

# Service Eingang - Innendienst

1. Störungseingang über Email durch das Online-Portal

Alternativ: Empfang über Telefon, vor Ort, etc.

2. Kunden im Navigator finden und Objekt öffnen      Doppelklick auf Struktur

Sollte das Objekt nicht übereinstimmen, kann es bereits an dieser Stelle nachgepflegt werden → Nur, wenn Daten vorliegen, bzw. im direkten Kontakt mit dem Kunden die Situation klargestellt werden kann.

3. Rechtsklick auf die richtige techn. Einheit und neuen Vorgang anlegen  
→ Serviceauftrag

4. Im Serviceauftrag (rechts oben) den Bereich + ADM (Marian o. Florian) wählen

5. Kostenträger eintragen rechts oben

6. Das Feld „auszuführende Arbeiten“ pflegen mit Name, Ort und Störungsbeschreibung

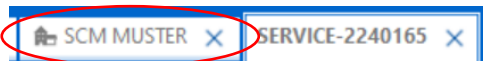
7. Im Feld „Bemerkung“ können

weitere Notizen eingetragen werden

8. Serviceanfrage-Mail unten per Drag and Drop in die „Dokumente“ ziehen

9. Im Nebenreiter „Historie“ können mit + weitere Informationen über den Verlauf eingetragen werden

➔ Achtung: sollte es nicht funktionieren, ist meist noch das Objekt in einem weiteren Reiter geöffnet und muss erst geschlossen werden!



10. Entscheidung treffen, wie mit dem Servicefall weiter verfahren werden soll:

a. Üblicher Weg: Diagnose durch Innendienst → Status auf „Diagnose“ ändern

b. Bei eindeutiger Lage, dass ein Monteur den Störfall direkt bearbeiten muss → Störung bearbeiten

i. In das Datumsfeld klicken und dann in ein anderes Feld springen, damit „heute“ gesetzt wird

ii. Dann mit Rechtsklick auf die Störung in den Auftragspool stellen

iii. Oder einen Monteur eintragen und „Mobil bereitstellen“