Service request

Serviceanfrage (TP2)

Kunde hat Service angefragt

Kunde stellt Anfrage

OR

Kundenanfrage für zusätzliches Training eingegangen

Details für Spezifizierung des zusätzlichen Trainings abfragen

Details für Training abgefragt

Kostenvoranschlag für Training erstellen

Kostenvoranschlag für Training erstellt

Termin für Training vereinbaren

Termin vereinbart

Durführung des Trainings

Kundenanfrage für Routinewartung eingegangen

Termin für Routinewartung vereinbaren

Termin für Routinewartung vereinbart

Wartungstechniker schicken

Kundenanfrage für Wartung aufgrund techn. Probleme eingegangen

Details des techn. Problems abfragen

Details des techn. Problems abgefragt

Termin für Wartung vereinbaren

Termin für Wartung vereinbart

Wartungstechniker schicken

OR

Wartungstechniker eingetroffen

Sonstige Kundenanfragen (Bedienungsprobleme, zusätzliche Infos) eingegangen

bhs tech gibt Auskunft

bhs tech hat Kundenanfrage bearbeitet

Training wurde durchgeführt

Rechnung erstellen

Rechnung erstellt

Rechungswesen 2 (TP4)

Durchführung der Fehlersuche

XOR

Fehler gefunden

Fehler nicht gefunden

Fehlerbehebung durchführen

Routine und außerordentliche unterscheiden

XOR

Fehlerbehebung erfolgreich durchgeführt

Fehlerbehebung erfolglos durchgeführt

Wartung erfolglos durchgeführt

Routineuntersuchung erfolgreich durchgeführt

Qulitätssicherung und Evaluation durchführen

bhs tech informieren

Rechnung erstellt

OR

Ausgeleichszahlung veranlasst

Gerätetausch veranlasst

Rechung erstellen

Rechnung erstellen

Rechnung erstellt

OR

Rechnung erstellt

Rechnungswesen 2 (TP4)