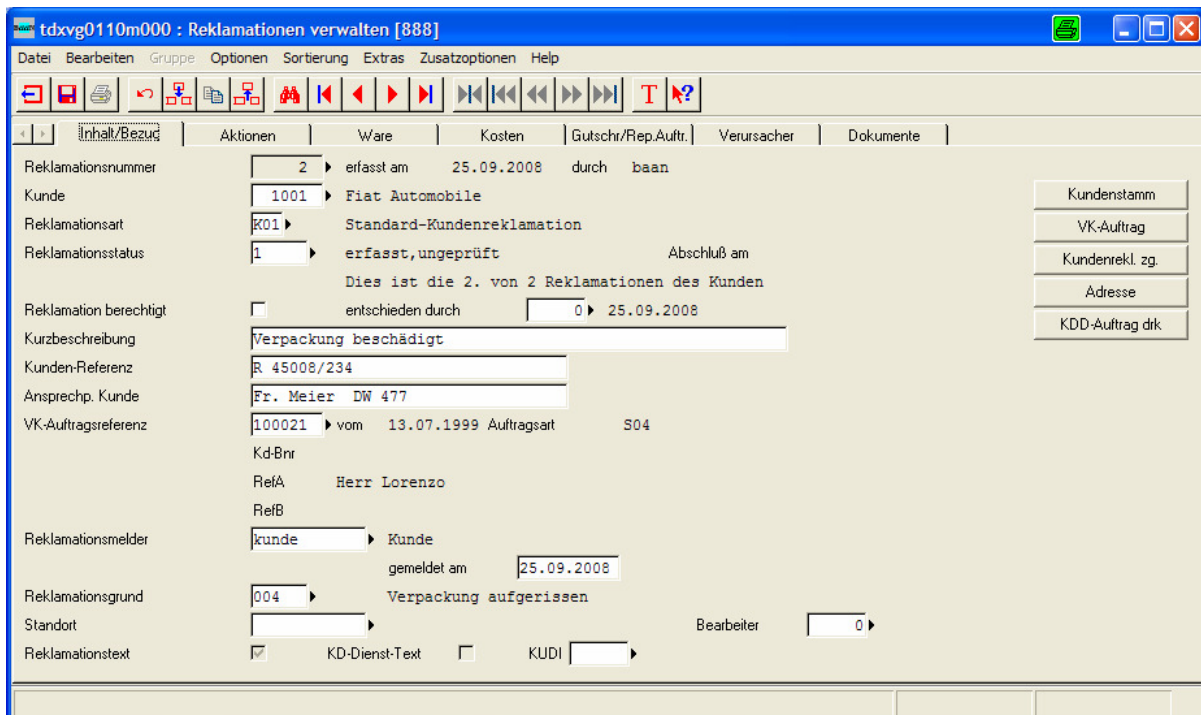


<b>Kurzbeschreibung</b> Stand: 10.03.2003	V113	Reklamations- bearbeitung	<b>Bereich:</b> BaaN-Verkauf (sls)
--	------	------------------------------	---------------------------------------

**Überblick:**

Reklamationen legt man in Baan üblicherweise als VK-Aufträge 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:**


Folgende Stammdaten lassen sich hinterlegen: **Reklamationsgründe, Reklamationsursachen, Reklamations-Verursacher,**

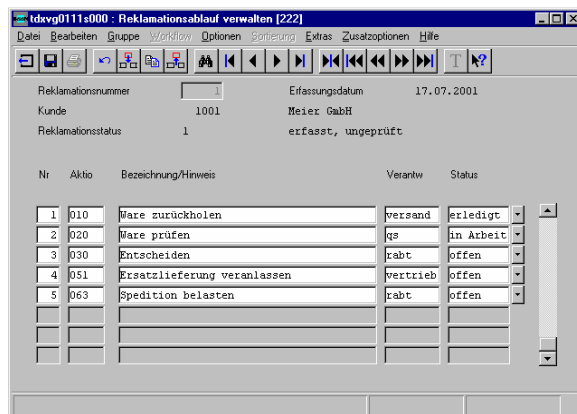
**Reklamationsmelder, Bearbeitungsschritte, Kostenarten, Reklamationsarten, Personen, Abteilungen.**

<b>Kurzbeschreibung</b> Stand: 10.03.2003	V113	Reklamations- bearbeitung	<b>Bereich:</b> BaaN-Verkauf (sls)
--	------	------------------------------	---------------------------------------

**Ablauf:** Jede neue Reklamation wird in der Add-On-Session „**Reklamationen verwalten**“ erfasst. Sie erhält dabei automatisch eine eindeutige **Reklamationsnummer**.

Die Reklamationsverwaltung besteht aus mehreren 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.

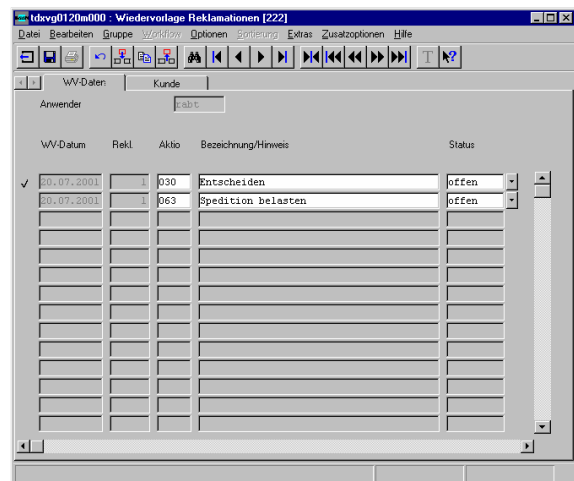
Anschließend kann man festlegen, welche **Bearbeitungsschritte** zur Abwicklung der Reklamation auszuführen sind.



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 installationspezifisch vordefiniert 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 Wiedervorlagdatum bzw. Reklamationsdatum.



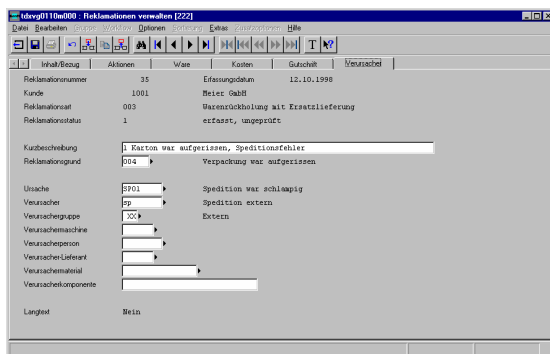
Durch Anklicken kann er sich Details zur Reklamation ansehen. Wenn er den Schritt ausgeführt hat, kann der Anwender dies in der Wiedervorlagemaske bestätigen, dabei

<b>Kurzbeschreibung</b> Stand: 10.03.2003	V113	Reklamations- bearbeitung	<b>Bereich:</b> BaaN-Verkauf (sls)
--	------	------------------------------	---------------------------------------

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.



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 Auswertungszwecken 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.

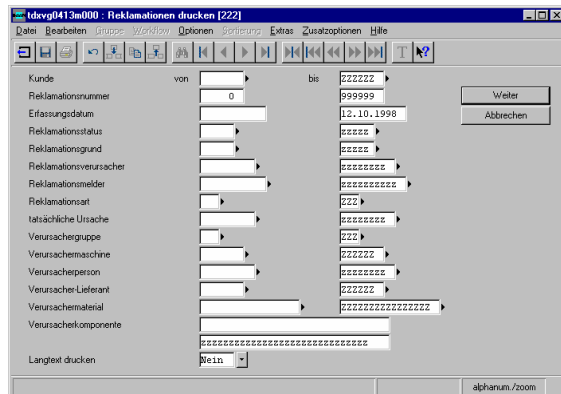
Außerdem kann man dort in die VK-Auftragsverwaltung springen und eine Gutschrift erfassen. Die Gutschriftsnummer wird nach der Rückkehr in der Reklamation gespeichert, so daß letztendlich eine maschinell auswertbare Verknüpfung zwischen Reklamationsnummer, Verkaufsauftrag und Gutschrift entsteht.

### Teilmaske "Dokumente"

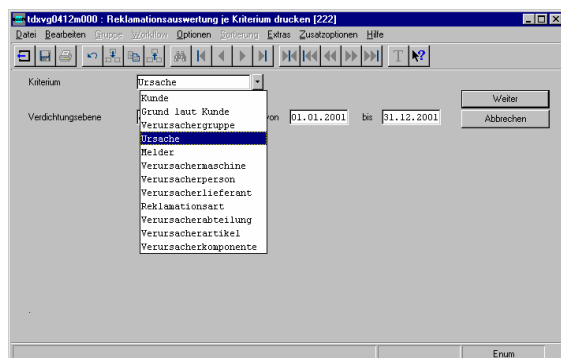
Es ist möglich, auf einem PC-Server ein zentrales Verzeichnis für Dokumente zu einer Reklamation anzulegen. Das Add-On legt dann bei Eröffnung einer Reklamation automatisch ein Unterverzeichnis zu jeder Reklamation an. Alle Dokumente, die später dort hinterlegt werden, werden in der Maske "Dokumente" 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.

<b>Kurzbeschreibung</b> Stand: 10.03.2003	V113	Reklamations- bearbeitung	<b>Bereich:</b> BaaN-Verkauf (sls)
--	------	------------------------------	---------------------------------------

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

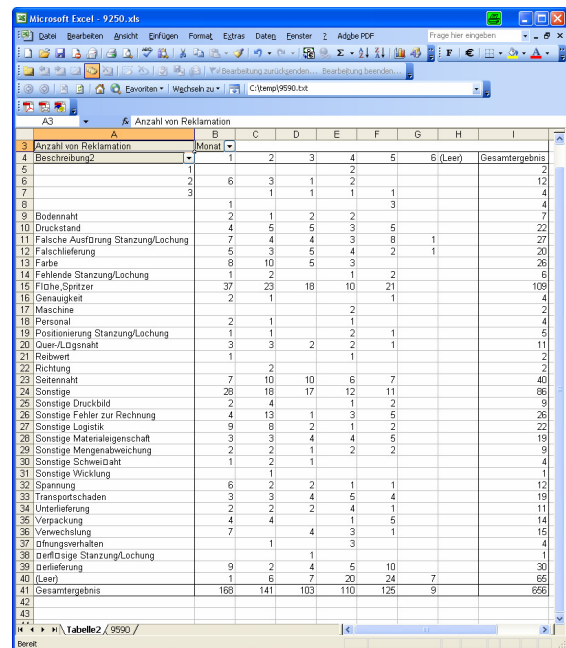


**Folgende Auswertungen stehen standardmäßig zur Verfügung:** Druck von Reklamationslisten zu Kunden, Artikeln, Gründen, Ursachen jeweils wahlweise mit Einzelpositionen oder summarisch mit Ausdruck der Reklamationszahl und der Reklamationskosten, eingeschränkt auf einen Zeitraum mit vorgebbarem Periodenraster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



Weitere Auswerteliste 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.



Anzahl von Reklamation		Monat						Gesamtergebnis
		1	2	3	4	5	6 (Leer)	
4	Beschreibung2							
5		1			2			2
6		2	6	3	1	2		12
7		3	1	1	1	1		4
8		1				3		4
9	Bodenmaß		2	1	2	2		7
10	Druckstand		4	4	5	3	5	22
11	Falsche Ausfrüfung Stanzung/Lochung		7	4	4	3	8	1
12	Falschlieferung		5	3	5	4	2	1
13	Farbe		6	10	5	3		26
14	Fehlende Stanzung/Lochung		1	2		1	2	6
15	Filche-Spritzer		37	23	18	10	21	109
16	Genauigkeit		2	1			1	2
17	Maschine					1		1
18	Personal		2	1			1	4
19	Positionierung Stanzung/Lochung		1	1		2	1	5
20	Quer-/Längsmaß		3	3	2	2	1	11
21	Reibwert		1		1			2
22	Richtung		2					2
23	Seitennäht		7	10	10	6	7	40
24	Sonstige		28	18	17	12	11	86
25	Sonstige Druckbild		2	4		1	2	9
26	Sonstige Fehler zur Rechnung		4	13	1	3	5	26
27	Sonstige Logistik		9	8	2	1	2	22
28	Sonstige Materialeigenschaft		3	3	4	4	5	19
29	Sonstige Mengenabweichung		2	2	1	2	2	9
30	Sonstige Schweißnäht		1	2	1			4
31	Sonstige Wicklung			1				1
32	Spannung		6	2	2	1	1	12
33	Transportschaden		3	3	4	5	4	19
34	Unterlieferung		2	2	2	4	1	11
35	Verpackung		4	4		1	5	14
36	Verwechslung		7		4	3	1	15
37	Ölungsverhalten			1		3		4
38	Ölverfärbung Stanzung/Lochung				1			1
39	Örtefrüfung		9	2	4	5	10	30
40	(Leer)		1	6	7	20	24	7
41	Gesamtergebnis		188	141	103	110	126	9
42								666

