

D-Link MASS RMA Self Service

Sehr geehrter Vertriebspartner,

mit diesem Leitfaden möchten wir Ihnen den Einstieg in unser Portal zur Anmeldung von Mass RMA Fällen ein wenig erleichtern, bitte befolgen Sie die Hinweise.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass einige Screen Shots nicht übersetzt sind, Sie sollten dennoch keine Probleme haben sich auf der deutschsprachigen Portalversion zu recht zu finden.

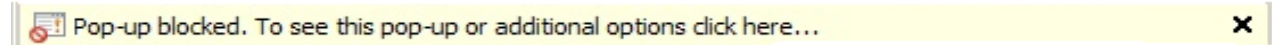
Für Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Seite. Die Kontaktdaten finden Sie auf der letzten Seite.

Schöne Grüße
Ihr D-Link Team

How to JDE D-Link MASS RMA Self Service

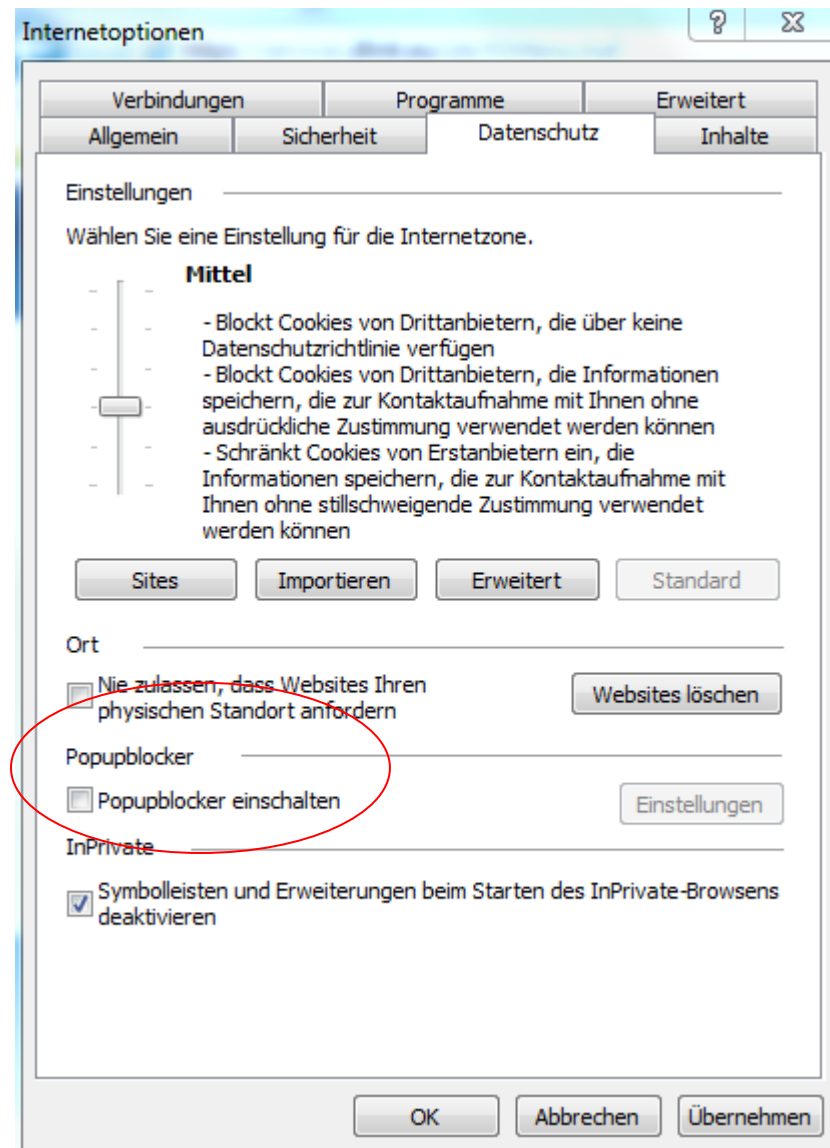
Systemvoraussetzungen

Dieses Self Service Portal ist mit dem **Microsoft Internet Explorer 6, 7, 8 und 9** sowie dem **Firefox 20.0.1** kompatibel.



Bitte stellen Sie sicher, dass der "Pop Up Blocker" abgeschaltet ist bzw. dass „Pop Ups“ für die D-Link Supportseite zugelassen sind.

Sie können den „Pop Up Blocker“ wie abgebildet abschalten.



How to JDE D-Link MASS RMA Self Service

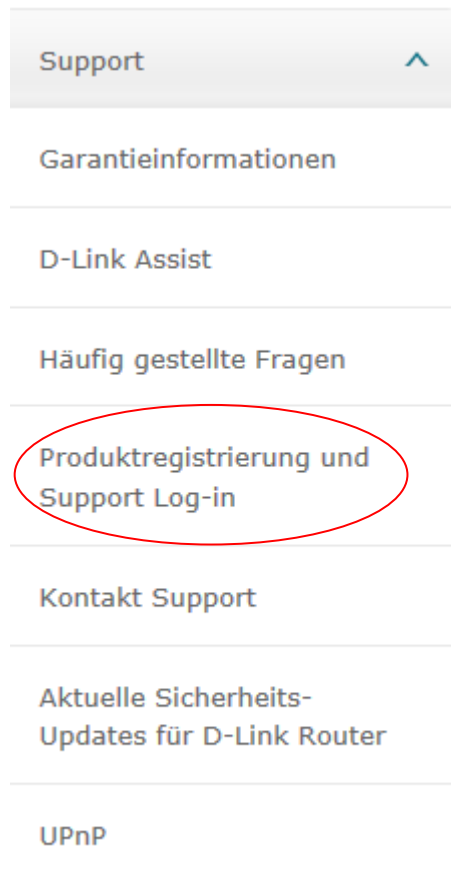
So kommen Sie zum Portal

Über unsere Webseite www.dlink.de, www.dlink.ch oder www.dlink.at auf den Bereich Support klicken.



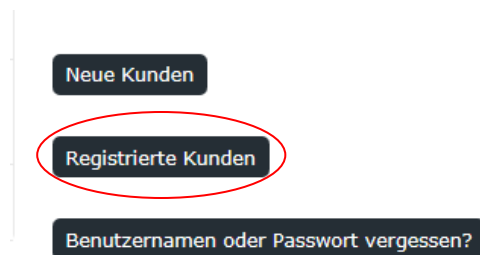
How to JDE D-Link MASS RMA Self Service

Im linken Teil finden Sie ein Feld mit der Beschriftung:
Produktregistrierung und Support Log-in, über dieses gelangen Sie zum D-Link RMA Self Service



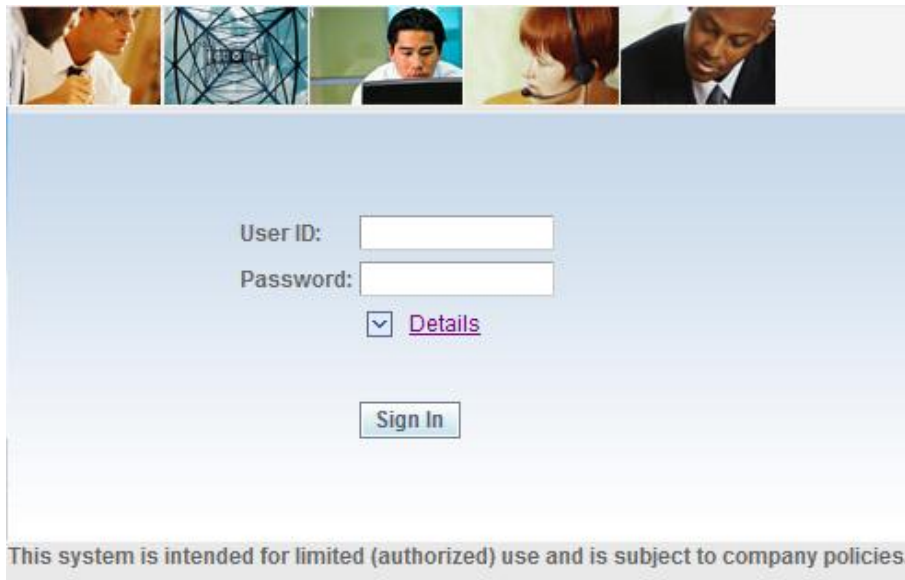
Wählen Sie bitte die Funktion:
Registrierte Kunden

Hinweis: Zur Registrierung beachten Sie bitte den Hinweis:
Versendung der Zugangsdaten auf der vorletzten Seite dieses Dokuments.



How to JDE D-Link MASS RMA Self Service

Sie sind nun auf der Anmeldeseite des D-Link RMA Self Service Portals:



User ID:

Password:

[Details](#)

This system is intended for limited (authorized) use and is subject to company policies.

Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein. Beides ging Ihnen per System E-Mail vom Absender: noreply@services.dlink.eu zu.

Wenn Sie sich das erste Mal auf der Seite anmelden, werden Sie direkt aufgefordert Ihr Passwort zu ändern.
Nach Eingabe der durch Sie geänderten Daten gelangen Sie in das Menü.

Klicken Sie in der Menuleiste links auf **hier klicken** → Mass RMA.



How to JDE D-Link MASS RMA Self Service

Sie erhalten folgende Maske zur Eingabe Ihrer RMA Artikel:

Mass RMA - Mass RMA Self-Service

Save and Close Cancel

Customer: Georg Köbele GmbH & Co. KG

Delete Item

Records 1 - 1

Item Number *	Quantity *

Das System bietet Ihnen zwei Möglichkeiten die RMA Artikel einzugeben:

1. Direkte manuelle Eingabe der Artikelnummer und Mengen
2. Hochladen eines vorbereiteten Excel Dokuments

Beide Wege werden nachfolgend beschrieben.

Unabhängig für welchen Weg Sie sich entscheiden, achten Sie unbedingt auf folgendes:

- Geben Sie die **Artikelnummer vollständig** ein, bitte die richtigen Ländercodes wie z. B.: /E oder /DE unbedingt mit angeben.
- Achten Sie auf die **richtige Artikelnummer**. Ihre Eingabe wird mit den im System hinterlegten Artikeln verglichen, sollte die eingegebene Artikelnummer nicht erkannt werden, erhalten Sie eine Fehlermeldung.
- Achten Sie darauf, dass die **eingegebenen Mengen** mit Ihrer Sendung übereinstimmen.
- **Sie vermeiden Differenzen** indem Sie den Zeitpunkt der Wareneingabe möglichst nah an den des Packens der Ware knüpfen. Sollte nach Eingabe der RMA noch Ware hinzukommen, darf diese nicht zu einer bereits abgeschlossenen RMA hinzugepackt werden.
- **RMA Anmeldungen, die nicht mit der bei Cycleon eingehenden Warensendung übereinstimmen, können nicht bearbeitet werden. In diesem Fall hat Cycleon das Recht die Ware an Sie zurückzusenden.**

How to JDE D-Link MASS RMA Self Service

1. Variante: Direkte manuelle Eingabe der Artikelnummer

Geben Sie jeden Artikel und die zugehörige Menge manuell in das System ein.

Mass RMA - Mass RMA Self-Service

Save and Close Cancel

Customer: Georg Köbele GmbH & Co. KG

Delete Item

Item Number *	Quantity *

Artikelnummer Menge

Geben Sie die Daten einzeln ein. Beim Klicken in die nächste Zeile erscheint immer ein neues Eingabefeld.

Verfahren Sie so mit allen Artikeln. Das System hat keine Limitierung, Sie können so viele RMA Artikel innerhalb einer RMA anmelden, wie Sie möchten.

Wenn Sie die Eingabe abgeschlossen haben, überprüfen Sie diese bitte noch einmal sorgfältig! Entsprechen alle Artikelnummern der zur Einsendung vorgesehenen Ware und den Mengen? Erst dann klicken Sie bitte auf Save and Close (speichern und schließen).

How to JDE D-Link MASS RMA Self Service

2. Variante: Hochladen eines vorbereiteten Excel Dokuments

Statt alle Produkte einzeln einzugeben, bietet Ihnen das D-Link Self Service Portal die Möglichkeit, die Daten in Form eines Excel Dokumentes hoch zu laden.

Formatieren Sie hierzu das Dokument nach **Spalte1 = Artikelnummern, Spalte 2 = Mengen** und speichern Sie das Dokument lokal ab.

Hinweis: Überprüfen Sie insbesondere die Artikelnummern vor dem Hochladen, Sie vermeiden so Fehlermeldungen des Systems.

Zum Hochladen klicken Sie auf das rechte Icon, welches einen Pfeil nach unten (Import Grit) zeigt.

Mass RMA Entry - Mass RMA

Save and Close. Cancel.

Customer Number *

Contact Name/Line No.

Delete Item

Records 1 - 1

<input type="checkbox"/>	Item Number *	Quantity *
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Hier klicken, zum Hochladen der Daten

How to JDE D-Link MASS RMA Self Service

In der nachfolgenden Ansicht....

- 1 **Excel als Format** auswählen
- 2 **Excel file:** Name des lokal abgespeicherten Exceldokuments auswählen
- 3 Unter **work sheet name**, Name des Tabellenblattes eingeben
- 4 Exceldokument über **browse** auswählen
- 5 Geben Sie Zeilen- und Spaltenbegrenzung unter **define cell range** ein. Beispiel: Für ein Dokument in dem Artikelnummern und Mengen in der Spalte A Zeile 2 beginnen und in der Spalte B Zeile 15 enden, wäre dies **Starting Cell:** Col A, Row 2 **Ending Cell:** Col B, Row 15. Hinweis: Bitte nur die Spalten und Zeilen angeben, die Artikelnummern und Mengen enthalten, Zeilen oder Spalten die der Beschriftung dienen nicht mit einbeziehen.
- 6 Klicken Sie **Apply** zum Hochladen Ihrer Daten

Mass RMA Entry - Mass RMA

Continue Cancel

Import Assistant

After specifying all details, click Apply and then click Continue to import the data.

Step 1 - Define Import File

Import From Excel

Excel file: Browse...

Worksheet name: Sheet1

Import From Comma Separated Values (CSV)

Import From Clipboard

Step 2 - Define Cell Range

	Col	Row
Starting Cell:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ending Cell:	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Step 3 - Define Import Location in Grid

Insert (Import new rows at column A, row 0 of the grid)

Paste

Apply Reset

How to JDE D-Link MASS RMA Self Service

Das Hochladen der Produkte und Mengen ist nun abgeschlossen.

Überprüfen Sie die Eingabe auch jetzt noch einmal sorgfältig! Entsprechen alle Artikelnummern der zur Einsendung vorgesehenen Ware und den Mengen? Erst dann klicken Sie auf Speichern und schließen.

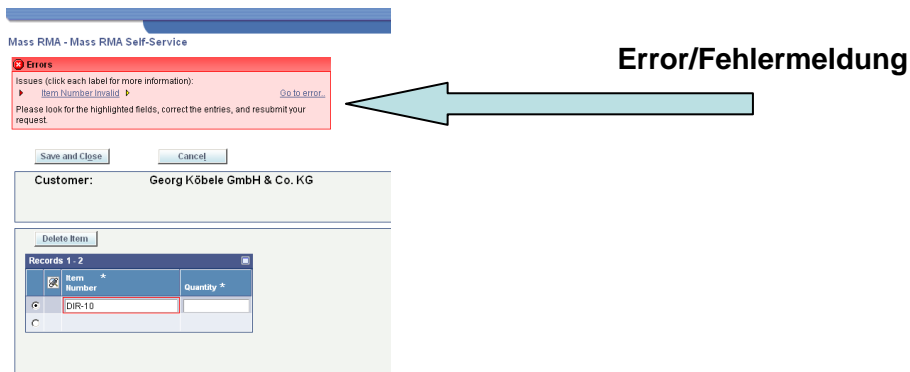
Records 1 - 1	
Item Number *	Quantity *

Hinweis: An dieser Stelle möchten wir die Beschreibung des Ablaufs unterbrechen, um das Verfahren bei möglichen Fehlermeldungen während der Eingabe zu beschreiben.

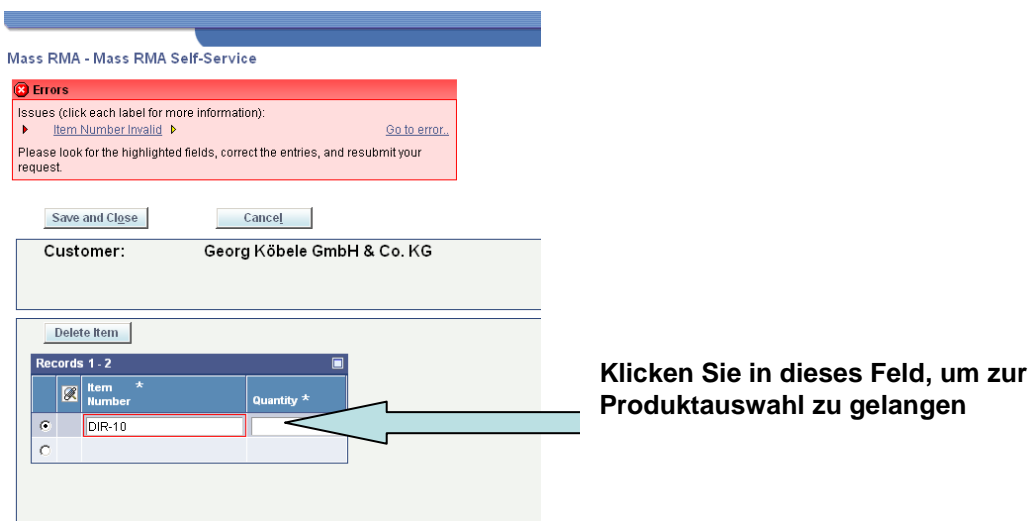
How to JDE D-Link MASS RMA Self Service

Zwischenschritt: Mögliche Fehlermeldungen

Unabhängig davon, ob Sie die RMA Daten manuell oder über die Hochladefunktion in das D-Link Self Service Portal eingeben, kommt es bei der Eingabe ungültiger oder unvollständiger Artikelnummern zu einer Fehlermeldung.



In diesem Fall überprüfen und korrigieren Sie Ihre Eingabe direkt im Feld ODER klicken Sie in das Artikelfeld. Eine Lupe wird sichtbar, die Ihnen eine Liste von Produkten mit ähnlichen Artikelnummern zur Auswahl anbietet. Wählen Sie aus der Liste das Produkt aus, welches Sie einsenden möchten.



How to JDE D-Link MASS RMA Self Service

Wenn es keine Fehlermeldung mehr gibt, prüfen Sie bitte noch mal, ob Ihre Eingabe den zur Einsendung vorgesehenen Artikeln sowie den Mengen entspricht. Klicken Sie dann auf Speichern und schließen.

Mass RMA Entry - Mass RMA

Save and Close. Cancel.

Customer Number *

Contact Name/Line No. *

Delete Item

Records 1 - 1

Item Number *	Quantity *
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Nach dem Speichern der Eingabe erhalten Sie die Meldung, dass Ihre Mass RMA nun bearbeitet wird.

Mass RMA - Mass RMA Self-Service

Save and Close. Cancel.

Customer: Georg Köbele GmbH & Co. KG

Delete Item

Records 1 - 3

Item Number *	Quantity *
DIR-100E	5.00
DES-1005D/B	10.00

Nach erfolgreicher Bearbeitung durch das D-Link CE Service Team geht eine im System generierte E-Mail mit folgenden Daten an Sie:

RMA Nummer
Versandhinweis
Produktliste und Mengen
Rücksendeadresse

Um eine schnelle Bearbeitung des RMA Wareneingangs bei unserem Dienstleister Cycleon zu garantieren, folgen Sie bitte den Hinweisen in dieser E-Mail.

How to JDE D-Link MASS RMA Self Service

Wichtige Infos:

Wie bekomme ich meinen Zugang zum D-Link Service Portal?

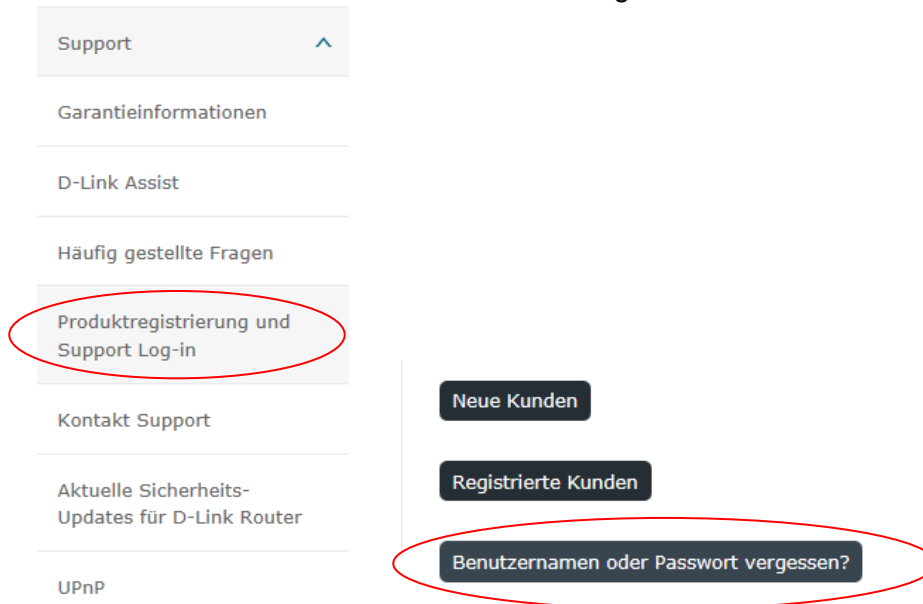
Nach der Registrierung und Mass RMA Freischaltung durch den D-Link Support erhalten Sie Ihr Login und Passwort vom Absender noreply@services.dlink.eu.

Was mache ich, wenn ich keine Login Daten erhalten habe?

Wenden Sie sich bitte an roland.schulz@dlink.com oder gunther.groeschl@dlink.com

Was mache ich, wenn ich mein Passwort vergessen habe?

Über die D-Link Webseite www.dlink.de bzw. .at oder .ch, Bereich Support gelangen Sie über den Button „**Produktregistrierung und Support Log-In**“, bitte klicken Sie hier, u.a. zum Feld „**Benutzernamen oder Passwort vergessen**“.
Hier können Sie ein neues Passwort beantragen.



Wie können weitere Kollegen für die Beantragung einer Mass RMA autorisiert werden?

Bitte wenden Sie sich hierzu direkt an unser RMA Team, siehe Kontaktdaten.

How to JDE D-Link MASS RMA Self Service

Kontakte D-Link (Deutschland) GmbH

**Fragen zu Mass RMA Gutschriften, Freischaltung als Mass RMA Kunde im System,
Mass RMA Ablauf & Diskrepanzen**

Roland Schulz roland.schulz@dlink.com
Tel.: 0049 (0) 6196 77 99 308

Gunther Gröschl gunther.groeschl@dlink.com
Tel.: 0049 (0) 6196 77 99 111
