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