

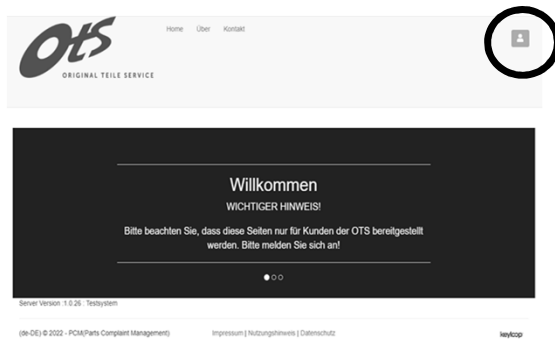
KURZ-ANLEITUNG
zur Anmeldung von Reklamationen



PCM-TOOL

Das neue Programm zur
Anmeldung von Rückgaben und Reklamationen
bei der OTS

Anmeldung



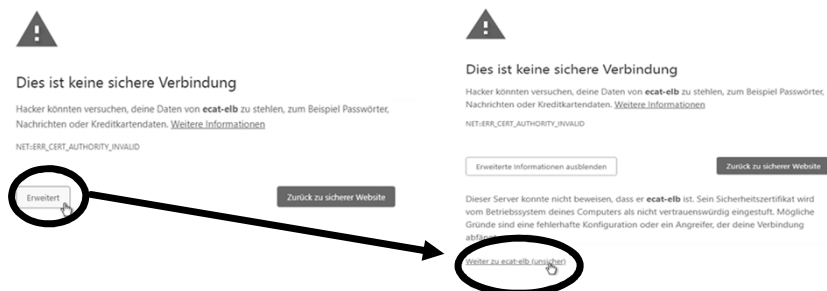
◇ Link <https://rekl.ots-teile.de/>

◇ 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.

OTS ORIGINAL TEILE SERVICE

Home Über Kontakt

Ihre MasterID: 9905011 | Ihre Kundennummer: 20001 | 20001

Willkommen

OTS Dummy

Beta

Meine Quote 0 % Master Quote 0 % Gesamt Quote 0,01 %

Ihre Kundennummer: 20001

REKLAMATIONEN: 0, REKLAMierter WARENWERT: € 0, Verfügbar Wert € 0

OFFENE REKLAMATIONEN MIT NEUEN NACHRICHTEN: 4

MasterID: 9905011

Lieferscheine/Rechnungen

Lieferdatum	Rechnungsnummer	Auftragsnummer	Marke	Dok.Wert inkl. MWST
07.12.2022	4108851	5627579	F1	€ 95,48
07.12.2022	4108777	5627330	PE	€ 689,86
06.12.2022	4107470	5625504	PE	€ 108,05
06.12.2022	4106029	5623105	FO	€ 407,75
04.12.2022	4105987	5622981	PE	€ 60,86
05.12.2022	4105513	5620743	PE	€ 312,84
03.12.2022	4104896	5619420	FO	€ 244,64
02.12.2022	4104879	5619270	FO	€ 20,71
02.12.2022	4104205	5618260	PE	€ 21,36
01.12.2022	4103667	5617395	FO	€ 29,79

Offene Reklamationen

#	Reklamationen	Anlage	Grund	Neu
5627330	L2022120702	07.12.2022	nicht benötigt	07.1
5619420	L2022120703	07.12.2022	nicht benötigt	07.2
5620743	L2022120704	07.12.2022	nicht benötigt	
5625504	L2022120705	07.12.2022	Schaden	07.1

Beendete Reklamationen

#	Reklamationen	Anlage	Grund	Status	GS.Nr.	GS-Datum	Eingereicht	Gezahlt
5623105	L2022120701	07.12.2022	Schaden	Gutschrift erstellt	5232687	2022-12-07	€ 407,75	€ 407,75

Abmelde-Button/
Änderung der Kunden-Nummer

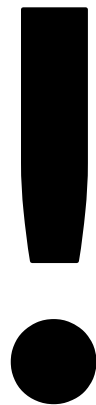
WICHTIG!
Neue Nachrichten für offene Reklamationen mit direktem Zugriff auf den entsprechenden Fall über Klick auf die angezeigten L-Nummern

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“



- ◇ 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



- ◆ **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

Ihre Kundennummer: 200001

Lieferscheine/Rechnungen

Zeige 10 Einträge

Suchen

Lieferdatum	Rechnungsnr.	Auftragsnummer	Marke	Best.Wert inkl.MWST
07.12.2022	4108851	5627579	FI	€ 95,48
07.12.2022	4108777	5619260	PE	€ 689,86
06.12.2022	4107470	5625504	PE	€ 158,05
05.12.2022	4106023	5623105	FO	€ 407,75
05.12.2022	4105987	5622941	PE	€ 60,85
05.12.2022	4105513	5620743	PE	€ 312,84
02.12.2022	4104895	5619420	FO	€ 244,04
02.12.2022	4104879	5619270	FO	€ 20,71
02.12.2022	4104205	5618260	PE	€ 21,36
01.12.2022	4103567	5617395	FO	€ 29,79

Zeige 1 bis 10 von 42 Total

Zurück 1 2 3 4 5 Weiter

OTS ORIGINAL TEILE SERVICE

Zurück zur Übersicht

Lieferscheine/Rechnungen : 5627579

Zeige 10 Treffer

Suche

Zeile	Marke	Rechnungsnummer	Rekla-Nr.	Teiltext	Reklamierbar	Rq. Menge	Rekl.Betrag exkl.MWST	Dest.Wert exkl.
5	FI	5627579	Neue Reklamation	NEBELSCHENWERFER	1	1	€ 95,48	

Zeige 1 bis 1 von 1 Treffer

Zurück 1 Weiter

(de-DE) © 2022 - PCMA/Parts Complaint Management Impressum | Nutzungsregeln | Datenschutz

Anlage erfolgreich...

Reklamation: L20221207006

Weiter

- ◆ 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



Lieferscheine/Rechnungen

Zeige 10 Einträge

Suchen 5000000

Lieferdatum	Rechnungsnr	Auftragsnummer	Marke	Best.Wert inkl MWST
Keine Einträge gefunden <input type="button" value="Im DMS suchen"/>				

Zeige 0 von 0 aus 0 Treffern (filtered from 88 total entries) Zurück Weiter

- ◆ 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 angeklickt werden
- ◆ Jetzt werden auch ältere Lieferscheine angezeigt und können reklamiert werden

Offene Reklamationen



OTS ORIGINAL TEILE SERVICE

Home Über Kontakt

Zurück zur Übersicht

Lieferscheine/Rechnungen : 5627579

Zeige 10 Treffer

Zelle	Marke	Teilenummer	Rekl. Nr.	Teiletext	Reklamierbar	Rp. Menge	Rekl.Betrag exkl.MWST	Best.Wert exkl.MW
5	FI	52204026	L20221207006	NEBELSCHEINWERFER	0	1	€ 0.00	€ 1

Zeige 1 bis 1 von 1 Treffern

(de-DE) © 2022 - PCM/Parts Complaint Management Impressum | Nutzungshinweis | Datenschutz key/cop

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

OFFENE REKLAMATIONEN MIT NEUEN NACHRICHTEN

L20220831009 L20221122005 (1) L20221122006 (2) L20221122007 (1)

4

- ◆ ACHTUNG! Neue Nachrichten zu offenen Reklamationen beachten!

Zurück zur Übersicht

Reklamation : L20221207001

Bestelldetails anzeigen

Bestelldatum: 07.12.2022 00:00:00
Bestellnummer: 5621805 / Ihre Maskid: 9905811
Reklamationsnummer / Reklamationsnummer: L20221207001
Teilenummer(s)




Grund Schaden	Marke FI	Rekl. Nr. 52204026
Anlage 07.12.2022 13:13:50	Teil-Nr. 1055001	Rekl. Datum 07.12.2022
Zelle 50	Bezeichnung STOSFV FIESTA 12	Eingereicht € 407.75
Status Gutschiff erstellt	Menge 1	Erhalten € 407.8
Verpackung Verpackung I O		
Geleifert nicht bestellt Nein	Selbst repariert Nein	Bonus 0
Neubestell Ja	Neubestell Ja	Rekl. Datum 07.12.2022 13:13:50
VK Preis € 407.8	Schadens-Code 1	
Info TEST SCHADEN DURRY		

Nachrichten

Id	Datum	Reklamation / GRC-Code - TOUR	Empfänger
1	07.12.2022 12:42:40		rekl@ots.de

- ◆ 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
+ Neu	neue Nachricht erstellen (aus offenem Reklamationsfall)

Rückholer ausdrucken



Zurück zur Übersicht

Reklamation : L20221207001

Bestelldetails anzeigen

Bestelldatum : 07.12.2022 00:00:00
Bestellnummer : 5623105 / Ihre MasterId : 9905811
Reklamationsnummer Reklamationsnummer: L20221207001

Teilezeile(n)		RG-Nr. 5232687	
Grund Schäden	Marke FO		
Anlage 07.12.2022 12:38:44	Teile-Nr. 2318158	RG-Datum 01.01.0001	
Zeile 5/0	Bezeichnung Leuchte h., Brems- u. Blinkleu	Eingereicht € 244,04	
Status in Bearbeitung	Menge 1	Erhalten € 207,4	
Verpackung Verpackung I.O.			
Geliefert nicht bestellt Nein	Selbst repariert Nein	Boxen 0	
Neubestellt Nein	Neubestellt Nein	Rekla-Datum 07.12.2022 12:38:44	
VK Preis € 244,0			
Info DUMMY NICHT BENÖTIGT			

Nachrichten

+ Neu

Id	Datum	Betreff	Email
(3)	07.12.2022 12:38:39	Rückholer/QRCode - NSE	rekl@ots.de

Sehr geehrte Damen und Herren,
die Rückgabe des Teils 2318158 zu Ihrer Reklamation L20221207003 wurde genehmigt.
Die Rückholung erfolgt über unseren Dienstleister im Nachtversand NSE.
Sie erhalten eine separate E-Mail mit dem entsprechenden Label zur Rückführung, welches Sie bitte gut sichtbar am Karton des zurückzugebenden Teils anbringen.
Vielen Dank und freundliche Grüße aus Sprockhövel.

◇ Reklamation genehmigt 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!