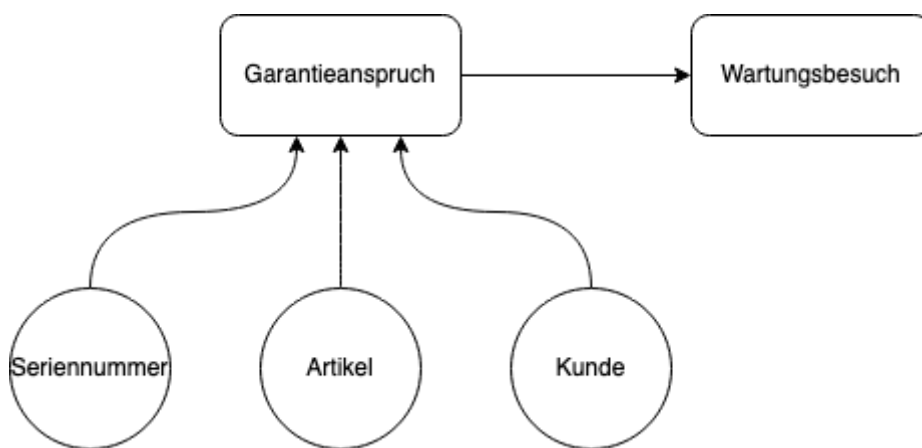


Garantieanspruch (Warranty Claim)

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,

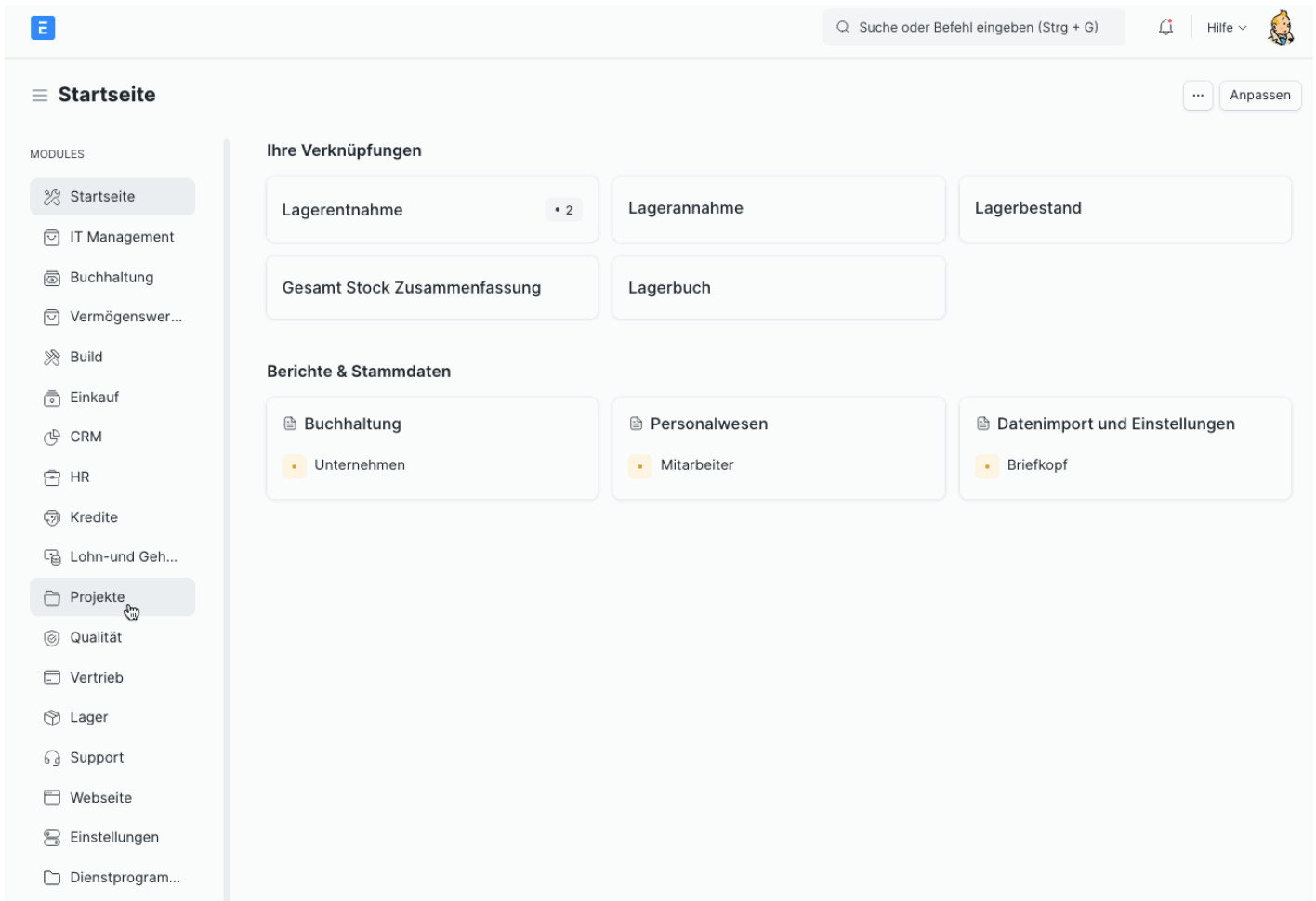
angelegt werden. Darüber hinaus wie

- Artikel mit Seriennummern auf Transaktionen

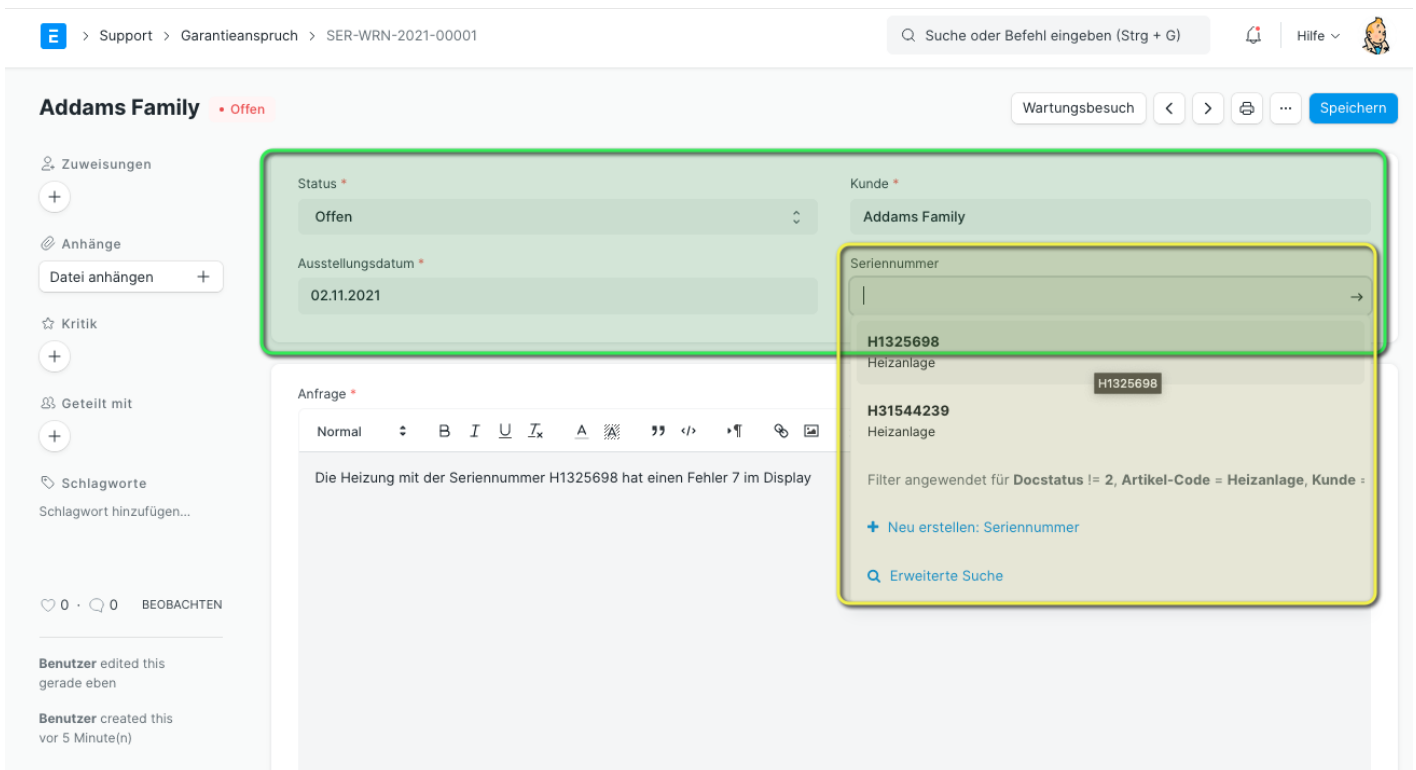
verwendet werden, damit wir die Möglichkeiten des Garantieanspruchs voll nutzen können.

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

Artikelname

Heizanlage

Beschreibung

Heizanlage

Status der Garantie / des jährlichen Wartungsvertrags

Innerhalb der Garantie

Ablaufdatum der Garantie

01.05.2022

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

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.

Mehr zum Wartungsbesuch

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