

ICS 03.080.01

## **Anwendungsfälle für mobile Assistenzsysteme im Technischen Kundendienst**

Use cases for mobile assistance systems in the field of technical customer service

Cas d'utilisation pour les systèmes d'assistance mobile dans le domaine de service clientèle technique

Zur Erstellung einer DIN SPEC können verschiedene Verfahrensweisen herangezogen werden:  
Das vorliegende Dokument wurde nach den Verfahrensregeln einer PAS erstellt.

Gesamtumfang 29 Seiten

# Inhalt

	Seite
<b>Vorwort</b> .....	<b>3</b>
<b>Einleitung</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Anwendungsbereich</b> .....	<b>5</b>
<b>2 Normative Verweisungen</b> .....	<b>5</b>
<b>3 Begriffe</b> .....	<b>5</b>
<b>4 Grundlagen</b> .....	<b>7</b>
4.1 Überblick Anwendungsfälle.....	7
4.2 Beschreibung der Anwendungsfall-Schablone.....	8
4.3 Akteure und Rollen .....	9
<b>5 Anwendungsfälle im Technischen Kundendienst</b> .....	<b>9</b>
5.1 Kontaktmanagement .....	9
5.2 Reklamationsmanagement .....	11
5.3 Arbeitsplanung.....	12
5.4 Mobile Angebote und Bestellungen.....	12
5.5 Mobile Auftragserfassung .....	13
5.6 Prozessführung.....	14
5.7 Proaktive Informationsbereitstellung .....	14
5.8 Daten scannen .....	16
5.9 Informationen suchen .....	17
5.10 Informationsobjekte abrufen .....	18
5.11 Feedback geben.....	18
5.12 Auftragsbezogene Dokumentation erstellen .....	19
5.13 Wissensdatenbank pflegen .....	20
5.14 Beschwerdemanagement .....	20
5.15 Produktivitätsmessung .....	21
5.16 Datenanalyse.....	22
<b>6 Zeitlich-sachlogische und datenbezogene Abhängigkeiten</b> .....	<b>23</b>
<b>7 Handlungsempfehlungen für die Nutzung der spezifizierten Anwendungsfälle</b> .....	<b>24</b>
<b>Anhang A (informativ) Zusammenhang zwischen den Anwendungsfällen für mobile Assistenzsysteme und Kennzahlen zur Produktivitätsmessung im TKD</b> .....	<b>26</b>
<b>Literaturhinweise</b> .....	<b>29</b>

## Vorwort

Die Initiierung dieser DIN-Spezifikation erfolgte aus dem Forschungsprojekt „Empower Mobile Technical Customer Services – Produktivitätssteigerung durch intelligente mobile Assistenzsysteme im Technischen Kundendienst“ (EMOTEC). Das Vorhaben (Förderkennzeichen: 01FL10025) wird durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) im Rahmen des Programms „Innovationen mit Dienstleistungen“ gefördert.

Die Erarbeitung des Dokuments erfolgte durch die nachfolgend genannten Verfasser, die allein verantwortlich für den Inhalt sind:

- Prof. Dr. rer. oec. Markus Nüttgens, Universität Hamburg
- M.Sc. Gerald Däuble, Universität Hamburg
- M.Sc. Michel Matijacic, Universität Hamburg
- Dipl. Wirt.-Inf. Martina Peris, Universität Hamburg
- Prof. Dr. rer. oec. Oliver Thomas, Universität Osnabrück
- Dr. rer. oec. Michael Fellmann, Universität Osnabrück
- Friedemann Kammler, Universität Osnabrück
- M.Sc. Deniz Özcan, Universität Osnabrück
- Dipl.-Kfm. Michael Koch, INTERACTIVE Software Solutions GmbH
- B.A. Dennis Ahrens, Jungheinrich AG
- Dipl.-Kfm. André Friedrich, Jungheinrich AG
- Dr. rer. pol. Nadine Rosenkranz, Jungheinrich AG
- Lutz Böse, Ersa GmbH
- Dipl. Wirtsch.-Ing. (FH) Michael Schlicker, ARTENGIS GmbH

Das Thema der Spezifikation ist nicht Gegenstand eines nationalen, europäischen oder internationalen Normungsvorhabens.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. Das DIN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.