

Anwenderhandbuch Online Reklamationserstellung

SWF Krantechnik GmbH

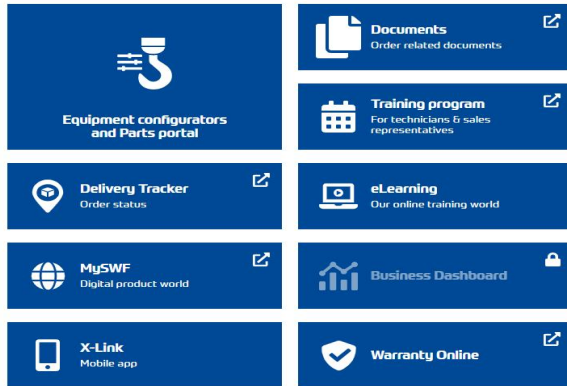


Erstellen einer Reklamation

Anleitung für SWF Kunden



Kurzanleitung: Reklamation erstellen



- 1) Klicken Sie auf "Warranty Online"
- 2) Klicken Sie auf "Reklamation erstellen"
- 3) Füllen Sie das Formular gemäß der Erklärungen auf den nächsten 3 Seiten aus, Pflichtangaben sind mit * markiert
- 4) Klicken Sie am Ende aller Eingaben auf "Erstellen"

The screenshot shows the 'Reklamation erstellen' form. At the top, it says 'SWF Warranty online'. The form is divided into sections: 'Kundenkontakt' with fields for 'Kunde (Partel, an die verkauft wurde)' (JOHNNY.ALPHA@ALPHABRANDS.COM), 'Kundenauftrags- oder Bestellnummer' (1359670 - MEC-GRU S.r.l.), and 'Kundenauftragsartikel' (230542000). Below this are icons for 'BESCHREIBUNG', 'KORREKTUR...', and 'ANHÄNGE'. The 'Beschreibung' section has fields for 'Referenzname' (Kundenreferenz), 'Datum des Auftretens' (01.07.2021), 'Fehlerkategorie' (Beschädigtes Teil), 'Beschreibung' (with a note to explain the reason), 'Produkttyp' (Hubwerk), 'Betroffene Teilenummer oder Beschreibung' (52890306), 'TRAV MOTOR MFO6MK200-145FB4061E-IP66', 'Seriennummer des betroffenen Bauteils' (11634338), 'Reklamationsumfang' (1), and 'Maßeinheit' (PC). A blue 'Erstellen' button is at the bottom right.

Auftragsbezogene Details



The screenshot shows a mobile application interface for creating a complaint. At the top, there is a navigation bar with a back arrow, the SWF KRANTECHNIK logo, and the text 'Warranty online'. On the right side of the navigation bar, there is a green status indicator and a user profile icon. Below the navigation bar, the title 'Reklamation erstellen' is displayed with a close button (X) on the left and a help icon (?) on the right. The main form area contains four input fields:

- Kundenkontakt: A text input field.
- Kunde (Partei, an die verkauft wurde): A dropdown menu.
- *Kundenauftrags- oder Bestellnummer: A text input field with a red asterisk indicating it is required.
- *Baugruppe/Artikel: A dropdown menu with a red asterisk indicating it is required.

- Bitte ergänzen Sie hier die Auftragsnummer, bei der die Reklamation aufgetreten ist.
- Bei Baugruppe/Artikel wählen Sie dann die Baugruppe, die von der Reklamation betroffen ist.

Beschreibung Details

- Referenzname: Hier können Sie eine eigene Referenz eingeben
- Fehlerfeststellung: Geben Sie das Datum an, an dem der Fehler festgestellt wurde
- Fehlerkategorie: Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus, um welche Art von Fehler es sich handelt
- Beschreibung: Erläutern sie kurz, aber detailliert den Reklamationsgrund
- Produkttyp: Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus, um welche Art von Produkt es sich handelt
- Betroffene Teilenummer: Fügen Sie die Teilenummer des fehlerhaften Teils hinzu. Falls unbekannt, können Sie auch eine Beschreibung des Teils hinzufügen
- Seriennummer des betroffenen Bauteils: Falls vorhanden, fügen Sie die Seriennummer der Komponente ein
- Reklamationsumfang: Fügen Sie die Menge der fehlerhaften Komponenten hinzu

The screenshot shows the 'SWF Warranty online' interface. On the left, there is a list of claims with columns for ID, status, and description. The main area displays the details for claim 200184606, which is in 'Reklamation in Bearbeitung' status. The form includes the following fields:

Reklamationsnummer	200184606	Referenzname	GLS 1232
Reklamationskoordinator	Tim Steininger	Telefonnr.	
Beschreibung	Missing part -End carriages		
Erstellt am	04.06.2021		

Below the form, there are navigation icons for STATUS, BESCHREIBU... (active), VERSTÄNDIG..., and ANHÄNGE. The 'Beschreibung' section contains the following details:

Kundenauftrag	230560151
Kundenauftragsartikel	000030
Fehlerfeststellung	03.06.2021
Beschreibung	Pal nut missing
Betroffene Teilenummer oder ...	Pal nut pc
Seriennummer des betroffenen Bauteils	
Reklamationsumfang	4,00
Maßeinheit	

A 'Bearbeiten' button is located at the bottom right of the form.

Fehlerbehebung & Korrekturmaßnahmen

BESCHREIBU... KORREKTUR... ANHÄNGE

***Fehlerbehebung und Korrekturmaßnahmen**

Bitte teilen Sie uns mit, was vor der Störungsmeldung bereits vor Ort gemacht wurde und was Sie von uns (z.B. Ersatzteile) zur Behebung der Störung benötigen

- Erläutern Sie im Feld “Fehlerbehebung und Korrekturmaßnahmen” möglichst ausführlich, welche Maßnahmen und Messungen vor Ort bereits durchgeführt wurden und deren Ergebnisse. Listen Sie weiterhin die benötigten Ersatzteile auf, die zur Behebung der Störung notwendig sind.

Anhänge Details



- Bitte laden Sie alle verfügbaren Anhänge wie Bilder oder Berichte zur Reklamation mit Drag & Drop hier hoch.

Anhänge Details

- Bitte laden Sie alle verfügbaren Anhänge wie Bilder oder Berichte zur Reklamation mit Drag & Drop hier hoch.

The screenshot shows the 'Reklamation erstellen' (Create Complaint) form in the SWF Warranty online system. The form is titled 'Reklamation erstellen' and has a close button (X) in the top left. The top right corner shows a green status indicator and a user profile icon. The form contains several input fields: 'Kundenkontakt', 'Kunde (Partei, an die verkauft wurde)', '*Kundenauftrags- oder Bestellnummer', and '*Baugruppe/Artikel'. Below these fields are three tabs: 'BESCHREIBU...' (with an information icon), 'KORREKTUR...' (with a document icon), and 'ANHÄNGE' (with a paperclip icon). The 'ANHÄNGE' tab is currently selected. Below the tabs is a section titled 'Anhänge' which contains a large file upload area. In the center of this area is a document icon and the text 'Keine Anhänge' (No Attachments). Below this text is the instruction 'Dateien für Upload hierher ziehen oder Taste *+* verwenden.' (Drag files for upload here or use the *+* key). At the bottom right of the form is a blue 'Erstellen' (Create) button.

Reklamation erstellen

- Nach Eingabe aller Informationen und dem Hochladen eventueller Anhänge klicken Sie bitte auf “Erstellen”.

SWF Warranty online

Reklamation erstellen

Kundenkontakt

Kunde (Partei, an die verkauft wurde)

*Kundenauftrags- oder Bestellnummer

*Baugruppe/Artikel

BESCHREIBU... KORREKTUR... ANHÄNGE

Beschreibung

Referenzname

*Fehlerfeststellung

*Fehlerkategorie

*Beschreibung

*Produkttyp

*Betroffene Teilenummer oder Beschreibung

Seriennummer des betroffenen Bauteils ⓘ

*Reklamationsumfang

Maßeinheit

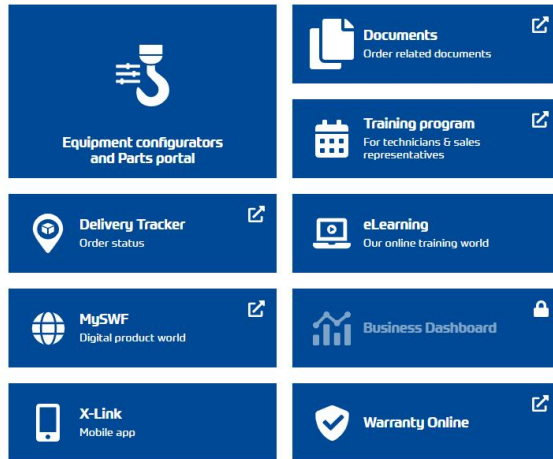
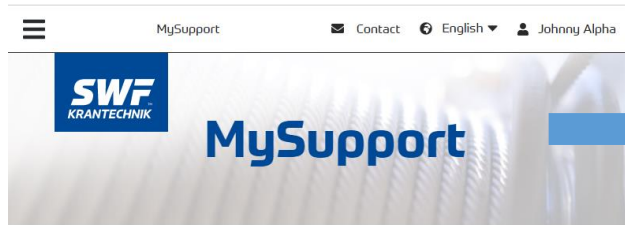
Erstellen

Liste der Reklamationen

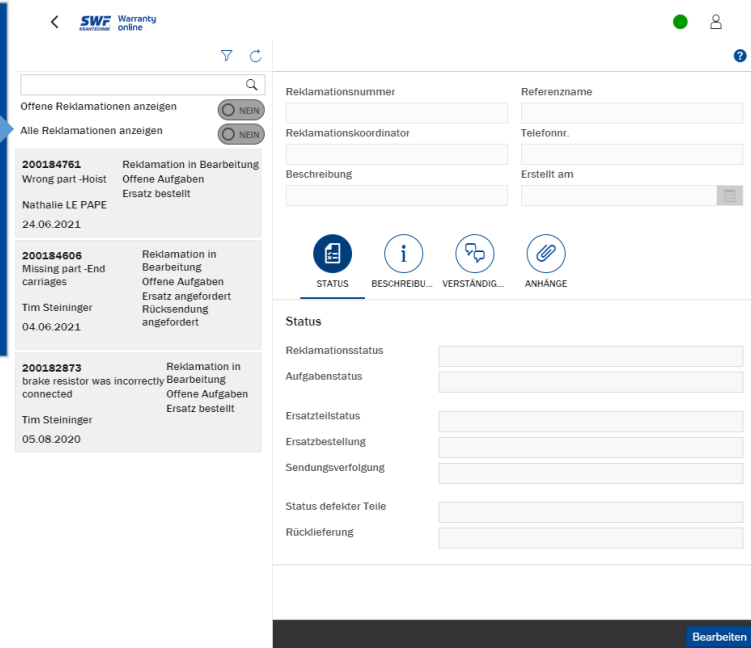
Anleitung für SWF Kunden



Kurzanleitung: Liste der Reklamationen



- 1) Klicken Sie auf "Warranty Online"
- 2) Klicken Sie auf "Liste der Reklamationen"
- 3) Suchen & klicken Sie auf Ihre Reklamation



Liste der Reklamationen Details

The screenshot shows the 'SWF Warranty online' app interface. At the top, there is a navigation bar with a back arrow, the SWF logo, and the text 'Warranty online'. Below this is a search bar and a 'Filter' button with a dropdown arrow. To the right of the filter is an 'Aktualisieren' (Refresh) button with a circular arrow icon. The main content area is divided into two sections. The left section is a list of complaints, each with a status indicator (radio button) and a 'NEIN' button. The right section is a details view for a specific complaint, showing fields for 'Reklamationsnummer', 'Referenzname', 'Reklamationskoordinator', 'Telefonnr.', 'Beschreibung', and 'Erstellt am'. Below these fields are four circular icons representing different status options: 'STATUS', 'BESCHREIBU...', 'VERSTÄNDIG...', and 'ANHANGE'. The bottom section of the details view is a 'Status' section with several input fields for 'Reklamationsstatus', 'Aufgabenstatus', 'Ersatzteilstatus', 'Ersatzbestellung', 'Sendungsverfolgung', 'Status defekter Teile', and 'Rücklieferung'.

Suche nach Reklamationsnummer

Anzeige aller offenen Reklamationen

Anzeige aller Reklamationen

Reklamationsliste nach Ihren Suchkriterien. Standardmäßig werden alle Reklamationen mit einer offenen Aufgabe von Ihnen oder für Sie angezeigt

Die App "Liste der Reklamationen" zeigt Ihnen all Ihre Reklamationen

Standardmäßig werden Reklamationen mit einer offenen Aufgabe von Ihnen oder für Sie angezeigt

Mit der Statusschaltfläche und dem Filter ändern Sie die Liste der angezeigten Reklamationen

Filter Optionen

- Mit der Filteroption schränken Sie Ihre Suchergebnisse ein oder finden eine bestimmte Reklamation
- Beispiele für den Einsatz des Filters:
 - 1) Der Filter “Erstellt am” zeigt die Reklamation aus einem bestimmten Zeitraum
 - 2) Der Filter “Kundenauftrag” zeigt die Reklamation zu diesem Auftrag
 - 3) Der Filter “Status defekter Teile” zeigt den Status der Rücksendungen an z.B. erhalten/ angefordert/ geschlossen
- Hinweis: Klicken Sie auf die Schaltfläche “Alle Reklamationen anzeigen”. Dann sehen Sie alle Reklamationen mit Ihren Suchkriterien

Offene Reklamationen anzeigen



Alle Reklamationen anzeigen



Filter löschen

Reklamationsnummer

Referenzname

Beschreibung

Kundenauftrag

Betroffene Teilenummer oder Beschreibung

Seriennummer des betroffenen Bauteils

Charge desbetroffenen Bauteils

Erstellt am

Ersatzteilstatus


Status defekter Teile

Filter
Schließen


Details & Status der Reklamation

- Die Details und der Status der Reklamation sind immer sichtbar und zeigen die wichtigsten Informationen wie Reklamationsnummer und Kontaktdaten des Reklamationskoordinators.
- Die Statusanzeige gibt Ihnen einen Überblick über den aktuellen Reklamationsstatus. Der Status ändert sich während der Bearbeitung der Reklamation.


Reklamationsnummer	Referenzname
200178174	CLAIM 13-2020
Reklamationskoordinator	Telefonnr.
Moritz Fiedler	+49 (0)621 78990 231
Beschreibung	Erstellt am
TMK003 green/red LED blinking	23.06.2020




STATUS



BESCHREIBU...



VERSTÄNDIG...





ANHÄNGE


Status	
Reklamationsstatus	In Bearbeitung
Aufgabenstatus	
Ersatzteilstatus	Bestellt
Ersatzbestellung	
Sendungsverfolgung	
Status defekter Teile	
Rücklieferung	


Beschreibung Details

- Die Beschreibung zeigt Ihnen alle Details der Reklamation wie Kundenauftrag oder Kundenauftragsartikel.
- Ferner wird die Reklamationsbeschreibung angezeigt. Bei Bedarf fügen Sie mit einem Klick auf “Bearbeiten” weitere Beschreibungen hinzu.




STATUS


BESCHREIBU...


VERSTÄNDIG...


ANHÄNGE

Beschreibung

Kundenauftrag	230560151
Kundenauftragsartikel	000020
Datum des Auftretens	05.08.2020 
Beschreibung	Johnny Alpha 26.05.2021 16:30:10 add more text
Betroffene Teilenummer oder Bes...	52795941
	BR RESISTOR RK02-1200W1150
Seriennummer des betroffenen Bauteils 	
Reklamationsumfang	1.00
Maßeinheit	PC
Zusätzliche Beschreibung	

Verständigung Details

- Nutzen Sie diese Funktion für die Kommunikation mit dem Reklamationskoordinator.
- Wenn Sie eine Frage haben oder eine Frage beantworten wollen, dann erstellen Sie eine neue Aufgabe. Geben Sie Ihre Frage/Antwort in das Feld “Zusätzlicher Kommentar” ein und klicken Sie auf “Nachricht senden”.
- Wenn Sie oder der Koordinator eine Aufgabe erstellen, dann ändert sich der Status in “Offene Aufgabe”. Die Reklamation ist dann auf der Startseite der Liste der Reklamationen solange sichtbar, bis die Aufgabe abgeschlossen ist.
- Um die Aufgabe abzuschließen, können Sie auf “Bearbeiten” klicken und das Häkchen hinter der Aufgabe setzen.

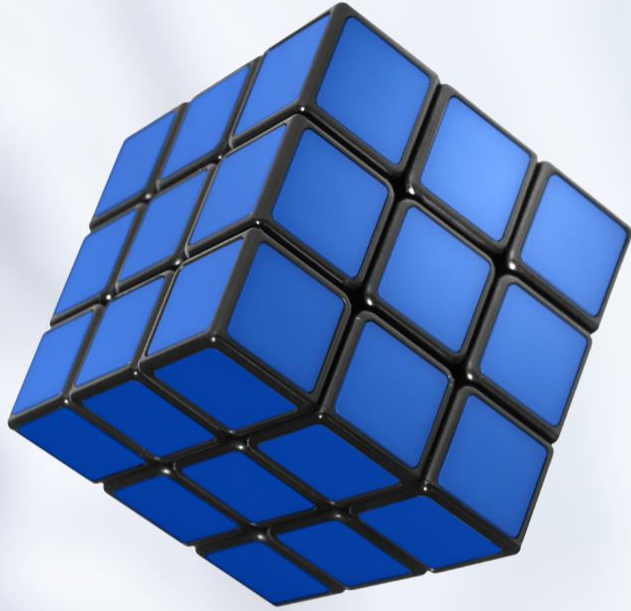
STATUS BESCHREIBU... **VERSTÄNDIG...** ANHÄNGE

Verständigung

Keine Kommentare

Zusätzlicher Kommentar

Nachricht senden



makes it easy.

Warranty Online User Manual

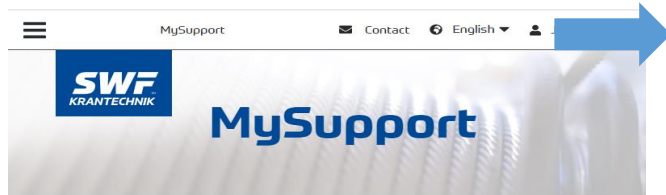
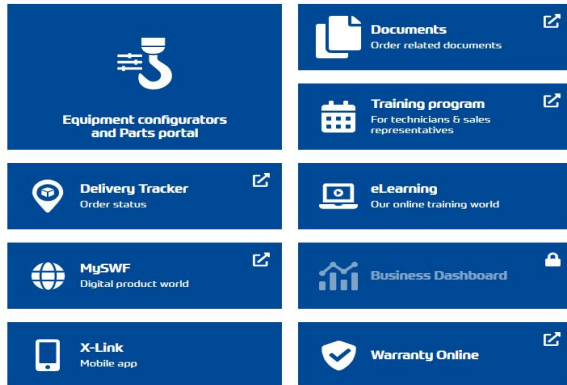
SWF Krantechnik GmbH

Create Warranty Notification

Instructions for customers








Quick Guide: Create Warranty Notification






- 1) Select "Warranty Online"
- 2) Select "Create Warranty Notification"
- 3) Fill out the form according to the explanations on the next 3 pages, mandatory information is marked with *
- 4) Press "Create" button

Order-related details

  Warranty online 

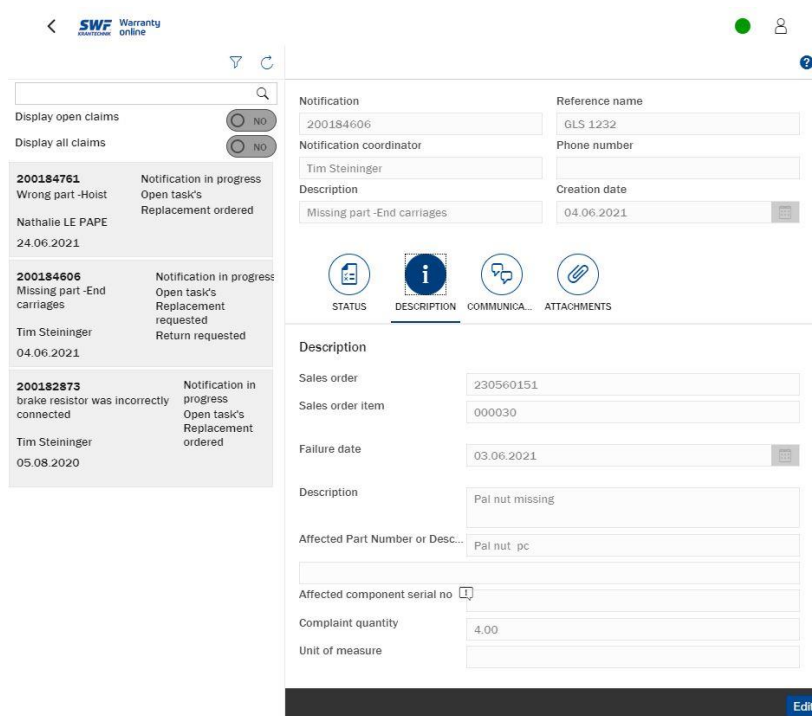
 Create Warranty Notification 

Customer Contact	<input type="text" value="TOBIAS.REHM@HAISCH-KRAN.DE"/>
Customer (sold-to party)	<input type="text" value="1399199 - Haisch Kran e.K. Technik /"/> 
*Sales order or Purchase order number	<input type="text" value="230546599"/>
*Sales order item	<input type="text" value="000010 - TRAV MOTOR MF06LA200-132F95001E-IP55"/> 

- Please add the sales order number for which the warranty notification occurred.
- Under "Sales order item" then select the item that is affected by the warranty notification.

Description Details

- Reference name: Enter your own reference here
- Failure date: Enter the date when the failure was noticed
- Fault category: Select from the dropdown what kind of fault it is about
- Description: Explain briefly but in details the reason of your warranty notification
- Product type: Select from the dropdown what kind of product it is about
- Faulty component: Add the part number of the faulty part. If unknown you can also add a description of the part.
- Faulty component serial no.: Add the serial number of the component if any
- Complaint quantity: Add the faulty component quantity



The screenshot shows the SWF Warranty online interface. On the left, there is a list of notifications with columns for ID, description, status, and date. The main area on the right is a form for editing a notification, with tabs for STATUS, DESCRIPTION, COMMUNICATIONS, and ATTACHMENTS. The DESCRIPTION tab is active, showing fields for Sales order, Sales order item, Failure date, Description, Affected Part Number or Description, Affected component serial number, Complaint quantity, and Unit of measure.

ID	Description	Status	Date
200184761	Wrong part -Holist	Notification in progress Open task's Replacement ordered	24.06.2021
200184606	Missing part -End carriages	Notification in progress Open task's Replacement requested Return requested	04.06.2021
200182873	brake resistor was incorrectly connected	Notification in progress Open task's Replacement ordered	05.08.2020

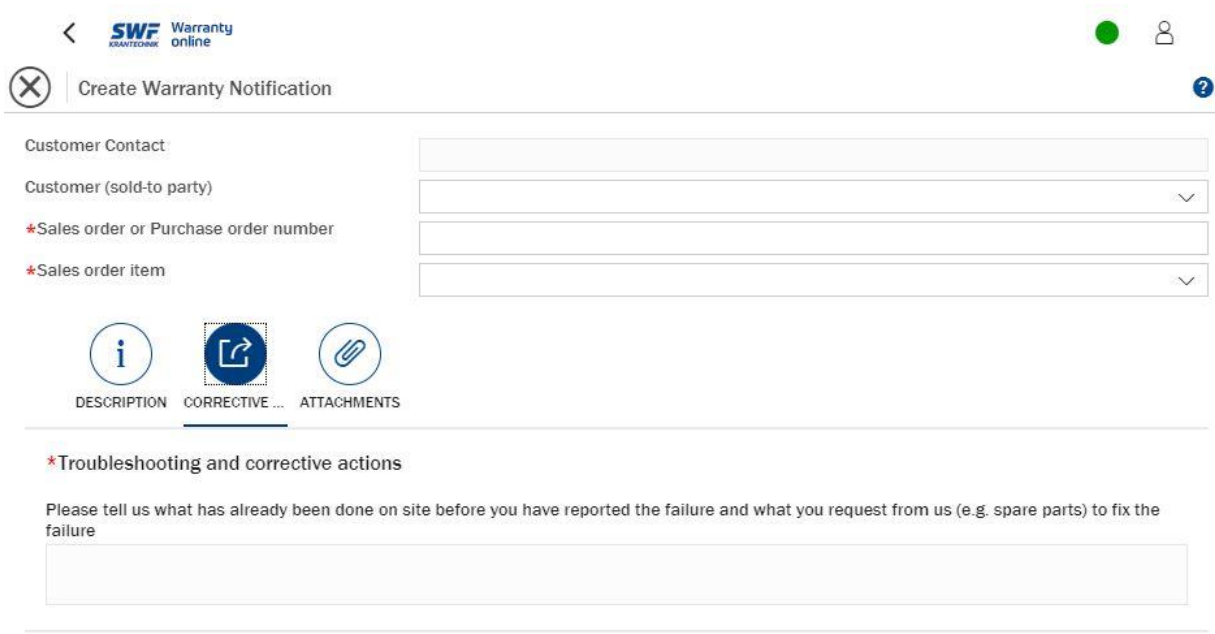
Notification Details:

- Notification ID: 200184606
- Reference name: GLS 1232
- Notification coordinator: Tim Steininger
- Phone number: [Empty]
- Description: Missing part-End carriages
- Creation date: 04.06.2021

Description Form Fields:

- Sales order: 230560151
- Sales order item: 000030
- Failure date: 03.06.2021
- Description: Pal nut missing
- Affected Part Number or Desc...: Pal nut pc
- Affected component serial no.: [Empty]
- Complaint quantity: 4,00
- Unit of measure: [Empty]

Corrective Actions Details



< **SWF** Warranty online

⊗ Create Warranty Notification ?

Customer Contact

Customer (sold-to party)

*Sales order or Purchase order number

*Sales order item

i **↗** **📎**

DESCRIPTION CORRECTIVE... ATTACHMENTS

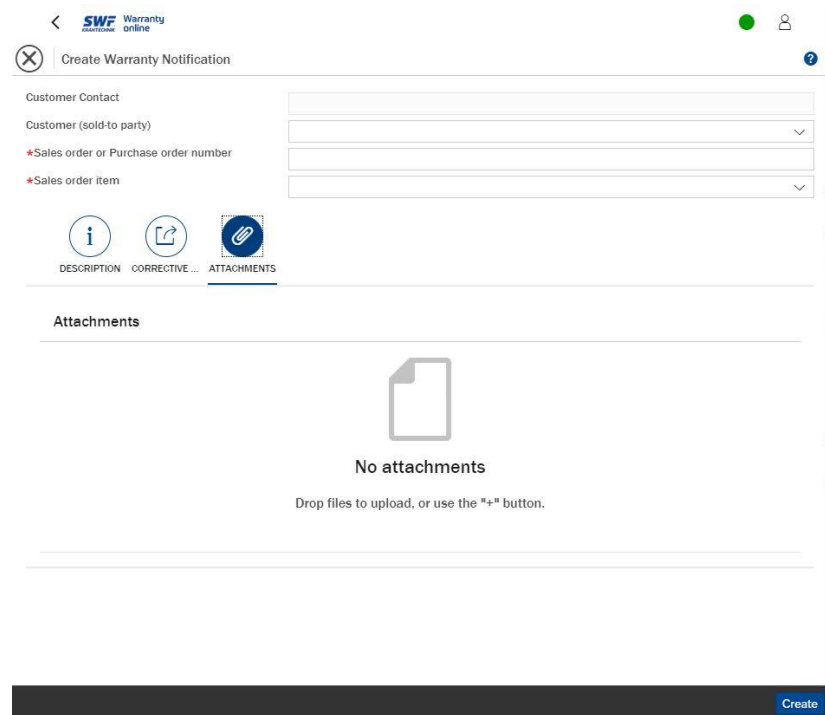
*Troubleshooting and corrective actions

Please tell us what has already been done on site before you have reported the failure and what you request from us (e.g. spare parts) to fix the failure

- Please explain in “Troubleshooting and corrective actions” tab what was already done on side before you have reported the issue and what you need (e.g. spare parts) to fix the issue.

Attachement details

- Please upload all available attachments, such as pictures or reports, related to the warranty notification using drag & drop.



< SWF online Warranty

Close Create Warranty Notification

Customer Contact

Customer (sold-to party)

*Sales order or Purchase order number

*Sales order item

DESCRIPTION CORRECTIVE... ATTACHMENTS

Attachments

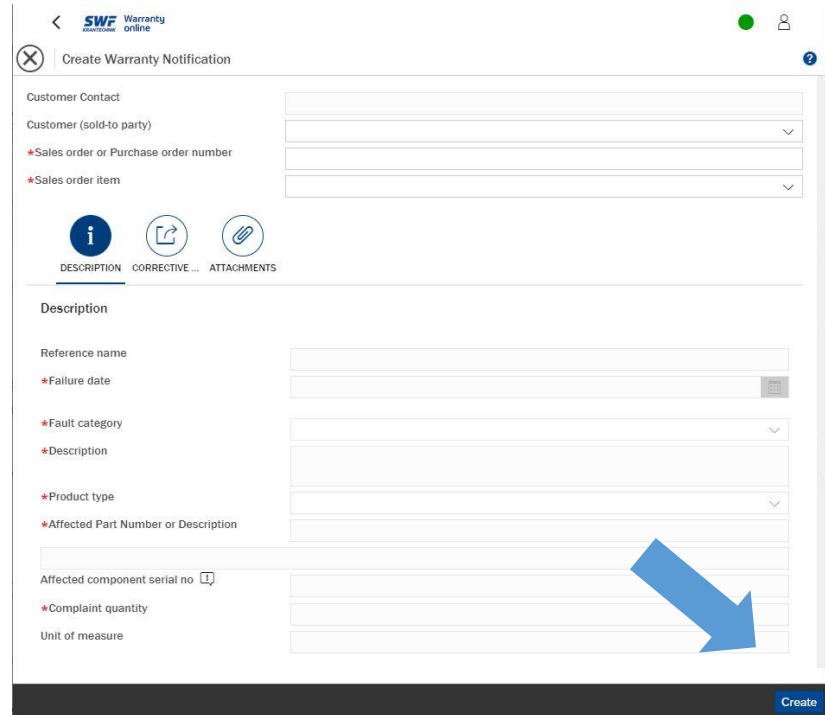
No attachments

Drop files to upload, or use the "+" button.

Create

Create Warranty Notification

- After entering all information and uploading any attachments, please click on “Create”.



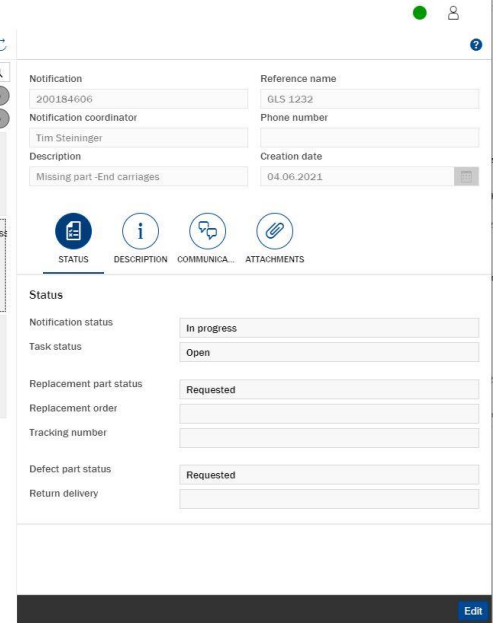
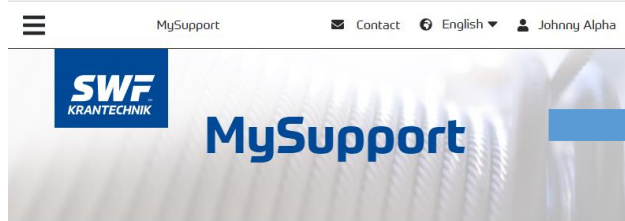
The screenshot shows a web form titled "Create Warranty Notification" with the SWF KRANTECHNIK logo in the top left. The form is divided into sections: "Customer Contact" with fields for "Customer (sold-to party)", "*Sales order or Purchase order number", and "*Sales order item"; a navigation bar with "DESCRIPTION", "CORRECTIVE...", and "ATTACHMENTS"; and a "Description" section with fields for "Reference name", "*Failure date", "*Fault category", "*Description", "*Product type", "*Affected Part Number or Description", "Affected component serial no", "*Complaint quantity", and "Unit of measure". A blue arrow points to the "Create" button at the bottom right of the form.

Warranty Notification List

Instructions for customers



Quick Guide: Warranty Notification List



- Equipment configurators and Parts portal
- Documents
Order related documents
- Training program
For technicians & sales representatives
- Delivery Tracker
Order status
- eLearning
Our online training world
- MySWF
Digital product world
- Business Dashboard
- X-Link
Mobile app
- Warranty Online

- 1) Select "Warranty Online"
- 2) Select "Warranty Notification List"
- 3) Search & select your warranty notification

List Details

Filter (points to the filter icon)

Refresh (points to the refresh icon)

Search for notification number (points to the search bar)

Will show all open notifications (points to the 'Display open claims' button)

Will show all notifications (points to the 'Display all claims' button)

List of notifications according to your search criteria. As a standard it shows all notifications with open task for or from you (points to the list of notifications)

Notification ID	Description	Status
200184761	Wrong part -Holist Nathalie LE PAPE 24.06.2021	Notification in progress Open task's Replacement ordered
200184606	Missing part -End carriages Tim Steininger 04.06.2021	Notification in progress Open task's Replacement requested Return requested
200182873	brake resistor was incorrectly connected Tim Steininger 05.08.2020	Notification in progress Open task's Replacement ordered

Notification Details:

- Notification: 200184606
- Reference name: GLS 1232
- Notification coordinator: Tim Steininger
- Phone number: [empty]
- Description: Missing part -End carriages
- Creation date: 04.06.2021

Buttons: STATUS, DESCRIPTION, COMMUNICA..., ATTACHMENTS

Description:

- Sales order: 230560151
- Sales order item: 000030
- Failure date: 03.06.2021
- Description: Pal nut missing
- Affected Part Number or Desc...: Pal nut pc
- Affected component serial no [I]: [empty]
- Complaint quantity: 4,00
- Unit of measure: [empty]

Edit (button at the bottom right)

With the Warranty Notification List app you can find all your notifications

As a standard the notifications with an open task for or from you will be displayed

You can use the status buttons and also the filtering to change the list of displayed notifications

Filter Options

- The filtering option allows you to limit your search results or to find a specific notification.
- Examples how to use the filter:
 - 1) Use the “Creation date” filter to see the notification from a specific time period
 - 2) Enter a “Sales order” to find the notification related to this sales order
 - 3) Use the filter “Defect part status to see the status of the returned goods e.g. received/ requested/closed
- Note: To ensure that all notification with your search criteria are shown also enable the “Display all claims” button

Display open claims



Display all claims



Clear filters

Notification

Reference name


Description

Sales order

Faulty component

Faulty component serial

Faulty component batch

Creation date
 

Replacement part status


Defect part status

Filter
Close


Notification Details & Status

- The notification details are always visible and show the main details like notification number and coordinator contact details.
- The status display will provide you an overview about the current notification status. The status will change during the handling of the notification.


Notification	Reference name
200178174	CLAIM 13-2020
Notification coordinator	Phone number
Moritz Fiedler	+49 (0)621 78990 231
Description	Creation date
TMK003 green/red LED blinking	23.06.2020




STATUS



DESCRIPTION



COMMUNICA...

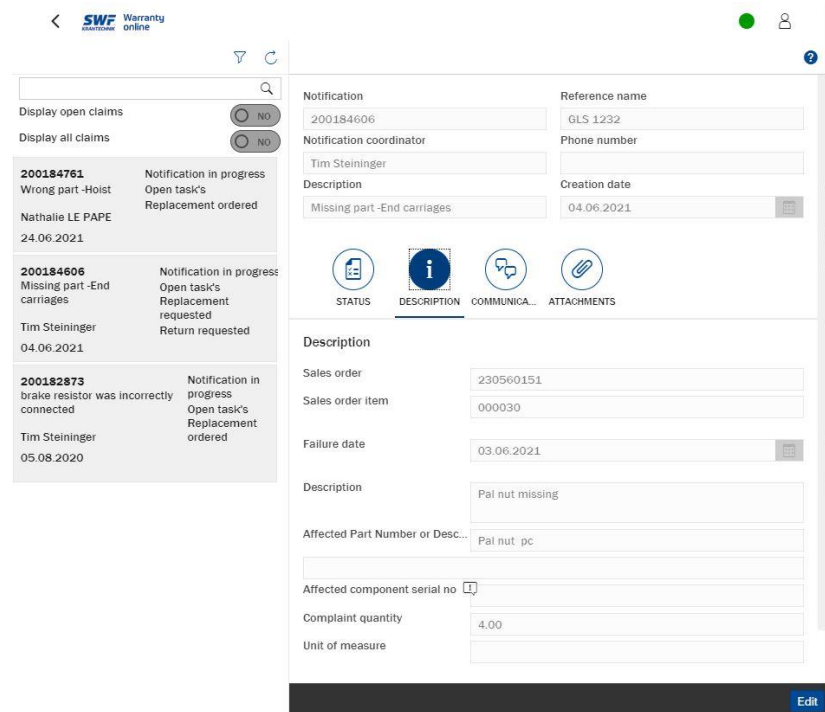


ATTACHMENTS

Status	
Notification status	In progress
Task status	
Replacement part status	Ordered
Replacement order	
Tracking number	
Defect part status	
Return delivery	

Description Details

- The description details show you all the details about the notifications like sales order or material number.
- Also, the notification description is shown. If needed you can use the “Edit”-button to add more description.



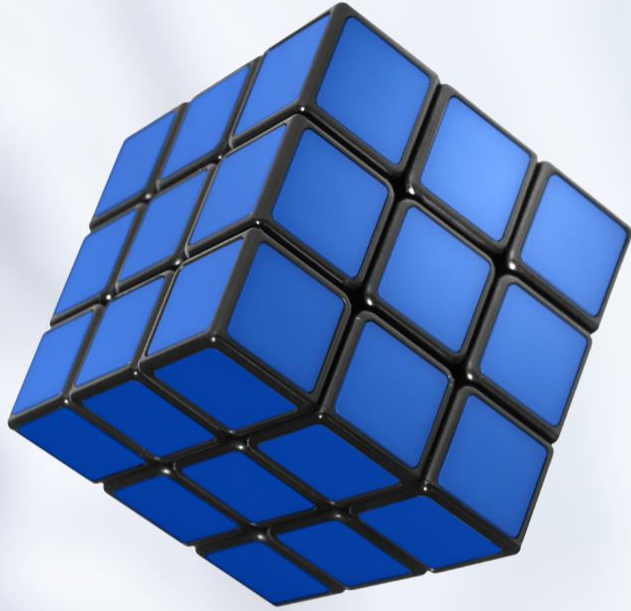
The screenshot displays the 'SWF Warranty online' interface. On the left, there is a list of notifications with columns for ID, description, status, and date. The main area shows the details for notification 200184606, including a description of 'Missing part-End carriages' and a creation date of 04.06.2021. Below this, there are tabs for STATUS, DESCRIPTION, COMMUNICA..., and ATTACHMENTS. The 'DESCRIPTION' tab is active, showing a form with fields for Sales order (230560151), Sales order item (000030), Failure date (03.06.2021), Description (Pal nut missing), Affected Part Number or Desc... (Pal nut_pc), Affected component serial no (with a dropdown arrow), Complaint quantity (4,00), and Unit of measure. An 'Edit' button is visible at the bottom right of the form.

Notification ID	Description	Status	Date
200184761	Wrong part -Holist	Notification in progress Open task's Replacement ordered	24.06.2021
200184606	Missing part -End carriages	Notification in progress Open task's Replacement requested Return requested	04.06.2021
200182873	brake resistor was incorrectly connected	Notification in progress Open task's Replacement ordered	05.08.2020

Communication Details

- Use this function to communicate with the coordinator of the notification.
- You can create a new task whenever you have a question or would like to answer to a question. You can add your question/answer to the field “Additional comment” and press “Send message”.
- When a task was created by the coordinator or you the status of the notification will change to “Open task”, the notification is than visible on the starting page of the Warranty Notification List until the task was completed.
- To complete the task the customer can press the “Edit”-button and mark the tick box behind the task.

The screenshot shows a user interface for communication details. At the top, there are four icons: a calendar for 'STATUS', an information 'i' for 'DESCRIPTION', a speech bubble for 'COMMUNICA...', and a paperclip for 'ATTACHMENTS'. The 'COMMUNICA...' tab is selected. Below the icons, the word 'Communication' is displayed. The interface contains a form with the following fields: a name field with 'Dennis Wetzel', a date field with '19.05.2021', and a time field with '11:12:05'. Below these is a large text area labeled 'question' with a small checkmark icon to its right. Underneath is an 'Additional comment' section with a text input field. At the bottom of the form is a blue button labeled 'Send message'.



makes it easy.