

man.
11. Okt.
Frist:
Patentanwalter

(12) NACH DEM VERTRAG ÜBER DIE INTERNATIONALE ZUSAMMENARBEIT AUF DEM GEBIET DES PATENTWESENS (PCT) VERÖFFENTLICHTE INTERNATIONALE ANMELDUNG

(19) Weltorganisation für geistiges Eigentum
Internationales Büro



(43) Internationales Veröffentlichungsdatum
3. Oktober 2002 (03.10.2002)

PCT

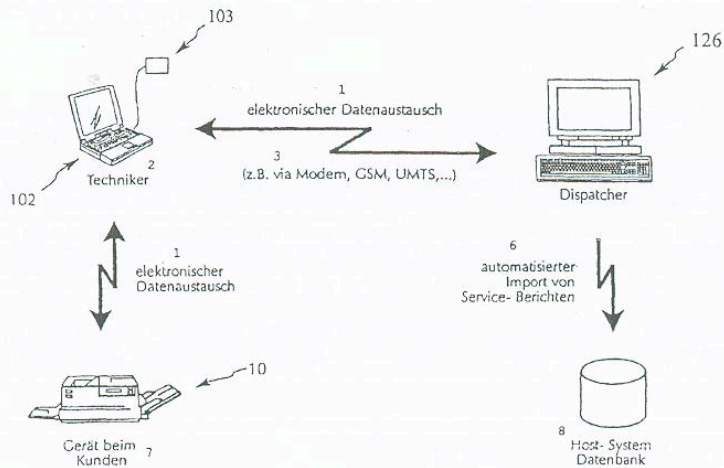
(10) Internationale Verofflichungsnummer
WO 02/077718 A1

- (51) Internationale Patentklassifikation⁷: G03G 15/00, H04N 1/00
- (21) Internationales Aktenzeichen: PCT/EP02/02716
- (22) Internationales Anmeldedatum:
12. März 2002 (12.03.2002)
- (25) Einreichungssprache: Deutsch
- (26) Veröffentlichungssprache: Deutsch
- (30) Angaben zur Priorität:
101 13 836,9 21. März 2001 (21.03.2001) DE
101 13 837,7 21. März 2001 (21.03.2001) DE
- (71) Anmelder (für alle Bestimmungsstaaten mit Ausnahme von US): TOSHIBA TEC GERMANY IMAGING SYSTEMS GMBH [DE/DE]; Carl-Schurz-Strasse 7, 41460 Neuss (DE).
- (72) Erfinder; und
- (75) Erfinder/Anmelder (nur für US): LANDAU, Dirk [DE/DE]; Kirchfeldstrasse 106, 40215 Düsseldorf (DE). ANTZIOPOULOS, Philipp [DE/DE]; Grefratherweg 91, 41464 Neuss (DE). STOTTMEISTER, Hans-Werner [DE/DE]; Maternusstrasse 44, 41352 Korschenbroich (DE).
- (74) Anwalt: WEICKMANN, Franz, Albert; WEICKMANN & WEICKMANN, Postfach 860 820, 81635 München (DE).
- (81) Bestimmungsstaaten (national): AE, AG, AL, AM, AT, AU, AZ, BA, BB, BG, BR, BY, BZ, CA, CH, CN, CO, CR, CU, CZ, DE, DK, DM, DZ, EC, EE, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, HR, HU, ID, IL, IN, IS, JP, KE, KG, KP, KR, KZ, LC, LK, LR, LS, LT, LU, LV, MA, MD, MG, MK, MN, MW, MX, MZ, NO, NZ, OM, PH, PL, PT, RO, RU,

[Fortsetzung auf der nächsten Seite]

(54) Title: METHOD AND SYSTEM FOR SERVICE MANAGEMENT OR/AND FOR SERVICE SUPPORT OR/AND FOR THE GENERATION OF SERVICE REPORTS

(54) Bezeichnung: VERFAHREN UND SYSTEM ZUM SERVICE-MANAGEMENT ODER/UND ZUR SERVICE-UNTERSTUTZUNG ODER/UND GENERIERUNG VON SERVICE-BERICHTEN



- 1 ELECTRONIC DATA EXCHANGE
2 TECHNICIAN
3 (FOR EXAMPLE, VIA MODEM, GSM, UMTS, ...)
6 AUTOMATIC IMPORT OF SERVICE REPORTS
7 DEVICE AT THE CLIENT'S LOCATION
8 HOST SYSTEM DATA BASE

(57) Abstract: The invention relates to a system and to a method for the service management or/and for service support or/and for the generation of service reports on the basis of a plurality of computer systems (102, 126) that communicate with one another.

[Fortsetzung auf der nachsten Seite]

WO 02/077718 A1