

# Reparaturablauf | Arbeitsablauf

## Schritt für Schritt

Über AMPAREX können beim Kunden Reparaturvorgänge erstellt werden. Dabei können Seriennummer, verwaltete Otoplastiken und Hörgeräte in den Vorgang aufgenommen werden [Reparatur | Kunde](#).

Die Erstellung von Reparaturaufträgen gliedert sich in verschiedene Bereiche auf:

### Reparaturvorgang

Schritt	Beschreibung												
	Soll ein Kundenartikel repariert werden, starten Sie einen Reparaturvorgang (Kunde Vorgänge Reparatur).												
	Füllen Sie die Kopfdaten des Vorgangs aus (Feld 'Firma') und wählen den zu reparierenden Artikel aus dem unteren Bereich der Versorgungsungen aus.												
	Wählen Sie in diesem Vorgang den Vorgangsschritt 'Reparaturauftrag' und starten Sie den Reparaturwizard über die Schaltfläche 'Bearbeiten'. <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-top: 10px;"><p> <b>Achtung</b></p><p>Startet der Wizard nicht, ist das ausgewählte Gerät noch in Reparatur bzw. wurde dieses noch nicht wieder an den Kunden zurückgegeben.</p></div>												
	Im Reparaturwizard haben Sie folgende Auswahlmöglichkeiten: <table border="1" data-bbox="267 961 1417 1312"><thead><tr><th></th><th>Beschreibung</th></tr></thead><tbody><tr><td><b>in Reparatur</b></td><td>Der Lagerstatus des Artikels wird von 'beim Kunden' auf 'in Reparatur' gesetzt. Ferner wird ein Warengangang mit einem Reparaturauftrag erstellt.</td></tr><tr><td><b>interne Reparatur</b></td><td>Der Lagerstatus des Artikels wird von 'beim Kunden' auf 'interne Reparatur' gesetzt. Ferner wird ein Reparaturauftrag erstellt.</td></tr><tr><td><b>Reparaturauftrag</b></td><td>Der Status wird nicht geändert und der Reparaturauftrag wird direkt geöffnet.</td></tr><tr><td><b>Sendungs-Nr.</b></td><td>Eingabe einer Sendungsnummer für die Rücksendung bzw. der Reparatur.</td></tr><tr><td><b>Was soll repariert werden?</b></td><td>Auswahl, was von dem ausgewähltem Hörsystem repariert werden soll.</td></tr></tbody></table>		Beschreibung	<b>in Reparatur</b>	Der Lagerstatus des Artikels wird von 'beim Kunden' auf 'in Reparatur' gesetzt. Ferner wird ein Warengangang mit einem Reparaturauftrag erstellt.	<b>interne Reparatur</b>	Der Lagerstatus des Artikels wird von 'beim Kunden' auf 'interne Reparatur' gesetzt. Ferner wird ein Reparaturauftrag erstellt.	<b>Reparaturauftrag</b>	Der Status wird nicht geändert und der Reparaturauftrag wird direkt geöffnet.	<b>Sendungs-Nr.</b>	Eingabe einer Sendungsnummer für die Rücksendung bzw. der Reparatur.	<b>Was soll repariert werden?</b>	Auswahl, was von dem ausgewähltem Hörsystem repariert werden soll.
	Beschreibung												
<b>in Reparatur</b>	Der Lagerstatus des Artikels wird von 'beim Kunden' auf 'in Reparatur' gesetzt. Ferner wird ein Warengangang mit einem Reparaturauftrag erstellt.												
<b>interne Reparatur</b>	Der Lagerstatus des Artikels wird von 'beim Kunden' auf 'interne Reparatur' gesetzt. Ferner wird ein Reparaturauftrag erstellt.												
<b>Reparaturauftrag</b>	Der Status wird nicht geändert und der Reparaturauftrag wird direkt geöffnet.												
<b>Sendungs-Nr.</b>	Eingabe einer Sendungsnummer für die Rücksendung bzw. der Reparatur.												
<b>Was soll repariert werden?</b>	Auswahl, was von dem ausgewähltem Hörsystem repariert werden soll.												
	Haben Sie sich für einen Reparaturvorgang entschieden, klicken Sie auf 'Weiter'.												
	Tragen Sie zu dem ausgewähltem Gerät einen Reklamationsgrund ein. Im zweiten Schritt kann ein Reklamationsgrund zu dem ausgewählten Artikel eingetragen werden (die Gründe werden als Eigenschaft (Reklamationsgrund Reparaturen) in den Stammdaten definiert). Alternativ kann per rechte Maustaste Eigenschaft bearbeiten die Gründe erweitert werden.												
	Klicken Sie auf 'Weiter', um den Reparaturauftrag in der Vorschau zu öffnen und auszufüllen.												
	Auswahl des Dokumentes und auf welchem Drucker dieses gedruckt werden soll.												
	Anzeige von Geräten in Reparatur <b>Versorgungsungen</b> Im Vorgang in der Tabelle Versorgungsungen werden Geräte, welche in Reparatur sind durch ein entsprechendes Symbol dargestellt												

# Reparaturablauf | Arbeitsablauf

	Anzeige der offenen Reparaturen <b>offene Reparaturen</b> Über die: Lagerverwaltung Wareneingang Reiter 'offene Reparaturen' sind alle Reparaturen ersichtlich und werden an dieser Stelle wieder dem Kunden zugeordnet, wenn die reparierten Artikel bei Ihnen eintreffen.
---	---

## Wareneingang

Sind die Artikel repariert (von Ihnen oder vom Hersteller), müssen diese dem Kunden in wieder zugeführt werden. In der Lagerverwaltung (Lagerverwaltung Wareneingang Reiter: offene Reparaturen) haben Sie einen direkten Überblick der offenen Reparaturen.



### Hinweis

Mit der Filialketteneinstellung 'Reparierte Geräte beim Wareneingang gleich dem Kunden zuweisen' (siehe auch [Lagerverwaltung | Filialverwaltung](#)) werden die Geräte nicht erst in das Lager gebucht, sondern gleich dem Kunden.

Schritt	Beschreibung
	Wählen Sie die oder das Gerät aus, um die Ware ans Lager oder dem Kunden zuzuordnen.
	Dabei ist es möglich, eine evtl. geänderte Seriennummer dem Gerät zuzuordnen.
	Als weiteren Schritt haben Sie dann die Möglichkeit, Reklamationsgründe zu hinterlegen.
	Optional kann der Kunde automatisch über den Wareneingang seiner Artikel informiert werden.
	Geben Sie hierüber (Fertig) das Gerät an den Kunden/Lager zurück. Der Status des Gerätes wird automatisch angepasst.
	Erstellen Sie ggf. beim Kunden aus dem Reparaturvorgang ein neues Angebot und fügen dort die Reparaturartikel ein.

## Leihgeräte

Speziell beim Vorgangstyp: Reparatur kann ein Leihgerät für den Kunden ausgewählt werden. Durch Auswählen des entsprechenden Gerätes wird im Versorgungszustand des Kunden ein Leihgerät angelegt und das ausgewählte Gerät erhält den Lagerstatus beim Kunden.



### Hinweis

Möchten Sie ein Leihgerät aus Ihrem Lager an den Kunden abgeben, muss dieses zuvor im Artikelbestand (Lagerverwaltung Artikelbestand Auswahl des Artikels) der Eigentümer des Gerätes geändert werden. Bitte beachten Sie, dass diese Geräte von der Standardsuche im Lager nicht erfasst werden. Man muss explizit nach dem Eigentümer 'Leihgerät' suchen.

Schritt	Beschreibung
	Durch Betätigen per 'neue Ausgabe' wird für ein Leihgerät ausgegeben. Dabei öffnet sich der Suchdialog für Lagergeräte. Hier werden alle befindlichen Leihgeräte im Lager angezeigt, es ist dabei möglich, die Suche manuell auf andere Eigentümereigenschaften einzuschränken.
	Im Vorgang kann über 'Ausgabe' eine Empfangsbestätigung für das/die Leihgerät/e ausgedruckt werden. Dabei werden immer alle zugewiesenen Leihgeräte angegeben, die noch nicht zurückgegeben wurden.

# Reparaturablauf | Arbeitsablauf



Am Ende des Reparaturvorgangs sollte über die: Rückgabe im Versorgungszustand bei den Hörsystemen das Gerät wieder in den Lagerbestand aufgenommen werden.

Siehe auch ...

---

- [Pauschalabrechnung für Reparaturen am Hörgerät | Arbeitsablauf](#)
- [Pauschalisierte Abrechnung von Reparaturen | Arbeitsablauf](#)
- [Reklamationsvorlage anlegen | Arbeitsablauf Optik](#)
- [Reklamationsvorlage anwenden | Arbeitsablauf Optik](#)
- [Reparaturablauf | Arbeitsablauf](#)