

# PAS 1047:2005-01 (D)

## Referenzmodell für die Erbringung von industriellen Dienstleistungen - Störungsbehebung

---

Inhalt	Seite
Einleitung .....	3
1 Anwendungsbereich .....	4
2 Normative Verweisungen .....	4
3 Begriffe .....	5
4 Prozesslandkarte des industriellen Dienstleistungsgeschäfts.....	7
5 Der Kernprozess Störungsbehebung .....	8
6 Referenzmodell der Störungsbehebung.....	9
6.1 Vorgehensweise .....	9
6.2 Ablauf des Kernprozesses „Störungsbehebung“ .....	9
6.3 Übersicht über das Referenzmodell der Störungsbehebung .....	10
6.4 Hauptfunktion „Anfrage annehmen“ .....	11
6.5 Hauptfunktion „Auftrag klären“ .....	11
6.6 Hauptfunktion „Auftrag planen und disponieren“ .....	12
6.7 Hauptfunktion „Auftrag durchführen und rückmelden“ .....	13
6.8 Hauptfunktion „Auftrag technisch schließen“ .....	14
6.9 Hauptfunktion „Auftrag fakturieren“ .....	14
7 Beispiele der Anwendung des Referenzmodells.....	14
7.1 Beispielszenario „Problemlösung vor Ort“ .....	15
7.2 Beispielszenario „Remote-Problemlösung“ .....	15
8 Zusammenfassung und Ausblick .....	16
Literaturhinweise .....	17
Englische Übersetzung.....	18