



# **OE- Reklamationsprozess**

Handhabung des PTG-Service-Tools

OE-Reklamationsprozess	Rev.: 00
QM- PTG	Date: 23. September 2024

## Dokumentenrevision

<b>Datum</b> <i>(tt.mm.jjjj)</i>	<b>Version</b> <i>(x.x)</i>	<b>Beschreibung</b> <i>(Details der Änderung gegenüber der Vorversion)</i>	<b>Autor</b>
29.04.2024	00	Document creation	S. Grotenburg

OE-Reklamationsprozess	Rev.: 00
QM- PTG	Date: 23. September 2024

## Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	4
1.1	Beschreibung	4
1.2	Prozessfluss	5
1.3	PTG Service Tool	6
2.	Eine Reklamation oder Reparatur eingeben	6
3.	Statusüberwachung	11

OE-Reklamationsprozess	Rev.: 00
QM- PTG	Date: 23. September 2024

# 1. Einleitung

## 1.1 Beschreibung

Dieses Dokument beschreibt den Umgang mit dem PTG-Service-Tool. Es gilt für alle PTG-Kunden und dient dazu, den Reklamations- und Reparaturprozess zu vereinfachen und weitgehend zu automatisieren. Dies führt zu einer schnellen und effizienten Reklamationsbearbeitung, so dass beide Seiten profitieren und mögliche Fehler in Zukunft vermieden werden können.

Wenn Sie eine Störung an Ihrem PTG-System feststellen und Sie den Fehler nicht beheben oder finden können, senden Sie uns bitte eine E-Mail an [Service@ptg.info](mailto:Service@ptg.info).

Beschreiben Sie den Fehler so genau wie möglich. Wenn Sie den Fehler gefunden haben und ein neues Ersatzteil benötigen, muss nun zwischen einer Reklamation und einer Reparatur unterschieden werden.

### Erklärung:

- Reklamation: Gilt nur innerhalb der ersten zwei Jahre ab dem Rechnungsdatum von PTG.

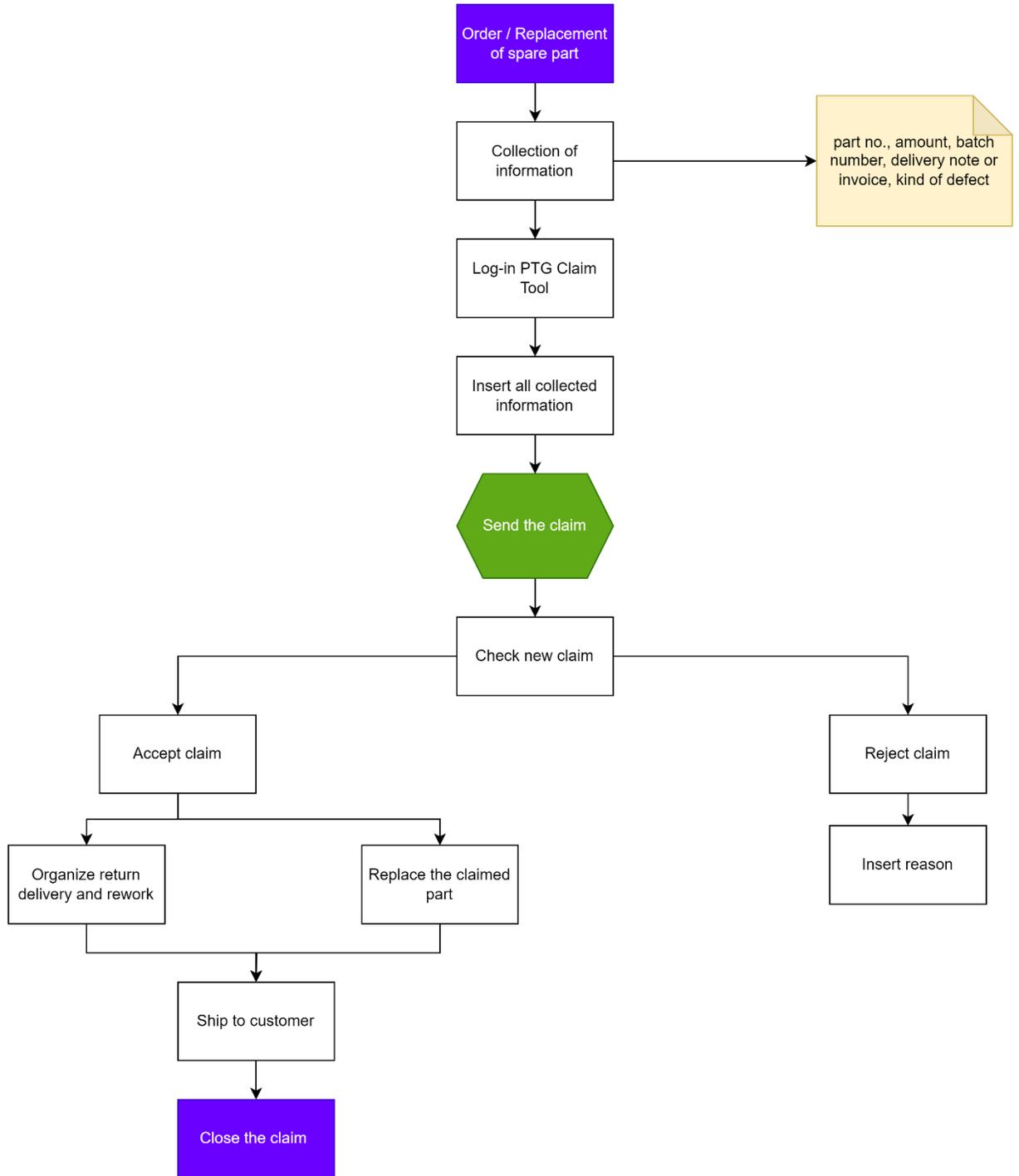
Sie haben festgestellt, dass Sie ein defektes Teil haben und es austauschen müssen: Bestellen Sie das gewünschte Teil bei PTG und tauschen Sie es anschließend aus. Nach dem Austausch reklamieren Sie das über das Service-Tool (innerhalb des ersten Jahres kann auch die Arbeitszeit angegeben werden; diese wird nach der Standardarbeitszeit vergütet). Nachdem Sie eine Reklamation erstellt haben, erhalten Sie ein PDF an die in der Reklamation angegebene Email-Adresse. Drucken Sie das PDF aus und legen Sie es dem defekten Teil bei. Anschließend senden Sie uns das defekte Teil zu.

- Reparieren: Wenn Ihr System mehr als zwei Jahre alt ist und Sie einen Defekt feststellen, können Sie uns das defekte Teil zur Reparatur zusenden.

Erstellen Sie eine Reparaturanforderung in unserem Tool. Nachdem Sie eine Reparatur erstellt haben, erhalten Sie eine PDF-Datei an die in der Reparatur angegebene E-Mail-Adresse. Drucken Sie das PDF aus und legen Sie es dem defekten Teil bei. Senden Sie uns dann das defekte Teil zu.

## 1.2 Prozessfluss

Der folgende Prozessablauf zeigt den Gesamtprozess und damit die Vorgehensweise sowohl für unseren Kunden als auch für PTG selbst:



OE-Reklamationsprozess	Rev.: 00
QM- PTG	Date: 23. September 2024

### 1.3 PTG Service Tool

Das PTG-Servicetool erfüllt eine Vielzahl von Funktionen zur schnellen und effektiven Kommunikation und Bearbeitung von Reklamationen und Reparaturanfragen. Der Kunde wird schnell und einfach durch die verschiedenen Details der Reklamation geführt. Nach dem Absenden des Formulars über das Portal wird die Reklamation sofort an die zuständige Abteilung weitergeleitet und bearbeitet. Dieses Verfahren ist wesentlich einfacher als ein Verfahren per E-Mail oder Telefon und ermöglicht dank der von Anfang an zur Verfügung gestellten Daten eine fundierte Analyse, die zu diesem Zweck benötigt wird.

Das Portal ist unter folgendem Link zu erreichen: <https://service.ptg.info/>

Über den Sprachwahlschalter können Sie zwischen Deutsch, Englisch und Französisch wählen.

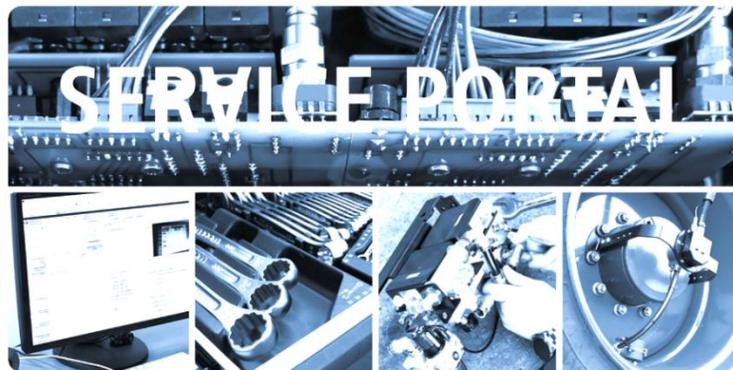
## 2. Eine Reklamation oder Reparatur eingeben

Der folgende Leitfaden ist eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Unterstützung des Vorgangs.

**1. Öffnen Sie das PTG Service Portal (<https://service.ptg.info/>) und wählen Sie die Sprache aus.**



**2. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Anträge“**



Willkommen im Service-Portal von PTG.

Dieses Portal samt seinen Dienstleistungen richtet sich direkt an unsere Handelspartner.  
Als Endkunde nehmen Sie bitte Kontakt mit Ihrem Händler auf.



Anträge

Service-Dokumente

OE-Reklamationsprozess	Rev.: 00
QM- PTG	Date: 23. September 2024

3. Wählen Sie „Reparatur“ oder „Reklamation“, je nachdem, welche Aktion Sie durchführen möchten. In diesem Beispiel ist die gewünschte Aktion „Reklamation“.



Wählen Sie folgend eine der Antrags-Kategorien aus.  
Bitte füllen Sie das entsprechende Formular vollständig aus, damit wir Ihr Service-Anliegen schnellstmöglich bearbeiten können.

Reparatur

Reklamation

4. Lesen Sie die Informationen und klicken Sie auf den Pfeil, um fortzufahren.

**Wichtige Hinweise:**

Wir können Ihr Anliegen nur mit den Informationen aus diesem Formular bearbeiten. Andere Wege der Antragsstellung sind ausgeschlossen.

Bitte füllen Sie für jeden gegebenen Reklamationsfall einen eigenen Antrag, d.h. eigenes Formular aus.

Bei unsachgemäß ausgeführten Reparaturversuchen und der Verwendung von „nicht original PTG-Ersatzteilen“ erlöschen Ihre Gewährleistungsansprüche.

Bei den mit \* gekennzeichneten Feldern handelt es sich um Pflichtangaben.



OE-Reklamationsprozess	Rev.: 00
QM- PTG	Date: 23. September 2024

**5. Bitte füllen Sie die Maske mit Ihren Firmendaten aus. In diesem Beispiel haben wir einige weitere Hinweise hinzugefügt, damit Sie genau wissen, was Sie in die einzelnen Zellen einfügen müssen. Nachdem Sie alle erforderlichen Informationen eingegeben haben, klicken Sie bitte erneut auf den Pfeil, um fortzufahren.**

Kontaktdaten des Antragstellers

Firma: \*

vollständigen Firmennamen eintragen

Kundennummer: \*

PTG-Kunden-ID, z.B.: X123

Vorname: \*

der bearbeitenden Person

Nachname: \*

der bearbeitenden Person

Telefonnummer für Rückfragen: \*

+49 1512 3456789

Email (1): \*

(1) Nach dem Absenden des Formulars wird automatisch ein PDF-Dokument auf Basis Ihrer Angaben an diese eMail-Adresse versendet, welches Sie ZWINGEND Ihrer Sendung ausgedruckt beilegen müssen.



**6. Geben Sie die gewünschten Daten ein und klicken Sie auf den Pfeil, um fortzufahren. Hinweis: Es ist wichtig, die PTG-Lieferscheinnummer oder die PTG-Rechnungsnummer oder Auftragsnummer anzugeben für unsere interne Referenz.**

Vorgangs-Zuordnung

Hersteller und Modell der betroffenen landwirtschaftlichen Maschine:

Bzgl. des PTG-Systems:

Lieferschein-, Rechnungs- oder Auftragsnummer (PTG): \*

LSXX-XXXX oder RXX-XXX oder ATXX-XXXX

Rechnungsdatum Endkunde:

Bzgl. der die Gutschrift betreffenden PTG-Ersatzteile

Lieferschein-, Rechnungs- oder Auftragsnummer (PTG) (oder neue Bestellnummer bei Lagerentnahme): \*

LSXX-XXXX oder RXX-XXX oder ATXX-XXXX



OE-Reklamationsprozess	Rev.: 00
QM- PTG	Date: 23. September 2024

**7. Füllen Sie die Freitextfelder entsprechend aus und scrollen Sie nach unten.**

**Reklamationsgrund**

**Fehlerbeschreibung: \***

Beschreiben Sie die Störung bitte so genau wie möglich.

Wie lauten die PTG-Nummern der betroffenen Teile? \*

PTG-X-X-X

Von Ihnen durchgeführte Arbeiten: \*

OE-Reklamationsprozess	Rev.: 00
QM- PTG	Date: 23. September 2024

**8. Geben Sie die von Ihrem Unternehmen für die Reklamation aufgewendeten Arbeitsstunden ein (gilt nur innerhalb des ersten Garantiejahres/Rechnungsdatums) und fügen Sie ggf. weitere Anmerkungen und Ihre interne Bearbeitungsnummer hinzu. Um den Antrag abzuschließen, klicken Sie bitte am Ende auf „Absenden“.**

Von Ihnen aufgewendete Arbeitszeit:

Stunden

Foto, Video, Skizze (2)

Dateien auswählen Keine ausgewählt

(2) Sofern Sie das Formular gerade auf einem Mobilgerät ausfüllen, können Sie hier alternativ ein Foto live machen und anhängen.

Weitere Anmerkungen:

Ihre interne Bearbeitungsnummer (sofern vorhanden):

Absenden



Datenschutz

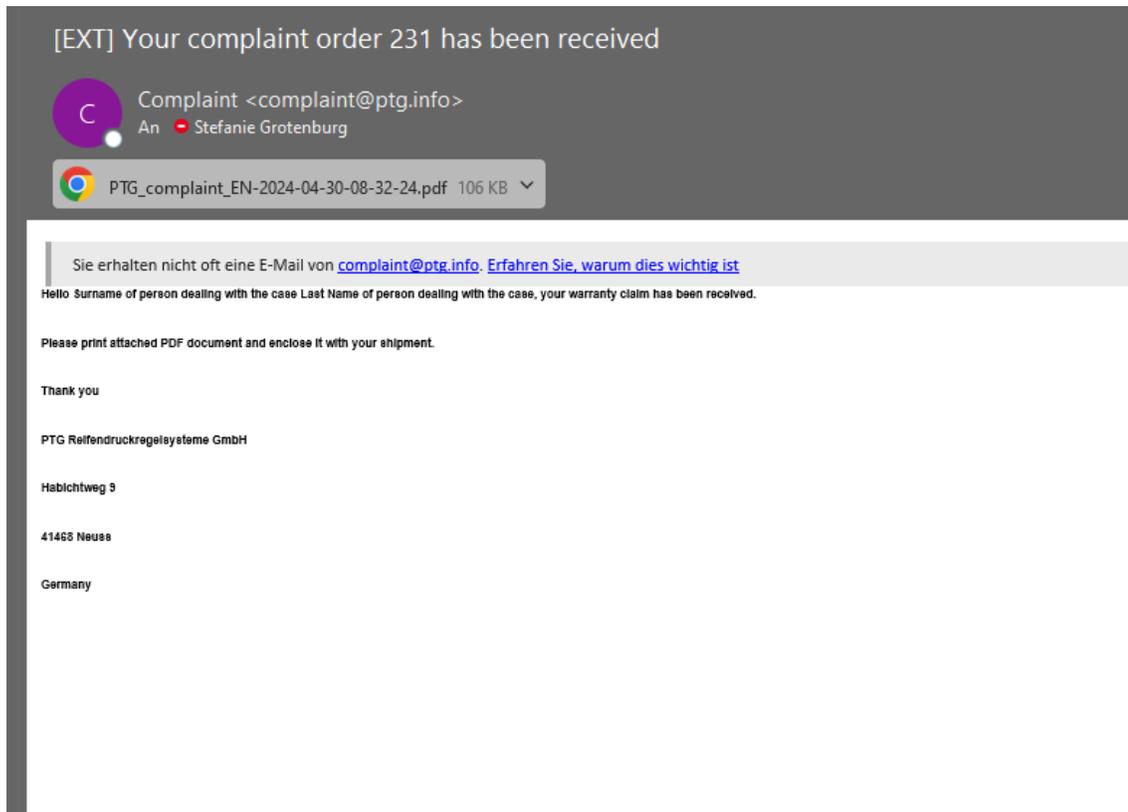
**9. Nachdem Sie auf „Absenden“ geklickt haben, erhalten Sie die Benachrichtigung, dass wir Ihnen eine E-Mail geschickt haben. Bitte überprüfen Sie Ihr E-Mail-Postfach. Der Antragsprozess im PTG Service Portal ist nun abgeschlossen. Alle weiteren Informationen zum Antragsstatus werden Ihnen über die von Ihnen freigegebene Mailadresse mitgeteilt.**

We have sent an email to [example@claim.com](mailto:example@claim.com)

OE-Reklamationsprozess	Rev.: 00
QM- PTG	Date: 23. September 2024

### 3. Statusüberwachung

Sobald Sie den Antrag eingereicht haben, erhalten Sie eine Bestätigungsmail, die wie folgt aussieht:



Drucken Sie das PDF aus und legen Sie es dem defekten Teil bei. Senden Sie uns dann das defekte Teil zu.

Mehr ist für Sie im Moment nicht zu tun. In den nächsten Tagen werden Sie automatisch per E-Mail über den Stand der Reklamation informiert. Bei zwei weiteren Gelegenheiten werden Sie eine Mail erhalten:

1. **Informations-/Bestätigungsmail, sobald die reklamierten Teile wieder in unserem Lager eingetroffen sind.** Dies ist der Zeitpunkt, an dem die Analyse des physischen Artikels beginnt.
2. **Entscheidung, ob wir die Reklamation akzeptieren können** oder aus welchen Gründen wir sie ablehnen müssen. Wenn wir die Reklamation akzeptieren, bitten wir Sie, PTG die für die Reklamation aufgewendeten Arbeitsstunden in Rechnung zu stellen.

OE-Reklamationsprozess	Rev.: 00
QM- PTG	Date: 23. September 2024