

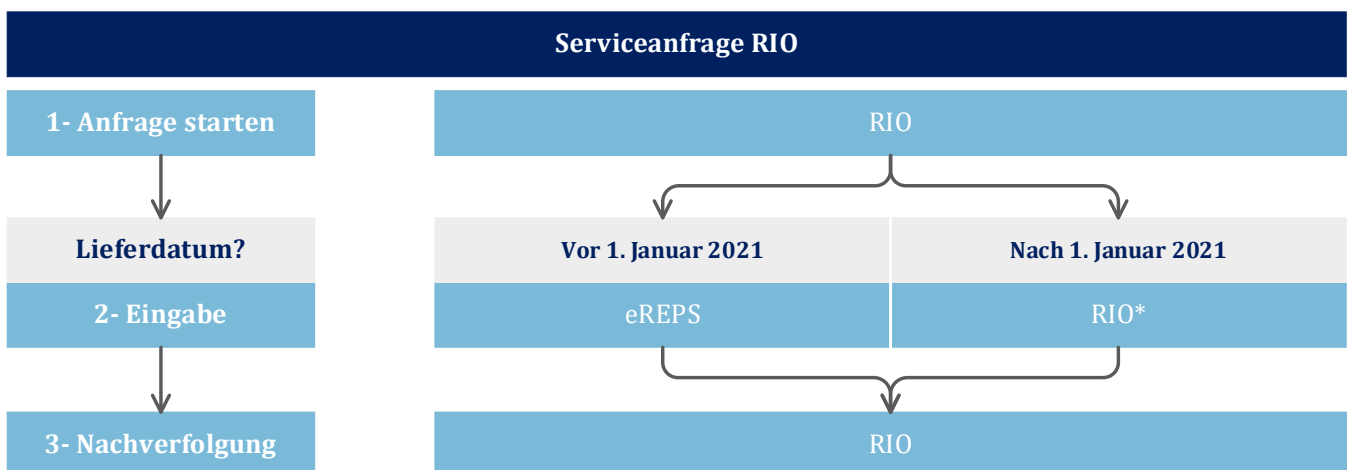


Lieber Kunde,

Wir hoffen, dass Sie Ihre Angebote und Aufträge bereits erfolgreich in die neue Renson Outdoor Bestellplattform RIO eingeben. Wie in unserer Go-Live-Kommunikation versprochen, möchten wir Sie nun darüber informieren, wie Ihre **Serviceanfragen** ab jetzt **in RIO** ablaufen werden.

1. Was ändert sich bei Serviceanfragen?

Alle Serviceanfragen werden ab sofort in RIO gestartet und auch nachverfolgt. Im folgenden Diagramm sehen Sie, wie sich der Prozess in Abhängigkeit vom Lieferdatum Ihrer ursprünglichen Bestellung unterscheidet (eReps vs. RIO). Für jede Anwendung sind der Typ, der Status und die Begleitdokumente (z. B. Auftragsbestätigung, Berichte) in RIO sichtbar.



* In diesem Fall wird die **Garantienummer** in RIO automatisch hinzugefügt, nachdem Sie Ihren Projekt- oder Kundennamen und die Auftragsreferenz am Anfang Ihrer Anwendung eingegeben haben (siehe Abbildung unten).

Kunde

ID oder Name suchen ▼

Referenz oder ID

Referenz/ID auswählen oder eingeben ▼

ℹ Wenn Sie Ihre Bestellung in eREPS erstellt haben, folgen Sie bitte [dieser Link](#) um einen Serviceauftrag auf eREPS aufzugeben

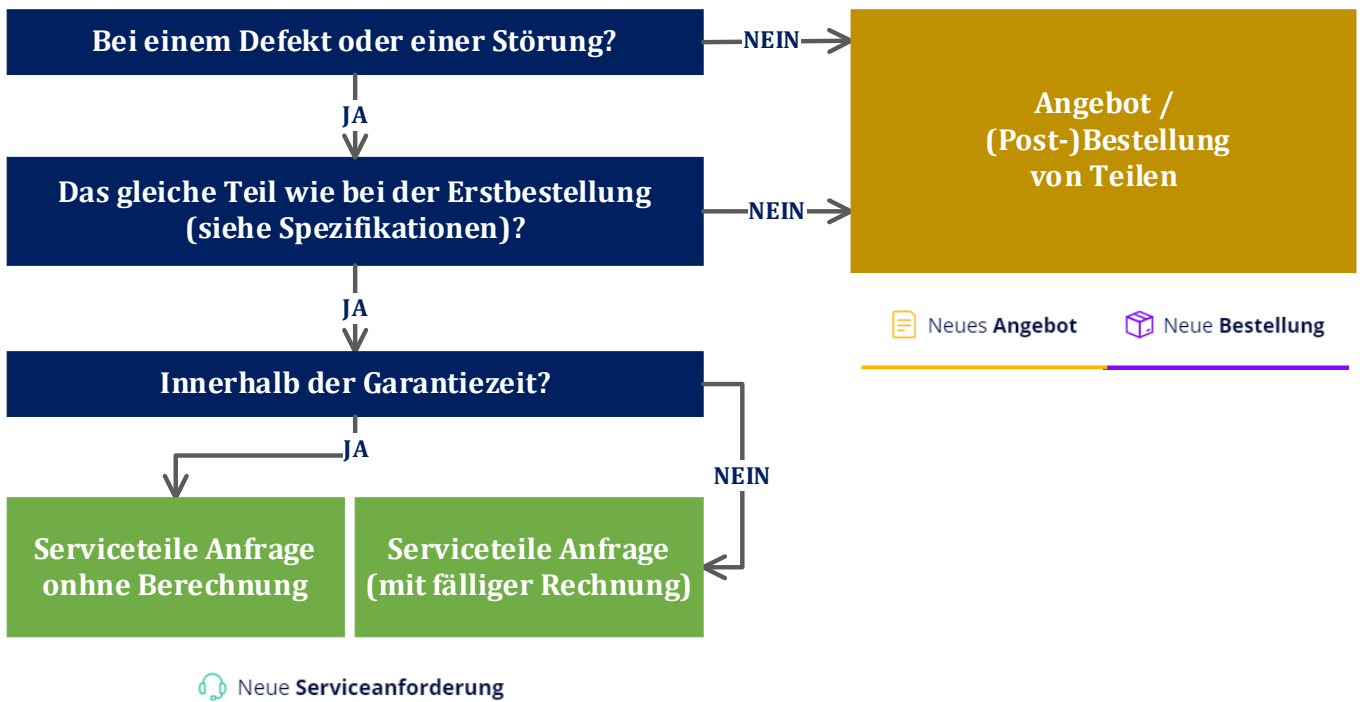
2. Wann wählen Sie welche Art von Serviceanfrage in RIO aus?

Neue Serviceanfrage		
Maßnahme	Bestellung von Serviceteile	Beanstandung
<p>Sie haben keine genaue Vorstellung von der Lösung des Problems/Defekts vor Ort und möchten die Hilfe eines Renson-Technikers in Anspruch nehmen.</p>	<p>Sie wissen genau, wie und mit welchen Teilen das Problem/der Defekt behoben werden kann und können sofort zur Bestellung übergehen.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sie wissen nicht genau, wie und mit welchen Teilen das Problem/der Defekt behoben werden kann. 2) Sie wissen nicht, ob ein Renson-Techniker vor Ort erforderlich sein wird. 3) Sie möchten eine weitere Reklamation einreichen.

3. Wie unterscheidet sich eine Serviceteil-Anforderung von einer regulären (Post-) Bestellung?

Ein Serviceteil sollte im Falle eines Defekts oder einer Fehlfunktion angefordert werden, wenn Sie ein Teil mit den gleichen Eigenschaften wie bei der ursprünglichen Bestellung benötigen - unabhängig davon, ob es innerhalb der Garantiezeit liegt oder nicht. In allen anderen Fällen bitten wir Sie, eine (extra) Bestellung aufzugeben.

Eine **schematische Darstellung** dazu finden Sie unten.



Die **aktuellen Konditionen und Gebühren** finden Sie in den Preislisten 2021, die wir Ihnen Ende Oktober [hier auf unserem Profi-Portal](#) (oder [hier bei Renson-Kunden](#)) mitgeteilt haben.

Wichtige Informationen zu Bearbeitungs- und Lieferzeiten

Vorrätige Serviceteile, die keine Bearbeitung erfordern, werden sofort nach Bestellung geliefert. Aufgrund der Inbetriebnahme unserer neuen Produktionsstätte wird die Lieferzeit für die **konfigurierbaren Serviceteile** vorübergehend länger als üblich sein.

Bestellung Konfigurierbare Serviceteile	Deadline für die Lieferung
Vor 31. Dezember 2020	Ende Februar
Im Januar und Februar	Ende März

Wir hoffen, Sie ausreichend informiert zu haben. Sollten Sie noch Fragen haben, zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren. Viel Erfolg!

Paul Renson