



## Das elektronische Gewährleistungssystem von JLG



Anleitung zur Eingabe von Gewährleistungsanforderungen über ServiceBench



Where **Service** Always Comes First.





## Grundlagen des elektronischen Gewährleistungssystems von JLG

Was ist Service Bench?	(S. 3)
Zugriff auf das elektronische Gewährleistungssystem von JLG	(S. 4 – 5)
Eingabe von Gewährleistungsanforderungen	(S. 7 – 11)
Gewährleistungsanforderungen übermitteln	(S. 12 – 13)
übermittelte Gewährleistungsanforderungen	(S. 14 – 15)
gespeicherte Gewährleistungsanforderungen	(S. 16 – 17)
administrative Einstellungen	(S. 18)
Übersicht Fehlercode	(S. 19 – 20)
Schlußwort	(S. 21)



Where **Service** Always Comes First.





## Was ist Service Bench?

**Eine vollständige Internetlösung für Transaktionen zwischen Herstellern und autorisierten Service Centern**

Ihre Vorteile:

Vereinfacht und beschleunigt die Bearbeitung von Gewährleistungsanforderungen

Gewährleistungsanforderungen werden über das Internet eingereicht

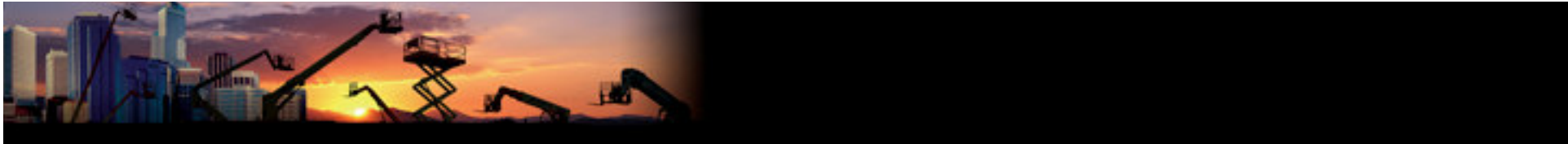
Die Anspruchsprüfung erfolgt zeitnah nach Einreichung der Anforderung

Anforderungen können online korrigiert und erneut eingereicht werden



Where **Service** Always Comes First.





## Zugriff auf das elektronische Gewährleistungssystem von JLG

The screenshot shows the JLG Online Express website interface. At the top, the 'ONLINE EXPRESS' logo is displayed. Below it is a navigation menu with the following items: Startseite, Ersatzteile, Service, Garantie, Handbücher, Sicherheit, and Kontakt. The 'Garantie' menu item is selected, and a dropdown menu is visible with 'Garantieeingang' and 'Warranty Policies/Guidelines' options. The 'Garantieeingang' option is highlighted. On the left side, there is a sidebar with sections: 'Ersatzteile und Zubehör' (0 Artikel im Warenkorb), 'Quick Links' (Auftragseingabe, Auftragsstatus, Suche Ersatzteilliste für Fremdfabrikate (COPA), Downloads), 'Interaktive Handbücher', and 'Ersatzteile und Zubehör' (ATTACHMENTS, COMPETITIVE PARTS, FILTER KITS, MISCELLANEOUS, PAINT, SERVICE KITS, SUPPLIES, TOOLS). The main content area features a large image of a pair of pliers and the text: 'Willkommen zu JLG Online Express', 'Neue Online Express Funktionen!', and a link 'Klicken Sie hier für mehr Info'.

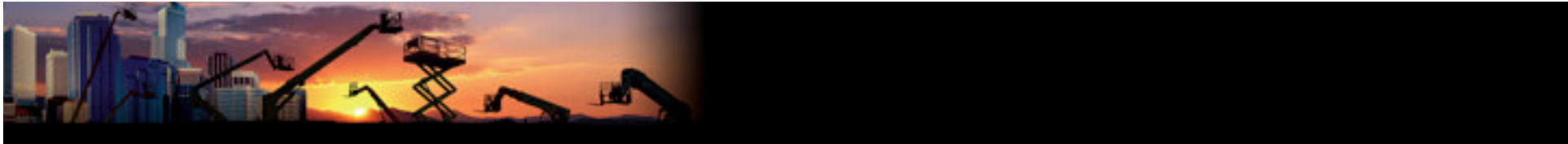
Bitte wählen Sie im „Online Express“ Hauptmenü, Garantie – Garantieeingang aus.

<http://onlineexpress2.jlg.com/OLEUI/home.aspx>



Where **Service** Always Comes First.





## Zugriff auf das elektronische Gewährleistungssystem von JLG



Sign on Problems? Call: 877.4.SBENCH (877-472-3624)

**Company Id\*:**

**User Id\*:**

**Password\*:**

\* - Indicates a Required Field

Login

**[Forgot your Password?](#)**

Bitte füllen Sie die Felder, mit den Ihnen zugeschickten Anmeldedaten, aus.

Bei Ihrer ersten Anmeldung bitten wir Sie Ihre Kundendaten zu überprüfen und ggf. zu ergänzen

***WICHTIGER HINWEIS!!!!***

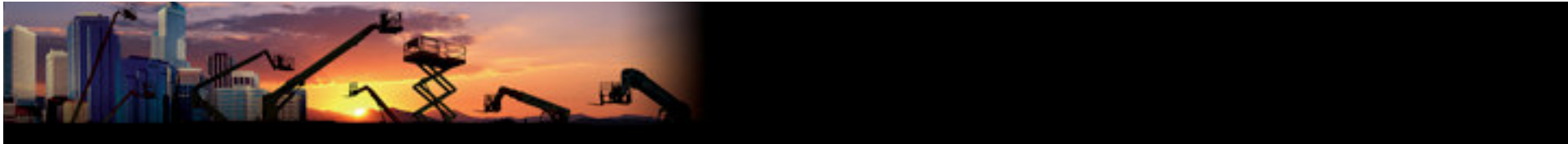
***Die ERSTE Person eines Unternehmens, die auf diese Website zugreift, gilt als ADMINISTRATOR.***

***Diese Person ist für das Einrichten von Standardwerten und Einstellungen verantwortlich, die anschließend für alle anderen Benutzer des Unternehmens gelten.***



Where **Service** Always Comes First.





## Service Bench Hauptmenü

The screenshot shows the Service Bench Hauptmenü website. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Haupt', 'Tastenkombinationen', 'Anforderungen', 'Registrierungen', 'Administration', and 'Hilfe'. Below the navigation bar, there are icons for a printer, a magnifying glass, and a document. On the right side, there is a user profile section labeled 'user' with a blacked-out name. The main content area is titled 'ServiceBench Hauptmenü' and is divided into three columns:

- Quick-Links**
  - [Neue Garantieanforderung](#)
  - [Anforderungs-Hotlist](#)
  - [Anforderungseingang](#)
  - [Überprüfung anfordern](#)
  - [Import](#)
  - Neue Produktregistrierung
  - [Anspruch](#)
- Produkt-Support**
  - [Eigene Handelspartner](#)
  - [Hilfe](#)
  - [Schulung](#)
  - [Live-Chat](#)
  - [Business Management System](#)
  - [E-Mail-Support](#)
  - Telefon-Support: 877.4.SBENCH (+1877-472-3624)
  - [Internationaler Telefon-Support](#)
  - [Ihr Feedback](#)
  - [FAQ](#)
  - [Mein Konto](#)
- News**
  - [Meine News](#)
  - [Service Providers - New Dispatch Sub Statuses](#)

Below these columns, there is a section for 'Schlagzeilennachrichten' (Headline News) with a sub-header 'Additional substatauses have been added to dispatch. [Klicken Sie hier, um den ganzen Artikel anzuzeigen](#)'.

Im Service Bench Hauptmenü finden Sie alle Optionen um neue Anforderungen einzureichen oder ihren Status zu prüfen, aber auch die Möglichkeit Ihr Konto zu verwalten.



Where **Service** Always Comes First.





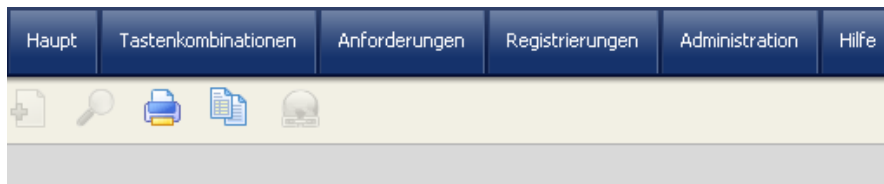
## Erstellung einer neuen Anforderung

### ServiceBench Hauptmenü

#### Quick-Links

- [Neue Garantieranforderung](#) ←
- [Anforderungs-Hotlist](#)
- [Anforderungseingang](#)
- [Überprüfung anfordern](#)
- [Import](#)
- Neue Produktregistrierung
- [Anspruch](#)

Hiermit beginnen Sie eine neue Gewährleistungsanforderung



Bitte klicken Sie auf den grünen Haken.

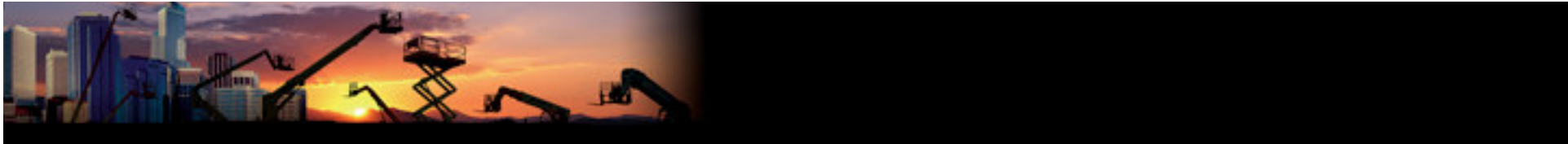
#### Neue Anforderung - Dienstadministrator auswählen

✓ JLG - JLG ←



Where **Service** Always Comes First.





## Erstellung einer neuen Anforderung

Haupt Tastenkombinationen Anforderungen Registrierungen Administration Hilfe Powered by: S...

14.10.2010 11:...

Anforderungsaussicht: Überprüfen, anfordern

### Garantieranforderung

123456798 Max Mustermann		Anforderungsnummer	
		Kontonummer	
		Anforderungsstatus	
		Anforderungsdatum	10/14
		Anforderungsübermittlungsdatum	
		Betrag genehmigt	

Hersteller: JLG - JLG      Serviceanbieter: 146219290 - JLG MANUFACTURING EUROPE B.V.B.A

Referenznummer:

Serviceanbieterstandort:

Zusätzliche Referenznummer:

Garantietyp:

Garantiekategorie:

Autorisierungs-/Kampagnen-Nr.:

Modellname:

Seriennummer:

Produktbeschreibung:

OEM-Nummer:

Standort:

Unternehmensname:

Straße:

Ort, Bundesstaat/Provinz, PLZ:

Land:

Telefonnummer:

Ablesewert Stundenzähler:

Ursache für Ersatz oder Reparatur:

Inventarlager:

Installationsdatum(MM/DD/YYYY):

Fehlerdatum(MM/DD/YYYY) \* :

Reparaturdatum(MM/DD/YYYY) \* :

Fehlerhafte Teilenummer (Nur-Arbeit-Anforderung):

Fehlercode:

Angeforderte Arbeitsstunden: Hours:  Minutes:

Fahrtstunden: Hours:  Minutes:

Anzahl der Teilpositionen: 4

Abhängig Teil	Teil Menge	Fehrgeschlagen Teil #	Ersatz Teil#	Seriell #	Rechnung #	Einheit Kosten	Artikel	Betrag
<input type="checkbox"/>							<b>Gesamt Teile</b>	€ 0.00
<input type="checkbox"/>							Arbeit	
<input type="checkbox"/>							Reise	
<input type="checkbox"/>							Fracht	
							Zusätzlich Fracht	
							<b>Gesamt Fracht</b>	€ 0.00
							Verschiedene Kosten	
							Beschreibung der verschiedenen Kosten:	
							Zuschlag wird verarbeitet	
							Abziehbar	
							<b>Gesamt Betrag</b>	€ 0.00

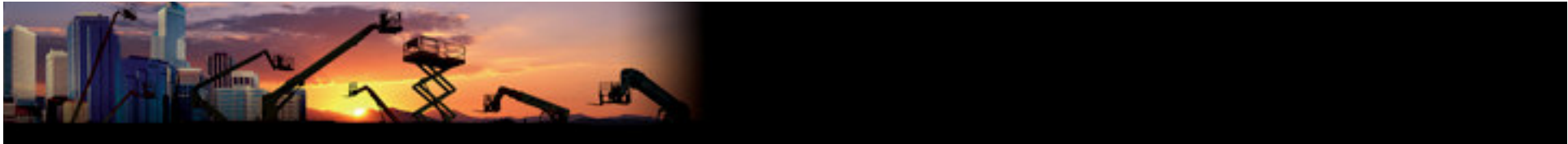
Auf den folgenden Seiten finden Sie detaillierte Erklärungen zu den einzelnen Eingabefeldern



Where **Service** Always Comes First.







## Erstellung einer neuen Anforderung

### Garantieranforderung

123465798 - Max Mustermann Musterstraße 1 Musterhausen, 12345 GERMANY		← 1
? Hersteller	JLG - JLG	
? Referenznummer	<input type="text"/>	← 2
? Serviceanbieterstandort *	123456789 Mustermann	
? Zusätzliche Referenznummer	<input type="text"/>	
? Modellname		
? Seriennummer *	<input type="text"/>	← 3
? Produktbeschreibung		
? Unternehmensname		
? Straße		
? Ort, Bundesstaat/Provinz, PLZ		
? Land		
? Telefonnummer		
? Ablesewert Stundenzähler	<input type="text"/>	← 4
? Ursache für Ersatz oder Reparatur *	<input type="text"/>	← 5
? Fehlercode	<input type="text"/>	← 6
? Angeforderte Arbeitsstunden	Hours <input type="text"/> Minutes <input type="text"/>	
? Fahrtstunden	Hours <input type="text"/> Minutes <input type="text"/>	← 7

- 1.) Aktives Konto, Begünstigter
- 2.) Referenzfeld (z.B: Bestellnummer, Maschinentyp etc. )
- 3.) Seriennummer der Maschine (10stellig)
- 4.) Betriebsstundenzähler der Maschine  
(reale und virtuelle Betriebsstunden können abweichen)
- 5.) Fehler – bzw. Reparaturbeschreibung  
(Beschreibung sollte min. die 2te Zeile reichen)
- 6.) Fehlercodeauswahl / Fehlerkurzbeschreibung  
(Drop Down Menü) / Übersicht S. 19 - 20
- 7.) Eingabe der Arbeitszeit und Fahrzeit (hh/mm)  
(Bitte JLG Richtlinien für Arbeits- u. Fahrzeit beachten)

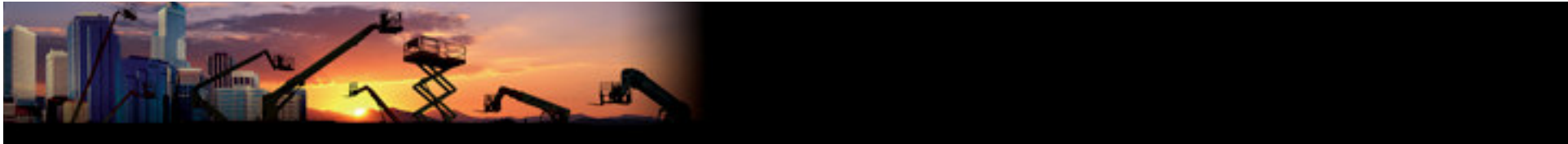


Where **Service** Always Comes First.

9

Hinweis: Felder mit \* sind Pflichtfelder





## Erstellung einer neuen Anforderung

### 8.) Gewährleistungstypen

#### Standard Warranty

– allgemeine Gewährleistung  
(inkl. Arbeits-/Fahrzeit)

#### Replacement Part Warranty

- Ersatzteilerleistung  
(nur Ersatzteile)

#### Campaign

- Servicekampagne

Garantiertyp auswählen
Garantiertyp auswählen
Standard Warranty (Parts/Labor)
Präautorisierung
Replacement Part Warranty
Campaign (Recall/Rework)
Erweiterter Dienst

### 9.) Eingabe Kategorie

Auswahl: **Neue Einheit**

Neue Einheit
Reconditioned Unit
Remanufactured unit
Military Unit
Structural
Power Train
Liftpod

### 10.) Autorisierungs-/Kampagnen Nr.

(z.B.: Servicekampagne „FSB“ 109H1E)

### 11.) Fehlerdatum (MM/TT/JJJJ)

### 12.) Reparaturdatum (MM/TT/JJJJ)

### 13.) Fehlhafte Teilenummer

(benötigt bei Anforderungen bei denen nur die Arbeits-/Fahrzeit eingereicht wird)

<b>Anforderungsnummer</b>	
<b>Kontonummer</b>	123456789
<b>Anforderungsstatus</b>	Neu
<b>Anforderungsdatum</b>	10/07/2010
<b>Anforderungsübermittlungsdatum</b>	
<b>Betrag genehmigt</b>	

**Serviceanbieter** 123456789 Max Mustermann

**Garantiertyp \*** Garantiertyp auswählen 8 →

**Garantiekategorie** ▼ 9 →

**Autorisierungs-/Kampagnen-Nr.**  ← 10

**Modellnummer**

**OEM-Nummer**

---

**Installationsdatum(MM/DD/YYYY)**

**Fehlerdatum(MM/DD/YYYY) \***  11 →

**Reparaturdatum(MM/DD/YYYY) \***  ← 12

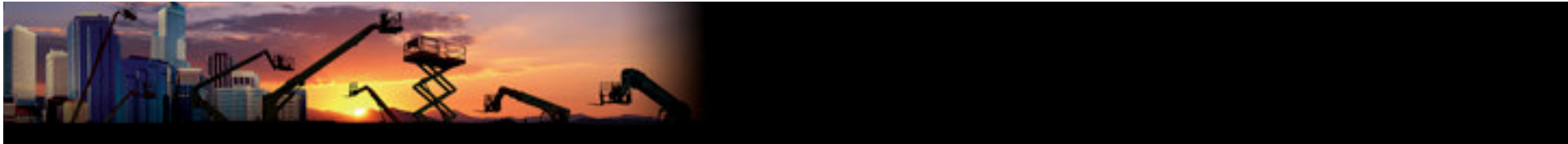
**Fehlerhafte Teilenummer (Nur-Arbeit-Anforderung)**  13 →

Hinweis: Felder mit \* sind Pflichtfelder



Where **Service** Always Comes First.





## Erstellung einer neuen Anforderung

Number of Part Lines						4
Causal Part	Part Quantity	Failed Part #	Replacement Part#	Serial #	Invoice #	
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						

14.) Erhöhung der Zeilenanzahl

15.) Ersatzteil welches den Fehler maßgeblich verursacht hat

16.) Menge (max. 99)

17.) Ersatzteilnummer

18.) ggf. Auswahl der richtigen Rechnung

19.) Allg. Kosten (z.B.: Kleinmaterial)

20.) Auswahl Beschreibung allg. Kosten

Bitte nutzen Sie aus dieser Auswahl:

- **Hose / Fitting / Oring**  
z.B.: Dichtungsmaterial, Verschraubung

- **Outside Repair**  
z.B.: externe Lackierarbeiten

Artikel	Betrag
<b>Gesamt Teile</b>	€ 0.00
Arbeit	
Reise	
Fracht	
Zusätzlich Fracht	
<b>Gesamt Fracht</b>	€ 0.00
Verschiedene Kosten	
Beschreibung der verschiedenen Kosten:	
Zuschlag wird verarbeitet	
Abziehbar	
<b>Gesamt Betrag</b>	€ 0.00

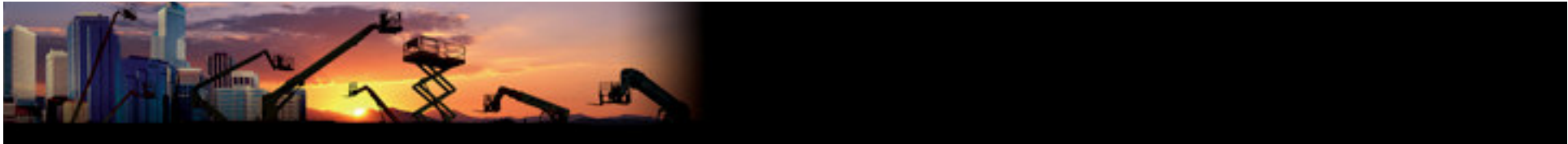
Hinweis: Felder mit \* sind Pflichtfelder



Where **Service** Always Comes First.

- Campaign Fee
- Hose / Fitting/ Oring
- Misc Part/ JLG Part
- Outside Repair
- Service Agent (Europe only)
- Outside Repair, Welding
- PR Use only





## Speichern und Übermitteln der Anforderung

1.) Speichern

2.) Übermitteln

3.) Neuer Kommentar

4.) Neu

5.) Neu - Gleicher Kunde

6.) Kommentar speichern

7.) Eskalation

8.) Eskalationsbearbeitung

9.) Neuer Kommentar

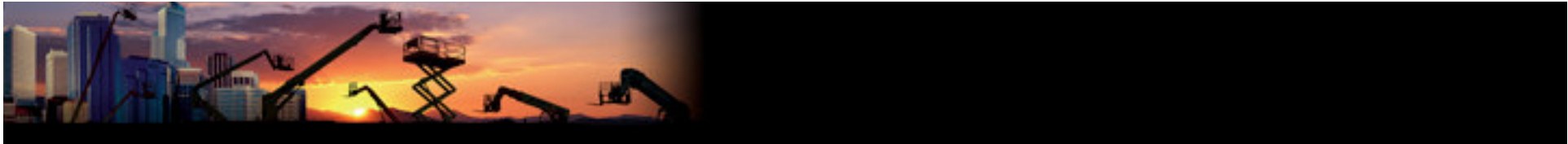
10.) Speichern / Senden

- 1.) Anforderung speichern  
(gespeicherte Anforderungen können im Hautmenü unter „Anforderungs-Hotlist“ eingesehen werden)
- 2.) Anforderung übermitteln und zur Prüfung freigegeben
- 3.) Möglichkeit einen Kommentar hinzuzufügen
- 4.) Neue Anforderung
- 5.) Neue Anforderung, Kundennummer wird von der vorherigen Anforderung übernommen
- 6.) Kommentar speichern
- 7.) Auswahl des Eskalationsmenüs  
(Möglichkeit eines Einspruchs gegen einen Anforderungsbescheid)
- 8.) Eskalationsbetreff
- 9.) Eingabe des Eskalationstextes
- 10.) Speichern und Senden der Eskalation



Where **Service** Always Comes First.





## Nach Übermittlung der Anforderung

Anforderungsnummer	JLB123456789
Kontonummer	123456789
Anforderungsstatus	Bezahlt
Anforderungsdatum	09/04/2010
Anforderungsübermittlungsdatum	09/04/2010
Bezahlt am	09/10/2010
Betrag genehmigt	
Datum genehmigt	09/09/2010

①

Nach der Übermittlung, der Anforderung werden folgende Felder automatisch ausgefüllt:

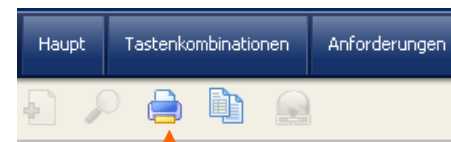
- 1.) Formulkopf
  - Anforderungsdaten
  - Anforderungsnummer
  - genehmigter Betrag

Artikel	Betrag	Betrag Genehmigt
<b>Gesamt Teile</b>	€83,66	€83,66
Arbeit	,00	,00
Reise	,00	,00
Fracht		,00
Zusätzlich Fracht		
<b>Gesamt Fracht</b>	€0,00	€0,00
Verschiedene Kosten		,00
Beschreibung der verschiedenen Kosten:		
Zuschlag wird verarbeitet		,00
Abziehbar		
<b>Gesamt Betrag</b>	€83,66	€83,66

②

- 2.) Aufrechnungsbox  
Hier finden Sie die Anforderungssummen im Einzelnen aufgeschlüsselt (Eingereicht / Genehmigt)

- 3.) die Druckfunktion bietet Ihnen die Möglichkeit Ihre eingeegebene Anforderung auszudrucken

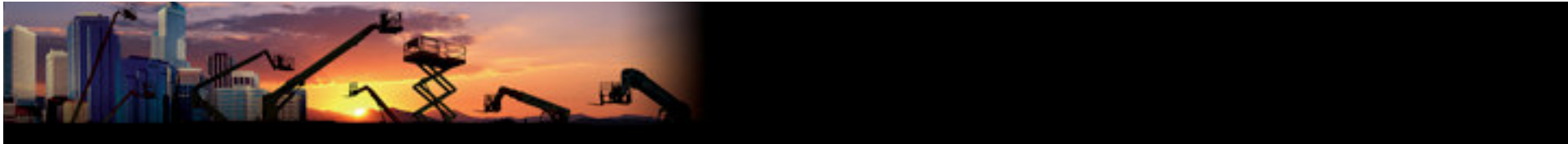


③



Where **Service** Always Comes First.





## Überprüfung eingereicherter Anforderungen

### ServiceBench Hauptmenü

#### Quick-Links

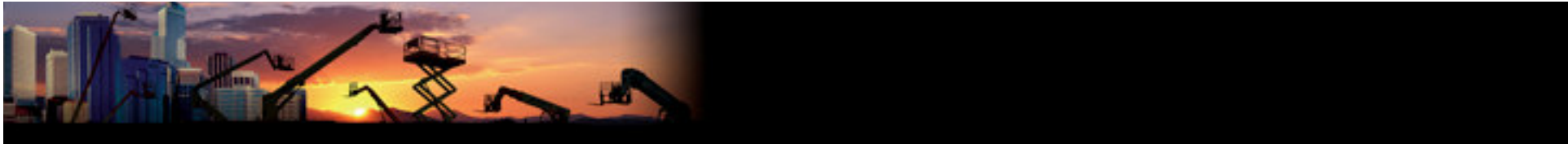
- [Neue Garantieranforderung](#)
- [Anforderungs-Hotlist](#)
- [Anforderungseingang](#) ←
- [Überprüfung anfordern](#)
- [Import](#)
- Neue Produktregistrierung
- [Anspruch](#)

Im Hauptmenü haben Sie die Möglichkeit, unter dem Menüpunkt Anforderungseingang, übermittelte Anforderung auf Ihren Status zu überprüfen.



Where **Service** Always Comes First.





## Überprüfung eingereicherter Anforderungen

**Anforderungseingang** Verwenden Sie die Anforderungs-Hotlist oben, um nach GESPEICHERTEN Anforderungen zu suchen..

1  
2    
 Anzeige von Anforderungen mit folgendem Status:  vorherig  Tage.  
 Keine Anforderungen gefunden.

3 4

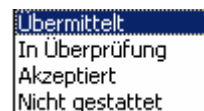
1.) Bitte wählen Sie hier „JLG“ aus



2.) Suchmöglichkeit nach „Referenznummer“

3.) Suchmöglichkeit nach Status

4.) Auswahl eines Such – Zeitraums



Optionen Suchergebnis:

5.) „Auge“ bietet Ihnen Einsicht in die übermittelte Anforderung



6.) „Stift“ bietet Ihnen die Möglichkeit zur Korrektur und Neuübermittlung



Gespeicherte Anforderungen, welche noch nicht übermittelt wurden können Sie in der „Anforderungs-Hotlist“ einsehen



Where **Service** Always Comes First.





## Übersicht gespeicherter Anforderungen

### ServiceBench Hauptmenü

#### Quick-Links

- [Neue Garantieranforderung](#)
- [Anforderungs-Hotlist](#) ←
- [Anforderungseingang](#)
- [Überprüfung anfordern](#)
- [Import](#)
- Neue Produktregistrierung
- [Anspruch](#)

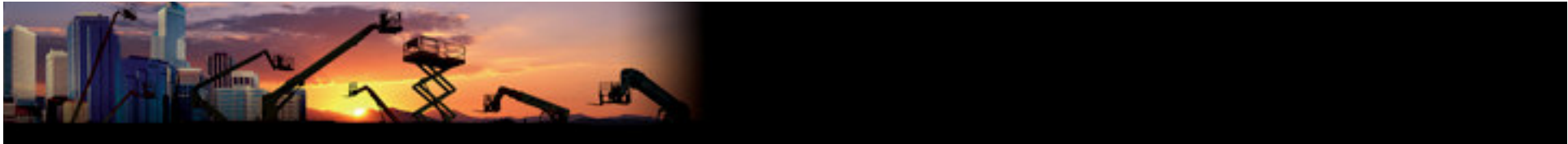
Der Menüpunkt „Anforderungs- Hotlist“ bietet Ihnen die Möglichkeit, gespeicherte Anforderungen wieder aufzurufen und ggf. zu löschen oder weiter zu bearbeiten.



Where **Service** Always Comes First.







## Übersicht gespeicherter Anforderungen

Haupt Tastenkombinationen Anforderungen Registrierungen Administration Hilfe

Anforderungseingang • Überprüfung anfordern

### Anforderungs-Hotlist

Dienstadministrator JLG - JLG

Referenznummer  Autorisierungsnummer

Keine Anforderungen gefunden.

Anforderungsnummer
JLB123ABC
JLBABC123

1.) Hier können Sie unter Verwendung Ihrer internen Referenznummer, gespeicherte Anforderungen einsehen.

2.) Hier können Sie mit Hilfe der vom System vergebenen Anforderungsnummer (JLBxxxxxxx), gespeicherte Anforderungen einsehen.

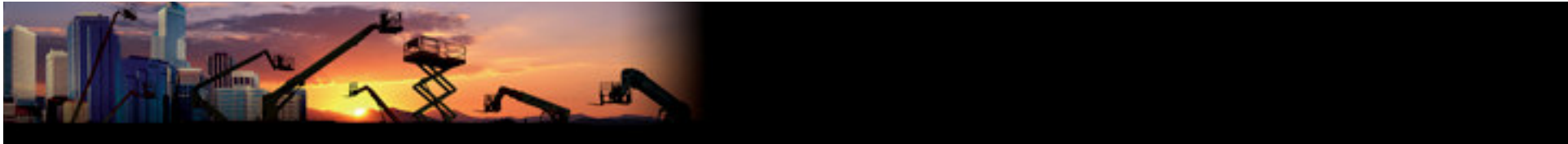
3.) der „Stift“ bietet Ihnen die Möglichkeit, gespeicherte Anforderungen weiterzubearbeiten

4.) falls Sie eine gespeicherte Anforderung löschen möchten, nutzen Sie bitte das „Kreuz“



Where **Service** Always Comes First.





## Administrative Einstellungen ServiceBench

**Produkt-Support**

- [Eigene Handelspartner](#)
- [Hilfe](#)
- [Schulung](#)
- [Live-Chat](#)
- [Business Management System](#)
- [E-Mail-Support](#)
- Telefon-Support: 877.4.SBENCH (+1877-472-3624)
- [Internationaler Telefon-Support](#)
- [Ihr Feedback](#)
- [FAQ](#)
- [Mein Konto](#) ← ①

Hier können Sie Ihre Kontodaten verwalten und ggf. Einstellungen ändern.

1.) Auswahl Kontoeinstellungen

2.) Eingabemaske Kontoeinstellungen

**Mein Konto**

Zuletzt geändert am 29.07.2010 | von

**kontaktinformationen**

Vorname	MAX	Nachname	MUSTERMANN
Adresszeile 2		Adresszeile 1	
Ort		Adresszeile 3	
Postleitzahl/Dienstbereich	06928	Bundesstaat/Provinz	
Land		DEUTSCHLAND	
Hinweise zu Kontakt		Telefon (geschäftlich)	123456798 Erweiterung
Fax		Mobiletelefon	
Telefon (Privat)		Alternative Telefonnummer	Erweiterung
Pager		E-Mail	MAX@MUSTERMANN.DE
Andere E-Mail		Zeitzone	(GMT-04:00) Östliche Normalzeit (US/Eastern)
Bevorzugte Sprache	Deutsch (Deutschland)	Internationales Format für Telefonnummer verwenden	<input type="checkbox"/>

② →



Where **Service** Always Comes First.





## Übersicht Fehlercode

code	english	deutsch
1	Assembly wrong	falscher Aufbau/Anbau
4	Bad casting	mangelhafte Form
5	Blown split	aufgeplatzt
6	By passing / blow by / Internal leak	interne Leckage
7	Bent	verbogen
9	Chaffed / rubbed	abgerieben/abgescheuert
10	Chatters / noisy	lärmend
11	Collapsed	kollabiert
12	Connection poor	Verbindung schlecht
13	Contaminated	verschmutzt
14	Cracked/broken/fractured	gebrochen
16	Cut / nicked	genickt / eingeklemmt
19	does not engage / does not release	stellt keinen Kontakt her
21	leans	gasarm
23	Electrical interference	elektrische Störung
28	Flaking/peeling	abblättern
32	Insufficient lubrication/lube low or high	Schmierung ungenügend/zu niedrig/ zu hoch
36	Leaks	Leckage
38	Loose/not tight/backed out	nicht festgezogen
41	misaligned/misrouted	fehlgeleitet
42	misfiring/missing	Aussetzer / Fehlzündung
43	missing part/threads	fehlendes Teil
44	moisture	Feuchtigkeit

code	english	deutsch
45	not as ordered/shortage	nicht bestellt / Fehlmenge
46	not balanced/vibrates	unausgeglichen
48	no output	kein Ausstoß/Ausgabe
51	out of adjustment	Justierungsfehler
53	out of round	unwucht
54	improper torque/overtightened/striped	ungenaues Drehmoment
55	overheating	überhitzung
57	out of sequence	fehlerhafter Ablauf
59	paint/poor coverage	magelhafte Lackierung
60	pin hole	Haarriss
61	pitted	eingefallene Stelle
62	pinched/bent	gequetsched
63	plugged/restricted/clogged	gedrosselt
67	required change, service campaign	Änderung erforderlich / Service Kampagne
68	required change, safety campaign	Änderung erforderlich / Sicherheitskampagne
69	rusted/corroded	korrodiert
71	seized/qualified	festfressen





## Übersicht Fehlercode

code	english	deutsch
72	scored/rough	spröde
73	sheared	abscheren
76	shorted/burnt	Kurzschluss/ausgebrannt
77	slipping/won't hold	abgerutscht/nicht haltend
78	stalls/won't move	festgefahren/bewegungsunfähig
79	steering difficult	schwergängige Lenkung
80	surging/galloping	unruhig / unrund
81	sticking	festhaltend
82	splines stripped/damaged	beschädigte Splinte
83	too fast	zu schnell
85	too short	zu kurz
86	too slow	zu langsam
87	twisted	verdreht
89	undersize	zu klein
90	Vibrates	vibriert
92	Welds defective	Schweißarbeit defekt
93	Welds omitted	Schweißarbeit nicht vorhanden
94	Won't feather	nicht federend
96	Won't ramp	keine Beschleunigung
97	worn excessively	übermäßig abgenutzt
98	not charging	Batterie wird nicht geladen
99	not holding a charge	Batterieladung wird nicht gehalten



Where **Service** Always Comes First.

