



MAHAGROUP

RMA

Return Material Authorization

Kurzanleitung

BA102302_001-de

© MAHA Maschinenbau Haldenwang GmbH & Co. KG

Weitergabe sowie Vervielfältigung dieses Dokuments, Verwertung und Mitteilung seines Inhalts sind verboten, soweit nicht ausdrücklich gestattet. Zuwiderhandlungen verpflichten zu Schadenersatz. Alle Rechte für den Fall der Patent-, Gebrauchsmuster- oder Geschmacksmustereintragung vorbehalten.

Der Inhalt wurde sorgfältig auf Richtigkeit geprüft, trotzdem können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden. Abbildungen sind beispielhaft und können vom Originalprodukt abweichen. Technische Änderungen ohne Vorankündigung jederzeit vorbehalten.

Hersteller

MAHA Maschinenbau Haldenwang GmbH & Co. KG
Hoyen 20
87490 Haldenwang
Germany

Phone: +49 8374 585-0
Fax: +49 8374 585-590
Mail: maha@maha.de
Web: www.maha.de

Kundendienst

MAHA SERVICE CENTER
Maybachstraße 8
87437 Kempten
Germany

Phone: +49 8374 585-100
Fax: +49 8374 585-491
Mail: service@maha.de
Web: www.mahaservicecenter.de

Inhalt

| | | |
|-------|---|---|
| 1 | Programm aufrufen und RMA-Vorgang starten | 3 |
| 2 | RMA-Vorgang erstellen | 4 |
| 2.1 | System-Anmeldung | 4 |
| 2.2 | Zugang beantragen | 4 |
| 2.3 | Neuen Vorgang erstellen | 5 |
| 2.3.1 | RMA-Schritt 1 | 5 |
| 2.3.2 | RMA-Schritt 2 | 5 |
| 2.3.3 | Vorgang abschließen und Dokumente drucken | 7 |
| 2.4 | RMA-Info | 8 |
| 2.5 | RMA-Status | 8 |

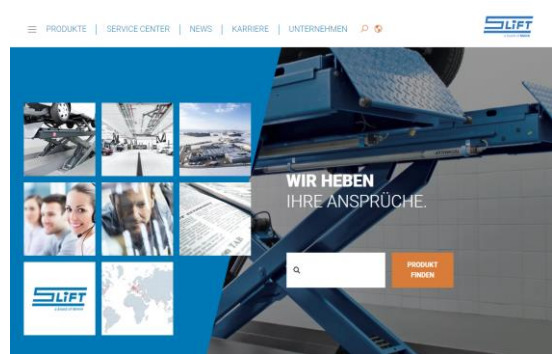
1 Programm aufrufen und RMA-Vorgang starten

Programm über die Homepage aufrufen:

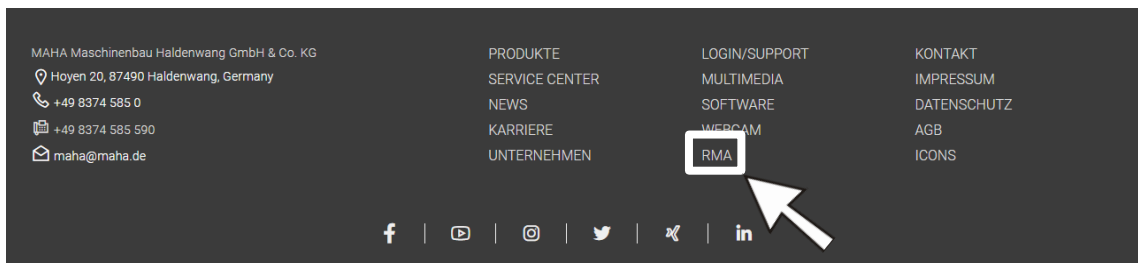
www.maha.de



www.slift.de



Startseite > Zum Seitenende scrollen > **RMA**



Neue Seite öffnet sich > **RMA-Vorgang starten**

RMA

Mit „Return of Material Authorization“ wird eine vom Lieferanten vergebene Kennnummer für die Warenrücksendung bezeichnet. Damit wir Sie noch besser und schneller bedienen können, füllen Sie bitte die nachfolgenden Formulare online aus und Sie erhalten Ihre RMA-Nummer. So kann MAHA im Wareneingang Ihre Rücksendung sofort fehlerfrei zuordnen, und Sie können den Status eines bereits abgesendeten RMA-Vorgangs nachverfolgen.

Der RMA-Prozess hilft uns, die Ware strukturiert zurückzuführen. Dadurch wird eine schnellere und fehlerunanfälligere Zuordnung und Verarbeitung der Retoure sichergestellt. Wichtig ist, die RMA-Nummer gut und sichtbar auf der Verpackung anzugeben, um in der Warenannahme die Lieferung besser separieren zu können.

Damit auch mit Ihrem Drucker der Barcode erzeugt werden kann, ist ein Softwarefont notwendig. Speichern Sie bitte die Datei **"FRE30F9X.TTF"**, die nachfolgend zum Download bereit steht, auf Ihrem Rechner in das Systemverzeichnis **"C:\Windows\Fonts"**. Haben Sie den Font richtig gespeichert oder ist bei Ihnen der Font bereits vorhanden, testen Sie bitte mit dem nachfolgend zum Download bereit stehenden **"Muster-Paketlabel"**, ob der Barcode richtig angezeigt wird. Vielen Danke für Ihre Mithilfe. Für Verbesserungsvorschläge und Tipps sind wir jederzeit offen.



2 RMA-Vorgang erstellen

2.1 System-Anmeldung

Nach dem Start erscheint die Login-Maske.

Sollten Sie bereits Zugangsdaten haben, können Sie diese direkt eingeben und sich über das Schlüsselsymbol im System anmelden.

Benötigen Sie noch Anmeldedaten, können Sie diese über den Button „Zugang beantragen“ anfordern. Siehe folgenden Abschnitt.



Anmerkung: Besteht bereits ein Zugang für den Support-Bereich, können die Passwörter auch für den RMA-Login verwendet werden.

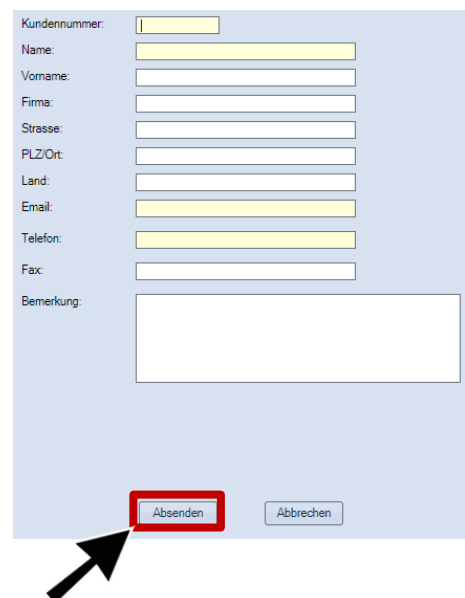
2.2 Zugang beantragen

Benötigen Sie einen Zugang zum RMA-System, müssen Sie sich zunächst über den Button „Zugang beantragen“ registrieren.

Bitte das Formular ausfüllen und absenden.

Anmerkung: Gelb hinterlegte Felder sind Pflichtfelder.

Das Passwort wird über unsere IT-Abteilung in einem Zeitraum von ca. 3 Tagen vergeben.



2.3 Neuen Vorgang erstellen

2.3.1 RMA-Schritt 1

The screenshot shows the MAHA RMA system interface. The top navigation bar includes 'Home', 'RMA-Vorgang' (highlighted with a red box), 'RMA-Status', and language options (Deutsch, Englisch, Spanisch, Französisch). The main content area is titled 'RMA-Schritt 1' and contains the following form fields:

- RMA-Nummer:** Text input field
- Händler:** Text input field
- Anschritt:** Form with fields for Firma, Strasse, PLZ / Ort, Land, Email, and Internet.
- Einbauort:** Form with fields for Firma, Strasse, PLZ / Ort, and Land.
- Ansprechpartner:** Form with fields for Name, Telefon, and Email.

Bitte geben Sie Ihre **Anschritt** ein und definieren Sie einen konkreten **Ansprechpartner**. Dieser kann auch in den Einstellungen fix hinterlegt werden.

Im Bereich **Einbauort** können Daten über den aktuellen Standort des Geräts eingegeben werden. Diese Angabe erfolgt freiwillig und ist ggf. erforderlich, wenn Ersatzteile direkt an den Endkunden geliefert werden sollen.

2.3.2 RMA-Schritt 2

The screenshot shows the MAHA RMA system interface for Step 2. The top navigation bar is the same as in Step 1. The main content area is titled 'RMA-Schritt 2' and contains the following form fields:

- RMA-Nummer:** Text input field
- Antrag auf:** Dropdown menu with 'Bitte wählen...' selected
- Art des Antrages:** Radio button selection with 'Bitte wählen...' selected
- Seriennummer:** Text input field with a search icon
- Statistikgruppe:** Text input field
- Produkt:** Text input field
- Artikel-Nr.:** Text input field
- Artikelbeschreibung:** Text input field
- Produkt ID (Barcode):** Text input field
- Baujahr:** Month and Year selection fields
- Produktrechnung:** Text input field
- ET-Rechnung:** Text input field
- Bild anhängen:** 'Durchsuchen' button
- Beschreibung:** Text area
- Fehlerbeschreibung (80 Zeichen):** Text area
- Bemerkungen:** Text area

| Feldname | Beschreibung |
|------------------------|---|
| Antrag auf | Geben Sie an, welche Antragsart Sie mit dieser Meldung bearbeiten wollen. Folgende Optionen sind auswählbar: Garantie*, (Altteil), Neuteil oder Reparatur |
| Art des Antrages | Austausch, Garantie oder Gutschrift |
| Gewährleistungsantrag* | Eingabe, ob zusätzlich ein Gewährleistungsantrag eingereicht wird. |
| Seriennummer | Eingabe der Seriennummer des Produktes |
| Statistikgruppe | Wird vom System anhand der Seriennummer ausgefüllt. |
| Produkt | Name des Produktes |
| Artikel-Nr. | Artikelnummer defektes Teil/Tauschteil, z. B. 58 0815 |
| Artikelbeschreibung | Artikeltext (z. B. LON-Platine); optionale Angabe |
| Produkt ID | Seriennummer des defekten Teils; optionale Angabe |
| Baujahr | Baujahr des Geräts; wird durch Betätigung des blauen Pfeils hinter der Seriennummer automatisch ausgefüllt. |
| Produktrechnung | Rechnungsnummer zum Produktkauf; wird durch Betätigung des blauen Pfeils hinter der Seriennummer automatisch ausgefüllt. |
| ET-Rechnung | Rechnungsnummer ET |
| Fehlerbeschreibung | Für jeden RMA-Vorgang ist zwingend eine aussagekräftige, eindeutige Fehlerkurzbeschreibung anzugeben. <i>Anmerkung: Beschränkung auf 80 Zeichen</i> |
| Bemerkungen | Weitere Informationen; optionale Angabe |
| Bild anhängen | Zur besseren Identifizierung kann jedem RMA-Vorgang ein Bild zugeordnet werden. Sollten weitere Bilder zur Erklärung des Fehlers hilfreich sein, diese bitte unter Angabe der RMA-Nummer senden an: rma@maha.de |

Anmerkung: Gelbe Felder sind Pflichtfelder, hier ist immer eine sinnvolle Eingabe vorzunehmen. Bitte geben Sie die Seriennummer im Garantiefall immer an, um die Bearbeitungszeit zu verkürzen und Rückfragen zu vermeiden. Vielen Dank.

2.3.3 Vorgang abschließen und Dokumente drucken

Nach der kompletten Dateneingabe werden über den Button „Speichern“ die Daten an MAHA übermittelt und die RMA-Fallnummer ausgegeben.

RMA-Antrag und Adresslabel können über den Button „Drucken“ via Sofort-Druck ausgedruckt werden.

Sobald der Ausdruck angezeigt wird, rechte Maustaste betätigen. Über das Kontextmenü kann der Antrag/das Label abgespeichert oder gedruckt werden.

MAHA · RMA · Antrag



26 Oktober, 2023

| | |
|---|---|
| Absender/ Return address 000008 MAHA Direkt Hoyen 20 87490 Haldenwang Deutschland | Empfänger/ Recipient MAHA Maschinenbau Haldenwang GmbH & Co. KG. Hoyen 20 87490 Haldenwang Germany |
|---|---|

Rücksendung

Allgemeine Daten:

RMA-Nummer: 100925

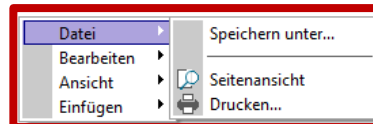
100925

MUSTER

Antrag auf: Garantie
Art des Antrages: Gutschrift
Gewährleistungsantrag: Nein

Einbauort:

Firmenadresse: Musterkunde GmbH
Straße: Musterstraße 111
Einbauort: 12345 Musterstadt
Einbauland: Deutschland



Ansprechpartner:

Name: Frau/Herr Mustermann
Telefon: 01234 56789
Email: mustermann@musterkunde-gmbh.de

Artikelbeschreibung:

Seriennummer: 12345-001
Produktgruppe: Hebetchnik
Produkt: ECON III
Artikel: 12 3456
Produkt-ID:
Artikeltext: Befestigungsadapter front
Baujahr: 10/2023
Rechnungsnummer: 1010101
ET Nummer: 10012345

Fehlerbeschreibung:
"Beispiel"

Bemerkung:
"Beispiel"

Wareneingangstext:

2.4 RMA-Info

The screenshot shows the MAHA RMA-Info form. The 'RMA-Info' tab is highlighted with a red box. The form contains the following fields and sections:

- Navigation:** Home, RMA-Vorgang, RMA-Status, Deutsch, Englisch, Spanisch, Französisch, Auswertung ET-Lieferung, Ersatzteilrecherche, Hilfe, RMA-Nummer, MAHA logo.
- Navigation Bar:** RMA-Schritt 1, RMA-Schritt 2, RMA-Schritt 3, RMA-Bestellung, **RMA-Info** (highlighted).
- Form Fields:** RMA: [], Händler: [], Statistikgruppe, Produkt, Artikel-Nr., Artikelbeschreibung, Baujahr, Fachabteilung (dropdown), ET / WA - Bearbeitet (checkbox), Auftragsnummer, Rechnungsnummer, Garantie? (dropdown), Gutschrift, Händler Rechnung.
- RMA-Informationen-Artikel:** Produktbild: [Image Placeholder]
- RMA-Information-Status:** 0 - Neu, 1 - In Bearbeitung, 2 - Warten auf Ware, 3 - Ware eingetroffen, 4 - Bestellung / Fachabteilung, 5 - Instand gesetzt, 6 - Lieferant abgerechnet, 7 - Endbewertung erstellen, 9 - Vorgang storniert, 10 - RMA-Vorgang abgeschlossen.
- RMA-Emailtext:** [Text Area]

Über diese Registerkarte können zusätzliche Informationen zum Vorgang abgerufen werden, z. B. der aktuelle Bearbeitungsstatus.

2.5 RMA-Status

The screenshot shows the MAHA RMA-Status table. The 'RMA-Status' tab is highlighted with a red box. The table has the following columns and data:

| RMA | Kunde | Antrag | Antrag auf | Gewähr | Seriennumm | Artikel-Nr. | Beschreibung | Produkt ID | ET | Status |
|--------|--------|----------|------------|--------|------------|-------------|---------------------------|------------|------|---------------------|
| 100925 | 000008 | Garantie | Gutschrift | Nein | 12345-001 | 12 3456 | Befestigungsadapter front | | Nein | 2 - Warten auf Ware |

Hier werden für jeden Antragsteller nur die eigenen Daten der noch offenen Fälle angezeigt. Diese werden nach RMA-Vorgangsnummer in Spalte 1 sortiert.

Um bereits abgeschlossene Fälle einzusehen, kann die Checkbox „Alle Vorgänge anzeigen“ (rechts unten) markiert werden.

Im Statusfeld (rechte Spalte) wird der Vorgang fortgeschrieben und der interne Bearbeitungsschritt bei MAHA angezeigt:

- 0** Neuer Vorgang wurde erfasst – noch keine Bearbeitung bei MAHA
- 1** Interner Bearbeitungsschritt bei MAHA – Auslesen der Daten/Ersatzlieferung an Händler oder Importeur organisiert
- 2** MAHA wartet auf Rücksendung der defekten Teile von Händler/Importeur
- 3** Rückgesendete Teile sind bei MAHA eingetroffen
- 4** Defekte Teile werden bei MAHA und/oder externem Lieferanten geprüft
- 5** Beurteilung durch MAHA und/oder Fremdlieferant (Ware zurück an MAHA)
- 6** Interner Bearbeitungsschritt bei MAHA und Lieferant
- 7** Endbewertung durch MAHA – letzte Bearbeitungsschritte eingeleitet
- 9** RMA-Vorgang storniert
- 10** RMA-Vorgang abgeschlossen