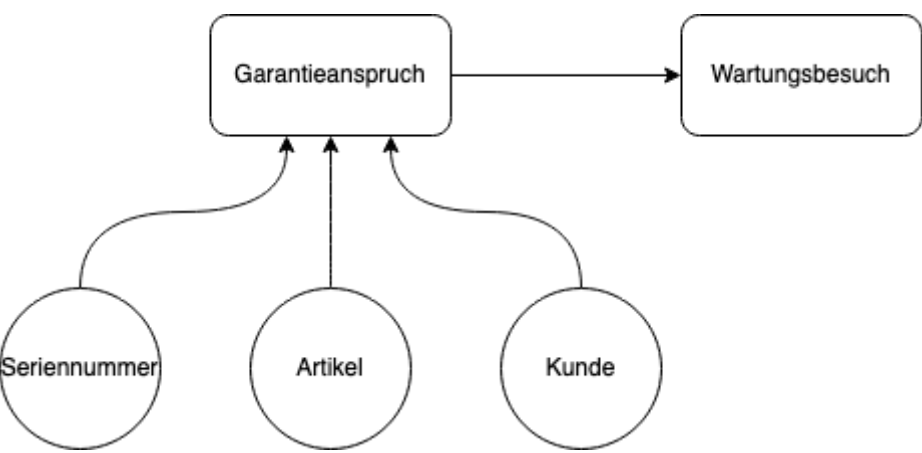


# Garantieanspruch (Warranty Claim)

## 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

Anpassen

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

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

Kritik

Geteilt mit

Schlagworte

Beobachten

Status

Offen

Ausstellungsdatum

02.11.2021

Kunde

Addams Family

Seriennummer

H1325698

Heizanlage

H31544239

Heizanlage

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

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

Suche oder Befehl eingeben (Strg + G)

Hilfe

Addams Family Nicht gespeichert

Wartungsbesuch<>Speichern

Einzelheiten Artikel und Garantie

Artikel-Code

Heizanlage

Status der Garantie / des jährlichen Wartungsvertrags

Innerhalb der Garantie

Artikelname

Heizanlage

Ablaufdatum der Garantie

01.05.2022

Beschreibung

Heizanlage

Verfalldatum des jährlichen Wartungsvertrags

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                    | Kundenadresse                                   |
| Addams Family                 | Adams Family-Billing                            |
| Kontaktperson                 | Adresse   |
| Vorname Nachname-Adams Family | Musterstraße 145<br>72072 Reutlingen<br>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.

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

Suche oder Befehl eingeben (Strg + G)

Hilfe

Wartungsbesuch

Speichern

Zuweisungen

Anhänge

Kritik

Geteilt mit

Schlagworte

Status \*

Offen

Ausstellungsdatum \*

02.11.2021

Kunde \*

Addams Family

Seriennummer

H1325698

Anfrage \*

Normal

B I U Ix A

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

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