



## **WIR LERNEN WEITER**

*FÜR FAIRE CHANCEN*

*IN SCHWEREN ZEITEN*



# **Wir lernen weiter**

Zusammenarbeit zwischen Euch und uns

# Hier stehen wir

- Ihr benötigt Laptops für Eure Klient\*innen.
- Eure Organisation ist bei uns Partner oder möchte es werden.
- Ihr möchtet wissen, wie Bestellungen gemacht werden.





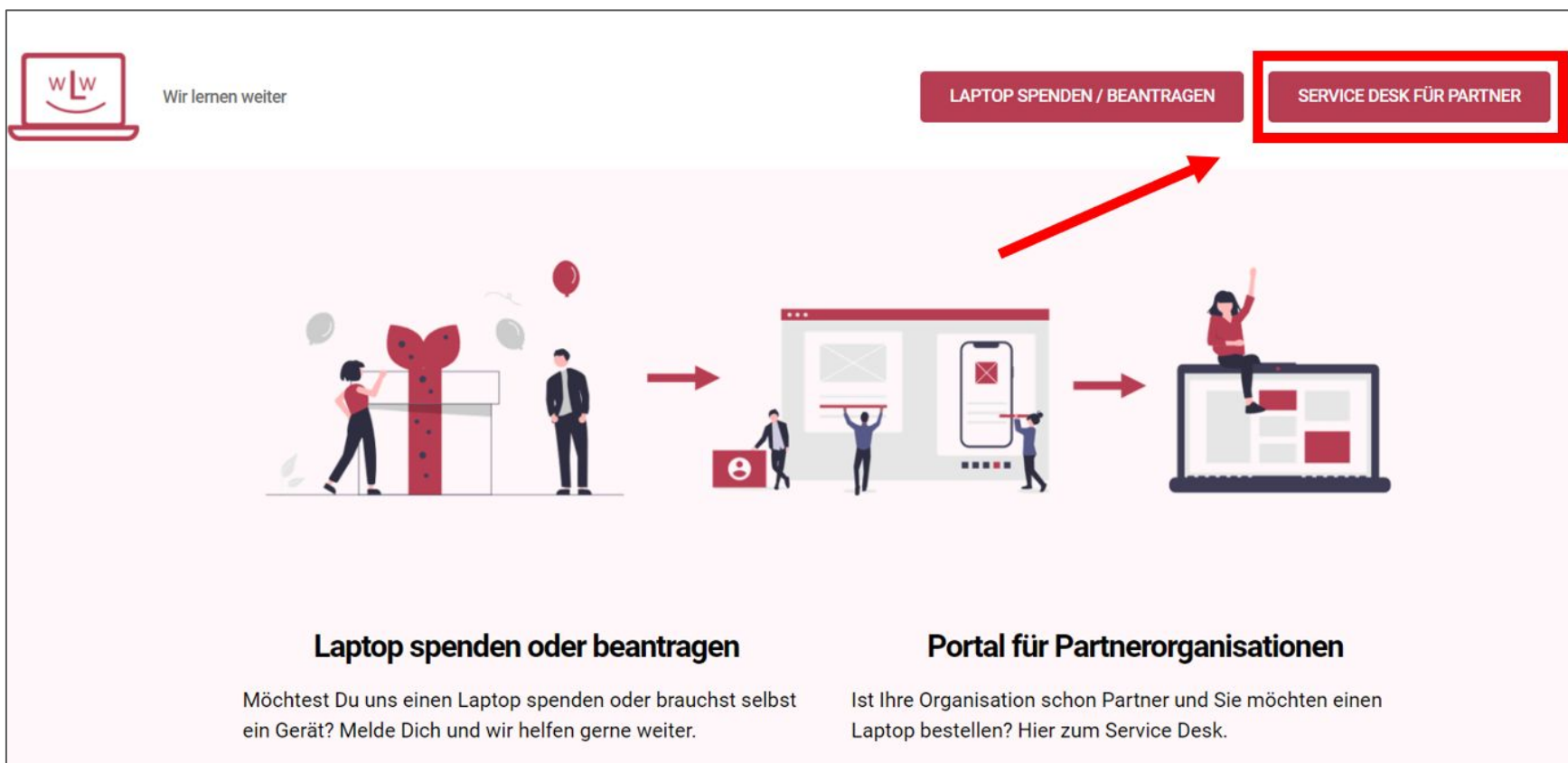
# Grundvoraussetzungen

- Partnerschaftsvereinbarung ist unterschrieben.
- Verantwortliche Person Eurerseits ist bestimmt:
  - Mailadresse und Telefonnummer für Fragen unsererseits
  - Die verantwortliche Person erhält die Rechnung
  - Es kann auch eine Teaminbox für den Rechnungsversand bestimmt werden.
- Bestellungserfasser sind bestimmt:
  - Mailadressen müssen uns übermittelt werden
  - Es kann auch eine Mailadresse für sämtliche Bestellungen verwendet werden
    - **Vorteil:** Alle Bestellungen von Euch sind auf einen Blick ersichtlich
    - **Nachteil:** Benachrichtigungen gehen nur an diese Mailadresse

# Bestellprozess: Zugang

Bestellungen werden über unseren Partner Service-Desk erfasst:

<https://wir-lernen-weiter.ch>





# Bestellprozess: Anmeldung

- Anmeldung mit Mail und Passwort.
- Konten werden unsererseits erstellt.
- Falls weitere notwendig sind, bitte melden.

**Falls Zugangsdaten nicht bekannt sind:**

Im Team oder bei uns nachfragen.

The screenshot shows a login form titled 'Anmeldung'. It includes a section for 'Anmelden oder Konto erstellen' with instructions on how to register. Below this are input fields for 'Benutzername' and 'Passwort', a red 'Anmelden' button, a checked checkbox for 'Eingeloggt bleiben', and a link for 'Passwort vergessen?'. At the bottom, it states 'Unterstützt von Jira Service Management'.

**Anmeldung**

**Anmelden oder Konto erstellen**

Falls Du noch keine Konto hast, klicke auf die Schaltfläche "**Für ein Konto registrieren**".

Das Konto wird nur dafür benötigt, damit wir Dir Nachrichten schreiben können. Es werden keine Daten mit Drittparteien geteilt.

Benutzername

Passwort

**Anmelden**

Eingeloggt bleiben

[Passwort vergessen?](#)

Unterstützt von Jira Service Management



# Bestellprozess: Übersicht Service Desk

Willkommen im 2022!

Auch im neuen Jahr sind wir gerne für Sie da. Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit Ihnen 😊

**Aktuelle Mitteilungen**



wLw-Service Desk

Service Desk für Partner

Falls Sie bereits bei uns Partner sind, können Sie hier Laptops bestellen oder Kulanzanfragen erfassen.

Womit können wir Ihnen helfen?

Suche



Laptop bestellen

Für Laptopanfragen

**Bestellung erfassen**



Kulanzanfrage

Defekt oder Problem melden

**Schadensfall melden**



Referenz anbieten

Danke für Ihre Mitteilung!

**Referenz (für Webseite)**



**Übersicht Bestellungen**



# Bestellprozess: Laptop bestellen

Interne Referenz

z.B. Fallnummer oder Namenskürzel Klient

Anschrift

Lieferadresse  
Strasse und Nummer

Lieferadresse  
PLZ und Wohnort

Lieferadresse  
Telefonnummer

Für Zustellung

Laptop für Lehre oder tertiäre Ausbildung? (optional)  
 Keine  
 Ja  
 Nein

Falls "Ja" werden wir ein Windows 10-Gerät bereitstellen. In solchen Fällen benötigen wir zwingend eine Ausbildungsbestätigung. Untenstehend können solche Dokumente beigelegt werden.

Anhang (optional)  
📎 Ziehen und Ablegen von Dateien, Einfügen von Screenshots oder Durchsuchen

Gültige Bestätigungsdokumente: Lehrvertrag, Schulbestätigungsschreiben

Zusatzinformationen (optional)

z.B. Spezialwünsche

**Interne Referenz** (wird auf Rechnung mitgedruckt, bspw. Kürzel der Klient\*innen)

**Lieferadresse** (hier wird der Laptop hingeschickt)

**Telefonnummer** (bei Zustellproblemen)

**Laptop für Lehrlinge** (vorinstalliert mit Windows 10, ansonsten Zorin OS)\*

**Zusätzliche Dokumente und Kommentare** (bspw. Lehrvertrag oder Anforderungen)



# \*Unterschiede der Laptops

## Laptop für Lehrstellen / Studium = ja

- Vorinstalliertes Windows 10
- Keine weiteren Unkosten
- Ausbildungsbestätigung notwendig
- Möglich für Lehrlinge und Studierende

## Laptop für Lehrstelle / Studium = nein

- Vorinstalliertes Zorin OS
- Weitere Programme (bspw. ONLYOFFICE)
- Anleitungen und Tipps auf unserem Wiki





# Bestellprozess: Erfasste Bestellung

wLW-Service Desk / Service Desk für Partner / GEM-2212

## Geräteanfragen

Einen Kommentar zu dieser Anfrage hinzufügen ...

**PRÜFUNG**

- Benachrichtigungen
- deaktivieren
- Teilen
- Geteilt mit Tobias Schär (Ersteller)
- Details

**Ablauf**

- Prüfung** (Aktuell)  
Wir prüfen hier, ob alle Angaben vorhanden sind.
- Versandvorbereitung  
Wir verpacken passende Geräte und verschicken sie.
- Versand erfolgt  
Das Paket sollte innert Wochenfrist ankommen.
- Abschluss  
Bei Fragen oder Problemen, bitte bei uns melden!

**Aktivität**

**Wir lernen weiter-Team** Jetzt **AKTUELLESTE**

Liebes Partner-Team,

wir haben Ihre Anfrage erhalten und werden diese in Kürze prüfen. Die Auslieferung erfolgt danach an die von Ihnen angegebene Adresse.

**Empfänger\*in:**

X. Ypsilon  
Musterstrasse 3  
1000 Musterhausen

**Referenz:** Klient XY

Bitte teilen Sie uns etwaige Änderungen möglichst zeitnahe durch, damit wir entsprechende Anpassungen noch vor dem Versand vornehmen können.

Wir werden uns dann nochmals melden, sobald die initiale Prüfung auf unserer Seite erfolgt ist - gleich mit dem Versanddatum.

Freundliche Grüsse,  
**Wir lernen weiter**

**Details** Jetzt

Interne Referenz  
Klient XY

Anschrift  
X. Ypsilon

Strasse und Nummer  
Musterstrasse 3

PLZ und Wohnort  
1000 Musterhausen

Telefonnummer  
+41 79 000 00 00

Laptop für Lehre oder tertiäre Ausbildung?  
Nein

Sobald Bestellung erfasst ist, erhält sie eine **GEM-Nummer** (in diesem Fall GEM-2212).

Bei allen Fragen oder Änderungen ist diese anzugeben.

**Aktueller Prozessschritt**

**Erfasste Informationen**



# Bestellprozess: Nach der Bestellung

## Ablauf

### ● Prüfung

Wir prüfen hier, ob alle Angaben vorhanden sind.

### ● Versandvorbereitung

Wir verpacken passende Geräte und verschicken sie.

### ● Versand erfolgt

Das Paket sollte innert Wochenfrist ankommen.

### ● Abschluss

Bei Fragen oder Problemen, bitte bei uns melden!

- Prozessablauf wird immer angezeigt.
- Bei Änderungen werdet Ihr benachrichtigt.
- Falls was fehlen sollte, geben wir Bescheid.

## Versand:

- Alle zwei Wochen
- Zustellung innert Wochenfrist
- Direkt an genannte Adresse



# Bestellprozess: Nachträgliche Änderungen

Beispielsweise, wenn Adresse nicht korrekt sein sollte.

- **Im Service Desk** (auf entsprechender Bestellung)



wLw-Service Desk / Service Desk für Partner / GEM-2212

## Geräteanfragen



- **Antworten auf wLw-Mail**



# Bestellprozess: Rechnungsversand

- Rechnungen werden ausschliesslich an Partnerorganisation ausgestellt
  - Also nicht an Privatpersonen
- Rechnung wird eine Woche nach Versand per Mail an definierte Ansprechperson verschickt.
- Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage
- Falls nötig, sind mehrere Rechnungsadressen möglich.
  - Beispielsweise bei kantonalen Organisationen von Hilfswerken.



# Bestellprozess: Rechnung

Rechnung RE-01354		Seite 1 von 2		
Datum:	03.01.2022	Ihr Ansprechpartner:	Schär Tobias	
Zahlbar bis:	02.02.2022	Kundennummer:	000110	
Sehr geehrtes Partner-Team,				
Wir erlauben uns, Ihnen folgende Positionen in Rechnung zu stellen. Hierbei handelt es sich um alle Geräte, die wir zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung bereits versendet haben.				
Pos.	Beschreibung	Menge	Einzelpreis	Preis in CHF
1	<b>Unsere Referenz:</b> *GEM-Nummer* <b>Ihre Referenz:</b> Angaben aus Formular <b>Erstellt von:</b> *Bestellerfasser*in* <b>Versanddatum:</b> selbsterklärend <b>Empfängeranschrift:</b> Gemäss Formular <b>Anzahl Geräte:</b> Standardmässig 1  <b>Gerätemodell:</b> Infos zum erhaltenen Laptop	1 Stk	150.00	150.00
<b>Total</b>				<b>150.00</b>
Im Preis enthaltene MWST 0.00%				0.00
<b>Betrag inkl. MWST</b>				<b>150.00</b>
<b>Hinweis:</b> Bei Position mit "Gerätemodell: nicht verfügbar", konnte der Gerätetyp nicht automatisch in unser System eingelesen werden. Dies hat keine Auswirkung auf die Funktionalität der Geräte.				
Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Falls die Rechnungsanschrift nicht korrekt sein sollte, teilen Sie uns dies bitte mit.				
Wir freuen uns bereits auf alle weiteren Laptops, mit denen wir in Ihrer Umgebung neue Perspektiven schaffen dürfen. Schön, dass Sie bei uns dabei sind!				
Beste Grüsse, <b>Ihr wLw-Team</b>				

Pro Bestellung wird eine Rechnung ausgestellt.

Wenn mehrere Personen Laptop benötigen (und separate Rechnungen notwendig sind), müssen die Bestellungen einzeln erstellt werden.

Ein nachträgliches "Splitting" ist unsererseits nicht möglich.



# Bestellprozess: Schadensfälle

- Sämtliche Geräte werden durch uns mehrmals auf Funktionalität geprüft.
- Sämtliche Schäden sind uns unverzüglich zu melden.
- Im anerkannten Schadensfall wird kostenlos Ersatz geliefert.
- Durch den Benutzer zugefügte Schäden (bspw. kaputter Display nach einem Monat durch Herunterfallen), werden von uns nicht getragen.

**Typisches Beispiel:** Der Bildschirm des Laptops wurde beim Transport beschädigt. In diesem Fall liefern wir kostenlos ein Ersatzgerät.



# Bestellprozess: Garantieleistungen

- Die Geräte funktionieren bei der Auslieferung einwandfrei.
- Falls eine Kamera nicht geht, wird eine Kamera kostenfrei mitgeliefert.
- Die Akkuleistung von Occassionsen variiert. Wir garantieren eine Mindestlaufzeit von 30min (meist aber über 3h Akkulaufzeit).
- Ersatzakkus müssen selbst beschafft werden, sind aber in der Regel günstig (circa CHF 30-50.-, je nach Modell).



# Bestellprozess: Vorgehen bei Schadensfall



wLw-Service Desk

## Service Desk für Partner

Falls Sie bereits bei uns Partner sind, können Sie hier Laptops bestellen oder Kulanzanfragen erfassen.

Womit können wir Ihnen helfen?

Laptop bestellen  
Für Laptopanfragen



Kulanzanfrage  
Defekt oder Problem melden



Referenz anbieten  
Danke für Ihre Mitteilung!





# Bestellprozess: Erfassen Schadensfall

Referenz (GEM-Nummer)

Nummer des ursprünglichen Bestelltickets (z.B. GEM-xxx)

**GEM-Nummer (ursprünglicher Bestellung)**

Fehler / Problem

**Fehlerbeschreibung (möglichst genau)**

Bitte möglichst genau beschreiben.

Anhang (optional)

📎 Ziehen und Ablegen von Dateien, Einfügen von Screenshots oder Durchsuchen

**Fotos des Schadensfalls**

z.B. Screenshots oder Bilder

Anschrift

Für Zustellung

Strasse und Nummer

Für Zustellung

PLZ und Wohnort

Für Zustellung

Telefonnummer

Für Zustellung

**Erstellen** Abbrechen

**Zustelladresse**

**Nach der Prüfung durch uns gibt's dann ein Ersatzgerät oder weitere Hilfe / Erläuterungen zum vorliegenden Fall.**



# Generelle Hilfestellungen für Euch

**Mail:**

[kontakt@wir-lernen-weiter.ch](mailto:kontakt@wir-lernen-weiter.ch)

**Telefon:**

+41 56 521 30 29

**Bitte beachten:** Immer die GEM-Nummer bereithalten, damit wir schneller helfen können.



# Generelle Hilfestellungen für Nutzende

## Erste Anlaufstelle:

<https://wir-lernen-weiter.ch/hilfe/>

## Wiki:

<https://wiki.wir-lernen-weiter.ch/>

## Forum:

<https://forum.wir-lernen-weiter.ch/>

### Ziel ist:

- Die Nutzenden sollen befähigt werden, selbst Antworten auf ihre Fragen zu finden. Wir leisten gerne unseren Beitrag dazu bei.
- Partnerorganisation solltet keinen Support bieten müssen, sondern auf uns verweisen.

## Weitere Fragen?

Viele weitere Infos gibt's auf  
unserem Wiki und der Webseite:

[Zum wLw-Wiki](#)

[Zur Webseite](#)



**Danke, dass Ihr bei uns dabei seid!**



**WIR LERNEN WEITER**

*FÜR FAIRE CHANCEN*

*IN SCHWEREN ZEITEN*