|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Auftragsdaten KISA** | | | **Händlerdaten** (wird von KISA ausgefüllt) | |
| Rechnung Nr:[1](#Ausfüllhinweise) |  | | Lieferschein Nr: |  |
| Ticket Nr:[2](#Ausfüllhinweise) |  | | Bestellzeichen: |  |
|  | |  | Händler: |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kunde (Auftraggeber)** | | **Gerätestandort**[3](#Ausfüllhinweise) | |
| Verwaltung: |  | Organisation: |  |
| Adresse: |  | Ansprechpartner: |  |
|  |  | Adresse: |  |
| Schule: |  |  |  |
| Adresse: |  | E-Mail: |  |
|  |  | Telefon: |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Gerätedaten** | |
| Typ, Modell: |  |
| Serien Nr:[4](#Ausfüllhinweise) |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ausführliche Fehlerbeschreibung** | | |
|  | | |
| **Historie** | | |
| Fehler besteht seit Inbetriebnahme  Fehler ist aufgetreten am … durch folgende Aktion … | | |
| **Bereits durchgeführte Tests zur Eingrenzung des Fehlers** | | |
| Keine/nicht zutreffend  Reproduzierbarkeit ist gegeben | | |
| **Bereits durchgeführte Aktionen zur Fehlerbehebung** | | |
| Keine/nicht zutreffend | | |
| **Schadensbilder** | |
|  | |
|  |  |
| **Ausfüllhinweise**   * 1 Ist Ihnen die Rechnungsnummer nicht bekannt, können Sie stattdessen die KISA-Auftragsnummer angeben. * 2 Falls Sie zu dem Anliegen noch nicht mit uns kommuniziert haben, lassen Sie das Feld bitte frei. Ansonsten finden Sie die Ticketnummer im Self-Service Portal oder in den zum Fall erhaltenen E-Mails. Sie beginnt mit C-, SR- oder I-. * 3 Oftmals wird eine Vor-Ort Reparatur durchgeführt. Stellen Sie daher sicher, dass die angegebene Person über den Vorgang informiert ist. * 4 Geben Sie hier mehrere Seriennummern an, wenn Geräte desselben Typs von dem exakt gleichen Fehler betroffen sind. Nutzen Sie ansonsten für jedes Gerät ein neues Formular. | **Vorgehen**  Bitte erstellen Sie für jedes Formular ein einzelnes Ticket unter [kisa.it/de/selfserviceportal.html](https://www.kisa.it/de/selfserviceportal.html) oder senden Sie es an [support.schulen@kisa.it](mailto:support.schulen@kisa.it).  **Kontakt**  Schulhotline: +49 351 866 52 0 E-Mail: [support.schulen@kisa.it](mailto:support.schulen@kisa.it)  Bitte halten Sie bei Rückfragen zur Bearbeitung die Ticketnummer bereit. |