



## Kostenverursachungsgründe (KVU)

### im Service Hero

- Zuordnung einzelner Servicetätigkeiten gemäß Kostenverursachungsgrund (FZ, AZ, Artikel) durch Techniker oder Sachbearbeitung
- Es können unterschiedliche Zuordnungen in einem Kundendienst erfolgen
- Die Zuordnung der Kostenursachen basiert auf fachliche, plausible oder logische Grundlagen
- Die Auswahl der Kostenverursachung hat unmittelbare Auswirkung auf die Kostenanalyse im Kundenportal „Service2Go“



## Arten der Kostenverursachung

### Technischer Defekt (Fotodoku Pflicht)

- Betrifft Servicetätigkeiten und Artikel, deren Ursache auf Grund
  - Materialfehler (bspw. Fertigungsfehler)
  - Programmfehler (bspw. Fehlerhafte Programmierung)
  - Konstruktiver Mangel (bspw. Entwicklungsfehler)
  - technischem Verschleiß (bspw. Materialermüdung)
  - Fehlerhafte Montage (bspw. Werkskundendienst)

zuzuordnen sind. Technische Defekte sind im Besonderen auch für die Entscheidung von Gewährleistungs- oder Kulanzansprüchen relevant.

Dies bezieht sich nicht nur auf Artikel sondern auch auf alle damit verbundenen Arbeitszeiten, Fahrtkosten oder anderen Nebenkosten (bspw. Versandkosten).



## Arten der Kostenverursachung

### Natürlicher Verschleiß

- Betrifft Servicetätigkeiten und Artikel, deren Ursache auf Grund
  - gebrauchsblichem Materialverschleiß (Abnutzung)
  - Verbrauch (bspw. Öl- oder Schmierstoffe)
  - Haltbarkeitsdauer (bspw. Ölwechsel)
  - Fristüberschreitung (bspw. Wiederholungsprüfungen)
  - Wartungsintervallen (bspw. Fullservice-Tätigkeiten)

zuzuordnen sind. In der Regel sind verschleißbedingte Artikel im Vorfeld als Verschleißteil deklariert. In Ausnahmefällen können als verschleißbedingt deklarierte Artikel anderen Kostenverursachungsgründen zugeordnet werden (bspw. Gewalteinwirkung, ...).



## Arten der Kostenverursachung

### Gewaltschaden / Unfall (Fotodoku Pflicht)

- Betrifft Servicetätigkeiten und Artikel, deren Ursache auf Grund
  - Schäden, welche nicht durch technischen Defekt
  - Schäden, welche nicht durch natürlichen Verschleiß
  - Schäden, welche nicht einem Pflegemangel
  - Schäden, welche nicht einem Bedienungsfehler
  - unzulässiger baulicher oder konstruktiver Änderungen

zuzuordnen sind. Dem „Gewaltschaden / Unfall“ muss nicht zwangsläufig ein fahrlässiges Verhalten des Benutzers oder Dritter vorausgehen, auch unverschuldete Schäden fallen hierunter. Der Begriff Gewaltschaden drückt vielmehr den Zustand einer unzulässigen, schadhafte Einwirkung auf die Maschine oder das Gerät aus. Häufige Beispiele sind u. a. Anfahrtschäden, Geräteabsturz ...



## Arten der Kostenverursachung

### Bedienungsfehler (Fotodoku Pflicht)

- Betrifft Servicetätigkeiten und Artikel, deren Ursache auf Grund
  - Fehlbedienung (fehlende Sachkenntnisse)
  - Überlastung (mechanisch, elektrisch)
  - nicht bestimmungsgemäßer Verwendung (Anwendung)
  - Missachtung der in Betriebsanleitungen ausgewiesenen Sicherheitshinweise und Angaben (... auch Wartungsintervalle, ausgenommen FST)
  - Verwendung falscher Zubehörkomponenten
  - Verwendung verschleißener Komponenten (bspw. abgenutzte Bürsten, ...)
  - Fehlender Ein- oder Anbauteile (bspw. Filter,

zuzuordnen sind. Dies inkludiert natürlich auch alle damit verbundenen Arbeitszeiten, Fahrtkosten oder anderen Nebenkosten (bspw. Versandkosten).



## Arten der Kostenverursachung

### Mangelnde Pflege (Fotodoku Pflicht)

- Betrifft Servicetätigkeiten und Artikel, deren Ursache auf Grund
  - Missachtung der in der Betriebsanleitung oder durch Einweisungsprotokoll ausgewiesenen Pflege- und Wartungshinweise an Maschine / Geräte oder Zubehörkomponenten

zuzuordnen sind. Dies inkludiert natürlich auch wieder alle damit verbundenen Arbeitszeiten, Fahrtkosten oder anderen Nebenkosten (bspw. Versandkosten).



## Arten der Kostenverursachung

### Andere „ - „

- Betrifft alle Servicetätigkeit die nicht in Verbindung mit einer der vorher genannten Servicetätigkeiten stehen und deren Ursache auf festgelegte Gründe wie ...
  - Neugeräte-Checkup (Erstinbetriebnahme)
  - Neugeräte-Lieferungen
  - Neugeräte-Einweisung (Bedienpersonal)
  - Vorführtätigkeiten
  - Transport von M&G (Umsetzungen)
  - Entsorgung von M&G
  - Unverschuldete Wartezeiten (bspw. Zutrittsbestimmungen)

zuzuordnen sind. Dies inkludiert natürlich auch wieder alle damit verbundenen Arbeitszeiten, Fahrtkosten oder anderen Nebenkosten (bspw. Versandkosten).