Dokumenten-Typ Geltungsbereich

**Use Case Catalist**

UC-020: Vorbereitung eines Servicetermins

# Versionshistorie

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Version** | **Datum** | **Autor** | **Überarbeitung** |
| 1.00 | 07.09.2015 | Axel Ullrich | Neues Dokument |

# Inhalt

[Versionshistorie 1](#_Toc428380266)

[Inhalt 2](#_Toc428380267)

[UC-001: Use Case Name und Nummer 3](#_Toc428380268)

[Dokumente und Referenzen zu diesem Use Case 3](#_Toc428380269)

[Kurze Beschreibung 3](#_Toc428380270)

[Akteure 3](#_Toc428380271)

[Auslöser (Trigger) 3](#_Toc428380272)

[Vorbedingungen 3](#_Toc428380273)

[Ergebnisse und Nachbedingungen 3](#_Toc428380274)

[Verwendete Use Cases 3](#_Toc428380275)

[Ablauf 3](#_Toc428380276)

[Spezielle technische Anforderungen 3](#_Toc428380277)

[GUI Prototyp 3](#_Toc428380278)

[Bemerkungen 3](#_Toc428380279)

[Mengen und Häufigkeiten 3](#_Toc428380280)

[Datenspeicherung (im Verlauf oder nach Ende des Use Cases) 3](#_Toc428380281)

[Priorität 3](#_Toc428380282)

[Offene Punkte und Fragen 3](#_Toc428380283)

# UC-020: Vorbereitung eines Servicetermins

# Dokumente und Referenzen zu diesem Use Case

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ref.** | **Dokument (Datei) Name** | **Dokument Titel** | **Version** | **Datum** | **Ablage** |
|  |  |  | 1.0 | xx.xx.20xx |  |
|  |  |  |  |  |  |

# Kurze Beschreibung

Servicetermine – also Termine für regelmäßige Maschinenwartungen und außerordentliche Reparaturen – werden geplant, durchgeführt sowie anschließend dokumentiert und abgerechnet. Dieser Use Case beschäftigt sich mit den Abläufen, die zeitlich vor dem eigentlichen Termin liegen und zu einem möglichst reibungslosen Verlauf von Durchführung, Dokumentation und Abrechnung eines solchen Auftrags führen sollen.

# Akteure

* System
* User (Techniker, Terminplaner?)

# Auslöser (Trigger)

Ausgelöst wird der Use Case abhängig von der Art des Serviceeinsatzes.

* Regelmäßige Wartung: Aus der Kombination von letztem Wartungstermin und Wartungsintervall, gegebenenfalls auch außerplanmäßig durch einen Kunden
* Außerplanmäßige Reparatur: Vom betroffenen Kunden getriggert

# Vorbedingungen

Ein Serviceeinsatz setzt voraus, dass die betreffende Maschine im System bereits erfasst wurde. Anderenfalls muss sie vor dem Einsatz im System angelegt werden.

# Ergebnisse und Nachbedingungen

* Alle für den Einsatz erforderlichen Dokumente sind erstellt worden
* Ein Termin für den Einsatz ist im entsprechenden Kalender eingetragen worden
* Der durchführende Mitarbeiter ist informiert worden und hat die erforderlichen Dokumente erhalten
* Gegebenenfalls weitere erforderliche Ressourcen sind reserviert worden (Fahrzeug, Ersatzteil(koffer)

# Verwendete Use Cases

# Ablauf

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Schritt** | **Akteur** | **Ablauf (Basic Flow)** |
| 1. | Kunde | Meldet sich telefonisch und erkundigt sich nach einem Großformatdrucker |
| 2. | System | Erfassen einer Maschinenverkaufs-Notiz |
| 1.a | Kunde | Meldet sich nicht telefonisch, sondern per E-Mail |
| 1.b | Kunde | Meldet sich nicht telefonisch, sondern ist persönlich in der Firma erschienen |
| 1.c | Kunde | Teilt sein Interesse einem Außendienstmitarbeiter mit, der dies intern weiterleitet |
| 2.a | System | Der (potenzielle) Kunde existiert im System noch nicht. Die Notiz wird für den Kunden *10000 (CPM)* erfasst und dem Neukunden später ggf. zugeordnet |

# Spezielle technische Anforderungen

# GUI Prototyp

# Bemerkungen

# Mengen und Häufigkeiten

# Datenspeicherung (im Verlauf oder nach Ende des Use Cases)

# Priorität

# Offene Punkte und Fragen