

Support

- [Einführung in Support](#)
- [Anfrage \(Issue\)](#)
- [Anfragepriorität \(Issue Priority\)](#)
- [Anfragetyp](#)
- [Garantieanspruch \(Warranty Claim\)](#)
- [Wartungsbesuch \(Maintenance Visit\)](#)
- [Wartungsplan \(Maintenance Schedule\)](#)

Einführung in Support

Einleitung

Das Modul Support in ERPNext bildet ein klassisches Ticketsystem ab. Tickets werden in ERPNext als Anfragen (Issue) bezeichnet.

Anfragen entstehen intern und können einem Lead, Kunden und/oder Projekt zugeordnet werden.

Haben wir mit Kunden Servicevereinbarungen die eingehalten werden müssen, können wir dies über Service Level Agreements abbildet. Dies ist dann eine weitere Ausbaustufe in ERPNext.

Übersicht

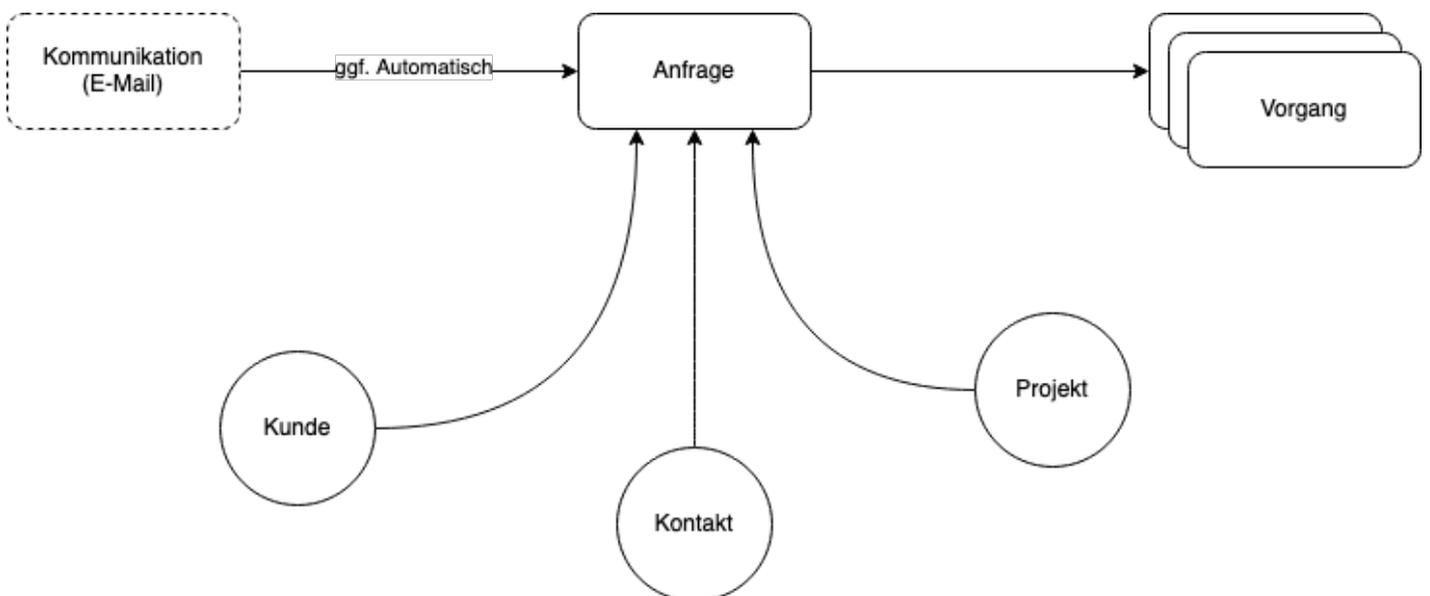
Anfrage (Issue)

Einleitung

Anfragen in ERPNext werden als Ticketsystem verwendet. Hier kann verfolgt werden wie lang es bis zur ersten Antwort dauerte und festgehalten werden, wie viel Zeit vergangen ist bis eine Lösung gefunden wurde.

Übersicht

Eine Anfrage kann ggf. automatisch über eine eingehende [Kommunikation \(E-Mail\)](#) in ERPNext erstellt werden. Die Anfrage wird dann um wesentliche Merkmale wie [Kunde](#), [Kontakt](#) und [Projekt](#) ergänzt. Aus der Anfrage heraus kann direkt ein [Vorgang](#) erstellt werden.



Status

Deutsch	English	Beschreibung
Offen	Open	Neu angelegte Anfragen erhalten diesen Status
Beantwortet	Replied	Haben wir eine Anfrage beantwortet und warten auf Reaktion von unserem Kunden können wir diesen Status verwenden
Angehalten	On Hold	Kann die Anfrage aktuell nicht bearbeitet werden weil sie z.B. ein bestimmtes Ereignis erfordert kann dieser Status verwendet werden
Gelöst	Resolved	
Geschlossen	Closed	Wir verwendet um

Priorität

Die Priorität spielt für SLAs eine besondere Rolle. Sie ist eine Verknüpfung zum DocType [Anfragepriorität \(Issue Priority\)](#)

Anfrage erstellen

Support -> Anfrage -> Neu

IT Management App

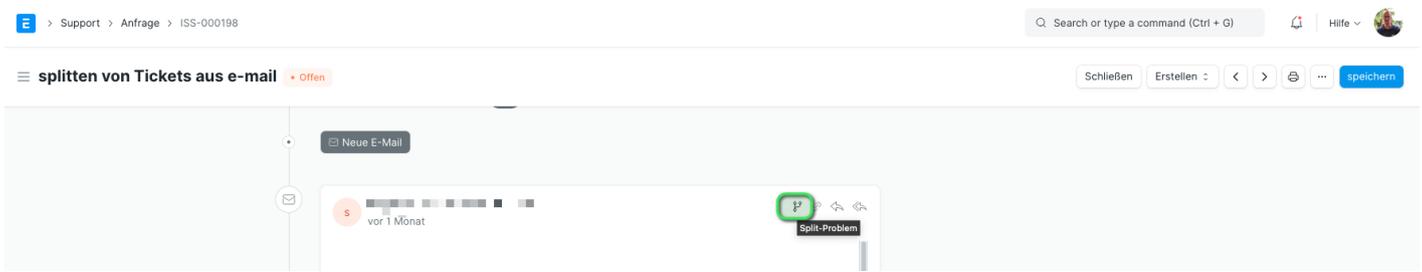
In der IT Management App wurde die Anfrage um die IT Management Table erweitert. Diese kann zur Hilfe genommen werden um Anfragen besser zu klassifizieren.

Mitteilung

Für Anfragen kann eingestellt werden, dass beim erstellen neuer Anfragen eine E-Mail an den Kunden versendet wird.

E-Mail

"Split-Problem" ist eine Funktion welche wir auf eine E-Mail innerhalb einer Anfrage anwenden können. Dabei wird die angewählte Mail zur erstellung einer neuen Anfrage verwendet.



Dabei wird die Mail in die neue Anfrage verschoben statt kopiert.

Mit dem [Zusammenführen](#) von zwei Anfragen können wir diesen Schritt rückgängig machen.

Quellen & Verweise

- [Anfrage im Modulhandbuch](#)
- [Issue auf docs.erpnext.com](#)

Anfragepriorität (Issue Priority)

Einleitung

Dieser DocType wird in Anfragen und in SLAs verwendet. Er steht für eine Dringlichkeit in den beiden Dokumenten. Im Standard sind drei Einträge vorhanden

1. Hoch
2. Mittel
3. Niedrig

Anfragetyp

Einleitung

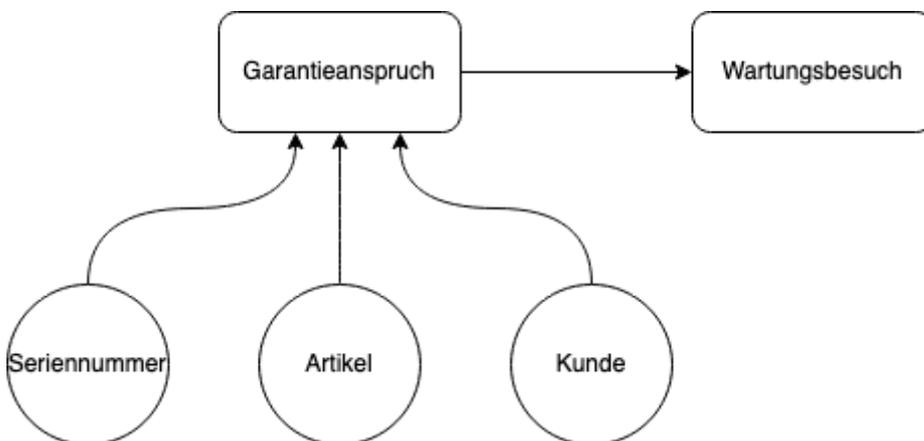
Dies ist ein Sub-DocType im Modul Support und wird in der Anfrage verknüpft. Wir können damit unsere Anfragen mit einem Merkmal klassizieren und können dann nach dem Merkmal sinnvoll filtern oder auch [Zuweisungsregeln](#) damit steuern. Ein weiteres Merkmal was ähnlich eingesetzt werden kann ist die [Anfragepriorität](#).

Garantieanspruch (Warranty Claim)

Einleitung

Der Garantieanspruch ist ein DocType im Modul Support. Er ermöglicht die Meldung eines Problems welches mit einer eindeutigen Seriennummer in Verbindung steht. Über die Seriennummer können Informationen wie die Restlaufzeiten von Garantien eingesehen werden. Aus Garantieansprüchen heraus können Wartungsbesuche erstellt werden.

Übersicht



Status

Folgende Stati gibt es für den DocType:

Deutsch	Englisch	Beschreibung
Offen	Open	Neue und unbearbeitete Garantieansprüche

Geschlossen	Closed	Garantieanspruch ist bearbeitet und abgeschlossen
Laufende Arbeit/-en	Work In Progress	Der Garantieanspruch wird aktuell durch uns oder einen Dienstleister (Lieferant) bearbeitet.
Abgesagt	Cancelled	Garantieanspruch wurde ggf. bearbeitet und aus irgend einem Grund abgebrochen.

Vorkenntnisse

Bevor wir mit Garantieansprüchen arbeiten sollten wir zunächst wissen wie

- [Kunden](#), [Kontakte](#) und [Adressen](#),
- [Artikel](#),
- [Seriennummern](#),

angelegt werden. Darüber hinaus wie

- Artikel mit Seriennummern auf Transaktionen

verwendet werden, damit wir die Möglichkeiten des Garantieanspruchs voll nutzen können.

Garantieanspruch erstellen

Im Modul Support finden wir in den Stammdaten den Garantieanspruch.

...Status, Ausstellungsdatum, Kunde und Anfrage sind Pflichtfelder (grün). Seriennummer (gelb) sollte gefüllt werden wenn möglich. Die Seriennummer hilft bei der Identifizierung der Anlage zu welcher der Garantiefall gehört. In diesem Beispiel ist es über den Text in Anfrage ersichtlich.

Haben wir den oberen Abschnitt gefüllt bekommen wir entsprechende Informationen über die verknüpft Seriennummer. Diese Informationen können als Entscheidungshilfe verwendet werden.

E > Support > Garantieanspruch > SER-WRN-2021-00001 Suche oder Befehl eingeben (Strg + G) Hilfe

Addams Family • Nicht gespeichert Wartungsbesuch < > 🖨 ⋮ Speichern

Einzelheiten Artikel und Garantie

Artikel-Code	Status der Garantie / des jährlichen Wartungsvertrags
Heizanlage	Innerhalb der Garantie
Artikelname	Ablaufdatum der Garantie
Heizanlage	01.05.2022
Beschreibung	Verfalldatum des jährlichen Wartungsvertrags
Heizanlage	

Im Abschnitt entscheidung können wir eine nächste Handlungsanweisung angeben.

E > Support > Garantieanspruch > SER-WRN-2021-00001 Suche oder Befehl eingeben (Strg + G) Hilfe

Addams Family • Nicht gespeichert Wartungsbesuch < > 🖨 ⋮ Speichern

Entscheidung

Datum der Entscheidung

02.11.2021 17:54:08

Entschieden von

wolfram.schmidt@tueit.de

Details zur Entscheidung

Der Gerät ist noch in der Garantie. Die Arbeiten können somit ausgeführt werden.

Im Abschnitt Kundendaten können wir die Kundendaten einsehen sowie eine Serviceadresse angeben wenn diese von der verknüpften Adresse abweicht

Kundendaten ^

Kundenname	Addams Family	Kundenadresse	Adams Family-Billing
Kontaktperson	Vorname Nachname-Adams Family	Adresse	Musterstraße 145 72072 Reutlingen Germany
Kontakt	Herr Gomez Addams	Serviceadresse	
Mobilfunknummer	111		Falls abweichend von Kundenadresse
Kontakt-E-Mail	gala@addams.com		
Region	Alle Regionen		
Kundengruppe	Alle Kundengruppen		

Im Abschnitt Mehr Informationen können wir Informationen hinterlegen wenn der Garantiefall z.B. von einem Dienstleister gemeldet wurde.

Mehr Informationen ^

Unternehmen *	tüit Gruppe	Gemeldet durch	
		Von Unternehmen	

Wartungsbesuch erstellen

Stellen wir fest, dass wir das Problem nicht aus der Ferne lösen können, können wir aus dem Garantieanspruch einen Wartungsbesuch erstellen. In diesem können wir dann ein Team bestimmen welches sich das Problem vor Ort ansieht.

☰ **Addams Family** • Offen

Wartungsbesuch < > 🖨️ ⋮ **Speichern**

👤 Zuweisungen

+

📎 Anhänge

Datei anhängen +

☆ Kritik

+

👥 Geteilt mit

+

🔖 Schlagworte

Schlagwort hinzufügen...

Status *

Offen

Kunde *

Addams Family

Ausstellungsdatum *

02.11.2021

Seriennummer

H1325698

Anfrage *

Normal B I U   " " < / > ↕         Table

Die Heizung mit der Seriennummer H1325698 hat einen Fehler 7 im Display

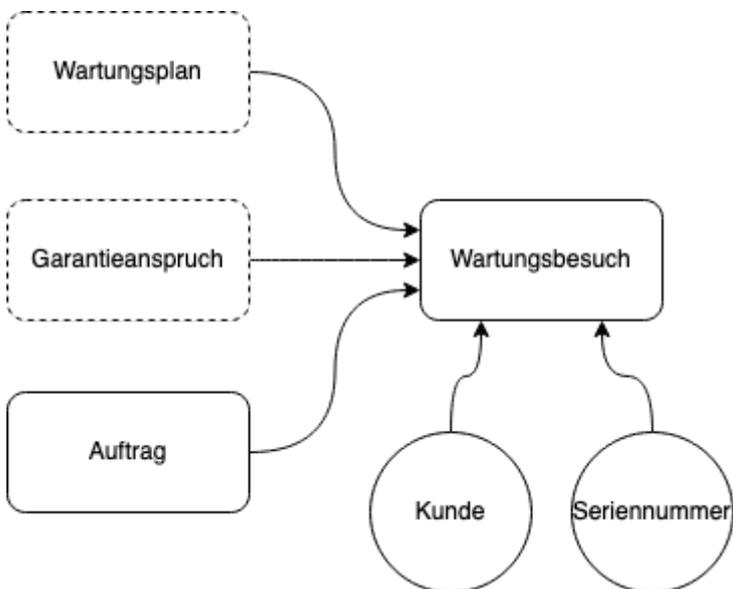
Mehr zum [Wartungsbesuch](#)

Wartungsbesuch (Maintenance Visit)

Einleitung

Dieser DocType ist Teil des Moduls Support und bildet einen Wartungseinsatz an einer Anlage eines Kunden ab. Die Anlage ist in den meisten Fällen physisch, doch kann der Wartungsbesuch auf für z.B. eine Software oder ein Server sein bei welchem wir die Arbeiten aus der Ferne erledigen können.

Übersicht



Status

Dokumentenstatus

Deutsch	Englisch	Beschreibung
Entwurf	Draft	Das Dokument wurde angelegt und gespeichert
Gebucht	Submitted	Das gespeicherte Dokument wurde gebucht und ist nun nicht mehr änderbar
Abgebrochen	Cancelled	Das gebuchte Dokument wurde abgebrochen.

Weiter gibt es den Fertigstellungsstatus welcher auch in der Listenansicht dargestellt wird

The screenshot shows a user interface for 'Wartungsbesuch' (Maintenance Visit). It features a search bar at the top right with the text 'Suche oder Befehl eingeben (Strg + G)'. Below the search bar, there are navigation links for 'Listenansicht' and '+ Hinzufügen Wartungsbesuch'. On the left side, there are filter options for 'Zuweisungen', 'Erstellt durch', and 'Schlagworte'. The main area displays a table with the following columns: 'Name', 'Kundename', 'Fertigstellungs...', and 'Wartungstyp'. A single entry is shown with the status 'Teilweise abgeschlossen' (Partially Completed) and the ID 'MAT-MVS-2021-00002'. The interface also includes a 'Filter' button and a 'Zuletzt geändert' (Last Modified) column.

Deutsch	Englisch	Beschreibung
Teilweise abgeschlossen	Partially Completed	Die Arbeiten sind teilweise erledigt worden.
Vollständig Abgeschlossen	Fully Completed	Alle Wartungsarbeiten wurden erfolgreich erledigt.

Die beiden zuletzt genannten Stati müssen wir sehr individuell betrachten und können in unterschiedlichen Szenarien anders interpretiert werden. Vorallem der nächste Schritt ist bei der gegebenen Information zu beachten.

Vorkenntnisse

Bevor wir uns mit dem Wartungsbesuch beschäftigen sollten wir ein Grundverständnis für

- Artikeln

- Seriennummern

-

Wartungsbesuch erstellen

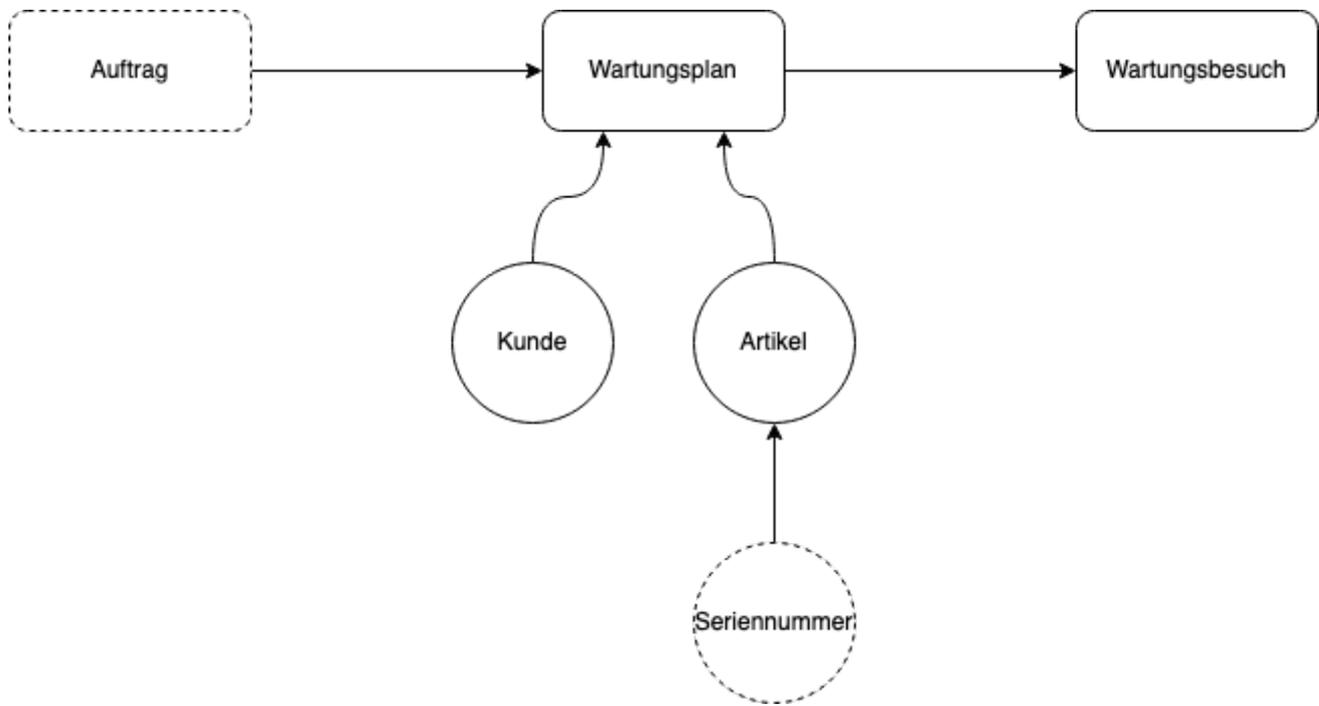
Wartungsplan (Maintenance Schedule)

Einleitung

Gehört in das Modul Support und folgt meist auf einen Auftrag vom Typ Wartung. Der Wartungsplan hält Informationen über einen wiederkehrenden Auftrag auf einen bestimmten Artikel welcher oft eine Seriennummer hat. Dies kann z.B. eine Heizungsanlage sein welche jährlich durch einen Fachmann überprüft werden sollte. Zu jedem Wartungsplan sollte immer ein Auftrag geben.

Der Wartungsplan gibt dann Information darüber wie oft wir eine Wartung an einem bestimmten Artikel durchführen sollen und rechnet uns automatisch Termine wann diese sein sollen. Auf den Wartungsplan folgt der Wartungsbesuch.

Übersicht



Status

Dokumentenstatus

Deutsch	Englisch	Beschreibung
Entwurf	Draft	Das Dokument wurde angelegt und gespeichert
Gebucht	Submitted	Das gespeicherte Dokument wurde gebucht und ist nun nicht mehr änderbar
Abgebrochen	Cancelled	Das gebuchte Dokument wurde abgebrochen.

Vorkenntnisse

Der Wartungsplan baut wesentlich auf einem Auftrag vom Typ Wartung auf. Wir sollten uns daher vorher mit dem

- [Auftrag](#) insbesondere mit dem [Typ Wartungsauftrag](#)
- Artikel mit Seriennummern

beschäftigt haben.

Wartungsplan erstellen

Automation

Der Wartungsplan kann sinnvoll durch eine Zuweisungsregel ergänzt werden welche es erlaubt eine Verantwortliche Person zu bestimmen.

Die Termine die im Wartungsplan errechnet werden dienen zur Planung von Ressourcen wie Mitarbeitern, Werkzeugen und Fahrzeugen.

Einleitung

Die für die Wartung relevanten DocTypes in ERPNext finden wir im Modul Support. Ausgangspunkt sind Kundenaufträge vom Type **Wartung**. Ist ein Kundenauftrag vom Typ Vertrieb oder Warenkorb

Mit diesem Dokument können wir die Pläne für Wartungsintervalle bei unseren Kunden einstellen. Es werden Artikel, Mitarbeiter und Termine zugeordnet.

Übersicht

