



Brukerveiledning

Customer Service Online Tool (CSO)

**Det nye CSO-verktøyet er
raskere, mer omfattende og mer brukervennlig!**

Vi har gjort dette for å gi deg best mulig støtte i returhåndtering
og for å automatisere RMA-prosessen så mye som mulig.

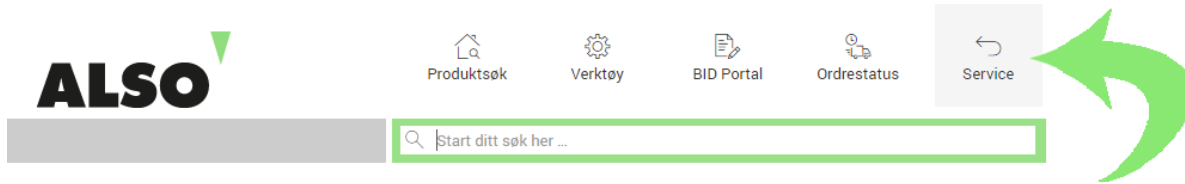
Innhold

Hva kan CSO brukes til?	3
Her finner du CSO.....	4
RMA-registrering.....	5
Eksempler på ulike reklamasjoner	6
Feilbestilling	6
Eksempel på en defekt sak.....	8

Hva kan CSO brukes til?

- Opprette alle typer reklamasjoner som
 - Feillevering
 - feil antall
 - prisavvik
 - transportkader etc.
- RMA-opprettelse; retur av nye og defekte varer
 - Mulighet for å sjekke status på reklamasjoner og RMA-forespørsler
 - Mulighet for å laste opp filer og bilder
- Handlekurv-funksjon med mulighet for å opprette flere typer saker samtidig
- DOA-behandling
- Tilbud om redusert pris om du velger å beholde vare ved overlevering, transportskade eller feillevering
- Automatisk kontroll av tidsfrister ved for eksempel transportkader eller retursaker ved opprettelse

Her finner du CSO



Du finner Customer Service Online system (CSO) i ALSOs webshop, under menypunktet Service.

➤ [Gå til ALSOs Webshop](#)

RMA-registrering

ALSO CSO
CUSTOMER SERVICE ONLINE

Olsen, ElseLill [els_no, else-lill.olsen@also.com] / 2900 / 0010..

Oversikt dine ordre Status Søk i alle reklamasjoner

2 måneder 11.02.2019 12.04.2019 Velg nummertype Sett inn nummer her **Søk**

Filter Faktura Følgeseddel Ordre

Font ingen oppføringer

- Fakturanummer
- Bestillingsnr/Po nummer
- Produsentens varenummer
- EAN-kode
- Følgeseddelnummer
- Ordrenummer
- Serienummer
- Varenummer

Når du skal opprette en RMA-sak, har du mulighet til å se alle fakturaer for en gitt periode du selv har valgt. Alternativt kan man også søke på et spesifikt fakturanummer eller en gitt kundereferanse ved å klikke på «Velg nummertype»

Klikk «Velg type reklamasjon» i kolonnen helt til høyre. Systemet tar hensyn til spesifikke tidsfrister og fakturadato, og det vil kun være mulig å velge alternativer ut i fra dette.

Nr. 0060367067 - Faktura fra 10.04.2019 3							Detaljer	Reklamere på hele fakturaen
Følgeseddelnummer	Also ordrenummer	#	Varenummer	Produsentens varenummer	Produsent	Produktbeskrivelse	Antall	Velg type reklam..
6054213638	7028028164	100	1619643	CE311A	HP INC.	HP Toner 126A cyan HV	2	Defekt Defect
6054213638	7028028164	200	1619645	CE313A	HP INC.	HP Toner 126A m		DOA-forespørsel Defect
6054213638	7028028164	300	1619644	CE312A	HP INC.	HP Toner 126A ye		Søk retur på ny vare Return
mandag, 08 april 2019 (3)								
Nr. 0060364967 - Faktura fra 08.04.2019 4							Detaljer	
Følgeseddelnummer	Also ordrenummer	#	Varenummer	Produsentens varenummer	Produsent	Produktbeskrivelse		
6054157252	7027970659	100	2972356	3JX01EA#ABN	HP INC.	HP EB 840 G5 i5-8250U 14		Produktreklamasjon Claim
6054157252	7027970659	200	3080712	920-009023	LOGITECH	LOGI Slim Folio - CARBON		Skadet emballasje / Skade på vare Claim
6054157252	7027970659	300	3067291	2ZC40EA#ABN	HP INC.	HP ZB 15 G5 i7-8750H 15.1		Emballasje uskadet, men vare skadet Claim
6054157252	7027970659	400	3066006	KVR26S19S8/8	KINGSTON	KINGSTON 8GB 2666MHZ ECC CL19		Mottatt mindre enn bestilt Claim
								Manglende tilbehør Claim
								Feilfakturering Claim

Velg den type reklamasjon som passer din forespørsel.

Eksempler på ulike reklamasjoner

Feilbestilling

Oversikt dine ordre ✕

Fakturanummer: 0060367067 - Fakturadato: 10.04.2019 / Varenummer: 000000000001619643 / Produktbeskrivelse: HP Toner 126A cyan HV / Antall: 2

Feilbestilling Return

Produktet uåpnet / feilbestilling Return


Kommentar
Valgfritt

Referansenummer
Valgfritt


Velg serienummer ☑

Leverte serienummer
100169494946 100169494947

Legg til filer og bilder

 Velg filer (Max.: 20 MB)

Tillatte filformat:
DOC, DOCX, PDF, JPG, JPEG, PNG



Bruk smarttelefonen for å legge ved bilder eller dokumenter. Skann da QR-koden.

Rediger Annen kontakt Annen leveringsadresse Avbryt Legg til

Fyll ut eventuelle mål-kriterier, for eksempel kommentar, referanse, antall, serienummer (om oppgitt). Du har også mulighet til å legge ved bilder eller filer. Dersom du ønsker å endre kontaktperson eller leveringsadresse på saken, kan dette gjøres via flikene «Annen kontakt» eller «Annen leveringsadresse».

Når skjemaet er ferdig utfylt, klikker du på knappen «Legg til».

Status ✕

Produktet er lagt til - gjeldende status: Lagt i RMA-kurv

For denne returen gis det et gebyr på 15,00% av enhetsprisen. Krediteringsbeløp pr stk etter at gebyr er trukket fra er 370,77 NOK/stk.

Legg til flere Produkter Gå til RMA-kurv

Du vil da få en beskjed om at saken er opprettet og lagt i RMA-kurven, i tillegg til informasjon om et eventuelt returagebyr. I tilfeller hvor det er snakk om en feillevering som ALSO er skyld i, vil du motta et tilbud om å beholde varene mot en redusert pris.

Du har nå mulighet til å opprette ytterligere en RMA-sak, for eksempel på en defekt vare, du kan la retursaken bli liggende i RMA-kurven i påvente av en ny reklamasjon, eller du kan avslutte saken i RMA-kurven.

RMA-kurv: (RMA (autorisasjon for returmateriale): 1 / RMA-posisjoner: 1)

Return - Produktet uåpnet / feilbestilling

1 Nr. 0060367067  Referanse 

Fakturanummer	#	Varenummer	Produktbeskrivelse	Referanse	Antall	Serienummer	opprettet	Forfatter
0060367067 	100	1619643	HP Toner 126A cyan HV	testing	1	100169494947	12.04.2019 09:47	Else-Lill.Olsen@also.com

Du har hele tiden mulighet til å gjøre endringer i saken, eller om ønskelig, slette den helt. Saken blir først registrert hos ALSO når du avslutter ved å trykke på «Opprett».

RMA-kurv: (RMA (autorisasjon for returmateriale): 0 / RMA-posisjoner: 0)

Fant ingen oppføringer

Handlekurv overføringsstatus

Reklamasjonen din er overført og er nå under behandling. Customer Sales Service vil snart kontakte deg. Hvis du allerede har mottatt vårt Returdokument med returnummer, kan du sende varen i retur. Påse at Returdokumentet eller returnummer plasseres/skrives godt synlig på utsiden av pakken. Ikke skriv direkte på emballasjen. Bruk CSO-statussporingen til å følge med på behandlingen av din retur

Vårt referansenummer: Retur-nummer 000202501923 | Ditt referansenummer: - | Antall posisjoner: 1
Godkendt - Du mottar RMA bekreftelse via email, som gir deg rett til å sende den/de nevnte varelinjer!

I dette eksempelet, som var en feilbestilling, blir saken opprettet automatisk og kunden vil motta et RMA-nummer og bekreftelse direkte fra CSO på mail. Dette gjelder også dersom det søkes retur på defekte varer.

I enkelte andre tilfeller (feillevering fra ALSO, mangler etc.) vil kunden få beskjed om at saken er til behandling. Saken vil da bli kontrollert av Customer Sales Service, og først når den er godkjent og avklart vil det sendes ut en RMA-bekreftelse til kunden.

Eksempel på en defekt sak

Oversikt dine ordre

Fakturanummer: 0060333658 - Fakturadato: 27.02.2019 / Varenummer: 000000000002453445 / Produktbeskrivelse: MS Surface Pro Dock Commer SC 1 lic (ND) / Antall: 5

Defekt Defect

- DOA-forespørsel Defect
- Søk retur på ny vare Return
- Feilbestilling Return
- Feillevering Return
- Mottatt mer enn bestilt Return
- Produktreklamasjon Claim
- Skadet emballasje / Skade på vare Claim
- Emballasje uskadet, men vare skadet Claim
- Mottatt mindre enn bestilt Claim
- Manglende tilbehør Claim
- Feilfakturerer Claim

Forventet serviceytelse: Kreditering

Produsentens servicesenter: Firmanavn: Also
Gate: Helgeshøy Alle 28-30
Postnummer: DK-2630 Taastrup

Feilvalg * Høye/unormale lyder

Feilbeskrivelse * vifestøy

Referansenummer 222

Oppgi antall 1

Oppgi serienummer

Rediger Annet kontakt Annet leveringsadresse Avbryt Legg til

Fyll ut all relevant informasjon – trykk på «Legg til» og RMA-forespørselen legger seg i RMA-kurven. (returadresse i dette bildet er fra testsystemet, og er ikke korrekt)

Status

Produktet er lagt til - gjeldende status: Lagt i RMA-kurv

Legg til flere Produkter Gå til RMA-kurv

Om ønskelig kan du legge til flere RMA-saker i RMA-kurven før du avslutter. Når du er ferdig, velg «Gå til RMA-kurv» og trykk «Opprett».

RMA-kurv: (RMA (autorisasjon for returmateriale):1 / RMA-posisjoner:1)

Defect - Defekt

1 Referanse [] Else-Lill.Olsen@also.com []

Fakturanummer	#	Varenummer	Produktbeskrivelse	Referanse	Antall	Serienummer	opprettet	Forfatter
0060333658		300 2453445	MS Surface Pro Dock Commer SC 1 lic (ND)	222	1		12.04.2019 10:34	Else-Lill.Olsen@also.com

Opprett

Du vil da få en melding om at RMA-forespørselen er godkjent til retur og vil motta en RMA-bekreftelse på mail.

(RMA (autorisasjon for returmateriale): 0 / RMA-posisjoner: 0)

Handlekurv overføringsstatus ✕

Reklamasjonen din er overført og er nå under behandling. Customer Sales Service vil snart kontakte deg. Hvis du allerede har mottatt vårt Returdokument med returnummer, kan du sende varen i retur. Påse at Returdokumentet eller returnummer plasseres/skrives godt synlig på utsiden av pakken. Ikke skriv direkte på emballasjen. Bruk CSO-statussporingen til å følge med på behandlingen av din retur

Vårt referansenummer: Retur-nummer 000401468573 | Ditt referansenummer: - | Antall posisjoner: 1
Du vil pr. email få til sendt RMA bekræftelse, som gir deg rett til å sende produkter på bekræftelsen i retur!

[Opprett ytterligere RMA](#) [Utlogging](#)



Kontakt ALSO

Har du spørsmål eller tilbakemeldinger,
ta kontakt med Customer Sales Service:

css.norge@also.com

Tlf.: +47 33 44 95 50