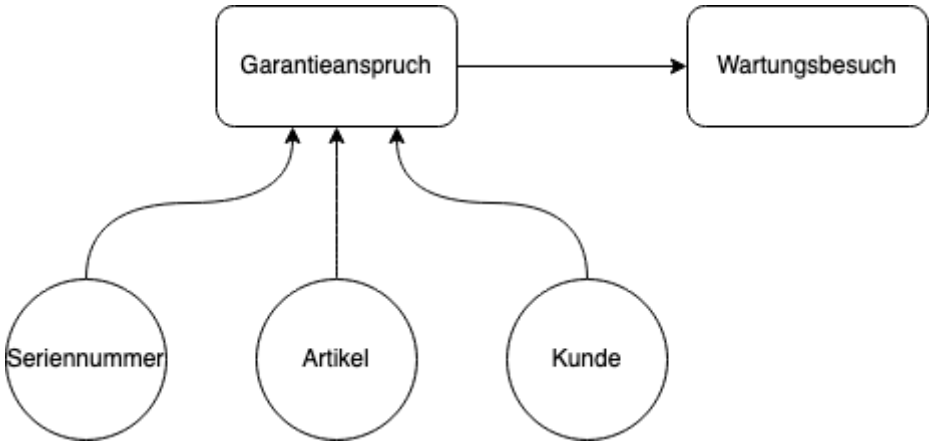
Garantieanspruch (Warranty Claim)

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,

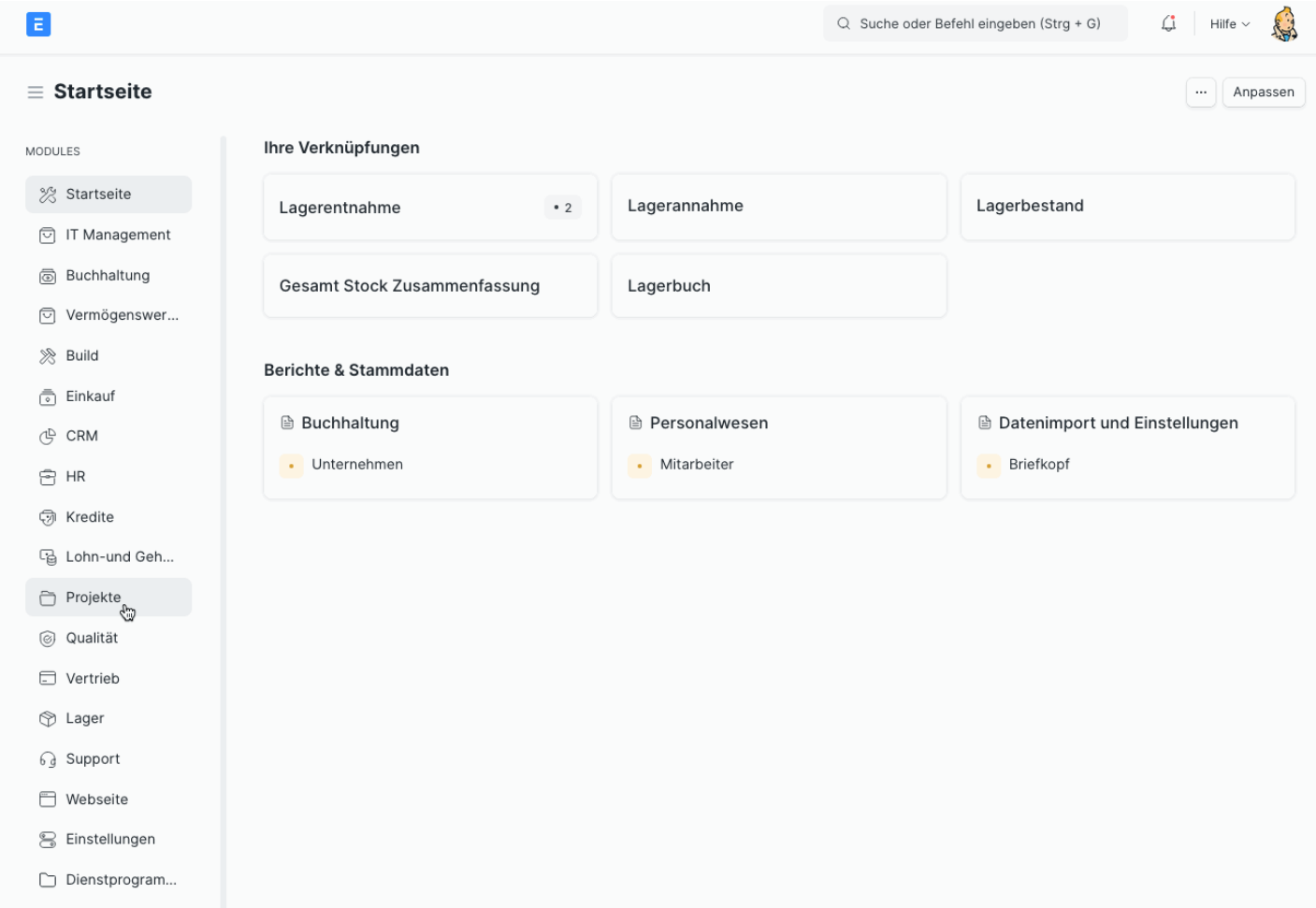
angelegt werden. Darüber hinaus wie

- Artikel mit Seriennummern auf Transaktionen

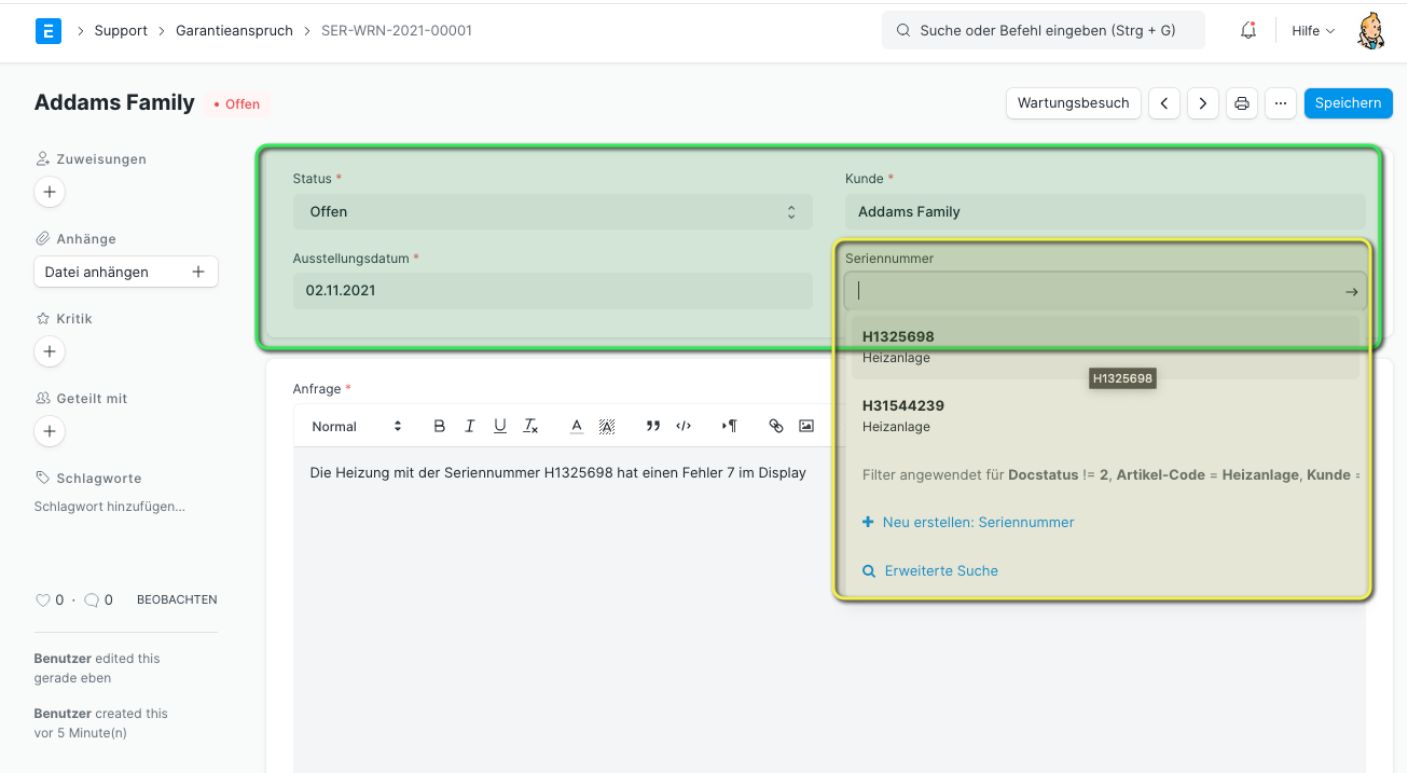
verwendet werden, damit wir die Möglichkeiten des Garantieanspruchs voll nutzen können.

Garantieanspruch erstellen

Im Modul Support finden wir in den Stammdaten den Garantieanspruch.

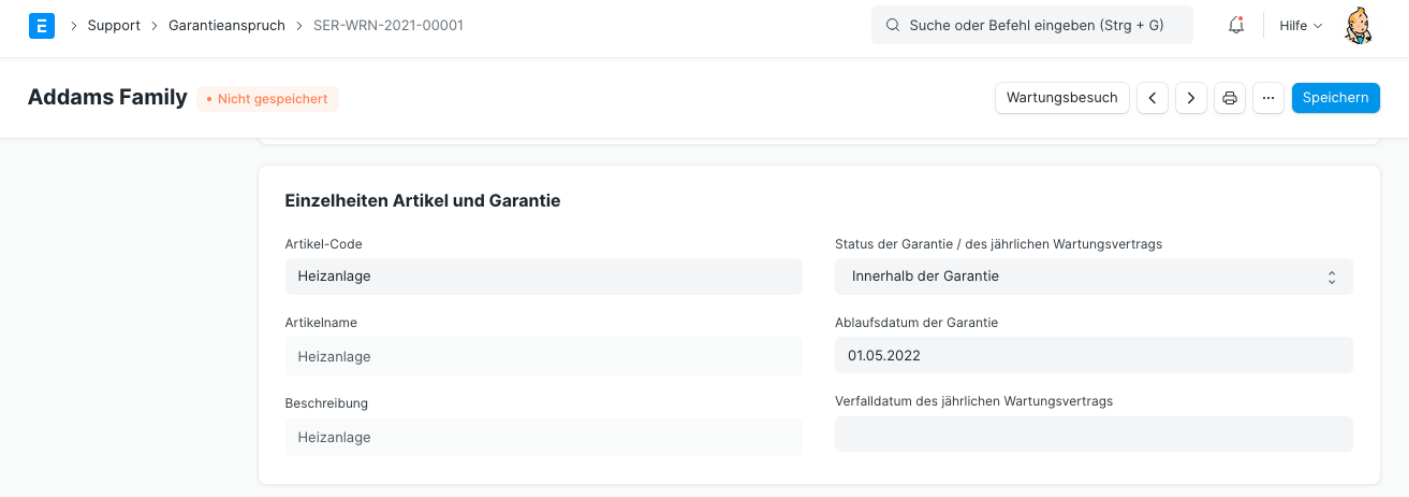


Der obere Abschnitt inkl. der Fehlerbeschreibung im Feld "Anfrage" ist zuerst zu füllen...

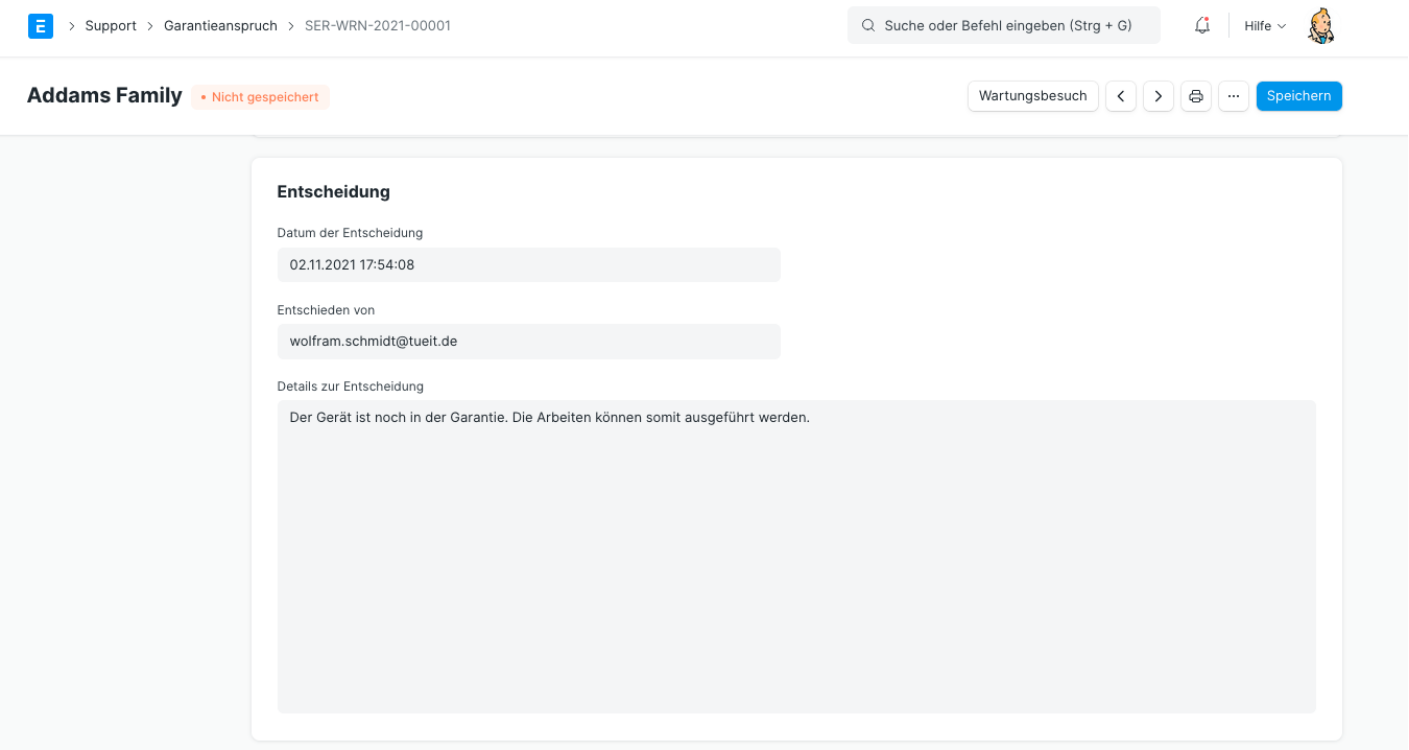


...Status, Ausstellungsdatum, Kunde und Anfrage sind Pflichtfelder (grün). Seriennummer (gelb) sollte gefüllt werden wenn möglich. Die Seriennummer hilft bei der Identifizierung der Anlage zu welcher der Garantiefall gehört. In diesem Beispiel ist es über den Text in Anfrage ersichtlich.

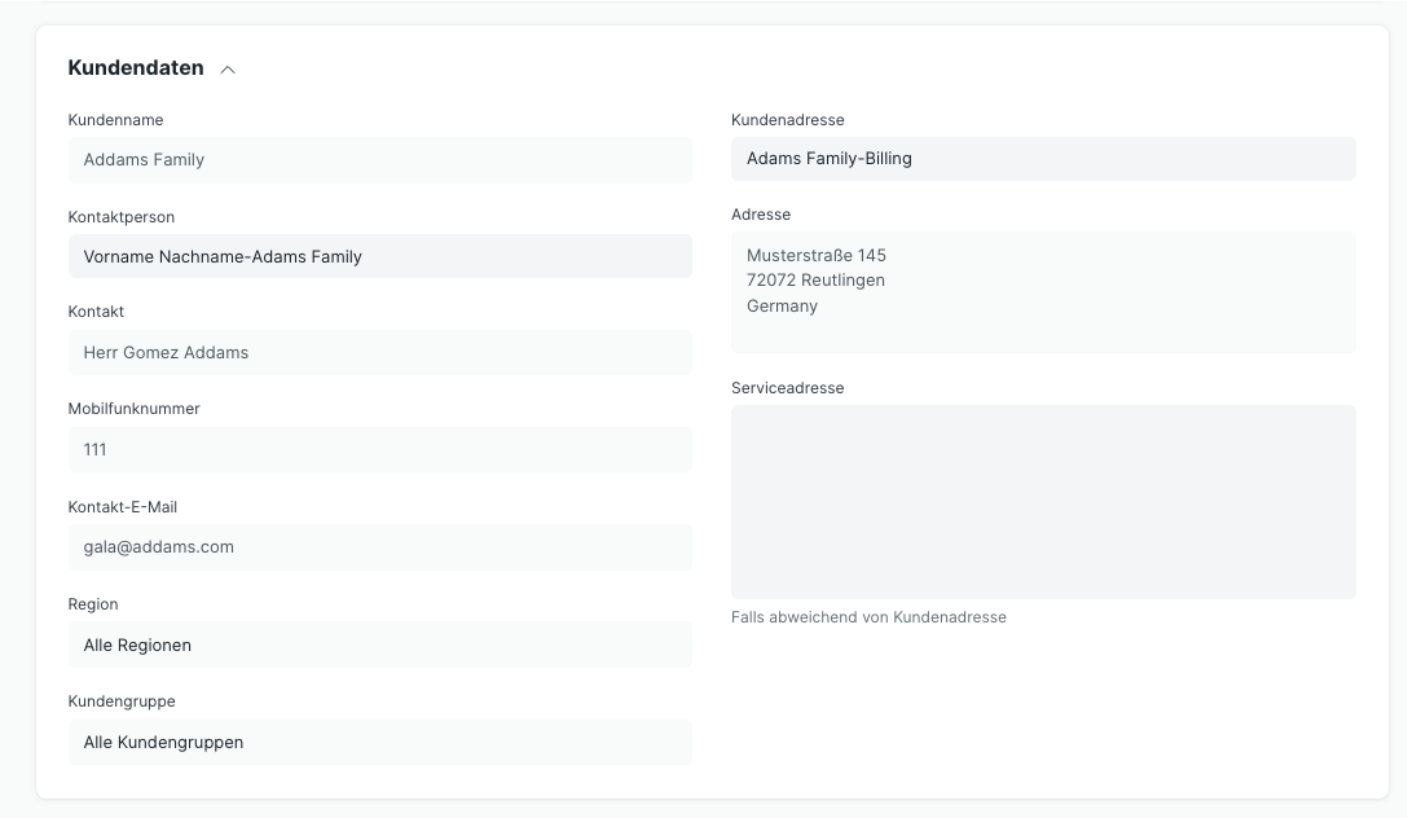
Haben wir den oberen Abschnitt gefüllt bekommen wir entsprechende Informationen über die verknüpft Seriennummer. Diese Informationen können als Entscheidungshilfe verwendet werden.



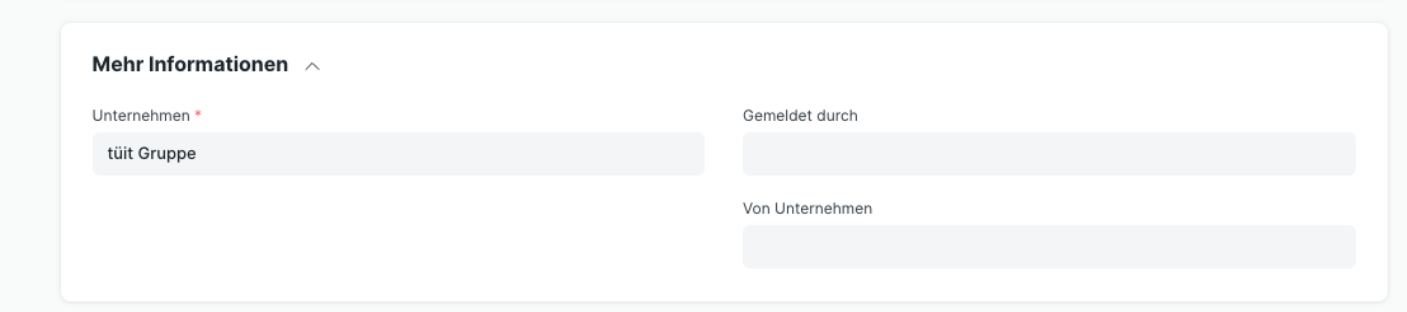
Im Abschnitt entscheidung können wir eine nächste Handlungsanweisung angeben.



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

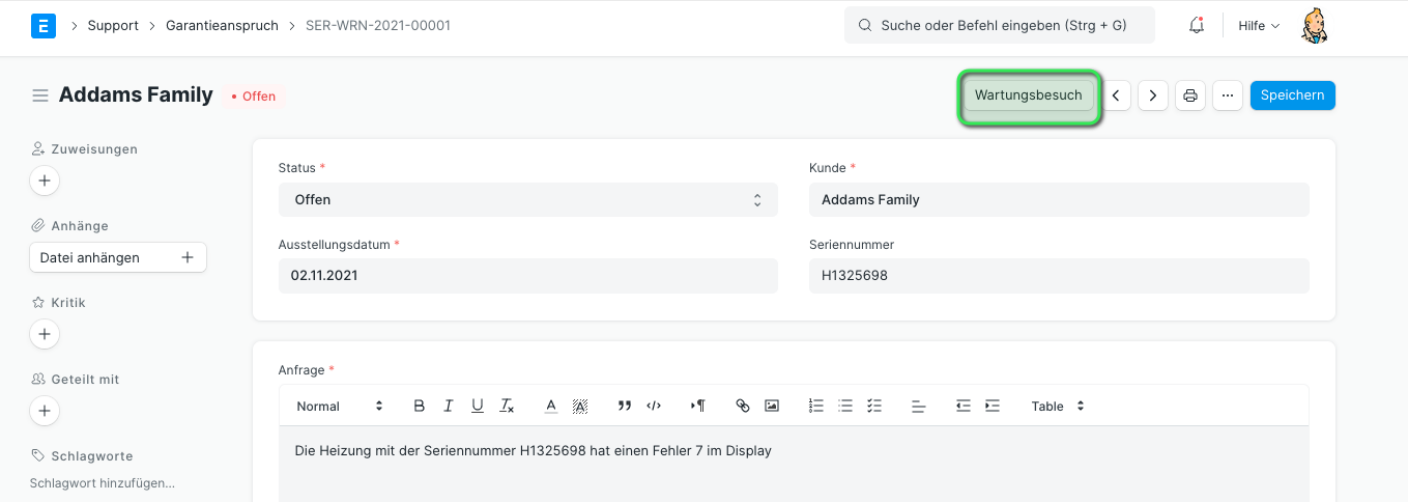


Im Abschnitt Mehr Informationen können wir Informationen hinterlegen wenn der Garantiefall z.B. von einem Dienstleister gemeldet wurde.



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.



Mehr zum Wartungsbesuch

Version #1

Erstellt: 1 Dezember 2022 01:21:09 von Wolfram Schmidt

Zuletzt aktualisiert: 1 Dezember 2022 01:21:09 von Wolfram Schmidt