

Warenwirtschaft

Verkauf

Einkauf

Produktionsbearbeitung

Lagerverwaltung

▶ **Reklamationsbearbeitung**



Wenn Sie Fragen haben dann rufen Sie uns an, wir helfen Ihnen gerne weiter:

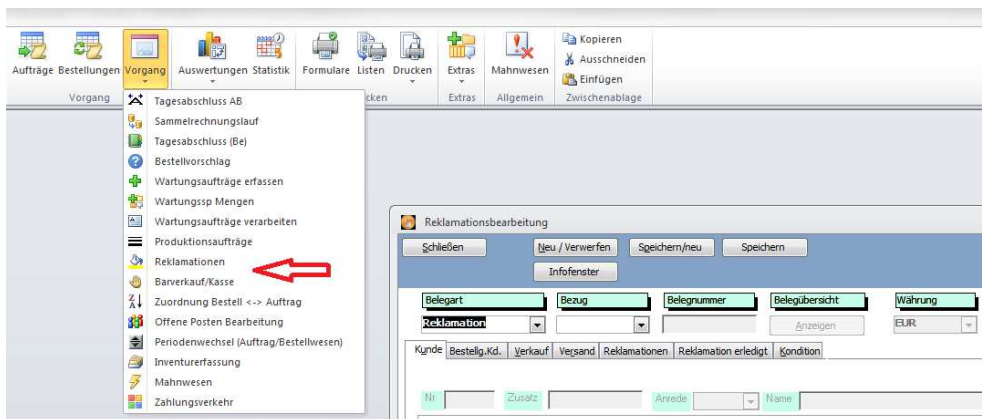
OFFICE Telefon: 0 57 65 / 94 26 20 –
mit Ihrem Wartungsvertrag ist der Supportanruf bei uns kostenlos

Reklamationsbearbeitung

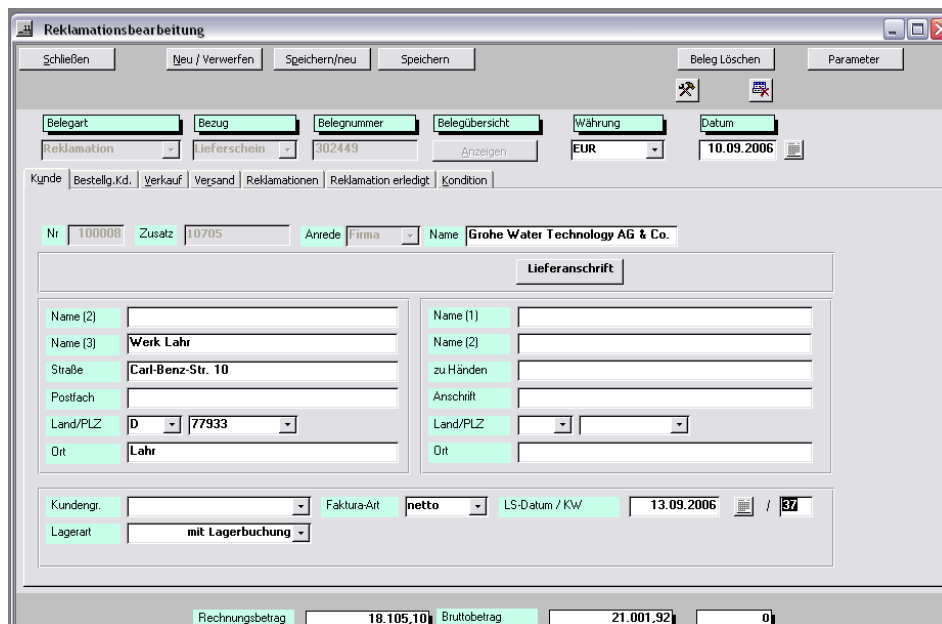
Wir haben für Sie außerhalb der Auftragserfassung die Möglichkeit geschaffen, Ihre Kunden-Reklamationen mit SAMsurion zu erfassen, festzuhalten wie und wann diese erledigt worden sind und die Reklamationsgründe statistisch zu überblicken.

Reklamation anlegen

Über das Menue < Vorgang – Reklamationen > starten Sie die Reklamationsbearbeitung.



Die Funktionsweise ist der Auftragsbearbeitung angeglichen. Zunächst wählen Sie im Bezug aus ob die Reklamation auf Grund eines Lieferscheines oder einer Rechnung erstellt werden soll.



Bei der Auswahl Reklamation in bezug auf Auswahl „ Lieferschein “ erhalten Sie nur die Lieferscheine, die zu diesem Zeitpunkt noch in SAMsurion als offene Lieferscheine bestehen. Ist daraus inzwischen schon eine Rechnung an den Kunden erstellt worden, erfassen Sie die Reklamation der gelieferten Ware mit Bezug auf diese „ Rechnung “. Für besondere Arbeitsabläufe haben wir darüber hinaus die Möglichkeit geschaffen eine Reklamation mit dem Bezug „ neu “ anlegen.

Wie Sie das aus der Auftragserfassung bzw. dem Bestellwesen kennen, führen wir auch in der Reklamationsbearbeitung zwei Datumsfelder. Das „oben rechts“ ist das eigentliche Belegdatum also z. B. das Datum an dem die Reklamation erfaßt wird. Eine Möglichkeit, das Feld LS-Datum zu nutzen, wäre dort das Lieferdatum zu füllen, wenn der Kunde auf Grund seiner Reklamation neue Ware erhält.

Register Kunde

Wenn Sie eine Reklamation in bezug auf Lieferschein oder Rechnung ausgewählt haben, sind die Felder wie Kundename ggf. abweichende Lieferanschrift der ausgewählten Lieferscheine bzw. Rechnungen zu sehen.

Erfassen Sie eine Reklamation neu, so werden die Kundendaten aus dem Kundendatenstamm in die Reklamation vorgefüllt. Die Funktionsweise ist identisch wie Sie das aus der Auftragsbearbeitung / dem Bestellwesen heraus kennen.

Register Bestellung Kunde

Wenn Sie eine Reklamation in bezug auf Lieferschein oder Rechnung ausgewählt haben, sind die Felder wie Bestellnummer Kunde oder Bearbeiter mit den Informationen des ausgewählten Lieferscheins bzw. der Rechnungen gefüllt. Das Feld Bearbeiter könnten Sie dafür nutzen hier zu hinterlegen wer die Reklamation entgegengenommen hat.

Register Verkauf

Wenn Sie eine Reklamation in bezug auf Lieferschein oder Rechnung ausgewählt haben, werden im Register Verkauf alle Artikel mit Mengen und Preisen der ausgewählten Lieferscheine bzw. Rechnungen angezeigt. Über die bekannten Arbeitsmethoden

Doppelklick auf die Positionsnummer holt einen Artikel zum Bearbeiten nach unten um die ursprüngliche Warenmenge in die tatsächlich reklamierte Menge zu ändern oder

über Positionsnummer anklicken und entfernen können Artikel ganz gelöscht werden

Register Versand und Kondition

Wenn Sie eine Reklamation in bezug auf Lieferschein oder Rechnung ausgewählt haben, sind die Felder wie Liefer- und Zahlungsbedingungen und Kosten für Lieferung, Verpackung und Versand mit den Daten der ausgewählten Lieferscheine bzw. Rechnungen gefüllt. Da die Reklamation von der ersten Erfassung bis zur endgültigen Erledigung in einem Reklamationsvorgang mit einer Nummer abgehandelt wird, empfehlen wir Ihnen die lieferungsrelevanten Daten in diesem Register zu haben. Haben Sie noch Fragen, wir helfen Ihnen gerne weiter.

hinterlegen, so wie Sie die auf Grund einer Reklamation neu gelieferte Ware verschickt wird.

Analoges gilt auch für das Register Kondition.

Reklamation bearbeiten

Reklamation ist berechtigt – Kunde erhält Ware neu (nachgebessert)

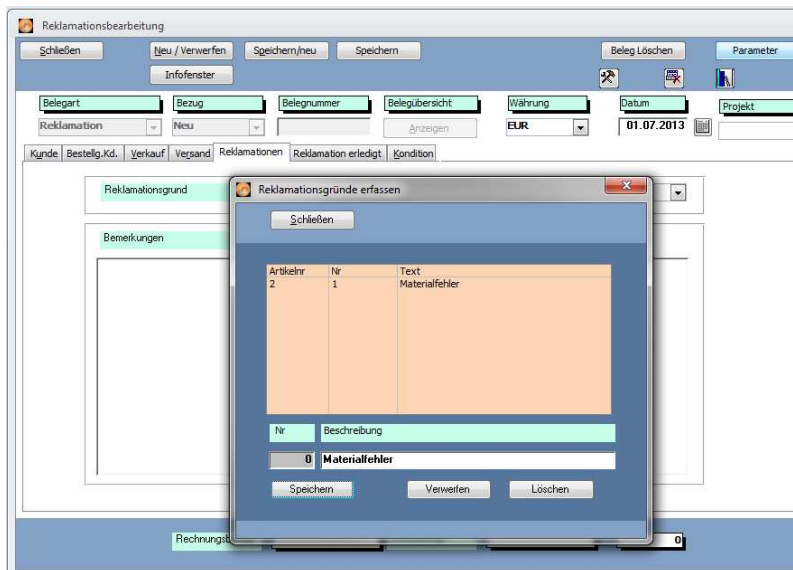
Ist die Reklamation im Haus erfaßt und steht fest was mit der Ware und der Reklamation passiert, muß in der Auftragsbearbeitung ein neuer Auftrag, ein Produktionsauftrag, ein Lieferschein, eine Rechnung bzw. Gutschrift und Storno, eine Bestellung erzeugt werden.

In der Reklamation selbst wird unter der einen Nummer die neue Reklamation erfaßt, es können Reklamationsgründe und die Mittel die zum Abstellen der Reklamation geführt haben erfaßt werden.

Reklamationsgründe und Reklamations-Erledigtgründe erfassen

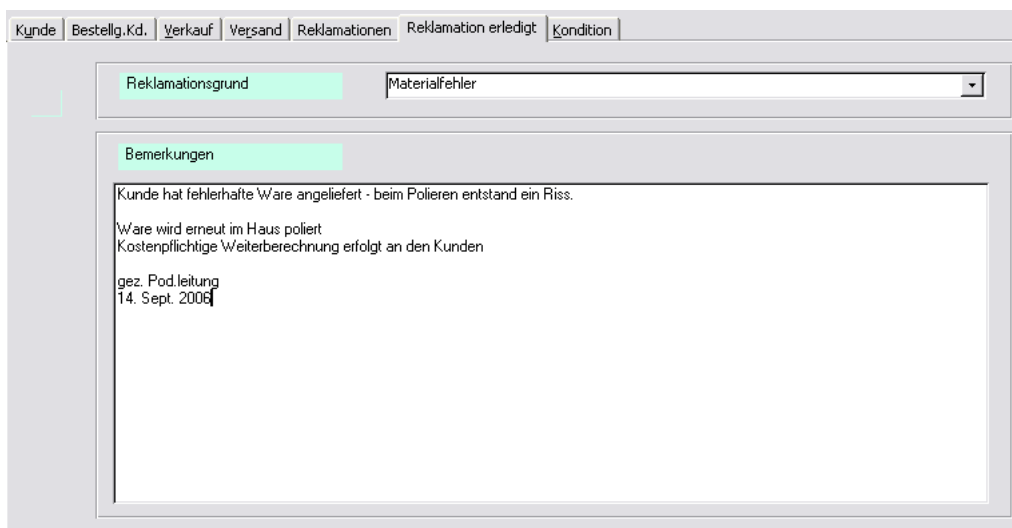
Über den Button legen Sie sich zunächst einmal Gründe an die zur Reklamation in Ihrem Betrieb führen können wie falsch poliert, Materialfehler, Fehler in der Beschichtung, Farbabweichung etc.

Danach legen Sie im gleichen Bereich auch die Gründe an mit denen die Reklamation beendet wird wie z. B. Abweichung ist Toleranz, Ware überarbeitet, neue Ware produziert.



Register Reklamation / Reklamation erledigt

In den Registern < Reklamationen > und < Reklamationen erledigt > finden Sie immer ein Auswahlfenster vor. Die möglichen Auswahlen haben Sie zuvor in den Parametern hinterlegt. Die Liste der Gründe können Sie natürlich jederzeit erweitern. Wenn Sie die Liste in den Parametern erweitern muß der Reklamationsvorgang geschlossen werden, ansonsten kann die Anzeige in der Auswahl Reklamationsgrund nicht aktualisiert werden.



Neben der Auswahl haben wir für Sie auch ein großes manuelles Eingabefeld geschaffen in dem Sie Ihre Bemerkungen hinterlassen können.

Drucken einer Reklamation

Wenn Sie eine Reklamation das erste mal drucken wollen können Sie dies tun über das „ Menue Drucken „. Wir haben Ihnen neben der Aktualisierung zur Software auch eine neue param.mdb zugeschickt. Diese enthält die nötige Information.


Über das <Menue drucken – Reklamation – durchsuchen > können Sie eine einzelne Reklamation drucken. Alle anderen Auswertungen sehen Sie bzw. drucken Sie im Register Statistik.

Weiß SAMsurion einmal wo die Formulare liegen (über das Menue drucken lernt es das System) können Sie wie auch in der Auftragsbearbeitung und im Bestellwesen direkt drucken sobald der Vorgang gespeichert ist. Danach wird der Druckbutton in der Reklamationsbearbeitung frei.

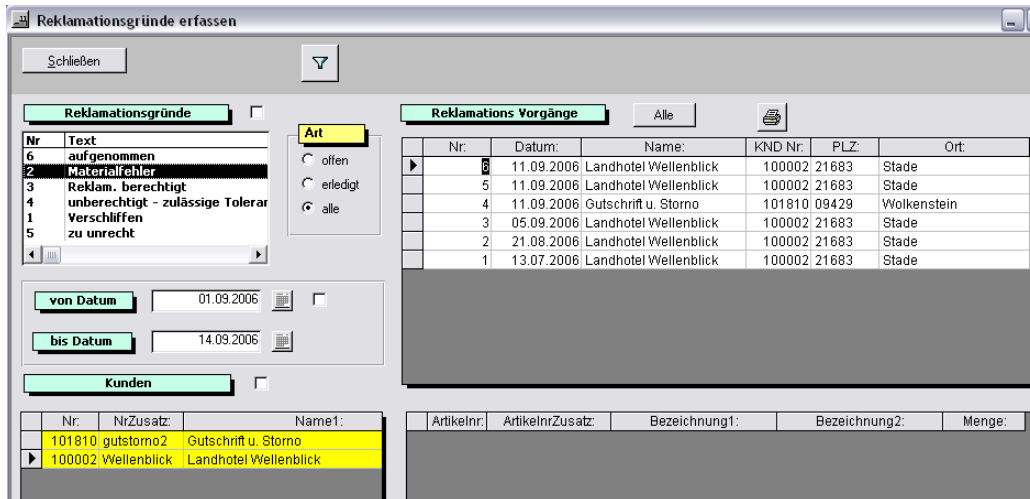
Reklamation erledigen

Ist eine Reklamation erledigt so müssen Sie die Reklamation über Reklamation ändern im System aufrufen und über den Erledigt-Button auf erledigt setzen. Das System kann nicht wissen mit welchem Produktionsauftrag – Lieferschein oder gar Rechnung die Reklamation abgearbeitet worden ist.

Statistische Auswertung der Reklamation

Über den Button  können Sie sich alle Reklamations-Vorgänge anzeigen lassen.

Die beiden Tabellen rechts zeigen oben die Reklamationen mit Nummern und Kundenzugehörigkeit an. Wählen Sie dann aus der Auflistung eine Reklamation aus, sehen Sie im unteren Fenster den/die Artikel den diese Reklamation betrifft.



Reklamationen vorselektieren

Sie können im linken Bereich dieses Fensters Ihre diversen Voreinstellungen vornehmen.

Unter Art finden Sie die Unterscheidung in offene – erledigte und alle Reklamationen.

Unter Reklamationsgründe können Sie die Gründe, die zur Reklamation geführt haben bzw. mit denen die Reklamation beendet wurde, auswählen. Soll die Auswahl fest stehen bleiben müssen Sie das kleine Kästchen neben Reklamationsgründe anklicken.

Des weiteren können Sie eine Einschränkung für einen bestimmten Zeitraum einstellen. Auch hier gilt soll die Einstellung festgestellt werden damit Sie die Auswahl z. B. mit einem Reklamationsgrund verbinden können, so muß die Datumsauswahl angeklickt werden.

Analoges gilt bei den Kunden. Es werden ohnehin nur die Kunden angezeigt bei denen eine Reklamation vorliegt.

Auswahl starten

Wann immer Sie Ihre Auswertung starten wollen klicken Sie auf den Filterbutton in der Menueleiste neben dem Button schließen.

Korrektur der Eingabe

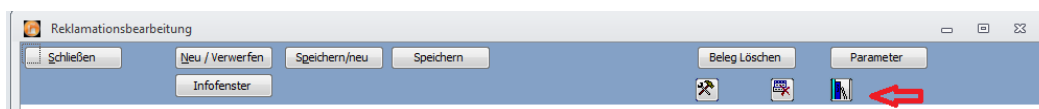
Wann immer Sie alle Einstellungen zurücksetzen wollen klicken Sie auf den Button Alle.

Drucken der Auswahllisten

Wann immer Sie eine der zuvor eingestellten Auswahllisten drucken wollen klicken Sie auf den Button drucken.

Grafische Auswertung

Über den Grafikbutton



können Sie eine grafische Auswertung ausgeben. Dabei können Sie unabhängig von den Geschäftsjahren der Buchhaltung (aktuelles Jahr, Folgejahr) zwischen den einzelnen kfm. Geschäftsjahren auswählen.