

Mobile Reporting Tool

A blue line-art illustration of a smartphone, tilted slightly to the right. It has a rectangular screen with rounded corners and a small, horizontal oval button at the bottom center.

User Interfaces 2
SE2 Projekt MRT

Interview Plan

1 Inhaltsverzeichnis

1	Inhaltsverzeichnis	1
2	Matrix	2
3	Daten der geplanten Interviews.....	2
4	Status der Interviews	2
4.1	Idee	2
4.2	Person identifiziert	2
4.3	Termin vereinbart.....	2
4.4	Durchgeführt	3
4.5	Ausgewertet	3
5	Interessante Verhaltensvariablen	3
6	Interviewfragen	4
6.1	Isa Sabani	4
6.1.1	Interview	4
6.1.2	Fotos.....	6
6.2	Beat Oechsli	9
6.2.1	Interview	9
6.2.2	Fotos.....	11
6.3	Christina Elmer	15
6.3.1	Interview	15
6.3.2	Fotos.....	17

2 Matrix

	Aussendienstmitarbeiter (Isa Sabani, Beat Oechsli)	Sekretärin (Christina Elmer)
Büro	<ul style="list-style-type: none"> - - - weniger wichtig - 0 x Interview 	<ul style="list-style-type: none"> - Beobachtung - sehr wichtig - 1 x Interview
Beim Kunden	<ul style="list-style-type: none"> - Beobachtung - sehr wichtig - 2 x Interview 	<ul style="list-style-type: none"> - keine Befragung / Beobachtung - nicht wichtig, kommt äusserst selten vor - 0 x Interview

3 Daten der geplanten Interviews

Interview mit Isa Sabani: Fr, 11. März 11, 9:00 Uhr

Interview mit Beat Oechsli: Fr, 11. März 11, 9:00 Uhr

Interview mit Christina Elmer: Fr, 11. März 11, 10:00 Uhr

4 Status der Interviews

4.1 Idee

Die grundlegende Idee der Interviews ist, die zukünftigen Benutzer des Systems zu analysieren und im Speziellen ihre Fähigkeiten in Bezug auf technische Hilfsmittel zu bestimmen. Es gilt zusätzlich herauszufinden, auf welche Art die Probleme zurzeit gelöst werden, also den IST-Zustand zu erfassen. Durch die Erarbeitung dieser Punkte wird es dann viel besser möglich sein, eine Applikation mit einem angepassten User Interface zu bauen, das für die angestrebte Zielgruppe möglichst einfach zu bedienen ist.

4.2 Person identifiziert

In der Rolle des Aussendienstmitarbeiters werden die folgenden Personen interviewt:

- Isa Sabani
 - vollzeit angestellt, immer im Stress
- Beat Oechsli
 - teilzeit angestellt, genau

In der Rolle der Sekretärin wird die folgende Person interviewt:

- Christina Elmer
 - teilzeit angestellt, wenig technisches Know-How

4.3 Termin vereinbart

Alle drei Termine wurden vereinbart.

4.4 Durchgeführt

Interviews wurden durchgeführt und aufgezeichnet.

4.5 Ausgewertet

Wird nachgeführt

5 Interessante Verhaltensvariablen

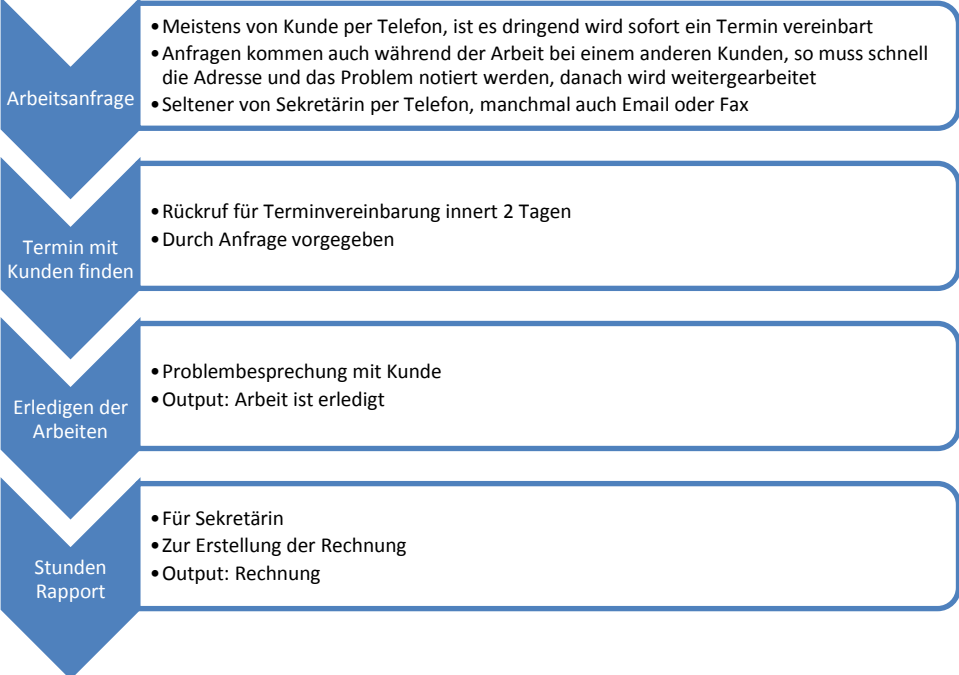
- Zuverlässigkeit bei Rapport
- Genauigkeit Rapport
- „Kunden-Chat“
- Zuverlässigkeit Termineinhaltung
- Effizienz bei der Arbeit
- Qualität der Arbeit
- Unternehmerisches Denken

Diese Variablen müssen aus dem Interview „herausgehört“ oder diplomatisch erfragt werden.

6 Interviewfragen

6.1 Isa Sabani

6.1.1 Interview

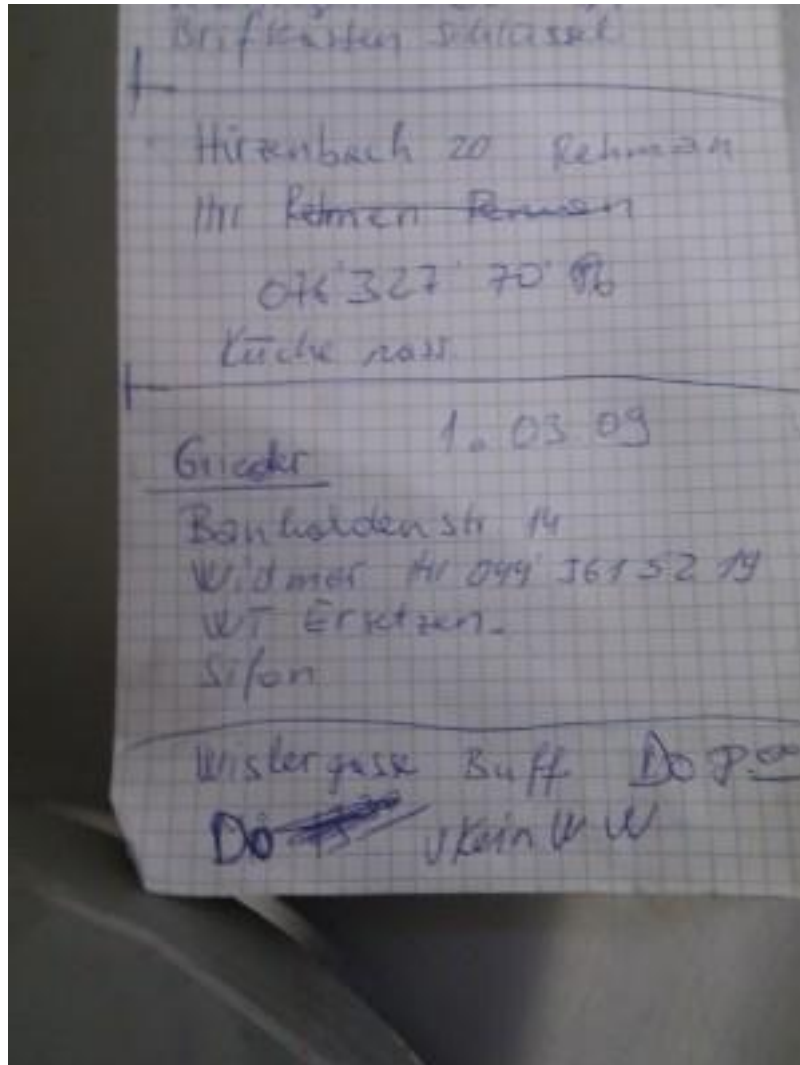
Attribut	Wert
Name	Isa Sabani
Firma	Sanhei AG (Sanitär Heizungen)
Funktion	Monteur
Aufgaben	<ul style="list-style-type: none"> • Reparaturen • Umbauten • Solar-Energie • Wärmepumpen • Öl-, Gas-, Holz-Heizungen
Output & Kommunikation (muss bestätigt werden)	 <p>The diagram illustrates a four-step process flow for the interview process, represented by downward-pointing chevrons:</p> <ul style="list-style-type: none"> Arbeitsanfrage <ul style="list-style-type: none"> • Meistens von Kunde per Telefon, ist es dringend wird sofort ein Termin vereinbart • Anfragen kommen auch während der Arbeit bei einem anderen Kunden, so muss schnell die Adresse und das Problem notiert werden, danach wird weitergearbeitet • Seltener von Sekretärin per Telefon, manchmal auch Email oder Fax Termin mit Kunden finden <ul style="list-style-type: none"> • Rückruf für Terminvereinbarung innert 2 Tagen • Durch Anfrage vorgegeben Erledigen der Arbeiten <ul style="list-style-type: none"> • Problembesprechung mit Kunde • Output: Arbeit ist erledigt Stunden Rapport <ul style="list-style-type: none"> • Für Sekretärin • Zur Erstellung der Rechnung • Output: Rechnung <p>Am Telefon: Zum Teil wird die Sekretärin, wenn von ihr gerade ein neuer Auftrag entgegengenommen wird, über das aktuelle Geschehen (welche Arbeit bei welchen Kunden) informiert, allfällige Notfälle (Mitteilung nur mündlich, nicht vollständig)</p>
Informationen für Arbeit benötigt (muss bestätigt werden)	<ul style="list-style-type: none"> • Kunde, Adresse • Problem: Was muss beim Kunden erledigt werden • Terminfindung • Benötigtes Material
Werdegang	<p>1992-95 Lehre bei Sanhei (damals war die Firma noch grösser)</p> <p>2 Jahre gearbeitet</p> <p>Kurze Pause</p> <p>Wieder gearbeitet</p>
Erfolgsmessung	<ul style="list-style-type: none"> • Zufriedener Kunde • Zufriedene Firma (Sanhei) • Zufriedener Auftraggeber(Verwaltung) • Zufriedener Mieter
Probleme bei der Arbeit	<p>Ist z.B. ein Kabel verbrannt, so muss die Liegenschaftsverwaltung informiert werden, damit diese einem Stromer aufbieten können</p> <p>Je nach Kunde kann der Stromer auch direkt aufgeboden werden</p>

Guter Ablauf	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenanfrage: • Terminvereinbarung: • Kundenbesuch: <ul style="list-style-type: none"> ○ Die Arbeit wird bei speziellen Vorkommnissen mit Fotos dokumentiert (z.B. Boiler verkalkt, Leitung durchgerostet) • Rapport:
Schlechter Ablauf	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenanfrage: • Terminvereinbarung: • Kundenbesuch: • Rapport:
Warum ist es schlecht gelaufen? An was ist es gelegen?	<p>Mehrere Male beim gleichen Kunden vorbeigehen: Anfrage, warum rostiges Wasser: vorbeigehen, Produkt aufnehmen, Teile bestellen (5-10 Arbeitstage) Entkalkungstermin, Arbeiten können nicht abgeschlossen werden, da noch mehr/andere Ersatzteile nötig, Boiler muss aber trotzdem wieder funktionstüchtig gemacht werden, da Mieter sonst kein Warmwasser 3. Termin um Ersatzteil einzusetzen (erneutes Entleeren nötig)</p>
Arbeitsumgebung (Material, Auto, Telefon)	
(Inquiry Modus)	Können wir diesen Fall genauer durchgehen? Ganz genau schauen.
Wie wird der Rapport geschrieben?	
Beispiel für Rapport. Achtung: nicht wie es sein sollte, sondern wie es wirklich ist!	
Wie oft wird der Rapport abgegeben?	Alle 1-2 Wochen, die Rapports werden auch nur alle 1-2 Wochen geschrieben
Wann und wie wird die Adresse erfasst? Und die verwendeten Materialien? Notiz Zeitaufwand / Datum?	Adresse von Notizblock, übriges aus Gedächtnis, Datum stimmt dann nicht mit Arbeitsausführungstag überein, sondern ist das Erfassungsdatum
Was für Probleme gibt es in Bezug auf den Rapport?	Ev. Rechtschreibung Erinnerungsvermögen wird auf Probe gestellt, manchmal werden Daten ev. geschätzt
Meinung zu aktuellem System / Vorgehen?	Was ist, wenn Notizen verloren gehen, niemand sonst hat eine ‚Ahnung‘ Es kommt sogar vor, dass während eines Telefongesprächs noch ein Anruf hereinkommt -> Stresssituation
Verbesserungswünsche / Idealvorstellung?	Alle Anrufe sollten an die Sekretärin gehen, somit ist diese auch über alle Anfragen informiert
Fotos	<ul style="list-style-type: none"> • Generelle Situation

	<ul style="list-style-type: none"> • Auftragsblatt • Rapport • Material • Preisliste • Arbeitssituation
--	--

Weiteres:

6.1.2 Fotos



Notizblock mit Kundenadressen und dazugehörigen Problembeschreibungen



Isa Sabani bei der Arbeit

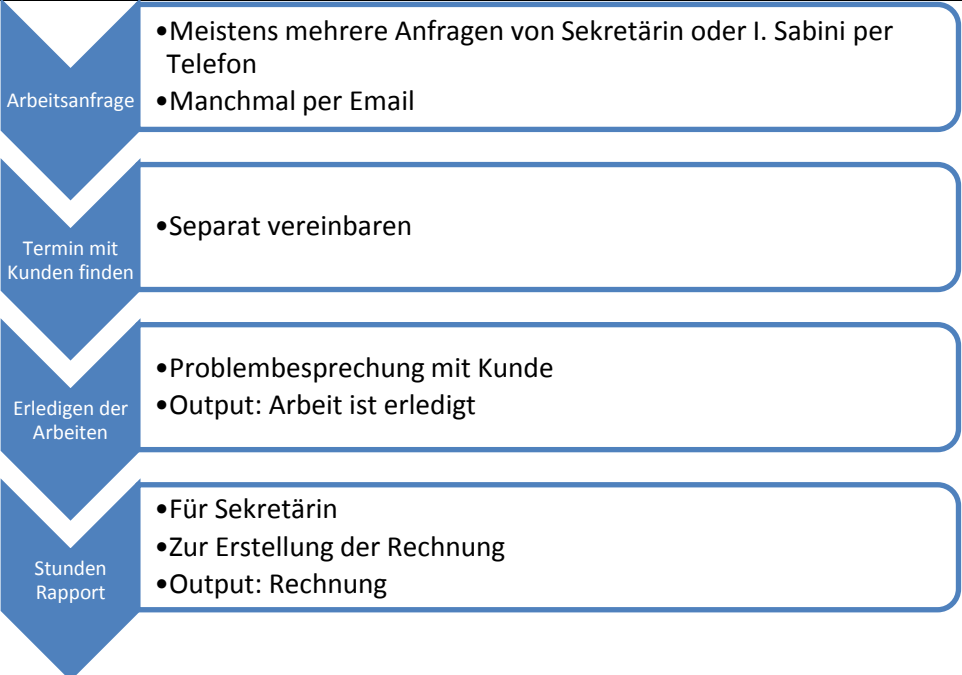


Werkzeug



6.2 Beat Oechsli

6.2.1 Interview

Attribut	Wert
Name	Beat Oechsli
Firma	Sanhei AG (Sanitär Heizungen)
Funktion	Monteur
Aufgaben	<ul style="list-style-type: none"> • Reparaturen • Umbauten • Solar-Energie • Wärmepumpen • Öl-, Gas-, Holz-Heizungen
Output & Kommunikation (muss bestätigt werden)	 <p>The flowchart illustrates the work process for Beat Oechsli, a plumber at Sanhei AG. It consists of four main steps, each represented by a blue downward-pointing arrow on the left, with corresponding tasks and outputs in rounded rectangles on the right:</p> <ul style="list-style-type: none"> Arbeitsanfrage (Work request): <ul style="list-style-type: none"> • Meistens mehrere Anfragen von Sekretärin oder I. Sabini per Telefon • Manchmal per Email Termin mit Kunden finden (Find a date with the customer): <ul style="list-style-type: none"> • Separat vereinbaren Erledigen der Arbeiten (Complete the work): <ul style="list-style-type: none"> • Problembesprechung mit Kunde • Output: Arbeit ist erledigt Stunden Rapport (Hourly report): <ul style="list-style-type: none"> • Für Sekretärin • Zur Erstellung der Rechnung • Output: Rechnung
Informationen für Arbeit benötigt (muss bestätigt werden)	<ul style="list-style-type: none"> • Kunde, Adresse • Problem: Was muss beim Kunden erledigt werden • Terminfindung • Benötigtes Material (ergibt sich aus Problemstellung)
Werdegang	<p>Gelernter Sanitär Selbständig (Mauertrockenlegung) Arbeitet seit 2 Jahren immer wieder temporär bei Sanhei, über ein Jahr sind das etwas 30 %</p>
Erfolgsmessung	<ul style="list-style-type: none"> • Feedback des Kunden, Kunde über geleistete Arbeit aufklären und sie ihm zeigen • Korrekter Rapport geschrieben, Rechnung kann daraus generiert werden
Probleme bei der Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> • verdrecktes Arbeitsobjekt (z.B. Toilette), dessen Reinigung gehört nicht zur Arbeit • Entsorgung von Abfällen (z.B. defektes Lavabo), Aufwand wird dem Kunden verrechnet
Guter Ablauf	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenanfrage: • Terminvereinbarung: • Kundenbesuch: • Rapport:
Schlechter Ablauf	Auftrag war, einen Wasserhahn zu flicken. Da Ersatzteile benötigt wurden, musste die Arbeit

	<p>vor deren Fertigstellung unterbrochen werden. Es wurde ein neuer Termin mit dem Kunden ausgemacht. Doch nach Erhalt der Ersatzteile, verschob der Kunde den Termin, da er keine Zeit hatte. Die Notiz darüber ging verloren (im Auto), der Monteur erschien nicht zum ausgemachten Termin. Der Kunde musste sich erneut bei der Firma melden.</p> <p>Dieser Vorfall ist tragisch, darf nicht passieren.</p>
Warum ist es schlecht gelaufen? An was ist es gelegen?	
Arbeitsumgebung (Material, Auto, Telefon)	Telefon ist wichtiges Arbeitsinstrument
(Inquiry Modus)	Können wir diesen Fall genauer durchgehen? Ganz genau schauen.
Wie wird der Rapport geschrieben?	<p>Von Hand, jeweils am Abend (z.T. werden die Rapports auch schon vorbereitet mit Kundenadresse, Rechnungsadresse und Problemstellung, so muss er nach getaner Arbeit nur noch ergänzt werden, z.B. auf dem Parkplatz im Auto, bevor es weiter geht zum nächsten Kunden)</p> <p>Stunden werden etwas auf eine Viertelstunde genau abgerechnet. Für kleinere Arbeiten (z.B. Lavabo-Auswechslung) gibt es Zeitvorgaben, die Materialbeschaffung etc. beinhalten. Rapportierzeit, Hin- und Rückweg werden auch verrechnet</p>
Beispiel für Rapport. Achtung: nicht wie es sein sollte, sondern wie es wirklich ist!	
Wie oft wird der Rapport abgegeben?	Einmal im Monat werden alle Rapports zusammen mit der Rechnung (für temporäre Anstellung) an die Firma Sanhei abgegeben
Wann und wie wird die Adresse erfasst? Und die verwendeten Materialien? Notiz Zeitaufwand / Datum?	<p>Bei der Weiterleitung eines Auftrages wird die Adresse notiert, diese wird dann auf den Rapport übertragen</p> <p>Das zur Reparatur benötigte Material wird rapportiert</p> <p>Die Stunden werden auf eine Viertelstunde genau abgerechnet, sie beinhalten z.T. Hin- und Rückweg, Materialbeschaffungsaufwand und Rapportierzeit</p> <p>Das Datum ergibt sich, da die Rapports jeden Abend geschrieben werden</p>
Was für Probleme gibt es in Bezug auf den Rapport?	
Meinung zu aktuellem System / Vorgehen?	
Verbesserungswünsche / Idealvorstellung?	Rapport mit dem PC erfassen, elektronisch an Firma Sanhei schicken
Fotos	<ul style="list-style-type: none"> • Generelle Situation • Auftragsblatt • Rapport • Material • Preisliste • Arbeitssituation

Weiteres:

Routenplanung: mehrere Anfragen auf einmal, Route einigermaßen gut planbar

Grössere Arbeit: z.B. Boiler entkalken

- Man hat Glück: wenig Aufwand, keine Ersatzteile nötig, schneller fertig als gedacht
- Man hat Pech: viel mehr Aufwand als angenommen z.B. durch Säuberungsarbeiten, die viel Zeit in Anspruch nehmen oder Probleme beim Öffnen/Demontieren oder weil noch andere Fachleute (z.B. Stromer) aufgeboden werden müssen

Für den Nachmittag eine Arbeit einplanen, die nicht drängt und problemlos verschoben werden kann, falls der grosse Auftrag mehr Zeit als vorgesehen benötigt.

6.2.2 Fotos



Beat Oechsli bei der Arbeit



Ein Boiler, der Arbeitsgegenstand



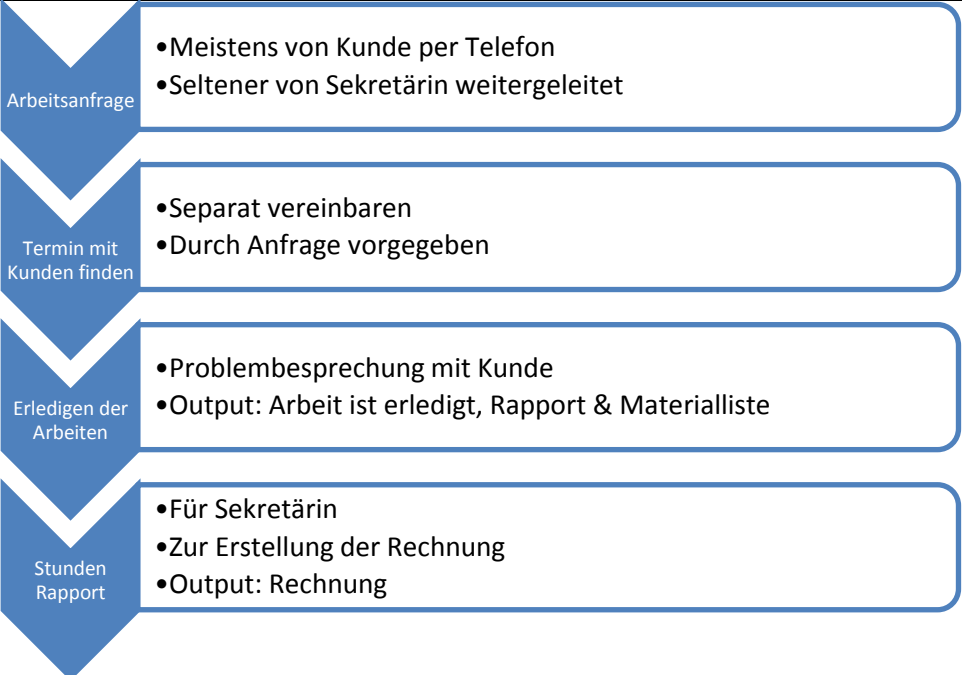
Ein Informationsschreiben über die Arbeiten an die betroffenen Bewohner



Werkzeug

6.3 Christina Elmer

6.3.1 Interview

Attribut	Wert
Name	Christina Elmer
Firma	Sanhei AG (Sanitär Heizungen)
Funktion	Sekretärin
Aufgaben	<ul style="list-style-type: none"> • Reparaturen • Umbauten • Solar-Energie • Wärmepumpen • Öl-, Gas-, Holz-Heizungen
Output & Kommunikation (muss bestätigt werden)	 <ul style="list-style-type: none"> •Meistens von Kunde per Telefon •Seltener von Sekretärin weitergeleitet •Separat vereinbaren •Durch Anfrage vorgegeben •Problembesprechung mit Kunde •Output: Arbeit ist erledigt, Rapport & Materialliste •Für Sekretärin •Zur Erstellung der Rechnung •Output: Rechnung
Informationen für Arbeit benötigt (muss bestätigt werden)	<ul style="list-style-type: none"> • Kunde, Adresse • Problem: Was muss beim Kunden erledigt werden • Terminfindung • Benötigtes Material
Werdegang	Erstausbildung zur kaufmännischen Angestellten und spätere Weiterbildung zur Kraniosakraltherapeutin. Temporäre Übernahme der Büroföhrung bei Sanhei AG. Schliesslich Geschäftsübernahme zusammen mit Isa Sabani und Tobias Elmer.
Erfolgsmessung	<ul style="list-style-type: none"> • Zufriedener Kunde • Korrekter Rapport, Rechnung kann daraus generiert werden (sehr wichtig) • Schneller Versand der Rechnungen
Probleme bei der Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> • Auf Rapport fehlt der eigentliche Auftraggeber, dies ist meist nicht der Mieter selbst sondern deren Hausverwaltung. • Informationen werden von Sekretärin an Sanitär weitergeleitet, dieser schreibt aber teilweise nicht alle Informationen auf (Bsp.: Auftragsdatum). • Materialliste wird nicht ausgefüllt. Bei Nachführung ist nicht klar welche Materialien verwendet wurden und werden dementsprechend falsch verrechnet. • Fehlende Übersicht über die Aufträge die direkt von den beiden Sanitärinstallateuren bearbeitet werden.
Guter Ablauf	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenanfrage: Auftragserfassung mit Mieter und dessen Adresse, Auftraggeber und Datum, sowie einer groben Schilderung des Problems. • Terminvereinbarung: Sanitär ruft Kunde schnell zurück an zur Terminvereinbarung,

	<p>falls diese ihm die Aufträge durch die Sekretärin zugeteilt wurden. Termin so bestimmen, dass er gut in abzufahrende Route passt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materialbeschaffung: Morgens das benötigte Material für die abzuarbeitenden Aufträge einpacken oder gegebenenfalls einkaufen. • Kundenbesuch: Genauere Information über Problem. Schnelle und präzise Erledigung der Arbeit. • Rapport: Rapport schon bei Kunden ausfüllen. Materialliste korrekt ausfüllen und an Rapport heften. Rapport in Wochenrhythmus abgeben.
Schlechter Ablauf	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenanfrage: Auftraggeber wird nicht notiert. Im schlimmsten Fall ist Verwaltung nicht informiert über Auftrag (Auftrag von Mieter anstatt der Verwaltung. Führt zum Problem wer die Rechnung nun bezahlen soll). • Terminvereinbarung: Falls die Aufträge durch die Sekretärin zugeteilt wurden wartet Isa Sabani oft ein paar Tage mit dem Anruf und vereinbart dann eines sehr kurzfristigen Termin. Vereinbart auch Termine die nicht sich nicht in den normalen Arbeitszeiten befinden (Bsp. 19:30 Uhr abends). Bei Anruf direkt bei ihm hat er das Gefühl er muss sofort erscheinen und verschiebt dadurch Termine die schon an dieser Zeit eingetragen sind. Allgemein fehlende Vorrausplanung. • Materialbeschaffung: Standardteile werden vergessen. • Kundenbesuch: Die beiden Sanitäre erledigen ihre Arbeit immer sehr gewissenhaft und mit einer hohen Qualität somit werden hier keine negativen Punkte aufgelistet. • Rapport: Rapporte werden nicht ausgefüllt. Datum und Auftragsgeber fehlen. Mehrere Aufträge werden auf den gleichen Rapport geschrieben. Rapporte werden erst nach 2-3 Wochen übergeben oder erst dann nachgetragen. Materialliste wird nicht ausgefüllt.
Warum ist es schlecht gelaufen? An was ist es gelegen?	<ul style="list-style-type: none"> • Schlechte Kommunikation • Schlechte Organisation (Bsp. Materialien werden vergessen) • Fehlende Vorrausplanung • Wenn Rapporte fehlen müssen dies nachträglich nachgetragen werden. Dabei wird aufgewendete Zeit und das gebrauchte Material geschätzt, wodurch Fehler und ein damit einhergehender Geldverlust entstehen.
Arbeitsumgebung (Material, Auto, Telefon)	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporte • Materialliste • Mobiltelefon • Laptop
(Inquiry Modus)	Können wir diesen Fall genauer durchgehen? Ganz genau schauen.
Wie wird der Rapport geschrieben?	
Beispiel für Rapport. Achtung: nicht wie es sein sollte, sondern wie es wirklich ist!	Siehe Fotos
Wie oft wird der Rapport abgegeben?	meist alle 2-3 Wochen
Wann und wie wird die Adresse erfasst? Und die verwendeten Materialien? Notiz Zeitaufwand / Datum?	
Was für Probleme gibt es im Bezug auf den Rapport?	Oft wird dieser nachträglich ausgefüllt, dabei wird gehen oft Dinge vergessen wie das verwendete Material.

Meinung zu aktuellem System / Vorgehen?	Vorgehen ist sehr ineffektiv. Extremer Zeitaufwand um alle Unterlagen zusammenzustellen. Dadurch verzögert sich auch der Rechnungsversand. Verluste entstehen weil vergessen wird der Rapport und die Materialliste gleich auszufüllen.
Verbesserungswünsche / Idealvorstellung?	Bessere Kommunikation und Organisation. Schnelle und effektive Abgabe der Rapporte und Materiallisten. Auftragsverteilung über Sekretariat, damit ist klar wem welche Aufträge gegeben wurden und ob diese schon ausgeführt wurden.
Fotos	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporte • Arbeitsplatz

6.3.2 Fotos

Sanhei AG
Sanitär + Heizung
Neubauten · Umbauten
Reparaturen
Limmattalstrasse 170
8049 Zürich
Telefon 044/341 05 10

RAPPORT NR. *1112*
AUFTRAG NR.

BESTELLER: *Pfäferschwil 9 Volketswil, Swissbau*

RECHN.

AUSGEFÜHRTE ARBEITEN: *Beihiligung, demontage WT, Material organisieren, Montage des WT und anschliessen an Wasser u. Abwasserleitung, Montage des 2 Brausenbohrbohrer u. Brausenkopf, montage des kleinen Brause mit neuen Schlauch, Einorgen alles WT*

NORMAL STUNDEN	ÜBER- ZEIT	NACHT-/ SONNT- ARBEIT	BERUF	NAMEN	DATUM	ANWAND- ZEITEN	SCHUTZ- ZEITEN	DIVERSE	AUSLAGEN TRAM AUTOPARK TÖPFEIN	ENHEITS- PREIS	TOTAL
<i>1,75</i>				<i>OECHSLI</i>	<i>18.2</i>						
<i>2,5</i>				<i>OECHSLI</i>	<i>21.2</i>						
<i>2,5</i>				<i>Salami 110</i>	<i>21.2</i>						
				<i>4,75</i>							

VERWENDETE MATERIALIEN:

EDV-NR.

*Material siehe Lieferliste
(2. Blatt)*

*WT + Hähchen + Siphon durch
Swissbau zu Eigentümers*

ENTSORGUNG

KLEINMATERIAL

RAPPORT
TOTAL

DATUM *21.2.2011* MONTEUR *Stocco* BESTELLER

Beispiel eines guten Rapports. Auftraggeber ist erfasst und Verweis auf Materialliste.

Sanhei AG

Sanitär + Heizung
Neubauten · Umbauten
Reparaturen

Limmattalstrasse 168
8049 Zürich
Telefon 01/341 05 10

RAPPORT NR.

1022
AUFTRAG NR.

BESTELLER: <u>Weserwisen str. 33 Fr. Bop-Muminovic</u>											
RECHN. <u>Stuzi</u>											
AUSGEFÜHRTE ARBEITEN: <u>Bei der Badewanne Sifon ersetzen. B. Wanne neue anschliessen. Duschen gleit stange ersetzen. am 15.01.11. Tropft wasser aus Bademischer anschluss tropft in untere Wohnung. Rackord ersetzen misler neue anschliessen.</u>											
NORMAL STUNDEN	ÜBER- ZEIT	NACHT-/ SONNTAG- ARBEIT	BERUF	NAME	DATUM	AUSWAERTIG- ZUSATZEN	SCHMUTZ- ZUSATZEN	DIVERSE	TRAM AUTOM- TOFF-KM	ERHEBTS- PREIS	TOTAL
2			M Schoni	B. Wanne Sifon	10.01.11						
2 1/2			M Schoni		15.01.11.						
VERWENDETE MATERIALIEN:											
EDV-NR.						DIM MM ZOLL	AUSMASS STÜCK M				
✓	Wannen ablauf garnitur										
✓	Geberit					1 1/2	56		1		
	Ab und überlauf set								1		
	KWC Duschengleit stange					60			1		
✓	Abstelbare anschluss rackord					1 1/2			2		
	Verchromt										
	Doppel nipel mit 6 kant					1 1/2			2		
	muetere Verchromt					3/4			4		
	Rackord dichtung					3/4			4		
	Silikon ausgefüllt										
ENTSORGUNG											
KLEINMATERIAL											
RAPPORT TOTAL											

DATUM

MONTEUR

BESTELLER

Beispiel eines schlechten Lieferscheins. Zwei Objekte miteinander vermischt, fehlende Materialliste.



Arbeitsumgebung von Christina Elmer.