



ISOLED WISSEN

RMA - TOOL
RETURN
MERCHANDISE
AUTHORIZATION

ISOLED[®]

CUSTOMISED LIGHT SOLUTIONS



WISSEN

ISOLED®

CUSTOMISED LIGHT SOLUTIONS

RMA – SERVICE IS OUR SUCCESS

Ihr Qualitätsanspruch ist unser Prüfstein

ISOLED® Markenprodukte sind von geprüfter Qualität, erfüllen strengste Qualitätskriterien und sind für den gewerblichen Einsatz konzipiert. Sie überzeugen mit ihren Leistungswerten und ihrer Langlebigkeit. Selbstverständlich gewähren wir Ihnen trotzdem auf alle Produkte eine Garantie entsprechend unserer Garantiebedingungen.

Rasche und unbürokratische Lösungen mit RMA

Als serviceorientiertes Unternehmen ist es uns ein besonderes Anliegen, unseren Kunden und Partnern einen zusätzlichen Mehrwert und Sicherheit zu bieten. RMA steht für „Return Merchandise (auch Material) Authorization“ und beschreibt die Abwicklung von Retouren. Unsere oberste Maxime ist die rasche und möglichst unbürokratische Lösung Ihrer Beanstandung. So vermeiden wir Unterbrechungen und Ausfälle in Ihren Gebäuden und Anlagen.

Vertrauen Sie Ihrem ISOLED® Profi im Vertriebsaußendienst

Im Falle einer Beanstandung kontaktieren Sie umgehend Ihren ISOLED® Vertriebsaußendienstmitarbeiter. Betrachten Sie ihn nicht nur als Ihren Berater und Fachmann für LEDs. Als Bindeglied zwischen Ihnen und dem Stammhaus ISOLED® unterstützt er Sie selbstverständlich auch während der gesamten RMA-Abwicklung.

Der Vertriebsaußendienst und die RMA-/QS-Abteilung von ISOLED® sind mit umfangreicher technischer sowie kaufmännischer Kompetenz und dem entsprechenden Handlungsfreiraum ausgestattet, um bei einer Beanstandung

- » schnell,
- » effektiv und
- » nachhaltig

lösungsorientierte Entscheidungen zu treffen.





WISSEN

ISOLED[®]

CUSTOMISED LIGHT SOLUTIONS

RMA-Tool: automatisierte Prozesse machen es möglich!

Bei über 2.300 Markenprodukten und mehr als 11.000 Kunden und Partnern in Europa ist es nur mit der Unterstützung von automatisierten Prozessen möglich, kundenorientierten und nachhaltigen Full-Service in bester Qualität anzubieten.

Das ISOLED[®] RMA-Tool ist die **zentrale Schnittstelle** zur Erfassung und Verfolgung von Beanstandungen aufgrund von

- » Transportschäden,
- » Fehl- oder Falschlieferungen,
- » optischen oder haptischen Mängeln,
- » Produktausfällen oder
- » Produktdefekten

und dient vordergründig der Abklärung und Freigabe von Garantie- und Gewährleistungsansprüchen.

24/7 für Sie verfügbar

Das RMA-Tool ist 24 Stunden an 7 Tagen der Woche unter **isoled.shop** verfügbar, es dient der Kommunikation und führt zu umgehender Bearbeitung der Beanstandung. Anhand der Referenznummer sowie des Barcodes werden die Fälle eindeutig dokumentiert, kommentiert und archiviert. Dies schafft gegenseitige Transparenz. Unsere Kunden und Partner haben jederzeit die Möglichkeit den RMA-Status zu ihrer Beanstandung einzusehen und damit auch zu verfolgen.

Vertauen ist gut, Kontrolle aber notwendig!

Parallel zur raschen Erledigung der Beanstandung zur vollsten Zufriedenheit des Kunden und Partners starten die internen Prüfverfahren zur Ermittlung der Ursache. Unsere reglementierte mehrstufige Qualitätssicherung prüft alle Beanstandungen, indem alle Qualitätsmerkmale aus

- » Produktentwicklung/-design,
- » Beschaffung,
- » Materialwirtschaft,
- » Produktion,
- » Vertrieb,
- » Logistik und
- » Prozessmanagement

herangezogen werden. Von der Fehllieferung bis hin zur beschädigten Umverpackung – die interne Qualitätsplanung hat das Ziel, die kundenbezogene Retouren-Quote so gering wie möglich zu halten bzw. mit den Erkenntnissen aus der Ursachenforschung Verbesserungen an den Produkten und Abläufen abzuleiten.



WISSEN

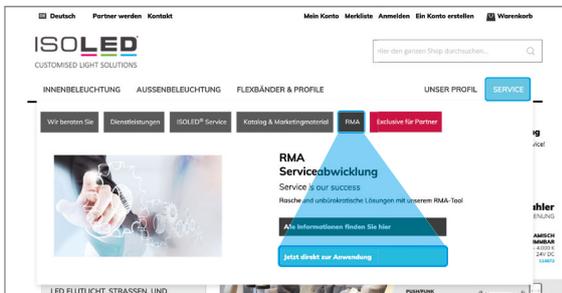
ISOLED®

CUSTOMISED LIGHT SOLUTIONS

RMA-Guide - Rasche und unbürokratische Lösungen mit unserem RMA-Tool

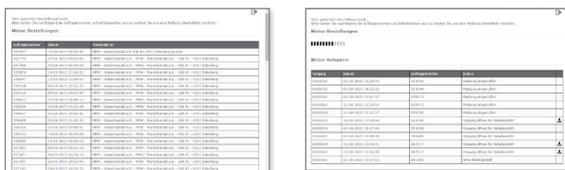
1. Gehen Sie auf die ISOLED® Bestellplattform **isoled.shop**

2. Fahren Sie mit Ihrer Maus über den Menü-Button „SERVICE“ und auf den Button „RMA“.



Geben Sie Ihre Lieferscheinnummer und Ihre PLZ ein und klicken Sie auf „Weiter“

3. In beiden Fällen gelangen Sie zu der Übersicht „Meine Bestellungen“ und „Meine Retouren“. Sie können nun Ihren Auftrag wählen, in dem sich der beanstandete Artikel befindet oder sich den Status Ihrer Retoure ansehen.



4. Neue Beanstandung: Wählen Sie die Bestellung und die entsprechende Bestellposition, in der sich der beanstandete Artikel befindet.



5. Nun folgen Sie bitte den Anweisungen und beschreiben Sie Ihre Beanstandung, indem Sie alle Felder sorgfältig ausfüllen. Sie können auch ein Foto hochladen.

Anmerkung: je genauer Ihre Beanstandung beschrieben ist (Foto-Uploads sind möglich), umso schneller und effizienter gestaltet sich die Abwicklung.



6. Mit dem Ausfüllen und Absenden des Formulars leiten Sie Ihre Retourenmeldung ein. Schließen Sie diesen Vorgang ab, indem Sie auf „Retoure anmelden“ klicken.

7. Nun ist Ihre Retourenmeldung erfasst und wird umgehend von unserem Qualitäts- und Produktmanagement bearbeitet.