



## Wichtige Service Partner Information

Leitfaden zur Abwicklung von Service-Einsätzen für Geräte, die nicht in Seitenpreiskonzepte (MPS/Leasing) eingebunden sind.

### Grundlagen

- ✓ Basis
- ✓ Service Ticket eröffnen/Fehlerbeschreibung/Details, Anlagen
- ✓ Papier/Papierspezifikationen
- ✓ Verbrauchsmaterial/Verschleißteile
- ✓ PRINT Airbag
- ✓ Austausch Verbrauchsmaterial
- ✓ Verschmutzung/Reinigung
- ✓ Einsendung von Komponenten zur Prüfung
- ✓ Technischer Defekt/Garantiefall
- ✓ Dokumentation/Hilfestellung CRM Portal

### Leitfaden

- ✓ Bevor ein Serviceeinsatz ausgelöst wird
- ✓ Es liegt ein Problem beim Verbrauchsmaterial vor
- ✓ Geräteverschmutzung
- ✓ Störung außerhalb der Garantie
- ✓ Störung innerhalb der Garantie
- ✓ Irritationen/Verzögerungen bei den Tickets
- ✓ Checkliste

## Sehr geehrter Service Partner,

die nachfolgenden Informationen sollen die aktuelle Situation im Service beschreiben und zusammenfassen.

### ✓ Basis

Dieser Leitfaden soll dazu dienen, die Zusammenarbeit zwischen Service Partnern und Brother zu erleichtern und die Erwartungshaltung auf beiden Seiten optimieren. Das Autorisieren von Serviceeinsätzen und der anschließenden Kostenübernahme durch Brother zu beschleunigen und einen schnellen Überblick zu ermöglichen.

Es kommt hin und wieder vor, dass sich ein Kunde bei Ihnen meldet und ein Problem mit seinem Gerät schildert. Es ist sehr gut nachzuvollziehen, dass Sie diesem Kunden möglichst schnell weiterhelfen möchten. Nur bedenken Sie bitte, dass nicht jeder Einsatz beim Kunden vor Ort auch gleich ein Garantiefall ist, der mit Brother über die bekannt gegebenen Reparaturpauschalen abgerechnet werden kann.

Nur bei einem technischen Defekt am Gerät, kann Brother die Reparaturpauschalen freigeben, sofern dieser nicht durch die Garantiebedingungen oder Teilnahmebedingungen des PRINT AirBags ausgeschlossen ist.

Grundsätzliche Reinigungsarbeiten an den Geräten, Installations- und Einrichtungsarbeiten oder allgemeine Updates für die Gerätefirmware sowie das Ausführen von Geräterücksetzungen und Kalibrierungen gehören nicht zu den Leistungen, die Brother durch Freigabe von Servicetickets kostenseitig übernimmt.

Benötigt ein Kunde für die Ausführung dieser Tätigkeiten eine Unterstützung, dann liegt es in Ihrem Ermessen, ob Ihre Technik dies im Rahmen der Kundenbindung ausführt oder als eine für den Kunden kostenpflichtige Dienstleistung anbietet. Die hieraus entstehenden Kosten müssen dann direkt mit dem Kunden abgerechnet werden.

### ✓ Service Ticket eröffnen / Fehlerbeschreibung / Details, Anlagen

Wenn Sie als Service Partner nun selbst ein Serviceticket eröffnen, um eine Kostenübernahme für eine Reparatur anzufragen, dann muss die Beschreibung des Gerätedefektes möglichst detailliert und genau erfolgen. Darüber hinaus müssen dem Ticket wichtige Dateien und Dokumente angehängt werden.

Zu den wichtigen Dateien und Dokumenten gehört alles, was das Fehlerbild sehr eindeutig darstellt, wie z.B. Fotos vom Defekt am Gerät, eingescannte Beispieldruckbilder und natürlich Listen der Fehlerhistorie, aber auch ein kleines Video ist denkbar, wenn es Fehlfunktionen gut dokumentiert.

In jedem Fall sollten einem Serviceticket immer die Ausdrücke aller Geräteeinstellungen und der Maintenance Ausdruck über den Funktionscode 77 beigefügt werden. Befindet sich ein Gerät laut dem Brother CRM System außerhalb der Garantie, muss ein Kaufbeleg vorliegen, der einem Serviceticket als tatsächlicher Kaufnachweis beigefügt werden muss. (Daher ist grundsätzlich eine Garantierregistrierung zu empfehlen. Dann sind alle hinterlegten Daten auch aktuell).

Nur mit einer eindeutigen Fehlerbeschreibung und den geforderten Unterlagen können sich die Sachbearbeiter bei Brother ein genaues Bild vom Gerätedefekt machen und somit einer Kostenübernahme für die Reparatur zustimmen. Sollte es sich um keine Garantiereparatur laut unserer Bedingungen handeln, dann bitte die Kosten für eine Dienstleistung mit dem Kunden abstimmen.

Grundsätzlich sind viele Anwenderschwierigkeiten nicht in einem Gerätedefekt begründet und daher ist nicht in jedem Fall ein Technikereinsatz notwendig.



Wenn sich also ein Kunde bei Ihnen wegen einem Problem meldet, dann kann Ihre erfahrene Technik sicher bereits telefonisch die Situation einschätzen und dem Anwender wertvolle Tipps geben. Viele Probleme sind sehr gut im Benutzerhandbuch erklärt und der Anwender könnte sich selbst weiterhelfen.

## ✓ Papier / Papierspezifikationen

Es kann zu Anwenderfragen kommen, weil diese z. B. nicht die empfohlenen Eigenschaften von geeignetem Papier kennen. Auch sind Anwendern die vielen Möglichkeiten der optimierenden Einstellungen im Druckertreiber oft nicht bekannt.

Die meisten Probleme mit Papiertransport oder Druckqualität lassen sich durch Wahl einer geeigneten Papiersorte und Einstellung der richtigen Druckoptionen, vieles auch in den erweiterten Einstellungen des Druckertreibers, einstellen.

Ein Großteil von Beeinträchtigungen der Druckqualität kann man durch Reinigungen, Kalibrierungen und Rücksetzungen erreichen. Diese sind jeweils vom Kunden selbst durchzuführen. Hier kann man dem Anwender jedoch telefonische Hilfestellung oder Anleitung geben.

Alles dies kann zu einer schnellen Lösung führen, wobei kein Techniker zum Kunden fahren muss.



## ✓ Verbrauchsmaterial / Verschleißteile

Auch in Bezug auf Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile sollten wichtige Informationen beachtet werden.

Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile unterliegen grundsätzlich nicht der 3 Jahre Garantie-zusage und sind abhängig von Alter, Seitenanzahl, Farbanteil (Farbdeckung) auf der Druckseite, Anzahl der Druckaufträge sowie Häufigkeit des ein- und ausschalten eines Gerätes.

Zu den Verschleißteilen zählen im Allgemeinen alle Einzugsrollen, Separationseinheiten, die Fixierstation (Heizung), wie auch die Lasereinheit.

## ✓ PRINT AirBag

Bei einer Vielzahl aller Drucker und Multifunktionsgeräte bietet Brother seit längerem eine Zusatzleistung an: den Brother PRINT AirBag. Dies hat Auswirkungen auf alle Verschleißteile.

Der PRINT AirBag versichert eine zusätzliche Kostenübernahme durch Brother, beim Ersatz von Verschleißteilen innerhalb einer festgelegten Gesamtseitenleistung (Druckvolumen abhängig vom Modell). Dies bedeutet eine hohe Sicherheit und Gewährleistung der Produktivität beim Kunden, ohne ein weiteres Kostenrisiko, welches durch die Verschleißteile und dessen Austausch entstehen könnte.

Da es sich hier um eine Zusatzleistung handelt und wir dem Kunden hiermit einen großen Kostenvorteil zusichern, müssen die Teilnahmebedingungen des PRINT AirBags beachtet und eingehalten werden. Bitte für diese zusätzliche Leistung immer den entsprechenden Fehlercode (Wartung) verwenden.

Eine sehr wichtige Bedingung, für den Anspruch auf kostenfreien Ersatz von Verschleißteilen, ist die Verwendung von originalen Brother Verbrauchsmaterialien. Bei Einsatz von anderen Verbrauchsmaterialien muss eine Zusatzleistung die als PRINT AirBag versprochen ist, leider abgelehnt werden und der Kunde hat die entstehenden Kosten selbst zu tragen.

Das heißt, der Ersatz eines der oben genannten Verschleißteile ist bei nicht Beachtung der Teilnahmebedingungen direkt mit dem Kunden abzurechnen und kann nicht durch ein Serviceticket zur Kostenübernahme bei Brother angefragt werden. Weitere Informationen und die Teilnahmebedingungen zum PRINT AirBag finden Sie übersichtlich auf unserer Homepage unter

[www.brother.de/support/print-airbag](http://www.brother.de/support/print-airbag).



Verbrauchsmaterialien und der sorgsame Umgang mit diesen, ist besonders wichtig, um ein qualitativ hochwertiges Druckbild zu erzielen. Durch bereits leichte Verschmutzungen, die dem Gerät durch die verwendeten Druckmedien zugeführt werden, wie z.B. Papierstaub, Flusen, Klebereste von Briefumschlägen, Etiketten und so weiter, können Beeinträchtigungen im Druckbild entstehen. Hier kann der Anwender mit Hilfe der Informationen aus Handbuch sehen oder in unserem Brother Solutions Center <http://support.brother.com> gute Hinweise finden, wie man mit einem Mikrofasertuch oder Wattestäbchen Reinigungen vornimmt, um das gewohnt gute Druckbild wiederherzustellen.

## ✓ Austausch Verbrauchsmaterial

Sollte ein Anwender hier gar keinen Erfolg haben und sich bei Ihnen melden, dann haben Sie sicher erfahrene Techniker, die durch geschickte Fragestellungen, das Fehlerbild sehr schnell eingrenzen können. Wenn die Vermutung naheliegt, dass es ein Problem mit einer Komponente des Verbrauchsmaterials geben könnte, dann wäre der Hinweis, diese Komponente, wie z.B. Bildtrommel, Toner o.ä., durch den Anwender ersetzen zu lassen, sehr hilfreich.

Der Austausch sollte in der Regel die Druckproblematik beseitigen und zur bekannten Qualität der Ausdrücke zurückführen. Es ist grundsätzlich nicht nötig für den Verbrauchsmaterialaustausch direkt einen Techniker zum Kunden zu senden und eine Kostenübernahme mit Serviceticket bei Brother anzufragen. Die allgemeinen Reparaturpauschalen, welche Brother für Serviceeinsätze bereitstellt, sind für die Reparatur defekter Geräte vorgesehen und nicht für das Auswechseln von Verbrauchsmaterialien.

Natürlich kann es immer sein, dass ein Kunde nun einen Defekt am ausgewechselten Verbrauchsmaterial vermutet. In diesem Fall stellen Sie dem Kunden bestenfalls unseren Retourenbegleitschein für Verbrauchsmaterial mit Informationsseite zur Verfügung, damit der Kunde, sein altes Verbrauchsmaterial, inklusive aller benötigter Dokumente, an uns zur Prüfung einsenden kann. Ob Sie für einen guten Kunden diese Abwicklung übernehmen möchten liegt in Ihrem Ermessensbereich.



## ✓ Verschmutzung / Reinigung

Da hier keine Garantiereparatur an dem Gerät notwendig ist, kann eine Freigabe eines Servicetickets leider nicht erfolgen. Kommt es aber nun durch den Defekt einer Patrone zur starken Geräteverschmutzung, die der Kunde nicht einfach schnell beseitigen kann, dann ist es auch zukünftig möglich, hierfür ein Serviceticket zu erstellen. Die Reinigungsarbeit kann dann immer mit einer Aufwandspauschale von 40 Euro abgerechnet werden. Bitte hängen Sie dem erstellten Serviceticket Fotos des verschmutzten Gerätes bei, damit die Sachbearbeiter bei Brother eine entsprechende Beurteilung und Freigabe vornehmen können.



## ✓ Einsendung von Komponenten zur Prüfung

Defekte Patronen können anschließend weiterhin mit den benötigten Dokumenten und dem Retourenbegleitschein für Verbrauchsmaterialien zur Prüfung eingeschendet werden. Die editierbare PDF „Retourenbegleitschein Verbrauchsmaterial“ wird der Anlage beigelegt.

## ✓ Technischer Defekt / Garantiefall

Sollte generell ein technischer Defekt an einem Gerät, innerhalb der Garantiezeit, festgestellt werden, welcher nicht auf Verbrauchsmaterialien oder Verschleißteile zurückzuführen ist und eine Reparatur durch Austausch der defekten Bauteile nötig ist, dann kann hierzu ein Serviceticket erstellt und hierüber auch benötigte Ersatzteile kostenfrei angefordert werden. Eine Kostenübernahme erfolgt nach den aktuell bekanntgegebenen Service-Reparaturpauschalen durch Brother.



## ✓ Dokumentation / Hilfestellung CRM Portal

Falls es weitere technische Fragen rund um das Erstellen von Servicetickets gibt, dann können die Dokumentationen auf unserer Homepage unter [www.brother.de/crm](http://www.brother.de/crm) sehr hilfreich sein.

Ihr Techniker kann sich auch gern zu einer Webschulung für unser Service Händler Portal anmelden.

Anfragen zu Schulungen und Termine gerne an [Training@brother.de](mailto:Training@brother.de) richten.

Sollten direkt bei der Arbeit im CRM Portal Bearbeitungsprobleme auftreten, können sich Ihre Techniker kostenfrei an die CRM Helpline wenden.

➔ Tel.: 0800 7857850 (Mo. – Fr.: 9.00 – 16.00 Uhr)



## ✓ Leitfaden

Bevor ein Serviceeinsatz ausgelöst wird, bitte Folgendes beachten:

1. Kundenproblem einstufen und abwägen, ob es sich um einen technischen Defekt am Gerät handelt und ob eine Reparatur mit Austausch von defekten Bauteilen nötig ist.
2. Tipps aus eigenen Erfahrungen weitergeben und den Kunden anleiten, wie er sich ggfs. leicht selbst weiterhelfen kann.
3. Handelt es sich um ein Problem mit Verschleißteilen, bitte prüfen, ob ein PRINT AirBag bei diesem Gerätemodel vorhanden und jede der Teilnahmebedingungen erfüllt ist. (Verwendet der Kunde auch ausschließlich originale Verbrauchsmaterialien?)
4. Ist abzusehen, dass es ein Problem mit dem Verbrauchsmaterial gibt, dann kann der Kunde sein Problem oftmals durch einen Wechsel selbst lösen und ein Austausch von Verbrauchsmaterialien muss nicht durch einen Techniker begleitet werden. Bitte dem Kunden empfehlen das betroffene Verbrauchsmaterial zu erneuern.



Liegt ein Problem mit dem Verbrauchsmaterial vor, bitte Folgendes beachten:

1. Die Geräteeinstellungen mit Gesamtseitenzähler und Verbrauchszuständen ausdrucken.
2. Den Retourenbegleitschein für das Verbrauchsmaterial ausfüllen und ausdrucken.
3. Kaufbeleg für das Verbrauchsmaterial bereithalten. (Material älter als 2 Jahre bitte nicht reklamieren).
4. Verbrauchsmaterial mit den zuvor gesammelten Dokumenten an die Versandadresse vom Retourenbegleitschein einsenden und das Material dort überprüfen lassen.
5. Verbrauchsabhängig bekommt der Kunde eine kostenfreie Ersatzlieferung oder eine Lieferung gegen Teilberechnung auf Basis von 25%-Anteilen zu Gunsten des Kunden.
6. Für eine Reklamation von Verbrauchsmaterial sollte kein separates Serviceticket erstellt werden, da keine Gerätereparatur mit Ersatzteilbezug notwendig ist.
7. Es gibt eine abweichende Bearbeitung für defektes Verbrauchsmaterial bei Geräten mit einem Leasing-Vertrag oder andern Full Service Verträgen. Hier hat der Kunde einen Zugang zum Print Smart Portal und muss daher in jedem Fall einen Defekt seines Verbrauchsmaterials direkt hier anmelden. Der Grund für die unterschiedliche Bearbeitung liegt zum einen am Einsatz von speziellen Verbrauchsmaterialien, wie z.B. den Projekttonern und zum anderen an den Reaktionszeiten.

Tritt eine Geräteverschmutzung durch defektes Verbrauchsmaterial ein, bitte Folgendes beachten:

1. Die Geräteverschmutzung ist durch Fotos zu dokumentieren.
2. Das defekte Verbrauchsmaterial mit Retourenbegleitschein und Begleitdokumenten, wie zuvor beschrieben, zur Überprüfung an Brother einsenden.
3. Ein Serviceticket mit allen benötigten Dokumenten (siehe auch die Checkliste am Ende dieses Leitfadens) erstellen und ebenfalls die Fotos der Verschmutzung beifügen.

4. Der Sachbearbeiter bei Brother ersetzt anschließend die Reparaturpauschale gegen eine Aufwandspauschale von 40 Euro für die Reinigung und der Vorgang kann abgerechnet werden.

Liegt ein Störfall **außerhalb der Garantieusage** vor oder sind Bedingungen nicht beachtet worden, bitte Folgendes beachten:

1. Den Kunden auf das nicht greifen von Garantieansprüchen hinweisen.
2. Den Kunden über entstehende Kosten informieren oder eventuell direkt für den Kunden ein Kostenangebot über Instandsetzungsdienstleistung inkl. Materialien und Arbeitszeit erstellen.
3. Nach der Kostenfreigabe durch den Kunden, Ersatzteile kostenpflichtig bestellen und nach dem Einbau den Serviceeinsatz mit dem Kunden abrechnen.
4. Hierzu wird kein Serviceticket bei Brother eröffnet.

Liegt ein technischer Gerätedefekt **innerhalb der Garantieusage** vor, bitte Folgendes beachten:

1. Die wichtigen Ausdrücke des Maintenance 77 und der Geräteeinstellungen mit Zählerständen sollte als Vorbereitung für einen Serviceeinsatz immer erstellt werden.
2. Die Sachbearbeiter bei Brother müssen die Laufleistung eines Gerätes beurteilen können, deshalb unbedingt die Zählerstände aus dem Benutzermenü des Gerätes abfragen. Falls vor einer Reparatur kein Ausdruck möglich sein sollte, ist dies als Text der Fehlerbeschreibung zu erfassen. Die fehlenden Ausdrücke sollten dann nach erfolgter Reparatur erstellt werden und dem erstellten Serviceticket hinzugefügt werden.
3. Nach Freigabe der Reparaturanfrage wegen Kostenübernahme, bitte das oder die benötigten Ersatzteile eintragen, falls dies nicht bereits mit der Ticketerstellung erledigt wurde.
4. Ist die Ersatzteillieferung, die Reparatur und eine ordentliche Funktionsprüfung durch die Technik abgeschlossen, dann einen Technikerbericht als Rückmeldung in das Serviceticket eintragen.
5. Mit der letzten Prüfung und Freigabe durch Brother kann nun durch Ihre Technik die Servicebestätigung erstellt werden und die verwendeten Ersatzteile werden kostenfrei aus Ihrem Bestand abgetragen und der Vorgang läuft bei uns in einen automatischen Prozess, so dass Ihr Ticket bei der nächsten Rechnungsfreigabe mit zur Abrechnung freigegeben wird. (Ohne die von Ihnen erstellte Servicebestätigung kann keine Abrechnung erfolgen).
6. Sie werden automatisch über den Abrechnungsbetrag der letzten Periode per E-Mail informiert und können uns diesen Betrag in Rechnung stellen.

Es gibt hin und wieder Irritationen die eine Ticketbearbeitung verzögern.

Daher gilt es, Folgendes beachten:

1. Es wird die Transaktionskategorie im Serviceticket verändert und nicht auf den benötigten Einstellungen **Händlerreparatur** oder **brother Rep. > Händler** belassen. Damit fällt der Servicevorgang in der Inbox der Sachbearbeiter bei Brother weg und kann nicht mehr gefunden werden. Bitte unbedingt die Transaktionskategorie beibehalten. Hier bitte die Transaktionskategorie nicht mit den beiden Stuseinstellungen **Brother Aktion** und **Händleraktion** verwechseln. Mit der Stuseinstellung **Brother Aktion** signalisiert Ihre Technik das Brother auf einen Vorgang reagieren soll und mit dem Status **Händleraktion** sollte Ihre Technik aktiv werden.
2. Es werden falsche Ersatzteile oder alte Ersatzteilnummern eingetragen, da nicht immer die aktuellen Ersatzteilkataloge verwendet werden. Unsere Empfehlung ist es, auf der Brother Webseite den Händlerbereich zu nutzen und dort unter Service die Trainingswebseite zu starten. Hier gibt es immer die neusten Dokumente und Firmware-Dateien zum Download, welche immer aktuell mit unserer globalen Datenbank abgeglichen und auf dem neusten Stand sind.

3. Die Fehlerbeschreibung ist nicht immer plausibel und nachvollziehbar. In manchen Fällen wird sehr ausführlich beschrieben was nicht funktioniert und in anderen Fällen oft nur ein oder zwei Wörter eingetragen. Mit einer Fehlerangabe wie z.B. „Gerät funktioniert nicht“ kann ein Sachbearbeiter keine Beurteilung vornehmen. Wenn möglich Fehler plausibel darstellen und alle wichtigen Dokumente beifügen.
4. Für ein Gerät mit identischer Seriennummer darf kein zweites Serviceticket eröffnet werden, wenn bereits ein anderes Serviceticket in Bearbeitung ist oder vor kurzem mit gleichem Fehler und Reparaturbericht abgeschlossen wurde.
5. Neue Servicetickets nicht auf die eigene Werkstatt anlegen, sondern auf den eigentlichen Kunden, denn im Zweifel kann hier kein Vorortservicecharakter erkannt werden und die Servicepauschale muss auf die Werkstattreparatur reduziert werden.
6. Wenn Ersatzteile mit sehr langen Lieferzeiten bestätigt werden, dann bitte frühzeitig eine Rückmeldung, an das Service Team von Brother geben, damit durch andere Bezugswege oder Geräte austausch reagiert werden kann. Bereits bestellte Ersatzteile im Serviceticket müssen in diesem Fall durch Brother abgesagt werden, da sonst keine weitere Ticketbearbeitung und auch kein Ticketabschluss möglich ist.
7. Eine Fehlerbeschreibung sollte nicht nur die Schilderung eines Problems sein, sondern vielmehr eine Eingrenzung sein, die den tatsächlichen Gerätedefekt beschreibt. Es gibt natürlich sehr viele Problembeschreibungen die grundsätzlich nur mit Einstellungen und nicht mit einem Gerätedefekt zu tun haben. Darunter fallen alle Treiberkonflikte und andere Ansteuerungs- und Einstellprobleme innerhalb von IT-Systemen (Netzwerken). Auch gewelltes, gerolltes Papier welches durch schlechte Papiereigenschaften entsteht und durch Treibereinstellungen noch etwas optimiert werden kann sowie schief eingescannte Dokumente über den ADF, weil die bewegliche Abdeckung am Scanner generell nicht die hochpräzisen Einzugs Scanner von Brother ersetzt. Auch sehr viele Pixel bzw. graue Hintergründe beim Ausdrucken oder Scannen, die man gut mit den Treibereinstellungen anpassen kann und vieles mehr. Zu den hier genannten Beispielen und ähnlichen Vorgängen sollten keine Servicetickets erstellt werden, da die Probleme nicht auf einen technischen Defekt hinweisen.

## ✓ Checkliste

(Was wird für die Beantragung einer Kostenübernahme durch Brother im Garantiefall dringend benötigt?)

- Kundendaten mit Ansprechpartner und Kontaktdaten
- Gerätemodel und Seriennummer
- Eindeutig nachvollziehbare Fehlerbeschreibung
- Ausdruck der Geräteeinstellungen mit Gesamtseitenzähler und Verbrauchszuständen
- Maintenance Ausdruck über Funktionscode 77
- Fotos vom Gerätedefekt oder einer verbrauchsmaterialbedingten Verschmutzung
- Eingescannte Beispieldruckmuster, die ein Problem aufzeigen
- Bilder vom Verbrauchsmaterial mit deren Seriennummerncodierungen
- Kaufbeleg des Kunden, falls die Garantie laut Brother CRM System bereits abgelaufen ist
- Falls für die bessere Darstellung von Fehlfunktionen nötig, auch ein kleines Video  
*Bitte nicht länger als 5 bis 10 Sekunden Spieldauer, damit die Upload- und Downloadzeiten moderat bleiben.*

