

(Ablauf): Reparatur/ Erweiterung

Situation:

- Es kommt ein entsprechender Kunden- Auftrag
- Es wird immer ein Serviceauftrag angelegt, mit allen relevanten Angaben über die zu erledigende Aufgabe, Material usw.

Vorgehensweise:

- Serviceauftrag erstellen: Siehe Ablauf Kundendienstauftrag

Beim Kunden:

- Bestandsaufnahme der Anlage, Topologie usw. (eventuell den Ablauf: Ablauf bei Austausch Anlage / Batterie berücksichtigen)
- Bei einer Erweiterung die neuen Module anbauen und in das System einbinden, entsprechend nach Kundenwunsch programmieren

Bei Reparatur:

- Kunden hinterfragen, was funktioniert, bzw. was nicht funktioniert?
- Gab es einen speziellen Vorfall oder ein Ereignis mit der Anlage (oder der Liegenschaft) ?
- Fehlersuche → defekte Module ausfindig machen
- Den Kunden informieren, was ist defekt, was erneuert werden muss
- Fragen wie weiter verfahren werden soll. Zu beachten: Dringlichkeit bei sicherheitsrelevanten Anlagen!
- Wenn der Kunde in die Reparatur einwilligt, dann die Anlage entsprechend in Stand setzen
- Wenn nein, die bis jetzt angefallene Zeit (inkl. Rückfahrt und Rapportierung) auf einem Rapport festhalten, wieder Abfahren, eine Offerte (via Innendienst oder Service) über die Reparatur erstellen und an Kunde zustellen, heute generell per Mail (nur in seltenen Fällen wenn explizit so gewünscht via Post (entsprechende Postversand Zuschläge beachten).
- Ist die Anlage in Stand gesetzt, oder nach Erweiterung fertig programmiert, auf Funktion prüfen, ggf. richtigstellen
- Rapport und ggf. Prüfbericht erstellen
- Dem Kunden erklären, was ist neu oder defekt gewesen, auf was muss man achten, evtl. wie kann man vermeiden das ein selber Defekt wieder auftritt usw.
- Kundenseitig den Rapport immer unterschreiben lassen! (wenn nicht möglich vermerken, in Pendenzen z.Bsp.: Hauswart oder Tech. Dienst nicht mehr anwesend)
- Ein digitales Exemplar für Ihn (den Kunden bei Verrechnung mitsenden) und für uns muss in der Digitalen Ablage unter Service-> Projekte -> erhalten-> blueoffice abgelegt entsprechend abgelegt werden

Organisatorisches:

- Die benötigten Materialien mit Artikelnummer (wenn vorhanden) auf dem Rapport eintragen
- Sollten Garantie Austauschteile dabei sein, einen eigenen Garantie- Rapport dafür machen!
- Auto mit dem verbrauchten Material entsprechend wieder auffüllen, via Lagerverantwortlichen im Servicegestell je Mitarbeiter bereitgestellt. (Allfällige Umbuchung gemäss Ablauf Lagerbewirtschaftung vornehmen, sollte jedoch via Lageristen erfolgen).
- Die Dokumente werden alle laufend auf dem Server V: (unter dem jeweiligen Projekt abgelegt); z. Bsp.: V:\Projekte\Erhaltene\blueOffice\123456_Musterprojekt\Service\erhalten.
- Die Aufträge/ Rapporte müssen am selben Tag synchronisiert und abgerechnet werden, da es zum Kundenauftrag und der verrechneten Zeit dazu gehört.