

Operating procedure technical assistance formV1.0_12-04-2018_EN

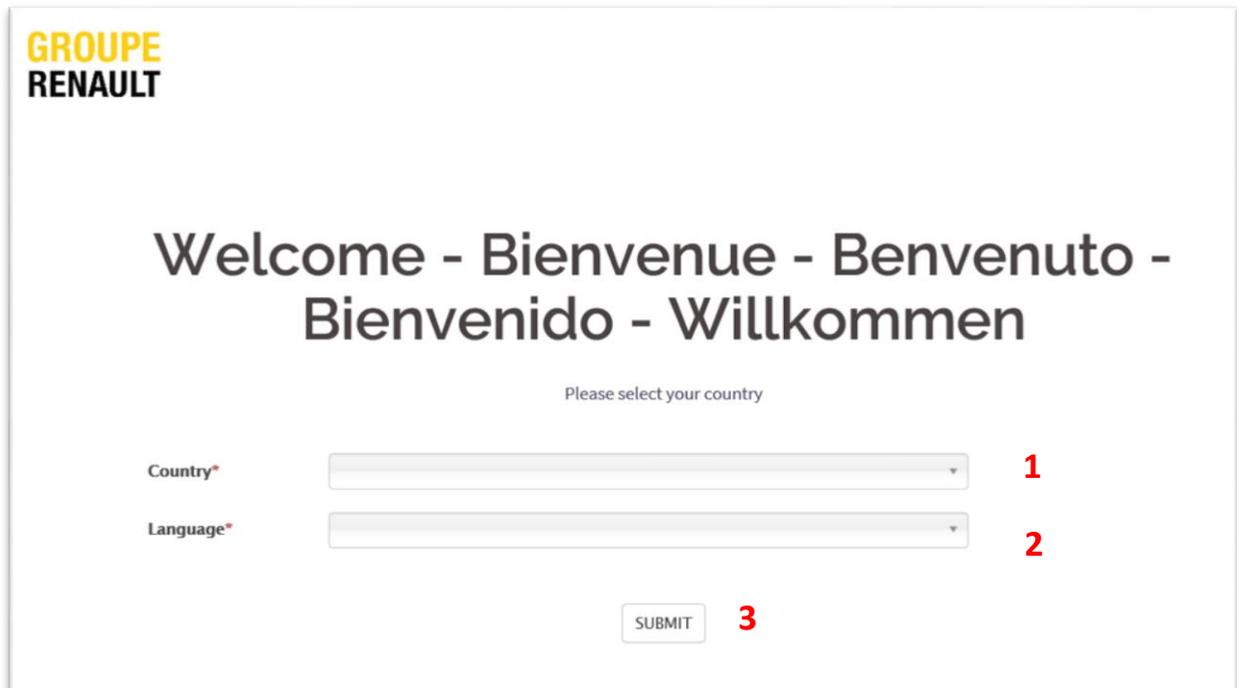
Link: <https://support.renaultparts.info/>

Table des matières

1	Dealer network	2
1.1	Connection	2
1.2	New request.....	3
1.3	Current folder	7
2	Importer	8
2.1	Connection	8
2.2	New request.....	9
2.3	Current folder	13

1 Dealer network

1.1 Connection



**GROUPE
RENAULT**

Welcome - Bienvenue - Benvenuto -
Bienvenido - Willkommen

Please select your country

Country* **1**

Language* **2**

3

- Choose your country (1)
- Select the language in which the request will be made (2)
- Click on « SUBMIT » (3)

1.2 New request

GROUPE RENAULT

Demande *

Nouvelle demande **1**

Dossier en cours

ENVOYER

- Select "New Request" (1)

GROUPE RENAULT

Demande *

Nouvelle demande

Dossier en cours

Ident-Reseau

Code affaire Code client

Nom * Prénom *

Raison Sociale * Email *

Adresse *

City State/Province Zip/Postal

- Complete all fields (* Required fields)

GROUPE RENAULT XXXXX XXXXX XXXXX
 State / Province Zip / Postal 

Nouvelle demande

Choix du périmètre * Axs **1**

Type Demande * Demande de référence

Sous catégorie * Demande de compatibilité de référence sur un véhicule

Axs-Demande de référence

Marque * VIN *

Modèle * Reference

Nom du produit *

Description de la demande *

Pièces jointes


 Drop a file here or click to upload
 Maximum upload size: 4.19MB

2

- Range Choice (1) : AXS (Accessories), Ixell, Ixtar, Merchandising
- Continue filling in the form (* Required Fields)
- Click on « SUBMIT » (2)

1 There was a problem with your submission. Errors are marked below.

Demande *
 Nouvelle demande
 Dossier en cours

Ident-Reseau

Code affaire **Code client**

Nom * **Prénom ***

Raison Sociale * **Email *** **2** **Format incorrect.**

Adresse *

- If there is an error in the form, an alert message appears at the top of the form (1)
- The line(s) in error appear in red (2)

Vos réponses ont été envoyées avec succès. Nous vous remercions!
Vous allez maintenant être redirigé.

- If the form is correct, you have a message in green, noting that the form has been sent to technical support.



- You will receive within 4 hours of sending an e-mail to the address provided in the form, taking into account your request and the associated file number.
- Service opening reminders from 9:00 to 18:00 GMT Paris
- The requests coming from the countries, it is necessary to take into account the calendar (holidays) of the language requested (ex: for the language EN chosen by the QATAR, if a request arrives a holiday UK, not taken into account this day (thus not within 4 hours).

1.3 Current folder

GROUPE RENAULT

Demande *

Nouvelle demande

Dossier en cours **1**

ENVOYER

- Click Current Folder (1)

GROUPE RENAULT

Demande *

Nouvelle demande

Dossier en cours

Dossier en cours

N° de dossier *

TypeDossier * ▼

Ident-Reseau

Nom * **Prénom ***

Raison Sociale * **Email ***

1 ENVOYER

- Complete all fields (* Required fields)
- Click on « SUBMIT » (1)

We will get back to you at the email address indicated in the form.

2 Importer

2.1 Connection

**GROUPE
RENAULT**

Welcome - Bienvenue - Benvenuto - Bienvenido - Willkommen

Please select your country

Country* **1**

Language* **2**

3

- Choose your country (1)
- Select the language in which the request will be made (2)
- Click on « SUBMIT » (3)

**GROUPE
RENAULT**

Email*

Number base tresor*

- Fill in the "Email" & the "Number base tresor" that was provided to you.
- Click on « SUBMIT »

2.2 New request

GROUPE RENAULT

Demande *

Nouvelle demande **1**

Dossier en cours

ENVOYER

- Select "New Request" (1)

GROUPE RENAULT

Demande *

Nouvelle demande

Dossier en cours

Ident-Reseau

Nom * **Prénom ***

- Complete all fields (* Required fields)



Nouvelle demande

Choix du périmètre *

Type Demande *

Sous catégorie *

Axs-Demande de référence

Marque * VIN *

Modèle * Reference

Nom du produit *

Description de la demande *

Pièces jointes

Drop a file here or click to upload
Maximum upload size: 4.19MB

1 ENVOYER

- Continue filling in the form (* Required Fields)
- Click on « SUBMIT » (1)

1 There was a problem with your submission. Errors are marked below.

Demande *

Nouvelle demande
 Dossier en cours

Ident-Reseau

Code affaire **Code client**

Nom * **Prénom ***

Raison Sociale * **Email *** **2** **Format incorrect.**

Adresse *

- If there is an error in the form, an alert message appears at the top of the form (1)
- The line(s) in error appear in red (2)

Vos réponses ont été envoyées avec succès. Nous vous remercions!
Vous allez maintenant être redirigé.

- If the form is correct, you have a message in green, noting that the form has been sent to technical support.



- 3 You will receive within 4 hours of sending an e-mail to the address provided in the form, taking into account your request and the associated file number.
- 4 Service opening reminders from 9:00 to 18:00 GMT Paris
- 5 The requests coming from the countries, it is necessary to take into account the calendar (holidays) of the language requested (ex: for the language EN chosen by the QATAR, if a request arrives a holiday UK, not taken into account this day (thus not within 4 hours)).

2.3 Current folder

**GROUPE
RENAULT**

Demande *

Nouvelle demande

Dossier en cours **1**

ENVOYER

- Click Current Folder (1)

**GROUPE
RENAULT**

Demande *

Nouvelle demande

Dossier en cours

Dossier en cours

N° de dossier * XXXXXX

TypeDossier * Connaitre l'avancée de sont dossier

Ident-Reseau

Nom * ff **Prénom *** ff

1 ENVOYER

- Complete all fields (* Required fields)
- Click on « SUBMIT » (1)

We will get back to you at the email address indicated in the form.

Mode opératoire formulaire d'assistance technique

V1.0_12-04-2018

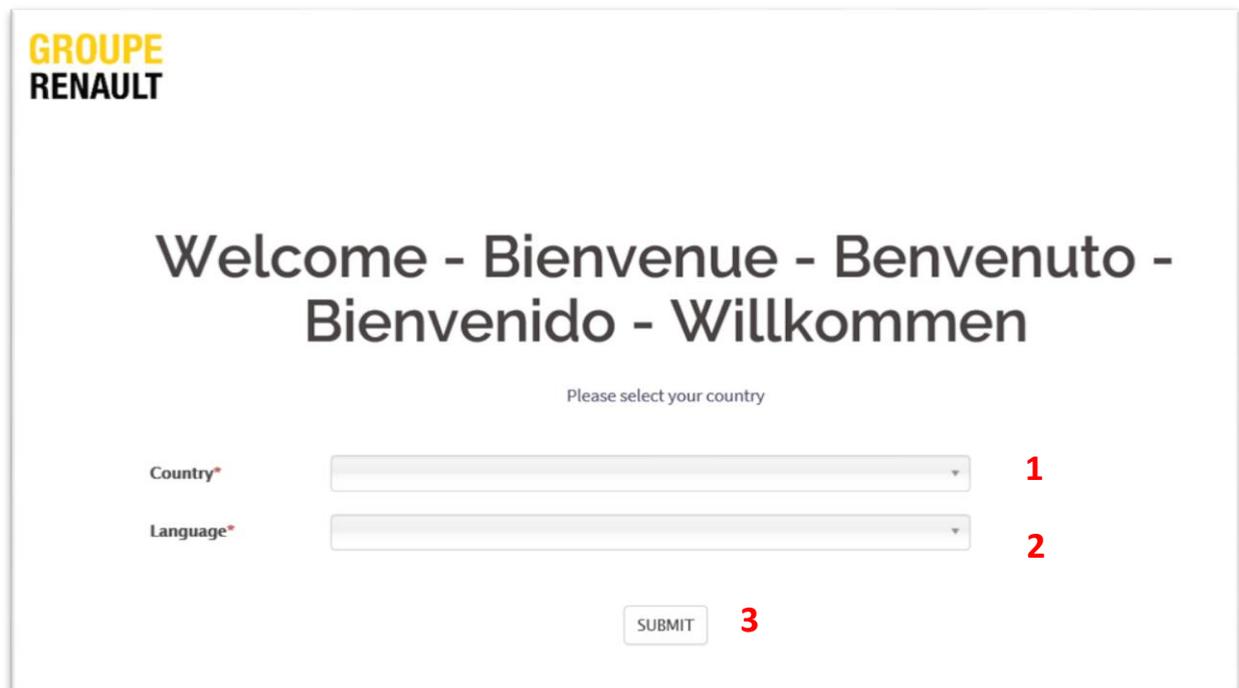
Lien : <https://support.renaultparts.info/>

Table des matières

1	Client réseau	15
1.1	Connexion	15
1.2	Nouvelle demande	16
1.3	Dossier en cours	20
2	Client Importateur	21
2.2	Nouvelle demande	21
2.2	Nouvelle demande	22
2.3	Dossier en cours	26

3 Client réseau

1.1 Connexion



**GROUPE
RENAULT**

Welcome - Bienvenue - Benvenuto -
Bienvenido - Willkommen

Please select your country

Country* **1**

Language* **2**

3

- Sélectionnez votre pays (1)
- Sélectionnez la langue dans laquelle sera effectuée la demande (2)
- Cliquez sur « SUBMIT » (3)

3.2 Nouvelle demande



**GROUPE
RENAULT**

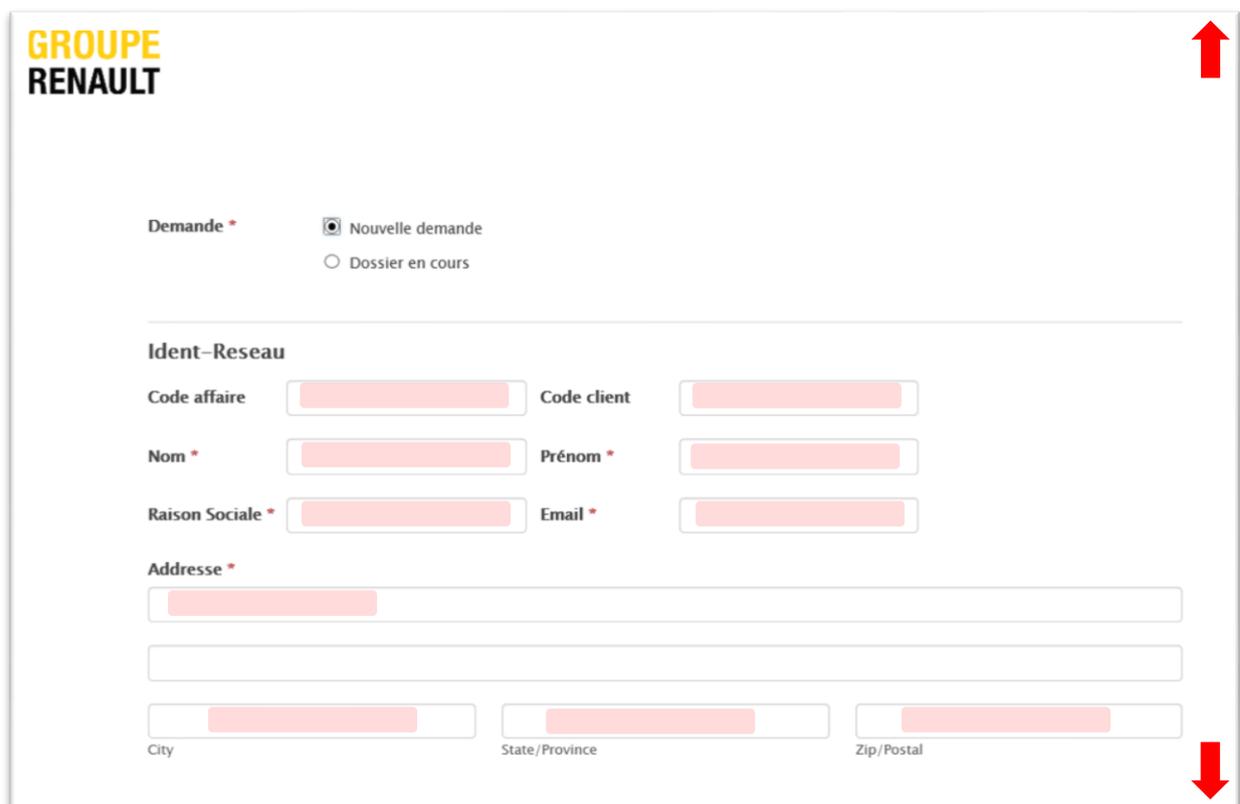
Demande *

Nouvelle demande **1**

Dossier en cours

ENVOYER

- Sélectionnez « Nouvelle demande » (1)



**GROUPE
RENAULT**

Demande *

Nouvelle demande

Dossier en cours

Ident-Reseau

Code affaire Code client

Nom * Prénom *

Raison Sociale * Email *

Adresse *

City State/Province Zip/Postal

- Renseignez tous les champs (*Champs Obligatoires)

GROUPE RENAULT XXXXX XXXXX XXXXX
State / Province Zip / Postal 

Nouvelle demande

Choix du périmètre * Axs **1**

Type Demande * Demande de référence

Sous catégorie * Demande de compatibilité de référence sur un véhicule

Axs-Demande de référence

Marque * VIN *

Modèle * Reference

Nom du produit *

Description de la demande *

Pièces jointes


Drop a file here or click to upload
Maximum upload size: 4.19MB

2 ENVOYER

- Choix du périmètre (1) : AXS (Accessoires, Ixell, Ixtar, Merchandising)
- Continuez de remplir le formulaire (*Champs Obligatoires)
- Cliquez sur « ENVOYER » (2)

1 There was a problem with your submission. Errors are marked below.

Demande *
 Nouvelle demande
 Dossier en cours

Ident-Réseau

Code affaire **Code client**

Nom * **Prénom ***

Raison Sociale * **Email *** **2** **Format incorrect.**

Adresse *

- S'il y a une erreur dans le formulaire, un message d'alerte apparait en haut du formulaire (1)
- La (les) ligne(s) en erreur(s) apparaisse(nt) en rouge (2)

Vos réponses ont été envoyées avec succès. Nous vous remercions!
Vous allez maintenant être redirigé.

- Si le formulaire est bien renseigné, vous avez un message en vert, vous signalant que le formulaire a correctement été envoyé à l'assistance technique.



- Vous recevrez dans les 4 heures suivant votre envoi, un mail à l'adresse renseignée dans le formulaire, la prise en compte de votre demande ainsi que le numéro de dossier associé.
- Rappels horaires d'ouverture du service de 9:00 à 18:00 GMT Paris
- Les demandes venant des pays, il faut tenir compte du calendrier (jours fériés) de la langue demandée (ex : pour la langue EN choisie par le QATAR, si une demande arrive un jour férié UK, pas de prise en compte ce jour (donc pas dans les 4 heures).

3.3 Dossier en cours

**GROUPE
RENAULT**

Demande *

Nouvelle demande

Dossier en cours **1**

ENVOYER

- Cliquez sur Dossier en cours (1)

**GROUPE
RENAULT**

Demande *

Nouvelle demande

Dossier en cours

Dossier en cours

N° de dossier * XXXXXX

TypeDossier * Connaitre l'avancée de sont dossier

Ident-Reseau

Nom * ff **Prénom *** ff

Raison Sociale * ff **Email *** gregory.finetin@renault.c x

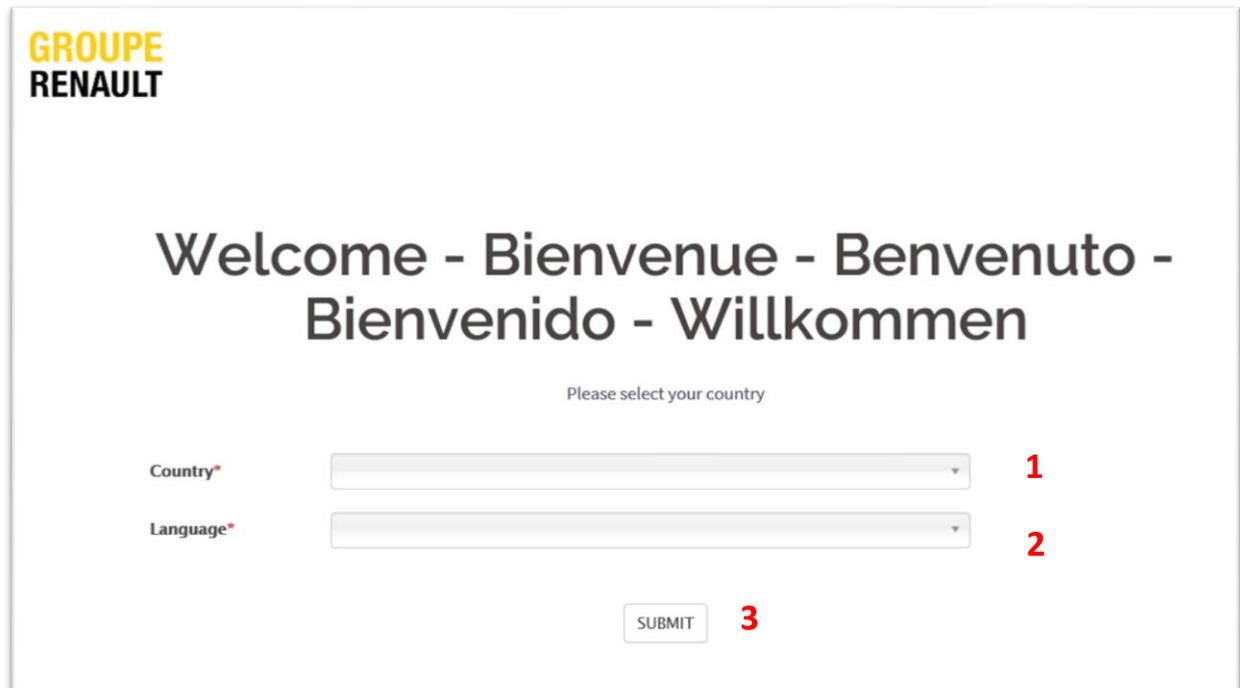
1 ENVOYER

- Remplir le formulaire (**Champs Obligatoires*)
- Cliquez sur « ENVOYER » (1)

Nous reviendrons vers vous à l'adresse mail indiquée dans le formulaire.

4 Client Importateur

4.2 Nouvelle demande



**GROUPE
RENAULT**

Welcome - Bienvenue - Benvenuto -
Bienvenido - Willkommen

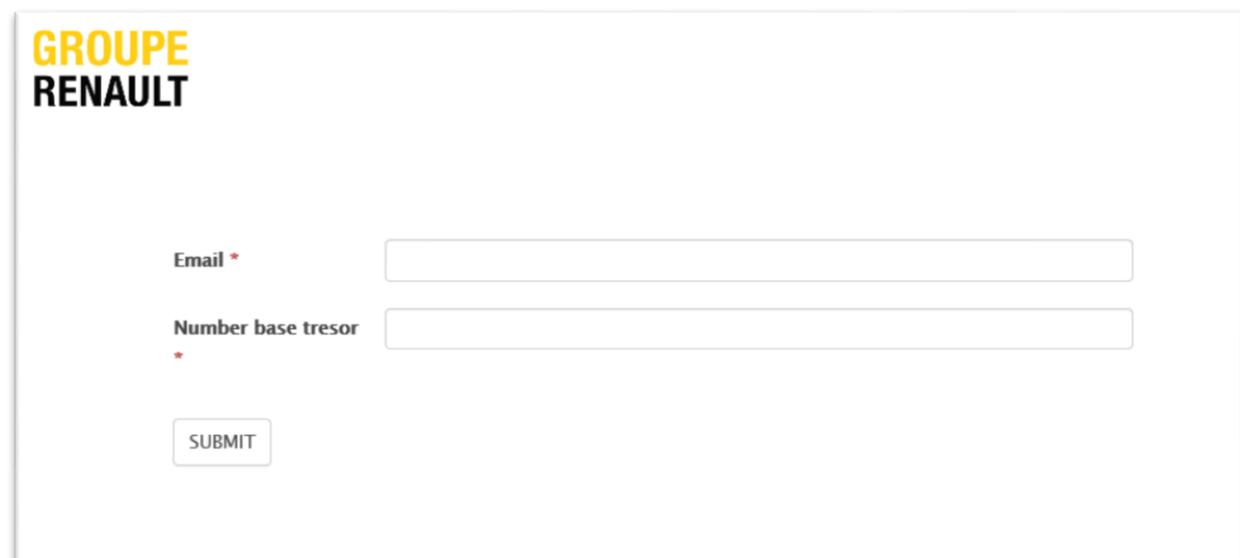
Please select your country

Country* **1**

Language* **2**

3

- Sélectionnez votre pays (1)
- Sélectionnez la langue dans laquelle sera effectuée la demande (2)
- Cliquez sur « SUBMIT » (3)



**GROUPE
RENAULT**

Email*

Number base tresor*

- Renseignez l' « Email » & le « Number base tresor » qui vous a été fourni.
- Cliquez sur « SUBMIT »

5.2 Nouvelle demande

**GROUPE
RENAULT**

Demande *

Nouvelle demande **1**

Dossier en cours

ENVOYER



- Sélectionnez « Nouvelle demande (1)

**GROUPE
RENAULT**

Demande *

Nouvelle demande

Dossier en cours

Ident-Reseau

Nom * **Prénom ***



- Renseignez tous les champs (*Champs Obligatoires)

GROUPE RENAULT XXXXX XXXXX XXXXX
State / Province Zip / Postal 

Nouvelle demande

Choix du périmètre * Axs

Type Demande * Demande de référence

Sous catégorie * Demande de compatibilité de référence sur un véhicule

Axs-Demande de référence

Marque * VIN *

Modèle * Reference

Nom du produit *

Description de la demande *

Pièces jointes


Drop a file here or click to upload
Maximum upload size: 4.19MB

1 ENVOYER

- Continuez de remplir le formulaire (**Champs Obligatoires*)
- Cliquez sur « ENVOYER » (1)

1 There was a problem with your submission. Errors are marked below.

Demande *
 Nouvelle demande
 Dossier en cours

Ident-Réseau

Code affaire **Code client**

Nom * **Prénom ***

Raison Sociale * **Email *** **2** **Format incorrect.**

Adresse *

- S'il y a une erreur dans le formulaire, un message d'alerte apparait en haut du formulaire (1)
- La (les) ligne(s) en erreur(s) apparaisse(nt) en rouge (2)

Vos réponses ont été envoyées avec succès. Nous vous remercions!
Vous allez maintenant être redirigé.

- Si le formulaire est bien renseigné, vous avez un message en vert, vous signalant que le formulaire a correctement été envoyé à l'assistance technique.



- Vous recevrez dans les 4 heures suivant votre envoi, un mail à l'adresse renseignée dans le formulaire, la prise en compte de votre demande ainsi que le numéro de dossier associé.
- Rappels horaires d'ouverture du service de 9:00 à 18:00 GMT Paris
- Les demandes venant des pays, il faut tenir compte du calendrier (jours fériés) de la langue demandée (ex : pour la langue EN choisie par le QATAR, si une demande arrive un jour férié UK, pas de prise en compte ce jour (donc pas dans les 4 heures).

5.3 Dossier en cours



GROUPE RENAULT

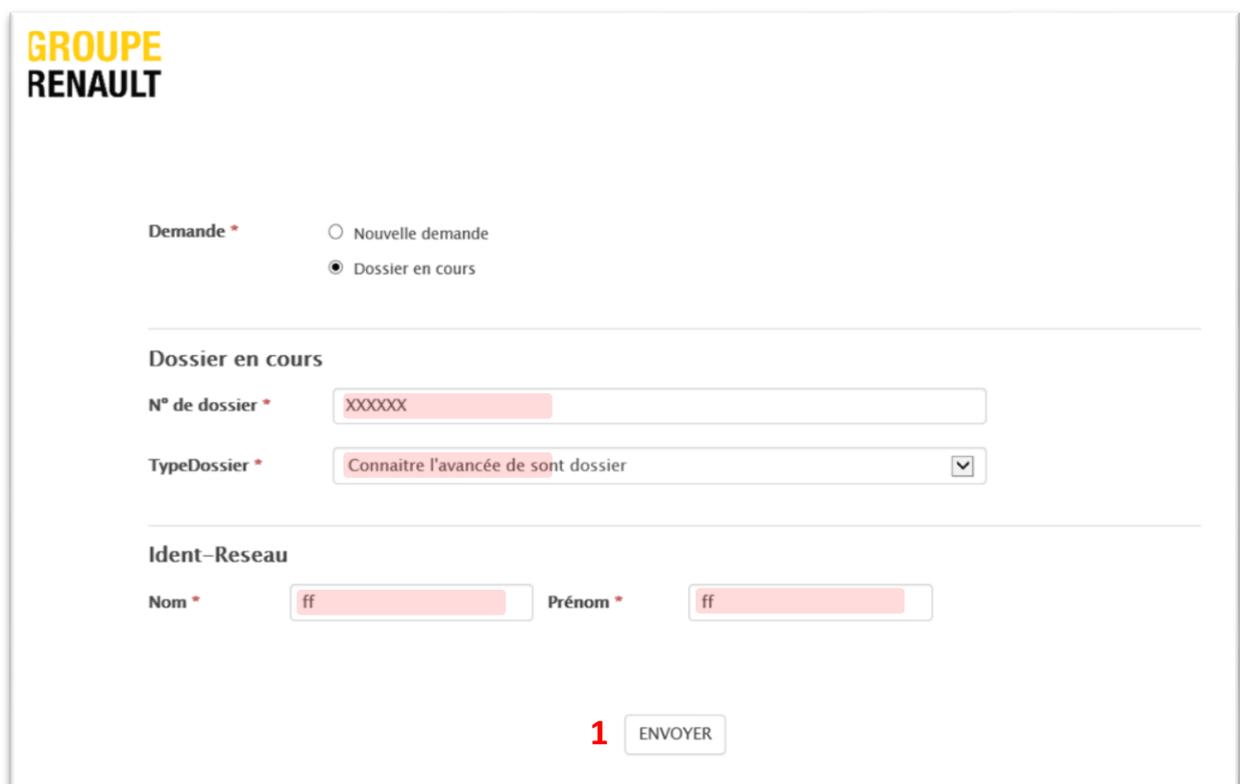
Demande *

Nouvelle demande

Dossier en cours **1**

ENVOYER

- Cliquez sur Dossier en cours (1)



GROUPE RENAULT

Demande *

Nouvelle demande

Dossier en cours

Dossier en cours

N° de dossier * XXXXXX

TypeDossier * Connaître l'avancée de sont dossier

Ident-Reseau

Nom * ff **Prénom *** ff

1 ENVOYER

- Remplir le formulaire (**Champs Obligatoires*)
- Cliquez sur « ENVOYER » (1)

Nous reviendrons vers vous à l'adresse mail indiquée dans le formulaire.