



1. Juli 2009

Philips Gerätereparaturen

Abwicklung von Reparaturen und Garantiefällen für Philips Geräte.

Neuer Service-Prozess per 1. Juli 2009

Softtrend vereinfacht den Service-Prozess für Philips Diktiergeräte. Ab 1. Juli 2009 werden alle Reparaturen und Garantiefälle über die Serintech AG abgewickelt.

Serintech ist seit April 2009 Service-Center für Philips Speech Processing und verantwortlich für den Service von Philips Speech Processing Produkten in der ganzen Schweiz.

Defekte Diktiergeräte von Philips können per sofort DIREKT durch den Endkunden an Serintech gesendet werden. Die Diktiergeräte-Spezialisten reparieren die Geräte innert Tagesfrist, falls die nötigen Ersatzteile verfügbar sind, und senden diese wieder zurück an den Kunden.

ACHTUNG: Dieser Prozess gilt im Moment nur für Philips Geräte. Bitte senden Sie defekte Geräte von Olympus wie bisher an Softtrend zur Abwicklung der Reparatur.

Service-Prozess Serintech AG

Endkunden und Händler können über das Online RMA Tool von Serintech AG einen RMA Auftrag generieren, Ausdrucken, Unterschreiben und dem Paket als Lieferschein beilegen (www.serintech.ch/rma).

Der RMA Service (Return Material Authorization) von Serintech bietet eine Schnittstelle zu Endkunden, Händlern und Hersteller und vereinfacht das Versenden von Geräten zur Reparatur oder zum Austausch wesentlich. Serintech übernimmt dabei die Koordination, Logistik, Garantieabklärungen und falls möglich Reparatur.

Der Endkunde profitiert dadurch von kürzeren Reparaturzeiten und muss in den meisten Fällen nicht mehrfach kontaktiert werden.

Vorgehen bei Reparaturfällen

Nutzen Sie folgenden Link zur Erfassung eines defekten Philips Gerätes:

www.serintech.ch/rma



The screenshot shows a web page for RMA (Return Merchandise Authorization) services. At the top left, there are flags for Germany and France, and navigation links for 'Home' and 'Tracking'. On the top right, logos for 'PHILIPS Dictaphone' and 'SANYO OLYMPUS' are displayed. The main heading is '→ RMA Auftrag erfassen'. Below this, there is a paragraph explaining the service: 'Dieser Service erlaubt Ihnen, online einen RMA Auftrag zu erstellen. Das dabei automatisch erstellte RMA Dokument dient sowohl als Lieferschein als auch zur Bestätigung zur RMA Vereinbarung.' This is followed by another paragraph: 'Falls Sie beim RMA Prozess Fragen haben oder Probleme feststellen oder nicht über einen Internet Zugang verfügen, stehen wir Ihnen gerne auch telefonisch zur Verfügung.' A bolded statement reads: 'Für ein RMA ist ein unterschriebenes RMA Dokument zwingend notwendig. Wenn Sie uns ein Gerät ohne RMA Dokument zuschicken, verlängert dies den Prozess unnötig.' Below this are three underlined links: 'Datenschutzerklärung', 'AGB', and 'Garantiebedingungen'. At the bottom, there is contact information: a telephone icon with 'TEL: +41 (0)44 800 85 00' and 'FAX: +41 (0)44 800 85 09', an envelope icon with 'Dictation Support-Center', 'c/o Serintech AG', 'Eichweg 3', and 'CH-8154 Oberglatt', and an '@' icon with the email address 'rma@serintech.ch'. The Serintech logo is at the bottom right.

Schritt 1: Klicken Sie auf das Philips Logo



Home Tracking

PHILIPS SANYO
Dictaphone OLYMPUS

Bitte wählen Sie die Marke des Produkts, das Sie retournieren möchten:
Schritt 1/6

PHILIPS Klicken Sie hier für Philips Produkte

Dictaphone Klicken Sie hier für Dictaphone Produkte

OLYMPUS Klicken Sie hier für Olympus Produkte

SANYO Klicken Sie hier für Sanyo Produkte

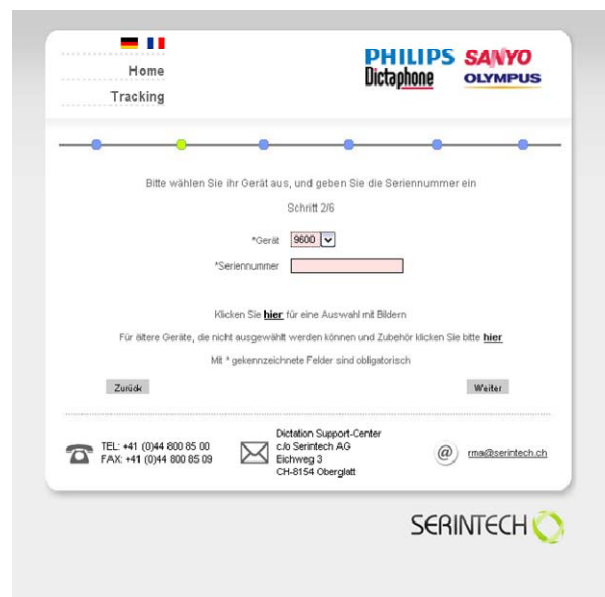
TEL: +41 (0)44 800 85 00
FAX: +41 (0)44 800 85 09

Dictation Support-Center
c/o Serintech AG
Eichweg 3
CH-8154 Oberglatt

rma@serintech.ch

SERINTECH

Schritt 2: Wählen Sie das Gerät aus der Liste und geben Sie die Seriennummer ein.



Home Tracking

PHILIPS SANYO
Dictaphone OLYMPUS

Bitte wählen Sie Ihr Gerät aus, und geben Sie die Seriennummer ein
Schritt 2/6

*Gerät: 9600

*Seriennummer:

Klicken Sie hier für eine Auswahl mit Bildern

Für ältere Geräte, die nicht ausgewählt werden können und Zubehör klicken Sie bitte hier

Mit * gekennzeichnete Felder sind obligatorisch

Zurück Weiter

TEL: +41 (0)44 800 85 00
FAX: +41 (0)44 800 85 09

Dictation Support-Center
c/o Serintech AG
Eichweg 3
CH-8154 Oberglatt

rma@serintech.ch

SERINTECH

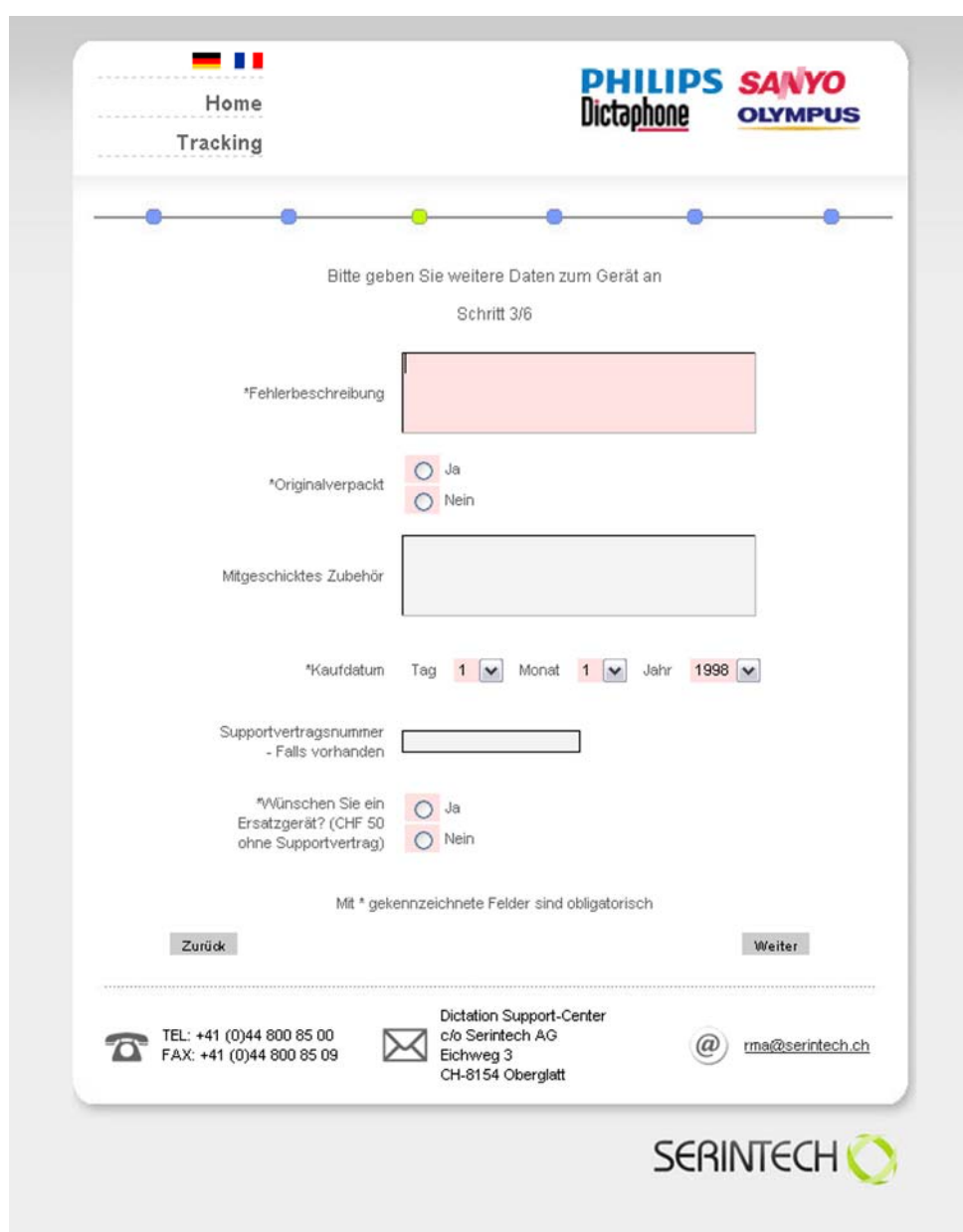


Die Seriennummer finden Sie am Gerät oder auf der Produktverpackung.

Falls Ihr Gerät nicht in der Liste ist klicken Sie bitte auf das hier in der zweitletzten Zeile.

Schritt 3: Eingabe von weiteren Daten zum Gerät

- Fehlerbeschreibung
- Originalverpackung (ja/nein)
- Mitgeschicktes Zubehör (solange nicht klar ist, dass der Defekt am Gerät liegt, senden Sie bitte auch Docking Station und Kabel mit zur Reparatur. Dies erleichtert das Auffinden der Fehlerquelle. Die mitgeschickten Zubehörteile bitte auflühren)
- Kaufdatum
- Supportvertragsnummer (falls vorhanden)
- Ersatzgerät (ja/nein)



Home
Tracking

PHILIPS Dictaphone SANYO OLYMPUS

Bitte geben Sie weitere Daten zum Gerät an
Schritt 3/6

*Fehlerbeschreibung

*Originalverpackt Ja Nein

Mitgeschicktes Zubehör

*Kaufdatum Tag Monat Jahr

Supportvertragsnummer
- Falls vorhanden

*Wünschen Sie ein Ersatzgerät? (CHF 50 ohne Supportvertrag) Ja Nein

Mit * gekennzeichnete Felder sind obligatorisch

Zurück Weiter

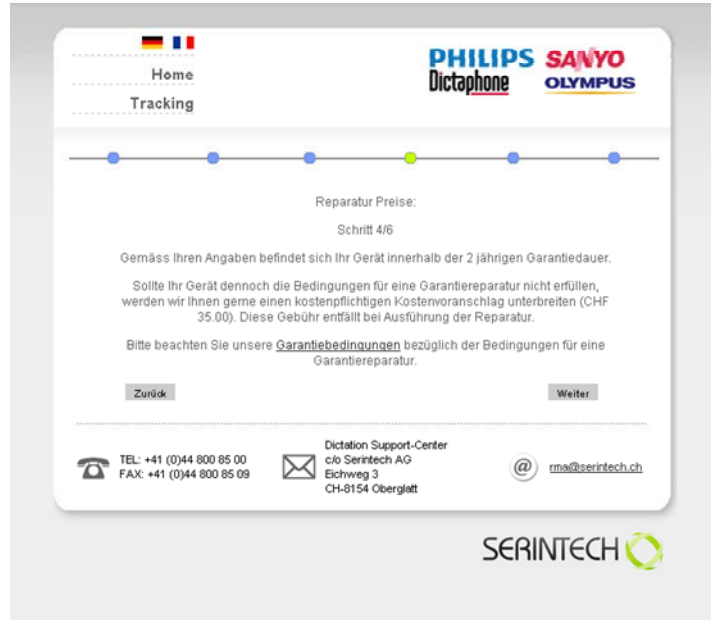
TEL: +41 (0)44 800 85 00
FAX: +41 (0)44 800 85 09


Dictation Support-Center
c/o Serintech AG
Eichweg 3
CH-8154 Oberglatt

rma@serintech.ch

SERINTECH



Schritt 4: Information über den voraussichtlichen Reparaturpreis





[Home](#)

[Tracking](#)



Reparatur Preise:
Schritt 4/6


Gemäss Ihren Angaben befindet sich Ihr Gerät innerhalb der 2 jährigen Garantiedauer.


Sollte Ihr Gerät dennoch die Bedingungen für eine Garantiereparatur nicht erfüllen, werden wir Ihnen gerne einen kostenpflichtigen Kostenanschlag unterbreiten (CHF 35.00). Diese Gebühr entfällt bei Ausführung der Reparatur.


Bitte beachten Sie unsere [Garantiebedingungen](#) bezüglich der Bedingungen für eine Garantiereparatur.

[Zurück](#)
[Weiter](#)

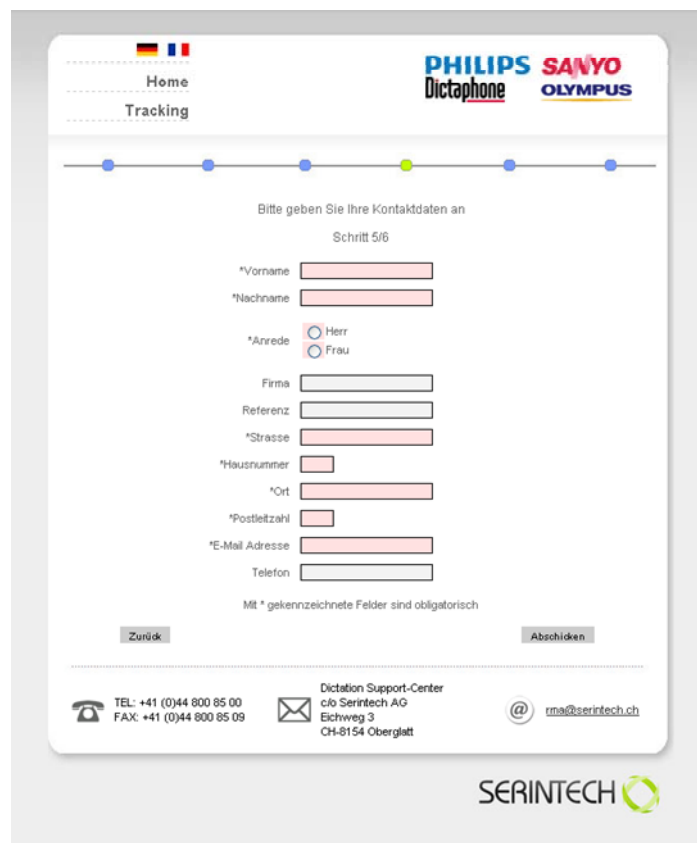
 TEL: +41 (0)44 800 85 00
 FAX: +41 (0)44 800 85 09


 Dictation Support-Center
 c/o Serintech AG
 Eichweg 3
 CH-8154 Oberglatt

 rma@serintech.ch

SERINTECH 



Schritt 5: Eingabe der Kontaktdaten





[Home](#)

[Tracking](#)

Bitte geben Sie Ihre Kontaktdaten an
Schritt 5/6

*Vorname

*Nachname

*Anrede Herr
 Frau

Firma

Referenz

*Strasse

*Hausnummer

*Ort



*Postleitzahl


*E-Mail Adresse


Telefon


Mit * gekennzeichnete Felder sind obligatorisch

[Zurück](#)
[Abschicken](#)

 TEL: +41 (0)44 800 85 00
 FAX: +41 (0)44 800 85 09

 Dictation Support-Center
 c/o Serintech AG
 Eichweg 3
 CH-8154 Oberglatt

 rma@serintech.ch

SERINTECH 

Schritt 6: RMA Dokument wird erstellt und gilt zugleich als RMA Bestätigung wie auch als Lieferschein für das Gerät. Senden Sie Ihr Gerät inklusive RMA-Dokument an Serintech.

Bei Fragen zum RMA Prozess wenden Sie sich bitte an:

Dictation Support-Center
c/o Serintech AG
Eichweg 3
CH-8154 Oberglatt
TEL: +41 (0)44 800 85 00
FAX: +41 (0)44 800 85 09