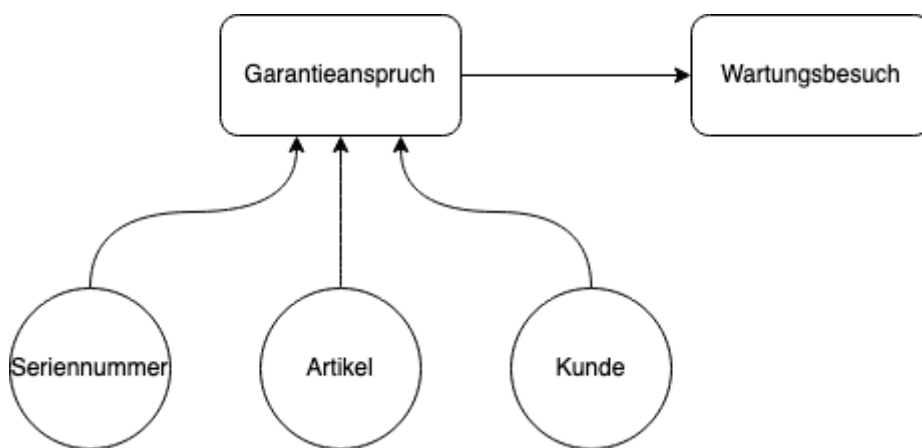


Garantieanspruch (Warranty Claim)

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 < > Drucken ... Speichern

Zuweisungen

Anhänge

Kritik

Geteilt mit

Schlagworte

Benutzer

Status *

Offen

Ausstellungsdatum *

02.11.2021

Anfrage *

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

Kunde *

Addams Family

Seriennummer

H1325698

Heizanlage

H31544239

Heizanlage

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.

The screenshot shows the 'Einzelheiten Artikel und Garantie' (Article and Warranty Details) section of a CRM interface. The breadcrumb trail is 'E > Support > Garantieanspruch > SER-WRN-2021-00001'. The page title is 'Addams Family' with a status 'Nicht gespeichert'. The main content area is divided into two columns. The left column contains three input fields: 'Artikel-Code' (Heizanlage), 'Artikelname' (Heizanlage), and 'Beschreibung' (Heizanlage). The right column contains three input fields: 'Status der Garantie / des jährlichen Wartungsvertrags' (Innerhalb der Garantie), 'Ablaufdatum der Garantie' (01.05.2022), and 'Verfalldatum des jährlichen Wartungsvertrags' (empty). The top navigation bar includes a search bar, a notification bell, and a user profile icon. The bottom navigation bar includes a 'Wartungsbesuch' button, navigation arrows, and a 'Speichern' button.

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.

The screenshot shows the 'Entscheidung' (Decision) section of the CRM interface. The breadcrumb trail is 'E > Support > Garantieanspruch > SER-WRN-2021-00001'. The page title is 'Addams Family' with a status 'Nicht gespeichert'. The main content area is divided into three sections: 'Datum der Entscheidung' (02.11.2021 17:54:08), 'Entschieden von' (wolfram.schmidt@tueit.de), and 'Details zur Entscheidung' (Der Gerät ist noch in der Garantie. Die Arbeiten können somit ausgeführt werden.). The top navigation bar includes a search bar, a notification bell, and a user profile icon. The bottom navigation bar includes a 'Wartungsbesuch' button, navigation arrows, and a 'Speichern' button.

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

Kontakt-E-Mail

gala@addams.com

Region

Alle Regionen

Falls abweichend von Kundenadresse

Kundengruppe

Alle Kundengruppen

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

Mehr Informationen ^

Unternehmen *

tüt 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.

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

Q 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 " </> Table

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