

Der Einstieg erfolgt im Internet unter: <https://extranet.keymile.com>

(Wenn Sie für das Extranet noch nicht registriert sind, lassen Sie sich bitte vor Ihrem ersten Login registrieren)

**KEYMILE**  
access to the world

deutsch

Über KEYMILE Märkte Applikationen Produkte Services News/Events Extranet

**Willkommen im Kunden- und Partnerbereich von KEYMILE**

Bitte geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Kennwort ein:

Benutzername:

Passwort:

Login

[Noch nicht registriert?](#)

[Passwort vergessen?](#)

Um das KEYMILE-Extranet nutzen zu können müssen Cookies in Ihrem Browser aktiviert sein!

Suche

[Kontakte](#)

[Extranet](#)

[Sitemap](#)



The screenshot shows the KEYMILE Extranet website. The header features the KEYMILE logo with the tagline "access to the world" and a language selector set to "deutsch". The main navigation bar includes links for "Über KEYMILE", "Märkte", "Applikationen", "Produkte", "Services", "Presse/Events", and "Extranet". A left sidebar contains "News", "Dokumentation & Software", and "Service Tools". The main content area is titled "Herzlich willkommen im KEYMILE-Extranet" and provides information about the Extranet's purpose, contact details for the local SPOC (Tel: +49 511 6747 528, E-Mail: [CustomerSupport.de@keymile.com](mailto:CustomerSupport.de@keymile.com)), and a service tag (DE-0000-11). A red arrow points to the "RMA Request" option in the right-hand navigation menu, which is highlighted with a red box. Other menu items include "Kontakte", "Meine Kontakte", "Mein Profil", and "Sitemap".

News  
Dokumentation & Software  
Service Tools

Über KEYMILE Märkte Applikationen Produkte Services Presse/Events Extranet

Extranet

### Herzlich willkommen im KEYMILE-Extranet

Das KEYMILE-Extranet ist ein ausschließlich für unsere Kunden und Partner zugänglicher Online-Bereich.

Hier finden Sie für alle von Ihnen genutzten KEYMILE-Produkte weitergehende Informationen, Dokumentationen, Software und Firmware (Bereich Download). Darüber hinaus stehen Ihnen im Bereich Service Tools - z.B. zur Verfolgung von Fehlermeldungen - zur Verfügung. Zur Nutzung einiger Angebote benötigen Sie einen Service-Vertrag.

Bei technischen Fragen zu Ihrem Produkt, Servicevertrag und/oder anderen Dienstleistungen können Sie Ihren Kundenbetreuer wie folgt erreichen:

**KEYMILE local SPOC (Single-Point-of-Contact)**

**Tel.:** +49 511 6747 528

**E-Mail:** [CustomerSupport.de@keymile.com](mailto:CustomerSupport.de@keymile.com)

Bitte nennen Sie bei Anfragen stets Ihre **Service-Tag DE-0000-11** - Vielen Dank!

Für alle Fragen zum KEYMILE Extranet steht Ihnen [webmaster-extranet@keymile.com](mailto:webmaster-extranet@keymile.com) gerne zur Verfügung.

Ihr KEYMILE Extranet Team

Sie sind angemeldet als

[Logout](#)

Suche

- Kontakte
- Meine Kontakte
- Mein Profil
- RMA Request
- Sitemap

Schritt 2: Bitte geben Sie die kundenspezifischen Daten ein.

## RMA-Bestellung für Reparaturen

1 kundenspezifische Daten 2 Fehlerbeschreibung 3 Prüfen und Senden

### 1.1 Kunde

Besteller\*

Firma, Plz. Ort xx, Straße Nr.

Warenempfänger\*  
(falls abweichend)

Firma, Plz. Ort yy, wenn abweichend von Ort xx

[Bestelleradresse übernehmen](#)

### 1.2 Kunden-Referenz

Bezug nehmend auf

Kunden-Bestell-Nr.\*

Ihre interne Bestell Nr.

Kontaktperson\*

Ihr Name wird automatisch eingetragen

Telefon:\*

Ihre Tel. Nr. wird automatisch eingetragen

E-Mail:\*

Ihre E-Mail Adresse wird automatisch eingetragen

### 1.3 Reparaturbedingungen

Ist das Produkt innerhalb von zwei Wochen nach Anlieferung ausgefallen?

nein  ja

Sollen Geräte mit dem Status "Reparatur nicht möglich" oder "Reparatur unwirtschaftlich" auf Kosten des Kunden zurückgeschickt werden?

nein  ja

Es gelten die [KEYMILE Reparaturbedingungen](#), wenn mit Ihnen keine besonderen Reparaturbedingungen schriftlich vereinbart wurden. Die Reparaturbedingungen enthalten Informationen zu Reparaturzeiten, Ablehnungen und möglichen Kosten für den Kunden.

Ich akzeptiere die Reparaturbedingungen. \*

Die mit einem \* gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder

Falls Sie Fragen zu unserem RMA-Prozess haben können Sie sich [hier](#) unsere Kundeninformation "RMA-Verfahren für Reparaturen" herunterladen.

Bitte beachten Sie, dass zwischen dem Öffnen der RMA-Maske und dem Absenden der Daten maximal 90 Minuten Zeit für die Eingabe zur Verfügung steht. Aus Sicherheitsgründen läuft die Session nach 90 Minuten ab.

weiter

## Schritt 3: Eingabe der Fehlerbeschreibung

## RMA-Bestellung für Reparaturen

1 kundenspezifische Daten 2 Fehlerbeschreibung 3 Prüfen und Senden

2.1 Ware ?

Eine Artikel-Nummer ist in der Regel 8- oder 13-stellig und beginnt mit 37..., 50... oder einem Buchstaben bzw. 5 Buchstaben, Leerzeichen, 3 Ziffern, Leerzeichen, beliebige Zeichen.

KEYMILE Artikel-Nr.\*  
(8. o. 13-stellig)

Wo wurde das Produkt  
eingesetzt? \*

Exemplar- / Serien-Nr.\*  
(S/N: 7- o. 10-stellig)

Umgebungstemperatur  
direkt am Produkt \*

Ist ein CSR-Ticket  
vorhanden?

 ja

Durch äußere Einflüsse  
beschädigt? \*

In welcher Betriebsart  
wurde das Produkt  
betrieben? \*

[Betriebsarten](#) ?

Wie wurde der Fehler  
erkannt? \*

Dateianhang:  
(max. 6MB  
Gesamtgröße)

## 2.2 Anmerkung vom Kunden an das Repair Center

Die mit einem \* gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

## Schritt 4: Eingaben prüfen und den RMA Request senden

## RMA-Bestellung für Reparaturen

- 1 kundenspezifische Daten    2 Fehlerbeschreibung    3 Prüfen und Senden

## 1.1 Kunde

Besteller: KEYMILE ++  
 Warenempfänger: worldwide , 11 11 11 Down Town

## 1.2 Kunden-Referenz

Bezug nehmend auf:  
 Kunden-Bestell-Nr.:  
 Kontaktperson:  
 Telefon:  
 E-Mail:

## 2.1 Ware

Exemplar- / Serien-Nr.	KEYMILE Artikel Nr.	Fehlerbeschreibung
4912345678	37123456	<b>Betriebsart:</b> die IPSX2 wurde mit der Betriebsart H.248 betrieben <b>Umgebung:</b> Outdoor   0°C < t < 50°C   Überspannung <b>Fehlererkennung:</b> einige Teilnehmer waren nach der Initialisierung der IPSX2 nicht erreichbar

zurück

Nach dem Senden erhalten Sie von uns eine Bestätigungsemail mit den von Ihnen angegebenen Daten.  
**Die RMA Nr. erhalten Sie in einer weiteren Mail.**

senden