Störfall-SOP (Standard Operating Procedure)

Handlungsanweisung bei Problemen mit dem Kaffeeautomaten

1. Erste Hilfe (Troubleshooting)

Kein Strom / Display dunkel: Prüfen Sie den Hauptschalter (meist hinten am Gerät) und den Sitz des Netzsteckers in der Steckdose.

Milchschaum spritzt / ist kalt / kommt nicht: Das Milchsystem ist meist verstopft. Führen Sie eine manuelle Intensiv-Milchsystemreinigung gemäß Anleitung durch. Prüfen Sie, ob der Milchschlauch eingeklemmt ist.

Meldung 'Bohnen füllen' trotz vollem Behälter: Die Bohnen haben sich verkantet. Greifen Sie (nur bei ausgeschaltetem Gerät!) vorsichtig in den Behälter und rühren Sie die Bohnen leicht um.

2. Eskalations-Protokoll (Wann wird gemeldet?)

Können Sie die Störung durch die Erste Hilfe nicht sofort beheben, gilt folgender Meldeweg:

Zuständige Person intern (Office Mgmt): _____

Interne Notfall-Telefonnummer: _____

3. Service kontaktieren

Melden Sie die Störung direkt an den Gusto-Kundendienst. Halten Sie dazu bitte die Gerätebezeichnung bereit.

Gusto Service-Hotline:	089 678 068 10
Online Störungsmeldung:	gustokaffeeautomaten.de/stoerung-melden.html