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