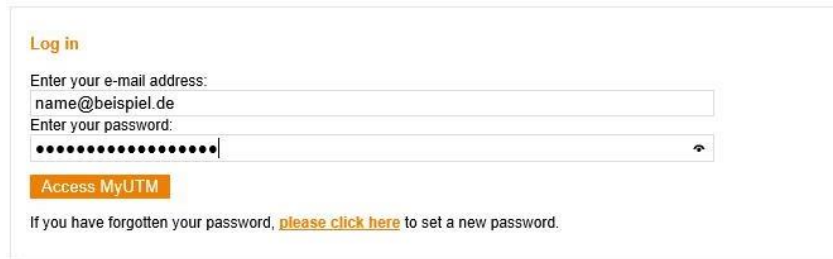


## Sophos RMA Prozessbeschreibung

Wenn der Lizenz-ID Inhaber ein RMA Ticket erstellen möchte, muss über den Browser die Seite: <https://myutm.sophos.com> aufgerufen werden



**Log in**

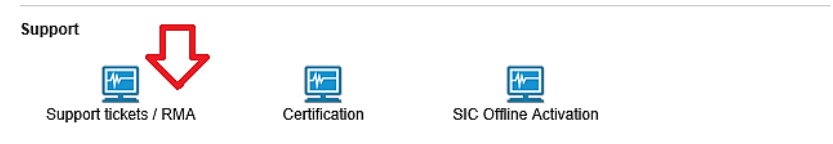
Enter your e-mail address:  
name@beispiel.de

Enter your password:  
.....

**Access MyUTM**

If you have forgotten your password, [please click here](#) to set a new password.

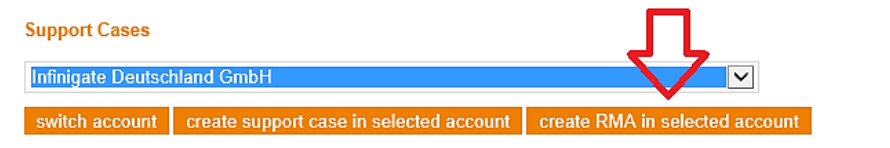
Der Lizenzinhaber loggt sich mit seinen Daten ein und wählt anschließend über die Startseite (Overview) den Punkt **„Support Tickets /RMA“**



Support

- Support tickets / RMA
- Certification
- SIC Offline Activation

Wenn Sie auf das Symbol geklickt haben, öffnet sich in dem Fenster ein neues Formular:



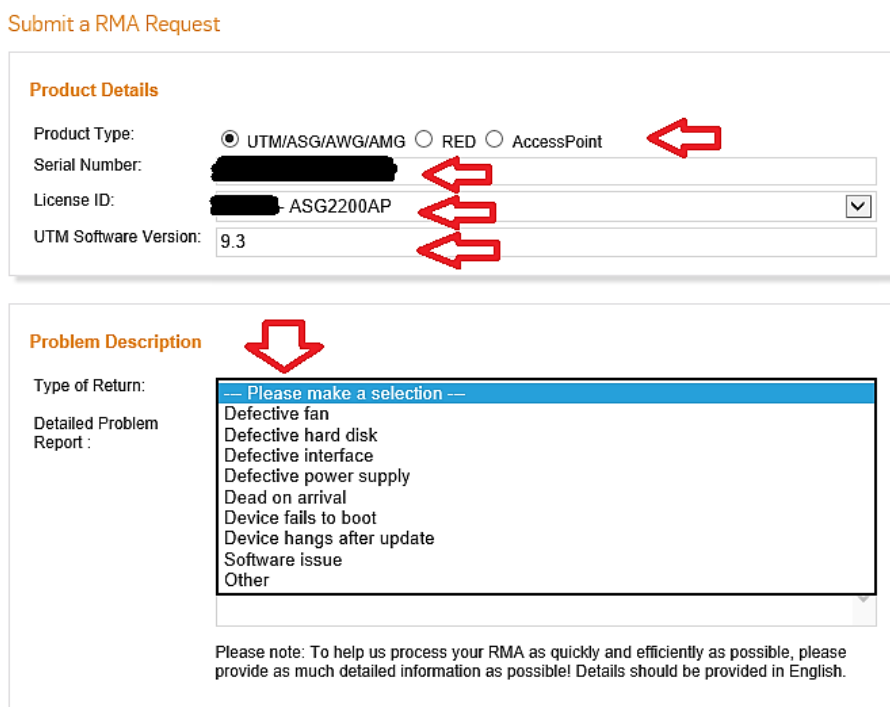
**Support Cases**

Infinigate Deutschland GmbH

**switch account** **create support case in selected account** **create RMA in selected account**

Wählen Sie den korrekten Account aus und klicken Sie anschließend auf **„create RMA in selected account“**

Anschließend erscheint folgendes Formular:



**Submit a RMA Request**

**Product Details**

Product Type:  UTM/ASG/AWG/AMG  RED  AccessPoint

Serial Number: [redacted]

License ID: [redacted] ASG2200AP

UTM Software Version: 9.3

**Problem Description**

Type of Return: [dropdown menu]

Detailed Problem Report :

- Defective fan
- Defective hard disk
- Defective interface
- Defective power supply
- Dead on arrival
- Device fails to boot
- Device hangs after update
- Software issue
- Other

Please note: To help us process your RMA as quickly and efficiently as possible, please provide as much detailed information as possible! Details should be provided in English.

In dem ersten Fenster wählen Sie das Produkt aus, für welches Sie ein RMA Ticket erstellen möchten. Beim Punkt „**Type of Return**“ treffen Sie bitte die Auswahl des Problems. Darunter ist ein Textfeld, das Platz für eine ausführliche Beschreibung der Problematik bietet. Wenn Sie nun weiter runter scrollen finden Sie weitere leere Formularfelder die ausgefüllt werden müssen:

**Case Owner**

Firstname:	Marcel
Lastname :	Kocybik
Company :	Infinigate Deutschland GmbH
Email :	mko@infinigate.de
Contact Type :	Distributor <b>Ihr Partnerstatus</b> <input type="checkbox"/>
Region :	DACH (Germany, Austria, Switzerland) <input type="checkbox"/>

**Delivery Contact**

Firstname:	Marcel
Lastname :	Kocybik
Company :	Infinigate Deutschland GmbH
Email :	mko@infinigate.de
Phone :	08989048327
Delivery Address :	Grünwalder Weg 34
Zip Code :	82041
City :	Oberhaching
Country :	Germany <input type="checkbox"/>
State :	Outside the US or Canada <input type="checkbox"/>
VAT :	

**Attachment**

File	C:\Users\marcel.kocybik\ <input type="button" value="Durchsuchen..."/>
------	--

Wenn Sie am Ende auf „**create**“ geklickt haben erhalten Sie die Ticketnummer und anschließend eine E-Mail von Sophos über das erstellte Ticket.