



İNTERNET ÜZERİNDEN ARIZALI CİHAZ TAKİBİ KULLANIM KILAVUZU



Müşteri Destek Merkezi - 444 30 30

TR-Hotline@schneider-electric.com

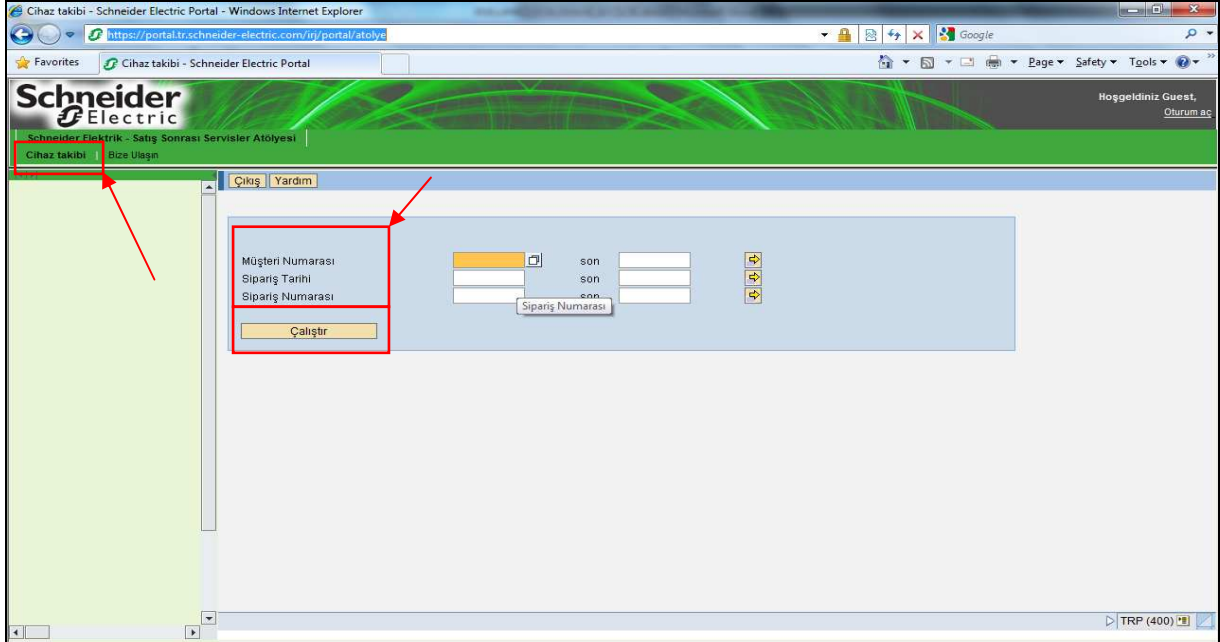
www.schneider-electric.com.tr

İçindekiler

A. Arızalı cihaz takibi web sayfasına giriş	3
B. Cihaz sorgulama ve listeleme ekranı	4-5
C. Problem tanımı ve servis özeti ekranı	6
D. Bize ulaşın	7
E. Arızalı cihazlara ilişkin e-posta gönderimi	8

Internet Üzerinden Arızalı Cihaz Takibi

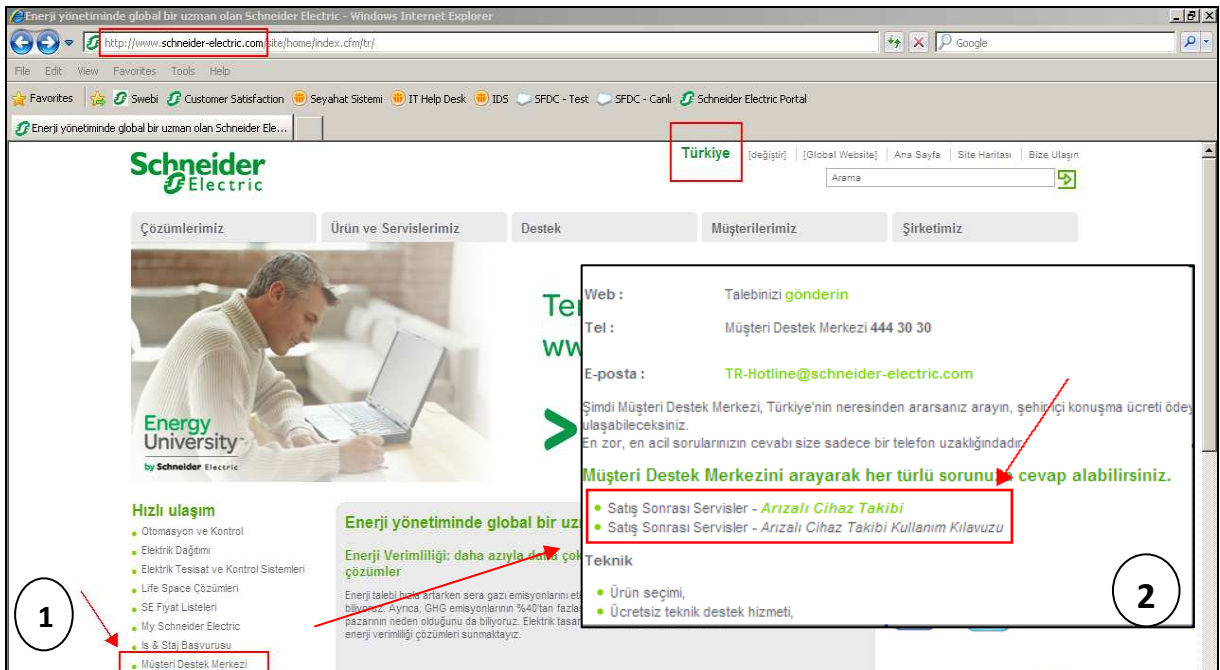
1. A. <https://portal.tr.schneider-electric.com/irj/portal/atolye> adresinden cihaz takibine ilişkin web sayfası açılır.



Resim 1.a – Arızalı Cihaz Takibi Web Sitesi

<https://portal.tr.schneider-electric.com/irj/portal/atolye>

1. B. Dilerseniz bu linke ; www.schneider-electric.com.tr websitemizdeki “Müşteri Destek Merkezi” menüsüne tıklayarak da ulaşabilirsiniz.



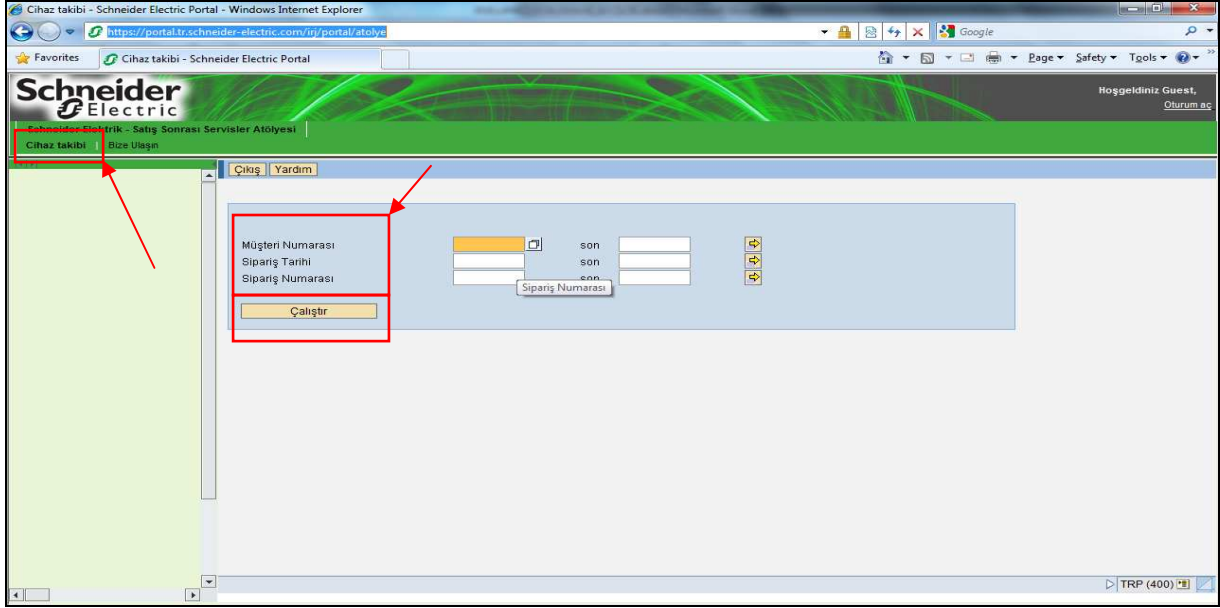
Resim 1.b – Schneider Electric Web Sitesi

www.schneider-electric.com.tr

2. “CİHAZ TAKİBİ” menüsüne tıklayarak gelen ekranda ;

- ❖ “Müşteri Numarası” ve “Sipariş Tarihi” ile,
- veya
- ❖ “Müşteri Numarası” ve “Sipariş Numarası”

bilgileri girilerek “ÇALIŞTIR” butonuna basılır.



Resim 2.a - Cihaz Takibi

- ❖ Arızalı cihaz takibinde kullanacağınız müşteri numaranız sizlere gönderilen “Servis Raporu” üzerinde sol üst köşede belirtilmiş size özgü olan “70 _ _ _ _ _” formatındaki 6 haneli numaradır.
- ❖ Müşteri numaranızı 444 30 30 numaralı “Müşteri Destek Merkezi” mizi arayarak da öğrenebilirsiniz.

Schneider Electric SERVIS RAPORU	
FİRMA ADI:	SİPARİŞ NO:
MÜŞTERİ NO: 70 _ _ _ _ _	GELİŞ TARİHİ:
ADRES:	
TELEFON:	FAKS:
V.DAİRESİ:	V.NO:
PROBLEMIN AÇIKLAMASI:	TESLİM ALINAN CİHAZ ADET
	TESLİM EDEN TESLİM ALAN
ARIZALI CİHAZ SERİNO GARANTİ KODU	SERVIS TİPİ
ARIZA NEDENİ (ZCS001)	- Faturalı Tamir - Faturalı Değişim - Garantili Tamir - Garantili Değişim X Bedelsiz İade
- 1 Application Failure - 2 Configuration Mistake - 3 Missing instruction book - 4 Missing Part/Equipment - 5 Operator Error - 6 Packaging/Delivery Mistak - 7 Part/Product Error - 8 Product Life- time - 9 Short Circuit in the Exit - 10 Start up Error - 11 Wrong/Missing Label - 14 Enclosure broken - 15 Inoperative - 16 Poor Appearance - 17 Incorrect product document - 18 installation fault - 19 environment problem - 20 isolation fault - 21 Input short circuit	DAMAGE PART KODU: NOTIFICATION NO
	OBJECT PART KODU: EKİPMAN NO

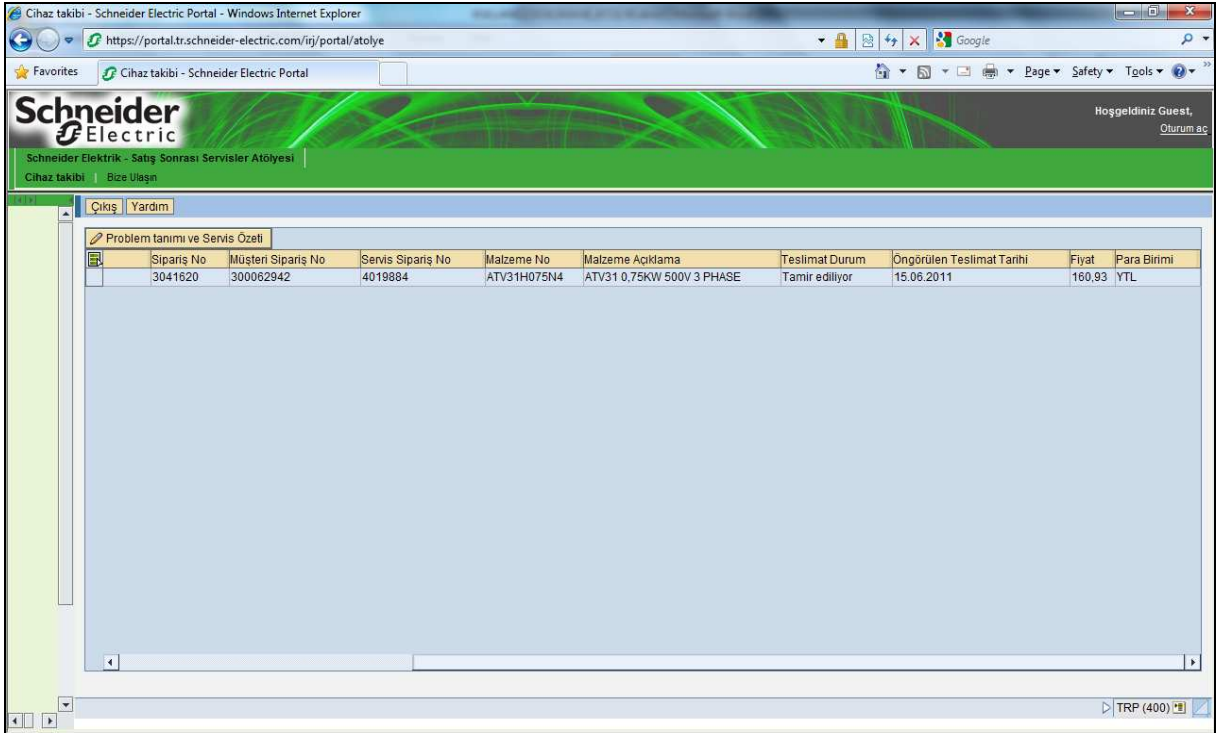
Resim 2.b – Servis Raporu

- ❖ Cihaz takibi ekranı soldaki küçük oklarla genişletilip daraltılabilir (Dolaşma penceresini küçült), ya da sağdaki ok ile kapatılabilir.



Resim 2.c – Cihaz Takibi

3. 2. Adımda girilen bilgilerden sonra çalıştır butonuna basılarak cihazlar listelenir. Gelen listede cihaz ve gönderim bilgileri görüntülenir.

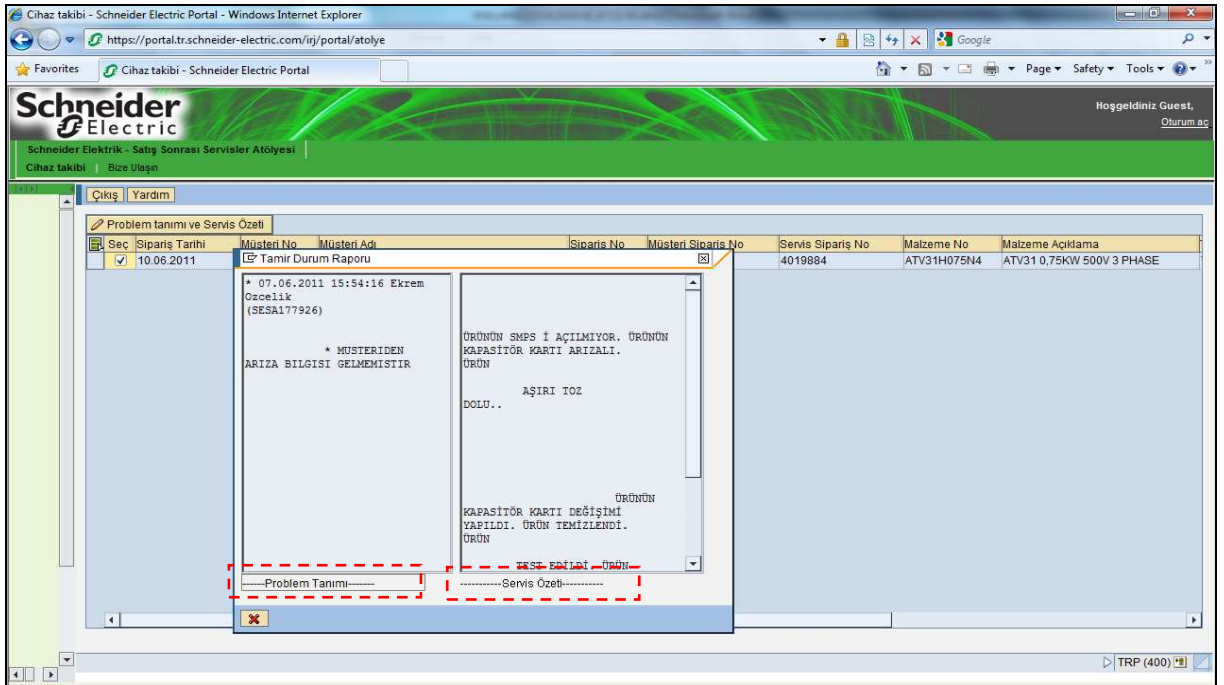


Resim 3 – Cihaz Listeleme

- Listedeki kayıtlardan “Problem Tanımı ve Servis Özeti” görüntülenmek istenen kaydın solundaki kutucuk işaretlenir ve ardından “**Problem Tanımı ve Servis Özeti**” butonuna basılarak detay görüntülenir.

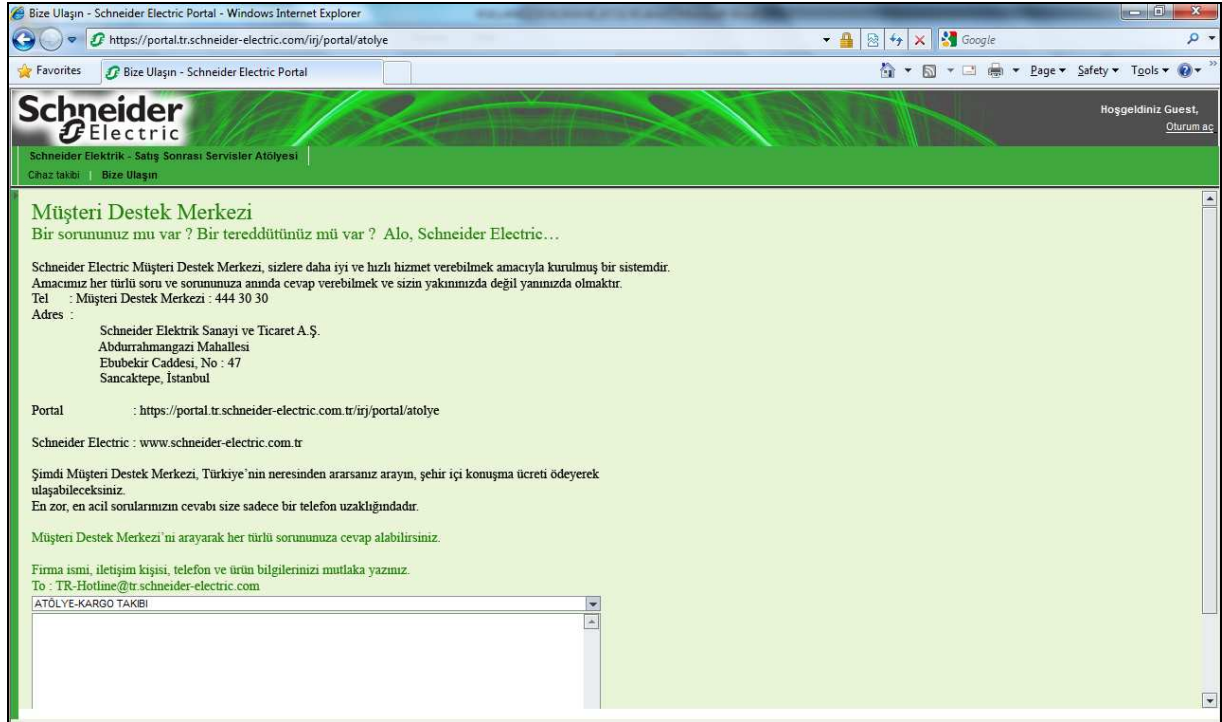


Resim 4.a – Problem Tanımı ve Servis Özeti Görüntüleme



Resim 4.b – Problem Tanımı ve Servis Özeti Görüntüleme

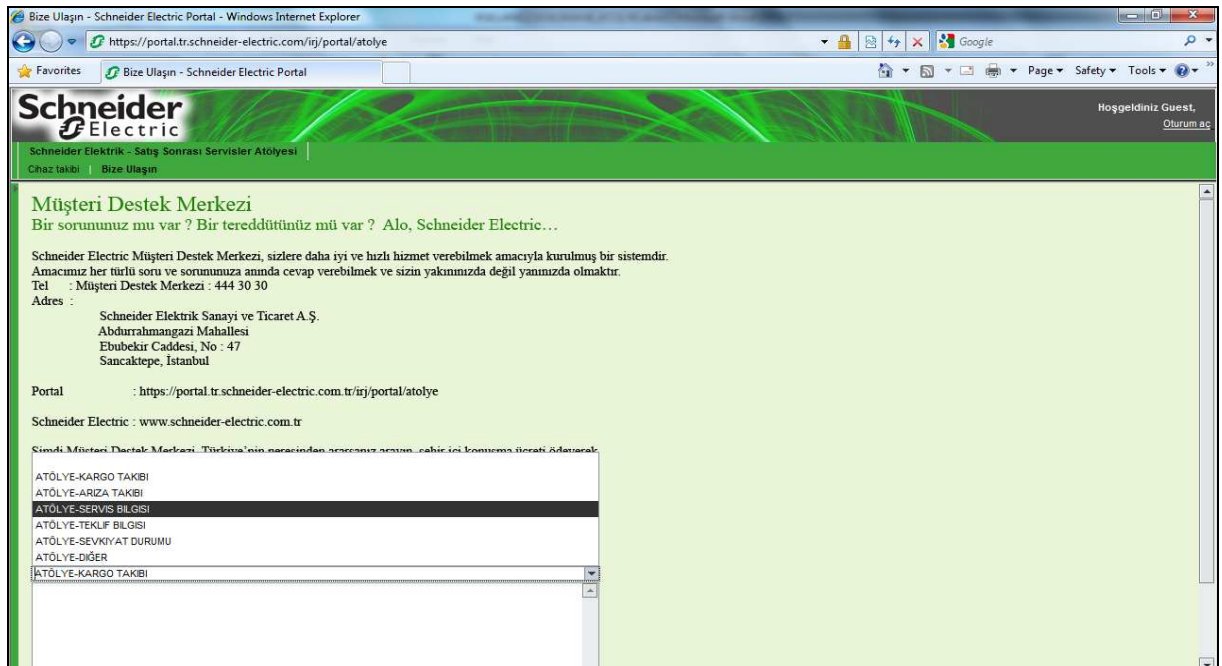
5. **BİZE ULAŞIN** linkine tıkladığınızda, Schneider Electric Müşteri Destek Merkezi'nin iletişim bilgilerine ve mail gönderme seçeneğine ulaşabilirsiniz.



Resim 5.a – Bize Ulaşın

Bu sayfadan Müşteri Destek Merkezi'ne arızalı cihazlarınız ile ilgili ;

- ❖ Kargo Takibi
- ❖ Arıza Takibi
- ❖ Servis ve Teklif Bilgisi
- ❖ Sevkiyat Durumu konularında mail gönderebilirsiniz.



Resim 5.b – Bize Ulaşın ile Mail Gönderimi

İlgili konunun seçilmesinden sonra mail içeriği doldurularak MAIL GÖNDER butonuna basılır.

❖ Maillerinizde iletişim bilgilerinizi yazmayı unutmayınız.

Schneider Electric - Satış Sonrası Servisler Atölyesi
Cihaz takibi | Bize Ulaşın

Tel : Müşteri Destek Merkezi : 444 30 30
Adres : Schneider Elektrik Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Abdurrahmangazi Mahallesi
Ebubekir Caddesi, No : 47
Sancaktepe, İstanbul

Portal : <https://portal.tr.schneider-electric.com.tr/irj/portal/atolye>
Schneider Electric : www.schneider-electric.com.tr

Şimdi Müşteri Destek Merkezi, Türkiye'nin neresinden ararsanız arayın, şehir içi konuşma ücreti ödeyerek ulaşabileceksiniz.
En zor, en acil sorularımızın cevabı size sadece bir telefon uzaklığındadır.
Müşteri Destek Merkezi'ni arayarak her türlü sorunuza cevap alabilirsiniz.

Firma ismi, iletişim kişisi, telefon ve ürün bilgilerinizi mutlaka yazınız.
To : TR-Hotline@tr.schneider-electric.com

ATÖLYE-TEKLİF BİLGİSİ
CMA DANIŞMANLIK
ESRA ARIOZ
0555 555 55 55
ÜRÜN HAKKINDA BİLGİLER YAZILIR...
MAIL İÇERİĞİ...

Gönder

Resim 5.c – Bize Ulaşın ile Mail Gönderimi

Ekranın alt satırında mailin başarıyla gönderildiği bilgisi görüntülenir.

Schneider Electric - Satış Sonrası Servisler Atölyesi
Cihaz takibi | Bize Ulaşın

Adres : Schneider Elektrik Sanayi ve Ticaret A.Ş.
Abdurrahmangazi Mahallesi
Ebubekir Caddesi, No : 47
Sancaktepe, İstanbul

Portal : <https://portal.tr.schneider-electric.com.tr/irj/portal/atolye>
Schneider Electric : www.schneider-electric.com.tr

Şimdi Müşteri Destek Merkezi, Türkiye'nin neresinden ararsanız arayın, şehir içi konuşma ücreti ödeyerek ulaşabileceksiniz.
En zor, en acil sorularımızın cevabı size sadece bir telefon uzaklığındadır.
Müşteri Destek Merkezi'ni arayarak her türlü sorunuza cevap alabilirsiniz.

Firma ismi, iletişim kişisi, telefon ve ürün bilgilerinizi mutlaka yazınız.
To : TR-Hotline@tr.schneider-electric.com

ATÖLYE-TEKLİF BİLGİSİ

Gönder

Mail Başarıyla Gönderildi

Resim 5.d – Bize Ulaşın ile Mail Gönderimi