

Werkinstructie RMA Portal



Inhoud

1.	Doel	3
2.	Scope	3
3.	Hoe maak ik een RMA-Request (Reparatieverzoek)	3
3.1.	Aanmaak RMA Request	4
3.1.1.	Het ServiceNow Klantportaal	4
3.1.2.	Opgaaf Klantnaam, facturatie- en verzendgegevens	5
3.1.3.	Opgaaf te repareren items	7
3.1.3.1.	Voor welk type apparatuur een RMA starten ?	9
3.1.3.2.	Prijsopgaaf te repareren items	9
3.1.3.3.	Zoeken op serienummer	9
3.1.3.4.	Zoeken op product model	11
3.1.3.5.	Fout beschrijving, opgaaf accessoires en overige opties	14
3.1.4.	Insturen RMA-Request	17
3.1.4.1.	Activity (Activiteit)	17
3.1.4.2.	Attachments (bijlagen)	19
3.1.4.3.	RMA Unit Details	20
3.2.	Fysieke verzending en verpakking	21
4.	Controleren status RMA requests	21
5.	Email notificaties	22
5.1.	Aanmaakbevestiging RMA-Request (RMA request creation confirmation)	22
5.2.	Orderbevestiging RMA-Request (RMA repair order confirmation)	22
5.3.	Verzendbevestiging RMA-Request (RMA repair order delivery note)	22

Werkinstructie RMA Portal

1. Doel

Dit document heeft als doel u als Ascomklant, te helpen bij het gebruik van het RMA (Repair Management Authorization) Portal van ServiceNow.

2. Scope

Deze werkinstructie behandelt de flow van het Reparatieproces bij gebruik van het Portal en biedt u zodoende Ascom de mogelijkheid om Ascom Items ter reparatie in te sturen. Ook legt het in detail de overige functies van de RMA-portal uit.

3. Hoe maak ik een RMA-aanvraag

Return Merchandise Authorization (RMA) is een overeenkomst tussen u, de koper (klant) en Ascom, (de verkoper), waarbij u een defect product retourneert met als doel deze te laten repareren. Om dit Reparatie (RMA-) proces te starten, dient u een RMA-aanvraag (reparatieverzoek) in te dienen. Deze werkinstructie gaat in op de te volgen procedure vanuit uw perspectief.

3.1. Aanmaak RMA Request

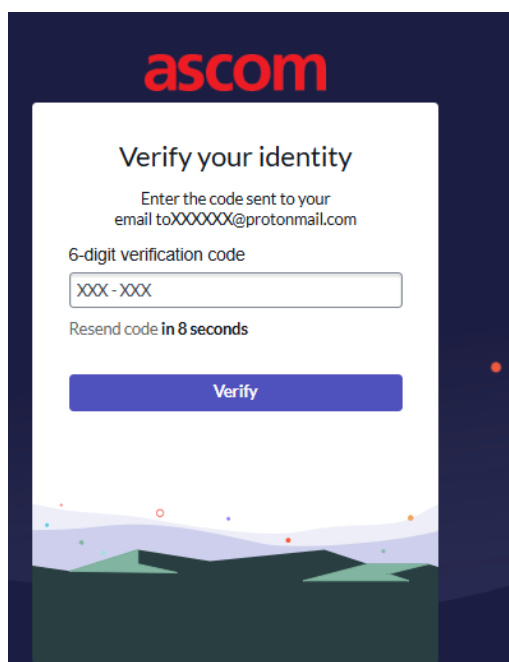
3.1.1. Het ServiceNow Klantportaal

Reparatieverzoeken (**RMA-aanvragen**) kunnen worden aangemaakt in het ServiceNow Klantportaal. Hierbij logt u in via deze link (<https://ascom.service-now.com/csm>). Het is dus alleen mogelijk om reparatieverzoeken in te dienen als u beschikt over inloggegevens van het ServiceNow Klantportaal. Als u over deze gegevens beschikt, kunt u deze opvragen of aanvragen via pas@ascom.com.



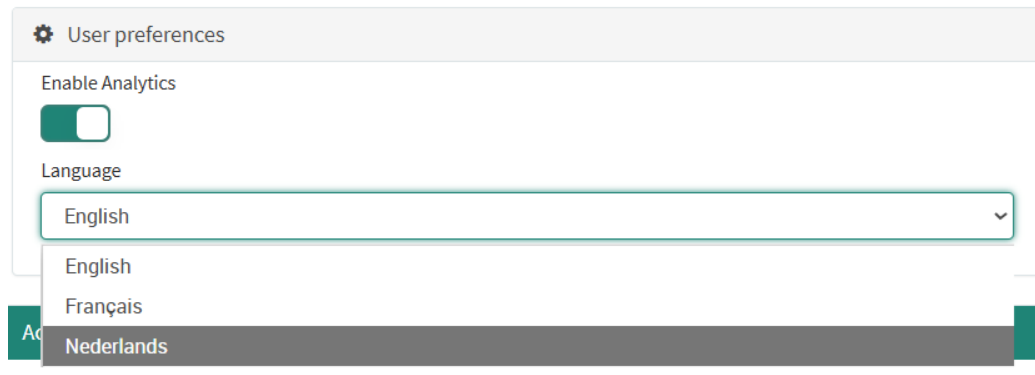
Wanneer u inlogt op de Portal, verschijnt eventueel een identificatie venster, waarmee u een code naar uw emailadres kunt versturen, voor de twee-staps-verificatie.

① The 6-digit verification code was sent to your email address and is valid for the next 5 minutes.



LET OP: TAALKEUZE

Na de eerste keer inloggen in het ServiceNow Klantportaal kan het zijn dat de Engelstalige versie geladen wordt. Dit is eenvoudig zelf te wijzigen via uw Profiel. Klik na het inloggen helemaal rechts bovenin op uw naam en kies Profile. Op de pagina die dan opent, scrollt u omlaag naar User Preferences. Kies daar voor Language 'Nederlands'.



Als u bent ingelogd in het ServiceNow Klantportaal kunt u het Reparatieproces starten door te drukken op deze button: **Reparatie aanvraag**. Hierna opent een Reparatieaanvraag formulier.

3.1.2. Opgaaf Klantnaam, facturatie- en verzendgegevens

Als u op de button **Reparatie aanvraag – Reparatie aanvraag indienen** heeft geklikt, dan opent in het volgende scherm het Reparatieaanvraag Formulier. Dit ziet eruit als in de plaatjes hieronder:

* Verplicht veld

Bestelinformatie

Uw contactgegevens

Contactpersoon: Bedrijf:

Telefoonnummer:

Kopie van bevestiging

E-mail kopie naar:

Uw referentie

* Klant PO: Markering van goederen:

Opmerking

Levering gebeurt op een straatadres. Een postbusadres kan niet worden gebruikt

Verzendadres

Verzendadres: Naam ontvanger:

☐ Nieuw verzendadres

* Land: Telefoon van de ontvanger:

Lijst met Terug te Sturen Eenheden

Stel een lijst op van de eenheden die geretourneerd moeten worden en dien het formulier in.

Vereiste informatie

?

Als u vragen heeft of als het factuuradres onjuist is, neem dan contact met ons op via onderstaande gegevens.

Tel: 02 727 13 09

E-mail: BE-Repair@ascom.com

OPMERKING:

Omwille van wettelijke vereisten mogen batterijen NIET op gestuurd worden naar Ascom

De volgende velden zijn 'alleen lezen' en zijn ingevuld aan de hand van de gegevens die bij ons bekend staan, bij de gebruikersnaam waarmee is ingelogd:

Uw contactgegevens

- **Contactpersoon:** de accountnaam van de contactpersoon van de Klant die de RMA-aanvraag doet
- **Bedrijf:** het bedrijf namens welke de contactpersoon een RMA-aanvraag doet
- **Telefoonnummer:** het mobiele telefoonnummer van deze contactpersoon, als deze bekend is in ons systeem

Kopie van bevestiging

- **E-mail kopie naar:** u kunt hier een emailadres invullen, waarnaar ook berichten over de RMA gestuurd moeten worden.

Uw referentie

- **Klant PO:** het inkooporder/referentie welke van toepassing is op dit RMA-verzoek.
Graag hier een juist inkooporder nummer vermelden voor een tijdige verwerking van uw opdracht.
- **Mark of goods:** beschrijving van de inhoud van de zending (optioneel)

Verzendadres

Als Verzendadres kunt u kiezen uit een bestaand Verzendadres indien dit in het Systeem aanwezig is.

Als geen Verzendadres aanwezig is, kunt u de velden *Naam ontvanger*, *Telefoonnummer* en het land Nederland selecteren bij het veld *Land*. Daarna wordt het tweede gedeelte van het RMA-formulier geladen. Als u wilt dat het ingevulde verzendadres wordt onthouden voor een volgende RMA-registratie, vinkt u dan de optie *Nieuw verzendadres* aan.

Vervolgens kunt u alle verplichte velden invullen.

Verzendadres

Verzendadres	Naam ontvanger ?
-- Geen --	Test ontvanger
☒ Nieuw verzendadres	Telefoon van de ontvanger
* Land	06-00000000
Nederland	<i>Geen getal</i>
* Adresnaam	
Testnaam	
* Bedrijfsnaam	
Testbedrijf	
* Straatadres	
Teststraat 1	
* Postcode	
1234 TS	
* Plaats	
Nooitgedacht	

Als een bestaand Verzendadres aangepast moet worden, kunt u hiertoe de betreffende velden zelf aanpassen, en daarna de **RMA-aanvraag** indienen. Dan worden deze nieuwe aangepaste gegevens automatisch opgeslagen voor toekomstig gebruik.

Nadat alle gegevens zijn ingevuld, klikt u op '**Volgende**' onderaan het formulier, waarna de details van de te repareren goederen kunnen worden ingevuld.

3.1.3. Opgaaf te repareren items

U heeft twee opties om items te identificeren ten behoeve van reparatie:

- Zoeken op serienummer
- Zoeken op product model

Hieronder treft u voorbeelden aan waar het serienummer of product model te vinden is.



3.1.3.1. Voor welk type apparatuur een RMA starten?

De volgende type devices kunnen ingestuurd worden via een RMA.

- Myco smart device (>SH2)
- Dect toestel
- Vowifi toestel
- Pagers
- IPBS-basisstations

Overige devices dienen nog steeds, vergezeld van een orderformulier voor Service en reparatie, verstuurd te worden naar:

Ascom (Nederland) B.V.
T.a.v. Reparaties
Betuwehaven 11,
3433 PV Nieuwegein

3.1.3.2. Prijsopgaaf te repareren items

Wilt u voorafgaand aan uw reparatie een prijsopgaaf ontvangen, stuurt u dan een e-mail naar reparatieorders@ascom.com, waarin u het modeltype of de modeltypen aangeeft, waarvoor u een prijsopgave wenst te ontvangen.

3.1.3.3. Zoeken op serienummer

Dit is de standaard optie die getoond wordt als u een toestel registreert voor reparatie. U vult hier het serienummer in welke u op het toestel terugvindt.

Eenheden

Selecteer eenheid

Voer het serienummer van het artikel in

Opnieuw instellen

Toevoegen

Vorige

Volgende

U kunt het complete serienummer intypen of een gedeelte; klik hierna op de button zoeken '**Zoeken**'.

Het Systeem zal de exacte match weergeven als u het volledige serienummer intikt en deze in het Systeem bekend is. Het zal ook als zoekresultaat de gedeeltelijke matches weergeven, wanneer u niet het volledige serienummer invult.

Voorbeeld: als een gedeelte van het serienummer wordt ingetypt “**205182**” geeft het Systeem geen exacte match, maar onder Wildcard matches wel alle serienummers die ook 205182 bevatten en in het Systeem bekend zijn.

Eenheden

Selecteer eenheid

Voer het serienummer van het artikel in

20518258	Zoeken	Annuleren
EXACTE OVEREENKOMST: 20518258		
Wildcard-overeenkomsten:: 20518258		

Nadat het juiste serienummer uit de lijst is geselecteerd, zullen de volgende details worden weergegeven (indien bekend in het systeem):

- **Product:** Product en model type
- **Algemene garantie:** datum einde productgarantie: *als het serienummer niet bekend is, wordt deze data niet geladen en is dus niet zichtbaar.*
- **Herstelgarantie:** datum einde reparatiegarantie van een eerdere reparatie van het betreffende toestel, indien van toepassing
- **Uitgebreide garantie:** dit staat aangevinkt als uitgebreide garantie onderdeel is van het contract mits serienummer is geregistreerd in het Systeem

Details	
Product 9d24 Deskt.ch.Basic lg EU - 651058	Options ☐ Extended Warranty ☐ Free Shipping
General Warranty 2006-12-07	
Repair Warranty 	

Let op: soms komt het voor dat een bestaand serienummer niet wordt gevonden, omdat het betreffende toestel (nog) niet in onze database aan een klant is gekoppeld. Zoekt u in dat geval op product model (zie volgende stap).

3.1.3.4. Zoeken op product model

Wanneer u niet beschikt over een serienummer, omdat dit bijvoorbeeld niet meer leesbaar is, vult u dan bij serienummer een fictief serienummer in, zoals een aantal puntjes (.....). Het product zal niet gevonden worden, omdat dit een niet bestaand serienummer is. Vervolgens wordt er een extra regel weergegeven, waarbij u de mogelijkheid heeft om (een gedeelte van) de productcode in te voeren in het veld *Voer de productcode van het artikel in* (ook wel modeltype genoemd), bijvoorbeeld DH8. Vervolgens kunt u het exacte model selecteren.

Eenheden

Selecteer eenheid

Voer het serienummer van het artikel in

123abc	Zoeken	Annuleren
--------	--------	-----------

Voer de productcode van het artikel in ?

DH8	Zoeken	Annuleren
EXACTE OVEREENKOMST: Geen exacte overeenkomst gevonden Wildcard-overeenkomsten:: - DH8-ACAA - DH8-ABAA - DH8-ABAB - DH8-AAAA - DH8-ACAB - DH8-ACCA		

Omschrijving van de mogelijke scenario's na invoer van een product model met serienummer :

- **Het serienummer op het device is niet gevonden in de installed base van deze klant**
In dit geval dient u, na het modeltype te hebben gekozen, alsnog het juiste serienummer in te vullen wat op het toestel staat bij het veld **Voer het serienummer van het artikel in**, ter vervanging van het eerder ingevoerde niet-bestaande serienummer. Op die manier kan het toestel makkelijk geïdentificeerd worden door de reparatie technici. Controleer dit nummer goed.
- **Het serienummer kan niet meer in zijn geheel goed uitgelezen worden of het serienummer ontbreekt**
In dit geval dient u ook een niet-bestaand serienummer in te voeren, zodat het extra veld **Voer de productcode van het artikel in** verschijnt, waar u het modeltype kunt invoeren.

Let op: Wanneer u verouderde modeltypes invoert die niet meer geserviced, gerepareerd of vervangen kunnen worden (End of repair), verschijnt er een melding waarin aangegeven wordt dat het modeltype niet via een RMA-aanvraag kunnen worden verwerkt:

Opmerking

**Dit artikel valt onder een andere hersteldienst en moet naar onze reparatiedienst worden gestuurd.
Gelieve een Algemene herstelling en omruil in te dienen**

In dat geval wordt u verwezen naar een ander formulier. Deze verwijzing geldt ook voor andere apparatuur, bijvoorbeeld Daza-apparatuur. Als u het aanklikt wordt in een nieuw venster het formulier Algemene herstelling en omruil geopend. U kunt gebruik maken van dit andere digitale formulier, wat u ook kunt vinden door naar de startpagina te gaan en te klikken op Meer diensten; daarna klikt op de link RMA en vervolgens op Algemene herstelling en omruil. Het verzendadres moet u dan nog handmatig invullen.

Voorbeeld van een ingevuld formulier:

Algemene herstelling en omruil

Gebruikersgegevens

Contactpersoon

Telefoonnummer contactpersoon

Klant

E-mailadres

* Serienummers en defectdetails

2 x d81/DH5 - diverse defecten - SN: AB12345, CD67890
1 x i62/WH1 - speaker kapot - SN: CD54321
3 x Daza 9007 - onbekende defecten - SN: 7009- et cetera

Verzendadresgegevens ?

Verzendadres

* Straatadres

* Adresnaam

* Postcode

* Bedrijfsnaam

* Plaats

* Land



Bijlagen toevoegen

Let op: gebruik dit formulier alleen voor apparaten die u niet kunt invoeren in het RMA-formulier, omdat deze melding verschijnt:

Opmerking

Dit artikel valt onder een andere hersteldienst en moet naar onze reparatiedienst worden gestuurd. Gelieve een Algemene herstelling en omruil in te dienen

3.1.3.5. Fout beschrijving, opgaaf accessoires en overige opties

Nadat u het te repareren device heeft geïdentificeerd, of via het serienummer of via het model type, is de volgende informatie benodigd ten behoeve van de reparatieflow:

a. Foutbeschrijving

Let op: Altijd minimaal 1 check box aanvinken om het reparatieproces te kunnen vervolgen.

Foutbeschrijving - Voer minstens een foutbeschrijving in

Audio

- ☐ Headset ☐ Microphone ☐ Ring signal ☐ Speaker

Housing

- ☐ Antenna ☐ Clip ☐ Front case ☐ Part of housing
- ☐ Rear case

System communication

- ☐ Intermittent contact with system ☐ No system / does not log on ☐ Not receiving calls
- ☐ Not sending calls

Miscellaneous

- ☐ Alarm ☐ Buttons ☐ Charging ☐ Display
- ☐ Intermittent operation ☐ Physical damage ☐ Positioning ☐ Programming
- ☐ SIM Card ☐ Unit keeps resetting itself ☐ Unit shows error message / indication
- ☐ Unit suffered fluid damage ☐ Unit switches itself off ☐ Unit will not switch on / power up
- ☐ Vibration alert

b. Accessories inclusief

U dient bij inzending van de goederen aan te geven welke accessoires u eventueel heeft meegezonden.

Let op: Altijd minimaal 1 check box aanvinken om het reparatieproces te kunnen vervolgen. Als geen accessoires worden meegezonden, selecteer dan "None". Indien u geen optie selecteert wordt de knop *Toevoegen* niet actief.

Accessoires

The following accessories are delivered together with the device

- ☐ Clip ☐ SIM Card ☐ None

c. Overige Opties:

Hier geeft u overige wensen aan die u heeft ten behoeve van het te repareren item. Er is momenteel één optie beschikbaar: **Refurbish**, waarbij alle covers worden vervangen. Let op, dit is een optie die niet onder het servicecontract valt.

Bestelopties

[I also order the following service for this device](#)

☐ Refurbish (replace all covers)

Nadat u alle noodzakelijke informatie heeft aangevinkt, klik dan op 'Toevoegen'. Dit rondt dit RMA-Record af voor dit te repareren item. In het veld opmerkingen kunt u eventueel nadere informatie verstrekken. U wordt verzocht om hierbij **Engels** als voertaal te gebruiken. Bijvoorbeeld *Repeat call* als het toestel kortgeleden eerder ter reparatie is aangeboden. Of een foutmelding vermelden, zoals *Out of range*.

Overig

Opmerkingen

This is a test.

Opnieuw instellen

Toevoegen

Als u het toestel hebt toegevoegd, dan worden de details van dit item aan de rechterkant van uw scherm getoond, als een kaartje per te repareren item, als onderdeel van elke RMA-aanvraag

Lijst met Terug te Sturen Eenheden

1. 10490580 (DH8-ABAB - DH8-ABAB Ascom d83 Messenger EX)

Fault area:Microphone, Buttons

Accessoires:None

Opmerkingen:Test

2. 123abc (DH8-ABAB - DH8-ABAB Ascom d83 Messenger EX)

Fault area:Microphone, Unit keeps resetting itself

Accessoires:SIM Card

Indienen

U kunt de details per item toegevoegd aan het RMA-Request nog aanpassen door op het pennetje te klikken van het corresponderende kaartje . Als u een item geheel wilt verwijderen, klik dan op het kruisje .

3.1.4. Insturen RMA-aanvraag

Nadat u alle verzendgegevens en item gerelateerde details heeft ingevoerd, drukt u op *Indienen*.

Indienen

U wordt nu doorgeleid naar het RMA-record, waar u drie tabs aantreft.

Let op: als u een RMA-aanvraag eenmaal hebt ingediend, kunt u deze niet meer zelf wijzigen. De RMA-aanvraag heeft dan de status **Paused**. Wanneer uw inzending is ontvangen en gecontroleerd, wordt de zending doorgestuurd naar het reparatiecentrum en krijgt het de status **In transit to vendor**.

3.1.4.1. Activity (Activiteit)

Deze tab toont het activiteitenoverzicht per RMA-aanvraag.

RMA0007777

Activity Attachments RMA Unit Details

Typ hier uw bericht...

Plaatsen

TP

Tom Baars - Portaltest

RMA0007777.pdf

5.1 KB

1m geleden

TP

Tom Baars - Portaltest

RMA0007777 Gemaakt

1m geleden

Start

≡ RMA0007777

De RMA-aanvraag zal verschillende stadia doorlopen. De RMA-aanvraag is afgerond, als het de status **Finalized** heeft.

RMA0007616

Activity
Attachments
RMA Unit Details



AH

Angelique Hoofd
State changed to <Finalized>

🕒 4 dagen geleden · Aanvullende opmerkingen

FIU

Fideltronik Integration user
State changed to <Shipment complete>

🕒 5 dagen geleden · Aanvullende opmerkingen

FIU

Fideltronik Integration user
State changed to <In repair>

🕒 12 dagen geleden · Aanvullende opmerkingen

TB

Tom Baars
[RMA0007616.pdf](#)
5.1 KB

🕒 14 dagen geleden

TB

Tom Baars
State changed to <In transit to vendor>

🕒 14 dagen geleden · Aanvullende opmerkingen

TB

Tom Baars
RMA0007616 Gemaakt

🕒 14 dagen geleden

Start

Betekeningen statussen:

Paused – de RMA is nog niet verwerkt in ons magazijn. Let op: als de RMA langer dan een week op Paused staat, nadat u deze heeft ingestuurd, kan dit erop wijzen dat wij uw toestellen niet hebben ontvangen.

In transit to vendor – de registratie van de RMA is doorgestuurd naar het reparatiecentrum en de toestellen zijn naar het reparatiecentrum gestuurd.

In repair – de toestellen zijn ontvangen in het reparatiecentrum en daar in reparatie genomen.

Shipment complete – de toestellen zijn teruggestuurd naar het retouradres van de klant

Finalized – de RMA-aanvraag is administratief afgehandeld.

N.B.: de emailnotificaties zijn in bovenstaand voorbeeld weggelaten.

3.1.4.2. Attachments (bijlagen)

Deze tab toont alle bijlagen bij het RMA-Request. Hier kunt u het PDF-document van de betreffende RMA-aanvraag inzien en downloaden. **Let op: Dit formulier dient u uit te printen en bij de RMA-aanvraag te voegen.**

ORDER INFORMATION INVOICE ADDRESS SHIPPING ADDRESS

Tom Baars - Portaltest

Ascom (Nederland) B.V.

Ascom Nederland Bv

(063) 606-3080

Savannahweg 31

Betuwehaven 11

3542 AW UTRECHT

3433 PV Nieuwegein

12456

Netherlands

Netherlands

NOTE

Because of regulatory requirements, batteries must NOT be sent with the repairs to Ascom.
Please put a copy of this packing list in each box of units shipped to the repair center.



Unit	Name	Fault Area	Accessories	Order Options	Comments
1	10490580 (DH8-ABAB - DH8-ABAB Ascom d83 Messenger EX)	Microphone, Buttons	None		Test
2	123abc (DH8-ABAB - DH8-ABAB Ascom d83 Messenger EX)	Microphone, Unit keeps resetting itself	SIM Card		

Please ship the goods to the repair center at the following address:

Ascom (Nederland) B.V.
Betuwehaven 11

3433 PV Nieuwegein

Netherlands

3.1.4.3. RMA Unit Details

Deze tab geeft informatie over de ingezonden te repareren items, zoals **serienummer**, **itemnaam** en de **geplande leverdatum**.

RMA0007616

Activity

Attachments

RMA Unit Details

≡ Taken

Serienummer	Naam	Customer input SN	Naam	Status	Bijgewerkt	Planned delivery date
		7055710	CHAT-ACBADA	Shipped to customer	2025-08-27 13:36:27	2025-09-02

<

>

Rijen 1 - 1 van 1

≡ RMA0007616

Bijlagen

Bewerken

RMA0007616.pdf

reparatie aanvraag

Algemeen

Nummer

RMA0007616

RMA type

Standard

Ascom entity

Netherlands (563)

Status

Finalized

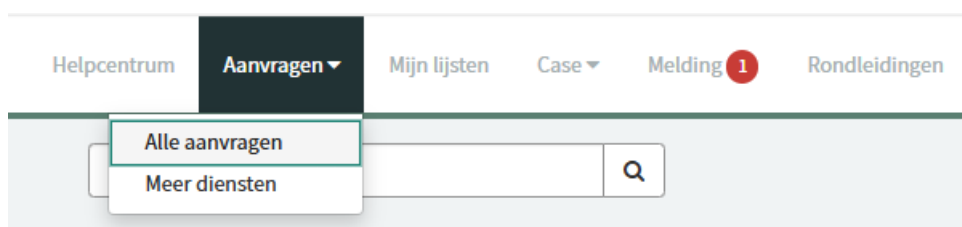
Deze data kunt u exporteren door op  te klikken zoals aangegeven naast **Taken**. Selecteer dan bijvoorbeeld **Exporteren als PDF**.

3.2. Fysieke verzending en verpakking

Elke RMA met formulier dient u apart te verpakken, zodat duidelijk is welke RMA-aanvraag bij welk toestel(len) hoort. Te repareren Items kunnen opgestuurd in een bubbeltjes envelop of in een doos. In één zending mogen meerdere RMA's zitten (maar dus wel apart verpakt).

4. Controleren status RMA-aanvragen

Op de hoofdpagina van het ServiceNow Klantportaal vindt u boven in het menu de button **Aanvragen**. Als u hierop klikt, volgt een drop down menu, waar u kiest voor **Alle aanvragen**.



In het linker menu op het scherm kiest u vervolgens **Mijn reparatie aanvragen**. De lijst die verschijnt toont het overzicht van alle (door u aangemaakte) Reparatieverzoeken.

Mijn lijsten	reparatie aanvraag							
Benodigde actie	Alle > Aangevraagd door is Tom Baars - Portaltest							
Alle cases	Nummer	Prioriteit	Status	Aangevraagd door	Gemaakt	Taaksoort	Naam	Shipment Company name
Mijn cases	RMA0007464	4: Laag	In transit to vendor	Tom Baars - Portaltest	2025-08-07 09:48:18	reparatie aanvraag	Tom Ascom	Ascom Nederland Bv
Alle aanvragen	RMA0007777	4: Laag	In transit to vendor	Tom Baars - Portaltest	2025-08-31 17:40:55	reparatie aanvraag	Tom Ascom	Ascom Nederland Bv
Mijn casetaken	Rijen 1 - 2 van 2							
Mijn reparatie aanvragen								
Open RMA-aanvragen								
Alle RMA-aanvragen								

De lijst **Open RMA-aanvragen** toont alle RMA-aanvragen die in het verleden zijn geregistreerd met het account waarmee op dat moment is ingelogd in de portal en die nog niet gefinaliseerd zijn.

De lijst **Alle RMA-aanvragen** toont alle RMA-aanvragen die in het verleden zijn geregistreerd met alle accounts (dus contactpersoon), die onder het bedrijfsaccount zijn aangemaakt.

5. Email notificaties

Het Systeem stuurt drie e-mail notificaties gedurende de cyclus van de **RMA-aanvraag**. Deze e-mails worden allemaal verstuurd naar het emailadres van de contactpersoon, die vermeld staat bij **Aangevraagd door**. Als er ook een emailadres was ingevuld in het veld **E-mail kopie naar**, bij het aanmaken van de RMA-aanvraag, dan worden de emails ook naar dat adres gestuurd.

Hieronder volgt een uitleg van de drie e-mails per fase.

5.1. Aanmaakbevestiging RMA-aanvraag

Deze notificatie wordt verstuurd op het moment dat het RMA – verzoek de **Status** “In transit to vendor” heeft gekregen. Het bevat een link naar de RMA-aanvraag en een attachment met het formulier wat bij de reparatie gevoegd dient te worden.

5.2. Orderbevestiging RMA-aanvraag

Deze notificatie wordt verstuurd als op het Niveau van het RMA – item “In repair” **Status** actief is. Het bevat de geplande leverdatum van elk item en het serienummer zoals dat geïdentificeerd door de reparatieafdeling.

5.3. Verzendbevestiging RMA-aanvraag

Deze notificatie wordt verstuurd als op het niveau van het RMA – item “Shipped to customer ” **Status** actief is. Het bevat de retouradresgegevens van de teruggestuurde devices, zodat de user de zending kan track-en-tracen.