

SERVICE AANVRAAG

Handleiding



Beste klanten,

Renson biedt kwalitatieve oplossingen en doet er alles aan om zijn producten foutloos op de werf te krijgen. Met zijn trainingen en instructies zorgt de Renson Academy voor de nodige kennisopbouw bij zijn partners. Op deze manier is een optimale installatie gewaarborgd en is de Renson Partner ook in staat om een eerstelijnsinterventie uit te voeren.

In het geval er toch iets fout loopt en je de hulp van Renson moet inroepen, is het cruciaal voor een snelle en vlotte afhandeling dat **service aanvragen** goed gedocumenteerd en via het juiste kanaal worden aangevraagd.

In deze handleiding tonen we je welke stappen je moet nemen om je service aanvraag op de best mogelijke manier online in te geven.

INHOUDSTAFEL

1. Het juiste platform voor de juiste vraag	3
2. Wat verstaan we onder een service aanvraag?	4
3. Waar kan je een service aanvraag registreren?	5
3.1. Via het e-commerce platform	5
3.2. Via de professionele portal op renson.eu	5
3.3. Look & feel	5
4. Hoe registreert je een service aanvraag?	5
4.1. je gebruikt e-REPS en jouw origineel order is geregistreerd op e-reps	5
4.1.1. Opstarten van een service aanvraag op e-reps	5
4.1.2. Stap voor stap door de aanvraag	6
4.1.3. Een service onderdeel bekomen zonder omwegen	11
4.1.4. Opvolgen van jouw service aanvraag en informatie toevoegen	13
4.2. Een service aanvraag voor een product waarvoor je normaal rio gebruikt	14
4.2.1. Een service aanvraag opstarten op rio	14
4.2.2. jouw service aanvraag aanvullen met de nodige gegevens	16
4.2.3. Opvolgen van jouw Service Aanvraag in RIO	18
4.3. Een service aanvraag registreren via de professionele portal	20
4.3.1. Een service aanvraag opstarten op de professionele portal	20
4.3.2. Stap voor stap door de aanvraag	20
4.3.3. Opvolging via e-mail	21



1. Het juiste platform voor de juiste vraag

Het is belangrijk dat we je zo snel en zo goed mogelijk helpen bij een probleem of vraag. Daarom is het van belang dat je het juiste kanaal kiest.

Voor je overgaat tot het opstarten van een service, is het goed om na te gaan of jouw vraag wel degelijk een service aanvraag is.

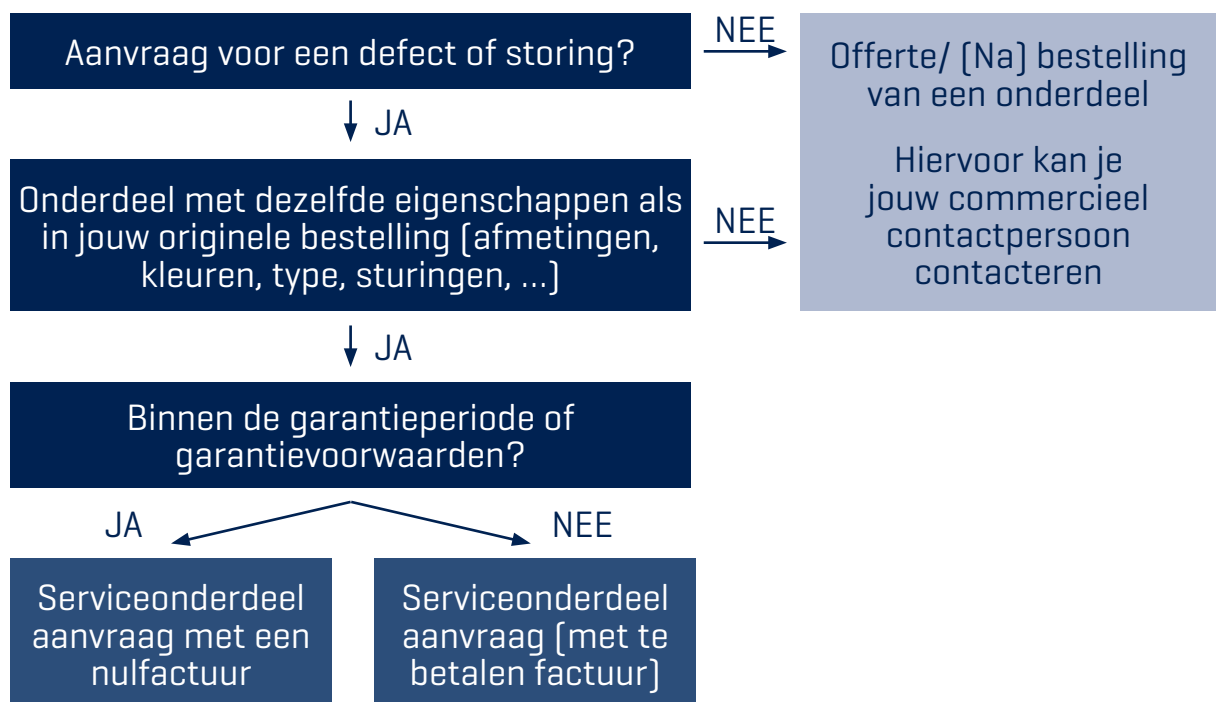
a. Zit je met een **COMMERCIELE VRAAG** of is het toch een **SERVICE VRAAG**?

- Een **service aanvraag** vertrekt steeds vanuit een klacht met aan de basis een non-conformiteit van een Renson product, de administratie of levering ervan. (Bv.: defecte onderdelen, beschadigde onderdelen, ontbrekende onderdelen, fout op verzenddocumenten, ...). Voor dit soort vragen ga je naar het gekende e-commerce platform e-REPS of RIO. Aan de hand van een online service aanvraagformulier bezorg je de nodige informatie aan het Service team. Op de professionele portal via onze website renson.eu vind je eveneens dit service aanvraagformulier. In deze handleiding begeleiden we je bij het invullen van dit formulier.

- Voor **andere vragen** zoals productmogelijkheden, nabestellingen, prijzen is jouw aanspreekpunt jouw vaste contactpersoon bij het commerciële team.

b. Een **SERVICE ONDERDEEL** of een **(na)BESTELLING**?

- Indien je naar aanleiding van een defect of storing een serviceonderdeel met exact dezelfde eigenschappen als in de originele bestelling nodig heeft, kan je deze het makkelijkst bestellen via een service aanvraag. Voor een (na)bestelling kan je steeds terecht bij jouw vast commercieel contact.



Als er geen onderdeel defect of beschadigd is maar je slaagt er niet in om de installatie correct uit te voeren, raadpleeg dan zeker altijd eerst de **handleiding** of de productinfo en de FAQ. Vaak ligt een snelle oplossing heel dichtbij.

Voor dringende technische ondersteuning kan je ook onze **Renson HOTLINE** contacteren.

Indien jouw monteurs onvoldoende vertrouwd zijn met de installatie van het product, dan kan je deze altijd inschrijven voor een **Renson Academy** Training.



2. Wat verstaan we onder een service aanvraag?

- Een service aanvraag is een online registratie van een klacht waarbij je, als professionele Renson klant, ondersteuning van Renson vraagt om een non-conformiteit op te lossen.



Wat als ik geen directe professionele klant ben bij Renson?

Enkel **directe Renson klanten** kunnen een Service Aanvraag bij Renson registreren.

Als indirecte klant verloopt de aanvraag steeds **via jouw verdeler**.

U kan dus als indirecte klant wel via de professional portal of e-REPS jouw aanvraag registreren, die dan via jouw verdeler bij Renson terecht komt.

- De ondersteuning die je aan Renson vraagt om een klacht op te lossen, is één van onderstaande 3 services:
 - Het aanvragen van een interventie
 - Het bestellen van een serviceonderdeel
 - Het melden van een klacht

Interventie	Serviceonderdeel	Klacht
Je hebt geen concreet zicht op de oplossing van het probleem/defect ter plaatse en wenst assistentie van een Renson techniek. [*]	Je weet wel precies hoe en met welke onderdelen het probleem/defect kan worden opgelost en kan onmiddellijk overgaan tot de bestelling. [**]	1. Je weet niet precies hoe en met welke onderdelen het probleem/defect kan opgelost worden. 2. Je weet niet of een Renson techniek ter plaatse nodig is. 3. Je wenst een andere klacht in te dienen.

[*] Of een interventie ter plekke door een Renson techniek wenselijk is, wordt steeds geëvalueerd en goedgekeurd door een Renson helpdeskmedewerker. Interventies door een Renson medewerker zijn in principe betalend.

[**] Hier betreft het steeds onderdelen die identiek zijn aan deze in het origineel order. Als er onderdelen gevraagd worden die afwijken van wat er in de originele bestelling zat is dit geen Service Aanvraag maar een nabestelling.



3. Waar kan je een service aanvraag registreren?

3.1. VIA HET E-COMMERCE PLATFORM

Om een service aanvraag te registreren, vertrek je van hetzelfde online e-commerce platform waar je jouw offertes en bestellingen ingeeft en opvolgt. Dit kan e-REPS of (sedert begin 2021 voor bepaalde producten) RIO zijn.

Een aanvraag via deze platformen heeft het voordeel dat je kan vertrekken van het bestaande order en zo het specifieke onderdeel op het order aanduiden. Op deze manier wordt informatie van het originele order en van jou als gebruiker overgenomen en is de kans op fouten minimaal.

3.2. VIA DE PROFESSIONELE PORTAL OP RENSON.EU

Wanneer je geen toegang hebt tot één van onze platformen of het oorspronkelijke order niet aan jou als gebruiker gekoppeld is, dan kan je altijd een service aanvraag indienen via het service formulier dat je vindt op de professionele portal via renson.eu

3.3. LOOK & FEEL

De service aanvraag op ons online platform e-REPS enerzijds en op RIO (voor Outdoor) anderzijds heeft een andere look & feel. Het doel is echter steeds hetzelfde, nl. jou de mogelijkheid bieden om snel en correct een aanvraag online te melden.



4. Hoe registreert je een service aanvraag?



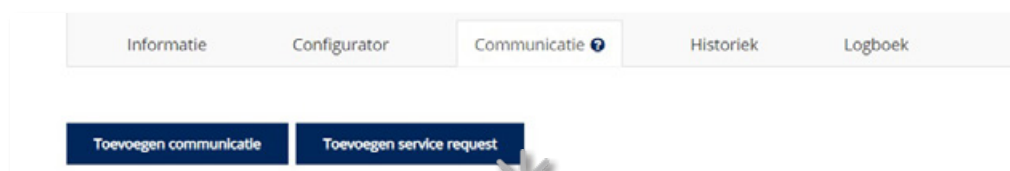
Vooraf: Garantie- en ordernummers bij de hand

Alles begint bij een juiste identificatie van jouw geïnstalleerd RENSON product! Afmetingen, kleur en andere specificaties zijn gekend in ons systeem. Zorg daarom dat je het garantienummer of het origineel order bij de hand heeft.

4.1. JE GEBRUIKT E-REPS EN JOUW ORIGINEEL ORDER IS GEREGISTREERD OP E-REPS

4.1.1. OPSTARTEN VAN EEN SERVICE AANVRAAG OP E-REPS

- Aan de hand van uw ordernummer, referentie, identificatienummer zoek je de originele bestelling op e-Reps en klikt je op de juiste webID. De service aanvraag is dan gelinkt aan het originele order en kan de originele gegevens overnemen.
- Je start een nieuwe communicatie rond dit order door te klikken op het tabblad 'communicatie'. Daaronder kies je de knop 'toevoegen service request'



4.1.2. STAP VOOR STAP DOOR DE AANVRAAG

STAP 1: INFORMATIE AANVRAGER

- ☒ Je kiest één van de drie types services
- ☒ Je duidt aan of je rechtstreeks bij Renson koopt of via een verdeler
 - In het geval je via een verdeler aankoopt, vul je het e-mailadres van jouw contactpersoon of dienst bij de verdeler in die de aanvraag in eerste instantie zal behandelen.

Ik koop (*) ☐ Rechtstreeks bij Renson
☒ Via een dealer

E-mail adres dealer (*)

Indien u bestelt via een dealer moet u uw serviceaanvraag via deze dealer doorgeven aan Renson. Wanneer u in het daartoe voorziene veld het e-mailadres van uw contactpersoon bij de dealer invult, kan u het formulier vervolledigen en wordt het doorgestuurd naar uw dealer. Hij dient dan contact op te nemen met Renson.

De verdeler zal via dit e-mailadres een mail ontvangen met de gegevens van jouw aanvraag. Op deze mail zal ook een CODE vermeld staan.

Indien u er niet in slaagt het probleem met uw klant op te lossen, dan kan u een service aanvraag opstarten op het Renson order platform e-REPS, vertrekkend van het juiste Web ID, of op de professionele web-portal. Door de knop "Gebruik de import-code" aan te klikken en de juiste identificatiecode in te geven (kopieer-plak), kan u de gegevens overnemen die uw klant heeft ingegeven en deze aanpassen of vervolledigen. Daarna kan u de serviceaanvraag naar Renson sturen voor verdere behandeling.

Heeft u later nog vragen of wilt u aanvullingen doen, dan kan dat altijd als opmerking bij het door u geplaatste serviceverzoek.

Wij kijken er naar uit om u en uw klant verder te helpen met uw serviceaanvraag.

Code
MRnsy8DzfUeNncopNCN1QA

- In het geval je rechtstreeks bij Renson aankoopt, dan start je een aanvraag vanop het juiste webID. Indien dit niet mogelijk is, dan kan je altijd een nieuwe WebID opstarten op eReps [zodat je deze op eReps kan opvolgen] of een aanvraag starten op de professionele portal. Indien je als verdeler een aanvraag ontvangen hebt van een klant via mail, dan kan je met de knop 'gebruik de import-code' alle gegevens, inclusief bijlages, van de indirecte aanvraag overnemen in jouw service aanvraag aan Renson.

1 Informatie aanvrager 2 Klacht informatie 3 Extra informatie

Informatie aanvrager Gebruik de import code

Vul hieronder alle informatie in met betrekking tot uw serviceverzoek, niet te gebruiken voor nabestellingen. Op basis van een goed ingevulde aanvraag kunnen wij u doorgelicht en efficiënt helpen.

Wendt u na het doen van uw aanvraag nog informatie toe te voegen, dan kan dat door te reageren op de bevestigingsmail of door een opmerking toe te voegen onder uw serviceverzoek.

Uw service aanvraag (*) ☐ Een serviceonderdeel bestellen ☐ Een interventie aanvragen ☐ Een klacht melden

Ik koop (*) ☒ Rechtstreeks bij Renson ☐ Via een dealer

De optie 'ik koop: rechtstreeks bij Renson' wordt hierbij automatisch aangevinkt. Alle gegevens kunnen nog gewijzigd of aangevuld worden.

STAP 2: INFORMATIE OVER DE KLACHT

In deze stap vragen we meer informatie rond de klacht zelf. Aan de hand hiervan kunnen we sneller analyseren en vlotter afhandelen. Daarom is het cruciaal dat je deze informatie zo volledig en correct mogelijk invult.

Klacht informatie

Vul hieronder alle informatie in met betrekking tot uw serviceverzoek, **niet te gebruiken voor nabestellingen**.
Op basis van een goed ingevulde aanvraag kunnen wij u doelgericht en efficiënt helpen.

Wenst u na het doen van uw aanvraag nog informatie toe te voegen, dan kan dat door te reageren op de bevestigingsmail of door een opmerking toe te voegen onder uw serviceverzoek. Vragen over serviceverzoeken kunt u ook stellen aan de hotline + 32 56 30 30 30.

Productgroep (*)

☐ Outdoor

☒ Screens & structurele zonwering

Renson garantienummer (*)

<maak een keuze>

+ Een extra garantienummer toevoegen

Defect/probleem type (*)

☐ Functioneel Defect

☐ Esthetisch defect

☐ Product app of portaal

Beschrijving van het probleem (*)

Vorige Volgende

- ☑ Duidt de juiste productgroep aan waartoe het defecte product behoort. Op deze manier komt jouw aanvraag bij een juiste medewerker terecht.
 - Outdoor
 - Screens en structurele zonwering
- ☑ Afhankelijk van de productkeuze zal je vervolgens het garantienummer moeten opgeven. Je kan hierbij meerdere garantienummers toevoegen door te klikken op “+ een extra garantienummer toevoegen”.

Renson garantienummer (*)

<maak een keuze>

+ Een extra garantienummer toevoegen

- ☑ Tenslotte duid je het type defect aan:
 - Functioneel defect = het product is defect en werkt niet meer [het kan zijn normale functie niet meer uitoefenen]
 - Esthetisch defect = het product werkt nog maar vertoont een zichtbaar of hoorbaar defect
 - Product app of portal = het geconnecteerd product reageert niet meer op de app of wordt niet [meer] gemeld via de app of de portal.
- ☑ Je beëindigt deze stap door een zo compleet mogelijke beschrijving van het probleem te geven met ook de acties die je eventueel zelf al ondernomen heeft om het probleem te proberen oplossen.



Beeldmateriaal

Naast een beschrijving kan beeldmateriaal beter het probleem aantonen. Wij vragen daarom om maximaal foto's of bewegende beelden met geluidsopname toe te voegen aan jouw service aanvraag. Bij een esthetisch defect is dit verplicht toe te voegen.



Garantienummers: Waar? hoe? Wat?

Als je vertrekt van de juiste referentie, dan krijg je de garantienummers aangeboden die aan het webID / order gekoppeld zijn. Het is belangrijk dat je het juiste garantienummer aanduidt. Op die manier hebben we steeds de juiste afmetingen en kenmerken.

Het bestellen van een service onderdeel, dat exact hetzelfde is als het origineel, is in veel gevallen mogelijk via een interactieve tekening. Hierop kan je het gewenste onderdeel aanklikken. Meer informatie hierover vind je onder 4.1.3.

Klacht informatie

Vul hieronder alle informatie in met betrekking tot het probleem. Op basis van een goed ingevulde aanvraag wordt u na het doen van uw aanvraag onderworpen aan een serviceverzoek. Het is niet mogelijk om de aanvraag te annuleren.

Productgarantie (*)

Reken garantienummer (*)

Defectprobleem type (*)

Beschrijving van het probleem (*)

Fixscreen 100 EVO Slim M57A Enkel met motor (1778x350) - 71302630100006

Fixscreen 100 EVO Slim M57A Enkel met motor (1884x350) - 71302630100007

Fixscreen 100 EVO Slim M57A Enkel met motor (1448x325) - 71302630100008

Fixscreen 100 EVO Slim M57A Enkel met motor (2268x325) - 71302630100009

Fixscreen 100 EVO Slim M57A Enkel met motor (1586x325) - 71302630100010

Fixscreen 100 EVO Slim M57A Enkel met motor (818x325) - 71302630100011

Fixscreen 100 EVO Slim M57A Enkel met motor (1584x325) - 71302630100012

Fixscreen 100 EVO Slim M57A Enkel met motor (2019x325) - 71302630100013

Fixscreen 100 EVO Slim M57A Enkel met motor (1296x325) - 71302630100014

Fixscreen 100 EVO Slim M57A Enkel met motor (2258x325) - 71302630100015

+ Een extra garantienummer toevoegen

Functioneel Defect

Esthetisch defect

Administratieve fout

Product app of portaal

Volgende

Volgende

- Wat als je geen garantienummers aangeboden krijgt terwijl je wel degelijk een garantienummer ter beschikking hebt [via de QR-code, via het garantiebewijs, via het origineel order]?
 - Niet van alle producten wordt automatisch het garantienummer aangeboden in de service aanvraag. Voor screens verschijnen de meest courante producten [zoals de FIXSCREEN familie] voor orders van de jongste vijf jaar.
 - Het kan ook gebeuren dat de webID of het order niet aan jouw gebruiker is gekoppeld [en dus ook niet aangeboden wordt via jouw login].

Vul in deze gevallen manueel de beschikbare garantienummers in. Zorg hierbij dat je het juiste garantienummer kiest.

- En wat als er geen garantienummer aangeboden wordt en je ook geen garantienummer ter beschikking hebt? Dan nog is het belangrijk om maximaal de juiste referentie van jouw product door te geven. Geef in dat geval het origineel order op, de exacte beschrijving van het artikel met identificatie [artikelnummer] of een bruikbare identificatie. Voeg ook duidelijk beeldmateriaal toe en geef maximale informatie in het vak 'beschrijving van het probleem'

STAP 3: EXTRA INFORMATIE

Afhankelijk van de keuze in stap 1 worden hier een aantal specifieke vragen gesteld om de klacht met de juiste prioriteit te kunnen behandelen. Hier wordt de nodige informatie gevraagd ter voorbereiding van een interventie of het opsturen van een onderdeel.

- ☑ Je duidt aan of de klacht een veiligheidsrisico inhoudt. Hiermee wordt een acuut gevaar voor de gezondheid of veiligheid van de bewoner bedoeld.
- ☑ Indien je op dezelfde werf, op hetzelfde product in het verleden al een klacht heeft gehad, vink je op die vraag “ja” aan. Zo kunnen we rekening houden met de historiek van dat product.
- ☑ Je duidt aan om welk type werf het gaat (vb.: school, gezondheidscentrum, individuele woning,...)
- ☑ Vervolgens zal je – afhankelijk van het type service in stap 1 – gevraagd worden volgende bijkomende informatie te verstrekken:
 - Wanneer je in stap 1 “serviceonderdeel bestellen” gekozen heeft, duid je in stap 3 aan waar je het serviceonderdeel geleverd wilt hebben



Eventuele meerkosten afhankelijk van het gekozen leveringsadres.

Wijkt het opgegeven leveringsadres af van het standaard leveringsadres(sen) dat bij Renson voor jouw account gekend is, dan wordt hier meerkosten aangerekend.

- ✓ Wanneer je in stap 1 “interventie aanvragen” gekozen heeft, geef je in stap 3 bijkomende informatie:

The screenshot shows the 'Extra informatie' step of a service request form. It includes the following fields and questions:

- Is er een veiligheidsroep? (*) ☐ Ja ☐ Nee
- Heeft u in het verleden reeds een serviceaanvraag voor deze werf verzonden? (*) ☐ Ja ☐ Nee
- Type werf (*)
- Wie heeft de installatie gedaan? (*) ☐ Uzelf ☐ Subcontractor installatiebedrijf
- Werk informatie (*)
 - Straat (*)
 - Nummer (*)
 - Bus
 - Postcode (*)
 - Stad (*)
 - Land (*)
 - Contactpersoon (*)
 - Telefoonnummer (*)
- Is uw Renson installatie gekoppeld aan een domotica of gebouwbewerksysteem? (*) ☐ Ja ☐ Nee
- Interventiehoogte: is het product toegankelijk op minder dan 3m boven een toegankelijke vloer? (*) ☐ Ja ☐ Nee

- Heb je zelf de installatie uitgevoerd of was dit iemand anders. In dit laatste geval, geef je hier de contactgegevens van de installateur die, indien gewenst, ook zal instaan voor de begeleiding
- Het werfadres waar de interventie moet uitgevoerd worden samen met de contactgegevens
- Aangeven of de RENSON producten gekoppeld zijn aan domotica of aan een app-sturing



Domotica op de werf

Indien er domotica aanwezig is, dient de elektricien of een bevoegde persoon aanwezig te zijn tijdens de Interventie om, waar nodig, de domotica te bedienen.

- Opgeven of het product op de werf toegankelijk is op minder dan 3 meter van de vloer. Als dit niet het geval is dien je een hoogwerker te voorzien. Als je wenst dat Renson deze tegen betaling voorziet kan je die mogelijkheid aanvinken op de service aanvraag. In dat geval vragen we je bijkomende informatie over de situatie op de werf zodat de juiste hoogwerker kan voorzien worden.

4.1.3. EEN SERVICE ONDERDEEL BEKOMEN ZONDER OMWEGEN

a. Correcte informatie

De snelste manier om een service onderdeel te ontvangen, begint bij het zelf zo correct mogelijk aanduiden van het juiste onderdeel dat moet vervangen worden.

Je kiest hiervoor uiteraard een service aanvraag van het type 'een service-onderdeel bestellen', geeft vooral het juiste garantienummer en vermeldt bij de beschrijving het juiste artikelnummer. Een servicemedewerker kan dan heel snel het nodige onderdeel bestellen.

b. Zelf bestellen door een klik op een tekening

Om de identificatie van het juiste serviceonderdeel voor jou makkelijker te maken, bestaat er voor bepaalde [screens] producten de mogelijkheid om via een tekening een onderdeel te identificeren en aan te klikken om te bestellen. Hierdoor bespaar je tijd en ben je zeker dat het juiste onderdeel besteld is.



Volg hiervoor de stappen zoals onder 4.1.2 beschreven.

- Zoek op e-REPS op basis van de juiste referentie en klik het juiste order of juiste webID aan. Voeg een service aanvraag toe onder het tabblad 'communicatie'
- Bij STAP 1 kies je voor een aanvraag van het type "een serviceonderdeel bestellen" en vervul het de gevraagde informatie
- Wanneer je een serviceonderdeel voor screens via een tekening kan bestellen, dan krijg je alvast in STAP 2 automatisch de bij het order horende garantienummers aangeboden.
- Je selecteert bij het veld 'garantienummer' het juiste garantienummer waarvoor je een onderdeel wenst te bestellen.



U kan geen garantienummer selecteren uit de keuzelijst

Als je geen garantienummer aangeboden krijgt of niet het juiste garantienummer terugvindt in de keuzelijst, dan zal het niet mogelijk zijn om zelf het onderdeel te bestellen via een klikbare tekening. In dat geval geef je in stap 2 gewoon manueel het garantienummer in en in het vak "beschrijving" geef je de omschrijving en eventueel artikelnummer van het benodigde onderdeel.

- Na het invullen van de nodige informatie in STAP 3 kies je voor 'registeren & bestellen' en kom je (wanneer je een vooraf gedefinieerd garantienummer kon aanklikken) automatisch in de configurator terecht waar je in een producttekening het benodigde onderdeel aanklikt en de bijhorende velden invult.

c. Stockonderdelen in sneltempo de deur uit

Wanneer je gekozen hebt voor een service onderdeel en het onderdeel een stockonderdeel is (en dus geen bewerking door productie nodig is, dan wordt dit onderdeel automatisch gepickt en verzonden, zonder tussenkomst van een service medewerker.

Het stockonderdeel wordt in dat geval binnen de 48u verstuurd en je ontvangt een factuur voor de eventuele materiaalkosten.

De service collega doet de garantiebepaling achteraf, waarbij kan gevraagd worden het defecte onderdeel te retourneren. Na ontvangst en analyse van de geretourneerde onderdelen zal de servicemedewerker je op de hoogte brengen van de garantie en wordt er, indien terecht, een creditnota opgemaakt die de factuur neutraliseert.



Te produceren Serviceonderdelen

Wanneer je gekozen hebt voor een service onderdeel dat moet geproduceerd worden, dan zal maximaal aan de hand van beeldmateriaal de garantie bepaald worden. In dat geval doet de service medewerker onmiddellijk de garantiebepaling bij het verwerken van jouw order en zal de facturatie onmiddellijk bepalen.

Indien beeldmateriaal geen uitsluitsel geeft of indien het onderdeel herwerkt kan worden, dan kan ook hier gevraagd worden om het materiaal retour te sturen en gebeurt garantiebepaling na ontvangst van het geretourneerd materiaal.



Onderdelen die moeten geretourneerd worden.

Sommige defecte onderdelen vragen we om te retourneren om verdere analyse of bijkomende bewerkingen op uit te voeren. Op basis van de analyse kunnen we de garantie correct bepalen en beslissen of een creditnota kan toegekend worden.

Wij sturen hiervoor een retourolabel dat duidelijk moet aangebracht worden op het te retourneren en correct verpakte materiaal. Dit label is nodig om een vlotte verwerking mogelijk te maken.

Bij niet [correct] geretourneerde goederen blijft de factuur betaalbaar en wordt geen creditnota opgemaakt. Voor goederen die onterecht of zonder of met een verkeerd retourolabel zijn terug gestuurd, kan geen creditnota geclaimd worden.



Hoe krijg ik het te retourneren onderdeel bij Renson?

Als een onderdeel retour gevraagd wordt, dan is het in belang van alle betrokkenen dat dit zo snel en zo vlot mogelijk kan afgehandeld worden.

Verloopt de service aanvraag via uw verdeler, dan zal deze instructies geven om het te retourneren onderdeel via hem af te leveren. Hij staat ook in voor de verdere administratieve afhandeling van uw aanvraag en uw retour, u hoeft hierover geen contact op te nemen met Renson.

Verloopt de service aanvraag rechtstreeks met Renson en wordt de retour niet verzameld door een verdeler, dan kan in individuele gevallen een afhaling van het te retourneren onderdeel georganiseerd worden op initiatief van Renson. Dit om de service aanvraag vlot en correct te kunnen afhandelen. Volg hierbij de instructies die Renson of de transporteur u toesturen, bevestig de afhaling en zorg voor een goede voorbereiding van het af te halen onderdeel.

4.1.4. OPVOLGEN VAN JOUW SERVICE AANVRAAG EN INFORMATIE TOEVOEGEN

Een bestaande service aanvraag die geregistreerd staat in e-REPS, kan ook daar opgevolgd worden. Wanneer de status wijzigt, wordt een lijn toegevoegd onder de aanvraag met een opmerking en wordt de status aangepast. Parallel hieraan wordt ook een e-mail bericht naar de aanvrager verzonden. Je kan eventueel ook antwoorden op deze mail, het antwoord wordt bij de service aanvraag gevoegd op e-REPS, maar bij voorkeur communiceer je via het e-REPS platform zelf.

De communicatie rond een service aanvraag loopt op deze manier volledig over e-REPS.

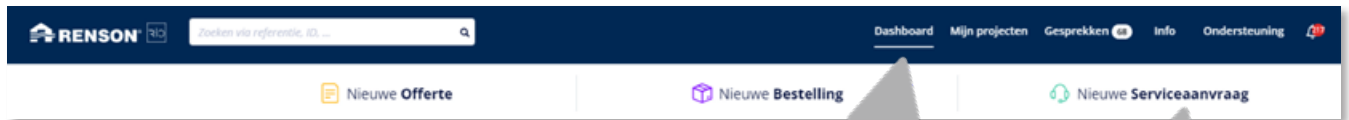
Toevoegen communicatie		Toevoegen service request			
Bijgewerkt	Type	Gebruiker	Onderwerp	Uw referentie	Bekijken
13-05-2022 10:19	Service request	Stefaan Bourgeois	Service request	M3666 - base part	Beantwoorden/Bericht toevoegen Verwijderen
04-12-2018 10:36		Hannah Bockstal	Offerte aanvraag	M3666 - base part	

Indien je na registratie van jouw service aanvraag nog informatie moet toevoegen, dan kan dit door in e-REPS rechts op de lijn van de service aanvraag te kiezen voor “Beantwoorden/bericht toevoegen”. Als een aanvraag afgewerkt is, dan krijgt deze aanvraag de status AFGESLOTEN. Na een maand wordt deze aanvraag definitief gesloten en kan je niet meer reageren via de gebruikelijke weg. Wens je toch nog te communiceren hier op, dan opent je bij voorkeur een nieuwe service aanvraag op e-REPS. Rechtstreekse e-mails naar service worden niet opgepikt of verder behandeld.

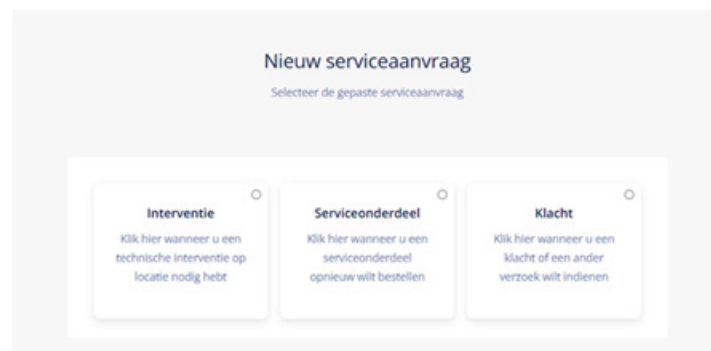
4.2. EEN SERVICE AANVRAAG VOOR EEN PRODUCT WAARVOOR JE NORMAAL RIO GEBRUIKT

4.2.1. EEN SERVICE AANVRAAG OPSTARTEN OP RIO

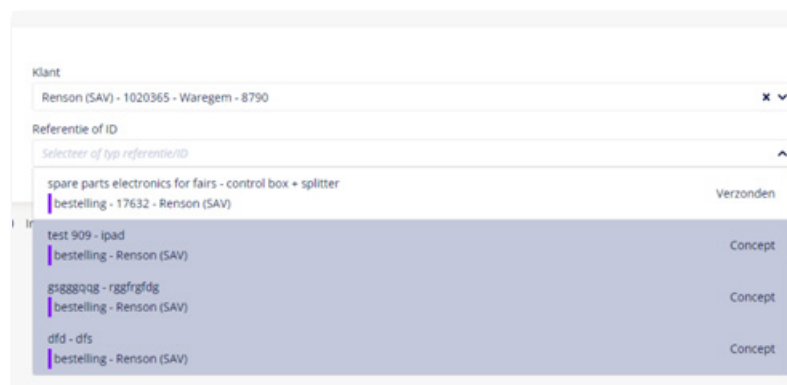
- Ga van op jouw startpagina naar jouw Dashboard en klik daar op “Nieuwe Serviceaanvraag”
- Je vindt hier dezelfde 3 serviceopties zoals in hoofdstuk 2 toegelicht.
Kies één van de 3 serviceopties



- Op het volgende scherm selecteert je de juiste referentie van het origineel order waarvoor je een



service aanvraag wil indienen



Outdoor producten geleverd voor 1 januari 2021

Dateert jouw originele bestelling van voor januari 2021, dan zal je deze referentie niet terug vinden op RIO maar kan je via de aangeduide link omgeleid worden naar e-REPS.

deze link om een servicebestelling te plaatsen op eREPS'."/>

Klant

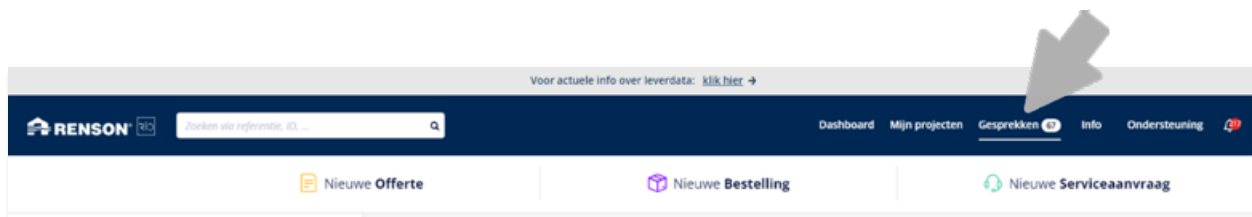
Zoek ID of naam

Referentie of ID

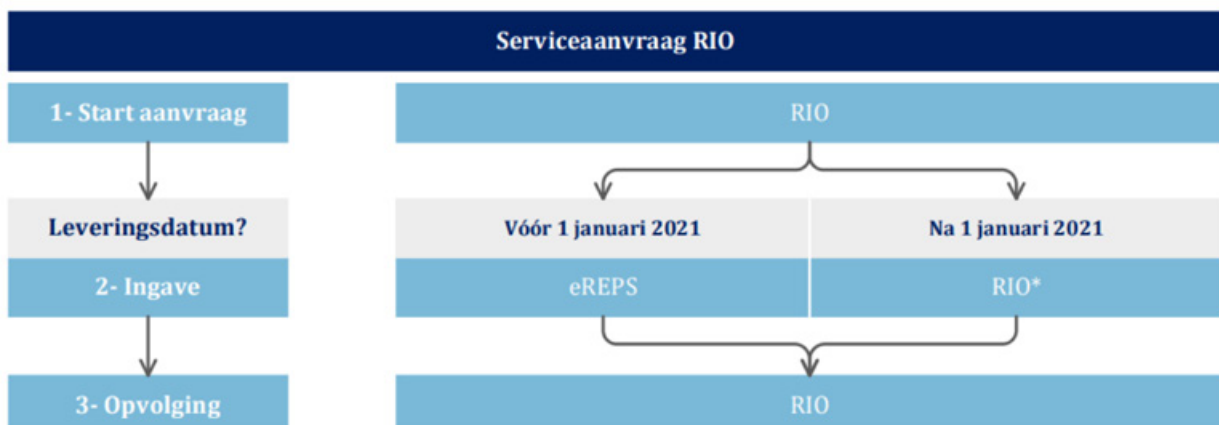
Selecteer of typ referentie/ID

Indien u uw bestelling in eREPS heeft aangemaakt, volg dan [deze link](#) om een servicebestelling te plaatsen op eREPS

U kan jouw service aanvraag ingeven zoals beschreven in hoofdstuk 4.1. Een servicemedewerker zal jouw aanvraag opvolgen en over jouw aanvraag communiceren via het RIO platform, meer bepaald via de "Gesprekken"



Als jouw bestelling geleverd is na 1 januari 2021 zal RIO de referentie of ID automatisch herkennen en invullen en kunt je jouw service aanvraag volledig in RIO afhandelen.



4.2.2. JOUW SERVICE AANVRAAG AANVULLEN MET DE NODIGE GEGEVENS

In de volgende schermen zal je interactief begeleid worden bij de ingave van jouw service aanvraag.

Interventie-aanvraag

Start met het aanduiden van het origineel project uit de lijst die aangeboden wordt.

Eenmaal je de juiste originele referentie hebt aangeduid, word je stap voor stap gevraagd de nodige informatie toe te voegen om de interventie zo correct mogelijk te kunnen inplannen. Geef een duidelijke eigen referentie aan jouw aanvraag. Je kan ook de nodige ondersteunende bestanden uploaden en het werfadres opgeven.

The screenshot shows the 'Interventie-aanvraag' form, step 3: Locatiegegevens. The form is divided into two main sections: 'Interventieadres' and 'Toegankelijkheid'. The 'Interventieadres' section includes fields for 'Locatietype' (a dropdown menu), 'Adres' (a text field), 'Nummer' (a text field), 'Bus' (a text field), 'Postcode' (a text field), 'Stad' (a text field), and 'Land' (a text field). Below these fields is a checkbox labeled 'Ik wil graag een ander leveringsadres opgeven indien er vervangende onderdelen geleverd moeten worden.' The 'Toegankelijkheid' section includes a checkbox labeled 'Domotica aanwezig?' and a text field labeled 'Geef een omschrijving over de bereikbaarheid van de locatie'. The form is part of a multi-step process, with steps 1, 2, 3, and 4 visible at the top.

Doe deze ingave met de nodige zin voor detail. Een goede informatie bepaalt voor een groot deel het succes van de interventie.

Wanneer je alle stappen hebt doorlopen, krijg je een overzicht van de interventie-aanvraag. Controleer alles een laatste keer en klik op "Aanvragen service" om de service effectief door te sturen naar onze service medewerkers.

The screenshot shows the 'Overzicht van de interventie' screen. The screen displays a summary of the intervention request, including the 'Info van de bestelling' (Project, spare parts electronics for fairs, RSO ID, AA00128844, Bestelingsreferentie, spare parts electronics for fairs - control box + splitter) and the 'Interventie-informatie' (Interventie-referentie, spare parts electronics for fairs - control box + splitter - test, Gegevens van de contactpersoon, test, test@test.be, 000, Probleemtype, Functioneel, Vrijghebstericus?, Nee, Probleemomschrijving, test). The screen also includes a 'Nieuwe interventie' button and a 'Aanvragen service' button. Arrows point to the 'Aanvragen service' button and the 'Concept verwijderen' button.

Wil je de aanvraag voorlopig opslaan om later definitief door te sturen, dan kan klik je op "Opslaan & Afsluiten". Indien je de aanvraag niet meer nodig hebt, dan klik je op "Concept verwijderen"

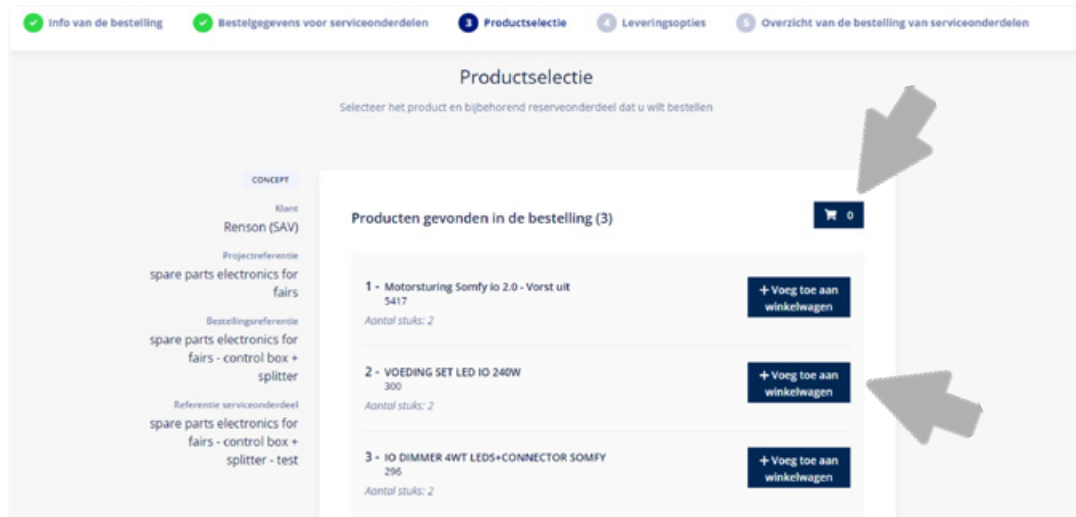
Serviceonderdeel-aanvraag

Ook voor een service aanvraag start je van de originele referentie.

In 5 stappen wordt gevraagd om gegevens aan te vullen die een vlotte verwerking mogelijk maken. Wees zo gedetailleerd als nodig, gebruik de mogelijkheid om bestanden op te laden en een eigen duidelijk referentie te geven aan de aanvraag. In de probleemomschrijving kan je de nodige toelichting geven of bijkomende informatie voor onze service medewerker.

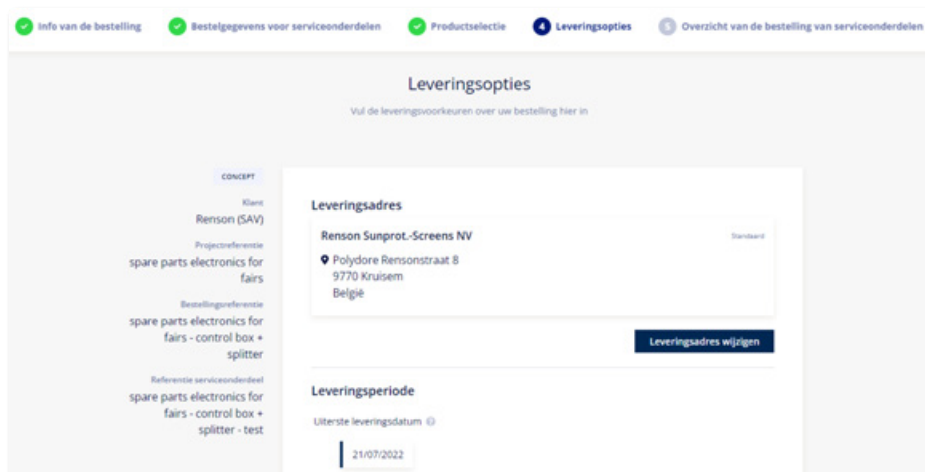
Op een derde scherm krijg je de onderdelen die je zelf kan aanvragen. Bij een aantal onderdelen wordt een tekening toegevoegd om je te vergewissen dat je het juiste onderdeel aanvraagt.

Voeg de gewenste onderdelen toe aan de winkelwagen door te klikken naast de onderdelen. Je ziet dat deze worden toegevoegd aan jouw winkelwagen.



Op het volgende scherm kan je het standaard leveringsadres aanpassen indien gewenst. Hou er rekening mee dat eventuele bijkomende kosten hiervoor zullen doorgerekend worden.

Je kan hier eveneens de aangeboden leveringsperiode uitstellen, indien dit jou beter past.



Na een laatste controle van de bestelgegevens, bevestig je de aanvraag door te klikken op "Aanvragen Service". Je kan de aanvraag ook voorlopig opslaan of verwijderen.

Algemene klacht ingeven

Als je niet specifiek een vervangend onderdeel of een interventie nodig hebt maar een probleem wilt melden bij een bestaande referentie, dan start je eveneens van de originele referentie.

De bijkomende informatie die wij hier vragen, is beperkt maar daarom niet minder belangrijk. Naast het aanduiden van een type klacht, is het belangrijk om duidelijk het probleem en de verwachting te omschrijven en waar mogelijk de nodige bestanden op te laden.

The screenshot shows a web interface for reporting a complaint. At the top, there are three tabs: 'Info van de bestelling' (selected), 'Klachtomschrijving', and 'Overzicht van de klacht'. On the left, a sidebar lists the customer 'Renson (SAV)' and two reference types: 'Projectreferentie: spare parts electronics for fairs' and 'Bestellingsreferentie: spare parts electronics for fairs - control box + splitter'. The main content area is titled 'Algemene informatie' and contains a 'Klachtreferentie' field with the text 'spare parts electronics for fairs - control box + splitter' and a placeholder 'Voer een referentie in'. Below this is the 'Probleemomschrijving' section, which includes a 'Type' dropdown menu with options: 'Terugsturen', 'Productgerelateerd: functioneel', 'Product gerelateerd: esthetisch', 'Prijzen', 'Levering', and 'Andere'. At the bottom of this section, there is a dashed box with the text 'Kies uw bestanden of sleep ze hierheen' and a file upload icon. To the right of this box, it says 'Max. Hoogte 5 bestanden' and 'Max. Hoogte 5 MB per bestand'.

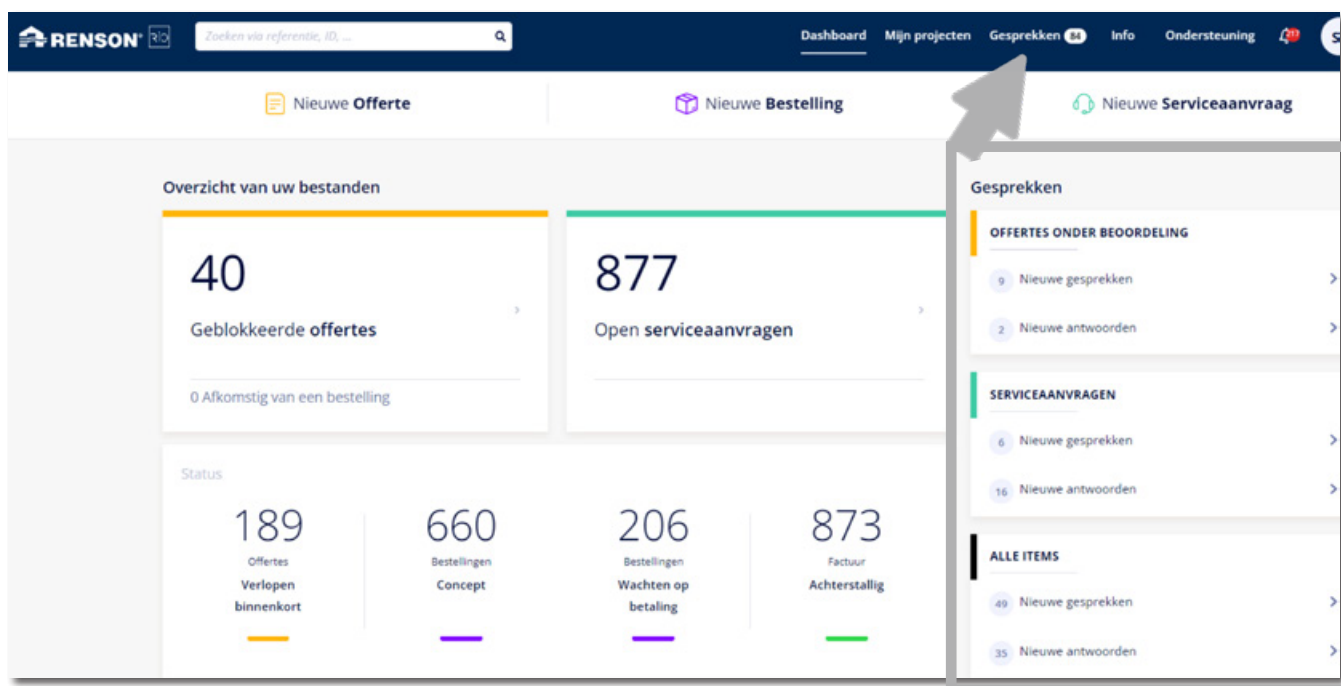
4.2.3. OPVOLGEN VAN JOUW SERVICE AANVRAAG IN RIO

Alle service aanvragen voor producten die je normaal via RIO bestelt, worden opgevolgd in RIO zelf. Ook indien je omgeleid werd naar e-REPS, zal de communicatie via RIO lopen.

Zorg er steeds voor dat je specifiek reageert op het juiste gesprek zodat dit direct bij de juiste service medewerker terecht komt die jouw aanvraag opvolgt.

Om de communicator te activeren, vind je bovenaan jouw startscherm via de menukeuze 'Gesprekken'. Door deze aan te klikken, kom je op het overzicht van alle open gesprekken.

Om specifiek de openstaande gesprekken rond service aanvragen te openen, heb je op het dashboard een overzicht van de openstaande gesprekken, met daarbij het overzicht van de nieuwe gesprekken rond service aanvragen. Je kan hier klikken om rechtstreeks naar de groep van deze gesprekken omgeleid te worden en het juiste gesprek te selecteren en daarop te antwoorden.



Om direct op de juiste communicatie rond een wel bepaalde service aanvraag te komen, geef je de referentie van het juiste project of de juiste service aanvraag in in de zoekbalk bovenaan.

Wanneer je de service aanvraag opent, kan je antwoorden op een lopend gesprek of kan je ook via de 3 puntjes bovenaan een nieuw gesprek rond deze service aanvraag opstarten.



4.3. EEN SERVICE AANVRAAG REGISTREREN VIA DE PROFESSIONELE PORTAL

4.3.1. EEN SERVICE AANVRAAG OPSTARTEN OP DE PROFESSIONELE PORTAL

Ben je een professionele (direct of indirecte) Renson klant, maar heb je (nog) geen toegang tot één van onze e-commerce platformen e-REPS of RIO, dan kan je nog altijd een service aanvraag opstarten via de professionele portal op onze website renson.eu :



Binnen de Professionele Portal neem je op de menu de keuze Service:



Je komt op deze manier op hetzelfde service aanvraag formulier zoals beschreven in hoofdstuk 4.1.

4.3.2. STAP VOOR STAP DOOR DE AANVRAAG

Je volgt net dezelfde 3 stappen als in hoofdstuk 4.1.2.

Als je vertrekt vanop de Professionele Portal, dan zullen er wel enkele fundamentele verschillen zijn aan het formulier

Vooraf ingevulde keuzevelden

De aanvraag vertrekt niet vanop het commercieel platform. Hierdoor missen we ook basis informatie van jou als aanvrager. Wees daarom zeer zorgvuldig in het invullen van de nodige gegevens met extra aandacht voor de probleemomschrijving en de verwijzing naar de juiste referentie, ze zijn cruciaal voor een vlotte afwerking van jouw aanvraag.

Garantienummers

Bij een aanvraag via de Professionele Portal, hebben we uiteraard ook geen overzicht van de originele orders en de daaraan gekoppelde garantienummers.

Toch is ook hier heel belangrijk dat je het juiste garantienummer (manueel) opgeeft. Heb je dit niet, zorg dan voor een duidelijke en eenduidige referentie of verwijzing naar het juiste product.

Directe of indirecte klant

Zeker bij het formulier op de Professionele Portal moet je correct aangeven of je rechtstreeks bij Renson of via een dealer aankoopt.

Ben je rechtstreekse klant, dan vragen we je jouw klantnummer in te geven ter verificatie.

Ben je onrechtstreekse klant, dan vragen we om het e-mailadres van jouw contact op te geven.

Dit hebben we nodig om hem op de hoogte te brengen van jouw aanvraag.

Hou er rekening mee dat de aanvraag niet bij Renson zelf terecht komt maar in de mailbox van het e-mailadres dat je hier opgeeft. Op deze manier geven we jouw leverancier de kans om het probleem aan de bron op te lossen.

Wil hij de hulp van Renson inroepen, dan kan hij, op basis van jouw aanvraag, het probleem aankaarten bij Renson en je op de hoogte houden.

1 Informatie aanvrager
2 Klacht informatie
3 Extra informatie

Informatie aanvrager

Gebruik de import-code

Vul hieronder alle informatie in met betrekking tot uw serviceverzoek, **niet te gebruiken voor nabestellingen**.
Op basis van een goed ingevulde aanvraag kunnen wij u doelgericht en efficiënt helpen.

Wenst u na het doen van uw aanvraag nog informatie toe te voegen, dan kan dat door te reageren op de bevestigingsmail of door een opmerking toe te voegen onder uw serviceverzoek.

Uw service aanvraag (*)

☒ Een serviceonderdeel bestellen ⓘ
☐ Een interventie aanvragen ⓘ
☐ Een klacht melden ⓘ

Ik koop (*) ⓘ

☐ Rechtstreeks bij Renson
☒ Via een dealer

E-mail adres dealer (*)

Indien u bestelt via een dealer moet u uw serviceaanvraag via deze dealer doorgeven aan Renson. Wanneer u in het daartoe voorziene veld het e-mailadres van uw contactpersoon bij de dealer invult, kan u het formulier vervullen en wordt het doorgestuurd naar uw dealer. Hij dient dan contact op te nemen met Renson.

4.3.3. OPVOLGING VIA E-MAIL

Aangezien de aanvraag niet vertrekt van op het e-commerceplatform, verloopt de opvolging niet via het commercieel platform. Als jou wil communiceren met de service medewerker, dan doe je dit door te antwoorden op de mail die je kreeg ter bevestiging van jouw aanvraag.

Stuur geen mail rechtstreeks, want deze worden niet opgepikt of behandeld.



RENSON® Headquarters

Maalbeekstraat 10, IZ 2 Vijverdam, B-8790 Waregem, Belgium

Tel. +32 56 30 30 00

info@renson.eu

www.renson.net

