KURZ-ANLEITUNG
zur Anmeldung von Reklamationen

ORIGINAL TEILE SERVICE

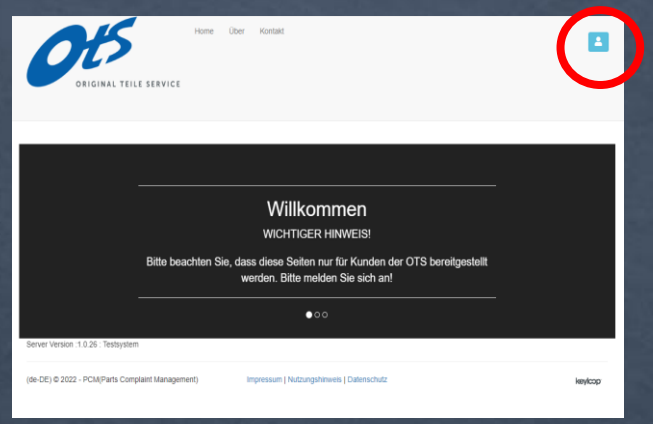
PCM-TOOL

Das neue Programm zur

Anmeldung von Rückgaben und Reklamationen

bei der OTS

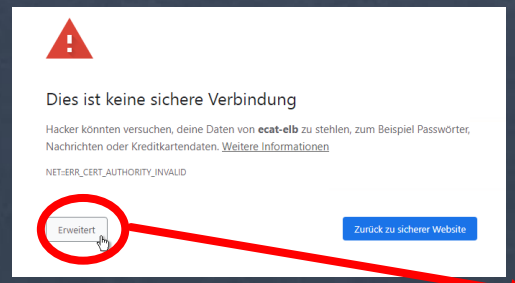
Anmeldung

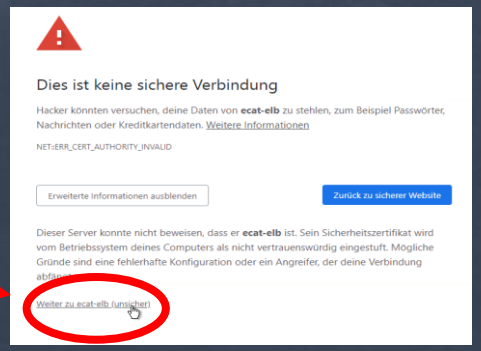


- Link https://rekla.ots-teile.de/
- Anmeldung erfolgt über die von OTS mitgeteilten Anmeldedaten
- WICHTIG! Passwort nach der ersten Einwahl ändern

Das Passwort muss folgende Kriterien erfüllen:

- Mind. 7 Zeichen lang
- Mind. 1 Großbuchstaben
- Mind. 1 Zahl
- Mind. 1 Sonderzeichen





- Hinweis bei Anmeldung:
  - Button „Erweitert“ anklicken
  - weiter zu ecat-elb (unsicher) anklicken

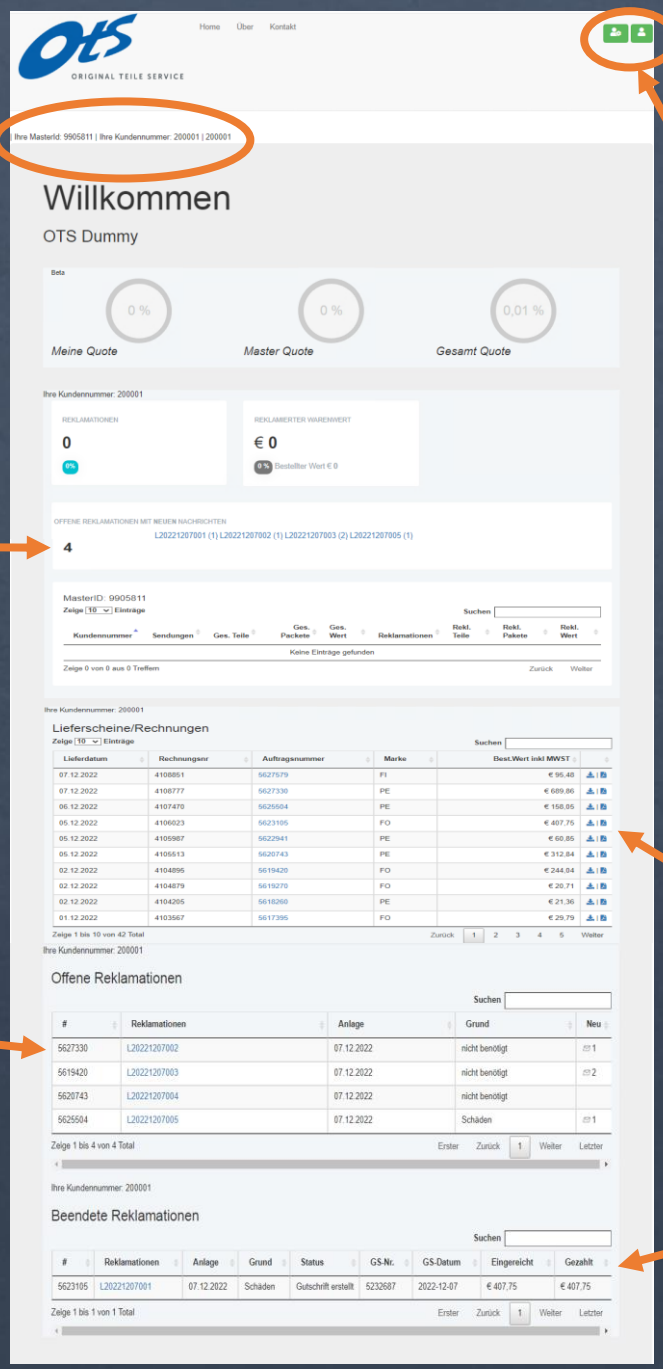
Im Tool

Master-ID & Kd.-Nr.

Abmelde-Button/
Änderung der Kunden-Nummer

WICHTIG!

Neue Nachrichten für offene Reklamationen mit direktem Zugriff auf den entsprechenden Fall über Klick auf die angezeigten L-Nummern



Bestellübersicht der letzten Wochen zur Kundennummer
- Einsicht/Herunterladen von Rechnungen
- Anmeldung von Reklamationen

Alle angemeldeten und offenen Reklamationen mit direktem Zugriff auf den entsprechenden Fall über Klick auf die angezeigten L-Nummern

Liste der beendeten Reklamationen mit dem jeweiligen Ergebnis, ebenfalls mit Klick auf die L-Nummer aufrufbar

„Neue Nachrichten“

ORIGINAL TEILE SERVICE

!

- Bitte beachten Sie die Hinweise bzgl. der „Neuen Nachrichten“ auf der vorherigen Seite der Kurzanleitung
- Nur wenn hier keinen offenen Nachrichten angezeigt werden, ist auch sichergestellt, dass Sie alle Informationen bekommen haben

WICHTIG!

Rückgabe von kompletten Lieferscheinen

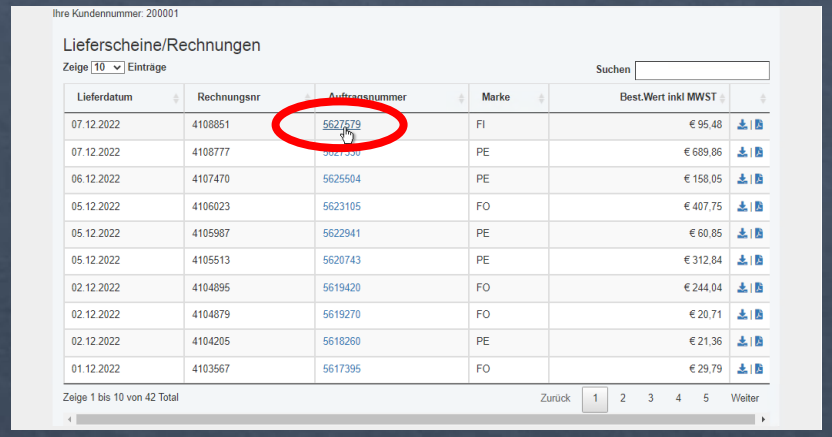
ORIGINAL TEILE SERVICE

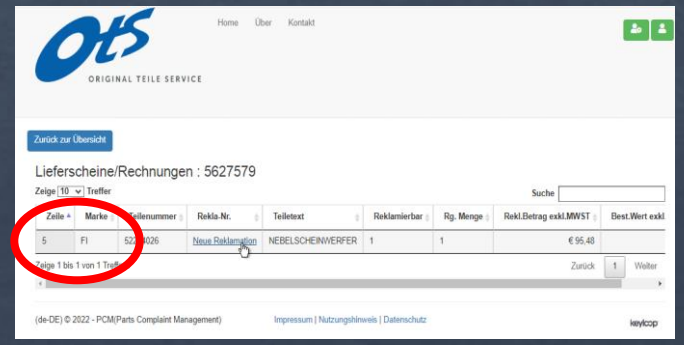
- Anlage neuer Reklamationen nur pro Position möglich!
- Rückgaben von kompletten Lieferscheinen mit vielen Positionen (>6):
  - Mail mit folgenden Informationen an rueckantwort@ots-teile.de
    - Lieferschein-Nummer
    - Grund der Rückgabe
    - Info, dass alle Positionen zurückgegeben werden sollen
    - ggf. weitere Informationen

Rückgabe von nicht-bestellter Ware

- Ware erhalten, obwohl nichts bestellt wurde und der Lieferschein nicht auf Sie ausgestellt ist
- Diese Rückgaben bitte wie folgt anmelden:
  - Mail mit folgenden Informationen an rueckantwort@ots-teile.de
    - Lieferschein-Nummer
    - Grund „Ware nicht bestellt“
    - ggf. weitere Informationen

Reklamation eröffnen



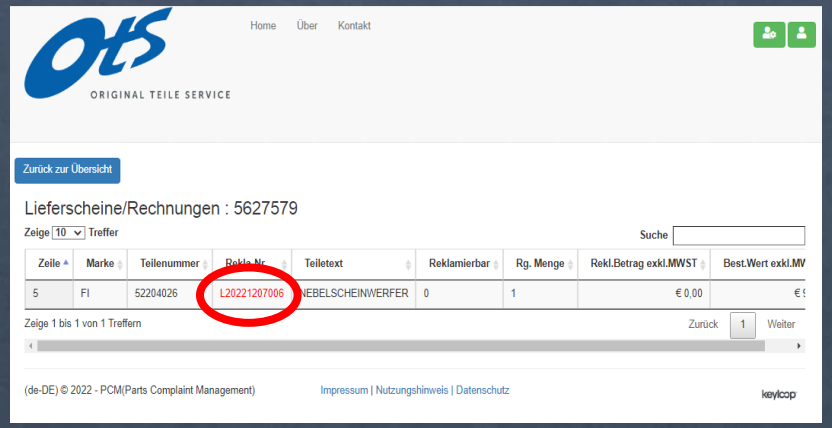


- Anlage neuer Reklamationen aus Feld „Lieferscheine/Rechnungen“
- Auftragsnummer zur Übersicht über die Positionen des Auftrags anklicken
- Über „Neue Reklamation“ betroffene Position reklamieren
- Ausfüllen entsprechend eingeblendeter Felder je nach Reklamations-/Rückgabe-Grund (vom Tool geführt)
- Nach erfolgreicher Anlage erscheint Fenster mit Reklamationsnummer

Lieferschein nicht gefunden

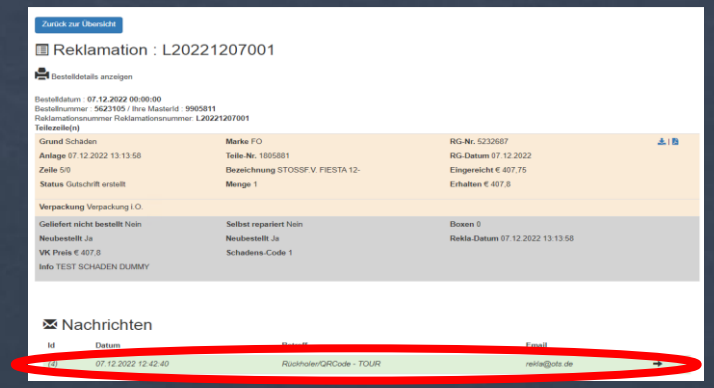
- Wird eine Lieferschein-Nummer über das Suchfeld eingegeben, aber nicht gefunden, wird dies wie oben zu sehen angezeigt
- Die Begrenzung der sofort angezeigten Lieferscheine dient zur Entlastung des Systems
- Um nun die Suche fortzusetzen, muss das Feld Im DMS suchen angeklickt werden
- Jetzt werden auch ältere Lieferscheine angezeigt und können reklamiert werden

Offene Reklamationen



- Reklamierte Positionen mit L-Nummer angezeigt
- Erneute Anmeldung nicht möglich

- ACHTUNG! Neue Nachrichten zu offenen Reklamationen beachten!

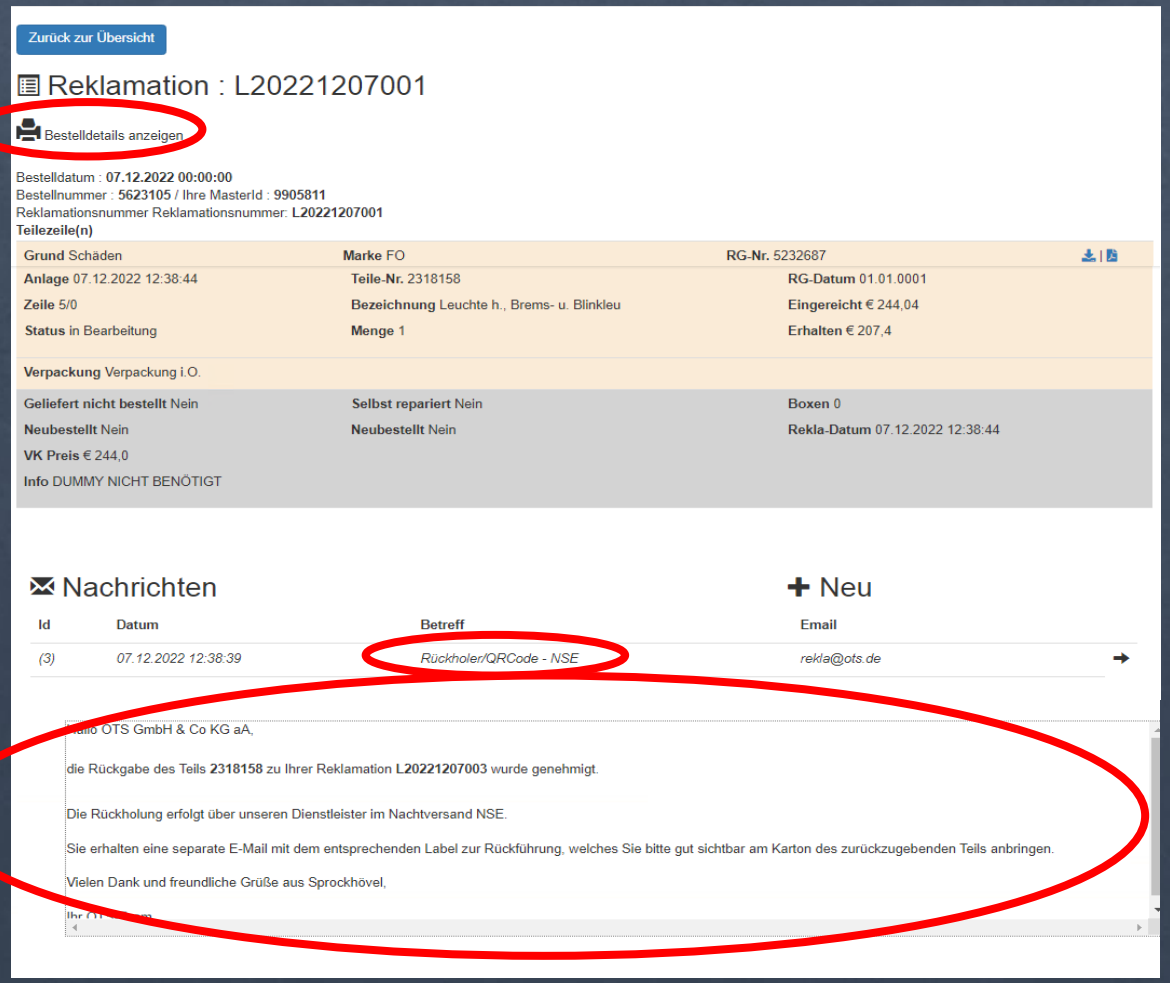


- Neue Nachrichten in Einzelsicht unten in grün angezeigt
  - Antwort über Anklicken der Nachricht und Button

Zeichenerklärung

Zeichen	Erklärung
	Rechnungen herunterladen/als PDF öffnen
	auf eine Nachricht antworten
	Drucker – druckt die Reklamationsdetails
	neue Nachricht erstellen (aus offenem Reklamationsfall)

Rückholer ausdrucken



- Reklamation genehmig und Ware soll zurückgeholt werden
  - Nachricht mit Betreff

    „Rückholer/QR-Code“

    wie auf Seite 22 beschrieben öffnen
  - Über den Button Bestelldetails anzeigen Druckansicht öffnen
  - drucken
  - Ausdruck am Packstück anbringen
  - für Fahrer bereitstellen
  - vom Fahrer unterschreiben lassen

Wichtig! Der Fahrer bekommt von uns den gleichen Ausdruck!