

# Support

- Einführung in Support
- Anfrage (Issue)
- Anfragepriorität (Issue Priority)
- Anfragetyp
- Garantieanspruch (Warranty Claim)
- Wartungsbesuch (Maintenance Visit)
- Wartungsplan (Maintenance Schedule)

# Einführung in Support

## Einleitung

Das Modul Support in ERPNext bildet ein klassisches Ticketsystem ab. Tickets werden in ERPNext als Anfragen (Issue) bezeichnet.

Anfragen entstehen intern und können einem Lead, Kunden und/oder Projekt zugeordnet werden.

Haben wir mit Kunden Servicevereinbarungen die eingehalten werden müssen, können wir dies über Service Level Agreements abbildet. Dies ist dann eine weitere Ausbaustufe in ERPNext.

## Übersicht

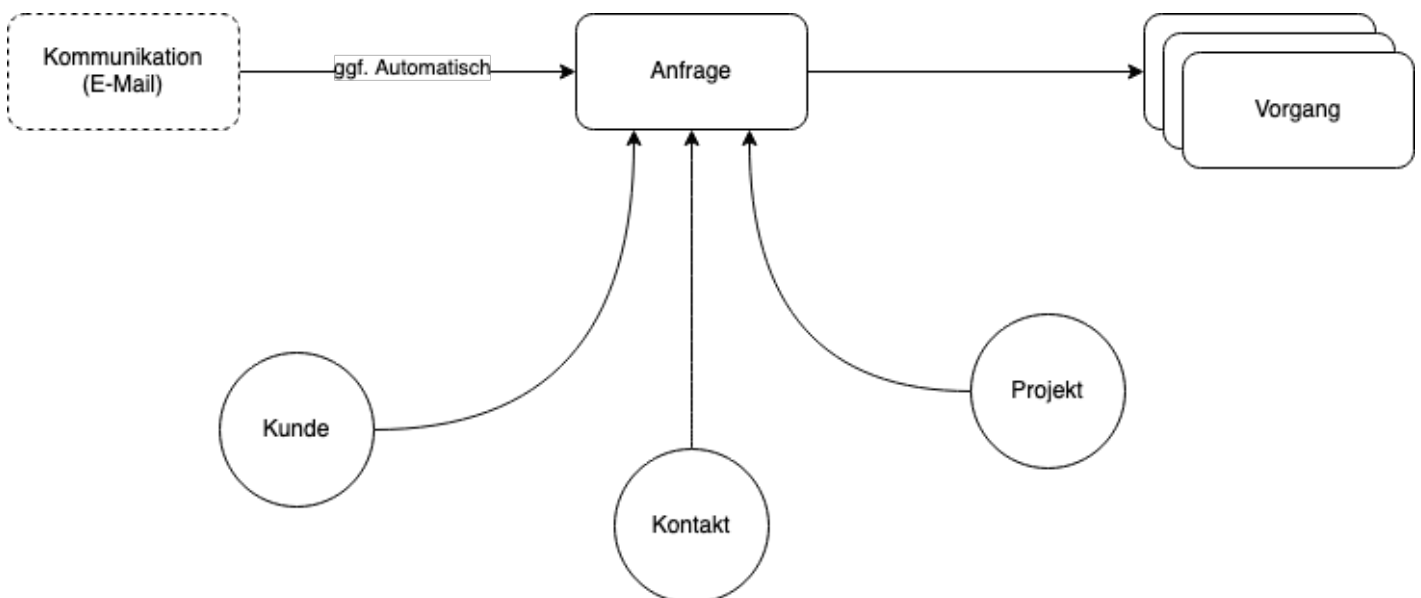
# Anfrage (Issue)

## Einleitung

Anfragen in ERPNext werden als Ticketsystem verwendet. Hier kann verfolgt werden wie lang es bis zur ersten Antwort dauerte und festgehalten werden, wie viel Zeit vergangen ist bis eine Lösung gefunden wurde.

## Übersicht

Eine Anfrage kann ggf. automatisch über eine eingehende Kommunikation (E-Mail) in ERPNext erstellt werden. Die Anfrage wird dann um wesentliche Merkmale wie Kunde, Kontakt und Projekt ergänzt. Aus der Anfrage heraus kann direkt ein Vorgang erstellt werden.



## Felder

Bezeichnung	Feldname	Erklärung
Betreff	subject	
Kunde	customer	Verknüpfung zum Kunden. Wird automatisch gesetzt, wenn die E-Mailadresse im System mit einem Kunden in Verbindung gebracht werden kann.
Status		Auswahl eines Status. Im Standard sind:
Priorität	issue_priority	Verknüpfung zu einer <u>Anfragepriorität</u>
Lead		
Kontakt		
E-Mail-Konto		Verknüpfung zu dem <u>E-Mail-Konto</u> über welches diese Anfrage generiert wurde.

## Status

Deutsch	English	Beschreibung
Offen	Open	Neu angelegte Anfragen erhalten diesen Status.
Beantwortet	Replied	Haben wir eine Anfrage beantwortet und warten auf Reaktion von unserem Kunden können wir diesen Status verwenden
Angehalten	On Hold	Kann die Anfrage aktuell nicht bearbeitet werden weil sie z.B. ein bestimmtes Ereignis erfordert kann dieser Status verwendet werden

Gelöst	Resolved	
Geschlossen	Closed	Wir verwendet um

## Priorität

Die Priorität spielt für SLAs eine besondere Rolle. Sie ist eine Verknüpfung zum DocType  
Anfragepriorität (Issue Priority)

# Anfrage erstellen

Support -> Anfrage -> Neu

# IT Management App

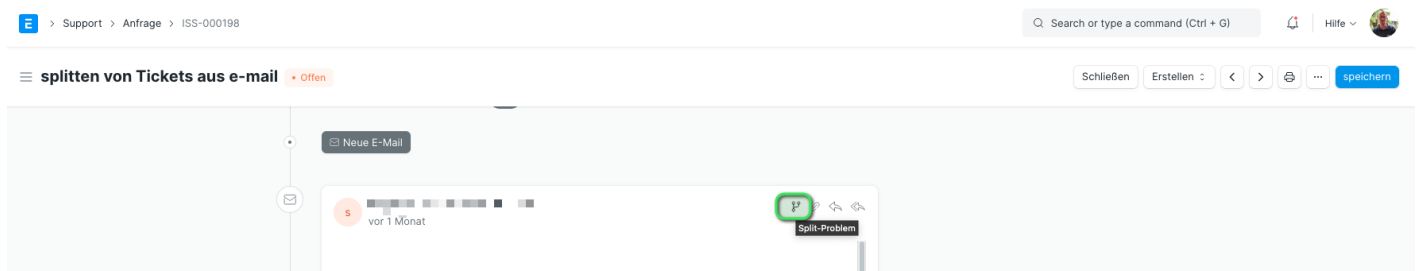
In der IT Management App wurde die Anfrage um die IT Management Table erweitert. Diese kann zur Hilfe genommen werden um Anfragen besser zu klassifizieren.

# Mitteilung

Für Anfragen kann eingestellt werden, dass beim erstellen neuer Anfragen eine E-Mail an den Kunden versendet wird.

# E-Mail

"Split-Problem" ist eine Funktion welche wir auf eine E-Mail innerhalb einer Anfrage anwenden können. Dabei wird die angewählte Mail zur erstellung einer neuen Anfrage verwendet.



Dabei wird die Mail in die neue Anfrage verschoben statt kopiert.

Mit dem Zusammenführen von zwei Anfragen können wir diesen Schritt rückgängig machen.

## Quellen & Verweise

- Anfrage im Modulhandbuch
- Issue auf docs.erpnext.com

# Anfragepriorität (Issue Priority)

## Einleitung

Dieser DocType wird in Anfragen und in SLAs verwendet. Er steht für eine Dringlichkeit in den beiden Dokumenten. Im Standard sind drei Einträge vorhanden

1. Hoch
2. Mittel
3. Niedrig

# Anfragetyp

## Einleitung

Dies ist ein Sub-DocType im Modul Support und wird in der Anfrage verknüpft. Wir können damit unsere Anfragen mit einem Merkmal klassizieren und können dann nach dem Merkmal sinnvoll filtern oder auch Zuweisungsregeln damit steuern. Ein weiteres Merkmal was ähnlich eingesetzt werden kann ist die Anfragepriorität.

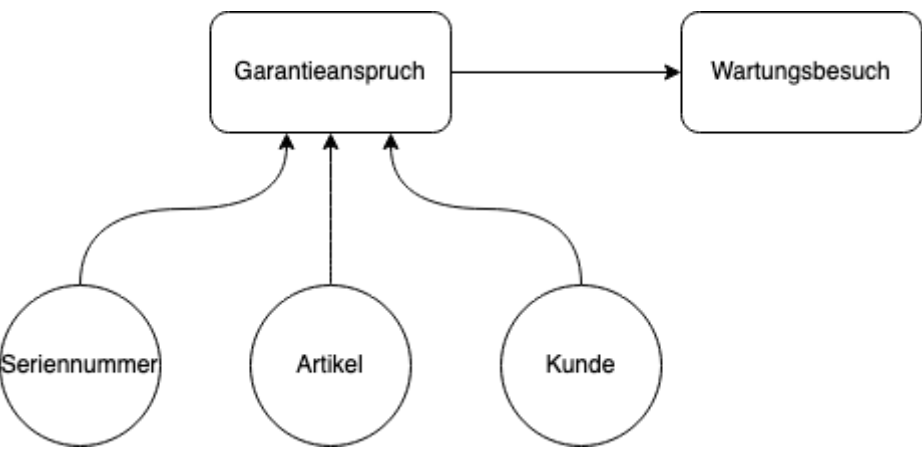


# Garantieanspruch (Warranty Claim)

## 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

Kritik

Geteilt mit

Schlagworte

0 · 0

BEOBACHTEN

Benutzer edited this gerade eben

Benutzer created this vor 5 Minute(n)

Status

Offen

Ausstellungsdatum

02.11.2021

Kunde

Addams Family

Seriennummer

H1325698

Heizanlage

H31544239

Heizanlage

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

Neu erstellen: Seriennummer

Erweiterte Suche

Anfrage

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

...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

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.

≡ **Addams Family** • Offen

Wartungsbesuch



Speichern

 Zuweisungen



 Anhänge

Datei anhängen +

 Kritik



 Geteilt mit



 Schlagworte

Schlagwort hinzufügen...

Status \*

Offen

Kunde \*

Addams Family

Ausstellungsdatum \*

02.11.2021

Seriennummer

H1325698

Anfrage \*

Normal  **B** *I* U ~~ABC~~   " " < / >               Table 

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

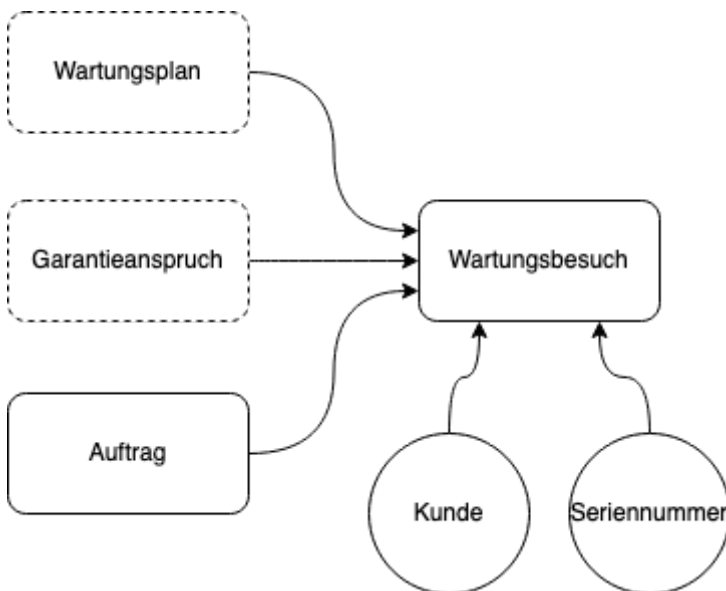
Mehr zum Wartungsbesuch

# Wartungsbesuch (Maintenance Visit)

## Einleitung

Dieser DocType ist Teil des Moduls Support und bildet einen Wartungseinsatz an einer Anlage eines Kunden ab. Die Anlage ist in den meisten Fällen physisch, doch kann der Wartungsbesuch auf für z.B. eine Software oder ein Server sein bei welchem wir die Arbeiten aus der Ferne erledigen können.

## Übersicht



## Status

Dokumentenstatus

Deutsch	Englisch	Beschreibung
Entwurf	Draft	Das Dokument wurde angelegt und gespeichert
Gebucht	Submitted	Das gespeicherte Dokument wurde gebucht und ist nun nicht mehr änderbar
Abgebrochen	Cancelled	Das gebuchte Dokument wurde abgebrochen.

Weiter gibt es den Fertigstellungsstatus welcher auch in der Listenansicht dargestellt wird

Support > Wartungsbesuch

Suche oder Befehl eingeben (Strg + G)

Hilfe

Wartungsbesuch

Listenansicht

+ Hinzufügen Wartungsbesuch

Filtern nach:

Zuweisungen

Erstellt durch

Filter bearbeiten

Schlagworte

Schlagworte zeigen

Filter speichern

Name des Filters

gespeicherte Anzeigen

Name

Kundenname

Fertigstellungss...

Wartungstyp

Filter

Zuletzt geändert

♥

Kundenname

Status

Fertigstellungsstatus

Name

1 von 1

♥

• Teilweise abgeschlossen

• Teilweise abgeschlossen

MAT-MVS-2021-00002

-

jetzt

0

Deutsch	Englisch	Beschreibung
Teilweise abgeschlossen	Partially Completed	Die Arbeiten sind teilweise erledigt worden.
Vollständig Abgeschlossen	Fully Completed	Alle Wartungsarbeiten wurden erfolgreich erledigt.

Die beiden zuletzt genannten Stati müssen wir sehr individuell betrachten und können in unterschiedlichen Szenarien anders interpretiert werden. Vorallem der nächste Schritt ist bei der gegebenen Information zu beachten.

# Vorkenntnisse

Bevor wir uns mit dem Wartungsbesuch beschäftigen sollten wir ein Grundverständnis für

- Artikeln



- Seriennummern

- 

# Wartungsbesuch erstellen

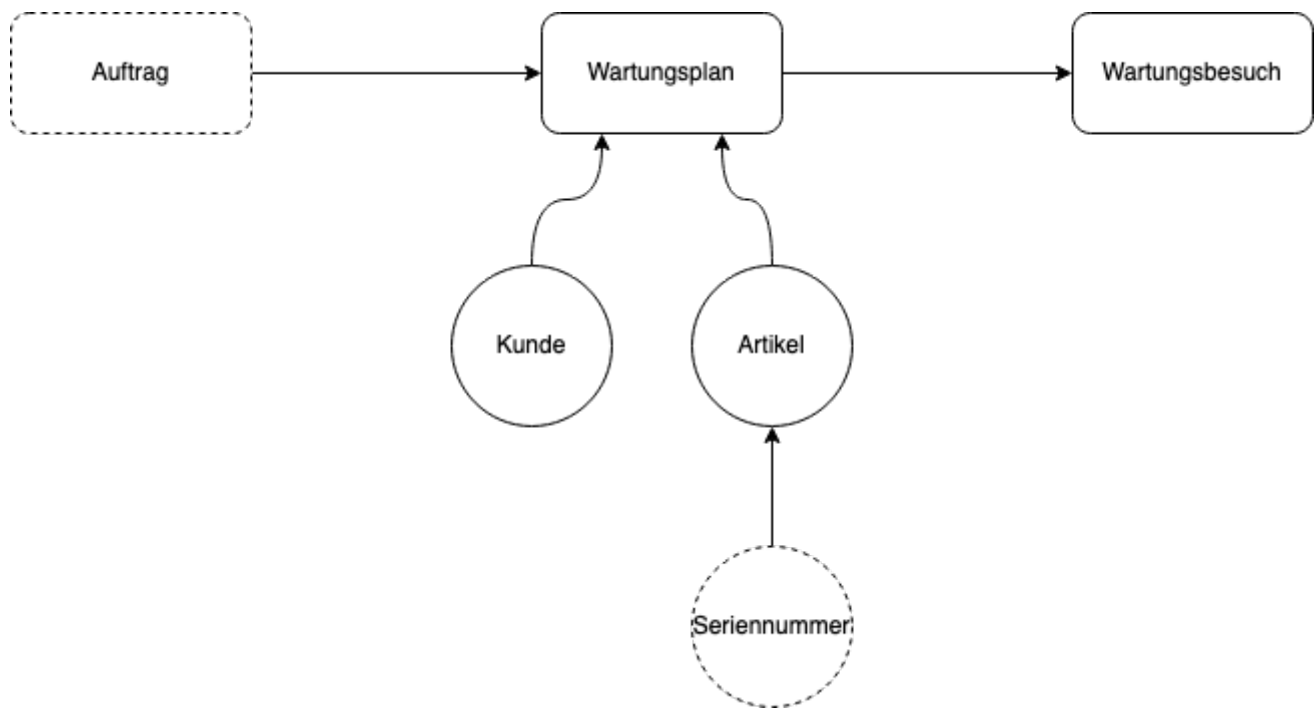
# Wartungsplan (Maintenance Schedule)

## Einleitung

Gehört in das Modul Support und folgt meist auf einen Auftrag vom Typ Wartung. Der Wartungsplan hält Informationen über einen wiederkehrenden Auftrag auf einen bestimmten Artikel welcher oft eine Seriennummer hat. Dies kann z.B. eine Heizungsanlage sein welche jährlich durch einen Fachmann überprüft werden sollte. Zu jedem Wartungsplan sollte immer ein Auftrag geben.

Der Wartungsplan gibt dann Information darüber wie oft wir eine Wartung an einem bestimmten Artikel durchführen sollen und rechnet uns automatisch Termine wann diese sein sollen. Auf den Wartungsplan folgt der Wartungsbesuch.

## Übersicht



# Status

## Dokumentenstatus

Deutsch	Englisch	Beschreibung
Entwurf	Draft	Das Dokument wurde angelegt und gespeichert
Gebucht	Submitted	Das gespeicherte Dokument wurde gebucht und ist nun nicht mehr änderbar
Abgebrochen	Cancelled	Das gebuchte Dokument wurde abgebrochen.

# Vorkenntnisse

Der Wartungsplan baut wesentlich auf einem Auftrag vom Typ Wartung auf. Wir sollten uns daher vorher mit dem

- Auftrag insbesondere mit dem Typ Wartungsauftrag
- Artikel mit Seriennummern

beschäftigt haben.

# Wartungsplan erstellen

## Automation

Der Wartungsplan kann sinnvoll durch eine Zuweisungsregel ergänzt werden welche es erlaubt eine Verantwortliche Person zu bestimmen.

Die Termine die im Wartungsplan errechnet werden dienen zur Planung von Ressourcen wie Mitarbeitern, Werkzeugen und Fahrzeugen.

## Einleitung

Die für die Wartung relevanten DocTypes in ERPNext finden wir im Modul Support. Ausgangspunkt sind Kundenaufträge vom Type **Wartung**. Ist ein Kundenauftrag vom Typ Vertrieb oder Warenkorb

Mit diesem Dokument können wir die Pläne für Wartungsintervalle bei unseren Kunden einstellen. Es werden Artikel, Mitarbeiter und Termine zugeordnet.

## Übersicht

