungen» Projektbestellungen generiert werden.



Hinweis: Die Aufwandbuchung auf das Projekt erfolgt immer vom Serviceauftrag.

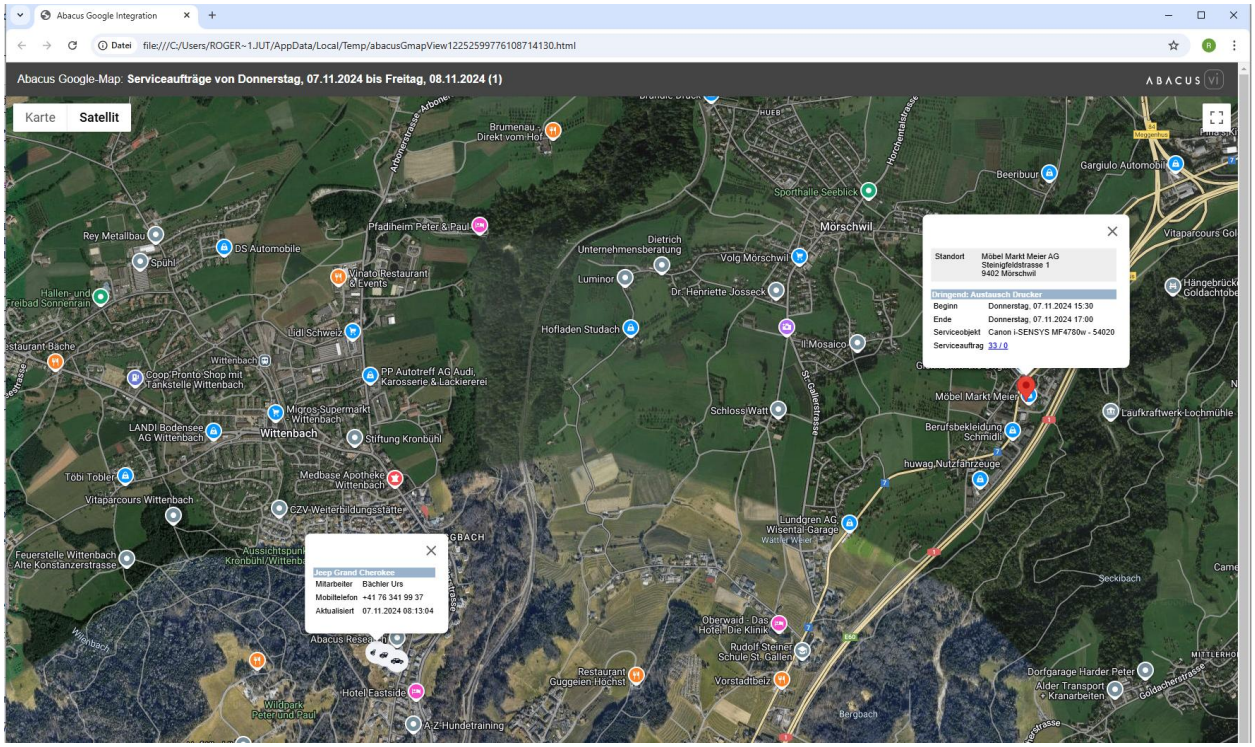
Beispiel: Für einen Wartungsauftrag werden Fremdleistungen von einem Drittunternehmen benötigt. Diese Fremdleistung kann direkt aus dem Serviceauftrag bestellt werden.

5.2 Anbindung AbaTrak an Servicedisposition

Fahrzeuge von Servicetechnikern, an welchen ein Tracker angeschlossen ist, können in der Google-Map-Ansicht in der Servicedisposition in den Programmen 111 «Serviceaufträge» und 15 «Servicedisposition» angezeigt werden.

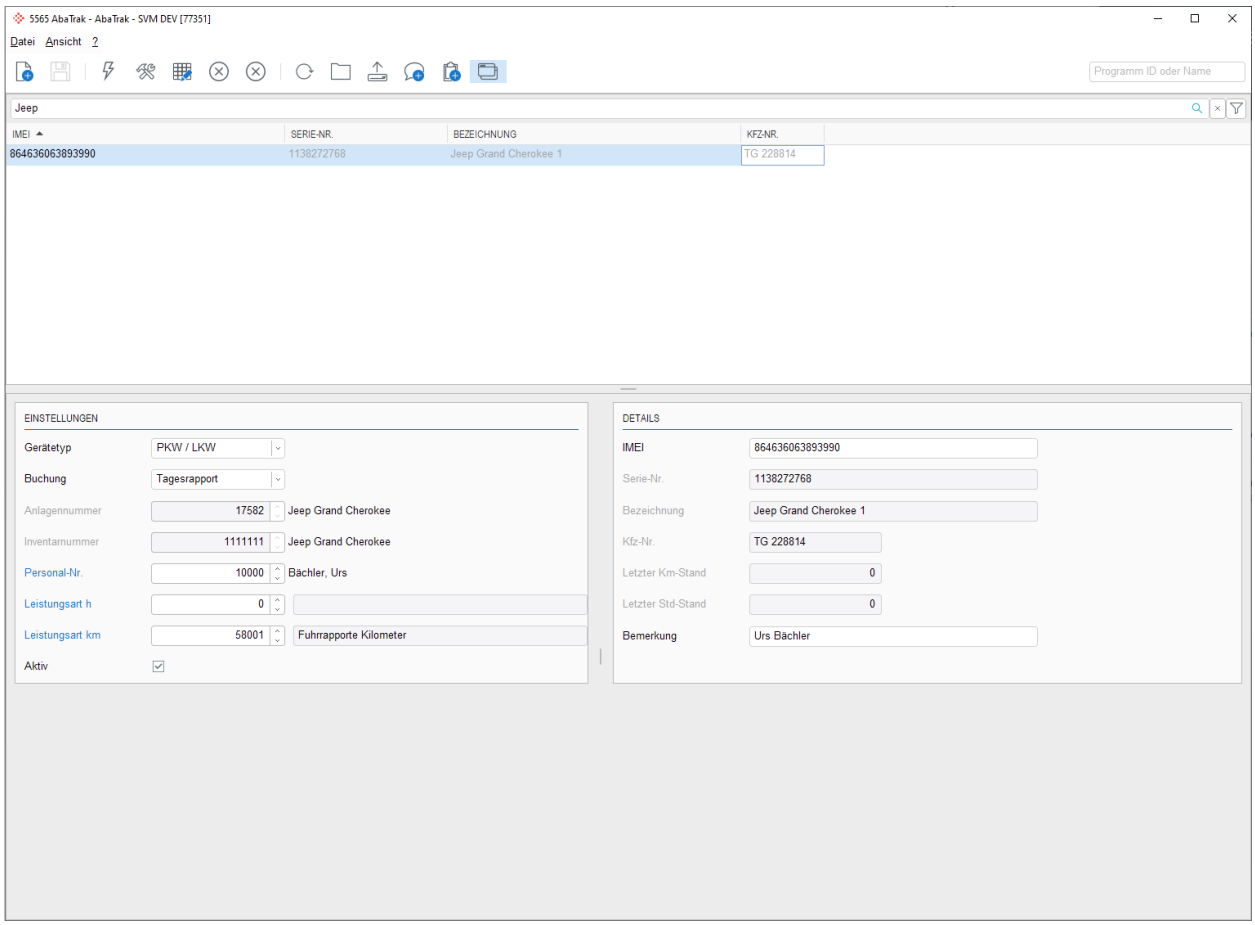
Beispiel: Es wird ein dringender Störungsfall gemeldet. Der Disponent hat nun die Möglichkeit zu prüfen, ob sich ein Servicefahrzeug bzw. Servicetechniker in der Nähe des Störungsfalles befindet.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG



5.2.1 Konfiguration

Damit Servicefahrzeuge in der Servicedisposition angezeigt werden können, muss ein Tracker im Programm 5565 «AbaTrak» erfasst und einer IMEI zugewiesen sein.

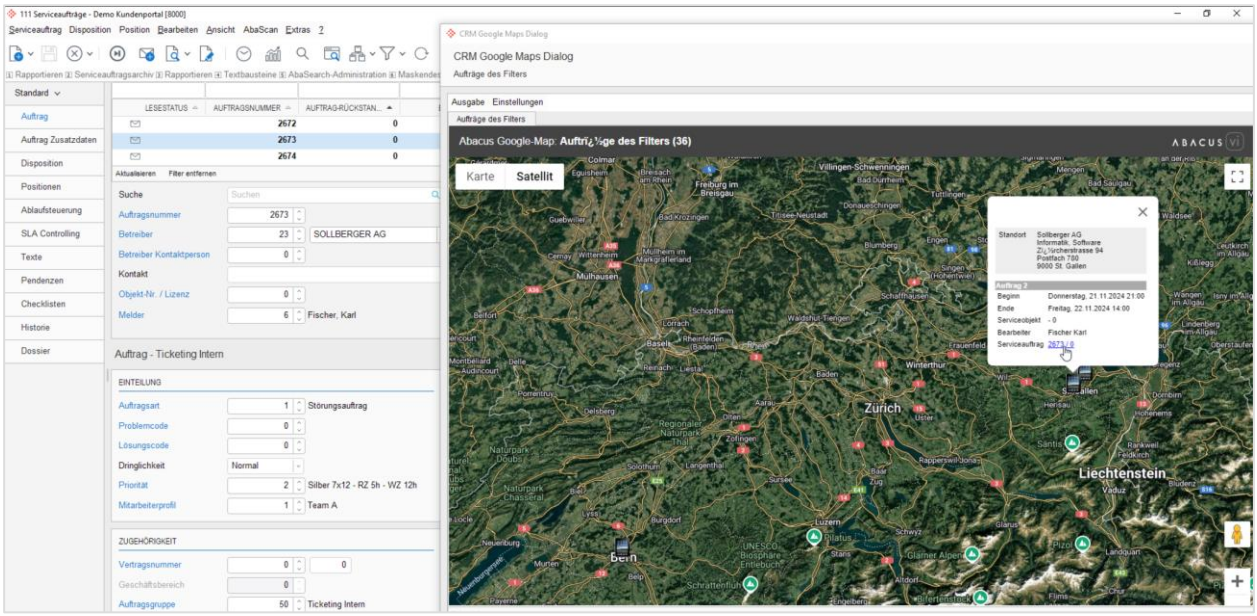


Hinweis: Eine detaillierte Beschreibung für die Erfassung eines neuen Trackers ist in der Neuerungsbeschreibung der Projektverwaltung V2024 im Kapitel 13 «AbaTrak» zu finden.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

5.3 Kartenansicht Disposition in eigenem Fenster

Die Kartenansicht in den Programmen 111 «Serviceaufträge» und 15 «Servicedisposition» wird neu im Abacus-Programm-Fenster geladen. Dadurch ist durch Anwählen des Auftrags-Links ein direkter Absprung auf den Serviceauftrag möglich. Bis anhin wurde die Kartenansicht im Standard-Browser geöffnet, was einen direkten Absprung auf den Serviceauftrag verhinderte.

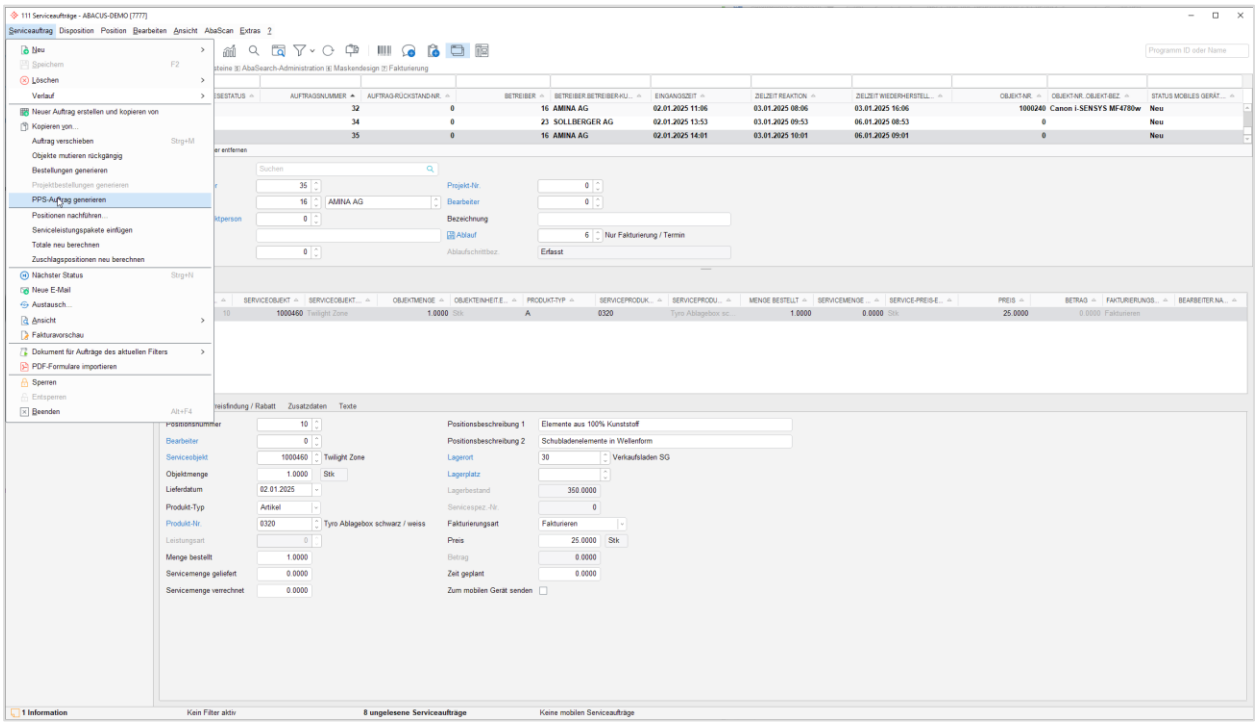


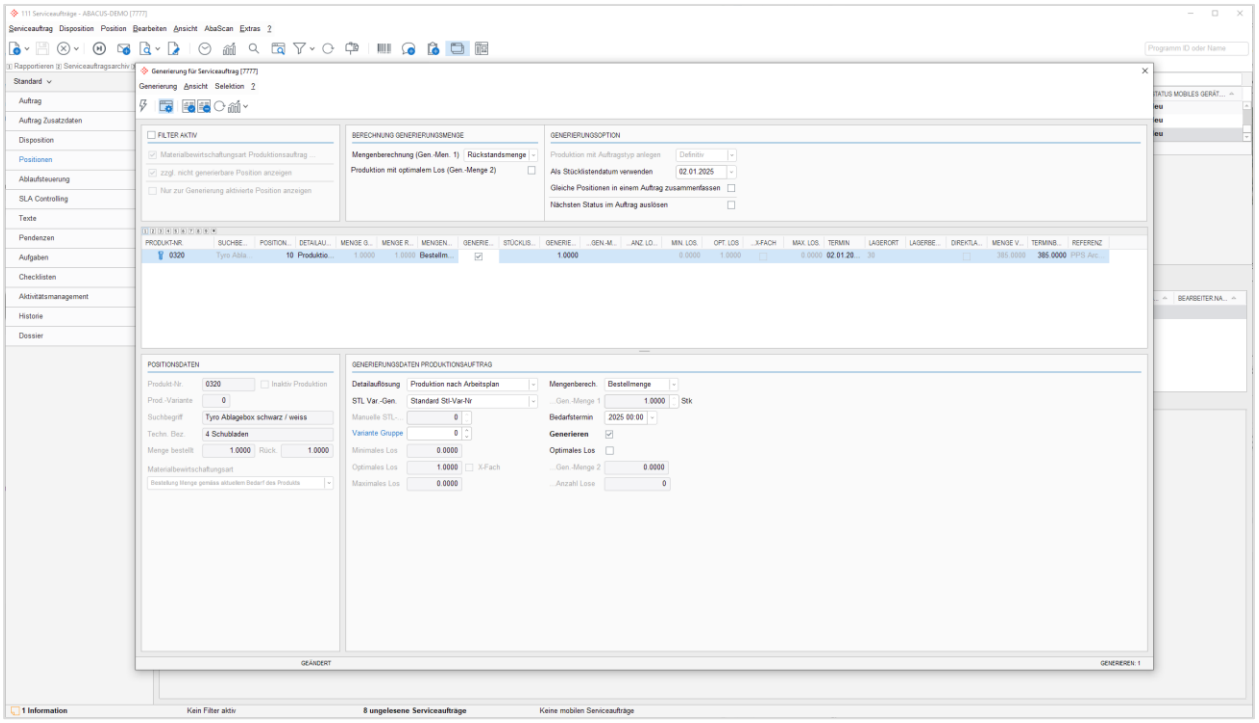
Beispiel: Der Disponent prüft bei einem dringenden Störungsfall die Kartenansicht, um einen Servicetechniker in der Nähe des geplanten Einsatzes zu finden. Durch die Absprungmöglichkeit auf den Serviceauftrag kann er sich weitere Informationen vom Serviceauftrag anzeigen lassen.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

5.4 PPS-Auftrag aus Serviceauftrag generieren

Ähnlich einer Bestellung kann ein Produktionsauftrag generiert werden, wenn das für den Serviceauftrag benötigte Material selbst produziert wird. Ein Produktionsauftrag kann über die Menü-Funktion «PPS-Auftrag generieren» erstellt werden.





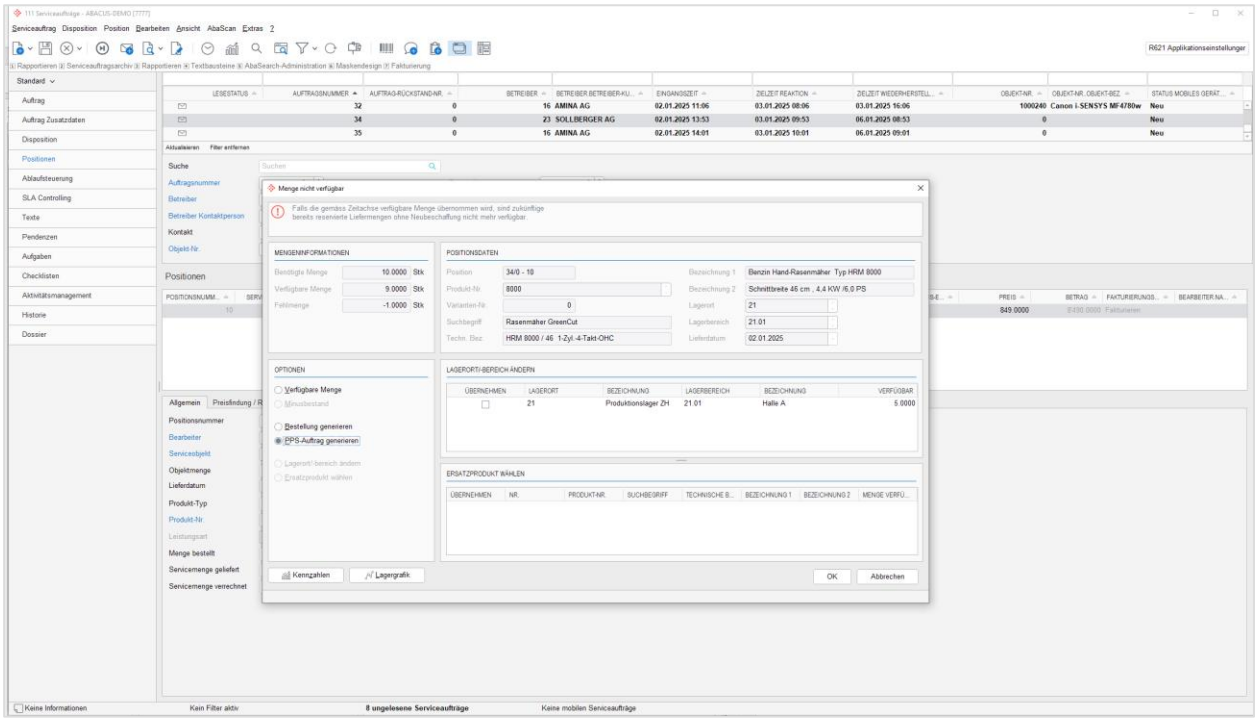
Im Erstellungs-Assistenten kann die Art der Berechnung der Generierungsmenge bestimmt werden. Es steht folgende Auswahl zur Verfügung:

- Bestellmenge
- Rückstandsmenge
- Menge manuell

Das Lieferdatum des Serviceauftrags wird als Bedarfstermin übergeben, kann im Assistenten jedoch übersteuert werden.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

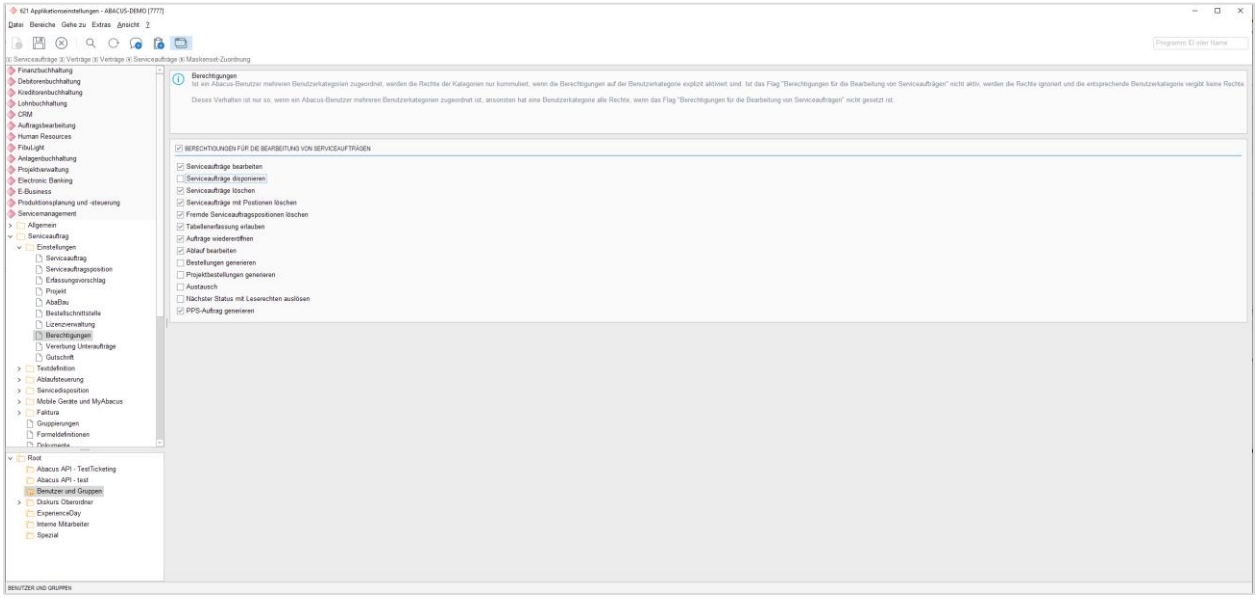
Alternativ kann der PPS-Auftrag über einen Ablaufschritt in der Ablaufsteuerung generiert werden. Ebenfalls steht die Aktion «PPS-Auftrag generieren» im Dialog «Menge nicht verfügbar» zur Verfügung.



5.4.1 Konfiguration

5.4.1.1 Berechtigungen

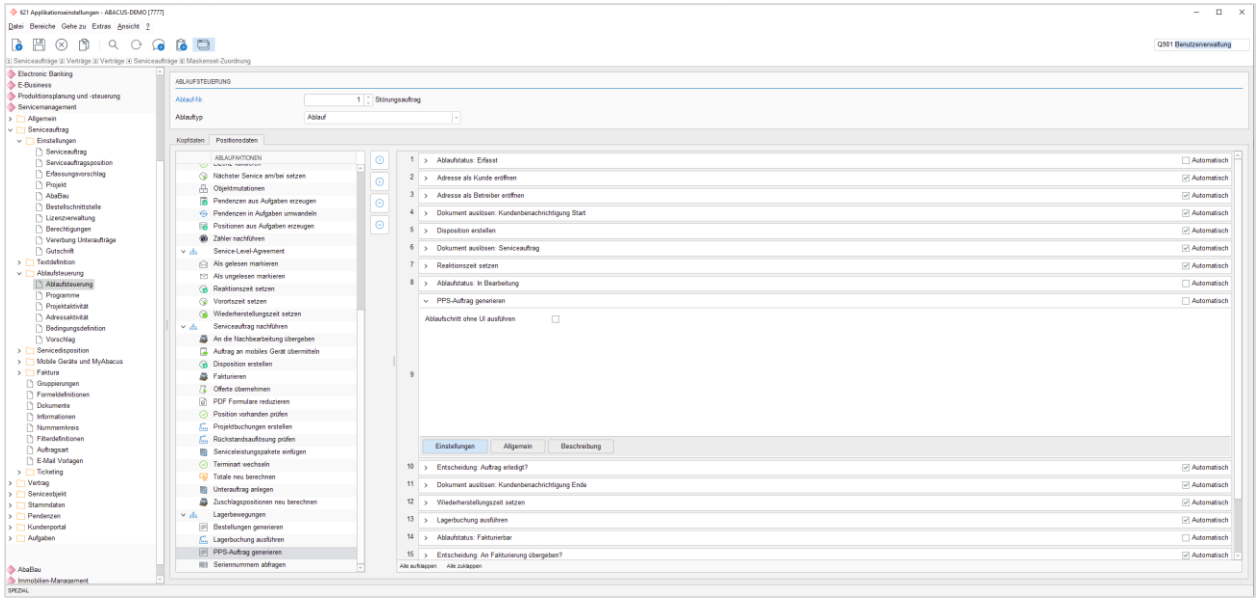
Im Programm 621 «Applikationseinstellungen» kann unter «Serviceauftrag / Einstellungen / Berechtigungen» pro Benutzerkategorie definiert werden, ob die jeweiligen Benutzer einer Benutzerkategorie einen PPS-Auftrag generieren dürfen.



Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

5.4.1.2 Ablaufsteuerung

Im Programm 621 «Applikationseinstellungen» kann unter «Serviceauftrag / Ablaufsteuerung» der Ablaufschritt «PPS-Auftrag generieren» in einen Ablauf oder ein Aktionspaket eingebunden werden.



Auf dem Ablaufschritt kann über die Einstellung «Ablaufschritt ohne UI ausführen» bestimmt werden, ob der Assistent für die Generierung des Produktionsauftrages erscheint oder der Auftrag direkt angelegt wird.

Beispiel: Ein, für einen Serviceauftrag benötigtes Material ist nicht an Lager und muss produziert werden. Direkt aus dem Serviceauftrag kann ein Produktionsauftrag generiert werden.

Hinweis: Die Neuerung «PPS-Auftrag aus dem Serviceauftrag generieren» wird in den Neuerungskurs-Unterlagen Version 2025 der Applikation PPS ausführlicher beschrieben.

5.5 Neue Einstellung im Position-Nachführen-Dialog

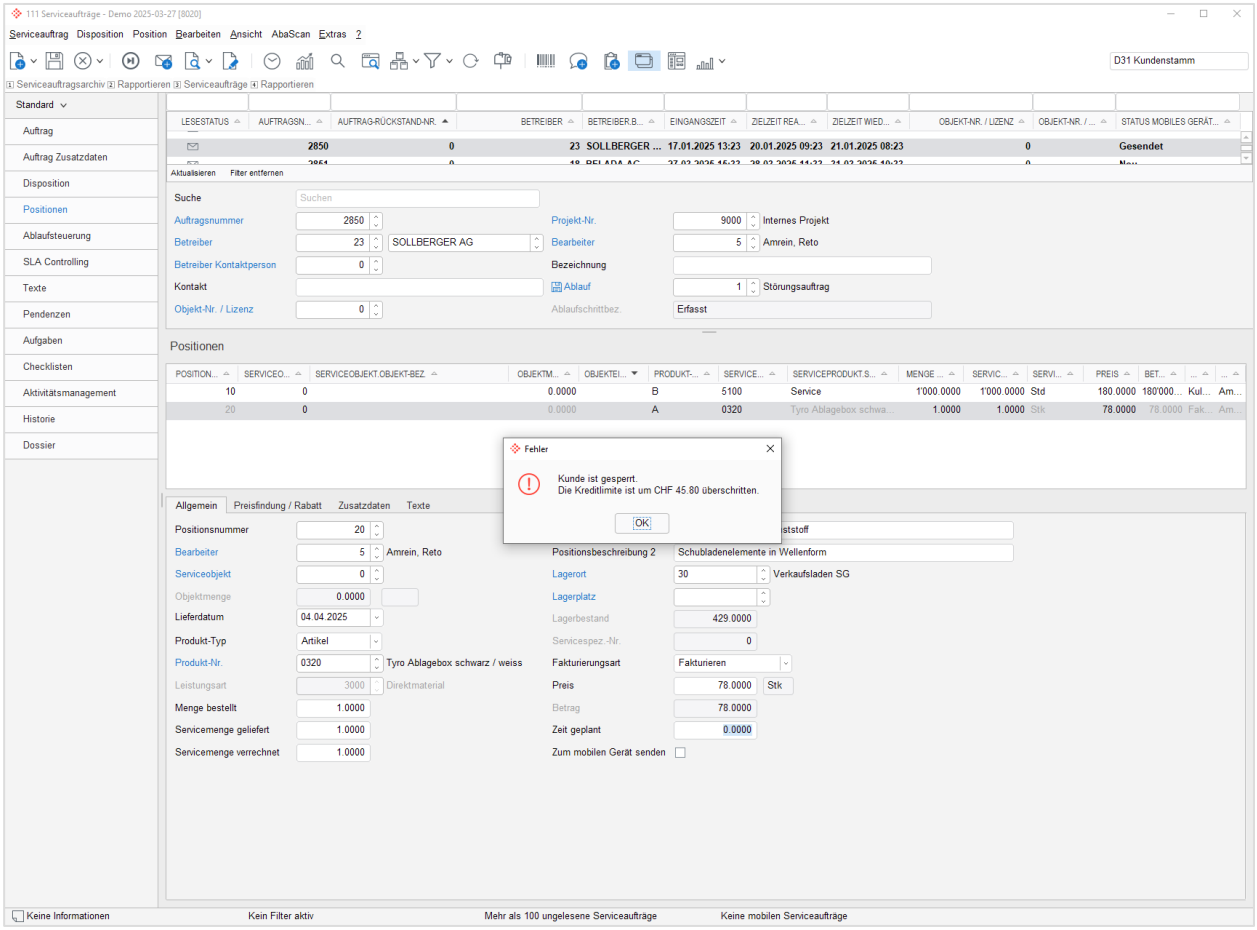
Ab SP Mai 2025 kann im Programm 621 «Applikationseinstellungen» unter «Serviceauftrag / Einstellungen / Serviceauftrag» unter «Vorschlag im Positionen Nachführen Dialog» bestimmt werden, ob die Einstellung «Lager von Bearbeiter vorschlagen» defaultmässig vorgeschlagen wird oder nicht.

Hinweis: Bei aktivem Flag «Lager von Bearbeiter vorschlagen» wird bei einem Bearbeiter-Wechsel der Lagerort und Lagerplatz neu initialisiert. Auf den Versionen 2022 und 2023 wurden Lagerort und Lagerplatz nachgeführt, auch wenn das Flag nicht gesetzt war. Nach dem Update auf die Version 2025 SP 15.05.2025 ist der Vorschlag in den Applikationseinstellungen deshalb defaultmässig aktiviert.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

5.6 Prüfung Kreditlimite bei Positionserfassung

Ab SP Mai 2025 wird die Kreditlimiten-Prüfung bereits beim Speichern der Serviceauftragsposition durchgeführt. Die Prüfung erfolgt über das Feld «Fakturabetrag» auf dem Serviceauftragskopf (RAK.FaktBetrag).



Bis anhin wurde die Prüfung erst beim Auslösen des Ablaufschrittes «Fakturieren» ausgeführt.

Hinweis: Die Debitorensaldo-Datei DSA wird mit dem Ablaufschritt «Fakturieren» nachgeführt.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

6. Vertrag

6.1 Neue AbaConnect-Definition für Vertrag

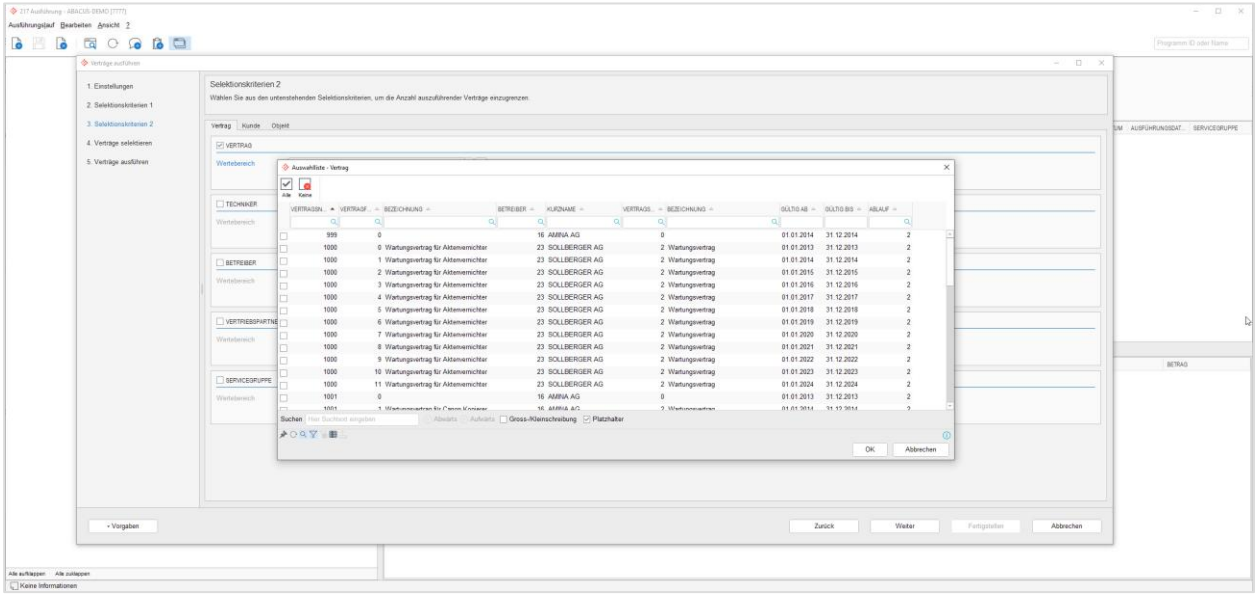
Für den Vertrag steht die neue AbaConnect-Definition 2024.00 zur Verfügung. Mit der neuen Definition stehen folgende neuen Felder zur Verfügung:

Vertrag:

- Servicegruppe (ServiceGroup)
- Teuerung nach Mass (CustomisedInflation)

6.2 Zusätzliches Selektionskriterium Vertrags-Nr. bei Vertrags-Ausführung

Im Programm 217 «Ausführung» steht neu als Selektions-Kriterium die Vertrags-Nr. zur Verfügung. Damit kann nach jedem Feld in der Standard-Auswahlliste des Vertrages selektioniert werden.



Beispiel: Die Verträge sind über ein Benutzerfeld einem Profitcenter zugeordnet. Für die Ausführung der Verträge ist genau dieses Benutzerfeld des Vertragskopfs relevant. Das Benutzerfeld «Profitcenter» kann nun im Programm 623 «Auswahllisten» in der Vertragsliste rvk.contractall.prl hinterlegt werden. Danach kann bei der Vertragsausführung in der Auswahlliste nach diesem Feld «Profitcenter» selektiert werden.

6.3 Verhaltensänderung Prüfung Projekt-Geschäftsbereich

Die Validierung des Projekt-Geschäftsbereichs erfolgt bereits beim Speichern der Vertragsposition.

Hinweis: Dies ist eine Verhaltensänderung. Bis und mit Version 2024 wurde diese Validierung erst beim Fakturieren durchgeführt.

6.4 Einstellung Vertragskündigung neu auf Vertragsart

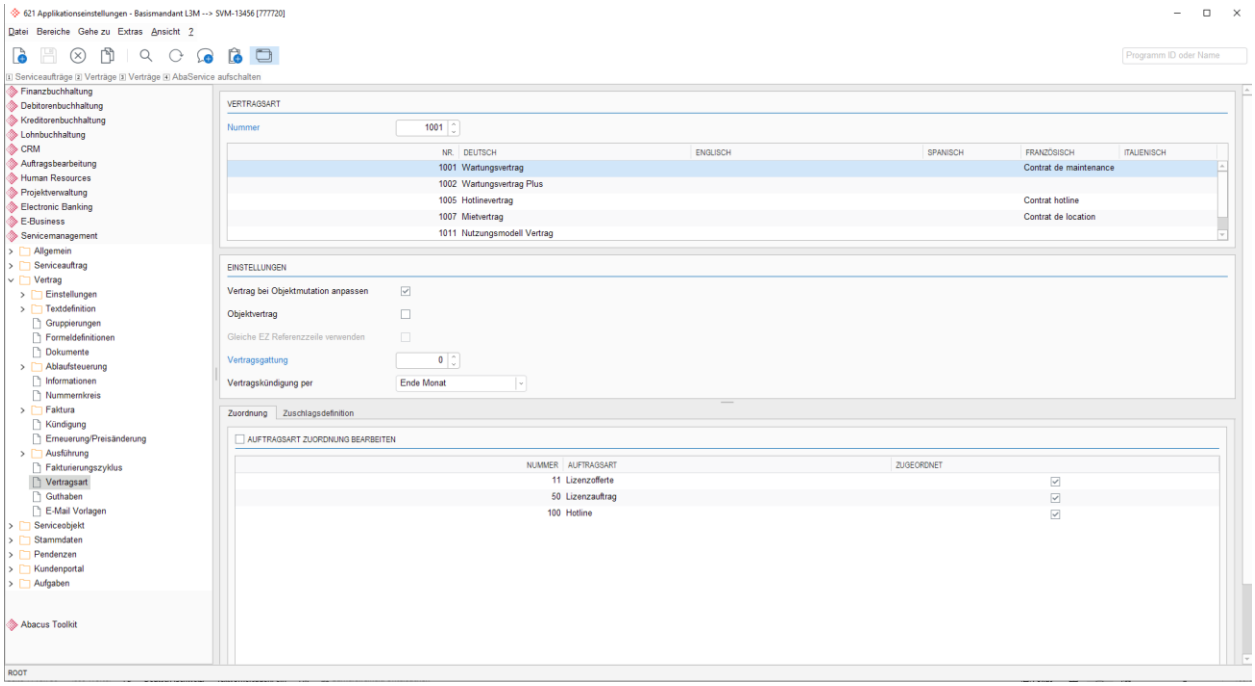
Ab SP Mai 2025 kann die Einstellung per wann die Vertragskündigung über den Objektmutations-Assistenten ausgeführt wird pro Vertragsart bestimmt werden. Bis anhin war die Einstellung zentral.

Beispiel: Bei Kündigungen auf Wartungsverträgen werden die Positionen per Ende Monat gekündigt, bei Hotlineverträgen jedoch per Vortag. Neu kann diese Einstellung pro Vertragsart gesetzt werden.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

6.4.1 Konfiguration

Die Einstellung kann im Programm 621 «Applikationseinstellungen» unter «Vertrag / Vertragsart» pro Vertragsart gesetzt werden.



Hinweis: Beim Update wird die bestehende zentrale Definition auf alle Vertragsarten geschrieben. Diese Neuerung ist für Kunden mit der Option «Lizenzverwaltung» relevant.

6.5 BPE-Aktivität Ausführbare Serviceverträge

Ab SP Mai 2025 verwendet die BPE-Aktivität «Ausführbare Serviceverträge» die gleiche Definition wie das Programm 217 «Ausführung». Dazu muss auf der Aktivität die Eigenschaft «Check Positions» aktiviert werden. Ist diese Eigenschaft nicht aktiv, wird für die Ausführung nur der Vertragskopf geprüft.

Hinweis: Bis anhin wurde für die Ermittlung der Verträge die Definition bzw. Logik der AbaNotify-Benachrichtigungen verwendet.

Beispiel: Auf einem Vertrag werden verschiedene Positionen mit unterschiedlichen Ausführungszyklen verwendet. Mit der BPE-Aktivität «Ausführbare Serviceverträge» können für diese Vertragspositionen automatisch Wartungsaufträge generiert werden.

6.6 Berechnung erstes Ausführungsdatum

Ab SP Mai 2025 wird bei Ausführungsdefinitionen gemäss Plandatum das Datum «Nächster Service am» auf Vertragskopf und Vertragsposition (analog der Ausführungsdefinition gemäss Lieferdatum) anhand des Gültig-Ab-Datum berechnet, wenn noch keine Ausführung durchgeführt wurde.

Beispiel: Bei einem Vertrag mit einer Gültigkeit vom 01.01.2025 bis 31.12.2025 wird bei einer Ausführungsdefinition «Alle 3 Monate – jeweils 10. Tag des Monats - gemäss Plandatum» das Feld «Nächster Service am» per 10.04.2025 vorgeschlagen. Bis anhin wurde das Datum 10.01.2025 vorgeschlagen.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

7. Serviceobjektstamm

7.1 Post-Assistent für die Anschrifterfassung

Der Post Adress-Assistente, welcher im CRM im Programm 11 «Adressen» implementiert wurde, steht auch im Servicemanagement für Anschriften zur Verfügung.

Wird im Programm 311 «Betreiberstamm» oder 321 «Serviceobjektstamm» eine Anschrift erfasst, werden Anschriften anhand der Eingabe vorgeschlagen. Wird der Ort eingegeben, werden nur noch Anschriften von diesem Ort vorgeschlagen.

Damit der Post Adress-Assistent funktioniert, muss im Programm 621 «Applikationseinstellungen» unter «Adresserfassung / Allgemein» die Konfiguration definiert werden. Weitere Informationen dazu befinden sich im Neuerungskursdokument der Applikation CRM.



Hinweis: Es werden nur Anschriften in der Schweiz vorgeschlagen.



Beispiel: Wird eine neue Anschrift erfasst, soll diese vorgeschlagen werden, damit der Benutzer nicht die ganze Anschrift selbst erfassen muss.

7.2 Neue AbaConnect-Definition für Serviceobjekte

Für Serviceobjekte steht die neue AbaConnect-Definition 2024.00 zur Verfügung. Mit der neuen Definition stehen folgende neuen Felder zur Verfügung:

Serviceobjekte RBO:

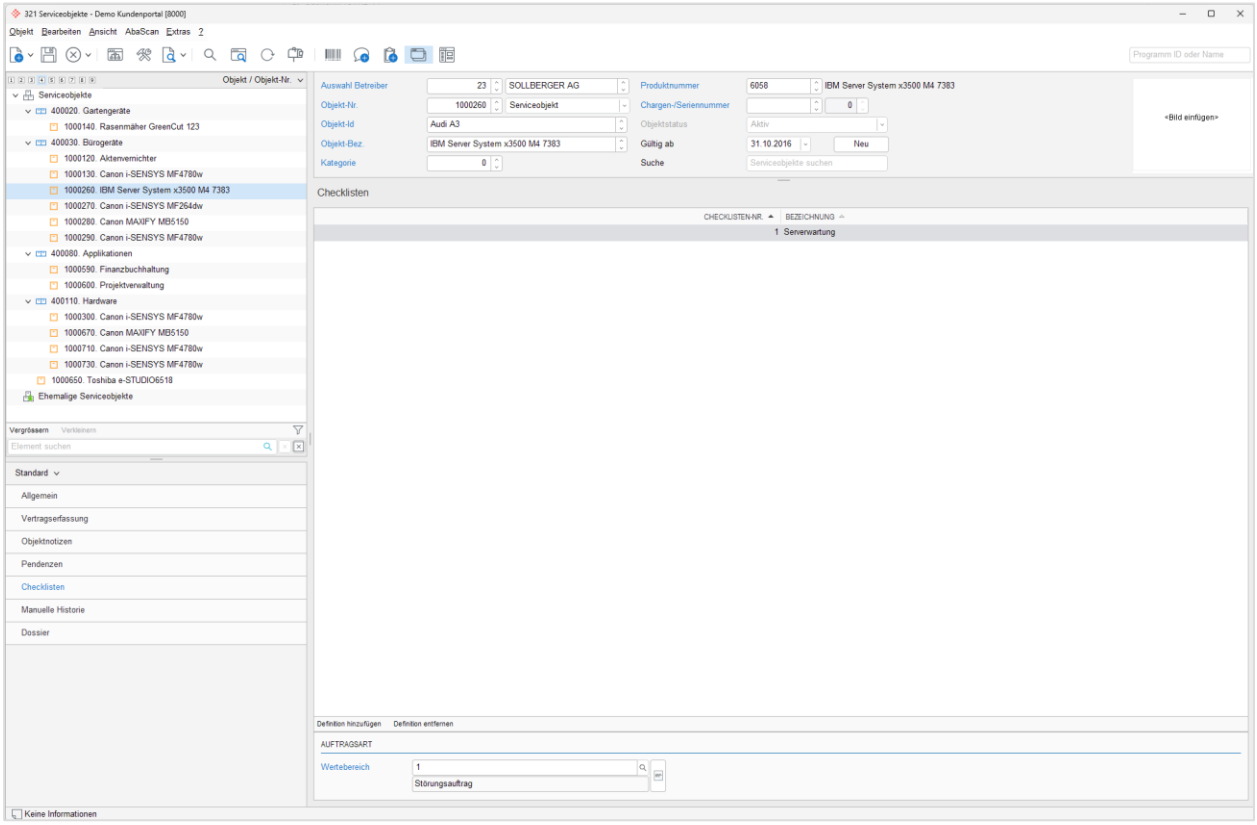
- Servicegruppe (ServiceGroup)
- Inaktiv für Serviceauftrag (InactiveForOrder)

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

7.3 Einfache Checkliste über REST-API auf Serviceobjekt hinterlegen

Ab SP Mai 2025 kann die einfache Checkliste via REST-API auf dem Serviceobjekt hinterlegt werden.
Neue Felder für ServiceObjectChecklistElement:

- Id (RCO.ObjectNr)
- DefinitionId (RCO.ChecklistDefNr)
- RestrictedbyOrderType (RCO.Restricted)
- OrderTypes (VarData)



Beispiel: Das initiale Anlegen von Checklisten auf einem Serviceobjekt war bis anhin nur von Hand möglich. Neu besteht die Möglichkeit die Checklisten via Schnittstelle auf den Serviceobjekten zu hinterlegen.

Hinweis: Die weiteren Funktionen REST-API für das Serviceobjekt folgen auf Version 2026.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

8. Weitere Neuerungen

8.1 Leitwährung pro Geschäftsbereich

Ab der Version 2025 gibt es die Möglichkeit, auf der Stufe «Geschäftsbereiche» eine Leitwährung zu definieren. Dies führt dazu, dass neben der Belegwährung, eine Leitwährung pro Geschäftsbereich und eine Konzernwährung geführt werden kann, ideal für Unternehmen mit Niederlassungen im Ausland. Weitere Informationen zu diesem Thema sind in den Unterlagen des Workshops «Leitwährung pro Geschäftsbereich» nachzulesen.

8.1.1 Lizenzierung

Damit die neue Funktionalität genutzt werden kann, müssen in jeder eröffneten Applikation folgende Optionen lizenziert sein:

- Option Fremdwährungen
- Option Geschäftsbereiche



Hinweis: In der Applikation Servicemanagement gibt es keine Option «Geschäftsbereiche».

8.2 Eliminierung Auswertungsprogramme 251 / 252

Verschiedene Analysen und Rückmeldungen aus der Praxis haben ergeben, dass die Auswertungsprogramme 251 «Auswertung nach Betreiber» und 252 «Auswertung nach Objekt» nicht mehr eingesetzt werden. Die Tools AbaReport und DataAnalyzer decken die Anforderungen an Auswertungen und Reportings ideal ab.

Diese Entwicklung hat zur Folge, dass folgende Programme nicht mehr zur Verfügung stehen:

- Programm 251 «Auswertung nach Betreiber»
- Programm 252 «Auswertung nach Objekt»

8.3 Erweiterung Formel-Funktion für Abfrage von Konto und Kostenstellen

Die bestehenden Formel-Funktionen für die Abfrage von Aufwand- und Ertragskonten sowie Kostenstellen wurden mit Kontosets erweitert:

- @ProductAccountExpense
- @ProductCostCentre1Expense
- @ProductCostCentre2Expense
- @ProductAccountIncome
- @ProductCostCentre1Income
- @ProductCostCentre2Income
- @ProductTaxcodeExpense
- @ProdutctTaxcodeIncome

Die Parameter können wie folgt gesetzt werden:

- #1 Geschäftsbereich: Integer
- #2 Interne Produktnummer oder Produkttyp oder 1 für Kontoset 1 oder 2 für Kontoset 2 oder 3 für Kontoset 3: String
- #3 Produktnummer. Wenn der Parameter 2 der Produkttyp ist, dann ist der Parameter 3 die externe Produktnummer. Ist Parameter 2 ein Kontoset, dann ist Parameter 3 der Produktetyp oder die interne Produktnummer: String (optional)
- #4 Falls Parameter 3 der Produktetyp, dann ist Parameter 4 die externe Produktenummer: String (optional)
- #5 Der letzte Parameter ist das Evaluierungsdatum: String (optional). Wenn kein oder ein leeres Datum verwendet wird, wird das Expression-Datum verwendet. Ist dieses auch leer, wird Today verwendet.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

Beispiel: Bei einem GB-übergreifenden Lagerbezug ab einem Serviceauftrag wird für die interne Verrechnung bzw. die Verbuchung in der Projektverwaltung im Programm 19 «Verbuchen nach FIBU/LOHN/ANLAGEN» das Aufwandskonto anhand eines Kontosets ermittelt.

8.4 Neue Definition für QR-Codes für Scanning

Damit das Scanning von QR-Codes applikationsübergreifend funktioniert, wurde eine neue QR-Definition erstellt. Die Definition stellt sich aus einer URL und einem Präfix aus Applikation und Bereich zusammen. Mehrere Bereiche werden mit einem «&» getrennt.

URL:

- URL: https://deeppoint.swiss/barcode?

Applikation:

- ABEA: O
- Projektverwaltung: N
- Servicemanagement: R

Bereich:

- Artikeltyp: OPT
- Artikel-Nr.: OP
- Seriennummer: OAS
- Lagerort: OSL
- Lagerbereich: OSA
- Serviceobjekt: RSO
- Projektnummer: NP
- Anlagennummer: IA

Dadurch ist es beispielsweise möglich, beim Scannen, bei der Erstellung eines neuen Serviceauftrages, die Objektnummer anhand der Seriennummer des Serviceobjektes zu erkennen.

Beispiel: Ein Servicetechniker erfasst im Servicetechniker-Portal im MyAbacus einen neuen Serviceauftrag. Für die Erkennung des Serviceobjekts scannt er den QR-Code. Auf dem QR-Code steht die Seriennummer: *https://deeppoint.swiss/barcode?oas=ML-0004*

Beispiel: Ein Servicetechniker erfasst im Servicetechniker-Portal im MyAbacus Material, das er bei der Bearbeitung des Serviceauftrages benötigt hat. Damit der gleiche QR-Code auch in der Auftragsbearbeitung auf einem Verkaufsauftrag verwendet werden kann, ist der Produktetyp und die Artikelnummer hinterlegt: *https://deeppoint.swiss/barcode?opt=A&op=4170*

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

Hinweis: Die bestehenden Definitionen für QR-Codes können weiterhin verwendet werden.

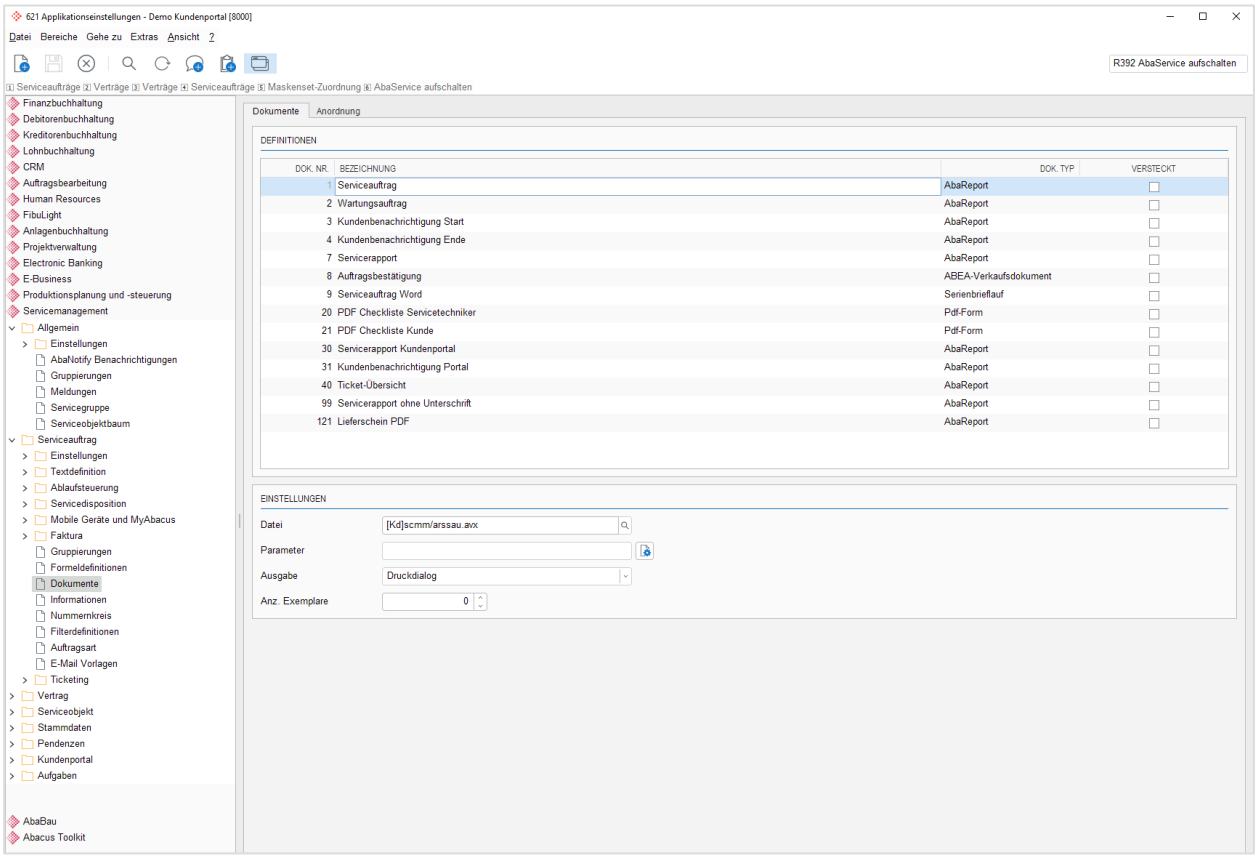
8.5 Dokumentendefinition Applikationseinstellungen

Die Dokumentendefinitionen des Servicemanagement sind in den Bereich «PUBL» verschoben worden. Im gleichen Umbau wurde das User Interface (UI) der Dokumentenseiten im Programm 621 «Applikationseinstellungen» überarbeitet. Das UI ist dynamisch und passt sich abhängig vom Dokumenttyp entsprechend an, sodass nur noch die relevanten Einstellungen oder Funktionen angezeigt werden.

Ebenfalls kann die Anordnung der Dokumente, der im Maskendesigner verfügbaren Komponente, im entsprechend Tab konfiguriert werden.

Die Umstellung der Seite «Dokumente» wurde für folgende Bereiche vorgenommen:

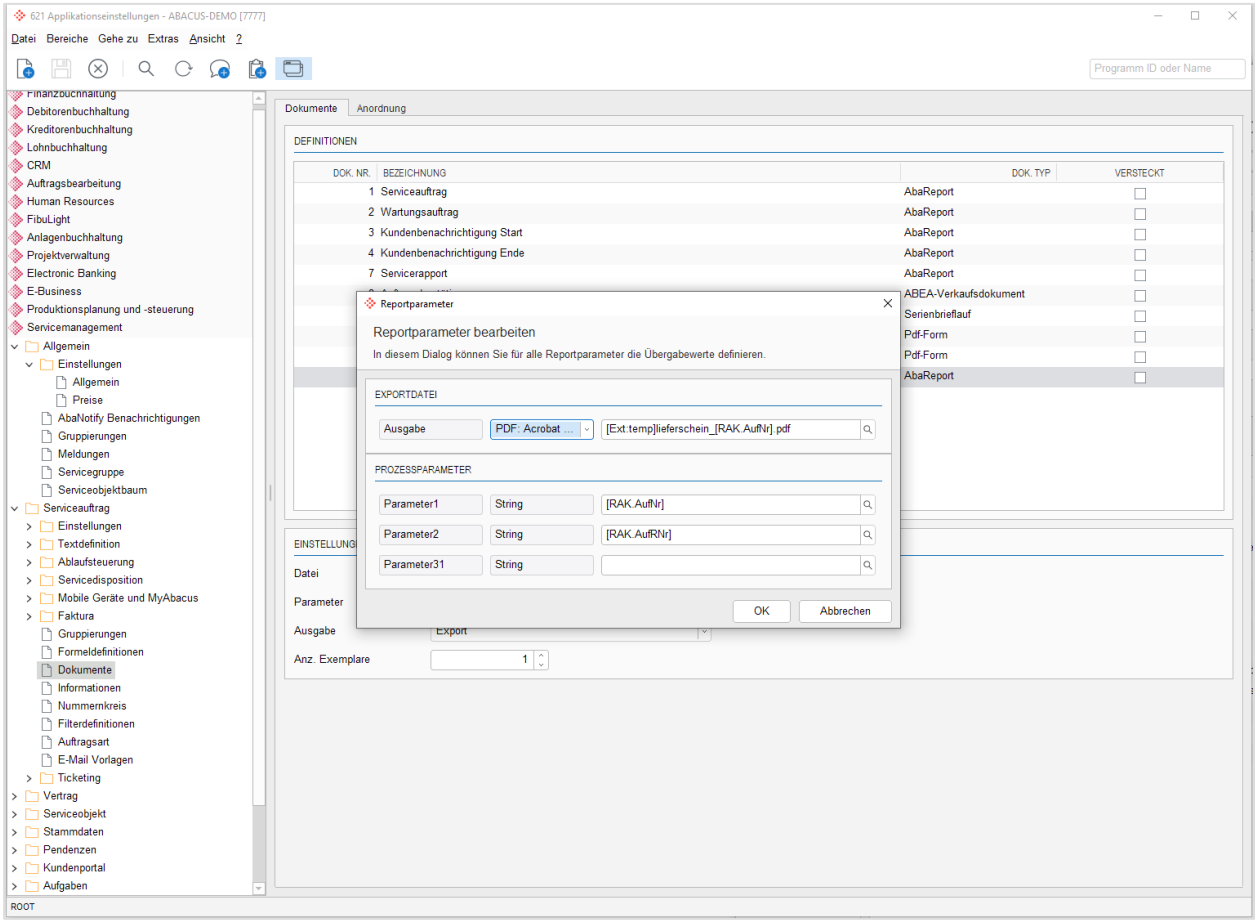
- Serviceauftrag
- Vertrag
- Serviceobjekte



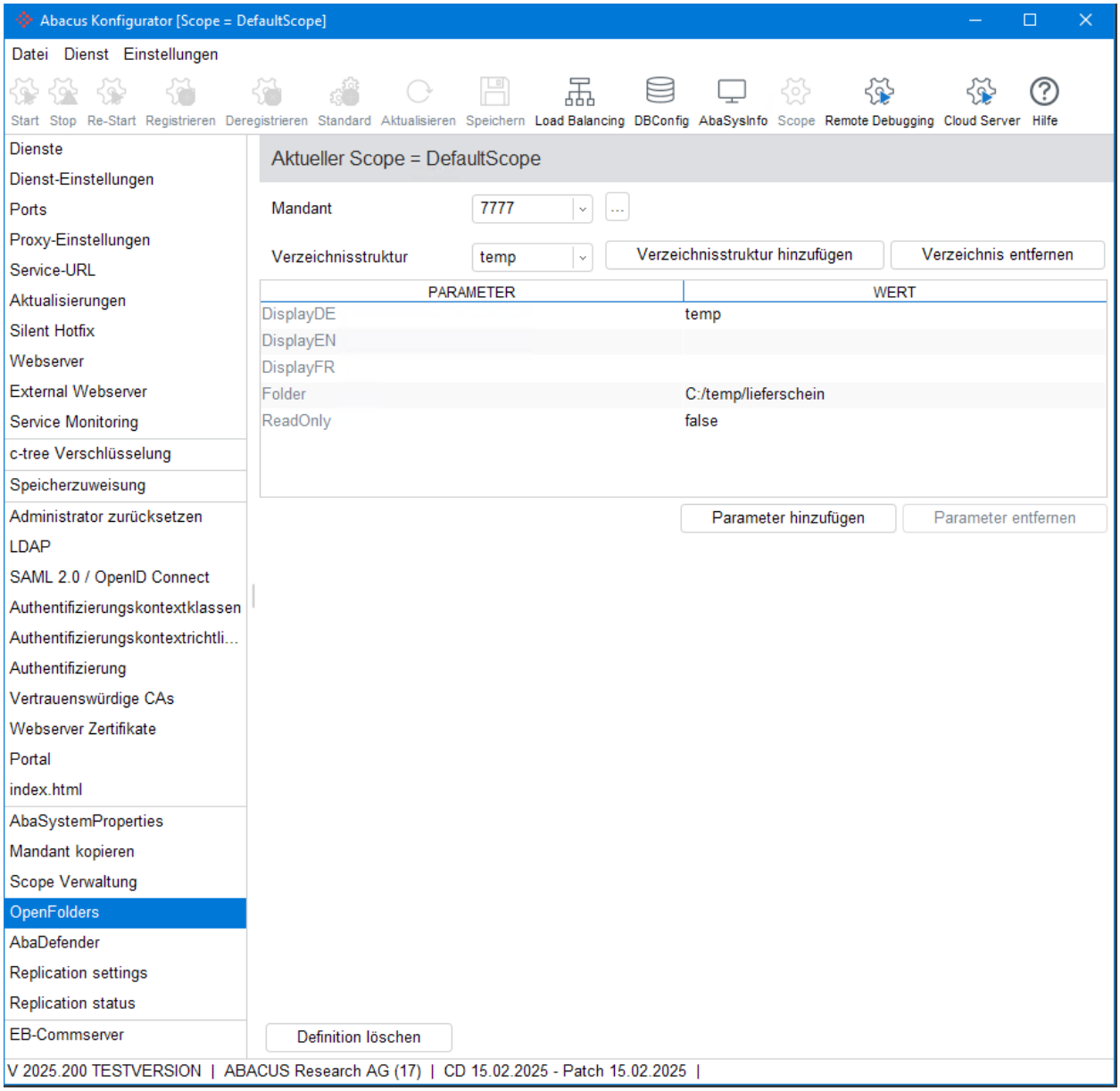
Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG

Hinweis: Absolute Pfade innerhalb des Abacus-Verzeichnisses wie C:\abac\out\lieferschein werden beim Update wie folgt umgewandelt: [Out]lieferschein

Absolute Pfade ausserhalb des Abacus-Verzeichnisses wie C:\temp\lieferschein werden ab Version 2025 nur noch unterstützt, wenn sie im ServiceManager unter «OpenFolders» definiert sind und der Parameter «Readonly» auf «false» gesetzt wird. Das Ausgabeverzeichnis muss für solche freigegebene Verzeichniese wie folgt definiert werden: [Ext:temp]



Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG



8.6 Serviceobjekt-Informationen in AbaPoint

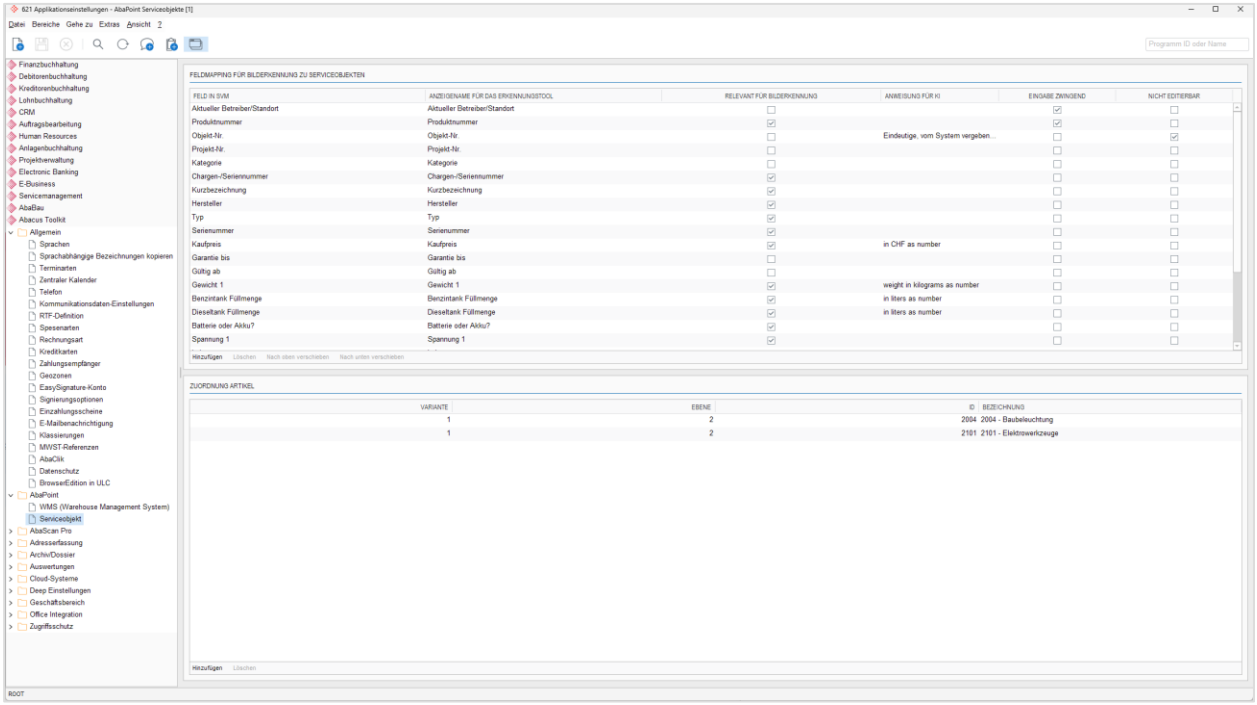
Mit SP Mai 2025 können in der App AbaPoint Serviceobjekt angezeigt und mittels Bilderkennung neue Serviceobjekt erfasst werden.

Hinweis: Die Funktionen der App werden in den Neuerungskurs-Unterlagen der Applikation «Projektverwaltung» detailliert beschrieben. In diesem Dokument werden lediglich die relevanten Einstellungen für das Servicemanagement beschrieben.

8.6.1 Applikationseinstellungen

Im Programm 621 «Applikationseinstellungen» können unter «ATK / AbaPoint / Serviceobjekte» die Felder bestimmt werden, welche in der App «AbaPoint» auf dem Serviceobjekt-Detail und bei der Erfassung eines neuen Serviceobjekts angezeigt werden.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG



Es stehen folgende Tabellen für die Anzeige der Felder zur Verfügung:

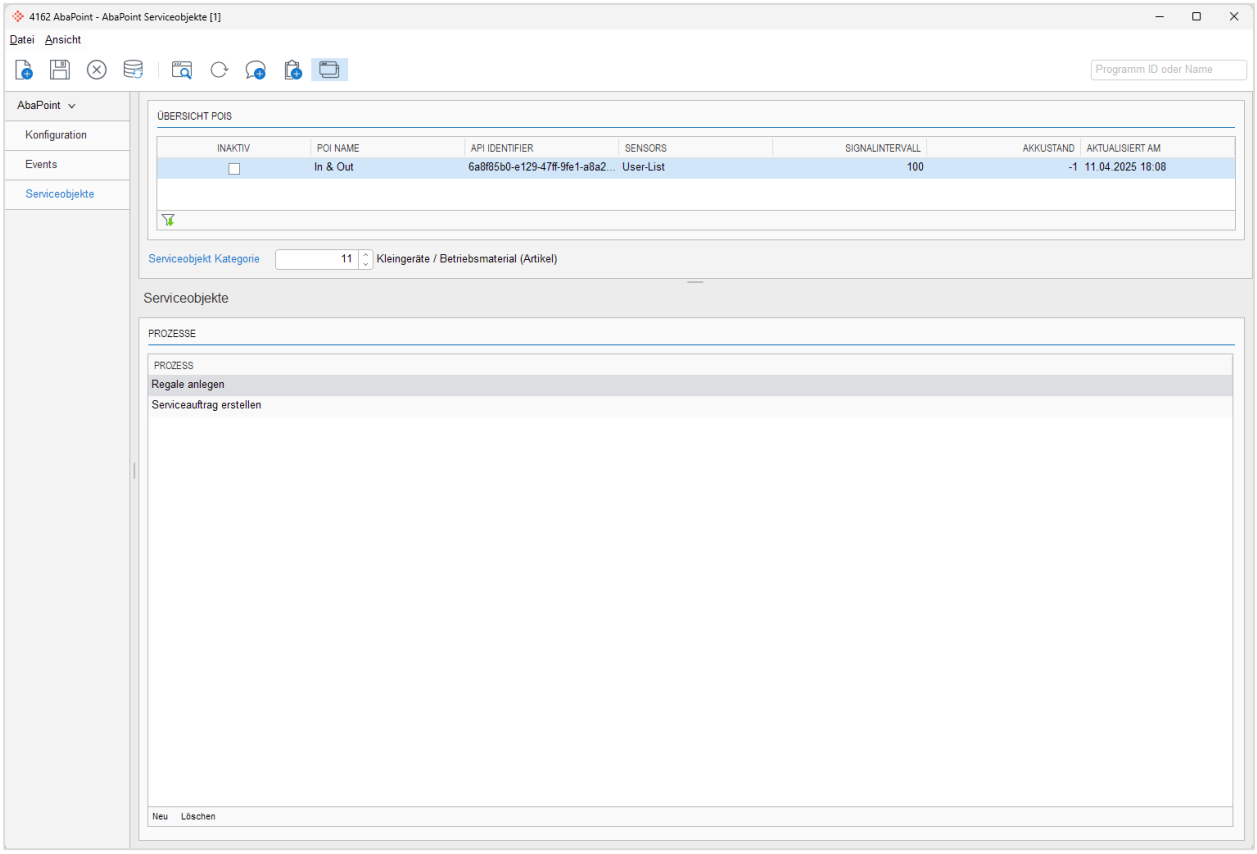
- RBO
- RBZ
- RBD
- Objekt-Notizen

Pro Feld kann definiert werden, ob das Feld für die Bilderkennung in der App «AbaPoint» relevant ist. Zudem kann eine KI-Anweisung wie beispielsweise «weight in kilogram as number» für das Benutzerfeld «Gewicht» definiert werden, damit der Wert, welcher bei der Bilderkennung durch Abacus Intelligence ermittelt wird, in der Masseinheit Kilogramm in das Benutzerfeld geschrieben wird.

8.6.2 AbaPoint

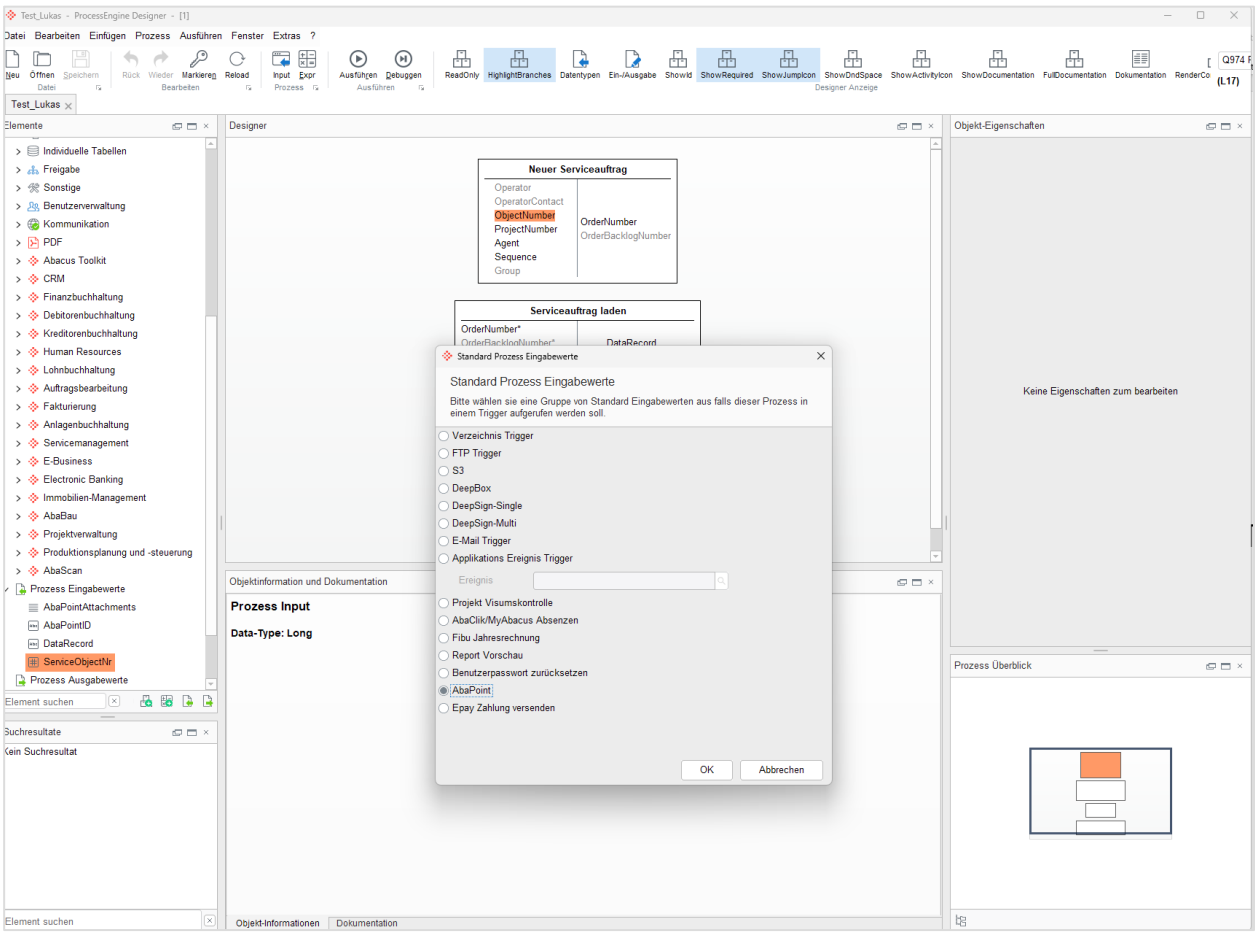
Im Programm 4162 «AbaPoint» können unter Serviceobjekte pro Objekt-Kategorie BPE-Prozesse definiert werden, welche danach in der App «AbaPoint» aus der Serviceobjekt-Detailseite aufgerufen werden können.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG



8.6.3 Prozess Designer

Im Programm 974 «Prozess Designer» steht beim Standard-Prozess-Eingabewerte AbaPoint neu der Parameter «ServiceObjectNr» zur Verfügung.



Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG



Beispiel: Mit dieser Funktion besteht die Möglichkeit direkt auf dem Serviceobjekt einen Prozess zu starten, um beispielsweise einen Serviceauftrag für das entsprechende Serviceobjekt zu erstellen.

Copyright © 2025 by Abacus Research AG, 9300 Wittenbach SG