



SCANLAB Reparatur Portal

Agenda

- 1. Allgemeines**
- 2. Registrierung/Anmeldung**
- 3. Ansicht**
 - Startseite Reparaturportal
 - Ansicht der Reparaturen
- 4. Neuanlage von Reparaturanfragen**
- 5. Besonderheiten bei der Neuanlage**
 - Artikel ohne Seriennummer
 - Optikkomponente
 - Seriennummer nicht in der Kundenproduktliste
- 6. Reparatüreingang ohne vorherige Anmeldung**
- 7. Vorteile**

1. Allgemeines

Allgemeines

- Einführung am **01.07.2025** als Web-Portal
 - zur Anmeldung von Kunden-Reparaturrücksendungen
- Automatische Erstellung eines Rücksendeauftrags für jede Reparatur
 - Rücksendeschein (RMA) wird generiert und zugeschickt
- Registrierung der Rücksendung durch Annahme in der SCANLAB-Warenannahme
 - Start des Reparaturprozesses

2. Registrierung/Anmeldung

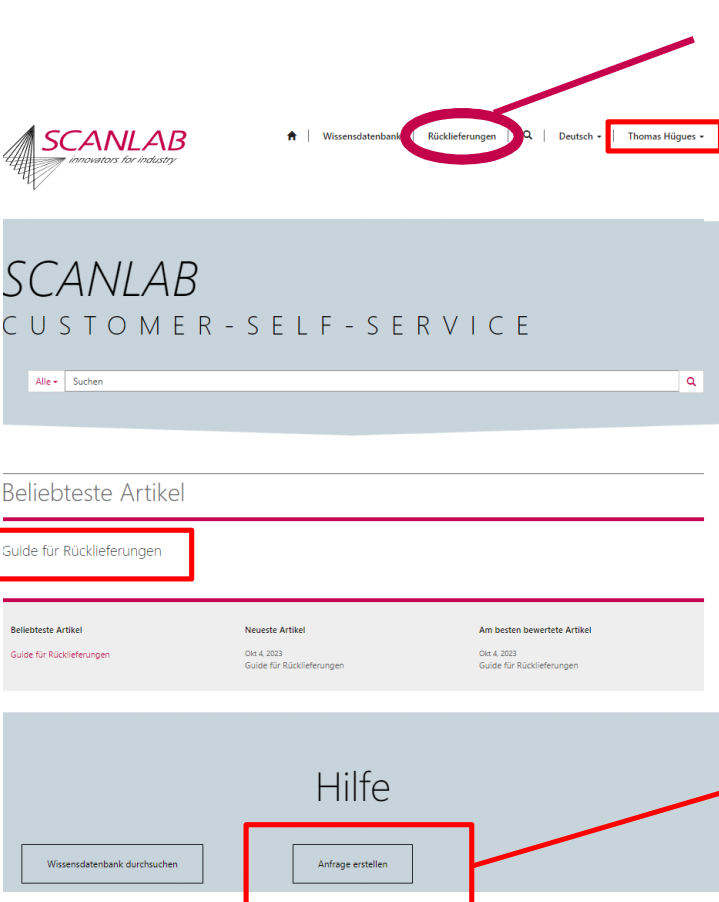
Registrierung/Anmeldung

- Zuständige Kontakte erhalten Zugang zum Portal
 - Anfrage an CustomerService@scanlab.de
 - mehrere Kontakte pro Kunde & Sammel-E-Mail möglich
- Bereitstellung des Kundenzugangs über E-Mail
 - Einladungslink
- Zuerst Registrierung erforderlich
- Anmeldung im Anschluss via E-Mailadresse und Passwort
- zentraler Link auf der SCANLAB Homepage
 - unter „Reparaturen und Rücklieferungen“ + beim Sign In fürs SCANLAB Kundenportal

3. Ansicht

Ansicht

Startseite Reparaturportal



The screenshot shows the SCANLAB Customer Self-Service portal. The header includes the SCANLAB logo, a home icon, a 'Wissensdatenbank' link, a 'Rücklieferungen' link (circled in red), a search icon, a language dropdown set to 'Deutsch', and a user profile dropdown for 'Thomas Hüges' (boxed in red). The main content area features a large header with the SCANLAB logo and 'CUSTOMER - SELF - SERVICE' text, followed by a search bar with a dropdown set to 'Alle' and a search button. Below this is a section titled 'Beliebteste Artikel' with a list of articles, including 'Guide für Rücklieferungen' (boxed in red). At the bottom, there is a 'Hilfe' section with two buttons: 'Wissensdatenbank durchsuchen' and 'Anfrage erstellen' (boxed in red).

Hier können Sie Ihre Reparaturaufträge einsehen

Hier können Sie Ihr Profil einsehen, Änderungen vornehmen und sich abmelden


Hier finden Sie eine Anleitung zum Erstellen einer Reparaturanfrage

Hier können Sie eine neue Anfrage erstellen

Ansicht

Ansicht der Reparaturen

Hier können Sie die Ansicht Ihrer Reparaturen auswählen (aktive/abgeschlossene/alle)



Startseite > Rücklieferungen

Rücklieferungen

Wie können wir Ihnen helfen?

×

z. B. Benutzeranmeldung schlägt fehl

Q

Web – Offene Anfragen / Abschlussdatum

Neue Anfrage eröffnen

Anfragenummer	RMA Nummer	Anfragetitel	Seriennummer	Name (Kundenprodukt)	Statusgruppe Betreff	Abschließen bis	Created On ↓
CS-0007839	RA006414	Dézi2 Test zum Löschen	20090290	varioSCAN de II 20i; ohne Optik	Warte auf Wareneingang	15.01.2025 10:40	▼
CS-0007835	RA006410	Dézi2 Test zum Löschen	20090290	varioSCAN de II 20i; ohne Optik	Warte auf Wareneingang	15.01.2025 08:37	▼
CS-0007803	RA006378	Test4 zum Löschen	20109987	varioSCAN de II 40i PR; 1030-1090nm Type 40-142-S	Warte auf Wareneingang	09.01.2025 15:05	▼

Hier können Sie eine neue Anfrage eröffnen

4. Neuanlage von Reparaturanfragen

Neuanlage von Reparaturanfragen

- „Titel“: Titelvergabe
- „Kundenprodukt“: Eingabe Seriennummer und Auswahl des Produkts aus der Liste
- Kostenpflichtiger Kostenvoranschlag?: ja/nein
- „Beschreibung“: Fehlerbeschreibung
- „Kundenreferenz“: optionale Angabe
- Upload von Dokumenten möglich

Neue Anfrage eröffnen

Titel *

Kunde *

SCANLAB GmbH

Kontakt *

Thomas Hüges

Kundenprodukt

Seriennummer

Artikel

Betreff

Auswählen

Kostenpflichtiger Kostenvoranschlag erwünscht? Wenn die Reparaturkosten 30% des Neupreises übersteigen, wird standardmäßig ein kostenfreier Kostenvoranschlag erstellt.

☒ Nein
 ☐ Ja

Beschreibung

Kundenreferenz

Eine Datei anfügen

Die maximal hochladbare Anzahl beträgt 5 Dateien, jede bis zu 90MB. Zu den unterstützten Dateien zählen image, video, txt, csv, zip, rar, xml, rtf, log, xps, xls, xls, doc, docx, ppt, pptx, pdf, pps.

Übermitteln

Abbrechen

Neuanlage von Reparaturanfragen

- Automatische Zusendung des RMA-Scheins per Mail *und* Ablage im Portal

Übersicht

Zeitleiste



vor 2 Monaten

Geändert am 10.03.2025
12:54

CE-Admin → SCANLAB GmbH

Erstellt von # CE-Admin

 RMA Report.pdf (217,25 KB)

Kommentar hinzufügen

Datei anfügen

Die maximal hochladbare Anzahl beträgt 14 Dateien, jede bis zu 50MB.

Hochladen

Aktualisieren



SCANLAB GmbH • Siemensstr. 2a • 82178 Puchheim • Germany

SCANLAB GmbH
Siemensstr. 2a
82178 Puchheim
Deutschland

Seite 1 von 1

Kontakt: Customer Service
Telefon: +49 89 800 746 0
E-Mail: service@scanlab.de
Kundennummer: 199100

Rücklieferschein RA006410

15. Jan. 2025

Pos.	Artikelnr.	Artikelbezeichnung	Menge	Gewicht
10	0142692	Ihre Artikelnummer: - varioSCAN de II 20i; ohne Optik SN: 20090290 Zolltarif Nr.: 90139080 Ursprung: Deutschland	-1,00	0,72 kg

Bitte hier abtrennen

>< -----

Rücksendungsnummer: RA006410



Artikelnummer:	Version:	Seriennummer:	Menge:
0142692	005	20090290	1



SCANLAB GmbH • Siemensstr. 2a • 82178 Puchheim
Tel. +49 (89) 800 746-0 • Fax +49 (89) 800 746-199
https://www.scanlab.de • info@scanlab.de
USt-IdNr.: DE 307 640 484 • DE AEOF 123931

Deutsche Bank, München (DEUTDEM)
EUR/USD: DE20 7007 0010 0403 4500 00
UniCredit Bank, München (HYVEDE33)
EUR: DE05 7002 0270 0044 6226 70

Geschäftsführung: Dr. Alexander
Roth (Sprecher), Christian Sommer,
Alexander Staudt, Dirk Thomas
Amtsgericht München: HRB 181538

Neuanlage von Reparaturanfragen

- Anbringung des RMA-Scheins außen am Paket + dem Paket beilegen
→ Reparatur bereit für Einsendung
- Einscannen des RMA-Dokuments in der SCANLAB-Warenannahme
→ Start der Statusverfolgung
→ Start der Reparatur-Prozessschritte
- Anzeige der Änderungen des Reparaturstatus im Portal

Startseite > Rücklieferungen > CS-0003932

RA 73147

Rücklieferung Aktiv – Analyse wird durchgeführt

Anfragendetails

Created On
13.12.2023 09:58

Zuletzt aktualisiert
29.02.2024 03:15

Kunde * Cajo Technologies Oy	Anfragetyp Rücklieferung
--	------------------------------------

Neuanlage von Reparaturanfragen

- Möglichkeit zur Nachsendung zusätzlicher Dokumente im Portal

Übersicht

Zeitleiste

vor etwa einem Tag
Geändert am 15.01.2025 10:42

CE-Admin → SCANLAB GmbH

Erstellt von # CE-Admin

RMA Report.pdf (216,08 KB)

vor etwa einem Tag
Geändert am 15.01.2025 10:41

Dézi Madar → # Portals-Scanlab-Customer-Service

Erstellt von # Portals-Scanlab-Customer-Service

17364315380534234151234950252835.jpg (3,37 MB)

Kommentare können hier hinzugefügt werden

Kommentar hinzufügen

Dokumente jeglicher Art können hier hochgeladen werden

Datei anfügen
Die maximal hochladbare Anzahl beträgt 13 Dateien, jede bis zu 50MB.

Upload

Aktualisieren

5. Besonderheiten bei der Neuanlage

Artikel ohne Seriennummer

- Manueller Eintrag der Seriennummer im Feld „Seriennummer“
- Möglichst genaue Beschreibung des Artikels im Feld „Beschreibung“
- zugehörige Artikelnummer wird nach Übermittlung der Anfrage von SCANLAB ermittelt
- Zusenden des RMA-Scheins nach Identifizierung

Neue Anfrage eröffnen

Titel *

Kunde *

Kundenprodukt

Seriennummer

Artikel

Betreff

Kontakt *

Optikkomponente

Sonstige Artikel

Kundenreferenz

Kostenpflichtiger Kostenvorschlag erwünscht? Wenn die Reparaturkosten 30% des Neupreises übersteigen, wird standardmäßig ein kostenfreier Kostenvorschlag erstellt.

Nein ☐ Ja ☐

Beschreibung

Eine Datei anfügen

Die maximal hochladbare Anzahl beträgt 5 Dateien, jede bis zu 90MB. Zu den unterstützten Dateien zählen image, video, .txt, .csv, .zip, .rar, .xml, .rtf, .log, .xls, .xlsx, .xls, .doc, .docx, .ppt, .pptx, .pdf, .pps.

Upload

Übermitteln Abbrechen

Optikkomponente

- Manueller Eintrag der genauen Bezeichnung oder Wellenlänge und Brennweite im Feld „Optikkomponente“
- Ergänzende Informationen unter „Beschreibung“ angeben
- zugehörige Artikelnummer wird nach Übermittlung der Anfrage von SCANLAB ermittelt
- Zusenden des RMA-Scheins nach Identifizierung

Neue Anfrage eröffnen

Titel *

Kunde *
SCANLAB GmbH

Kundenprodukt

Seriennummer

Artikel

Betreff
Auswählen

Kontakt *
Thomas Hügues

Optikkomponente

Sonstige Artikel
Auswählen

Kundenreferenz

Kostenpflichtiger Kostenvorschlag erwünscht? Wenn die Reparaturkosten 30% des Neupreises übersteigen, wird standardmäßig ein kostenfreier Kostenvorschlag erstellt.
☒ Nein ☐ Ja

Beschreibung

Eine Datei anfügen
Die maximal hochladbare Anzahl beträgt 5 Dateien, jede bis zu 90MB. Zu den unterstützten Dateien zählen image, video, .txt, .csv, .zip, .rar, .xml, .rtf, .log, .xls, .xlsx, .xls, .doc, .docx, .ppt, .pptx, .pdf, .pps.

Upload

Übermitteln Abbrechen

Seriennummer nicht in der Kundenproduktliste

- Manueller Eintrag der Seriennummer im Feld „Seriennummer“
- Produktbezeichnung unter „Beschreibung“ angeben
- zugehörige Artikelnummer wird nach Übermittlung der Anfrage von SCANLAB ermittelt
- Zusenden des RMA-Scheins nach Identifizierung

Neue Anfrage eröffnen

Titel *

Kunde *
SCANLAB GmbH

Kundenprodukt

Seriennummer

Artikel

Betreff
Auswählen

Kontakt *
Thomas Hugues

Optikkomponente

Sonstige Artikel
Auswählen

Kundenreferenz

Kostenpflichtiger Kostenvorschlag erwünscht? Wenn die Reparaturkosten 30% des Neupreises übersteigen, wird standardmäßig ein kostenfreier Kostenvorschlag erstellt.
☒ Nein ☐ Ja

Beschreibung

Eine Datei anfügen
Die maximal hochladbare Anzahl beträgt 5 Dateien, jede bis zu 90MB. Zu den unterstützten Dateien zählen image, video, .txt, .csv, .zip, .rar, .xml, .rtf, .log, .xls, .xlsx, .xls, .doc, .docx, .ppt, .pptx, .pdf, .pps.

Upload

Übermitteln Abbrechen

6. Reparatüreingang ohne vorherige Anmeldung

Reparatureingang ohne vorherige Anmeldung

- **Fall 1: Sie haben keinen aktiven Portalzugang**
 - Manuelle Anlage der Reparatur von SCANLAB bis Aktivierung
- **Fall 2: Sie haben bereits einen aktiven Portalzugang**
 - Kontaktaufnahme nach Eintreffen der Ware
 - Bitte um nachträgliches Anlegen der Anfrage, um Prozess einzuhalten
 - ! Reparatur wird erst begonnen, wenn die nachträgliche Anmeldung im Portal erfolgt ist !

7. Vorteile

Vorteile

- Zentraler Ort für alle Reparaturaufträge
- Verpackungshinweise / Handlungsanweisungen für Gefahrenstoffe auf RMA-Schein
→ ZnSe / Be-Komponente
- Anzeige Statusgrund im Portal
- Upload von Reparaturdokumenten

Weitere Hilfe benötigt?

**Bei Fragen können Sie sich jederzeit an CustomerService@scanlab.de wenden oder
an Ihren zuständigen Vertriebsingenieur**