SERVICEANFRAGEN

Anleitung RENSON®
Creating healthy spaces Sehr geehrte/r Kunde/in,

Renson bietet qualitativ hochwertige Lösungen an, und unternimmt alles Mögliche, um seine Produkte fehlerlos auf die Baustelle zu bekommen. Mit ihren Schulungen und Anweisungen sorgt die Renson Academy für das nötige Wissen bei seinen Partnern. Auf diese Weise wird eine optimale Montage gewährleistet und der Renson-Partner ist auch in der Lage, eine direkte Intervention auszuführen.

Falls doch etwas schief läuft und Sie die Hilfe von Renson in Anspruch nehmen müssen, ist es für eine schnelle und reibungslose Abwicklung entscheidend, dass **Serviceanfragen** gut dokumentiert und über den richtigen Kanal gestellt werden.

In dieser Anleitung zeigen wir Ihnen, welche Schritte Sie gehen müssen, um Ihre Serviceanfrage auf die bestmögliche Weise online einzugeben.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Die richtige Plattform für die richtige Frage	3
2. Was verstehen wir unter einer Serviceanfrage?	4
3. Wo können Sie eine Serviceanfrage einreichen?	5
3.1. Über die e-Commerce-Plattform	5
3.2. Über das professionelle Portal auf renson.eu	5
3.3. Erscheinungsbild	5
4. Wie können Sie eine Serviceanfrage einreichen?	5
4.1. Sie verwenden e-REPS und Ihre Originalbestellung ist auf e-REPS registriert	5
4.1.1. Einleiten einer Serviceanfrage auf e-REPS	5
4.1.2. Schritt für Schritt zu Ihrer Anfrage	6
4.1.3. Ein Serviceteil ohne Umwege bekommen	1,1
4.1.4. Verfolgen Ihrer Serviceanfrage und Hinzufügen von Informationen	13
4.2. Eine Serviceanfrage für ein Produkt, für das Sie normalerweise RIO verwenden	14
4.2.1. Eine Serviceanfrage auf RIO einleiten	14
4.2.2. Ihre Serviceanfrage mit den nötigen Angaben ergänzen	16
4.2.3. Verfolgen Ihrer Serviceanfrage in RIO	18
4.3. Eine Serviceanfrage über das professionelle Portal registrieren	20
4.3.1. Eine Serviceanfrage über das professionelle Portal einleiten	20
4.3.2. Schritt für Schritt zu Ihrer Anfrage	20
4.3.3. Verfolgung per E-Mail	21

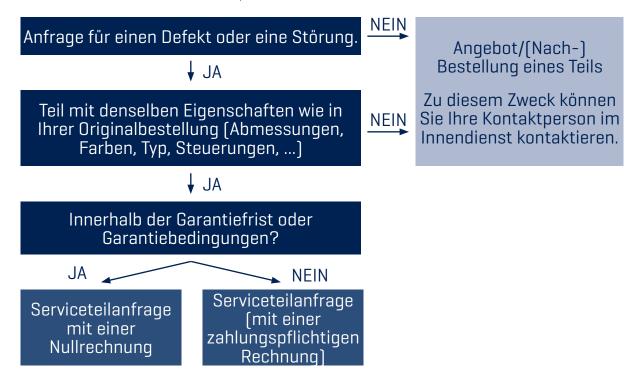


1. Die richtige Plattform für die richtige Frage

Wir möchten Ihnen bei einem Problem oder einer Frage so schnell und so gut wie möglich helfen. Deshalb ist es wichtig, dass Sie den richtigen Kanal wählen.

Bevor sie zum Einleiten eines Service übergehen, empfiehlt es sich zu prüfen, ob Ihre Frage tatsächlich eine Serviceanfrage ist.

- a. Haben Sie eine KOMMERZIELLE FRAGE oder ist es doch eine SERVICEANFRAGE?
 - Eine **Serviceanfrage** geht stets von einer Reklamation aus, mit einer Nichtkonformität eines Renson-Produktes, der Verwaltung oder Lieferung davon aus (z. B. defekte Teile, beschädigte Teile, fehlende Teile, Fehler auf Versanddokumenten, ...). Für diese Art von Fragen wenden Sie sich an die bekannte e-Commerce-Plattform e-REPS oder RIO. Anhand eines Online-Antragsformulars für eine Serviceanfrage übermitteln Sie die nötigen Informationen an das Serviceteam. Auf dem professionellen Portal über unsere Website <u>renson.eu</u> finden Sie auch dieses Formular für eine Servcieanfrage. In dieser Anleitung begleiten wir Sie heim Ausfüllen dieses Formulars.
 - · Für **andere Fragen** wie beispielsweise Produktmöglichkeiten, Nachbestellungen oder Preise ist Ihre Ansprechstelle Ihre feste Kontaktperson beim kommerziellen Team.
- b. Ein SERVICETEIL oder eine (Nach-)BESTELLUNG?
 - Wenn Sie aufgrund eines Defekts oder einer Störung ein Ersatzteil mit exakt denselben Eigenschaften wie in der Originalbestellung benötigen, können Sie dieses am einfachsten über eine Serviceanfrage bestellen. Für eine (Nach-)Bestellung können Sie sich stets an die Ihnen bekannte Kontaktperson im Innendienst wenden.





Wenn kein Teil defekt oder beschädigt ist und es Ihnen jedoch nicht gelingt, die Montage korrekt auszuführen, sehen Sie bitte stets zuerst in der **Anleitung** oder der Produktinformationen und den FAQ nach. Häufig ist eine rasche Lösung ganz nahe.

Für dringende technische Unterstützung können Sie auch unsere **Renson HOTLINE** kontaktieren. Wenn Ihre Monteure mit der Montage des Produktes unzureichend vertraut sind, können Sie diese stets für eine Schulung in der **Renson Academy** anmelden.



2. Was verstehen wir unter einer Serviceanfrage?

• Eine Serviceanfrage ist eine Online-Registrierung einer Reklamation, wobei Sie als gewerblicher Renson-Kunde Unterstützung von Renson anfordern, um eine Nichtkonformität zu lösen.



Was ist, wenn ich kein direkter gewerblicher Kunde bei Renson bin?

Nur direkte Renson-Kunden können eine Serviceanfrage bei Renson registrieren.

Als indirekter Kunde verläuft die Anfrage stets über Ihren Händler.

Sie können folglich als indirekter Kunde sehr wohl über das professionelle Portal oder e-REPS Ihre Anfrage registrieren, die dann über Ihren Händler zu Renson gelangt.

- Die Unterstützung, um die Sie Renson bitten, um eine Reklamation zu lösen, ist einer der nachstehenden 3 Services:
 - · Die Anforderung eines Einsatzes
 - · Die Bestellung von Ersatzteilen
 - · Die Meldung einer Reklamation

Einsatz	Serviceteil	Reklamation
Sie haben keinen konkre- ten Einblick in die Lösung des Problems/Mangels vor Ort und Sie wünschen die Assistenz eines Rens- on-Technikers. (*)	Sie wissen genau, wie und mit welchen Teilen das Problem/der Mangel gelöst werden kann und können sofort zur Bestellung über- gehen. (**)	 Sie wissen nicht genau, wie und mit welchen Teilen das Problem/der Mangel gelöst werden kann. Sie wissen nicht, ob ein Renson-Techniker vor Ort erforderlich ist Sie möchten eine andere Reklamation melden.

^[*] Ob ein Einsatz eines Renson-Technikers vor Ort wünschenswert ist, wird stets von einem Helpdesk-Mitarbeiter von Renson beurteilt und genehmigt. Einsätze eines Renson-Mitarbeiters sind grundsätzlich kostenpflichtig.

^[**] Hier handelt es sich stets um Teile, die mit jenen Ihrer Originalbestellung identisch sind. Wenn Teile angefragt werden, die von der Originalbestellung abweichen, ist dies keine Serviceanfrage, sondern eine Nachbestellung.



3. Wo können Sie eine Serviceanfrage einreichen?

3.1. ÜBER DIE E-COMMERCE-PLATTFORM

Um eine Serviceanfrage zu registrieren, gehen Sie von derselben online e-Commerce-Plattform aus, über die Sie Ihre Angebote und Bestellungen eingeben und verfolgen. Dies kann e-REPS oder [seit Anfang 2021 für bestimmte Produkte] RIO sein.

Eine Anfrage über diese Plattform hat den Vorteil, dass Sie von der ursprünglichen Bestellung ausgehen und so das konkrete Teil aus der Bestellung markieren können. Auf diese Weise wird die Information der Originalbestellung und von Ihnen als Benutzer übernommen und die Gefahr von Fehlern ist minimal.

3.2. ÜBER DAS PROFESSIONELLE PORTAL AUF RENSON.EU

Wenn Sie keinen Zugang zu einer unserer Plattformen haben oder die ursprüngliche Bestellung nicht mit Ihnen als Benutzer verknüpft ist, können Sie stets eine Serviceanfrage über das Serviceformular einreichen, das Sie auf dem professionellen Portal auf <u>renson.eu finden</u>

3.3. ERSCHEINUNGSBILD

Die Serviceanfrage auf unserer Online-Plattform eREPS einerseits und auf RIO (für Outdoor) andererseits hat ein anderes Erscheinungsbild. Das Ziel ist jedoch stets dasselbe, nämlich Ihnen die Möglichkeit zu bieten, rasch und korrekt eine Anfrage online einzureichen.



4. Wie können Sie eine Serviceanfrage registrieren?



Vorab: Garantie- und Bestellnummern zur Hand

Alles beginnt mit einer korrekten Identifikation Ihres montierten RENSON-Produktes! Abmessungen, Farbe und andere Spezifikationen sind in unserem System bekannt. Sorgen Sie deshalb dafür, dass Sie die Garantienummer oder die Originalbestellung bei der Hand haben.

4.1. SIE VERWENDEN E-REPS UND IHRE ORIGINALBESTELLUNG IST AUF E-REPS REGISTRIERT

4.1.1. EINLEITEN EINER SERVICEANFRAGE AUF E-REPS

- Anhand Ihrer Bestellnummer, Referenz und Identifikationsnummer suchen Sie die Originalbestellung auf e-Reps und klicken die korrekte webID an. Die Serviceanfrage ist dann mit der Originalbestellung verknüpft und kann die ursprünglichen Daten übernehmen.
- Sie beginnen eine neue Kommunikation in Bezug auf diese Bestellung, indem Sie das Tabellenblatt ,Kommunikation' anklicken. Darunter wählen Sie die Schaltfläche ,Serviceanfrage hinzufügen'.



4.1.2. SCHRITT FÜR SCHRITT ZU IHRER ANFRAGE

SCHRITT 1: INFORMATION ANTRAGSTELLER

- ☑ Sie wählen eine der drei Servicearten
- ☑ Sie geben an, ob Sie direkt bei Renson oder über einen Händler kaufen
 - Falls Sie <u>über einen Händler kaufen</u>, geben Sie die E-Mail-Adresse Ihrer Kontaktperson oder der betreffenden Abteilung beim Händler ein, die sich in erster Linie um die Anfrage kümmert.



Der Händler erhält über diese Adresse eine E-Mail mit den Details zu Ihrem Anfrage. Diese E-Mail enthält auch einen CODE.



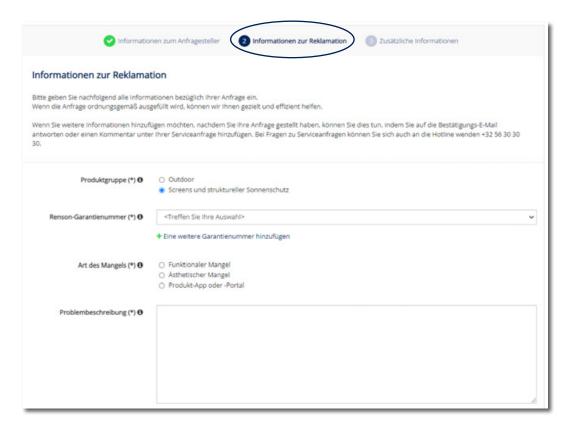
Wenn Sie direkt bei Renson kaufen, starten Sie eine Anfrage mit der richtigen WebID.
 Sollte dies nicht möglich sein, können Sie jederzeit eine neue WebID auf eReps anlegen (damit Sie sie auf eReps weiterverfolgen können) oder einen Antrag auf dem Fachportal stellen. Wenn Sie als Händler eine Anfrage von einem Kunden per E-Mail erhalten haben, können Sie die Schaltfläche "Importcode verwenden" benutzen, um alle Daten, einschließlich der Anhänge, aus der indirekten Anfrage in Ihre Serviceanfrage an Renson zu kopieren.



Die Option "Ich kaufe: direkt bei Renson" wird automatisch angekreuzt. Sie können noch alle Daten ändern oder ergänzen.

SCHRITT 2: INFORMATIONEN ÜBER DIE REKLAMATION

In diesem Schritt ersuchen wir um detailliertere Informationen über die Reklamation selbst. Anhand davon können wir die Reklamation schneller analysieren und zügiger bearbeiten. Deshalb ist entscheidend, dass Sie diese Informationen möglichst vollständig und korrekt eingeben.



- ☑ Geben Sie die korrekte Produktgruppe an, zu der das defekte Produkt gehört. Auf diese Weise gelangt Ihre Anfrage zum richtigen Mitarbeiter.
 - · Outdoor
 - · Screens und struktureller Sonnenschutz
- Abhängig von der Produktauswahl werden Sie anschließend die Garantienummer angeben müssen. Sie können dabei mehrere Garantienummern hinzufügen, indem Sie "+ eine zusätzliche Garantienummer hinzufügen" anklicken.



- ☑ Geben Sie schließlich die Art des Defekts an:
 - Funktioneller Defekt = Das Produkt ist defekt und funktioniert nicht mehr (es kann seine normale Funktion nicht mehr ausüben)
 - · Ästhetischer Defekt = Das Produkt funktioniert noch, weist aber einen sichtbaren oder hörbaren Defekt
 - · Produkt-App oder -Portal = Das angeschlossene Produkt reagiert nicht mehr auf die App oder wird nicht (mehr) über die App oder das Portal gemeldet.
- Sie beenden diesen Schritt mit einer möglichst vollständigen Beschreibung des Problems sowie auch der Maßnahmen, die Sie eventuell selbst getätigt haben, um zu versuchen, das Problem zu beheben.



Bildmaterial

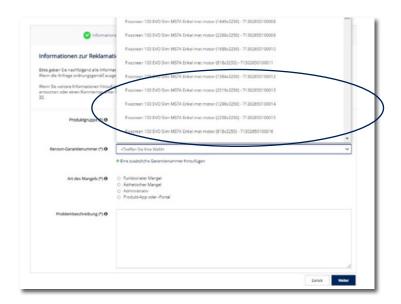
Neben einer Beschreibung kann Bildmaterial das Problem eventuell besser zeigen. Wir ersuchen Sie deshalb, so viele Fotos oder Videos mit Ton wie möglich zu Ihrer Serviceanfrage hinzuzufügen. Bei einem ästhetischen Defekt ist dies obgliatorisch.



Garantienummern: Wo? Wie? Was?

Wenn Sie von der richtigen Referenz ausgehen, bekommen Sie die Garantienummern angeboten, die mit der webID/Bestellung verknüpft sind. Es ist wichtig, dass Sie die korrekte Garantienummer angeben. Auf diese Weise kennen wir stets die korrekten Abmessungen und Eigenschaften.

Die Bestellung eines Serviceteils, das identisch mit dem Originalteil ist in vielen Fällen über eine interaktive Zeichnung möglich. Darauf können Sie das gewünschte Teil anklicken. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter 4.1.3.



- Was passiert, wenn Ihnen keine Garantienummern vorgeschlagen werden, obwohl Sie sehr wohl über eine Garantienummer verfügen (über den QR-Code, über den Garantiebeweis, über die Originalbestellung)?
 - Es wird nicht von allen Produkten automatisch die Garantienummer in der Serviceanfrage vorgeschlagen. Für Screens erscheinen die gängigsten Produkte [wie z. B. die FIXSCREEN-Familie] für Bestellungen der letzten fünf Jahre.
 - Es kann auch vorkommen, dass die weblD oder die Bestellung nicht mit Ihrem Benutzer verknüpft ist (und folglich nicht über Ihren Login angeboten wird).

Geben Sie in diesen Fällen die verfügbaren Garantienummern manuell ein. Vergewissern Sie sich, dass Sie die korrekte Garantienummer angeben.

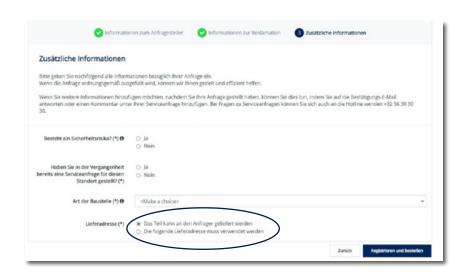
• Und wenn keine Garantienummer vorgeschlagen wird und Sie auch nicht über Garantienummern verfügen? Auch dann ist es wichtig, so weit wie möglich die korrekte Referenz Ihres Produktes anzugeben. Geben Sie in diesem Fall die Originalbestellung an, die exakte Beschreibung des Artikels mit Identifikation (Artikelnummer) oder eine brauchbare Identifikation. Fügen Sie auch deutliches Bildmaterial hinzu und geben Sie die maximalen Informationen im Feld, Problembeschreibung' ein.

SCHRITT 3: ZUSATZINFORMATIONEN

Abhängig von der Wahl in Schritt 1 werden hier einige spezifische Fragen gestellt, um die Reklamation mit der entsprechenden Priorität bearbeiten zu können. Hier werden die entsprechenden Informationen zur Vorbereitung eines Einsatzes oder der Zusendung eines Teils verlangt.



- Sie geben an, ob die Reklamationen ein Sicherheitsrisiko beinhaltet. Damit ist eine akute Gefahr für die Gesundheit oder Sicherheit der Bewohner gemeint.
- Wenn Sie auf demselben Standort hinsichtlich desselben Produktes in der Vergangenheit bereits eine Reklamation hatten, kreuzen Sie auf diese Frage "Ja" an. So können wir die Vorgeschichte dieses Produktes berücksichtigen.
- Sie geben an, um welche Art von Standort es sich handelt (z. B. Schule, Gesundheitszentrum, Privatwohnung,...)
- Anschließend werden Sie abhängig von der Serviceart in Schritt 1 gebeten, folgende zusätzliche Informationen anzugeben:
 - · Wenn Sie in Schritt 1 "Serviceteil bestellen" gewählt haben, geben Sie in Schritt 3 an, wohin das Serviceteil geliefert werden soll.





Eventuelle Mehrkosten abhängig von der gewählten Lieferadresse

Weicht die angegebene Lieferadresse von der standardmäßigen Lieferadresse ab, die bei Renson für Ihr Konto bekannt ist, werden hier Mehrkosten in Rechnung gestellt.

Wenn Sie in Schritt 1 "Einsatz anfordern" gewählt haben, geben Sie in Schritt 3 zusätzliche Informationen an:



- · Haben Sie selbst die Montage ausgeführt oder eine andere Person. Im letzteren Fall geben Sie hier die Kontaktdaten des Monteurs an, der auf Wunsch auch für die Begleitung verantwortlich ist.
- Die Baustellenadresse, an welcher der Einsatz ausgeführt werden muss, gemeinsam mit den Kontaktdaten
- · Angeben, ob die RENSON-Produkte mit Heimautomatisierung oder mit einer App-Steuerung verknüpft sind.



Heimautomatisierung auf der Baustelle

Wenn eine Heimautomatisierung vorhanden ist, muss der Elektriker oder eine befugte Person während des Einsatzes anwesend sein, um nötigenfalls die Heimautomatisierung zu bedienen.

 Angeben, ob das Produkt auf der Baustelle weniger als 3 Meter vom Boden entfernt zugänglich ist. Ist dies nicht der Fall, müssen Sie einen Hubsteiger vorhalten. Wenn Sie möchten, dass Renson diesen kostenpflichtig vorhält, können Sie diese Möglichkeit auf der Serviceanfrage ankreuzen. In diesem Fall ersuchen wir um zusätzliche Informationen über die Situation auf der Baustelle, damit der richtige Hubsteiger eingesetzt werden kann.

4.1.3. FIN SERVICETEIL OHNE UMWEGE BEKOMMEN

- a. Korrekte InformationDie schnellste Art und Weise, ein Serviceteil zu erhalten, beginnt beim möglichst korrekten Angeben des richtigen Teils, das ausgewechselt werden muss. Sie wählen hierfür natürlich eine Serviceanfrage des Typs "Ein Serviceteil bestellen". Geben Sie vor allem die richtige Garantienummer ein und geben Sie bei der Beschreibung die korrekte Artikelnummer an. Ein Servicemitarbeiter kann dann sehr schnell das nötige Teil bestellen.
- b. Selbst bestellen durch einen Klick auf die Zeichnung,um die Identifikation des richtigen Serviceteils für Sie zu vereinfachen, gibt es für bestimmte (Screen-)Produkte die Möglichkeit, mittels einer Zeichnung ein Teil zu identifizieren und für die Bestellung anzuklicken. Dadurch sparen Sie Zeit und sind sicher, dass das korrekte Teil bestellt ist.



Befolgen Sie zu diesem Zweck die in 4.1.2 beschriebenen Schritte.

- · Suchen Sie auf e-REPS auf Basis der korrekten Referenz und klicken Sie die richtige Bestellung oder die richtige webID an. Fügen Sie eine Serviceanfrage unter der Registerkarte, Kommunikation' hinzu.
- Bei SCHRITT 1 wählen Sie eine Anfrage des Typs "Ein Serviceteil bestellen" und geben die benötigten Informationen ein.
- · Wenn Sie ein Serviceteil für Screens mittels einer Zeichnung bestellen können, bekommen Sie in SCHRITT 2 automatisch die zur Bestellung gehörigen Garantienummern angeboten.
- · Wählen Sie im Feld "Garantienummer" die Garantienummer aus, für die Sie ein Teil bestellen möchten.



Sie können keine Garantienummer aus der Auswahlliste wählen.

Wenn Ihnen keine Garantienummer angeboten wird, oder wenn Sie die korrekte Garantienummer nicht in der Auswahlliste finden, wird es nicht möglich sein, das Teil selbst mittels einer anklickbaren Zeichnung zu bestellen. In diesem Fall geben Sie in Schritt 2 einfach manuell die Garantienummer ein, und im Feld "Beschreibung" geben Sie eine Beschreibung und gegebenenfalls die Artikelnummer des benötigten Teils ein.

> Nach der Eingabe der nötigen Informationen in SCHRITT 3 wählen Sie 'Registrieren & bestellen', und Sie gelangen (wenn Sie eine im Voraus definierte Garantienummer anklicken konnten) automatisch zum Konfigurator, wo Sie in einer Produktzeichnung das benötigte Teil anklicken und die dazugehörigen Felder ausfüllen.

Lagerteile im Schnelltempo versenden

Wenn Sie ein Serviceteil gewählt haben und das Teil auf Lager ist (und somit keine Bearbeitung durch die Produktion erforderlich ist, wird dieses Teil automatisch abgeholt und versendet, ohne Einschreiten eines Servicemitarbeiters. Das Lagerteil wird in diesem Fall innerhalb von 48 Stunden versendet, und Sie erhalten eine Rechnung für die gegebenenfalls anfallenden Materialkosten. Der Servicekollege führt die Garantieermittlung nachträglich durch, wobei ersucht werden kann, das defekte Teil zu retournieren. Nach dem Eingang und der Analyse der retournierten Teile wird der Servicemitarbeiter Sie über die Garantie informieren und gegebenenfalls eine Gutschrift zur Erstattung der Rechnung ausgestellt.



Zu produzierende Serviceteile

Wenn Sie ein Serviceteil gewählt haben, das produziert werden muss, wird die Garantie weitestgehend anhand des Bildmaterials bestimmt. In diesem Fall führt der Servicemitarbeiter die Garantiebestimmung sofort bei der Verarbeitung Ihrer Bestellung aus und wird die Fakturierung direkt festlegen.

Wenn Bildmaterial keinen Aufschluss gewährt, ob das Teil verarbeitet werden kann, kann auch hier gebeten werden, das Material zurückzusenden, und es erfolgt die Garantiebestimmung nach Eingang des retournierten Materials.



Teile, die retourniert werden müssen.

Bei einigen defekten Teilen ersuchen wir um die Retournierung, um eine weitere Analyse oder zusätzliche Bearbeitungen auszuführen. Auf Basis der Analyse können wir die Garantie korrekt bestimmen und beschließen, ob eine Gutschrift ausgestellt werden kann.

Wir senden hierfür ein Retourlabel, das deutlich auf dem zu retournierenden und korrekt verpackten Material angebracht werden muss. Dieses Label ist erforderlich, um eine reibungslose Verarbeitung zu ermöglichen.

Bei nicht (korrekt) retournierten Waren bleibt die Rechnung zahlbar und es wird keine Gutschrift ausgestellt. Für Waren, die zu Unrecht oder ohne Retourlabel oder mit einem falschen Retourlabel zurückgesendet wurden, kann keine Gutschrift verlangt werden.



Wie bekomme ich das defekte Teil zurück zu Renson?

Wenn ein Teil zur Rücksendung angefordert wird, ist es für alle Beteiligten wichtig, dass die Rücksendung schnell und reibungslos abgewickelt wird.

Wenn die Serviceanfrage von Ihrem Händler bearbeitet wurde, wird er Ihnen Anweisungen geben, das zurückzusendende Teil über ihn zu liefern. Er wird sich auch um die Verwaltung Ihres Antrags und Ihrer Rücksendung kümmern. Sie müssen sich nicht an Renson wenden.

Wenn die Serviceanfrage direkt an Renson geht und die Rücksendung nicht von einem Händler abgeholt wird, kann in Einzelfällen eine Abholung des defekten Teils durch Renson organisiert werden.

In diesem Fall befolgen Sie bitte die Anweisungen von Renson oder dem beauftragten Transportunternehmen, bestätigen Sie die Abholung und stellen Sie sicher, dass das abzuholende Teil ordnungsgemäß vorbereitet ist. Dies hilft uns, Ihre Anfrage so effizient wie möglich zu bearbeiten.

4.1.4. NACHVERFOLGUNG IHRER SERVICEANFRAGE UND HINZUFÜGEN VON INFORMATIONEN

Eine bestehende Serviceanfrage, die in e-REPS registriert ist, kann auch dort verfolgt werden. Wenn sich der Status ändert, wird unter der Anfrage eine Zeile mit einer Anmerkung hinzugefügt, und der Status angepasst. Gleichzeitig wird eine E-Mail an den Anfragesteller gesendet. Sie können gegebenenfalls auch auf diese E-Mail antworten. Die Antwort wird zur Serviceanfrage auf e-REPS hinzugefügt, wobei Sie aber vorzugsweise über die e-REPS-Plattform selbst kommunizieren.



Die Kommunikation über eine Serviceanfrage läuft auf diese Weise vollständig über e-REPS. Wenn Sie nach der Registrierung Ihrer Serviceanfrage noch Informationen hinzufügen müssen, ist dies möglich, indem Sie in e-REPS rechts in der Zeile der Serviceanfrage "Nachricht beantworten/hinzufügen" wählen. Wenn eine Anfrage verarbeitet ist, erhält diese Anfrage den Status ABGESCHLOSSEN. Nach einem Monat wird diese Anfrage endgültig geschlossen und Sie können nicht auf dem üblichen Weg reagieren. Wenn Sie doch noch kommunizieren möchten, öffnen Sie vorzugsweise eine neue Serviceanfrage auf e-REPS. Direkte E-Mails an den Service werden nicht geöffnet oder weiter bearbeitet.

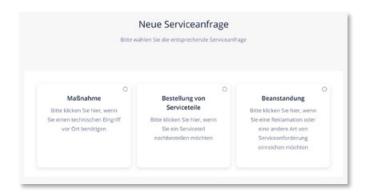
4.2. EINE SERVICEANFRAGE FÜR EIN PRODUKT, FÜR DAS SIE NORMALERWEISE RIO VERWENDEN

4.2.1. EINE SERVICEANFRAGE AUF RIO STARTEN

 Gehen Sie von Ihrer Startseite zu Ihrem Dashboard und klicken Sie dort auf "Neue Serviceanfrage".



 Sie finden hier dieselben 3 Serviceoptionen, wie in Kapitel 2 erläutert. Wählen Sie eine der 3 Serviceoptionen



• Auf dem folgenden Bildschirm wählen Sie die korrekte Referenz der Originalbestellung, für die Sie eine Serviceanfrage einreichen möchten.



Vor 1. Januar 2021 gelieferte Outdoor-Produkte.

Wenn Ihre Originalbestellung aus der Zeit vor Januar 2021 stammt, werden Sie diese Referenz nicht auf RIO finden, aber Sie können über den angegebenen Link zu e-REPS weitergeleitet werden.



Sie können Ihre Serviceanfrage eingeben, wie in Kapitel 4.1 beschrieben. Ein Servicemitarbeiter wird Ihre Anfrage bearbeiten und über Ihre Anfrage über die RIO-Plattform kommunizieren, über "Gespräche".



Wenn Ihre Bestellung nach 1. Januar 2021 geliefert wurde, wird RIO die Referenz oder die ID automatisch erkennen und ausfüllen, und Sie können Ihre Serviceanfrage vollständig in RIO bearbeiten.



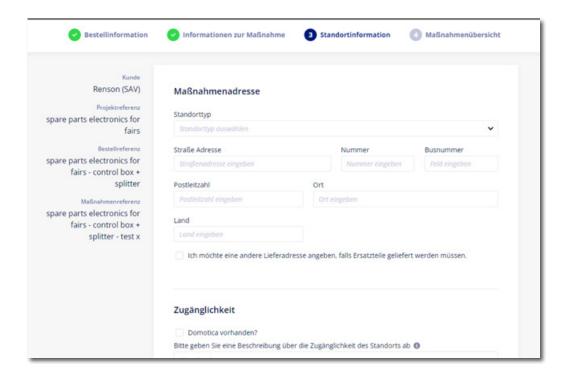
4.2.2. IHRE SERVICEANFRAGE MIT DEN NÖTIGEN ANGABEN ERGÄNZEN

Auf den folgenden Bildschirmen werden Sie bei der Eingabe Ihrer Serviceanfrage interaktiv begleitet.

Anforderung eines Einsatzes

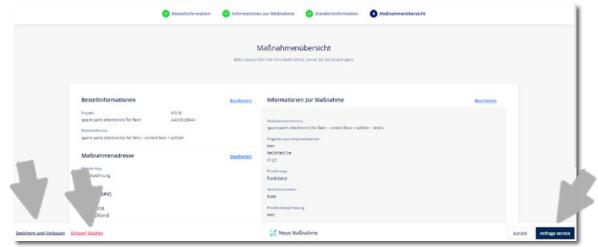
Beginnen Sie mit der Markierung des Originalproduktes aus der angebotenen Liste.

Sobald Sie die korrekte Originalreferenz angegeben haben, werden Sie Schritt für Schritt gebeten, die entsprechenden Informationen hinzuzufügen, um den Einsatz möglichst korrekt einplanen zu können. Fügen Sie Ihrer Anfrage eine deutliche eigene Referenz hinzu. Sie können auch die nötigen unterstützenden Dateien hochladen und die Baustellenadresse angeben.



Führen Sie diese Eingabe möglichst detailliert aus. Detaillierte Informationen sind wichtig für den Erfolg des Einsatzes.

Wenn Sie alle Schritte durchlaufen haben, bekommen Sie eine Übersicht über die Einsatzanforderung. Kontrollieren Sie alles ein letztes Mal und klicken Sie auf "Service anfordern", um den Service tatsächlich an unsere Servicemitarbeiter zu senden.



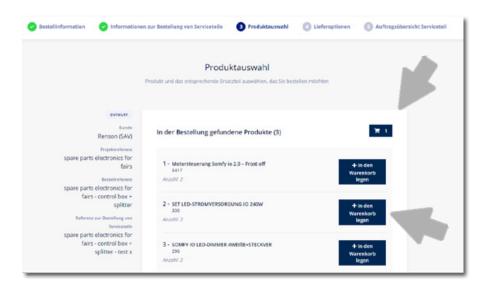
Möchten Sie die Anfrage vorläufig speichern, um sie später definitiv zu senden, klicken Sie "Speichern & Schließen" an. Wenn Sie die Anfrage nicht mehr benötigen, klicken Sie auf "Entwurf löschen".

Serviceteil-Anfrage

Auch für eine Serviceanfrage beginnen Sie mit der Originalreferenz.

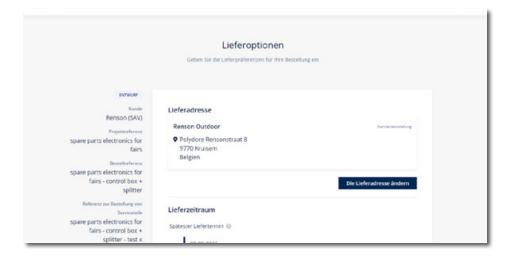
In 5 Schritten wird gebeten, Daten einzugeben, die eine reibungslose Verarbeitung ermöglichen. Seien Sie so detailliert wie möglich, nutzen Sie die Möglichkeit, Dateien hochzuladen und der Anfrage eine eigene deutliche Referenz zu geben. In der Problembeschreibung können Sie die nötige Erläuterung oder Zusatzinformationen für unsere Servicemitarbeiter angeben.

Auf einem dritten Bildschirm erscheinen die Teile, die Sie selbst anfordern können. Bei einigen Teilen wird eine Zeichnung hinzugefügt, damit Sie sich vergewissern können, dass Sie das korrekte Teil anfordern. Legen Sie die gewünschten Teile in den Warenkorb, indem Sie neben die Teile klicken. Sie sehen, dass diese Ihrem Warenkorb hinzugefügt werden.



Auf dem folgenden Bildschirm können Sie auf Wunsch die standardmäßige Lieferadresse anpassen. Bitte beachten Sie, dass eventuelle zusätzliche Kosten hierfür in Rechnung gestellt werden.

Sie können hier auch die angebotene Lieferperiode verschieben, wenn Ihnen dies besser passt.

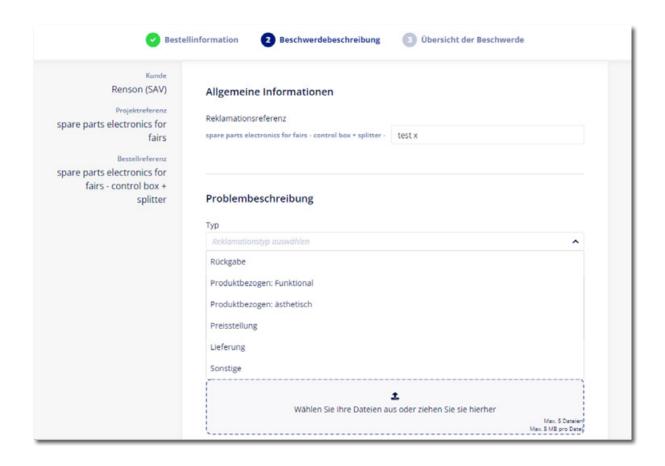


Nach einer letzten Kontrolle der Bestelldaten bestätigen Sie die Anfrage, indem Sie "Service anfragen" anklicken. Sie können die Anfrage auch vorläufig speichern oder löschen.

Allgemeine Reklamation eingeben

Wenn Sie nicht spezifisch ein Ersatzteil oder einen Einsatz benötigen, sondern ein Problem mit einer bestehenden Referenz melden möchten, beginnen Sie ebenfalls mit der Originalreferenz.

Die zusätzlichen Informationen, die wir hier verlangen, sind beschränkt, aber deshalb nicht weniger wichtig. Neben der Angabe einer Reklamationsart ist es wichtig, deutlich das Problem und die Erwartung zu beschreiben und wo möglich die nötigen Dateien hochzuladen.

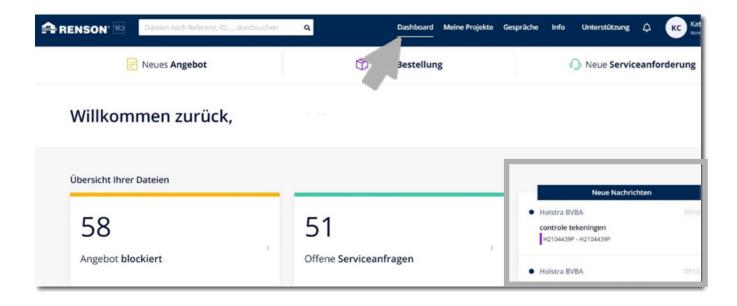


4.2.3. NACHVERFOLGUNG IHRER SERVICEANFRAGE IN RIO

Alle Serviceanfragen für Produkte, die Sie normalerweise über RIO bestellen, werden in RIO selbst verfolgt. Auch wenn Sie zu e-REPS weitergeleitet werden, wird die Kommunikation über RIO erfolgen. Sorgen Sie stets dafür, dass Sie spezifisch auf das richtige Gespräch reagieren, sodass dies direkt zum richtigen Servicemitarbeiter gelangt, der Ihre Anfrage bearbeitet.

Sie können den Kommunikator oben auf Ihrem Startbildschirm über die Menüwahl 'Gespräche' aktivieren. Indem Sie diesen anklicken, gelangen Sie zur Übersicht über alle offenen Gespräche.

Um spezifisch die offenen Gespräche über Serviceanfragen zu öffnen, haben Sie jetzt auf dem Dashboard eine Übersicht über die offenen Gespräche, mit einer Übersicht über die neuen Gespräche über Serviceanfragen. Sie können hier klicken, um direkt zur Gruppe dieser Gespräche weitergeleitet zu werden und das richtige Gespräch auszuwählen und darauf zu antworten.



Um direkt zur richtigen Kommunikation über eine bestimmte Serviceanfrage zu gelangen, geben Sie in der Suchleiste ganz oben die Referenz des richtigen Projektes oder der richtigen Serviceanfrage ein. Wenn Sie die Serviceanfrage öffnen, können Sie auf ein laufendes Gespräch antworten oder können sie auch über die 3 Punkte ganz oben ein neues Gespräch über diese Serviceanfrage beginnen.



4.3. EINE SERVICEANFRAGE ÜBER DAS PROFESSIONELLE PORTAL ERFASSEN

4.3.1. EINE SERVICEANFRAGE ÜBER DAS PROFESSIONELLE PORTAL EINLEITEN

Wenn Sie ein gewerblicher (direkter oder indirekter) Renson-Kunde sind, aber (noch) keinen Zugang zu einer unserer e-Commerce-Plattformen e-REPS oder RIO haben, können Sie noch stets eine Serviceanfrage über das professionelle Portal auf unserer Website renson.eu einleiten:



Auf dem Professionellen Portal nehmen Sie auf dem Menü die Option Service:



Auf diese Weise gelangen Sie zu demselben Serviceanfrage-Formular, wie in Kapitel 4.1 beschrieben.

4.3.2. SCHRITT FÜR SCHRITT ZU IHRER ANFRAGE

Sie folgen denselben 3 Schritten wie in Kapital 4.1.2 beschrieben.

Wenn Sie vom Professionellen Portal ausgehen, gibt es jedoch einige grundlegende Unterschiede.

Im Voraus ausgefüllte Wahlfelder.

Die Anfrage geht nicht von der kommerziellen Plattform aus. Dadurch entgehen uns auch grundlegende Informationen von Ihnen als Antragsteller. Seien Sie darum bei der Eingabe der nötigen Daten sehr sorgfältig, mit besonderer Aufmerksamkeit für die Problembeschreibung und den Verweis auf die richtige Referenz. Dies ist entscheidend für eine reibungslose Bearbeitung Ihrer Anfrage.

Garantienummern

Bei einer Anfrage über das Professionelle Portal haben wir keine Übersicht über die Originalbestellungen und die damit verknüpften Garantienummern.

Es ist wichtig, dass Sie die korrekte Garantienummer angeben (manuell). Wenn Sie diese nicht haben, sorgen Sie für eine deutliche und eindeutige Referenz oder Hinweis auf das richtige Produkt.

Direkter oder indirekter Kunde

Beim Formular auf dem Professionellen Portal müssen Sie korrekt angeben, ob Sie direkt bei Renson oder über einen Händler kaufen.

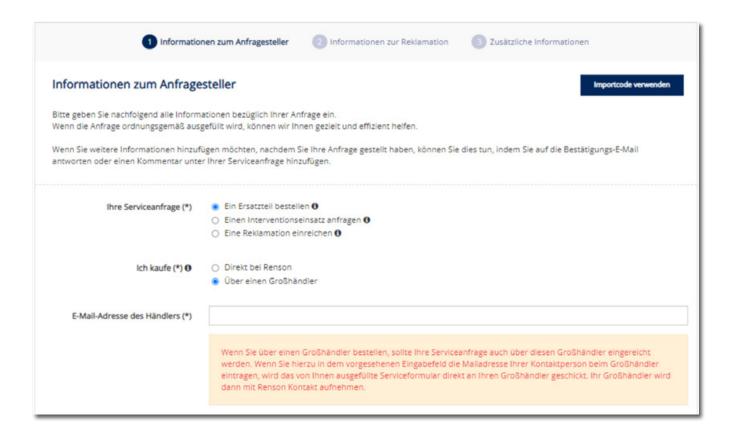
Wenn Sie ein direkter Kunde sind, ersuchen wir Sie, zur Verifikation Ihre Kundennummer einzugeben.

Wenn Sie ein indirekter Kunde sind, ersuchen wir Sie, die E-Mail-Adresse Ihrer Kontaktperson anzugeben.

Diese benötigen wir, um die Kontaktperson über Ihre Anfrage zu informieren.

Bitte beachten Sie, dass die Anfrage nicht zu Renson selbst gelangt, sondern in die Mailbox der E-Mail-Adresse, die Sie hier angeben. Auf diese Weise geben wir Ihrem Lieferanten die Möglichkeit, das Problem an der Quelle zu lösen.

Möchten Sie die Hilfe von Renson in Anspruch nehmen, kann er auf Basis Ihrer Anfrage das Problem bei Renson ansprechen und Sie auf dem Laufenden halten.



4.3.3. NACHVERFOLGUNG PER E-MAIL

Da die Anfrage nicht auf der e-Commerce-Plattform eingegeben wird, verläuft die Nachbearbeitung nicht über die kommerzielle Plattform. Wenn Sie mit dem Servicemitarbeiter kommunizieren möchten, antworten Sie auf die E-Mail, die Sie zur Bestätigung Ihrer Anfrage erhalten haben.

Senden Sie keine direkte E-Mail, denn diese wird nicht geöffnet oder bearbeitet.



RENSON® Headquarters Maalbeekstraat 10, IZ 2 Vijverdam, B-8790 Waregem, Belgium Tel. +32 56 30 30 00 info@renson.eu www.renson.net











