

Tutoriel Online Support

Demande de prestation de service

**24h/24
7j/7**

**Portail en ligne
ONLINE SUPPORT**

*Configuration de produits, sélection de pièces détachées,
demande d'offre, commande, suivi de livraison et bien plus encore !*

<http://os.usocome.com>

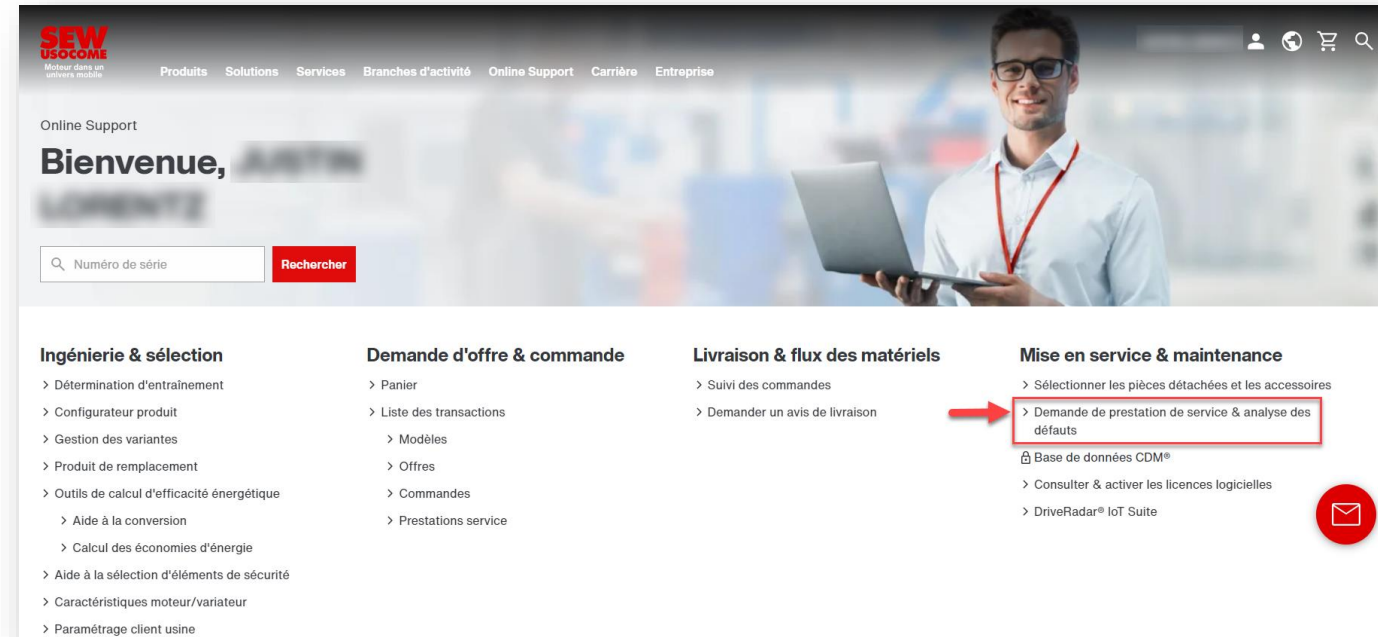
Accéder à la fonction "Demande de prestation de service"



1. Accessible directement à l'adresse <http://os.usocome.com>.

Connectez-vous à votre compte (*si vous n'avez pas encore de compte, veuillez-vous enregistrer*)

2. Dans la rubrique "Mise en service & maintenance" menu "Demande de prestation de service"



Identification du produit (saisie)

1. Saisir dans le champ « Sur quel produit avez-vous un défaut ? » :

- Le numéro de série (à privilégier, car identification optimale du produit)

Sur quel produit avez-vous un défaut ?

- OU la codification produit

Sur quel produit avez-vous un défaut ?

2. Lancer la recherche

1 Identifier produit

Sur quel produit avez-vous un défaut ?

Vos dernières recherches

- R37DRN90L4
- 01.7526835901.0001.17


Vous pouvez rechercher à l'aide de ces critères :

- Numéro de série (p. ex. 01.7526835901.0001.17)
- Codification (p. ex. KA77)

Identification du produit (validation)

1. Vérifier le produit identifié
2. Cliquer sur «Service après-vente SEW USOCOME»

Numéro de série




Motoréducteur à roue et vis sans fin
01.7526835901.0001.17
S37 DR63M4

Service après-vente SEW USOCOME

- > Intervention après-vente sur site
- > Identifier défaut

OU

Codification produit



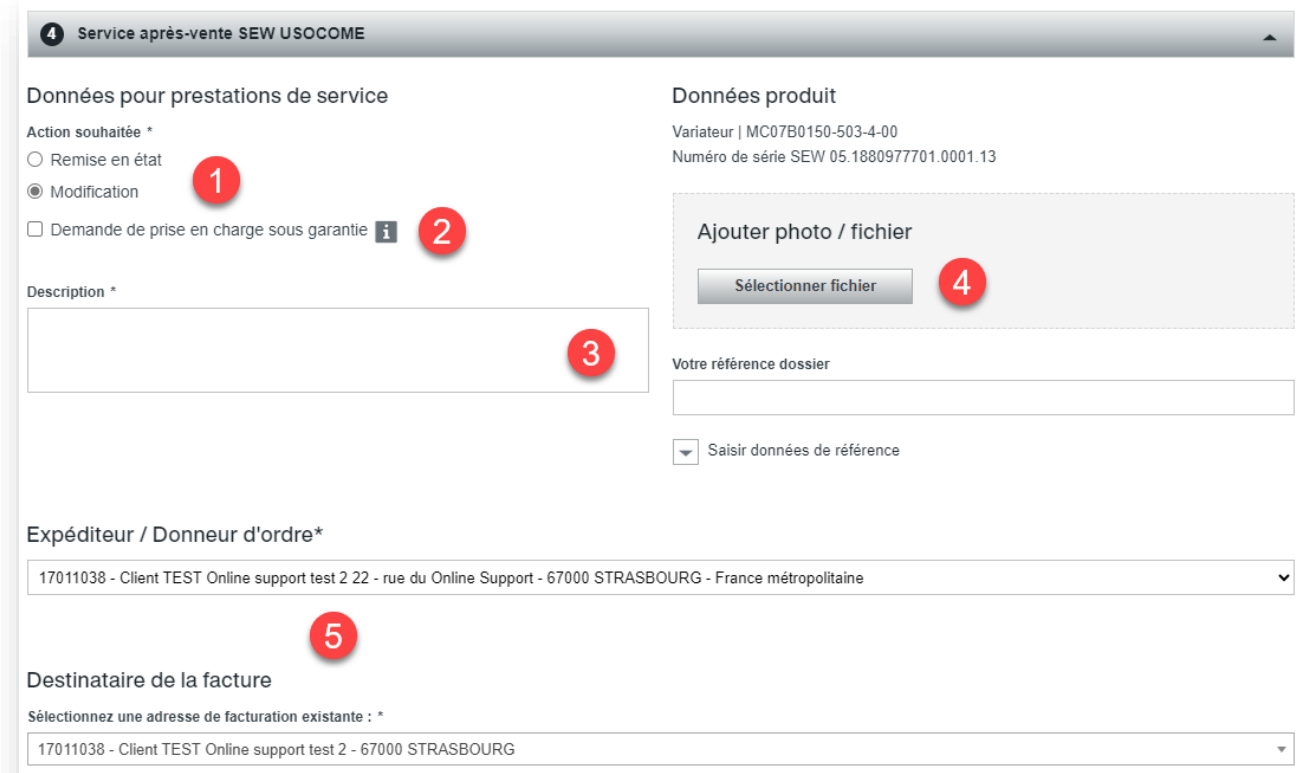
Motoréducteurs à engrenages cylindriques R..DRN.. (IE3)
R37DRN90L4

Service après-vente SEW USOCOME

- > Intervention après-vente sur site
- > Identifier défaut

Finalisez le formulaire SAV (1/2)

1. Sélectionnez le type d'action souhaitée
2. Demandez une prise en charge sous garantie (facultatif)
3. Saisissez un message pour SEW concernant le défaut
4. Attachez des photos ou autres fichiers utiles (facultatif)
5. Sélectionnez le donneur d'ordre et le destinataire de la facture



4 Service après-vente SEW USOCOME

Données pour prestations de service

Action souhaitée *

Remise en état

Modification **1**

Demande de prise en charge sous garantie **2**

Description *

3

Données produit

Variateur | MC07B0150-503-4-00

Numéro de série SEW 05.1880977701.0001.13

Ajouter photo / fichier

4

Votre référence dossier

Expéditeur / Donneur d'ordre*

17011038 - Client TEST Online support test 2 22 - rue du Online Support - 67000 STRASBOURG - France métropolitaine

5

Destinataire de la facture

Sélectionnez une adresse de facturation existante : *

17011038 - Client TEST Online support test 2 - 67000 STRASBOURG

Finalisez le formulaire SAV (2/2)



4. Sélectionner le Drive Technology Center SEW USOCOME destinataire du colis
5. Sélectionner si le matériel doit être enlevé par SEW (service payant)
6. Sélectionnez l'adresse de livraison (retour du matériel)
7. Sélectionnez la date d'expédition souhaitée (facultatif)
8. Valider les conditions générales de prestation de service
9. Envoyez la demande

Drive Technology Center*

Drive Technology Center Haguenau – Mécanique / Mécatronique

Voulez-vous faire enlever la marchandise par SEW USOCOME ? *

non

Adresse de livraison

Adresse de livraison existante

Autre adresse de livraison

Adresse

99800 - Client TEST TEST TEST TEST Nom 2
48-54 route TEST TEST
F-67506 HAGUENAU CEDEX

Date d'expédition souhaitée 05/01/2024

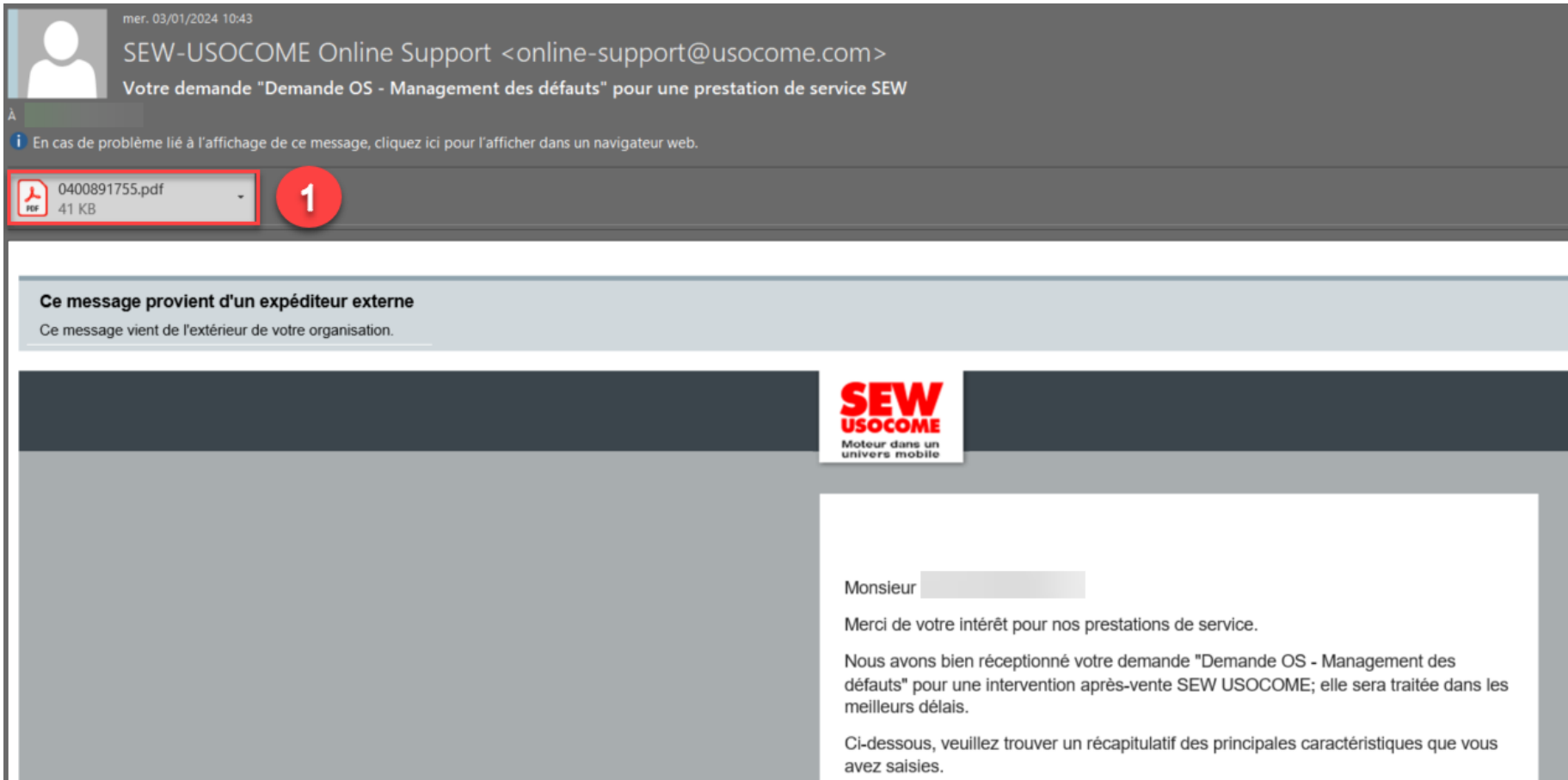
J'accepte une éventuelle plus-value appliquée pour expédition souhaitée jusqu'au 17.01.2024. *

J'ai lu et j'accepte les [Conditions générales de prestation de service](#) *

Envoyer la demande

Confirmation par mail

1. Bon de retour en pièce jointe



mer. 03/01/2024 10:43

SEW-USOCOME Online Support <online-support@usocome.com>
Votre demande "Demande OS - Management des défauts" pour une prestation de service SEW

À [redacted]

En cas de problème lié à l'affichage de ce message, cliquez ici pour l'afficher dans un navigateur web.

0400891755.pdf
41 KB

1

Ce message provient d'un expéditeur externe
Ce message vient de l'extérieur de votre organisation.

SEW USOCOME
Moteur dans un univers mobile

Monsieur [redacted]

Merci de votre intérêt pour nos prestations de service.

Nous avons bien réceptionné votre demande "Demande OS - Management des défauts" pour une intervention après-vente SEW USOCOME; elle sera traitée dans les meilleurs délais.

Ci-dessous, veuillez trouver un récapitulatif des principales caractéristiques que vous avez saisies.

Merci beaucoup pour votre intérêt !

Vous avez des questions ?



Assistance Online Support



online-support@usocome.com



03.88.73.65.65