

Beschreibung RMA

SelectLine RMA



Inhaltsverzeichnis

1 Funktionsweise des SelectLine RMA	2
1.1 Kundenseitige RMA-Vorgänge.....	2
1.2 Lieferantenseitige RMA-Vorgänge	5
2 Belege im RMA	9
3 Auswertungen und Historie	9
4 Anpassungs- und Individualisierungsmöglichkeiten	9

1 Funktionsweise des SelectLine RMA

1.1 Kundenseitige RMA-Vorgänge

Abhängig von der Ausprägung steht ein eigenständiger Dialog zur Verfügung, in dem die kundenseitigen RMA-Vorgänge angelegt und bearbeitet werden können.

RMA-Nummer: RMA010 Datum: 25.03.2020 Kunde: 10011 Fuchs GbR
Tel: Fax:

Übersicht

- [210007] Bohr- und Meißelhamm
- [500010] Notstromaggregat
- [210011] Schlagbohrmaschine

Text
Journal
Archiv

Anrede: Firma
Vomname:
Name:
Firma: Fuchs GbR
Zusatz1:
Zusatz2:
Zusatz3:
Straße: Gartenstraße 9
Land-PLZ-Ort: DE 39175 Biederitz
Kontaktadresse: ...

Daten aus Beleg importieren...
Status: Offen
< Verschiedene >

Positionsübersicht

Position	Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Menge	Mengeneinheit	Status	Rücksendegrund
1	210007	Bohr- und Meißelhammer	1,00	Stück	Abgelehnt	Sonstige
2	500010	Notstromaggregat	1,00	Stück	In Bearbeitung	Defekt außerhalb Garantie
3	210011	Schlagbohrmaschine	2,00	Stück	Abgeschlossen	Defekt innerhalb Garantie

Artikel manuell hinzufügen... Artikel entfernen

Aktionen für alle Positionen

Aktionen: < Bitte auswählen > Kontakt anlegen

Eingang: < Bitte auswählen > Beleg anlegen

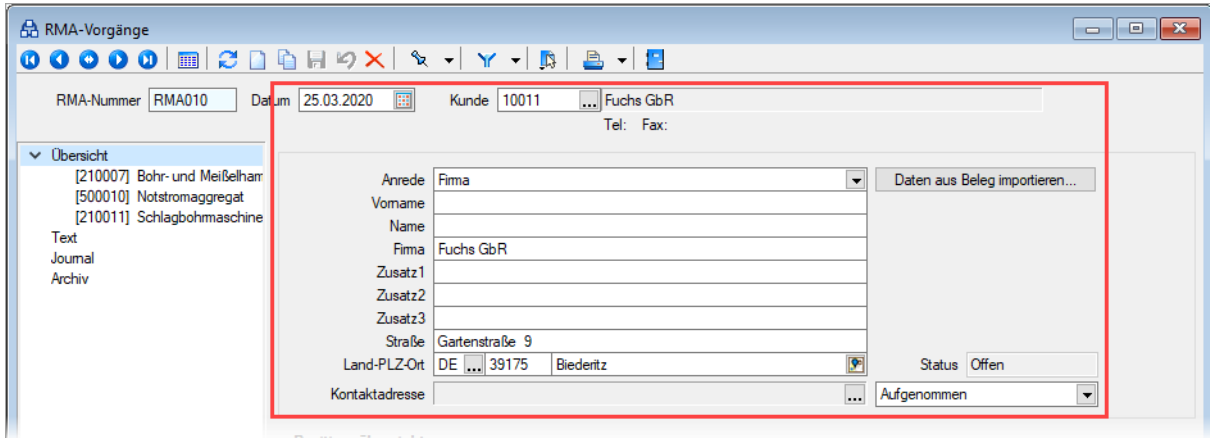
Ausgang: < Bitte auswählen > Beleg anlegen

Extern: < Bitte auswählen > Beleg anlegen

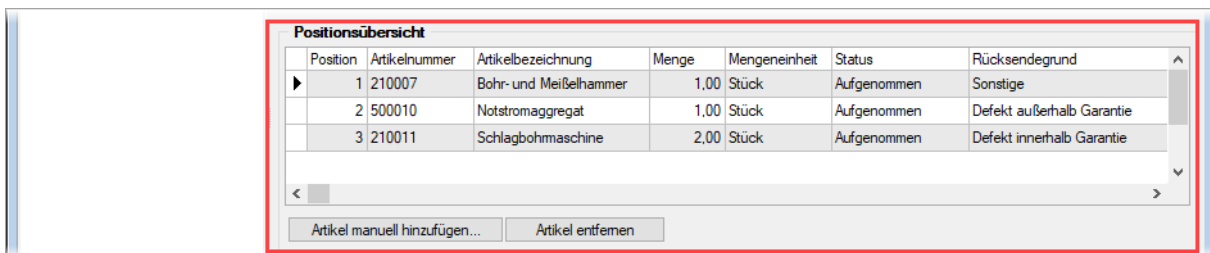
9 Sätze sortiert: angelegt 25.03.2020 14:02:51, 2 bearbeitet 25.03.2020 14:07:36, 2 <Alle Datumsfeld>

Im Kopf eines kundenseitigen RMA-Vorgangs wird die Adresse des Rücksenders erfasst. Dies kann eine manuell eingegebene Adresse, eine Kundenadresse aus dem Kundenstamm oder eine Adresse aus einem vorhandenen Beleg sein. Ob der Vorgang noch offen oder bereits erledigt ist, ergibt sich aus dem Status seiner Positionen (Artikel). Sind alle Positionen erledigt, also abgelehnt oder abgeschlossen, wird auch der Vorgang als erledigt gekennzeichnet. Sofern die Status seiner

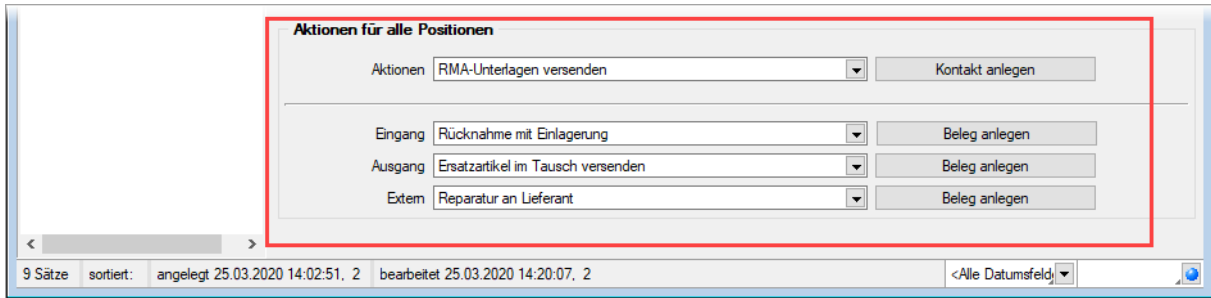
Positionen gleich sind, kann der übergreifende Status des Vorgangs angepasst werden. Dabei erhalten alle Artikel denselben Bearbeitungsstatus wie der Vorgang.



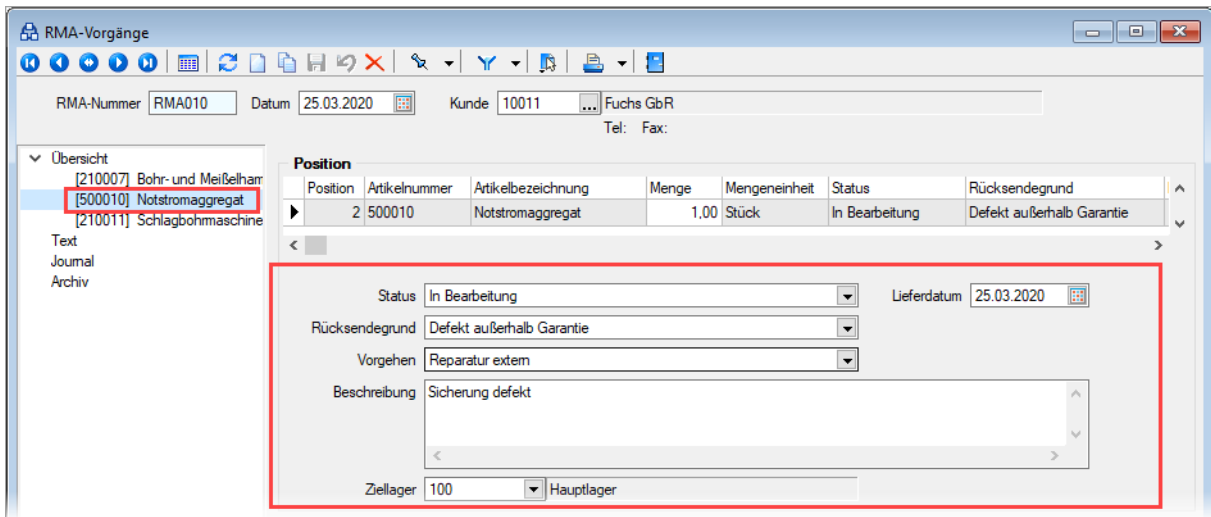
Artikel, die in einem kundenseitigen RMA-Vorgang bearbeitet werden sollen, können entweder aus einem Kundenbeleg importiert oder manuell hinzugefügt werden. Beim Import der Artikel aus einem Kundenbeleg lassen sich bereits Status, Rücksendegrund und Vorgehen bestimmen. Zugeordnete Serien-/Chargennummern können hier ebenfalls hinterlegt werden. Von Handelsstücklisten können nur die Unterpositionen eingefügt werden. Die erfassten Artikel werden in der Positionsübersicht des RMA-Vorgangs aufgelistet.



Für die Bearbeitung des kundenseitigen RMA-Vorgangs stehen verschiedene Kontakt- und Belegaktionen zur Auswahl. Auf der Hauptseite bezieht sich das Ausführen einer dieser Aktionen immer auf alle noch nicht erledigten Positionen im aktuellen RMA-Vorgang. Einzelne Positionen können auf ihrer Detailseite bearbeitet werden.



Für jeden Artikel, der in einem kundenseitigen RMA-Vorgang behandelt wird, steht eine eigene Seite zur Verfügung, auf der die Details erfasst werden. Dies können der Bearbeitungsstatus, der Rücksendegrund, das Vorgehen und eine freie Beschreibung sein. Gibt es ein spezielles Lager, in das Retouren eingelagert werden sollen, kann dies hier ebenfalls vorgegeben werden.



Auf der Detailseite einer Position können die Kontakt- oder Belegaktionen für die gewählte Position ausgeführt werden. Das ist dann sinnvoll, wenn unterschiedliche Artikel gesondert zu behandeln sind. Zusätzlich ist auf der Detailseite die Historie zu finden. Darin werden sämtliche Kontakt- und Belegaktionen, mit denen diese Position bearbeitet wurde, dokumentiert. Ein Doppelklick auf eine Aktion in der Historie öffnet z. B. den erstellten Beleg oder Journaleintrag.



Über die Funktion „Alle Positionen anpassen...“ in den *Einstellungen und Zusatzfunktionen* können Rücksendegrund, Vorgehen und Ziellager für alle Positionen gleichzeitig gepflegt werden.

Die Funktion „Position aufteilen“ ist über das Kontextmenü in der Positionsübersicht erreichbar. Hier kann eine Position auf verschiedene Positionen aufgesplittet werden. Dies ist sinnvoll, wenn im Verlauf des RMA-Vorgangs unterschiedliche Vorgehensweisen notwendig werden.

Positionsübersicht

Position	Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Menge	Mengeneinheit	Netto	Lager	Status	Rücksendegrund	Vorgehen
1	210010	Kompress					Abgeschlossen	Defekt innerhalb Garantie	Reparatur extern

Kontextmenü für die Position 1:

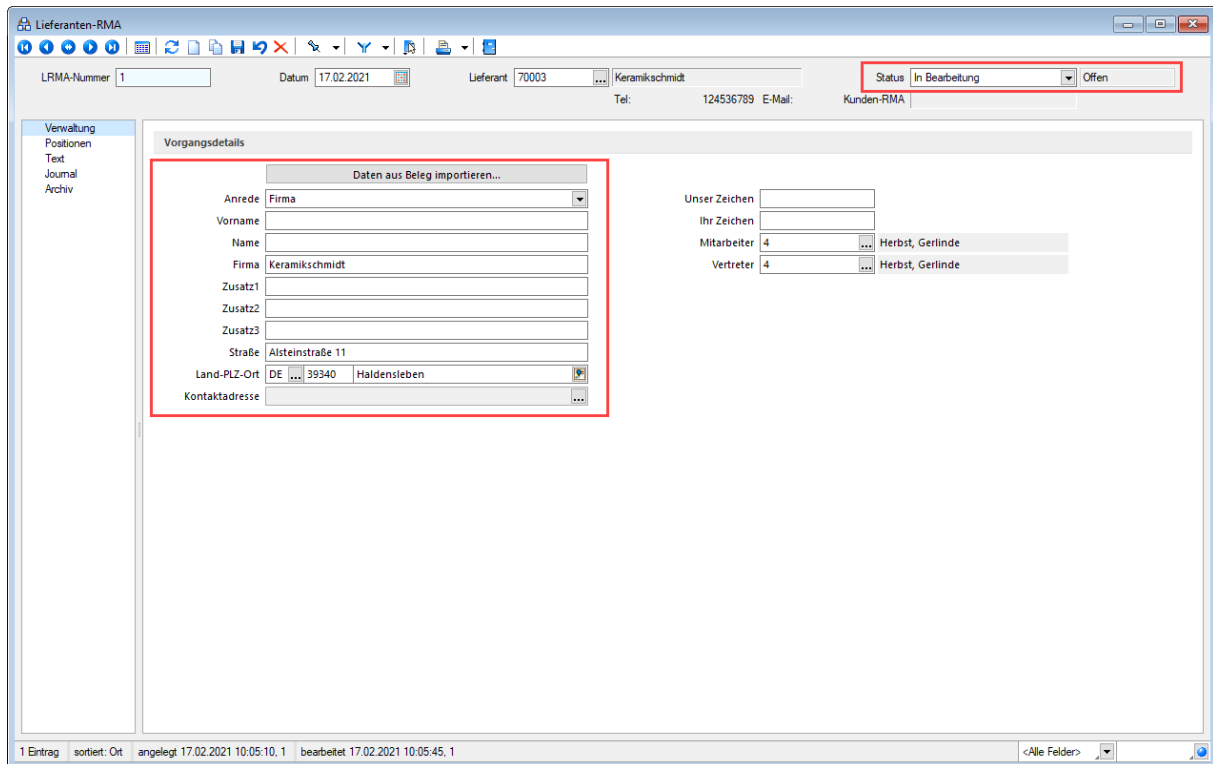
- Position aufteilen
- Position der Lieferantenseite zuordnen
- Kontextbezogene Programmfunktionen
- Aktualisieren (Strg+F5)
- Spalteneditor
- Office-Export
- Zwischenablage

Die Funktion „Position der Lieferantenseite zuordnen“ ist ebenfalls über das Kontextmenü in der Positionsübersicht erreichbar. Sie ermöglicht es, eine im kundenseitigen RMA-Vorgang erfasste Position zu einem bestehenden oder neuen RMA-Vorgang auf der Lieferantenseite hinzuzufügen.

1.2 Lieferantenseitige RMA-Vorgänge

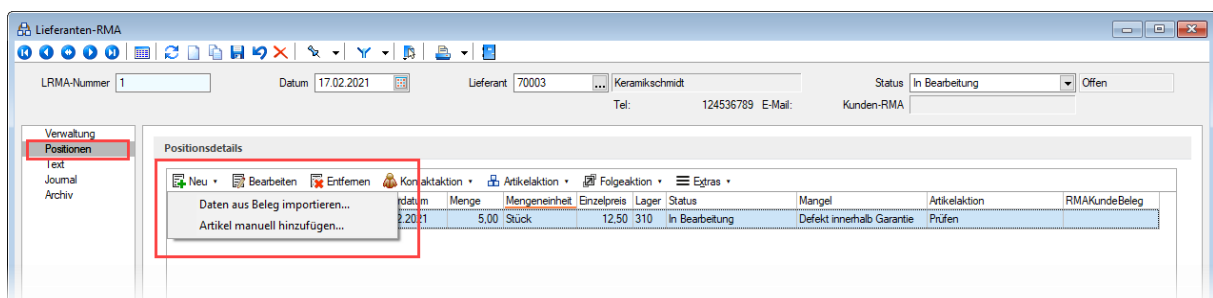
Die Verwaltung lieferantenseitiger RMA-Vorgänge bringt andere Anforderungen und Schwerpunkte mit sich. Deshalb unterscheiden sich die kunden- und lieferantenseitigen Funktionsweisen in einigen Punkten.

Abhängig von der Ausprägung steht auch für die Abwicklung lieferantenseitiger RMA-Vorgänge ein eigenständiger Dialog zur Verfügung.

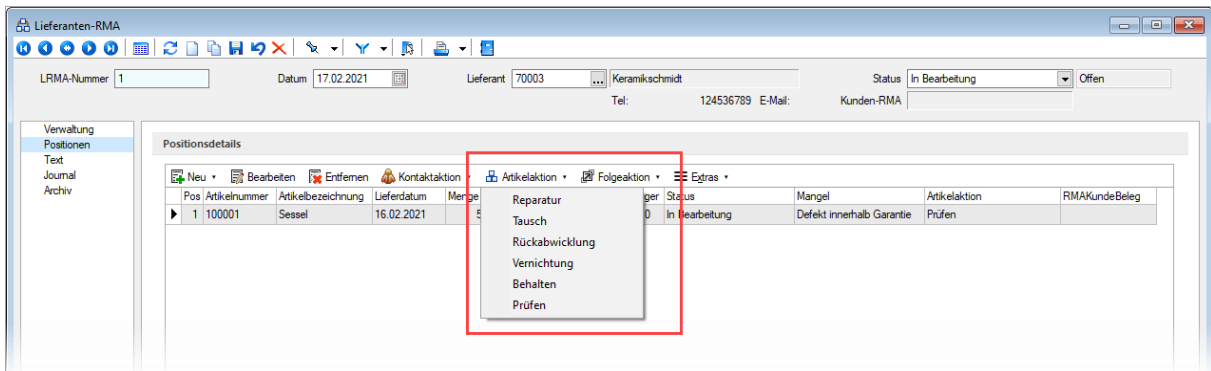


Die Adressverwaltung des Ziellieferanten wird auf der Seite Verwaltung des lieferantenseitigen RMA-Vorgangs angeboten. Wie bei der Kundenseite kann dies eine manuell eingegebene Adresse, eine Lieferantenadresse aus dem Lieferantenstamm oder eine Adresse aus einem vorhandenen Beleg sein. Die Ausgabe des Vorgangstatus erfolgt über den Kopfbereich des Dialogs. Hinsichtlich der Statusmechanik gibt es keine Unterschiede zur Kundenseite.

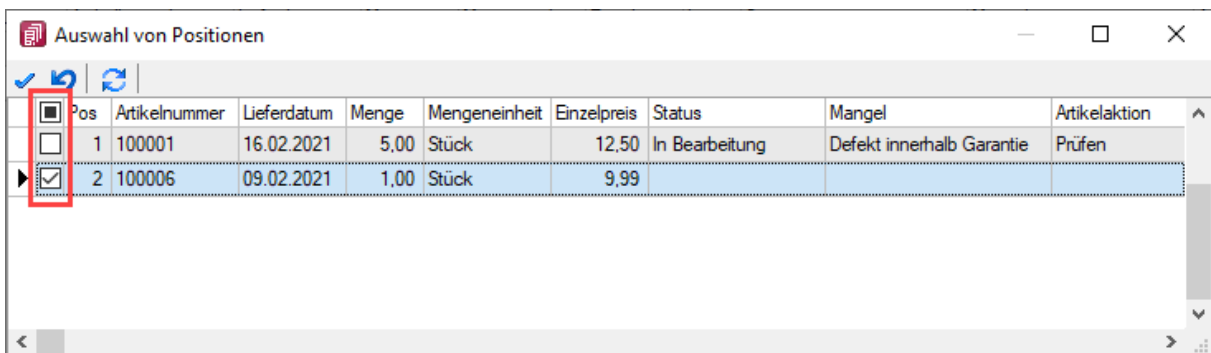
Artikel, die in einem lieferantenseitigen RMA-Vorgang bearbeitet werden sollen, können entweder aus einem Lieferantenbeleg importiert oder manuell hinzugefügt werden. Beide Funktionen sind bereits aus der Kundenseite bekannt. Ihr Aufruf erfolgt über das Tabellenmenü auf der Seite Positionen. Auf Letzterer werden alle im RMA-Vorgang verwalteten Artikel aufgeführt.



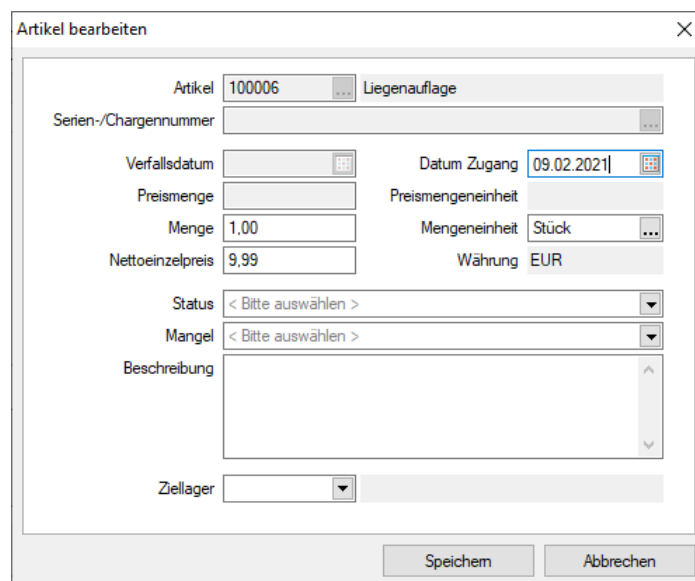
Für die Bearbeitung des lieferantenseitigen RMA-Vorgangs stehen Kontakt-, Artikel- und Folgeaktionen zur Auswahl. Sie werden ebenfalls über das Tabellenmenü aufgerufen.



Vor Ausführung kann über einen Auswahldialog entschieden werden, ob die Aktion einem einzelnen, mehreren oder allen erfassten Artikeln gelten.

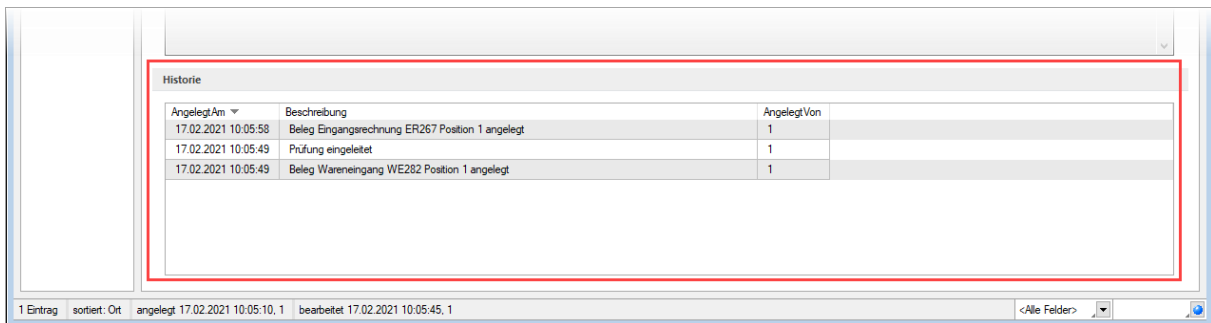


Für die Erfassung und Bearbeitung von Artikeldetails steht ein eigener Dialog zu Verfügung. Er lässt sich über einen Doppelklick auf den gewünschten Artikel aufrufen. Details können der Bearbeitungsstatus, der Rücksendegrund oder eine freie Beschreibung sein. Gibt es ein spezielles Lager, in das gelagert werden sollen, kann dies hier ebenfalls vorgegeben werden.

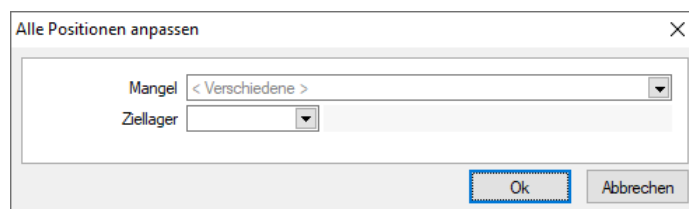


Zusätzlich ist auf der Seite Positionen die Historie zu finden. Darin werden sämtliche Kontakt-, Artikel- und Folgeaktionen, mit denen die in der Tabelle ausgewählte Position bearbeitet wurde,

dokumentiert. Ein Doppelklick auf eine Aktion in der Historie öffnet z. B. den erstellten Beleg oder Journaleintrag.

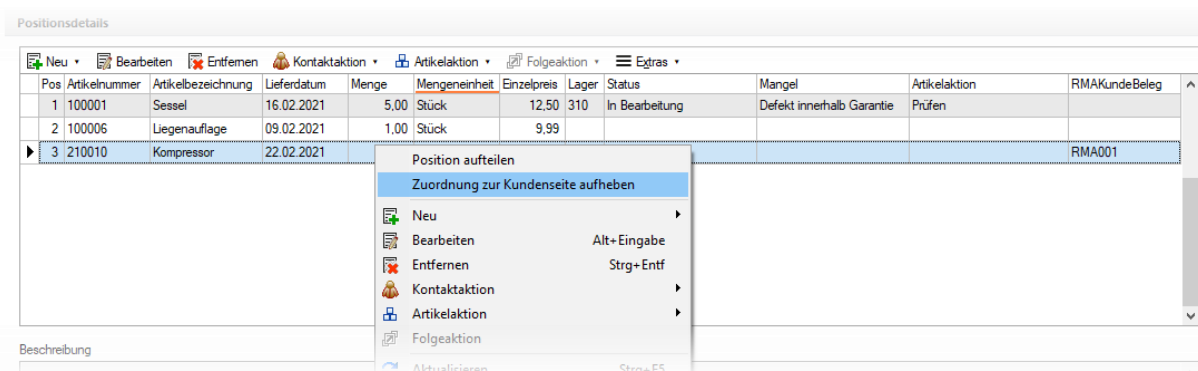


Über die Funktion „Alle Positionen anpassen...“ in den *Einstellungen und Zusatzfunktionen* können Rücksendegrund und Ziellager für alle Positionen gleichzeitig gepflegt werden.



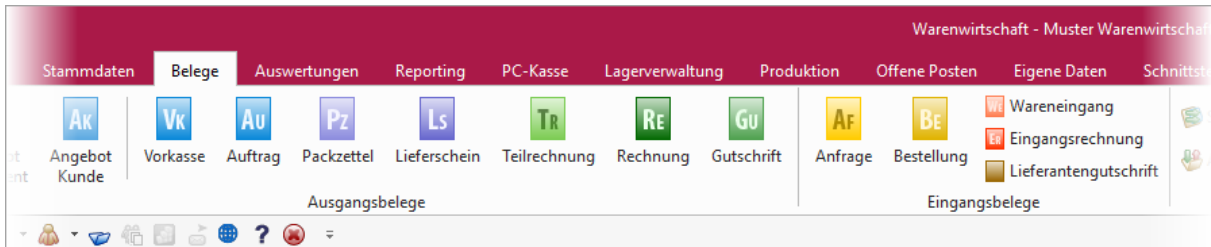
Die Funktion „Position aufteilen“ ist über das Kontextmenü in den Positionsdetails erreichbar. Hier kann eine Position auf verschiedene Positionen aufgesplittet werden. Dies ist sinnvoll, wenn im Verlauf des RMA-Vorgangs unterschiedliche Vorgehensweisen notwendig werden.

Die Funktion „Zuordnung zur Kundenseite aufheben“ ist ebenfalls über das Kontextmenü in den Positionsdetails erreichbar. Sie wird nur angeboten, wenn bereits eine Zuordnung zwischen Kunden- und Lieferantenseite besteht. Die Funktion ermöglicht die Trennung zwischen Kunden- und Lieferantenseite.



2 Belege im RMA

Im SelectLine RMA werden die Belege der in der Warenwirtschaft vorliegenden Belegkette verwendet.



Aus einem RMA-Vorgang heraus können vorhandene Belege je nach Lager- oder Umsatzkennzeichen eines Belegtyps für die verschiedenen Belegaktionen genutzt werden. Auch selbstdefinierte Belege können den Belegaktionen zugeordnet werden.

3 Auswertungen und Historie

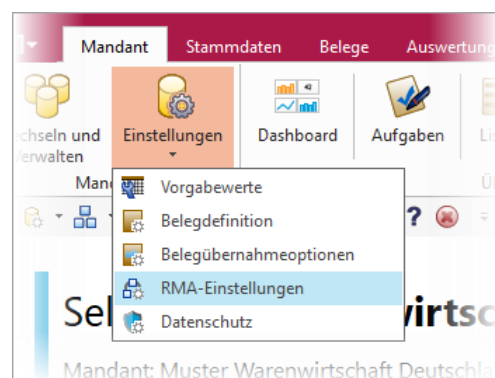
Für die Kundenseite sowie die Lieferantenseite werden jeweils zwei Auswertungen mitgeliefert: *Jahresübersicht monatsweise* und *Artikelübersicht in Zeitraum*. Diese Auswertungen lassen sich nach Artikel, Kunde bzw. Lieferant, Status, Rücksendegrund und auf der Kundenseite auch nach Vorgehen filtern. Der Status bezieht sich jeweils auf die RMA-Positionen.



In den Dialogen Artikel, Kunden und Lieferanten steht mit dem RMA in der Historie ein Eintrag *Kunden-RMA* bzw. *Lieferanten-RMA* zur Verfügung. Darin werden verschiedene Informationen zu RMA-Vorgang, RMA-Positionen oder RMA-Belegen dargestellt.

4 Anpassungs- und Individualisierungsmöglichkeiten

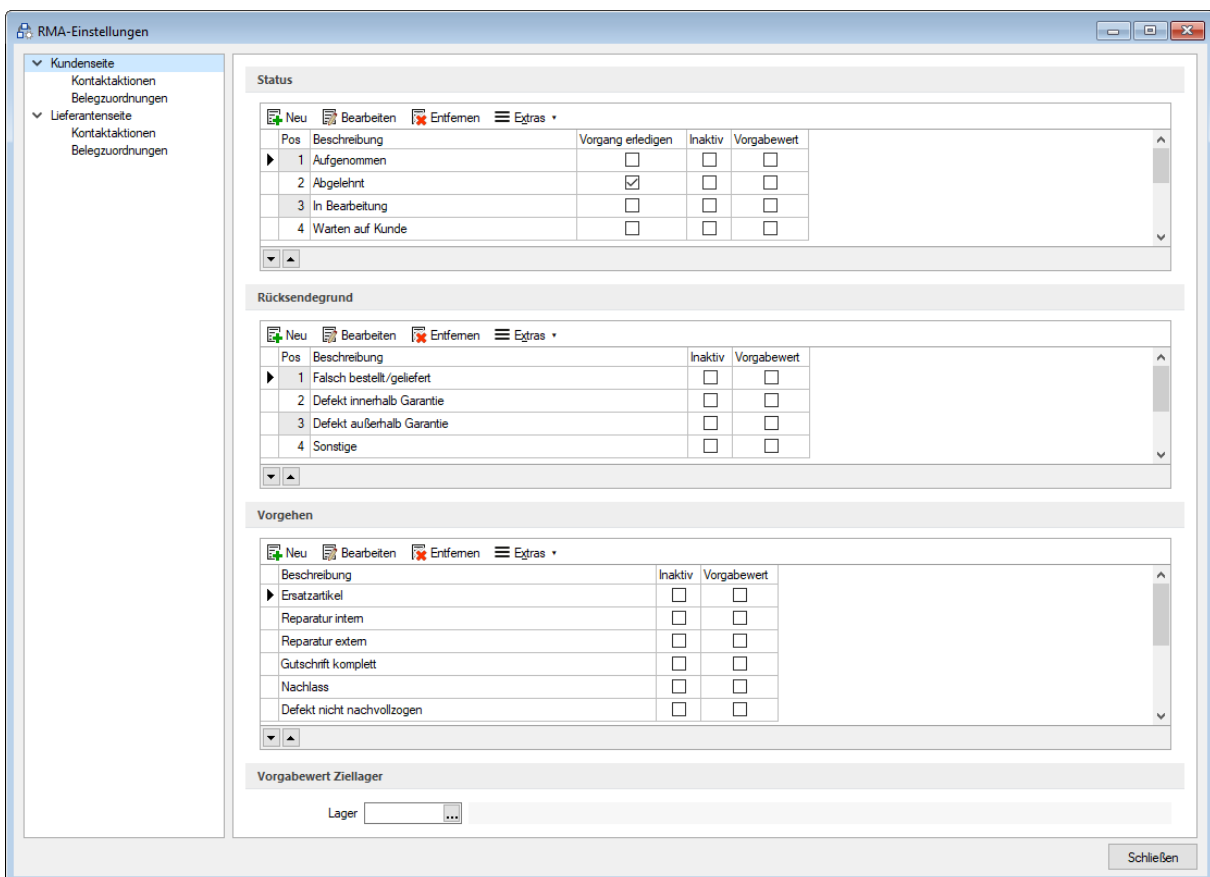
Mit dem SelectLine RMA wird ein beispielhafter Workflow für die Abwicklung von RMA-Vorgängen bereitgestellt. Dieser Workflow ist in den RMA-Einstellungen anpassbar. Dabei wird in den Einstellungen grundlegend zwischen Kundenseite und Lieferantenseite unterschieden. Alle im folgenden aufgeführten Parameter sind einzeln für die beiden Seiten konfigurierbar. Aufgrund der vielfältigen Einstellungsmöglichkeiten werden die RMA-Einstellungen in einem eigenen Dialog verwaltet.



Sollten die gegebenen Felder und Dialoge nicht ausreichend sein, kann die RMA-Verwaltung durch den SelectLine Fachhändler angepasst und erweitert werden.

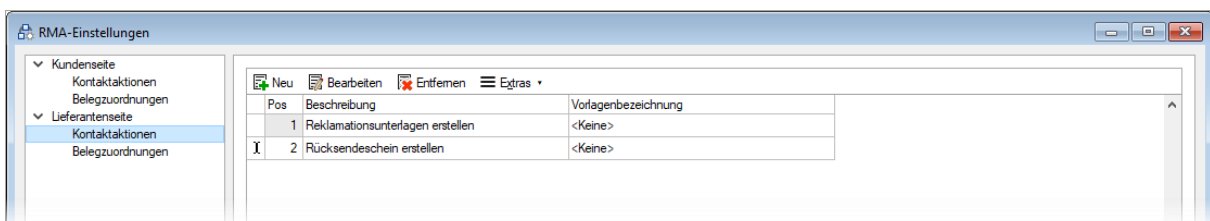
Status, Rücksendegrund, Vorgehen und Ziellager

Hier können beliebig viele Einträge, die im entsprechenden RMA-Vorgang und den RMA-Positionen zur Auswahl stehen sollen, angelegt, bearbeitet und sortiert werden. Für jeden Status kann zusätzlich festgelegt werden, ob er einen RMA-Vorgang oder eine Position als erledigt kennzeichnet und damit eine Warnung beim Bearbeiten verursacht. Einträge, die nicht mehr verwendet werden sollen, können einfach inaktiv gesetzt werden. Wird ein Eintrag nicht mehr benötigt, kann er gelöscht werden, sofern er noch nicht in RMA-Vorgängen verwendet wird. Darüber hinaus kann hier ein Lager vorgegeben werden, welches standardmäßig für RMA-Vorgänge verwendet werden soll.



Kontaktaktionen

Über die Kontaktaktionen können definierte Einträge in der Historie einer RMA-Position erzeugt werden. Über zugeordnete Druckvorlagen können zu einer Aktion Dokumente erstellt werden. Das kann z. B. ein RMA-Begleitschein sein, der die Ware während einer Reparatur kennzeichnet.



Belegzuordnungen

Auf der Kundenseite sind die Belegaktionen in *Eingang*, *Ausgang* und *Extern* unterteilt. Sie können in der Bezeichnung und der Reihenfolge angepasst werden. Der zugeordnete Belegtyp kann ebenfalls individuell bestimmt werden. Dafür stehen für die Tabellen *Eingang* und *Ausgang* alle Belege der Ausgangsseite sowie die manuelle Lagerung zur Auswahl. Für die Tabelle *Extern* können alle Belege der Eingangsseite sowie die manuelle Lagerung gewählt werden. Neben dem Belegtyp können weitere Parameter individualisiert werden. Dazu zählen Belegposition, Preisherkunft, Lageraktion, Auswahldialoge, Kommentarzeile sowie Historieneintrag. Belegaktionen, die nicht verwendet werden sollen, können inaktiv gesetzt werden.

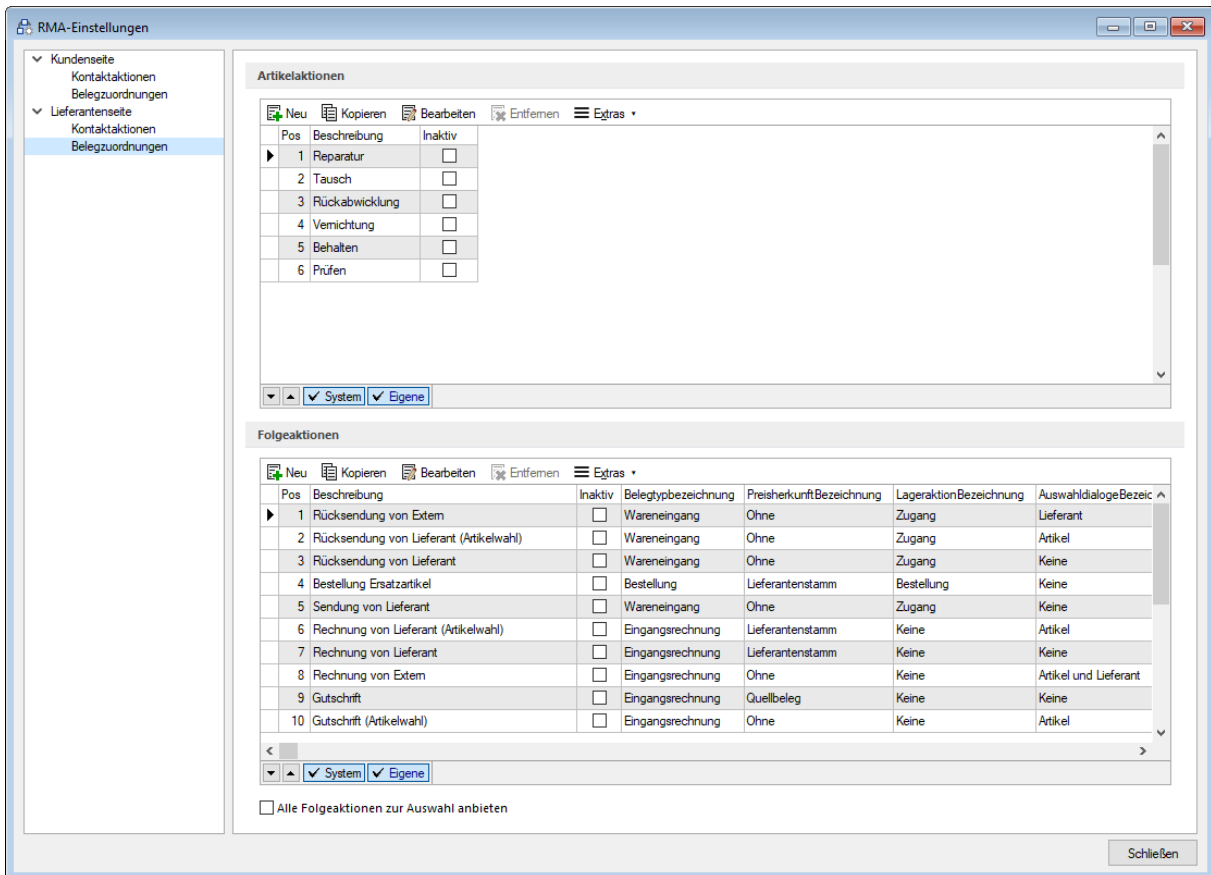
The screenshot shows the 'RMA-Einstellungen' window with a sidebar on the left containing 'Kundenseite' and 'Lieferantenseite' sections. The main area is divided into three sections: 'Eingang', 'Ausgang', and 'Extern', each containing a table of document assignments.

Beschreibung	Belegtypbezeichnung	Belegposition	Preisherkunft	Lageraktion	Auswahldialoge	Inaktiv
► Rücknahme mit Einlagerung	Gutschrift	Postiver Preis	Ohne	Zugang	Keine	<input type="checkbox"/>
Rücknahme mit Einlagerung und Gutschrift	Gutschrift	Postiver Preis	Quellbeleg	Zugang	Keine	<input type="checkbox"/>
Gutschrift/Nachlass	Gutschrift	Postiver Preis	Quellbeleg	Zugang	Keine	<input type="checkbox"/>

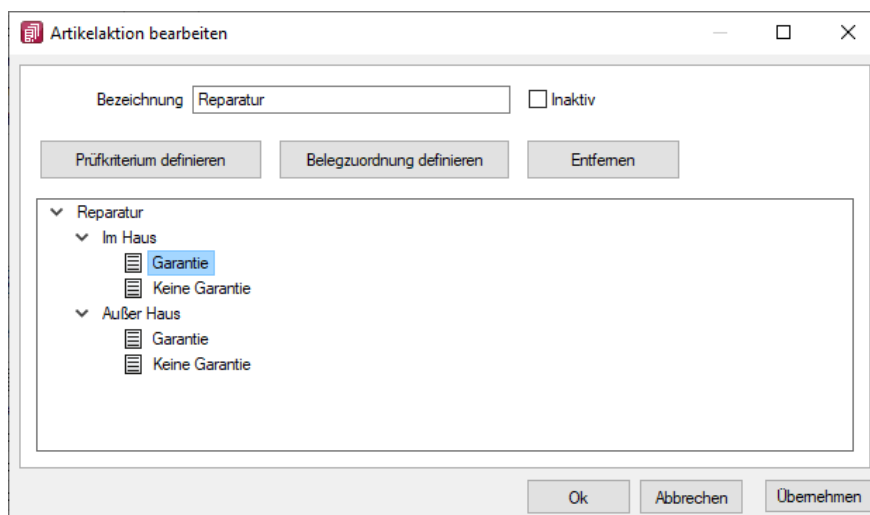
Beschreibung	Belegtypbezeichnung	Belegposition	Preisherkunft	Lageraktion	Auswahldialoge	Inaktiv
► Angebot an Kunde	Angebot Kunde	Postiver Preis	Kundenstamm	Keine	Artikel	<input type="checkbox"/>
Auftrag für Ersatzartikel	Auftrag	Postiver Preis	Kundenstamm	Reservierung	Artikel	<input type="checkbox"/>
Ersatzartikel im Tausch versenden	Lieferschein	Postiver Preis	Ohne	Abgang	Artikel	<input type="checkbox"/>

Beschreibung	Belegtypbezeichnung	Belegposition	Preisherkunft	Lageraktion	Auswahldialoge	Inaktiv
► Rücksendung an Lieferant	Wareneingang	Postiver Preis	Ohne	Abgang	Lieferant	<input type="checkbox"/>
Reparatur an Lieferant	Wareneingang	Postiver Preis	Ohne	Abgang	Lieferant	<input type="checkbox"/>
Rücklieferung von Lieferant	Wareneingang	Postiver Preis	Ohne	Zugang	Lieferant	<input type="checkbox"/>
Bestellung Ersatzartikel	Bestellung	Postiver Preis	Lieferantenstamm	Bestellung	Artikel und Lieferant	<input type="checkbox"/>
Anfrage an Lieferant	Anfrage	Postiver Preis	Lieferantenstamm	Keine	Artikel und Lieferant	<input type="checkbox"/>
Anfrage Kostenvorschlag bei Lieferant	Anfrage	Postiver Preis	Lieferantenstamm	Keine	Lieferant	<input type="checkbox"/>

Auf der Lieferantenseite sind die Belegaktionen in Artikel- und Folgeaktionen unterteilt. Diese sind sequentiell zu verstehen. Über die Artikelaktion wird in ein bestimmtes Szenario mit einer Auswahl relevanter Folgeaktionen geführt.



Um die Spezifik bestimmter Szenarien abzubilden, können für Artikelaktionen sogenannte Prüfkriterien hinterlegt werden, die der Anwender bei Ausführung der Artikelaktionen beantwortet. Dadurch entsteht eine Baumstruktur, die frei konfigurierbar ist.



An jedem Endknoten ist eine Belegzuordnung zu vergeben, die hinsichtlich der Konfigurationsmöglichkeiten denen der Kundenseite gleicht (Belegtyp, Belegposition, Preisherkunft,...). Zusätzlich kann eine Einschränkung relevanter Folgeaktionen vorgenommen werden. Auf diese Weise kann der Anwender verstärkt im Prozess „gelenkt“ werden. Die Konfiguration der Folgeaktionen erfolgt analog zur Kundenseite.