

PAS 1090:2009-04 (D)

Anforderungen an Informationssysteme zur Erhebung, Kommunikation und Bereitstellung relevanter Serviceinformationen im Technischen Kundendienst

Inhalt	Seite
Vorwort	1
1 Anwendungsbereich	4
2 Normative Verweisungen	4
3 Begriffe	4
4 Informationskreislauf zwischen Hersteller und Technischem Kundendienst	6
5 Informationssystem.....	7
5.1 Strukturen und Bestandteile des Informationssystems	7
5.2 Leistungsstruktur	9
5.2.1 Geschäftsmodellstruktur Hersteller und TKD	9
5.2.2 Geschäftsmodellstruktur Hersteller und PIPE-Dienstleister.....	9
5.2.3 Leistungen Serviceportal.....	9
5.3 Organisationsstruktur	9
5.4 Serviceinformationsstruktur	10
5.5 DV-Struktur	11
5.5.1 Netztopologie	11
5.5.2 Datenmodelle	11
5.5.3 Schnittstellen	11
5.5.4 Softwareentwurf/-anpassung	11
5.6 Implementierung	12
5.6.1 PIPE Modeler	12
5.6.2 PIPE Server.....	12
5.6.3 PIPE Clients.....	13
6 Modellierungsmethodik – Erheben des Servicewissens	14