



Basisinformationen

SCANJAGY®

Version: 2020.1.0.1
Stand: 24.01.2020

Inhalt

1	Einleitung	3
1.1	SCANAGY – die Steuerungs- und Managementsoftware	3
1.2	Inhalt und Zweck dieser Basisinformation	5
1.3	Hinweise zum Dokument	6
2	Allgemeiner Aufbau	7
2.1	Grundsätzliche Einrichtungsvarianten von SCANAGY Modulen	7
2.2	Modularer Aufbau	8
2.3	Die Module für das Management	9
2.4	Die Module für die Energiewirtschaft	11
2.5	Systemvoraussetzungen	12
2.6	Einrichtung und Installation	14
2.7	Lizenzmodell SCANAGY	14
3	Update und Support	15
3.1	Allgemeines	15
3.2	Service-Level	17
3.3	Systemmodifikation, Produktivunterstützung und Wartung	21
4	Änderungsnachweis	22

1 Einleitung

1.1 SCANAGY – die Steuerungs- und Managementsoftware

SCANAGY ist eine Steuerungs- und Managementsoftware für die Führungsebene eines Unternehmens; sie bündelt zentrale Steuerungsinformationen in einem System. Neben den zentralen Informationen liefert SCANAGY Standards und Methoden zur einheitlichen Steuerung wesentlicher Themen in einem Unternehmen.

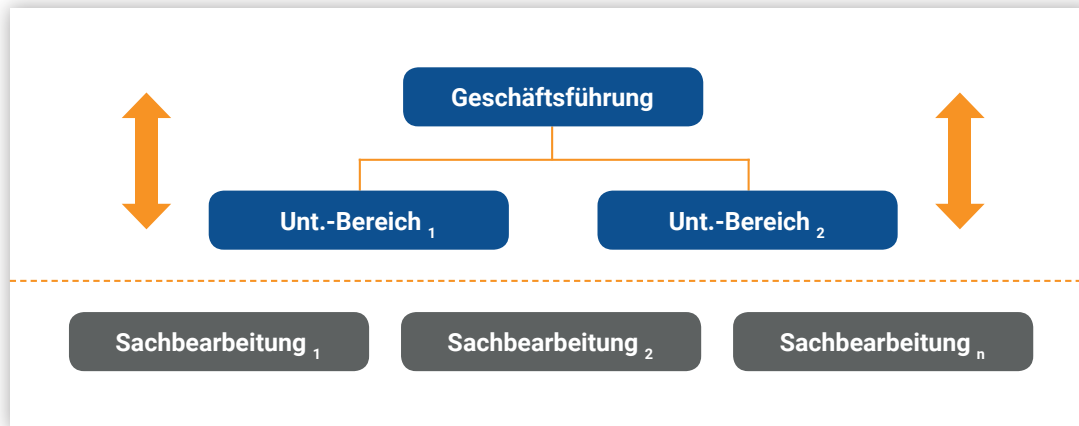


Abbildung 1-1: Führungsebenen in der Anwendung von SCANAGY

SCANAGY ist modular aufgebaut und fokussiert sich auf zwei inhaltliche Themenschwerpunkte: die Bereiche „Management“ und „Energiewirtschaft“.

Im Themenbereich „Management“ liefert SCANAGY einen umfassenden Blick auf die übergeordneten Steuerungsthemen der ersten und zweiten Führungsebene. Mit den Modulen „SCANAGY Projekt“ und „SCANAGY Vertrag“ befinden sich zwei leistungsfähige Instrumente für die Unternehmens- und Bereichsplanung in der Entwicklung bzw. stehen bereits jetzt zur Verfügung.

Der Themenbereich „Energiewirtschaft“ fokussiert sich auf die wesentlichen energiewirtschaftlichen Steuerungsgrößen des Energievertriebs. Das im ersten Schritt geplante Modul „SCANAGY Vertriebsbarometer“ umfasst die relevanten vertrieblichen Kennzahlen und Steuerungsparameter. Nähere Informationen finden Sie unter www.scanagy.de.

Perspektivisch wird sich der Bereich „Energiewirtschaft“ auch den Themenfeldern „Netze“ und „Telekommunikation“ zuwenden. Über neue Ideen und Entwicklungen halten wir Sie ebenfalls auf unserer Homepage auf dem Laufenden.

Eine Gemeinsamkeit in allen SCANAGY-Modulen liegt in fokussierten Übersichten. Zentrale Cockpit-Oberflächen dienen zur kompakten Darstellung der wesentlichen Informationen und Kennzahlen.

Über konfigurierbare Benachrichtigungen und Einstellmöglichkeiten können Informationen und Aufgaben gezielt an Anwender verteilt werden. Sollten Sie mehrere Module von SCANAGY im Einsatz haben, werden sämtliche Aufgaben und Benachrichtigungen aus den einzelnen Modulen an einer Stelle zentral zusammengefasst. So ist eine vollumfängliche Informationsweitergabe sowie die Möglichkeit der Aufgabenkontrolle gewährleistet.

1.2 Inhalt und Zweck dieser Basisinformationen

Diese Basisinformation gibt einen konzentrierten Einblick in den Aufbau und die Administration der Software SCANAGY. Die Grundfunktionalitäten der einzelnen Module werden in **Kapitel 2** beschrieben. Wenn Sie sich für ein Modul entschieden haben, hilft Ihnen ein darüber hinaus zur Verfügung gestelltes modulspezifisches Anwendungshandbuch bei der konkreten Umsetzung der Anwendung.

In diesem Dokument finden Sie ebenfalls Informationen über die Systemvoraussetzungen, das Lizenzmodell sowie die notwendigen Schritte zur Einrichtung des Systems in den **Kapiteln 2.5 bis 2.6**.

An wen richten sich die Basisinformationen

Grundsätzlich richtet sich diese Basisinformation an alle Interessierten und Anwender von SCANAGY. **Kapitel 2** liefert hier einen ersten groben Überblick über den Grundgedanken von SCANAGY sowie die Grundfunktionalitäten der aktuellen sowie geplanten SCANAGY Module.

Die in **Kapitel 2.5** und **Kapitel 2.6** aufgeführten Informationen zur Einrichtung richten sich primär an Ihre EDV-Administratoren oder die Schlüsselanwender von SCANAGY.

1.3 Hinweise zum Dokument

In den Erläuterungsdokumenten von SCANAGY werden zur Hervorhebung von Tipps und wichtigen Informationen Piktogramme verwendet. Die folgenden Symbole sollen helfen, unsere Hilfsmittel und Dokumente übersichtlich zu gestalten:



Das ist ein „Tipp“:

Hier werden Besonderheiten hervorgehoben, die auf den ersten Blick nicht gleich ersichtlich sind.



Das ist „Wichtig/Achtung/Vorsicht“:

Einstellungen oder Aktionen können zu nicht gewollten Ereignissen führen. Systembedingte Handlungsempfehlungen.



Thematische „Hintergrundinformationen und Wissenswertes“ ohne direkten Bezug zum SCANAGY Modul.

2.1 Grundsätzliche Einrichtungsvarianten von SCANAGY Modulen

Bei den meisten Modulen bieten wir zwei unterschiedliche Varianten der Inbetriebnahme an: die „Standard“- oder die „Premium“-Variante.

Die Inbetriebnahme in der Variante „Standard“ beinhaltet:

- Installation und Einrichtung der Anwendung mit dem beauftragten Lizenzumfang
- Schulung der Bedienoberfläche und die Anwendung des Programms vor Ort
- Dokumentation als Anwenderhandbuch zu den lizenzierten Modulen

Die Inbetriebnahme in der Variante „Premium“ beinhaltet:

- Installation und Einrichtung der Anwendung mit dem beauftragten Lizenzumfang
- Schulung der Bedienoberfläche und die Anwendung des Programms vor Ort
- Dokumentation als Anwenderhandbuch zu den lizenzierten Modulen

Über die Variante „Standard“ hinausgehende Inhalte:

- Thematisch passende, vertiefende ½-Tages Workshops zu SCANAGY-Anwendungen (bspw. Workshop zu „Grundlagen Projektmanagement“ bei der Einführung von SCANAGY Projekt)
- Übergabe der dazugehörigen Schulungsunterlagen

Durch die Variante Premium sollen den Anwendern die theoretischen Hintergründe und Grundlagen der jeweiligen SCANAGY Module vermittelt werden. Dies schärft nochmals die Wahrnehmung und vermittelt Methoden und Strukturen für den späteren Einsatz der Anwendungen. Bitte sprechen Sie uns an, ob die vertiefende „Premium-Variante“ auch für das von Ihnen gewünschte Modul vorliegt.

2.2 Modularer Aufbau

Durch den modularen Aufbau können die einzelnen Module unabhängig voneinander lizenziert werden. Allen SCANAGY Installationen ist gemein, dass die Verwaltung der Module über das Modul „SCANAGY Systemadministrator“ erfolgt. Dieses Modul dient der zentralen Verwaltung aller SCANAGY Inhalte, die nicht fachspezifisch sind. In erster Linie werden hier die Anwender, deren Zugänge zu den einzelnen Modulen und grundlegende Berechtigungen eingerichtet. Die Darstellung des SCANAGY Lizenzvertrages, die freigeschalteten Module und die Auslastung des Lizenzumfanges sind hier ebenso abgebildet.



Abbildung 2-1: Systemadministration SCANAGY

2.3 Die Module für das Management

SCANAGY Projekt (Modul verfügbar)

Das einheitliche Management von Projekten stellt oftmals eine große Herausforderung in Unternehmen dar. Eine unternehmensweite Sicht auf aktuelle und anstehende Projekte fehlt häufig. In laufenden Projekten ist die Rollenverteilung oftmals nicht eindeutig festgelegt. Aufgrund dieser fehlenden Transparenz gestaltet sich die Steuerung von Projekten in großen Teilen schwierig. „SCANAGY Projekt“ liefert einen fokussierten Überblick über die laufenden Projekte Ihres Unternehmens. Über eine standardisierte Erfassung und Abbildung (sog. „Projekt-Steckbriefe“) werden Verantwortlichkeiten, Meilensteine und die zentralen Aufgaben in dem Projekt transparent dargestellt. Durch eine automatisierte Prüfung von Terminen und Fristen kann das jeweilige Projekt durch den Projektleiter koordiniert und gezielt gesteuert werden. Alle Projektbeteiligten erhalten personenspezifische Benachrichtigungen über Aktivitäten und anstehende Termine, sodass ein dauerhafter Abgleich im Projekt gegeben bleibt.

Damit Sie die Projektsteckbriefe auch ausserhalb der Software verwenden können, bietet SCANAGY über eine formatierte Exportfunktion die Möglichkeit, alle Projekte im PDF- oder EXCEL Format zu dokumentieren.

SCANAGY Vertrag (Modul in Entwicklung)

In einem Unternehmen liegt oftmals eine Vielzahl von Verträgen in unterschiedlichen Geschäftsbereichen vor. Eine übergreifende Sicht auf bestehende Unternehmensverträge fehlt.

Die Zuständigkeiten im Vertragscontrolling sind häufig unzureichend geregelt, die Fristenüberwachung fehlt. Dies stellt ein Risiko für die Geschäftsleitung und Bereichsverantwortliche dar.

Mit „SCANAGY Vertrag“ werden alle Unternehmensverträge in einem System verwaltet. Verträge werden hinsichtlich der Vertragsart kategorisiert. Durch eine automatische Informations- und Aufgabenliste mit einer gesonderten Suchfunktion wird die Vertragsverwaltung an zentraler Stelle vereinfacht. Die Zuordnung von eindeutigen Zuständigkeiten und eine automatische Fristenüberwachung unterstützen beim Vertragscontrolling. Aufgaben aus vertraglichen Verpflichtungen werden dem zuständigen Mitarbeiter in SCANAGY Vertrag in einer kompakten Übersicht mit Frist und Termin angezeigt. Drohen Fristüberschreitungen, wird der Anwender durch die Fristenüberwachung gesondert informiert und zum Handeln aufgefordert.

SCANAGY Risiko (Modul in Planung)

Im Management von Risiken mangelt es oftmals an einer Risikoübersicht und den festgelegten Maßnahmen zur Risikovermeidung. Die Zuordnung von Verantwortlichkeiten, Terminen und Fristen ist nicht festgelegt. Als Resultat ist kein Berichtswesen verfügbar, welches über die unternehmensweiten Risiken Auskunft gibt.

„SCANAGY Risiko“ unterstützt Sie bei der Erfassung und Bewertung der identifizierten Risiken. Mit Hilfe von „SCANAGY Risiko“ kann ein Unternehmen den Anforderungen der Risikovermeidung strategisch und operativ begegnen, indem Fristen und Maßnahmen zur Risikobewältigung transparent dargestellt werden. Die Überwachung des Maßnahmenplans und die Erstellung von Risikoberichten sind weitere Funktionen in „SCANAGY Risiko“. So können potenzielle Gefahren frühzeitig erkannt, bewertet und gesteuert werden.

2.4 Die Module für die Energiewirtschaft

SCANAGY Vertriebsbarometer (Modul in Planung)

Mit dem „SCANAGY Vertriebsbarometer“ verwalten Sie die Lieferverträge Ihrer RLM-Kunden. Neben der Verwaltung der Verträge beinhaltet dieses Modul ausgeprägte Berichts- und Analysemöglichkeiten. Die Erkenntnisse dieser Auswertungen dienen der Vertriebssteuerung und dem Initiieren von Vertriebsaktivitäten. Eine Datenbereitstellung an Endkunden kann mit dem SCANAGY Vertriebsbarometer erfolgen. Für den SLP Bereich kann die Kundenfluktuation gemessen und analysiert werden. Auf Basis dieser Analyse können mögliche Maßnahmen ergriffen werden. Die Erfolgsmessung von Vertriebsaktivitäten ist mit dem SCANAGY Vertriebsbarometer genauso möglich.

Zukünftige Module von SCANAGY

Darüberhinausgehende Modulentwicklungen von SCANAGY sind in Planung. Sprechen Sie uns gerne an, sodass wir Ihnen den Ausblick hier vermitteln können.

2.5 Systemvoraussetzungen

Für den Betrieb von SCANAGY sind auf den Arbeitsplatzrechnern bestimmte Systemvoraussetzungen erforderlich. Da SCANAGY webbasierte Technologien verwendet, sind neben den Anforderungen an das Betriebssystem auch Anforderungen an den Webbrowser formuliert.

Für die Betriebssysteme sind folgende Systemvoraussetzungen erforderlich:

Windows:

- Pentium 4 Prozessor (mit SSE2-Unterstützung) oder höher
- 512 MB Arbeitsspeicher bei 32-Bit Systemen
- 2 GB Arbeitsspeicher bei 64-Bit Systemen
- 200 MB Festplattenspeicherplatz

Apple Macintosh:

- Intel x86 Prozessor
- 512 MB RAM
- 200 MB Festplattenspeicherplatz

Linux:

- SSE2-fähiger Intel Pentium 4-Prozessor oder höher

Für die Nutzung der Browser sind folgende Systemvoraussetzungen erforderlich:

Microsoft Edge (erwartet Windows 10):

- 1 GB Arbeitsspeicher bei 32-Bit Systemen
- 2 GB Arbeitsspeicher bei 64-Bit Systemen
- 16 GB Festplattenspeicherplatz bei 32-Bit Systemen
- 20 GB Festplattenspeicherplatz bei 64-Bit Systemen

Safari (Apple Macintosh) erwartet:

- macOS

Chrome, Firefox und **Opera** erwarten:

- Windows 7 (32-Bit und 64-Bit) oder höher
- Apple MacOS 10.10 oder höher

Firefox läuft optimal auf folgenden LINUX Systemen:

- NetworkManager 0.7 oder höher
- DBus 1.0 oder höher
- GNOME 2.16 oder höher
- PulseAudio

Chrome läuft optimal auf folgenden LINUX Systemen:

- Ubuntu (64-Bit) 14.04 oder höher
- Debian 8 oder höher
- openSUSE 13.3 oder höher
- Fedora Linux 24 oder höher

Opera erwartet:

- Ubuntu 16.04 oder höher

2.6 Einrichtung und Installation

Die Basiseinrichtung von SCANAGY wird durch die EnergieMarkt Beratungsgesellschaft mbH durchgeführt. Wenn Sie sich für ein SCANAGY Modul entscheiden, erfolgen die ersten Abstimmungen mit dem Hauptansprechpartner in Ihrem Haus. Die EnergieMarkt Beratungsgesellschaft mbH erstellt Ihnen dann kurzfristig Ihren individuellen Zugang, sodass Sie schnell mit der Anwendung beginnen können.

2.7 Lizenzmodell SCANAGY

Grundsätzlich können einzelne SCANAGY Module unabhängig voneinander lizenziert werden. Sprechen Sie uns bei Interesse gerne an, sodass wir Ihnen konkrete Informationen über die einzelnen Module zur Verfügung stellen können. Die Kontaktdaten können Sie **Kapitel 3** entnehmen.

3.1 Allgemeines

Kontaktdaten SCANAGY Support

E-Mail: support@scanagy.de
Telefon: 02508 / 993 993-22

Bereitschaftszeit

Montag – Donnerstag: 8.00 – 17.00 Uhr
Freitag: 8.00 – 15.00 Uhr

Während der Bereitschaftszeit werden Support-Anfragen persönlich entgegengenommen. Mit dem Eingang der Support-Anfragen bzw. mit Beginn der Bereitschaftszeit beginnt die Bearbeitung des Kundenanliegens. Die maximalen Reaktionszeiten ergeben sich aus den unterschiedlichen Service-Levels. Für die Behebung von Funktionsstörungen sind Richtwerte angegeben, die im Einzelfall auch überschritten werden können.

Support-Aufgabe EnergieMarkt Beratungsgesellschaft mbH:

- Entgegennahme der Support-Anfrage
- Klassifizierung anhand der Service-Level-Spezifikationen
- Störungsbehebung gemäß den Service-Level-Parametern

Support-Aufgaben Kunde:

- Support-Anfrage mit Nennung von betroffenem Modul und auftretendem Fehlertyp
- Kontaktinformationen der Anfrage anhängen
- Telefonische Erreichbarkeit während Fehlerbehebung sicherstellen

3.2 Service-Level

Jedem Modul wird gemäß seinen Eigenschaften eine Service-Level-Kategorie zugeordnet. Mit Hilfe dieser Einordnung und einer Einstufung der Supportanfrage nach ihrer Risikostufe werden Priorisierungen festgelegt, die die Reaktions- und Bearbeitungsfristen bestimmen.

Service Level	SL1	SL2	SL3
Support Service Zeit	Mo - Do: 8 – 17 Uhr Fr: 8 – 15 Uhr	Mo - Do: 8 – 17 Uhr Fr: 8 – 15 Uhr	Mo - Do: 8 – 17 Uhr Fr: 8 – 15 Uhr
Reaktionszeit (minimal)	3 h	6 h	24 h
Behebungszeit (Richtwert)	24 h	48 h	120 h
Prioritätsstufe	hoch	mittel	niedrig
Verfügbarkeit	99,5 %	99,0 %	98,0 %

Die Service-Level sind zur Priorisierung der Support-Anfragen in Risikostufen eingeordnet:

Service-Level 1 (SL1)		
Risikostufe A (hoch)	Risikostufe B (mittel)	Risikostufe C (niedrig)
Anfragen werden während der Support-Service-Zeit angenommen	Anfragen werden während der Support-Service-Zeit angenommen	Anfragen werden während der Support-Service-Zeit angenommen
Garantierte Reaktionszeit von 3 h nach Eingang der Anfrage oder Beginn der Support-Service-Zeit	Reaktionszeit von 4 h nach Eingang der Anfrage oder Beginn der Support-Service-Zeit	Reaktionszeit von 2 Tagen nach Eingang der Anfrage oder Beginn der Support-Service-Zeit
Sofortige Übergabe der Anfrage an zuständige Abteilung	Baldmöglichste Übergabe der Anfrage an zuständige Abteilung	Übergabe der Anfrage an zuständige Abteilung binnen 2 Arbeitstagen.
Lösung wird binnen 24 h angestrebt	Lösung wird binnen 2 Arbeitstagen angestrebt	Lösung wird binnen 30 Arbeitstagen angestrebt

Service-Level 2 (SL2)

Risikostufe A (hoch)	Risikostufe B (mittel)	Risikostufe C (niedrig)
Anfragen werden während der Support-Service-Zeit angenommen	Anfragen werden während der Support-Service-Zeit angenommen	Anfragen werden während der Support-Service-Zeit angenommen
Reaktionszeit von 6 h nach Eingang der Anfrage oder Beginn der Support-Service-Zeit	Reaktionszeit von 12 h nach Eingang der Anfrage oder Beginn der Support-Service-Zeit	Reaktionszeit von 3 Arbeitstagen nach Eingang der Anfrage oder Beginn der Support-Service-Zeit
Schnellstmögliche Übergabe der Anfrage an zuständige Abteilung	Übergabe der Anfrage an zuständige Abteilung binnen 5 h	Übergabe der Anfrage an zuständige Abteilung binnen 2 Arbeitstagen
Lösung wird binnen 48 h angestrebt	Lösung wird binnen 4 Arbeitstagen angestrebt	Lösung wird binnen 45 Arbeitstagen angestrebt

Service-Level 3 (SL3)

Risikostufe A (hoch)

Anfragen werden während der Support-Service-Zeit angenommen

Übergabe der Anfrage innerhalb von einem Arbeitstag an zuständige Abteilung

Lösung wird binnen 5 Arbeitstagen angestrebt

Risikostufe B (mittel)

Anfragen werden während der Support-Service-Zeit angenommen

Übergabe der Anfrage innerhalb von 2 Arbeitstagen an zuständige Abteilung

Lösung wird binnen 15 Arbeitstagen angestrebt

Risikostufe C (niedrig)

Anfragen werden während der Support-Service-Zeit angenommen

Übergabe der Anfrage an zuständige Abteilung binnen 5 Arbeitstagen

Lösung wird binnen 60 Arbeitstagen angestrebt

3.3 Systemmodifikation, Produktivunterstützung und Wartung

Systemmodifikation und Produktivunterstützung

Modifikationen an bestimmten Funktionalitäten eines bestehenden Systems oder Ergänzungen der Funktionalitäten unterstehen nicht dem Support, da es sich nicht um Störungen von Diensten, sondern um Erweiterungen handelt. Die Übernahme von produktiven Tätigkeiten im Tagesgeschäft wie z. B. das Anlegen von Projekten oder ähnliche Dienstleistungen, sind nicht Gegenstand der Supporttätigkeit. Soweit Anfragen hierzu bestehen oder Sie unsere Unterstützung benötigen, sprechen Sie uns gern an.

Informationen zu Wartungsarbeiten

Geplante Wartungsarbeiten werden dem Kunden (Systemverantwortlicher) fünf Arbeitstage vor Beginn der Wartungsarbeiten mitgeteilt. Ungeplante Wartungsarbeiten werden dem Kunden unmittelbar nach Bekanntwerden mitgeteilt.

4 Änderungsnachweis

Version	Änderung	Datum	Kapitel	Seite
2019.1.0.1	Erstellung	01.01.2019	Alle	Alle
2019.2.0.1	Release 07_2019	19.07.2019	1	6
2020.1.0.1	Release 01_2020	24.01.2020	2; 3	8-10; 22