

## MCCP-Dokumentation Ticketing



Um das Modul Service Ticket zu nutzen, ist eine Registrierung notwendig.

### Registrierungsprozess MCCP:

- Falls Sie noch keinen MCCP-Account haben, füllen Sie das Registrierungsformular aus. Link zum Formular: [customercare.mahle-aftermarket.com/shop/en/EUR/login/register](https://customercare.mahle-aftermarket.com/shop/en/EUR/login/register)
- Der Kundenservice wird Ihre Anfrage via Mail bestätigen. Um anschließend ein Passwort zu erstellen, klicken Sie auf „Forgot your password“.
- Es wird eine Mail mit einem Bestätigungslink an Sie versendet.

### Modul Service Ticket:

#### Service Tickets anlegen

- Anhand verschiedener Selektionen spezifisches Ticket erstellen
- Z. B. kaufmännische oder technische Reklamationen oder Anfragen
- Möglichkeit, Anhänge hochzuladen

#### Service Tickets suchen

- Anhand verschiedener Selektionen bestimmtes Ticket suchen oder Übersicht aller Tickets nutzen

Link: [customercare.mahle-aftermarket.com/shop/en/EUR](https://customercare.mahle-aftermarket.com/shop/en/EUR)

- Empfohlener Browser: Google Chrome
- Falls Sie Probleme haben, auf das Portal zu gelangen, prüfen Sie Ihre Firewall-Einstellungen und löschen Sie die Cookies.

Anmelden: gleiche Login-Daten wie für den eShop



## Ticket anlegen:

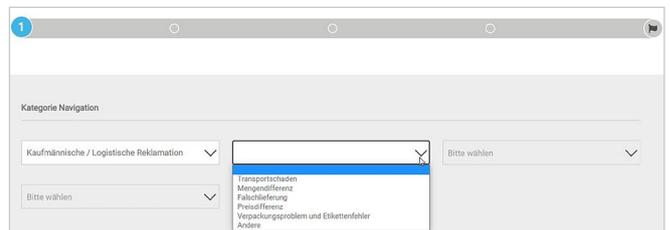
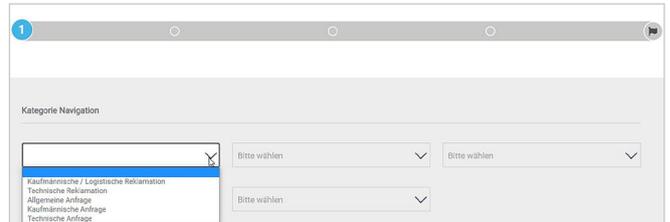
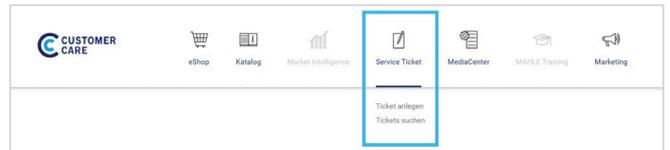
Klicken Sie auf „Ticket anlegen“.

### Schritt 1: Kategorien

Bitte wählen Sie die passende Kategorie für Ihr Ticket aus.  
Es stehen fünf Hauptkategorien zur Auswahl:

Kategorie 1	Subkategorie
<b>Kaufmännische/ logistische Reklamation*</b>	Transportschaden
	Mengendifferenz
	Falschlieferung
	Preisdifferenz
	Verpackungsproblem und Etikettenfehler
	Anderes
<b>Technische Reklamation*</b>	Verbaut (aufgeteilt nach Produktgruppen)
	Nicht verbaut (aufgeteilt nach Produktgruppen)
<b>Allgemeine Anfrage</b>	Service- und Vertriebspartner
	System-Support
	Vorschlag/positives Feedback/Kritik
	Anderes
<b>Kaufmännische Anfrage*</b>	Zertifikate und Dokumente
	Versandkosten und -zeit
	Lagerbereinigung
	Werbeartikel
<b>Technische Anfrage</b>	Allgemein
	Produktanfrage
	Technisches Problem

\* Stehen nur MAHLE Vertriebspartnern zur Verfügung



## Schritt 2: Allgemeine Daten

Sie werden durch den Prozess der Ticketerstellung geführt. Pflichtfelder sind mit einem Stern\* gekennzeichnet.

## Schritt 3: Artikelkennung

Bitte beachten Sie, dass nur MAHLE Artikelnummern eingegeben werden können, jedoch z. B. keine alten Hella-Referenzen. (Bitte schlüsseln Sie zur MAHLE Artikelnummer um, indem Sie den Katalog nutzen: [catalog.mahle-aftermarket.com/eu/index.xhtml](https://catalog.mahle-aftermarket.com/eu/index.xhtml))

## Schritt 4 (bei Reklamationen): Reklamationsdetails

Je nach Art der Reklamation werden unterschiedliche Informationen benötigt.

## Schritt 5: Anhänge hochladen und Ticket abschließen

Bei Bedarf können Sie Fotos, Rechnungen usw. zum Ticket hochladen. Das funktioniert über Drag & Drop oder über „Dateien durchsuchen“ und wird vorallem bei der Einreichung von technischen Reklamationen empfohlen.

Ihr Ticket wurde gespeichert und die Ticket-ID erstellt.

1 2 3 4 5

Allgemeine Daten

Betreff \*

Mengendifferenz

Garantie Plus \*

Nein

Problembeschreibung \*

1 Stück zu wenig erhalten

\* Pflichtfeld

1 2 3 4 5

Artikelkennung

Ihre Referenz

Reklamation Nr. 1

Rechnungsnummer 96447598 Position 10 Art Lieferabweichung \* Unterlieferung

reklamierte Menge 1 Stück

Lieferscheinnummer Position

MAHLE Artikelnummer \* LAK 153 Marke MAHLE

\* Pflichtfeld

1 2 3 4 5

Reklamationsinformation

bestellte Menge \* 42 Stück gelieferte Menge 41 Stück

weiteres Vorgehen

Gutschrift

\* Pflichtfeld

Zurück Weiter

1 2 3 4 5

Anhänge hochladen:

Laden Sie hier eine oder mehrere Anhänge hoch

Max. Dateigröße: 10.0 MB

Drag Files to Upload

Dateien durchsuchen

Zurück Ticket erstellen

1 2 3 4 5

Ihr Ticket mit der Nummer 120640 wurde erstellt

## Suche nach Service Tickets:

- Übersicht aller Tickets
- Suchfunktion nutzen, um ein bestimmtes Ticket auszuwählen

Sie können den Status Ihres Tickets prüfen und die Details durch einen Klick auf die ID ansehen.

## Bedeutung verschiedener Ticket-Statusangaben:

Ticket-Status	Bedeutung
Neu	Ticket wurde erstellt
In Bearbeitung	Ticket wird bearbeitet
Rückfrage an Kunden	Rückfrage an den Kunden, MAHLE wartet auf Feedback
Teile erhalten	Reklamierte Teilen sind bei MAHLE angekommen
Zur Analyse	Reklamation wird geprüft
Abgeschlossen	Reklamation wurde geprüft, Entscheidung wurde getroffen

Wenn der Ticket-Status auf „Rückfrage an Kunden“ steht, wird entweder Ihr Feedback benötigt oder MAHLE wartet auf Erhalt der angeforderten Teile.

