

研華產品維修服務申請流程

在開始申請維修服務前，您可以先準備好以下三項資訊以節省您的時間


1. 產品序號
2. 產品名稱
3. 欲維修產品的不良問題描述

問與答專區



我要如何找到產品序號呢?

不論是要送修整台機器或是部分零組件，申請時皆須提供整機的產品序號。

找到機器上印有  圖示的標籤貼紙，條碼底下的英數字即為產品序號。



我不知道產品名稱怎麼辦?

申請維修服務時，只要您輸入正確的**產品序號**，系統就會自動帶出相對應的**產品名稱**。



故障描述怎麼寫?

敘述機器故障的情況及您的使用經驗，也可使用拍照或錄影的方式記錄。



範例：

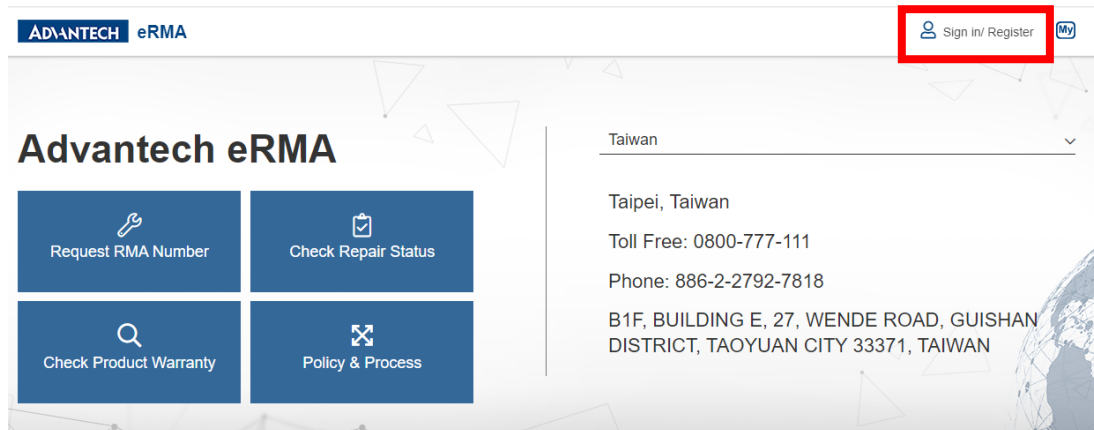
1. 無法開機且長時間開機後，會無電源；今年 10 月以前就曾經發生，但過一下又正常。
2. 螢幕左下角有線痕，但還沒點亮前是看不到的，點亮後才發現，如附加圖檔。
3. USB 裝置讀取不到。

步驟 1

(1)請進入研華 eRMA 入口網站

<https://erma.advantech.com.tw>

(2)點選”Sign in / Register ”



(3) 請輸入您的帳號及密碼後按下「Login」，若尚未註冊，請點選 Register 進行註冊，註冊後收到帳號開通信後即可登入使用

PLEASE LOG IN

Username 帳號

Password 密碼

[Register](#)

[Forget Password](#)

[Login](#)

(4)下拉網頁將語言設定改為「繁體中文」



Information | V 1.0



繁體中文

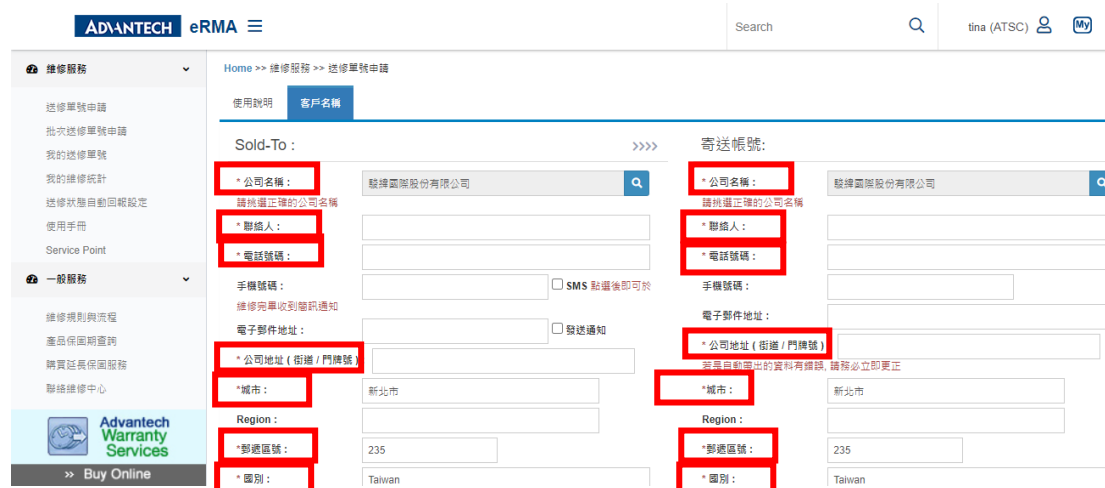
步驟 2

請於「維修服務」欄位點選「送修單號申請」



步驟 3

填寫“客戶名稱資料”



此步驟系統應會自動帶出您的公司資訊，您僅需確認資料是否正確。

若未自動帶出您的資訊，請依照以下步驟操作：

- (1) 輸入您的公司名稱後，點選**放大鏡**圖示，會跳出查詢結果
- (2) 將游標移至正確的公司名稱上，雙擊滑鼠左鍵兩下即可

若您想收到系統自動發送的**維修進度通知**，可以勾選在「電子郵件地址」旁的「**發送通知**」，請您自由選擇。

維修完畢收到簡訊通知

電子郵件地址： 發送通知

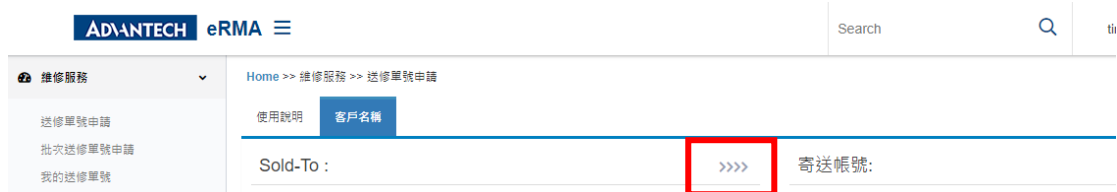
* 公司地址 (街道 / 門牌號)：

* 城市：

Region：

步驟 4

若「Sold-To」資訊同「寄送帳號」，點選「>>>>」，請檢查資料是否正確。



ADVANTECH eRMA

Home >> 維修服務 >> 送修單號申請

使用說明 客戶名稱

Sold-To: >>>> 寄送帳號:

步驟 5

(1) 點選「+ 新增 產品項目」



One Shipment:

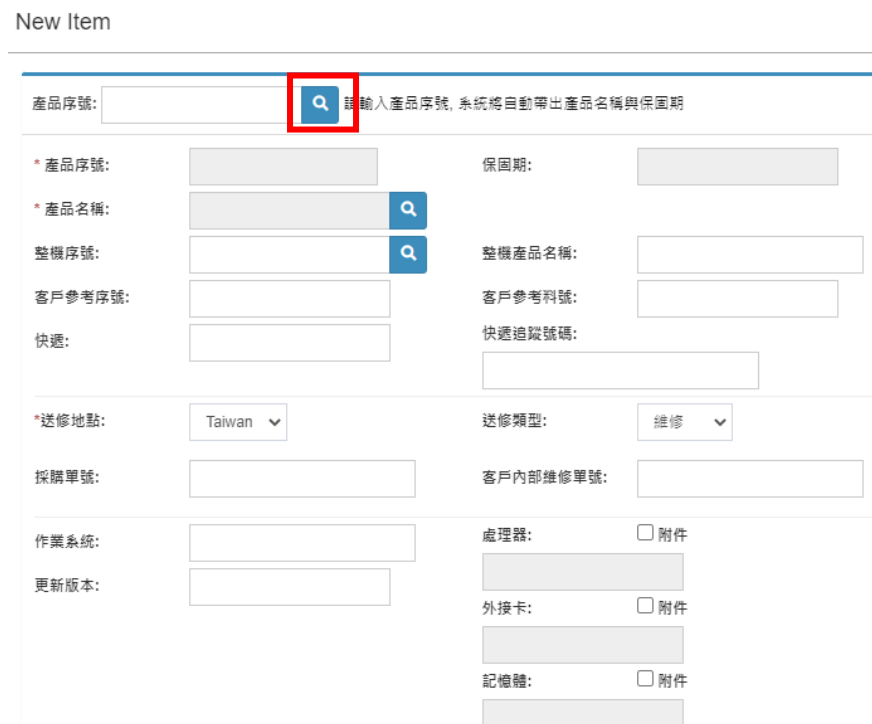
+ 新增 產品項目

項目	產品序號	產品資訊	保固期	服務費用
無相關資料				

送出

步驟 6

輸入產品序號並按「搜尋」，系統將自動帶出產品名稱與保固期



New Item

產品序號: [] [] 請輸入產品序號, 系統將自動帶出產品名稱與保固期

* 產品序號: [] 保固期: []

* 產品名稱: [] []

整機序號: [] [] 整機產品名稱: []

客戶參考序號: [] 客戶參考料號: []

快速: [] 快速追蹤號碼: []

* 送修地點: Taiwan [] 送修類型: 維修 []

採購單號: [] 客戶內部維修單號: []

作業系統: [] 處理器: 附件 []

更新版本: [] 外接卡: 附件 []

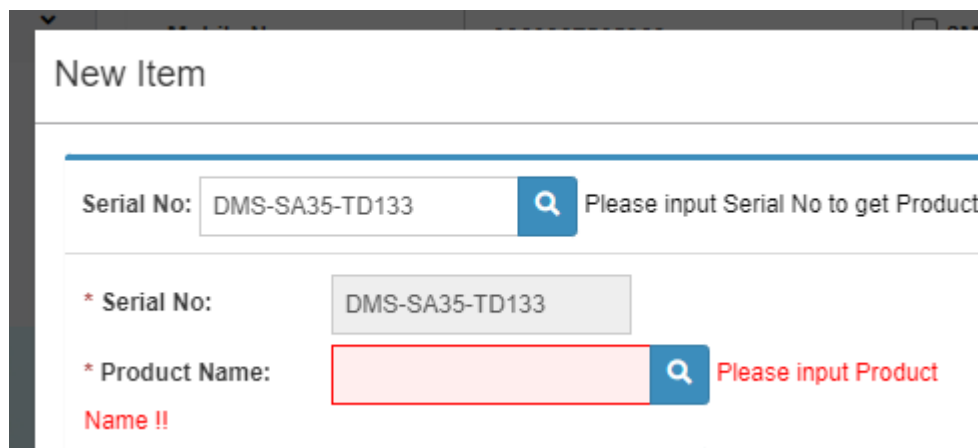
記憶體: 附件 []

若輸入的序號為資料庫所有，將會自動帶出產品名稱及保固期 跳至 **步驟 7**
若沒有自動帶出產品名稱，請您繼續往下做 **步驟 8**

步驟 7

? 系統找不到我的產品序號怎麼辦?

(1)若輸入的序號不在資料庫，將會彈出以上的畫面，並請您點選“OK”



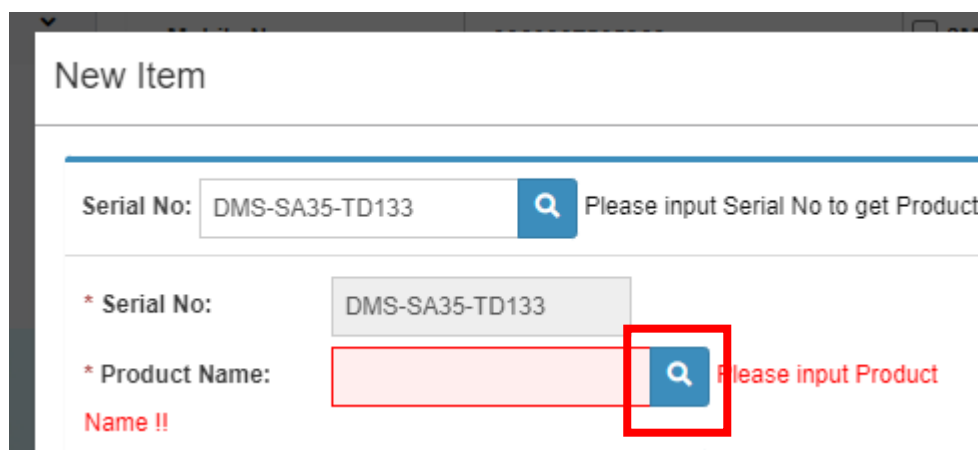
New Item

Serial No: DMS-SA35-TD133 Please input Serial No to get Product

* Serial No: DMS-SA35-TD133

* Product Name: Please input Product Name !!

(2) 按“挑選”，接著確認您手邊機器上是否有產品名稱，輸入後點「搜尋」，系統 會自動帶出相關資訊



New Item

Serial No: DMS-SA35-TD133 Please input Serial No to get Product

* Serial No: DMS-SA35-TD133

* Product Name: Please input Product Name !!

(3)將游標移至正確的產品名稱上，雙擊滑鼠左鍵兩下即可

Product Info

Search Field: Keyword:

Product Name	Description
1971020000	&ADVANTECH NAME Bcs-t8020c 31*17mm
1971000840	&ADVANTECH NAME(Argent) 31*17mm
1971000890	&ADVANTECH NAME(Black) 31*17mm
1971000900	&ADVANTECH NAME(Silver Gray) 31*17mm
96VR-4C1D-AD	(del)(DEL)ADVANTECH 4CH 1SCREEN DVR
96KB-104P2-LT-AV	(DEL)ADVANTECH 104KEY PS/2 KEYBOARD LOGO(G)
96KB-104P2-LT-AV1	(DEL)ADVANTECH 104KEY PS2 KEYBOARD NO LOGO(G)
96KB-104U-AV-B-CN	(DEL)ADVANTECH 104KEY USB KEYBOARD BLACK
96CRT-15-JM-AV-B	(DEL)ADVANTECH 15" CRT
96LCD-15-JM-AV-B	(DEL)ADVANTECH 15" TFT

步驟 8

輸入故障問題描述。

* 故障描述: (1)可使用「挑選」功能選擇故障原因

附件: (2)若有照片或錄影紀錄，可點「Browse」

請注意:

1. 若是您只退回主要零部件，請務必填寫整機序號/名稱，否則將視為保固外處理。
2. 送修儲存裝置(如硬碟，固態式磁碟，記憶卡等...)前，請先行做資料備份，研華維修部只負責硬體維修處理，不負責資料保留。

(3)完成後按「Add Item」



多筆申請請重複步驟 5~步驟 8

步驟 9

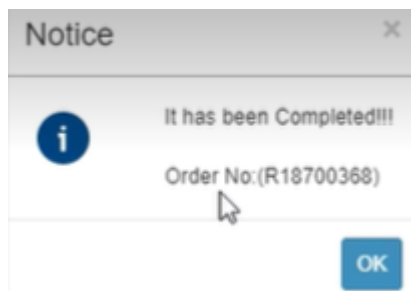
完成後點選「送出」

項目	產品序號	產品資訊	保固期	服務費用
無相關資料				

步驟 10

送出後系統通知申請流程已完成，並取得維修號碼 RXXXXXXXX

請點選「OK」



步驟 11

畫面顯示維修申請單內容，請點選「列印單據」，將此單列印出來貼在送修品外箱上，寄送至研華維修中心，即完成申請流程

Home >> CustomerForm >> RNA# Request >> Request Receipt

Order No : R18700368 *R18700368* ATSC

Request No : 0716204
Created by : Anthea.Cheung

Customer Information					
Bill-To			Ship-To		
Company ID : TWH1			Company ID : TWH1		
Company Name : ADVANTECH CO., LTD. 研華股份有限公司			Company Name : ADVANTECH CO., LTD. 研華股份有限公司		

Save

Product Information					
Item	RMA No	Serial No	Product Name	RMA Type	Warranty
1	R18700368-1	AKAD250073	AIMB581QG21402E-T	Repair	08/24/2018
2	R18700368-2	AKAD148116	PCM-9375E-J0A1E	Repair	09/21/2019

Delivery Information	
Company Name :	Advantech Co. Ltd.
Company Address :	桃園市龜山區文德路27號E棟B1樓 B1F, NO. 27, BUILDING E, WENDE ROAD, GUISHAN DISTRICT, TAOYUAN CITY 333, TAIWAN
Contact Person :	Anthea