



# **RMA / elektronischer Teileanhänger**

Stand 07.03.2018

Kurzdokumentation

## Inhalt

1	Programm aufrufen .....	3
1.1	MAHA Homepage.....	3
1.2	Slift Homepage.....	4
1.3	Hetra Homepage.....	5
2	RMA Vorgang erstellen .....	6
2.1	Anmelden am System .....	6
2.2	Zugang beantragen .....	6
2.3	Neuen Vorgang erstellen .....	7
2.3.1	<i>RMA-Schritt 1</i> .....	7
2.3.2	<i>RMA-Schritt 2</i> .....	8
2.3.3	<i>RMA-Info</i> .....	12
2.4	RMA-Status .....	13

# 1 Programm aufrufen

## 1.1 MAHA Homepage

Aufruf aus der MAHA Homepage: [www.maha.de](http://www.maha.de)

Startseite > Service Center > RMA



Unternehmen	Produkte	Service Center	Presse & Neues	Support
Startseite > Service Center > RMA				

### MAHA SERVICE CENTER



Mit „Return of Material Authorization“ (oder „Return Merchandise Authorization“) wird eine vom Lieferanten vergebene Kennnummer für die Warenrücksendung bezeichnet. Um Sie noch besser und schneller bedienen zu können, füllen Sie einfach 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 abgeschickten RMA-Vorgangs nachverfolgen.

Der RMA-Prozess dient 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-Packetlabel"** ob der Barcode richtig angezeigt wird.

Vielen Danke für Ihre Mithilfe. Weiterhin sind wir für Verbesserungsvorschläge und Tipps offen.

#### Link

[RMA-Vorgang starten](#)

#### Downloads

Kurzbeschreibung RMA-Vorgang	DE   EN
Hilfe zum Drucken	DE
Barcodefont	TTF
Muster-Packetlabel	PDF



[Kontakt](#) | [Impressum](#) | [Datenschutz](#) | [Sitemap](#) | [AGB](#)

Copyright © 2018 MAHA Maschinenbau Haldenwang GmbH & Co. KG

## 1.2 Slift Homepage

Aufruf aus der Slift Homepage: [www.slift.de](http://www.slift.de)

Startseite > Service & Partner > RMA – Vorgang

The screenshot shows the Slift website's RMA process page. The page layout includes a top navigation bar with links for 'Login', 'Kontakt', 'Impressum', 'Datenschutz', 'Sitemap', 'AGB', and a search bar. Below this is a main navigation menu with 'Unternehmen', 'Produkte', 'Multimedia', 'Service & Partner', 'News', and 'Support'. The 'Service & Partner' section is active, and the 'RMA - Vorgang' page is selected in the sidebar. The main content area features a heading 'RMA - Vorgang' and a circular arrow icon. The text explains the RMA process and provides instructions for starting the process. There are several download links for 'Kurzbearbeitung RMA-Vorgang', 'Barcodefont', and 'Muster-Paketlabel'. A 'Link' box with 'RMA-Vorgang starten' is also visible.

**Service & Partner**

- Servicebereitschaft
- Partnersuche
- Downloads
- RMA - Vorgang**
- Desktop Sharing
- Verbände und Organisationen
- Links

**RMA - Vorgang**

Mit Return of Material Authorization (oder Return Merchandies Authorization [amer.]) (RMA-Nummer) wird eine vom Lieferanten vergebene Kennnummer für die Warenrücksendung bezeichnet.

Füllen Sie einfach die nachfolgenden Formulare Online aus und Sie erhalten Ihre RMA-Nummer. Sie können in diesem Tool ebenso den Status eines bereits abgeschickten RMA-Vorgangs nachverfolgen.

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

**Downloads**

- Kurzbearbeitung RMA-Vorgang
- Hilfe zum Drucken

**Sehr geehrte RMA-Anwender,**

um Sie noch besser und schneller bedienen zu können wurde das RMA-System mit Barcode ergänzt. So kann bei MAHA im Wareneingang Ihre Rücksendung sofort fehlerfrei zugeordnet werden.

Damit auch mit Ihrem Drucker der Barcode erzeugt werden kann ist ein Softwarefont notwendig. Speichern Sie bitte die Datei "FRESOF9X.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, weiterhin sind wir für Verbesserungsvorschläge und Tips jederzeit dankbar.

**Downloads**

- Barcodefont
- Muster-Paketlabel

**Link**

- RMA-Vorgang starten

Copyright © 2016 MAHA Maschinenbau Halderwang GmbH & Co. KG

## 1.3 Hetra Homepage

Aufruf aus der Hetra Homepage: [www.hetra.com](http://www.hetra.com)

Startseite > Service & Partner > RMA – Vorgang

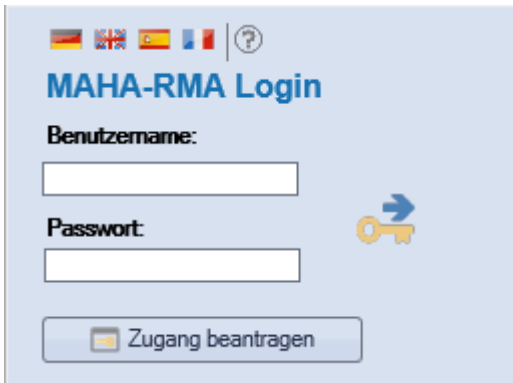
The screenshot shows the Hetra website's RMA process page. The page is titled "RMA - Vorgang" and contains the following content:

- Navigation:** The breadcrumb path "Startseite | Service & Partner | RMA - Vorgang" is highlighted with a red box.
- Text:**
  - Definition of RMA (Return of Material Authorization) and its purpose.
  - Instructions on how to use the online tool to track the status of an RMA process.
  - Explanation of the RMA process and the importance of providing the RMA number and packaging details.
- Downloads:**
  - "Kurzbeschreibung RMA-Vorgang" (Short description of the RMA process) with language options (DE, EN).
  - "Hilfe zum Drucken" (Help with printing) with a language option (DE).
- Sehr geehrte RMA-Anwender,** (Dear RMA user,):
  - Information about the RMA system and the barcode process.
  - Instructions on how to generate a barcode and download the font file "FRE30F9X.TTF".
  - Instructions on how to use the font file and the "Muster-Paketlabel" (Sample package label).
  - Thank you message for the user's help and suggestions.
- Downloads:**
  - "Barcodefont" (Barcode font) with a language option (DE).
  - "Muster-Paketlabel" (Sample package label) with a language option (DE).
- Link:** A button labeled "Link" with the text "RMA-Vorgang starten" (Start RMA process) is highlighted with a red box.

## 2 RMA Vorgang erstellen

### 2.1 Anmelden am System

Nach dem Start erscheint direkt die Login Maske.



The image shows the MAHA-RMA Login interface. At the top, there are flags for Germany, UK, Spain, and France, followed by a help icon. The title is "MAHA-RMA Login". Below the title, there are two input fields: "Benutzername:" and "Passwort:". To the right of the password field is a key icon with a blue arrow pointing right. At the bottom, there is a button labeled "Zugang beantragen".

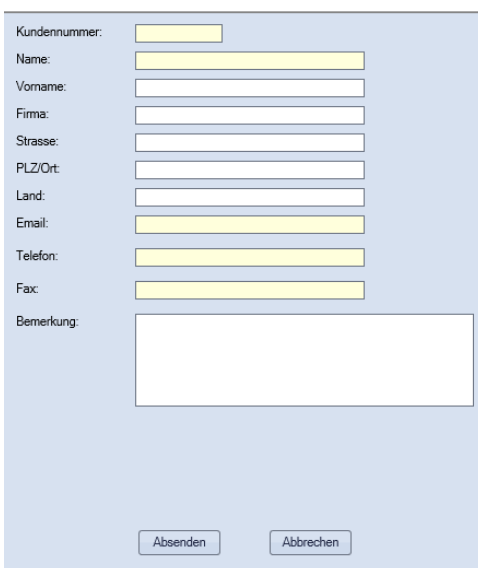
Sollten Sie bereits Zugangsdaten haben, können Sie diese direkt eingeben und sich am System anmelden.

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

*Anmerkung: Die Passwörter aus dem Supportbereich auf der Homepage und dem RMA-System müssen nicht übereinstimmen.*

### 2.2 Zugang beantragen

Benötigen Sie einen Zugang zu unserem RMA-System müssen Sie sich zunächst über den Button „Zugang beantragen“ für unser System registrieren.



The image shows a registration form for RMA access. It contains the following fields: Kundennummer, Name, Vorname, Firma, Strasse, PLZ/Ort, Land, Email, Telefon, Fax, and Bemerkung. The fields for Kundennummer, Name, Email, Telefon, and Fax are highlighted in yellow. At the bottom, there are two buttons: "Absenden" and "Abbrechen".

*Anmerkung: Gelb hinterlegte Felder sind Pflichtfelder*

## 2.3 Neuen Vorgang erstellen

### 2.3.1 RMA-Schritt 1

The screenshot shows the MAHA RMA creation interface. The navigation bar includes 'Home', 'RMA-Vorgang', 'RMA-Status', and language options (Deutsch, Englisch, Spanisch, Französisch). Below the navigation bar are tabs for 'RMA-Schritt 1', 'RMA-Schritt 2', and 'RMA-Info'. The main form area contains fields for 'RMA-' (empty), 'Händler:' (111111), and three sections: 'Anschrift:', 'Einbauort:', and 'Ansprechpartner'. Each section has input fields for Firma, Strasse, PLZ / Ort, Land, Email, and Internet. The 'Ansprechpartner' section has fields for Name, Telefon, and Email.

Im Bereich Anschrift werden die Felder nach Eingabe der Händler-/Importeurs automatisch angezeigt.

Änderungen müssen manuell nachgetragen werden und der zuständige Ansprechpartner im Vertrieb muss informiert werden.

Während im Bereich Einbauort die Daten über den aktuellen Standort des Gerätes eingegeben werden müssen.

Diese sind wichtig für den direkten Teileversand und Service. Wenn kein Einbauort angegeben wird, erfolgt der Ersatzteilversand direkt an den Händler/Importeur. Es muss aber auf jeden Fall ein Ansprechpartner für Rückfragen, Versand, etc. angegeben werden.

## 2.3.2 RMA-Schritt 2

### 2.3.2.1 Erklärung der Felder:

Feldname	Beschreibung
Antrag auf	Geben Sie an, welche Antragart Sie mit dieser Meldung bearbeiten wollen. Sie können zwischen folgenden Optionen auswählen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantie</li> <li>- Altteil</li> <li>- Neuteil</li> <li>- Reparatur</li> </ul>
Art des Antrages	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Austausch</li> <li>- Garantie</li> <li>- Gutschrift</li> </ul>
Gewährleistungsantrag	Eingabe ob Gewährleistungsantrag gestellt wird. (Gewährleistungsantrag wird durch aktivieren des Kästchens gestellt.)
Seriennummer	Nach Eingabe der Seriennummer, kann man sich die Stückliste (siehe Abb. 1) anzeigen lassen und der gewünschte Artikel kann ausgewählt werden.



	Über einen Doppelklick wird der Artikel zusammen mit weiteren Informationen in die Hauptmaske übernommen.
Statistikgruppe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hebetchnik</li> <li>- Messtechnik</li> <li>- Prüf- und Sicherheitstechnik</li> <li>- Servicegeräte</li> <li>- Verschiedenes</li> </ul>
Produkt	Name des Produktes
Artikel-Nr.	Artikel (Artikelnummer Defektes-/Tauschteil) (z.B. 58 0815)
Artikelbeschreibung	Artikeltext (z.B. LON Platine) / optionale Angabe
Produkt ID	optional
Baujahr	Baujahr des Gerätes
Produktrechnung	Rechnungsnummer
ET-Rechnung	Rechnungsnummer ET
Fehlerbeschreibung	Für jeden Teileanhänger/RMA-Vorgang ist zwingend eine aussagekräftige, eindeutige Fehlerkurzbeschreibung anzugeben. <i>Anmerkung: Beschränkung auf 80 Zeichen</i>
Bemerkung	Weitere Hinweise
Bild anhängen	Zur besseren Identifizierung kann jedem Teileanhänger/RMA-Vorgang ein Bild zugeordnet werden. Sollten weitere Bilder zur Erklärung bzw. Beschreibung des Fehlers vorhanden sein, so bitten wir, diese mit Angabe der RMA-Nummer an die betreuende Vertriebsgruppe zu senden.

Bitte Artikel wählen...

Artikel	Beschreibung	Beschreibung-GB
24 1741 1	Bundbuchse CSB-10F - 40260	Friction Bearing
24000042	Flanschlager Iglobal D=16	Flange Bearing
24000044	Gleitlag. Iglidur Clipslager	Friction Bearing
24000045	Minikugellag 61801-ZZ-MAE	Miniature Ball Bearing
29 0005	Libellen NH 55 BMi )	Bubble Level
31 6820	Platte PE 600x2750x20	Plate
51 1004	Drucktaster Rafi 9,1mm löt	Pushbutton
51 4007	Kabelk Flachbandkabel mit Ferr	cable harness
51 4078	Patchkabel 2xRJ45 Cat.5e	Patch Cable
51 4093	Patchkabel 2xRJ45 Cat7 flach	Patch Cable
51 4094	Patchkab. 2xRJ45 Kat5 1.0m	Patch Cable
52 0281	Plat interne Kamera MLT IK1	board
52 0283	Plat Fadenkreuzplatine MLT FK1	board
52 0293	Akku MLT 3000	Storage Battery
52 0300	Batter Mignonzel. 1,5V Alka	Battery
52 0304	Batterieanschlüsse neben.	Connection
52 0316	Batteriehalter 4xMign.fla.	Support
52 0772	Strich Laser Klasse 2M	laser
52 0819	Bluetooth USB Stick Bluetooth	Bluetooth Usb Stick
52 0824	Kabel USB A Verlängerung für L	Cable
52 0829	Netzteil Steckernetzteil 230V	Power Supply
52 0830	Kabel USB A Verlängerung für M	Cable
52 0830	Sicherheitskabel 5-20 SICHERHEIT	Detection Device




Abb. 1: Auswahl der Stückliste

### 2.3.2.2 Vorgang abschließen und Dokumente drucken

Nach der kompletten Dateneingabe wird durch Betätigung des Buttons „Speichern“ die Daten an MAHA übermittelt.

Den Teileanhänger/RMA-Antrag und das Paket-Label können durch betätigen der entsprechenden Buttons ausgedruckt werden.

Nachdem der Ausdruck angezeigt wird, muss die rechte Maustaste betätigt werden. Im Anschluss kann dann wie im nachfolgenden Bild angezeigt der Antrag das Label gespeichert bzw. gedruckt werden.

MAHA · RMA · Antrag		
Absender/ Return address		Empfänger/ Recipient
		MAHA Maschinenbau Haldenwang GmbH & Co. KG.
		Hoven 20
		87490 Haldenwang
		Germany
<b><u>Rücksendung</u></b>		
<b><u>Allgemeine Daten:</u></b>		
<b>RMA-Nummer: 76837</b>		
Antrag auf:	Garantie	
Art des Antrages:	Gutschrift	
Gewährleistungsantrag:	Nein	
<b><u>Firma:</u></b>		
Kundennummer:	123456	
Firmenname:	Musterfirma	
<b><u>Einbauort:</u></b>		
Firmenadresse:	Musterstraße 17	
Straße:	12345 Musterstadt	
Einbauort:	Deutschland	
Einbauland:		
<b><u>Ansprechpartner:</u></b>		
Name:	Hr. Mustermann	
Telefon:		
Email:	max.mustermann@muster.de	
<b><u>Artikelbeschreibung:</u></b>		
Seriennummer:	123456-001	
Produktgruppe:	Hebetechnik	
Produkt:	ECON III	
Artikel:	12 3456	
Artikeltext:	Befestigungsadapter front	
Baujahr:	8/2009	
Rechnungsnummer:	10012345	
ET Nummer:	5	
<b>Fehlerbeschreibung:</b>		
<b>Bemerkung:</b>		

### 2.3.3 RMA-Info

The screenshot displays the 'RMA-Info' page in a web application. The top navigation bar includes 'Home', 'RMA-Vorgang', 'RMA-Status', language options (Deutsch, Englisch, Spanisch, Französisch), 'Einstellungen', 'Hilfe', and the MAHA logo. The main content area is divided into three tabs: 'RMA-Schritt 1', 'RMA-Schritt 2', and 'RMA-Info' (which is highlighted with a red box). Below the tabs, there are input fields for 'RMA:' and 'Händler:' (containing '111111'). The 'RMA-Informationen-Artikel' section contains fields for 'Seriennummer', 'Statistikgruppe', 'Produkt', 'Artikel-Nr.', 'Artikelbeschreibung', 'Baujahr', 'Fachabteilung' (set to 'Einkauf'), 'ET / WA - Bearbeitet', 'Auftragsnummer', 'Rechnungsnummer', 'Garantie?' (set to 'Bitte wählen...'), 'Gutschrift', and 'Händler Rechnung'. A 'Produktbild:' placeholder is also present. The 'RMA-Information-Status' section features a list of status options with checkboxes and corresponding input fields: 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, and 10 - RMA-Vorgang abgeschlossen. At the bottom, there is an 'RMA-Emailtext' input area.

Auf dieser Registerseite können zusätzliche Informationen zu diesem Vorgang abgerufen werden wie z.B. der Status dieses Vorgang.

## 2.4 RMA-Status

RMA	Kunde	Antrag	Antrag auf:	Gewährl.	Seriennummer	Artikel-Nr.	Beschreibung	ET	Status
76837	111111	Garantie	Gutschrift	Nein	467666-001	51 0561	Befestigungsadapter front	Nein	1 - In Bearbeitung

Alle Vorgänge anzeigen  
 RMA-Vorgänge wählen

Es werden je Antragsteller nur die eigenen Daten angezeigt.

Diese werden nach RMA-Vorgangsnummer in Spalte 1 sortiert.

Im Statusfeld (rechte Spalte) wird der Vorgang fortgeschrieben und es kann der entsprechende interne Bearbeitungsschritt bei MAHA entnommen werden.

0 - Ein neuer Vorgang wurde erfasst es gab noch keine Bearbeitung bei MAHA

1 - Interner Bearbeitungsschritt bei MAHA zum Auslesen der Daten (Excel-Datei)  
Ersatzlieferung an Händler/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 Lieferant geprüft

5 - Beurteilung durch MAHA und/oder Fremdlieferant (Ware zurück bei MAHA)

9 – RMA Vorgang storniert

10 - RMA Vorgang abgeschlossen