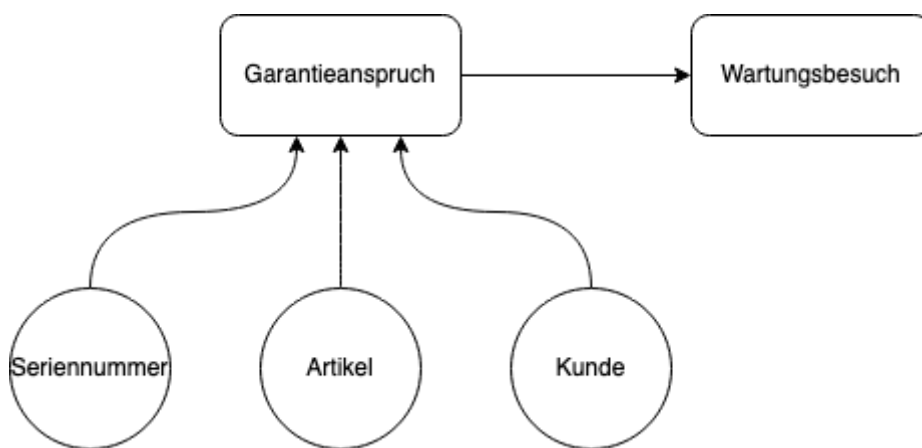


# Garantieanspruch (Warranty Claim)

## 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,

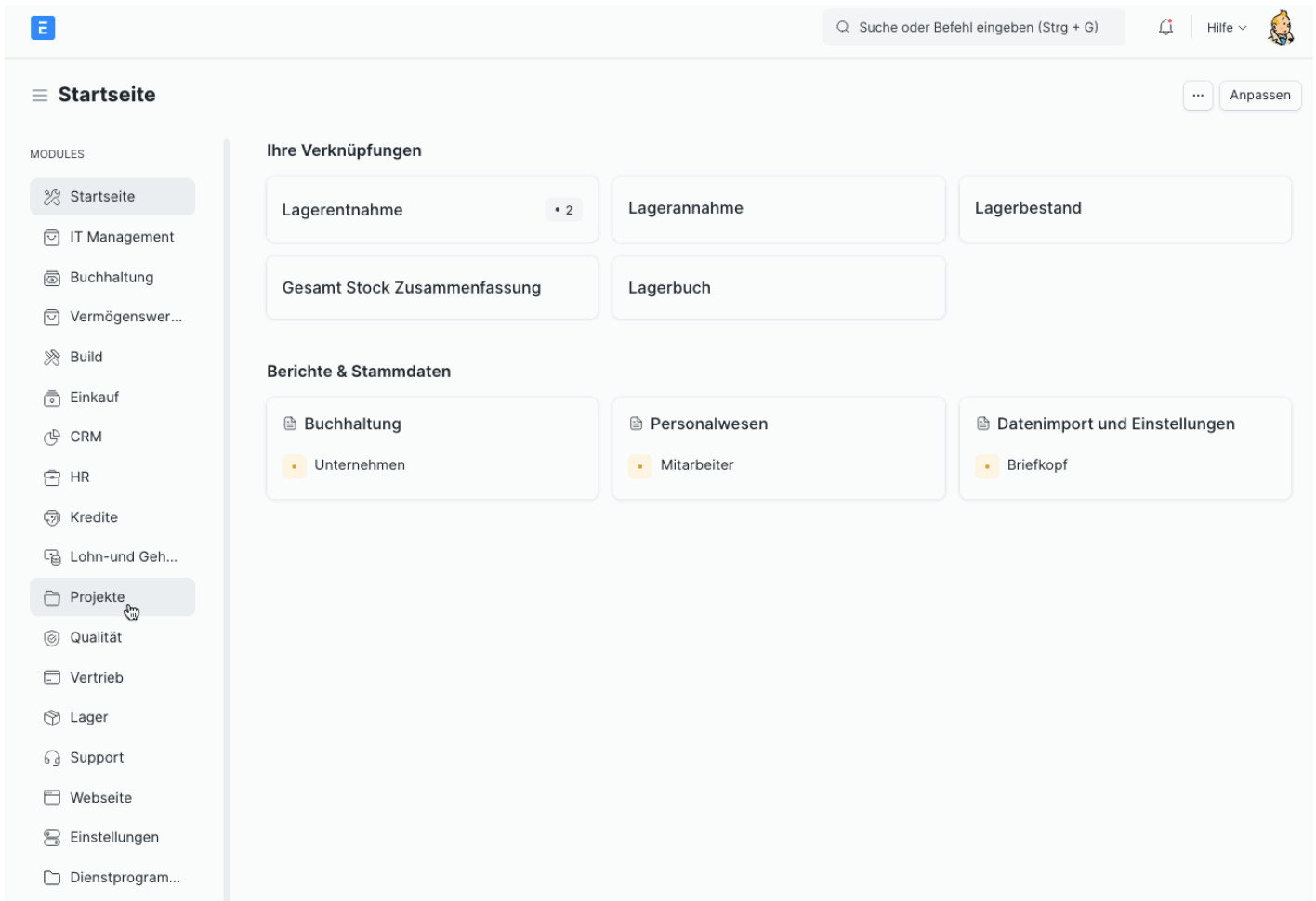
angelegt werden. Darüber hinaus wie

- Artikel mit Seriennummern auf Transaktionen

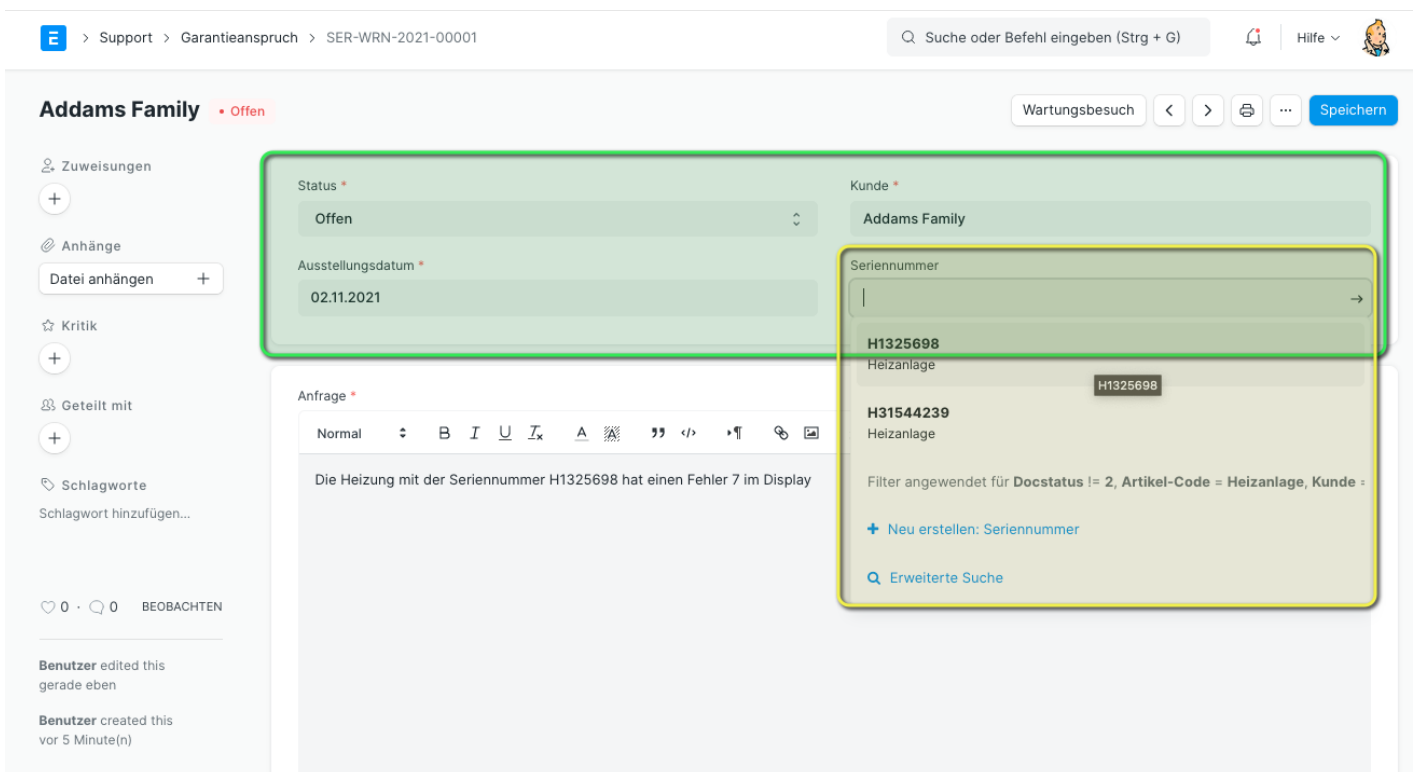
verwendet werden, damit wir die Möglichkeiten des Garantieanspruchs voll nutzen können.

# 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.

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 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.

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: 27 November 2023 10:25:26 von Wolfram Schmidt

Zuletzt aktualisiert: 8 Februar 2024 17:26:48 von Wolfram Schmidt