

# 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