

Hulp bij het “aanvraag voor bijstand” formulier

1. Inleiding

Welkom op de hulppagina!

Op onderstaande screenshots wordt u stap voor stap uitgelegd hoe u snel en eenvoudig een aanvraag voor bijstand kunt verzenden. Dit formulier wordt gebruikt voor het aanvragen van:

- ⇒ Herstellingen
- ⇒ Algemeen onderhoud
- ⇒ Aanpassingen aan installaties en/of software
- ⇒ Bestelling onderdelen of spareparts

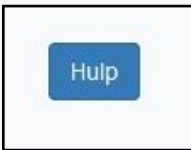
2. Het formulier

Als u op de landingspage terecht komt dan krijgt u onderstaande formulier met blanco velden op uw scherm te zien (fig. 1).

- ⇒ De datum zal altijd de huidige datum (datum van aanvraag) zijn en kan dus niet veranderd worden vermits dit een live omgeving is. (1)
- ⇒ Door te klikken op “Hulp” rechts langs het documenttitel “Aanvraag voor bijstand” komt u op deze pagina terecht. (2)



Aanvraag voor bijstand



Door op "Hulp" te klikken gaat u in dit document te recht komen. (2)

Datum staat vast op de huidige datum en kan niet veranderd worden. (1)

Machinenummer (zie Machineplaat)

Datum
27-02-20

Firma

Naam + Voornaam

Telefoonnummer

E-mailadres

Bestelbonnummer of bestelreferentie

Gewenste datum uitvoer

Soort van aanvraag

Urgentie

Omschrijving werkzaamheden of storing

(fig. 1)

3. Aan de slag

Nu is het tijd om de velden in te vullen. Hier maken we een onderscheid tussen contactgegevens (fig. 2), bestelbonnummer en soort aanvraag en urgentie (fig. 3), omschrijving van werkzaamheden of storing, u kunt foto's en video's uploaden en tot slot is er nog een extra veld waar u bijkomende opmerkingen kunt vermelden. (fig. 4)

3.1 Contact gegevens (fig. 2)

Machinenummer (1)

Dit is de 6-cijferige code die terug te vinden is op de machine plaat. In te vullen zonder spaties of andere tekens.
vb. 140812

Firma (2)

Hier vult u de naam van de aanvragende firma in.

Naam + Voornaam (3)

Belangrijk hier is dat u de naam invult van degene die dit gaat behandeld, niet de aanvrager (tenzij dit uiteraard dezelfde persoon is). De persoon hier vermeldt zal dus in geval van communicatie onze directe contactpersoon zijn. Dan is het ook aangewezen dat deze persoon op de hoogte is van wat er speelt.

Telefoonnummer (4)

Ook hier is het belangrijk dat u het telefoonnummer invult van de persoon die dit behandelt. Dit is voor beide partijen tijdbesparend, het heeft geen zin om op een algemeen nummer te bellen en eindeloos doorverbonden te worden.

E-mailadres (5)

Wederom hier het e-mailadres van de persoon die dit behandelt. Het kan voorvallen dat meerdere mensen een mailbox beheren zoals bv. een technische dienst. Dan kunnen wij onze communicatie altijd attenderen aan de persoon zoals vernoemd in bovenstaande veld (3).



Aanvraag voor bijstand

[Hulp](#)

Machinenummer (zie Machineplaat)

1

Firma

2

Telefoonnummer

4

Bestelbonnummer of bestelreferentie

Soort van aanvraag

Datum

27-02-20

Naam + Voornaam

3

E-mailadres

5

Gewenste datum uitvoer

Urgentie

Omschrijving werkzaamheden of storing

3.2 Overige gegevens (fig. 3)

Bestelbonnummer of bestelreferentie (6)

Hier vult u het documentnummer in die correspondeert met uw bestelbon. Dit is uitermate belangrijk voor een correcte facturatie.

Gewenste datum uitvoer (7)

Hier kan u een gewenste datum selecteren. Let wel op! Het kan zijn dat de door u gekozen datum niet (meer) beschikbaar is. Dit kan om verschillende redenen zo zijn. Het spreekt ook uiteraard voor zich dat een aanvraag vandaag ingediend voor onder een onderhoud uit te voeren de dag nadien praktisch onhaalbaar is. Onderhoud aan een installatie of machine moet ingepland worden en daarom dit graag ruim op voorhand aanvragen (minimaal 4 weken).

Soort van aanvraag (8)

Dit is geen vrij in te vullen veld. Hier is een rolldown menu waar men de keuze heeft uit 4 categorieën; Herstellingen (machinebreuk) - Algemeen onderhoud - Aanpassingen aan installaties en/of software - Bestelling onderdelen of spareparts.

In geval van herstelling/machinebreuk zal het gaan om het fysiek stuk gaan van bepaalde onderdelen e.d. is er niets stuk maar wilt u een onderhoud dan kiest u voor algemeen onderhoud (dit is trouwens sowieso aangewezen periodiek te doen voor de kwaliteit en levensduur van uw installatie te optimaliseren, zie handleiding Spider – hoofdstuk “Onderhoud”). Wilt u een wijziging, verplaatsing, ... van uw installatie of had u graag een aanpassing van de software gehad om welk andere reden dan ook, dan kiest u voor aanpassingen installatie/software. Wilt u simpelweg spareparts bestellen dan opteert u voor bestelling onderdelen/spareparts (lijst reserve onderdelen + POP-code, zie handleiding Spider – hoofdstuk “Reserve onderdelen”).

Urgentie (9)

Ook hier is een rolldown menu met 2 keuzes nl. dringend – niet dringend. Hier ligt de keuze volledig bij u. Wij zullen dus niet in uw plaats beslissen wat dringend is en wat niet, dat is gevoelsmatig anders voor elke klant. Let wel op! Dringende aanvragen worden prioritair behandeld (binnen de 48 uur) maar hier is ook een verhoogd tarief aan verbonden. Dit wordt beschreven in de algemene voorwaarden + u dient met deze kennisgeving akkoord te gaan, anders zal u uw aanvraag niet kunnen indienen. (fig. 3.1)



The image shows a web form section titled 'Urgentie'. It features a dropdown menu with 'Dringend' selected. Below the dropdown is a checkbox with the text: 'Ik ga akkoord dat er een hoger tarief zal gerekend worden, zoals beschreven in de algemene voorwaarden'.

(fig. 3.1)



Aanvraag voor bijstand

[Hulp](#)

Machinenummer (zie Machineplaat)

Datum

27-02-20

Firma

Naam + Voornaam

Telefoonnummer

E-mailadres

Bestelbonnummer of bestelreferentie

Gewenste datum uitvoer

dd / mm / jzzj

Soort van aanvraag

6

Urgentie

7

8

9

Omschrijving werkzaamheden of storing

3.3 Omschrijving, foto's en opmerkingen (fig. 4)

Omschrijving werkzaamheden of storing (10)

Hier dient u de werkzaamheden hetzij herstelling, onderhoud of software aanpassing duidelijk omschrijven. Dit hoeft geen ellingelange tekst te zijn maar mag een duidelijke en korte beschrijvingen zijn van de problemen.

Belangrijk is ook om duidelijk aan te geven waar het over gaat (mechanisch, elektrisch, software, ...) en dit voldoende duidelijk aan ons over te maken met behulp van foto's of film (zie verder) zeker als het gaat om storingen die op het bedieningsscherm verschijnen. Indien het gaat om een storing gerelateerd aan een regelaar of melding van assen gelieve ook een foto van de schermen van de regelaars door te sturen (in de schakelkast) op het moment dat de storing verschijnt op het bedieningsdisplay. Indien storing op het scherm of regelaars altijd een foto bijvoegen van het scherm (met foutmelding) + Servo regelaars.

Opgelet! Indien een storing wordt weergegeven dan is dit het moment om er een foto van te maken, niet eerst de fout resetten en dan de foto want dan lijkt alles terug normaal en is de informatie zinloos in de meeste gevallen. Onthoud! Hoe completer de informatie des te eenvoudiger en sneller kunnen we u helpen!

Foto's en/of video's (11)

Hier kunt u desbetreffende foto's en/of video's uploaden. Door te "bladeren" kunt u de gewenste media selecteren. Door "toevoegen" te klikken kunt u meerdere media inladen. Let wel op! Er is een limiet van 10 megabyte upload capaciteit (fig. 4.1). Grotere bestanden kunt u altijd via WeTransfer doorsturen. Dit kan online en is gratis.

- 
- De totale grootte van je bestanden is te groot (max 10mb), gelieve je bestanden kleiner te maken of minder bestanden te uploaden.

(fig. 4.1)

Opmerkingen (12)

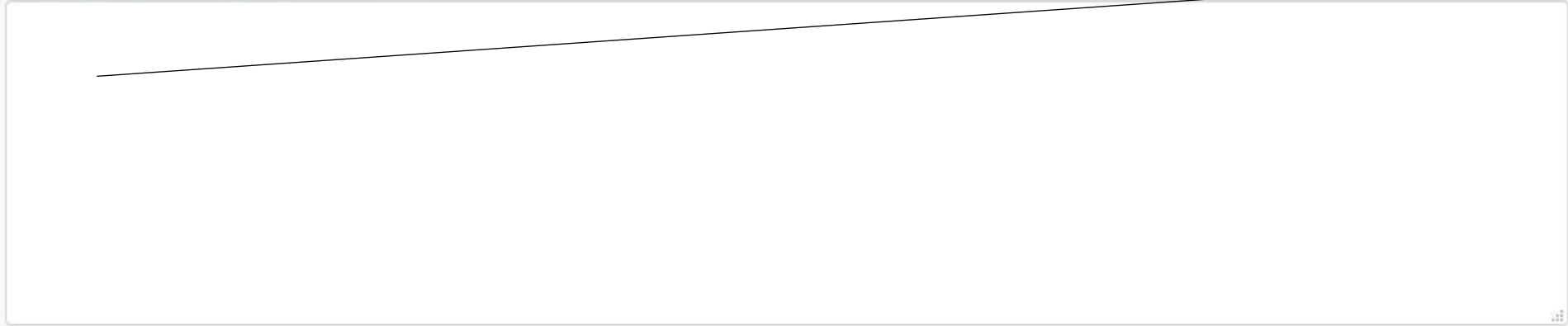
Veld waar bijkomende opmerkingen of observaties kunnen ingevuld worden. Bv. als ergens extra aandacht aan gegeven moet worden e.d.

Finaliseren aanvraag (13)

Als u alles correct heeft ingevuld moet u enkel akkoord gaan met de algemene servicevoorwaarden en "ik ben geen robot" aanvinken. Als laatste uiteraard klikken op "Verstuur aanvraag".

Omschrijving werkzaamheden of storing

10



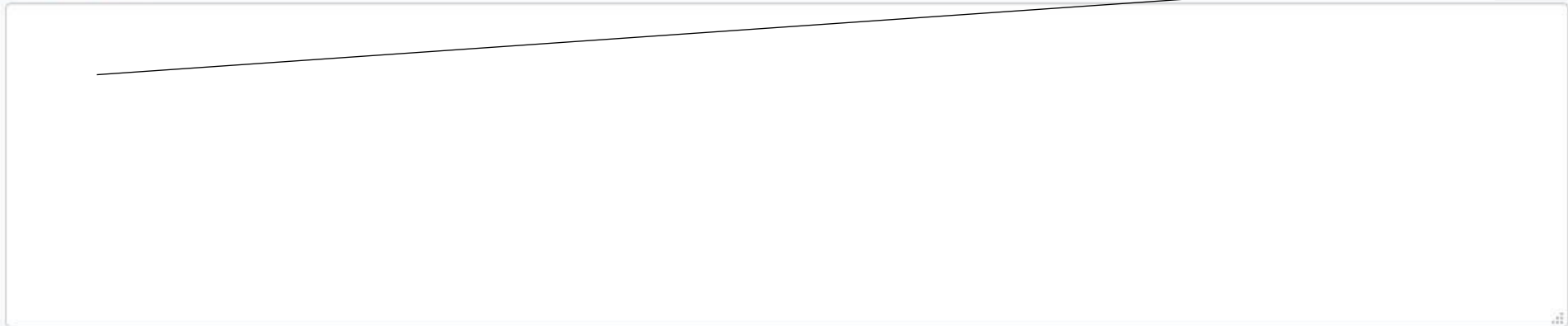
Foto's

11

Bladeren... Geen bestand geselecteerd. + Toevoegen

Opmerkingen

12



Aanvaarden van [algemene servicevoorwaarden](#)


13

Ik ben geen robot 
reCAPTCHA
Privacy - Voorwaarden

Verstuur aanvraag

(fig. 4)

4. Voorbeeld ingevuld formulier



Aanvraag voor bijstand [Hulp](#)

Machinenummer (zie Machineplaat) <input type="text" value="140812"/>	Datum 26-02-20
Firma <input type="text" value="Montech"/>	Naam + Voornaam <input type="text" value="Monten Rudy"/>
Telefoonnummer <input type="text" value="+32475000000"/>	E-mailadres <input type="text" value="info@montech.be"/>
Bestelbonnummer of bestelreferentie <input type="text" value="Bon 00945-023"/>	Gewenste datum uitvoer <input type="text" value="22/06/2020"/>
Soort van aanvraag <input type="text" value="Herstelling (machinebreuk)"/>	Urgentie <input type="text" value="Niet dringend"/>

Omschrijving werkzaamheden of storing

De machine wil niet meer starten na een referentie
Als we dan op start drukken krijgen we een melding op het scherm (zie bijgevoegde foto)

Tijdens het stapelen worden de dozen niet netjes gestapeld (zie bijgevoegd filmfragment)

Foto's

C:\Users\Rudy\Desktop\Map Rudy\SPIDER TECHNICS\SPIDER logo.bmp

Bladeren...

+ Toevoegen

C:\Users\Rudy\Desktop\RECLAME FILMPJES\FILMS KRIS\Spider film.mp4

Bladeren...

✖ verwijderen

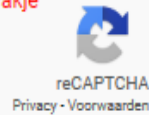
Opmerkingen

indien ik niet bereikbaar ben kan je bellen naar dhr willems > telefoonnummer 0032 475 13 12 99

Aanvaarden van [algemene servicevoorwaarden](#)

Verificatie verlopen. Vink het selectievakje opnieuw aan.

Ik ben geen robot



Verstuur aanvraag

5. Na versturen van formulier

Als u alles correct heeft ingevoerd en verstuurd gebeuren de volgende dingen;

- ⇒ Wij krijgen meteen uw aanvraag door via mail.
- ⇒ U ziet onderstaande melding op uw scherm (fig. 5)



(fig. 5)

- ⇒ En u krijgt een mail ter bevestiging dat de aanvraag correct is doorgeslagen.

6. F.A.Q.

V: Wat als ik 2 dingen wil aanvragen?

A: U mag gerust meerdere serviceaanvragen doen als u bv. zowel onderhoud wilt doen als spareparts wilt bestellen.

V: Ik wil een herstelling combineren met een onderhoud?

A: Tijdens een onderhoud kunnen kleine herstellingen plaats vinden indien onze techniekers het materiaal bij hebben. Daarom ook hier best 2 aparte aanvragen doen. En duidelijk aan geven of het over een onderhoud of herstelling gaat want aan een herstelling gaat meestal een kleine (of grote..) voorbereiding aan te pas.

V: Waarom moet ik zoveel foto's of video's doorsturen?

A: Dit maakt het voor onze techniekers gemakkelijker om te begrijpen wat er juist moet gebeuren of extra aandacht aan moet gegeven worden

V: Ik vind mijn machinenummer niet?

A: Deze vind u terug op de machine plaat. De machine plaat staat in de meeste gevallen op de schakel kast.

V: Ik heb een algemene vraag die geen betrekking heeft tot onderhoud e.d.?

A: Deze mag u steeds mailen naar service@montech.be of info@montech.be.