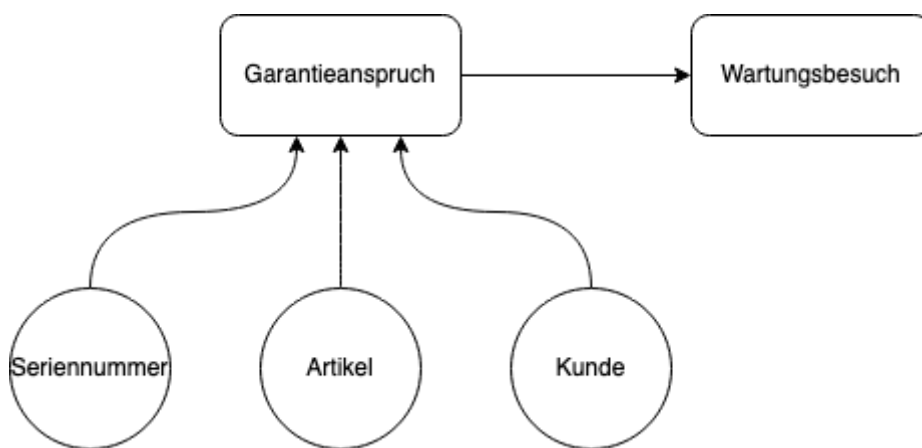


Garantieanspruch (Warranty Claim)

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.

E

Suche oder Befehl eingeben (Strg + G)

 Hilfe ▾ 

Startseite

MODULES

Startseite

IT Management

Buchhaltung

Vermögenswer...

Build

Einkauf

CRM

HR

Kredite

Lohn-und Geh...

Projekte

Qualität

Vertrieb

Lager

Support

Webseite

Einstellungen

Dienstprogram...

Ihre Verknüpfungen

Lagerentnahme • 2

Lagerannahme

Lagerbestand

Gesamt Stock Zusammenfassung

Lagerbuch

Berichte & Stammdaten

Buchhaltung

Unternehmen

Personalwesen

Mitarbeiter

Datenimport und Einstellungen



Briefkopf

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



E

> Support > Garantieanspruch > SER-WRN-2021-00001

Suche oder Befehl eingeben (Strg + G)

 Hilfe ▾ 

Addams Family • Offen

Wartungsbesuch < >   Speichern

Zuweisungen

+

Anhänge

Datei anhängen +

Kritik

+

Geteilt mit

+

Schlagworte

Schlagwort hinzufügen...

0 • 0

BEOBACHTEN

Benutzer edited this gerade eben

Benutzer created this vor 5 Minute(n)

Status •

Offen

Kunde •

Addams Family

Ausstellungsdatum •

02.11.2021

Seriennummer

H1325698

Heizanlage

H31544239

Anfrage •

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

Filter angewendet für Docstatus != 2, Artikel-Code = Heizanlage, Kunde :

+ Neu erstellen: Seriennummer

Q Erweiterte Suche

...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 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 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 | Kundenadresse |
| Addams Family | Adams Family-Billing |
| Kontaktperson | Adresse |
| Vorname Nachname-Adams Family | Musterstraße 145 72072 Reutlingen Germany |
| Kontakt | Serviceadresse |
| Herr Gomez Addams | |
| Mobilfunknummer | Falls abweichend von Kundenadresse |
| 111 | |
| 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 * | Gemeldet durch |
| tüit Gruppe | |
| | 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.

Mehr zum [Wartungsbesuch](#)

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