



ISOLED SAPERE

RMA -
IL SERVIZIO
FA IL NOSTRO
SUCCESSO

ISOLED[®]

CUSTOMISED LIGHT SOLUTIONS



SAPERERE

ISOLED®

CUSTOMISED LIGHT SOLUTIONS

RMA – IL SERVIZIO FA IL NOSTRO SUCCESSO

La tua esigenza di qualità è la nostra pietra di paragone

I prodotti del marchio ISOLED® sono di qualità comprovata, conformi ai criteri di qualità più rigorosi e studiati per l'impiego commerciale. Convincono con i valori di rendimento e la durata. Per questo moti vo offriamo su tutti i nostri prodotti la garanzia secondo le nostre condizioni di garanzia.

Soluzioni rapide e senza complicazioni burocrati che con RMA

In qualità di azienda orientata al servizio, riteniamo nostro compito specifici co proporre a clienti e partner valore aggiunto e sicurezza supplementari. RMA è l'acronimo di "Return Merchandise (o anche Material) Authorizati on", ovvero "Autorizzazione alla resa di merce (o di materiale)"; definisce il processo per i prodotti resi. La nostra priorità massima è la soluzione rapida e priva di complicazioni burocratiche del compito assegnatoci dal cliente o del reclamo sollevato. Evitiamo così interruzioni e fermo delle attività negli edifici e negli impianti del cliente.

Il professionista ISOLED® del servizio vendite esterno merita fiducia

In caso di reclamo, contatta subito il collaboratore locale del servizio vendite esterno ISOLED®. Non considerarlo unicamente un consulente e uno specialista in materia di LED. Costituisce anche il punto di collegamento tra il cliente e la sede centrale ISOLED® e ovviamente ti supporta nel corso dell'intero processo RMA.

Il servizio vendite esterno e il reparto RMA/QS di ISOLED® dispongono di estese competenze tecniche e commerciali nonché dei gradi di libertà necessari per prendere decisioni

- » rapide,
- » efficaci
- » sostenibili

in merito alle misure risolutive da adottare nel caso di un reclamo.





SAPERERE

ISOLED®

CUSTOMISED LIGHT SOLUTIONS

Lo strumento RMA: possibile grazie a processi automatizzati

Con un marchio che conta oltre 2.300 prodotti e più di 11.000 clienti e partner in Europa, offrire un servizio completo, orientato al cliente e sostenibile, della migliore qualità è possibile solo grazie al supporto di processi automatizzati.

Lo strumento RMA ISOLED® costituisce l'interfaccia centrale per la rilevazione e il follow up di reclami dovuti a:

- » danni da trasporto,
- » mancate consegne o consegne errate,
- » difetti visivi o percepibili,
- » guasti del prodotto o
- » prodotti difettosi;

consente innanzitutto il chiarimento e l'autorizzazione delle richieste di prestazioni in garanzia.

24/7 disponibile per voi

Lo strumento RMA è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 all'indirizzo **isoled.shop** consente di comunicare il reclamo avviandone l'immediata gestione. Mediante il numero di riferimento e il codice a barre, i casi vengono documentati, commentati e archiviati in modo univoco e inconfondibile. Si crea così una reciproca trasparenza. I nostri clienti e partner hanno in qualunque momento la possibilità di visualizzare lo stato RMA del reclamo e di seguirne lo sviluppo.

Fidarsi è bene, ma controllare è meglio!

In parallelo alla risoluzione rapida del reclamo con completa soddisfazione del cliente e partner, hanno inizio le procedure interne di verifica per determinarne le cause. La nostra assicurazione qualità regolamentata a più stadi verifica tutti i reclami, esaminando le caratteristiche di qualità relative a sviluppo/design dei prodotti,

- » approvvigionamenti,
- » tecnica dei materiali,
- » produzione,
- » vendita,
- » logistica e
- » gestione dei processi

con approfondito dettaglio. Dalla mancata consegna fino all'imballo danneggiato, la pianificazione qualità interna ha l'obiettivo di ridurre al minimo la percentuale di resi dal cliente e di promuovere miglioramenti a prodotti e processi grazie alle conoscenze ottenute dalla ricerca sulle cause.



SAPERE

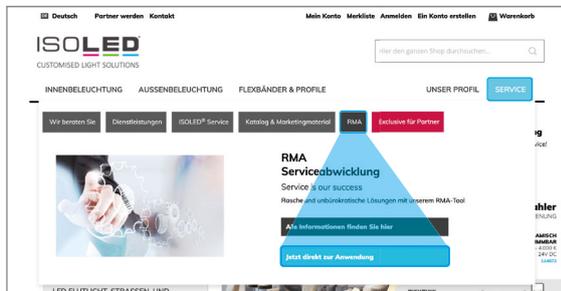
ISOLED®

CUSTOMISED LIGHT SOLUTIONS

RMA-Guide - Soluzioni svelte e non burocrati che con il nostro strumento RMA

1. Vai alla piattaforma ordini ISOLED® isoled.shop

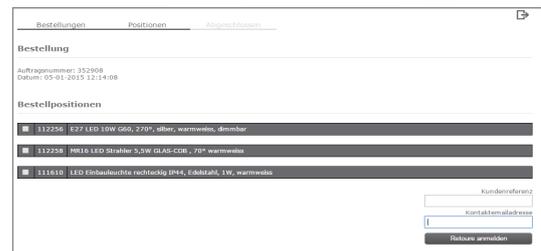
2. Muovi il mouse sul pulsante del menu „SERVICE“ e sul pulsante „RMA“.



Digita il numero della bolla di consegna e il tuo CAP e clicca su „avanti“

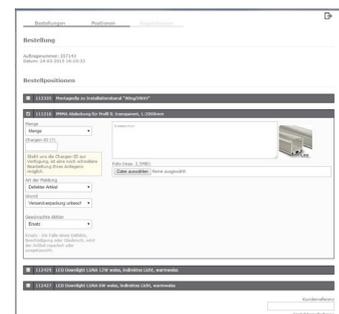
3. In entrambi i casi vai al sommario „i miei ordini“ e „i miei recessi“. Ora puoi selezionare la spedizione nella quale si trova l'articolo reclamato o puoi consultare lo stato dei tuoi recessi.

4. Nuova reclamazione: seleziona l'ordine e la posizione dell'articolo reclamato all'interno dell'ordine.



5. Poi segui le istruzioni e descrivi la tua reclamazione, nella quale occorre riempire ogni campo accuratamente. Puoi anche caricare una foto.

Nota: una reclamazione descritta in precisione (è anche possibile allegare foto) porta a una esecuzione più veloce ed efficiente.



6. Occorre solamente riespire e spedire il modulo per inoltrare la domanda di recesso. Porta la procedura a termine cliccando su „noti fi ca recesso“.

7. La domanda di recesso è completata e verrà subito elaborata dai nostri amministratori della qualità e del prodotto.