

Kurzbeschreibung	V113	Reklamations-	Bereich:
Stand: 10.03.2003		bearbeitung	BaaN-Verkauf (sls)

## Überblick:

Reklamationen legt man in Baan üblicherweise als VK-Auftrage mit einer speziellen Auftragsart an. Nähere Informationen zur Reklamation lassen sich nur als Text hinterlegen.

Unser Add-On hierzu erlaubt es dagegen, Reklamationen in einer eigenen Maske zu erfassen. Daten wie Grund der Reklamation, Melder, ermittelte Ursache, Verantwortliche, zugrunde liegender VK-Auftrag usw. lassen sich dabei angeben. Auf Knopfdruck kann man dann von dieser Maske aus eine Gutschrift anlegen. Dadurch gibt es eine maschinell erkennbare Verknüpfung zwischen VK-Auftrag und Gutschrift. Es lassen sich aber auch Reklamationen ohne jede Gutschriften hinterlegen. In die Reklamationsbearbeitung integriert ist eine Wiedervorlage-Session für die an der Abwicklung beteiligten Personen. Diverse Auswertungen (Ursachen-Häufigkeit etc) runden das Modul ab.

## Kurzbeschreibung:

🚾 tdxvg0110m000 : Reklam	nationen verwalten [888]	
Datei Bearbeiten Gruppe Optic	onen Sortierung Extras Zusatzoptionen Help	
<b>∃ 8</b> ⊕ <mark>∽</mark> <b>%</b> ® <u>-</u>	器 <u>♣ I4 4 ▶ ▶ ₩ ₩ ₩ ₩ ₩ ₩ T №</u>	
→ Inhalt/Bezud Akt	tionen Ware Kosten Gutschr/Rep.Auftr. Verursacher Dokumente	
Reklamationsnummer	2 erfasst am 25.09.2008 durch baan	
Kunde	1001 Fiat Automobile	Kundenstamm
Reklamationsart	K01 > Standard-Kundenreklamation	VK-Auftrag
Reklamationsstatus	1 erfasst, ungeprüft Abschluß am	Kundenrekl. zg.
	Dies ist die 2. von 2 Reklamationen des Kunden	Adresse
Reklamation berechtigt	entschieden durch 0 > 25.09.2008	KDD-Auftrag drk
Kurzbeschreibung	Verpackung beschädigt	
Kunden-Referenz	R 45008/234	
Ansprechp. Kunde	Fr. Meier DW 477	
VK-Auftragsreferenz	100021 • vom 13.07.1999 Auftragsart S04	
	Kd-Bnr	
	RefA Herr Lorenzo	
	RefB	
Reklamationsmelder	kunde Kunde	
	gemeldet am 25.09.2008	
Reklamationsgrund	004 Verpackung aufgerissen	
Standort	Bearbeiter 0	
Reklamationstext	KD-Dienst-Text FKUDI	

Folgende Stammdaten lassen sich hinterlegen: Reklamationsgründe, Reklamationsursachen, Reklamations-Verursacher, Reklamationsmelder, Bearbeitungsschritte, Kostenarten, Reklamationsarten, Personen, Abteilungen.

copyright: ascon Unternehmensberatung, D-87471 Durach, Tel. ++49-(0)831-56599119 www.ascon-ub.de



Kurzbeschreibung Stand: 10.03.2003	V113	Reklamations-	Bereich:
		bearbeitang	BaaN-Verkauf (sls)

Ablauf: Jede neue Reklamation wird in der Add-On-Session "**Reklamationen verwal**ten" erfaßt. Sie erhält dabei automatisch eine eindeutige **Reklamationsnummer.** 

Die Reklamationsverwaltung besteht aus mehren Teilmasken. In Teilmaske "Inhalt/Bezug" sind folgende Angaben möglich: Die Reklamation wird einem Kunden zugeordnet und optional einem VK-Auftrag. Anzugeben sind u.a. eine Kurzbeschreibung, eine Kundenreferenz, der Ansprechpartner beim Kunden und der vom Kunden genannte Grund. Außerdem kann man einen beliebigen Langtext erfassen. Bei der Angabe der Kundennummer zeigt das Programm sofort an, wieviele Reklamationen zum Kunden bereits erfaßt sind.

Anschließend kann man festlegen, welche **Bearbeitungsschritte** zur Abwicklung der Reklamation auszuführen sind.

	dxvg(	)111s00	10 : Re	klamal	ionsal	blauf ve	rwalte	en [22	22]					
Dat	ei <u>B</u> e	arbeiten	<u>G</u> rupp	e <u>W</u> a	rkflow	Optione	n <u>S</u> o	ntierun	g <u>E</u> :	dras	Zusatzo	ptionen <u>H</u> ilfe		
E		9	<u>ہ</u>	- G	2	#4   K	◀	►	M	M		< >> >>	T <b>\?</b>	
	Rekla	mationsr	nummer			1			Erfass	ungso	latum	17.0	7.2001	
	Kund	е				1001			Meie	r Gmi	bH			
	Rekla	mationss	tatus		1				erfa	sst,	ungep	rüft		
	Nr	Aktio	Be	zeichnu	ing/Hin	weis						Verantw	Status	
	1	010	Wa	re zu	rückh	olen	_	_	_	_		versand	erledigt •	
	2	020	Wa	re pr	üfen							qs	in Arbeit 🔹	
	3	030	En	tsche	iden							rabt	offen	
	4	051	Er	satzl	iefer	ung ve	ranla	sser	L I			vertrieb	offen •	
	5	063	Sp	editi	on be	lasten						rabt	offen	
														-

Beispielsweise "Ware zurückholen", Ware prüfen", "Ersatzlieferung veranlassen", "Spedition belasten" usw. Der Anwender kann dabei auf vordefinierte Ablaufstrukturen zurückgreifen, die unter einem dreistelligen Code (Reklamationsart) bereits installationsspezivordefiniert fisch sind. Der zur Reklamationsart gehörende Standard-Ablauf wird dann automatisch in die Reklamationsbearbeitung übernommen. Der Anwender kann diesen Standard-Ablauf innerhalb der Reklamation jederzeit beliebig verändern.

Jeder Bearbeitungsschritt ist einer betroffenen Abteilung und optional einer Person zugeordnet. Diese Person wird dann in der Reklamations-Wiedervorlage-maske darüber informiert, daß etwas zu tun ist.

In der **Wiedervorlagemaske** sieht dann der betreffende Anwender alle noch offenen auszuführenden Tätigkeiten zu allen Reklamationen, aufsteigend nach Wiedervorlagedatum bzw. Reklamationsdatum.



Durch Anklicken kann er sich Details zur Reklamation ansehen. Wenn er den Schritt ausgeführt hat, kann der Anwender dies in der Wiedervorlagemaske bestätigen, dabei

copyright: ascon Unternehmensberatung, D-87471 Durach, Tel. ++49-(0)831-56599119 www.ascon-ub.de



Kurzbeschreibung Stand: 10.03.2003	V113	Reklamations- bearbeitung	Bereich:
			Daain-Verkaul (SIS)

ggf. einen beliebig langen Hinweistext erfassen und weitere Ablaufschritte für sich oder andere Abteilungen einfügen.

In der Reklamationsbearbeitungsmaske gibt es weitere Teilmasken:

**Teilmaske "Ware"**: Hier kann der Bediener Artikelnummer, Projekt und Menge erfassen, um die es bei der Reklamation geht. Es können beliebig viele Artikel erfaßt werden. Falls die Reklamation den kompletten Auftrag betrifft, kann dieser Schritt unterbleiben.

🚾 tdavg0110m000 : Rekl	amationen verwalten [223	2]	
Datei Bearbeiten Grupps	Worklaw Optionen Satis	cung Extras Zusztzophenen Hille	
= =	<b>≥ </b>	H H H H H H H H H H H H H H H H H H H	
<>> Inhait/Bezug	Aktionen Wat	e Kosten Gutschrift Metursasber	
Reklamationsnummer	35	Erfassungsdatum 12.10.1998	
Kunde	1001	Heier GabH	
Reklamationsant	003	Warenrückholung mit Ersatzlieferung	
Reklamationsstatus	1	erfasst, ungeprüft	
Kurzbeschreibung	1 Karton war au	ufgerissen, Speditionsfehler	
Reklamationsgrund	004	Verpackung war aufgerissen	
Ursache	SP01 +	Spedition war schlampig	
Verursacher	5p 🕨	Spedition extern	
Verursachergruppe	XX	Extern	
Verursachermaschine	· · ·		
Verursacherperson	· · ·		
Verursacher-Lieferant	, <u> </u>		
Verursachermaterial		<b>_</b> }	
Verursacherkomponente			
Langbest	Nein		
			_

In der **Teilmaske "Verursacher"** kann der Anwender Daten zur Fehlerursache hinterlegen. Ein Verursacher kann beispielsweise die Spedition sein, oder eine Abteilung/Maschine, eine bestimmte Person, ein bestimmter Prozeß, eine Komponente, die Konstruktion, der Vertrieb oder der Lieferant usw. Auch hier kann man einen Langtext hinterlegen, der das Geschehen näher beschreibt.

In der **Teilmaske "Kosten"** schließlich kann man zu Informations- und Auswertezwecken beliebig viele Kostenarten hinterlegen, die im Rahmen der Abwicklung der Reklamation entstanden sind. Beispielsweise Frachtkosten für Rückholung der Ware, Belastung durch den Kunden, Prüfkosten, Nacharbeitskosten usw.

Außerdem kann man dort in die VK-Auftragsverwaltung springen und eine Gutschrift erfassen. Die Gutschriftsnummer wird nach der Rückkehr in der Reklamation gespeichert, so daß letztendlich eine maschinell auswertbare Verknüpfung zwischen Reklamationsnummer, Verkaufsauftrag und Gutschrift entsteht.

## Teilmaske "Dokumente"

Es ist möglich, auf einem PC-Server ein zentrales Verzeichnis für Dokumente zu einer Reklamation anzulegen. Das Add-On legt dann bei Eröffnung einer Reklamation automatisch ein Unterverzeichnis zu jeder Reklamation an. Alle Dokumente, die später dort hinterlegt werden, werden in der Maske "Dokumente" tabellarisch angezeigt, und man kann sie von dort aus direkt öffnen (Word, Excel, Outlook, Grafik-Viewer u.v.a.m). Es könne auch über die Baan-Oberfläche direkt neue Dokumente angelegt werden.

copyright: ascon Unternehmensberatung, D-87471 Durach, Tel. ++49-(0)831-56599119 www.ascon-ub.de



Kurzbeschreibung	V113	Reklamations-	Bereich:
Stand: 10.03.2003		bearbeitung	BaaNl-Vorkauf (sle)

**Folgende Abfrage stehen zur Verfügung:** Alle offenen Reklamationen, alle Reklamationen zu einem Kunden.

tdxvg0413m000 : Reklamationen	drucken [222]			
Datei Bearbeiten Gruppe Workflow	Optionen Sprtierung Ex	dras Zusatzopt	tionen <u>H</u> ilfe	
	M I I I I		I ₩ ₩ T №?	
Kunde v	on 🚺 🕨	bis	222222	
Reklamationsnummer	0		999999	Weiter
Erfassungsdatum			12.10.1998	Abbrechen
Reklamationsstatus	· · · · ·		zzzzz >	
Reklamationsgrund	►		zzzzz >	
Reklamationsverursacher			2222222	
Reklamationsmelder	•		222222222	
Reklamationsart	<b>□</b> •		222 >	
tatsächliche Ursache			2222222	
Verursachergruppe	<b>□</b> •		222 >	
Verursachermaschine			222222	
Verursacherperson	· · · ·		22222222	
Verursacher-Lieferant			222222 >	
Verursachermaterial		-	2222222222222222	
Verursacherkomponente				
	222222222222222	2222222222	22222	
Langtext drucken	Nein 💌			
				alphanum./zoom

Folgende Auswertungen stehen standardmäßig zur Verfügung: Druck von Reklamationslisten zu Kunden, Artikeln, Gründe, Ursachen jeweils wahlweise mit Einzelpositionen oder summarisch mit Ausdruck der Reklamationszahl und der Reklamationskosten, eingeschränkt auf einen Zeitraum mit vorgebbarem Periodenraster zum Vergleich, wie sich beispielsweise der Anteil bestimmter Ursachen im Laufe der Zeit verändert.

🚾 tdxvg0412m000 : Rekla	amationsauswertung je Kriterium drucken [222]	_ 🗆 🗙
Datei Bearbeiten Gruppe	Workflow Optionen Sortierung Extras Zusatzoptionen Hilfe	
Kiterium Verdichtungsebene	Ursache •   Runde •   Runde •   Gornal laux Kunde •   Verurascherguppe •   Ursache •   Verurascherguschine •   Veruraschergerson •   Veruraschergetzeinte •   Petlasstinesattikei •   Verurascherzikel •	iter
	En	um

Weitere Auswertelisten kann man natürlich individuell erstellen.

Die Ausgabe kann auch nach Excel erfolgen. Dort kann man über die Pivot-Funktion unterschiedliche Auswertungen, auch über den zeitlichen Verlauf und Häufigkeiten, fahren.



copyright: ascon Unternehmensberatung, D-87471 Durach, Tel. ++49-(0)831-56599119 www.ascon-ub.de