

Frageleitfaden bei AUTOMATEN-DEFEKTEN

1. **Wer** ruft an/ wer teilt die Nachricht mit?
Name, Funktion (Automatenfüller, Kunde, Anwohner.....)
2. **Wann** wurde die **Nachricht** entgegengenommen?
3. **Wann** wurde der **Defekt** vom Informanten festgestellt?
Tag und Uhrzeit
4. **Was** ist defekt?
Möglichst genaue Beschreibung. Zum Beispiel "Geld fällt durch", "Geld bleibt hängen",
5. ggf, Rückrufnummer notieren
6. Nachricht **weiterleiten** an
technischen Betreuer

QUALITÄTSSTANDARDS

- Defektmittteilung muss umgehend an den technischen Betreuer weitergeleitet werden.
- Der Automat muss innerhalb von 48 Stunden überprüft und repariert werden.