

# Diebold Nixdorf Customer Care Center Service Request

11.11.2024 14:32 (GMT+01:00)

An: Pyramid Computer GmbH Germany / Freiburg, Bötzingen Straße 60 79111 Freiburg  
DN-Service-Request-Nr.: 125591153 Auftragsart: TT-Trouble Ticket  
Kunden Name: McDonald's Deutschland LLC Dringlichkeit: Total failure  
Gemeldet von: servicecafe servicecafe Telefon: +49 (0) 9999 - 99999999  
Ansprechpartner:

Störadresse: Evinger Str. 154 Gestörtes Produkt: Self Service Kiosk 32" McD Double side  
McDonald's Deutschland Inc. Produktnummer: 01750280492  
44339 Dortmund DN-Serien-Nr.: 412580  
KEG: DEMCD01086NGK27D  
Ident Nr.:  
Fremd-Serien-Nr.:  
Komponente:  
Komponente Serialnr./KEG: /

DN-Tasknummer / (ID): 620246900 / (934907062)  
Meldezeit: 17.10.2024 16:37 (GMT+02:00)  
Ankunft Techniker: 22.10.2024 12:37 (GMT+02:00)  
Wiederherstellungszeit: 22.10.2024 16:37 (GMT+02:00)  
Beschreibung der Störung: Store#1086 Kiosk 28 #SR Kioske defekt nach Wasserschaden  
DN-Vertragsnummer: NON-CONTRACTUAL  
Kundeneigene Auftragsnummer: INC16504763  
Hinweise zum Produkt:

Hinweise zur Entstörung: Dies ist ein verrechenbarer Einsatz.  
Bitte unbedingt schnellstmöglich einfahren und Schadensumfang ermitteln (idealerweise bitte gleich Monitor und PC an Bord haben) und sollten weitere Beschädigungen festgestellt werden, bitte beim zweiten Einsatz beheben. Kunde bezahlt den Einsatz, mit Herrn Flötotto abgesprochen. Vielen Dank!

SERIENNUMMER! (Pflicht Info):  
Kiosk 27 : SN: 412580 keine Garantie diebold  
Kiosk 28 : SN 412580 keine Garantie diebold  
email : 41086@restaurant.de.mcd.com

Garantie vorhanden? :  
IP-Adresse:  
10.170.62.107  
10.170.62.108  
Fehlermeldung: Wasserschaden, Kioske defekt  
Kioske defekt nach Wasserschaden

-----  
Die Lösungsschritte:  
Konfig/Initialisierung:  
Stromreset:  
Kreuztausch:  
Verkabelung :  
Netzwerk-Verbindung:  
Bitte BO übernehmen , beide Kiosken sind aus wegen wasserumfall . Danke  
+49 231 2251416

Ersatzteile:

**Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an das Diebold Nixdorf Service Desk, Tel. +49 5251 2020 850**

**Diebold Nixdorf Customer Care Center**  
**Service Request**

11.11.2024 14:32 (GMT+01:00)

An: Pyramid Computer GmbH Germany / Freiburg, Bötzingen Straße 60 79111 Freiburg  
DN-Service-Request-Nr.: 125591153 Auftragsart: TT-Trouble Ticket  
Kunden Name: McDonald's Deutschland LLC Dringlichkeit: Total failure  
Gemeldet von: servicecafe servicecafe Telefon: +49 (0) 9999 - 99999999  
Ansprechpartner:

Störadresse: Evinger Str. 154  
McDonald's Deutschland Inc.  
44339 Dortmund

Gestörtes Produkt: Self Service Kiosk 32" McD Double side  
Produktnummer: 01750280492  
DN-Serien-Nr.: 412580  
KEG: DEMCD01086NGK27D  
Ident Nr.:

DN-Tasknummer / (ID): 620246900 / (934907062)

Fremd-Serien-Nr.:

Meldezeit: 17.10.2024 16:37 (GMT+02:00)

Komponente:

Beschreibung der Störung: Store#1086 Kiosk 28 #SR Kioske  
defekt nach Wasserschaden

Komponente /  
Serialnr./KEG:

Kundeneigene Auftragsnummer: INC16504763

**Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an das Diebold Nixdorf Service Desk, Tel. +49 5251 2020 850**

**Die ausgefüllte Rückmeldung bitte umgehend zurücksenden an WN CCC, FAX 05251/693775650**

**----- Rückmeldung -----**

**DN-Tasknummer / (ID): 519218980 / (934907062)**

Techniker(in): \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Abfahrt zum Kunden: Datum \_\_\_\_ Zeit \_\_\_\_ (GMT+01:00)

Ankunft beim Kunden: Datum \_\_\_\_ Zeit \_\_\_\_ (GMT+01:00)

Behebung: \_\_\_\_\_

Arbeits-/Reparaturzeitbeginn: Datum \_\_\_\_ Zeit \_\_\_\_ (GMT+01:00)

Fehlerort: \_\_\_\_\_

Reparaturende(Wiederherstellzeit): Datum \_\_\_\_ Zeit \_\_\_\_ (GMT+01:00)

Inbetriebnahmequalität: \_\_\_\_\_

Arbeitsende: Datum \_\_\_\_ Zeit \_\_\_\_ (GMT+01:00)

Entfernungszone: \_\_\_\_\_

Ausgeführt Arbeiten:

Tätigkeiten außervertraglich: 1. AAZ - Datum: \_\_\_\_ Zeit von \_\_\_\_ (GMT+01:00) bis \_\_\_\_ (GMT+01:00)  
(Dauer, Beschreibung) 2. AAZ - Datum: \_\_\_\_ Zeit von \_\_\_\_ (GMT+01:00) bis \_\_\_\_ (GMT+01:00)

Wartezeit, Ausfallzeit: 1. WT - Datum: \_\_\_\_ Zeit von \_\_\_\_ (GMT+01:00) bis \_\_\_\_ (GMT+01:00)  
(Dauer, Beschreibung) 2. WT - Datum: \_\_\_\_ Zeit von \_\_\_\_ (GMT+01:00) bis \_\_\_\_ (GMT+01:00)

Ersatzteile (mit Varianten, Bz, Ident.Nr. falls vorhanden)

Ausgebaut() Eingebaut() \_\_\_\_\_

Ausgebaut() Eingebaut() \_\_\_\_\_

Ausgebaut() Eingebaut() \_\_\_\_\_

Ausgebaut() Eingebaut() \_\_\_\_\_

Ausgebaut() Eingebaut() \_\_\_\_\_

Ort, Datum

Name in Druckschrift

Unterschrift