

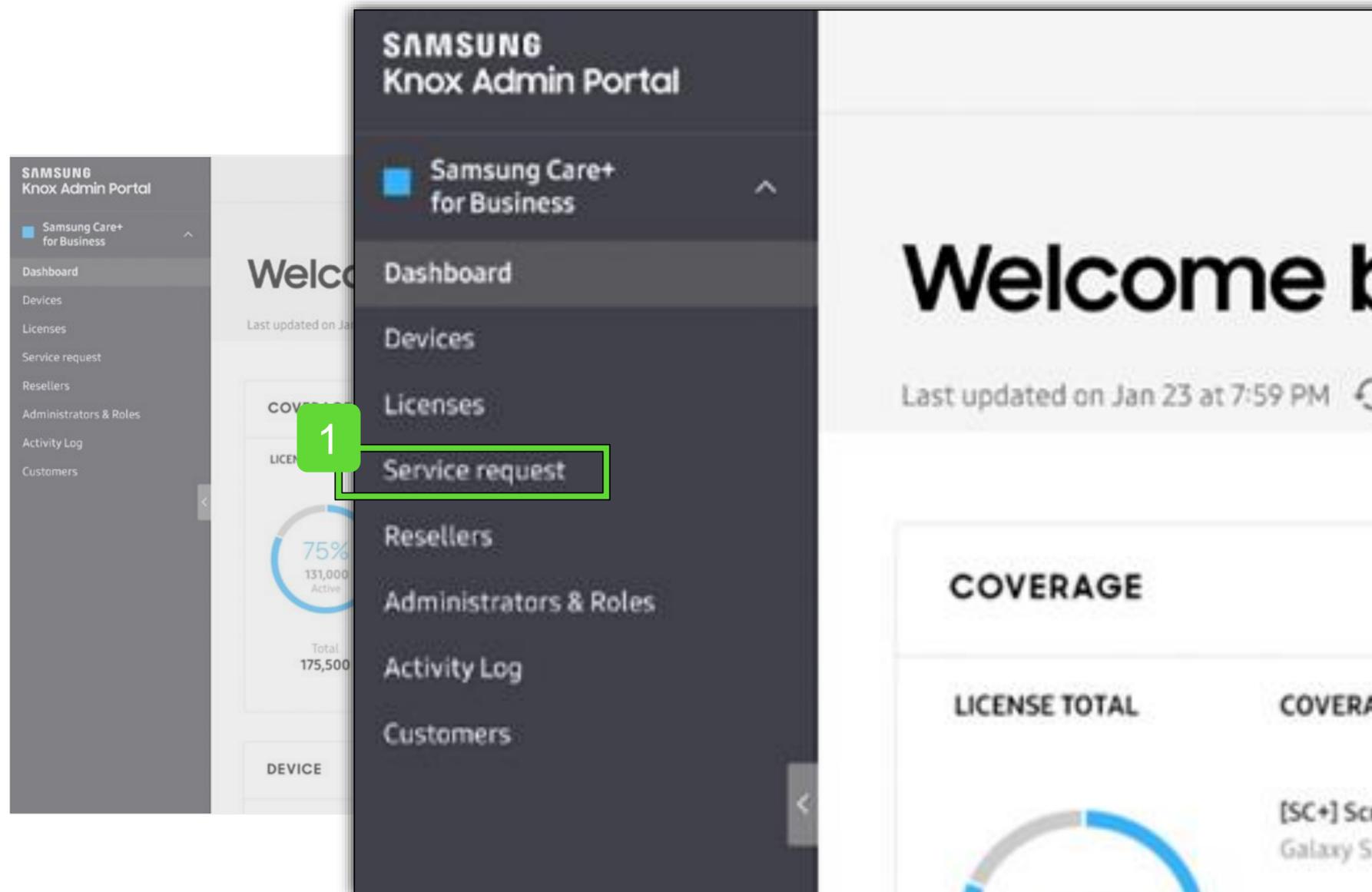
SAMSUNG Care+ for Business

Enterprise Claims Portal -
Benutzerhandbuch

Inhaltsübersicht

Serviceanfragen	3
Anfrage erheben	5
Offene Anfragen	8
Annulierte Anfragen	10
Abgeschlossene Anfragen	11
Anfragen in der Warteschlange	12
Dashboard	13

Service-Anfragen



Auf Ihre Samsung Care+ for Business-Leistungen können Sie über das Knox Admin Portal zugreifen.

Klicken Sie auf "Serviceanfrage", um:

1

- Stellen Sie eine Anfrage zur Behebung eines Funktionsproblems, wenn Ihr Gerät mehr als zwei Jahre alt ist
- eine Anfrage zur Reparatur eines beschädigten Geräts zu stellen
- den Status einer bestehenden Anfrage zu verfolgen

Geschlossene und stornierte Anfragen anzeigen

Wenn Ihr Gerät weniger als zwei Jahre alt ist und ein Funktionsproblem aufweist, das von der eingeschränkten Garantie von Samsung abgedeckt wird, wenden Sie sich bitte an 06196 77 555 40

Landing Page

1 Anfragen stellen

2

3 Sprache ändern

SAMSUNG

Anfragen stellen

Anfragen

Anfragen stellen

Offene Anfragen

Abgeschlossene Anfragen

Annullierte Anfragen

Anfragen in der Warteschlange

Weiteres Gerät hinzufügen

Hinweis:

1. Sie können Anfragen für mehrere IMEI- / Seriennummern stellen.
2. Wählen Sie den Anfragetyp und die Probleme für jede IMEI-Nummer
3. Kosmetische Schäden wie Kratzer, Abschürfungen, Farb-, Struktur- oder Oberflächenveränderungen sowie strukturelle Mängel sind durch den Servicevertrag nicht abgedeckt.
4. Konsultieren Sie bitte den Plan **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Abbrechen Übermitteln

Powered by SERVIFY

Servify ist ein eingetragenes Warenzeichen von Service Lee Technologies Private Limited. Copyright © Servify 2021-2022

1 Die erste Seite, die Sie sehen, ist "Anfrage stellen".

Sie sollten diese Seite ausfüllen, um einen neuen Antrag zu stellen, wenn:

Ihr Gerät versehentlich beschädigt wurde

Wenn Ihr Gerät ein funktionelles Problem hat, das durch die eingeschränkte Garantie von Samsung abgedeckt ist, wenden Sie sich bitte an 06196 77 555 40

2 Mit dieser Menüleiste können Sie einfach durch das Portal navigieren

3 Die Standardsprache ist Englisch. Klicken Sie hier, wenn Sie zu einer anderen Sprache wechseln möchten.

Anfrage Stellen

The screenshot shows the 'Anfragen stellen' (Place Request) form in the Samsung Care+ for Business portal. The form is divided into several sections, with numbered callouts (1-4) and lettered sub-callouts (a-f) indicating key steps and fields.

- 1** (Green circle): Points to the 'Anfragen stellen' button in the left sidebar.
- a** (Purple square): Points to the 'IMEI / Serien-Nr.' input field.
- b** (Purple square): Points to the 'Validieren' button.
- c** (Purple square): Points to the 'Externe Referenz-ID (optional)' input field.
- d** (Purple square): Points to the 'Anfragetypen' dropdown menu.
- e** (Purple square): Points to the 'Abholadresse' input field.
- f** (Purple square): Points to the 'Logistikanbieter' dropdown menu.
- 2** (Green circle): Points to the 'Weiteres Gerät hinzufügen' button.
- 3** (Green circle): Points to the 'Hinweis' section containing general terms and conditions.
- 4** (Green circle): Points to the 'Übermitteln' button.

The form fields include:

- IMEI / Serien-Nr.: 354848360169449
- Externe Referenz-ID (optional): ID eingeben
- Anfragetypen: Schaden
- Probleme (1): Physisch
- Abholadresse: 6, Am Kronberger Hang, Hessen, Schwalbach am Taunus
- Verfügbare Service-Modi: Mail-in Reparatur
- Logistikanbieter: UPS
- Abholdatum: 2022-10-14
- Zeitfenster für Abholung: 02:00 PM - 06:00 PM

The 'Hinweis' section contains the following text:

Hinweis:

1. Sie können mehrere IMEI- / Seriennummern stellen.
2. Wählen Sie den Typ und die Probleme für jede IMEI-Nummer.
3. Kosmetische Kratzer, Abschürfungen, Farb-, Struktur- oder Oberflächenveränderungen sowie strukturelle Mängel sind durch den Servicevertrag nicht abgedeckt.
4. Konsultieren Sie bitte den Plan **Allgemeine Geschäftsbedingungen**.

- 1** Füllen Sie diesen Abschnitt aus, um eine neue Anfrage zu stellen
 - a** Geben Sie die IMEI ein
 - b** Klicken Sie auf "Validieren", um zu prüfen, ob dieses Gerät von Ihrem Tarif abgedeckt ist.
 - c** Sie können das Feld Externe ID verwenden, um Ihre eigene Referenz hinzuzufügen (optional)
 - d** Nennen Sie uns das Problem
 - e** Wir holen das Gerät bei der Adresse ab, die Sie hier eingeben
 - f** Sie können auch einen günstigen Zeitpunkt für die Abholung wählen
- 2** Sie können weitere Geräte zu derselben Serviceanfrage hinzufügen, indem Sie hier klicken.
- 3** Klicken Sie hier, um auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zuzugreifen.
- 4** Wenn Sie alle Ihre Geräte zu der Anfrage hinzugefügt haben, klicken Sie auf "Abschicken".

Anfrage Stellen

Adresse hinzufügen

SAMSUNG Anfragen stellen

Anfragen

Anfragen stellen

Offene Anfragen

Abgeschlossene Anfragen

Annullierte Anfragen

Anfragen in der Warteschlange

Sprache ändern

Leitfaden Schadensfall

samsung-ent-germany@servify.in

Abmelden

Beta v6.0.0

IMEI / S 35484 This dev Abholadresse

Hinweis: 1. Sie könn 2. Wählen 3. Kosmet 4. Konsult

Adresse hinzufügen

Ihren Servicestandort eingeben

Nordallee 25, 85356 München-Flughafen, Germany

Hausnummer/Appartementnummer/Gebäude	Straßenname
test building 13/35	test street 11/35

Postleitzahl: 85356

Land: Bayern

Stadt: München-Flughafen

Land: Germany

Adress-Label: test 102

Speichern

1 Fügen Sie die gesamte Adresse mit Hilfe der Suchmaschine hinzu

2 Fügen Sie die Hausnummer zur Verstärkung separat hinzu

Fügen Sie den Straßennamen zur Verstärkung separat hinzu

Adress-Etikett hinzufügen

3 Speichern drücken

Anfrage Stellen

Samsung Care+ for Business portal showing the 'Anfrage stellen' (Place request) form. A green box with the number '1' highlights a warning pop-up that appears when the 'Übermitteln' (Submit) button is clicked. The pop-up text reads: 'Hinweis: Ändern Sie keine Felder, die in der heruntergeladenen Vorlage bereits vorausgefüllt sind. • die Gerätesperre und die MDM-Software deinstalliert sind • die SIMkarte(n), Schutzabdeckungen, Bildschirmschutzfolien und jegliches andere Zubehör entfernt wurden (außer dem Ladegerät, falls ein Problem mit dem Akku des Geräts bestehen sollte) • die Daten gesichert sind (während des Reparaturverfahrens wird das Gerät auf die Werkseinstellungen zurückgesetzt).' A green box with the number '2' highlights the 'Übermitteln' button.

1 Sobald Sie Ihren Antrag eingereicht haben, werden Sie aufgefordert, Ihre Geräte für den Versand vorzubereiten.

Es ist wichtig, dass Sie diese Richtlinien befolgen.

- Wenn die MDM-Software aktiv ist, können wir keine Reparatur durchführen und das Gerät wird an Sie zurückgeschickt.
- Alle Geräte werden ab Werk gelöscht, also denken Sie bitte daran, Ihre Daten zu sichern.
- Wenn Sie Gegenstände zusammen mit Ihrem Telefon zurückschicken, werden diese im Rahmen des Reparaturprozesses entsorgt, also bewahren Sie sie bitte auf.

Samsung Care+ for Business portal showing the 'Anfrage stellen' (Place request) form. A green box with the number '3' highlights a success pop-up that appears after the 'Übermitteln' button is clicked. The pop-up text reads: 'Erfolgreich Ihre Anfragen wurden erfolgreich übermittelt Wir bearbeiten Ihre Anfrage(n). Bitte überprüfen Sie den Status in der Registerkarte „Warteschlange“.' A green box with the number '4' highlights the 'Übermitteln' button.

2 Klicken Sie auf "Weiter", um fortzufahren

3 Eine Pop-up-Meldung informiert Sie darüber, dass Ihr Antrag erfolgreich abgeschickt wurde.

4 Klicken Sie auf "Weiter", um die Anfrage abzuschließen

Offene Anfragen

samsungenterprise-eu.servify.tech/open-requests

SAMSUNG Offene Anfragen

Anfragen

Anfragen stellen

Offene Anfragen

Abgeschlossene Anfragen

Annullierte Anfragen

Anfragen in der Warteschlange

Sprache ändern

Leitfaden Schadensfall

samsung-ent-germany@servify.in

Abmelden

Beta v6.0.0

Datumsbereich: 09-21-2022 to 10-26-2022

Neuen Filter hinzufügen

Anfrage stellen

Referenz-ID	Externe Referenz-ID	Produktname	Servicetyp	IMEI / Serien-Nr.	Erstellungsdatum	Status	Aktion
TKDHN7SJKVYK	-	Galaxy Z Fold3 5G	Schadensfall Abholung	DD2239145566791	10-17-2022	Abholauftrag angenommen	 

Powered by  SERVIFY

Servify ist ein eingetragenes Warenzeichen von Service Lee Technologies Private Limited. Copyright © Servify 2021-2022

- 1 Klicken Sie hier, um eine Übersicht über Ihre offenen Anfragen zu erhalten.
- 2 Fügen Sie hier Filter hinzu, um die Navigation durch Ihre offenen Anfragen zu erleichtern.
- 3 Wählen Sie ein Symbol, um die folgenden Aktionen auszulösen:

Versandetiketten können überall dort heruntergeladen werden, wo das Symbol  erscheint.

Wenn Sie auf das Symbol  klicken, können Sie weitere Details zu jeder Serviceanfrage anzeigen

Offene Anfragen (Detaillierte Ansicht)

clientstag-samsungenterprise-eu.servify.tech/open-requests/VW81J5IQ6K7N

Offene Anfragen > Anzeigen

Zurück

1 Anfrage abbrechen

2 Versandetikett herunterladen

Anfragedaten

Referenz-ID	Servicetyp	Aktueller Status	Erstellungsdatum
VW81J5IQ6K7N	Mail-in Reparatur	Abholanfrage akzeptiert	10-13-2022
Externe Referenz-ID	Anfragetyp	Problem	Abholadresse
-	Schaden	Physisch	Office Am Kronberger Hang 6 Schwalbach am Taunus Hessen
Logistikpartner	Logistik-Verfolgungsnummer	Logistikstatus	
UPS	1ZXXXXXXXXXXXXXXXX	Anfrage eingegangen	

Gerätedaten

Marke	Kategorie	Produktname	Kaufdatum des Geräts
Samsung	Tablette	Galaxy Tab S8	06-30-2022
IMEI 1	IMEI 2		
354848360169449	-		

Vertragsdaten

Planname	Vertragsnummer	Gültig bis	Allgemeine Geschäftsbedingungen

1 Offene Anfragen können storniert werden, aber nur bis zu dem Zeitpunkt, an dem die Geräte zur Reparatur abgeholt werden.

Sobald Ihre Geräte zur Reparatur abgeholt wurden, kann der Serviceauftrag nicht mehr storniert werden.

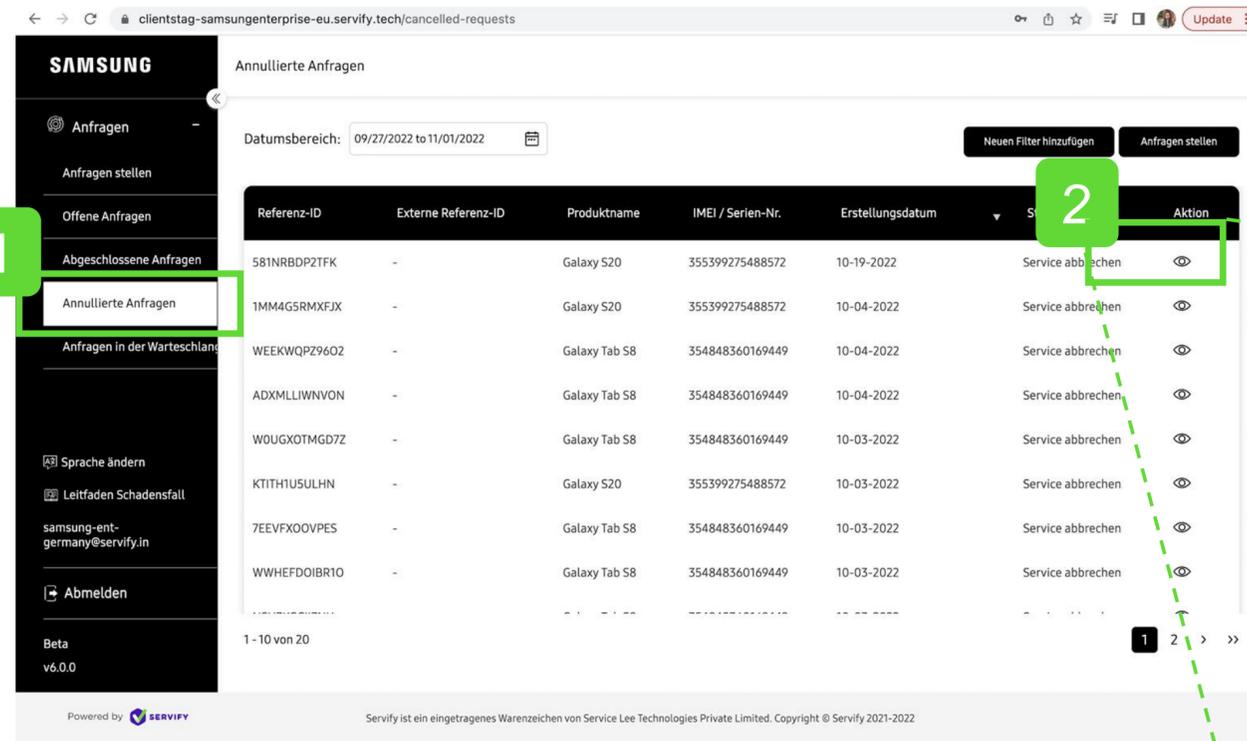
2 Falls Sie dies noch nicht getan haben, können Sie direkt aus dem offenen Auftrag heraus ein Versandetikett drucken.



Example Shipping Label



Annulierte Anfragen



clientstag-samsungenterprise-eu.servify.tech/cancelled-requests

Annulierte Anfragen

Datumsbereich: 09/27/2022 to 11/01/2022

Neuen Filter hinzufügen Anfragen stellen

Referenz-ID	Externe Referenz-ID	Produktname	IMEI / Serien-Nr.	Erstellungsdatum	Aktion
581NRBDP2TFK	-	Galaxy S20	355399275488572	10-19-2022	Service abbrechen 
1MM4G5RMXFJX	-	Galaxy S20	355399275488572	10-04-2022	Service abbrechen 
WEEKWQP29602	-	Galaxy Tab S8	354848360169449	10-04-2022	Service abbrechen 
ADXMLLIWNVON	-	Galaxy Tab S8	354848360169449	10-04-2022	Service abbrechen 
W0UGXOTMGD7Z	-	Galaxy Tab S8	354848360169449	10-03-2022	Service abbrechen 
KTITH1USULHN	-	Galaxy S20	355399275488572	10-03-2022	Service abbrechen 
7EEVFXOVPES	-	Galaxy Tab S8	354848360169449	10-03-2022	Service abbrechen 
WWHEFDOIBR10	-	Galaxy Tab S8	354848360169449	10-03-2022	Service abbrechen 

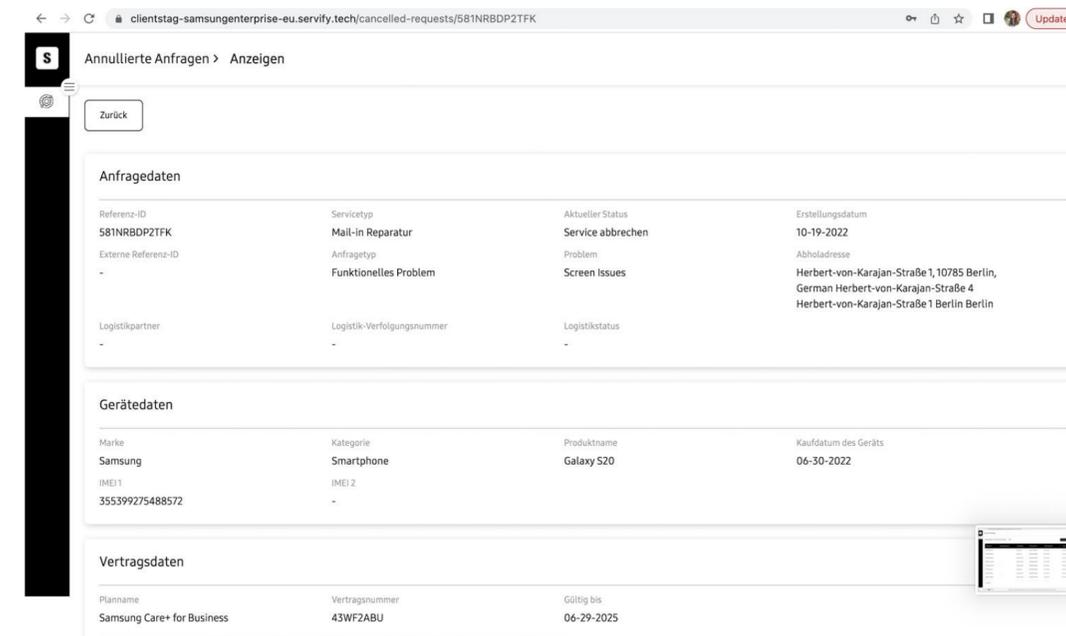
1 - 10 von 20

Powered by  SERVIFY

Servify ist ein eingetragenes Warenzeichen von Service Lee Technologies Private Limited. Copyright © Servify 2021-2022

1 Klicken Sie hier, um eine Übersicht über Ihre annullierten Anfragen zu erhalten.

2 Sie können jede stornierte Dienstanfrage detaillierter betrachten, indem Sie auf das Symbol 



clientstag-samsungenterprise-eu.servify.tech/cancelled-requests/581NRBDP2TFK

Annulierte Anfragen > Anzeigen

Zurück

Anfragedaten

Referenz-ID	ServiceTyp	Aktueller Status	Erstellungsdatum
581NRBDP2TFK	Mail-in Reparatur	Service abbrechen	10-19-2022
Externe Referenz-ID	Anfragetyp	Problem	Abholadresse
-	Funktionelles Problem	Screen Issues	Herbert-von-Karajan-Straße 1, 10785 Berlin, German Herbert-von-Karajan-Straße 4 Herbert-von-Karajan-Straße 1 Berlin Berlin
Logistikpartner	Logistik-Verfolgungsnummer	Logistikstatus	
-	-	-	

Gerätedaten

Marke	Kategorie	Produktname	Kaufdatum des Geräts
Samsung	Smartphone	Galaxy S20	06-30-2022
IMEI 1	IMEI 2		
355399275488572	-		

Vertragsdaten

Planname	Vertragsnummer	Gültig bis
Samsung Care+ for Business	43WF2ABU	06-29-2025

Abgeschlossene Anfragen

Abgeschlossene Anfragen

Datumsbereich: 09-21-2022 to 10-26-2022

Referenz-ID	Externe Referenz-ID	Produktname	IMEI / Serien-Nr.	Erstellungsdatum	Aktion
LEQQA3PU2CF0	-	Galaxy Z Fold3 5G	DD2239145566791	10-14-2022	Service abgeschlossen
IMILLU4XY6LWH	-	Samsung Galaxy S22 Ultra 5G	IF2203445536771	10-13-2022	Service abgeschlossen
HQC47EN05A8N	-	Samsung Galaxy S22 Ultra 5G	kl2233445566771	10-13-2022	Service abgeschlossen

1 Eine Übersicht über Ihre abgeschlossenen Anfragen erhalten Sie, wenn Sie hier klicken.

2 Sie können jede abgeschlossene Serviceanfrage detaillierter betrachten, indem Sie auf das Symbol

Abgeschlossene Anfragen > Anzeigen

Zurück

Anfragedaten

Referenz-ID	Service Typ	Aktueller Status	Erstellungsdatum
DVYDGO41M8TA	Mall-in Reparatur	Service abgeschlossen	10-19-2022
Externe Referenz-ID	Anfrage Typ	Problem	Abholadresse
-	Funktionelles Problem	Problem mit dem Gehäuse	Herbert-von-Karajan-Straße 1,10785 Berlin, German Herbert-von-Karajan-Straße 4 Herbert-von-Karajan-Straße 1 Berlin Berlin
Logistikpartner	Logistik-Verfolgungsnummer	Logistikstatus	
OTHER	9LE6RF7DCR	Anfrage eingegangen	

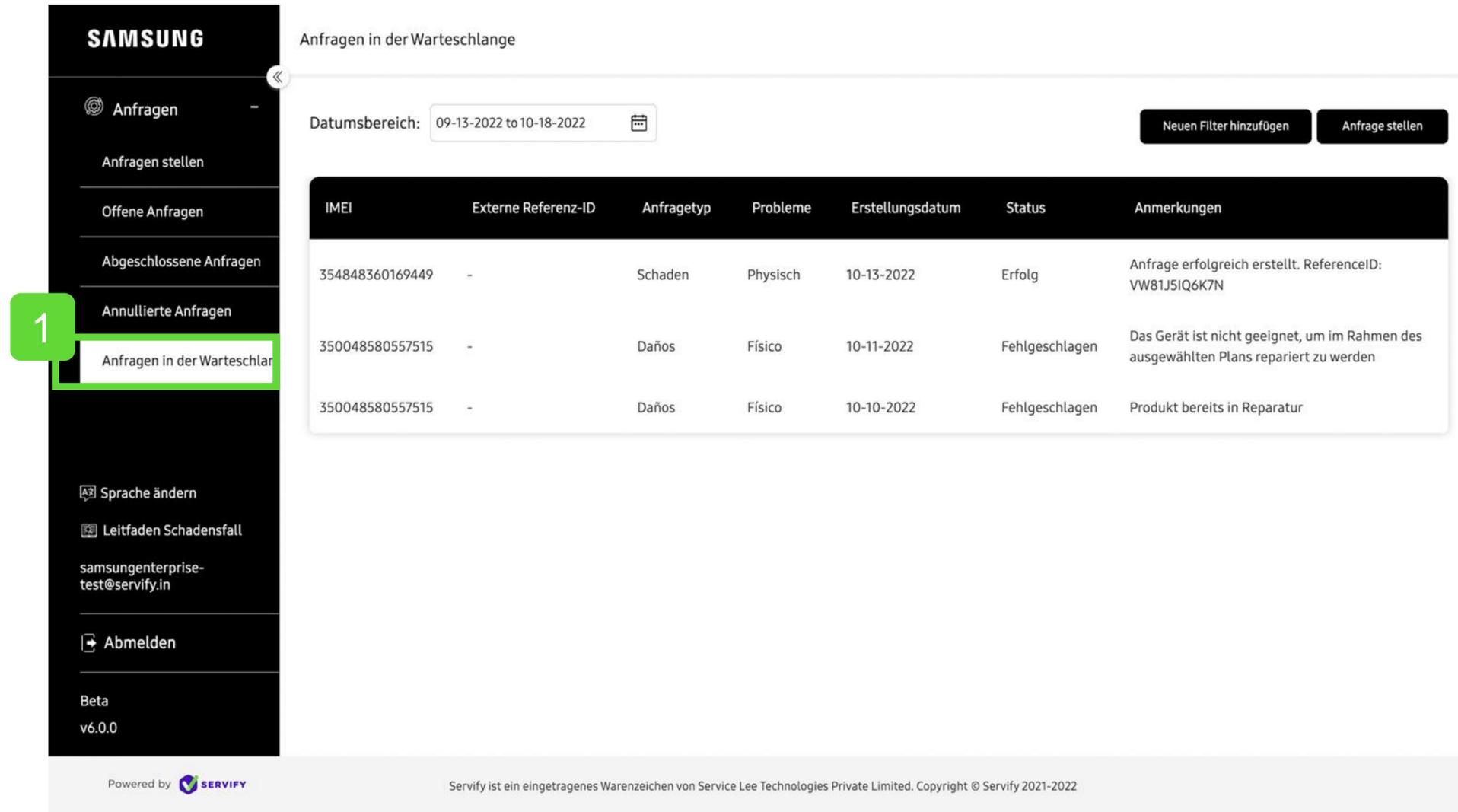
Gerätedaten

Marke	Kategorie	Produktname	Kaufdatum des Geräts
Samsung	Smartphone	Galaxy S20	06-30-2022
IMEI1	IMEI 2		
355399275488572	-		

Vertragsdaten

Planname	Vertragsnummer	Gültig bis
Samsung Care+ for Business	43WF2ABU	06-29-2025

Anfragen in der Warteschlange



SAMSUNG

Anfragen in der Warteschlange

Datumsbereich: 09-13-2022 to 10-18-2022

Neuen Filter hinzufügen Anfrage stellen

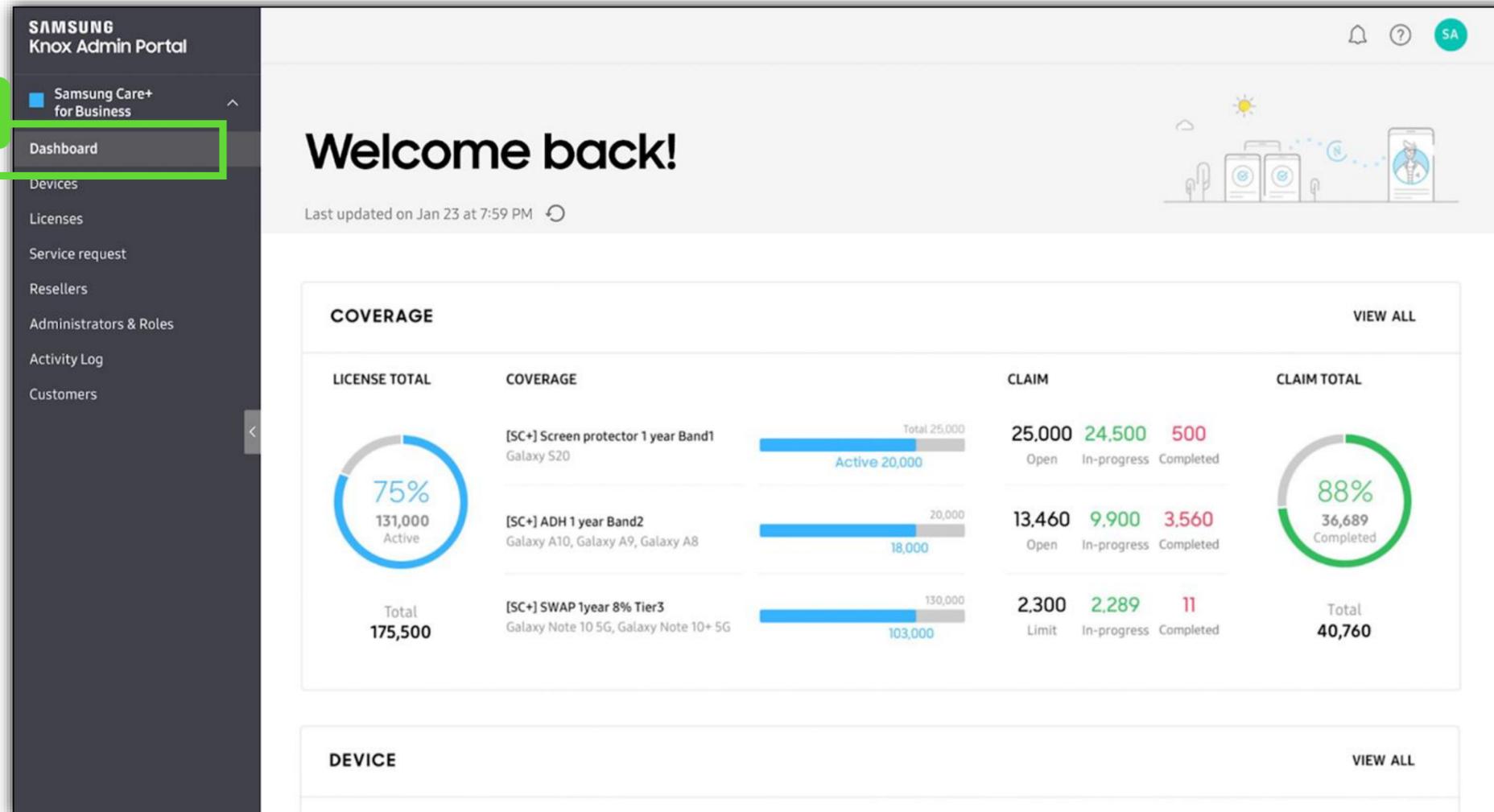
IMEI	Externe Referenz-ID	Anfragetyp	Probleme	Erstellungsdatum	Status	Anmerkungen
354848360169449	-	Schaden	Physisch	10-13-2022	Erfolg	Anfrage erfolgreich erstellt. ReferenceID: VW81J5IQ6K7N
350048580557515	-	Daños	Físico	10-11-2022	Fehlgeschlagen	Das Gerät ist nicht geeignet, um im Rahmen des ausgewählten Plans repariert zu werden
350048580557515	-	Daños	Físico	10-10-2022	Fehlgeschlagen	Produkt bereits in Reparatur

Sprache ändern
Leitfaden Schadensfall
samsungenterprise-test@servify.in
Abmelden
Beta
v6.0.0

Powered by **SERVIFY**
Servify ist ein eingetragenes Warenzeichen von Service Lee Technologies Private Limited. Copyright © Servify 2021-2022

1 Sie können den Status von Anfragen verfolgen, indem Sie auf "Warteschlangen" klicken.

Dashboard



1 Klicken Sie hier, um zum 'Dashboard' zu gelangen und die Umsatz- und Schadenentwicklung zu sehen.

Dankeschön