



Europäisches Patentamt
European Patent Office
Office européen des brevets



(11) **EP 0 978 805 A3**

(12) **EUROPÄISCHE PATENTANMELDUNG**

(88) Veröffentlichungstag A3:
04.10.2001 Patentblatt 2001/40

(51) Int Cl.7: **G07C 5/08**, B60S 5/00,
G07F 7/00

(43) Veröffentlichungstag A2:
09.02.2000 Patentblatt 2000/06

(21) Anmeldenummer: **99112705.1**

(22) Anmeldetag: **30.06.1999**

(84) Benannte Vertragsstaaten:
**AT BE CH CY DE DK ES FI FR GB GR IE IT LI LU
MC NL PT SE**
Benannte Erstreckungsstaaten:
AL LT LV MK RO SI

(30) Priorität: **06.08.1998 DE 19835562**

(71) Anmelder: **Volkswagen Aktiengesellschaft
38436 Wolfsburg (DE)**

(72) Erfinder:
• **Herlyn, Wilmjacob, Dr.
38442 Wolfsburg (DE)**
• **Kleine-Besten, Siegfried
38442 Wolfsburg (DE)**
• **Hildebrandt, Dietmar
38518 Gifhorn (DE)**

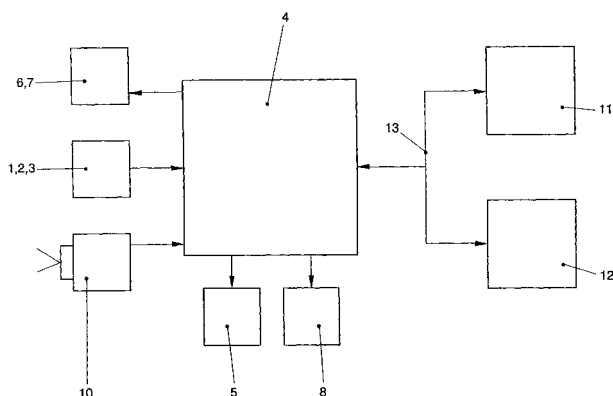
(54) **Vorrichtung zur automatischen Bearbeitung von Serviceaufträgen**

(57) Die Erfindung betrifft eine Vorrichtung zur automatischen Bearbeitung von Serviceaufträgen für Kraftfahrzeuge, mit mindestens je einer Eingabe- (1; 2; 3), Ausgabe- (1; 6, 7) Speicher- (5) und mechanischen Aufbewahrungseinheiten (8), die jeweils mindestens einer Steuereinheit (4) zugeordnet sind, wobei

- die Eingabe- (1; 2; 3), Ausgabe- (1; 6! 7), Steuer- (4) und Speichereinheiten (5) so ausgebildet und einander zugeordnet sind, daß zwischen einem Benutzer und dem elektronischen System ein Dialog zur Erfassung von auftragsbezogenen Daten möglich ist und
- in Abhängigkeit von dem Dialogmodus von der Steuereinheit (4) eine mechanische Aufbewah-

rungseinheit (8), in der Gegenstände deponiert oder deponierbar sind, auswähl- und entriegelbar ist,

- die mechanische Aufbewahrungseinheit (8) manuell und/oder von der Steuerungseinheit (4) verriegelbar ist,
- eine Bestätigung des im Dialog erteilten oder abgewickelten Auftrages mit der Ausgabeeinheit (1; 6; 7) erstellbar ist und wobei die Vorrichtung mit einem Telekommunikationsnetz (13) verbunden ist und über die Eingabeeinheit (1; 2; 3) über das Telekommunikationsnetz (13) eine Verbindung zu einem Call-Center (11) herstellbar ist.



EP 0 978 805 A3



Europäisches
Patentamt

EUROPÄISCHER RECHERCHENBERICHT

Nummer der Anmeldung
EP 99 11 2705

EINSCHLÄGIGE DOKUMENTE			
Kategorie	Kennzeichnung des Dokuments mit Angabe, soweit erforderlich, der maßgeblichen Teile	Betrifft Anspruch	KLASSIFIKATION DER ANMELDUNG (Int.Cl.7)
X,P	EP 0 881 602 A (VOLKSWAGENWERK AG) 2. Dezember 1998 (1998-12-02) * Zusammenfassung; Ansprüche 1-4,7,11-13,16,17,19,20; Abbildungen * * Spalte 7, Zeile 33 - Zeile 38 * * Spalte 7, Zeile 49 - Zeile 53 * ---	4,5	G07C5/08 B60S5/00 G07F7/00
X	US 4 803 348 A (LOHREY DAVID W ET AL) 7. Februar 1989 (1989-02-07) * Zusammenfassung; Abbildungen 1-3 * * Spalte 5, Zeile 24 - Zeile 55 * * Spalte 6, Zeile 7 - Spalte 7, Zeile 28 * * Spalte 7, Zeile 54 - Zeile 56 * * Spalte 10, Zeile 31 - Zeile 38 * * Spalte 11, Zeile 8 - Zeile 15 * ---	1,4	
A	PATENT ABSTRACTS OF JAPAN vol. 1995, no. 11, 26. Dezember 1995 (1995-12-26) -& JP 07 207965 A (OSAMU ENDO), 8. August 1995 (1995-08-08) * Zusammenfassung * ---	1,4	
A	WO 98 27505 A (MCMAHON JOHN A) 25. Juni 1998 (1998-06-25) * Zusammenfassung * * Seite 4, Zeile 25 - Seite 5, letzte Zeile * * Seite 27, Zeile 25 - Seite 28, Zeile 4 * -----	2-5	G07F G08C G07C G06F B60R
Der vorliegende Recherchenbericht wurde für alle Patentansprüche erstellt			
Recherchenort DEN HAAG		Abschlußdatum der Recherche 13. August 2001	Prüfer Buron, E
KATEGORIE DER GENANNTE DOKUMENTE X : von besonderer Bedeutung allein betrachtet Y : von besonderer Bedeutung in Verbindung mit einer anderen Veröffentlichung derselben Kategorie A : technologischer Hintergrund O : nichtschriftliche Offenbarung P : Zwischenliteratur		T : der Erfindung zugrunde liegende Theorien oder Grundsätze E : älteres Patentedokument, das jedoch erst am oder nach dem Anmeldedatum veröffentlicht worden ist D : in der Anmeldung angeführtes Dokument L : aus anderen Gründen angeführtes Dokument & : Mitglied der gleichen Patentfamilie, übereinstimmendes Dokument	

EPC FORM 1503 03/02 (P04C03)

**ANHANG ZUM EUROPÄISCHEN RECHERCHENBERICHT
 ÜBER DIE EUROPÄISCHE PATENTANMELDUNG NR.**

EP 99 11 2705

In diesem Anhang sind die Mitglieder der Patentfamilien der im obengenannten europäischen Recherchenbericht angeführten Patentdokumente angegeben.

Die Angaben über die Familienmitglieder entsprechen dem Stand der Datei des Europäischen Patentamts am
 Diese Angaben dienen nur zur Unterrichtung und erfolgen ohne Gewähr.

13-08-2001

Im Recherchenbericht angeführtes Patentdokument		Datum der Veröffentlichung	Mitglied(er) der Patentfamilie		Datum der Veröffentlichung
EP 0881602	A	02-12-1998	DE	19722084 A	03-12-1998
			DE	19835562 A	10-02-2000
US 4803348	A	07-02-1989	CA	1289247 A	17-09-1991
			JP	1119895 A	11-05-1989
JP 07207965	A	08-08-1995	KEINE		
WO 9827505	A	25-06-1998	KEINE		

EPO FORM P0461

Für nähere Einzelheiten zu diesem Anhang : siehe Amtsblatt des Europäischen Patentamts, Nr.12/82