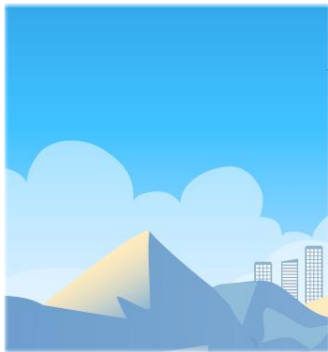


SelectLine RMA-Verwaltung



SelectLine[®]
SOFTWARE

SelectLine RMA-Verwaltung

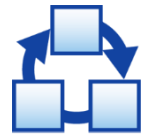
Inhaltsverzeichnis

1 Die SelectLine RMA-Verwaltung	2
2 Funktionsweise des SelectLine RMA-Moduls	2
3 Belege im RMA-Modul	5
4 Auswertungen und Historie	5
5 Anpassungs- und Individualisierungsmöglichkeiten	6

SelectLine RMA-Verwaltung

1 Die SelectLine RMA-Verwaltung

Mit der Rücksendeverwaltung der Warenwirtschaft kann defekte oder falsche Ware strukturiert zurückgeführt werden. Das Ziel ist eine schnelle und problemlose Zuordnung und Verarbeitung von Retouren sowie eine genaue Dokumentation aller Stationen eines zurückgesandten Artikels.



2 Funktionsweise des SelectLine RMA-Moduls

Mit Lizenzierung des RMA-Moduls steht ein eigenständiger Dialog zur Verfügung, in dem die RMA-Vorgänge angelegt und bearbeitet werden können.

RMA-Vorgänge

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

Übersicht
[210007] Bohr- und Meißelham
[500010] Notstromaggregat
[210011] Schlagbohrmaschine
Text
Journal
Archiv

Anrede: Firma
Vorname:
Name:
Firma: Fuchs GbR
Zusatz1:
Zusatz2:
Zusatz3:
Straße: Gartenstraße 9
Land-PLZ-Ort: DE ... 39175 Biederitz
Kontaktadresse:
Status: Offen
Daten aus Beleg importieren...
< 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 Datumsfeldj>

SelectLine RMA-Verwaltung

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

The screenshot shows the 'RMA-Vorgänge' window. The header includes 'RMA-Nummer: RMA010', 'Datum: 25.03.2020', and 'Kunde: 10011 Fuchs GbR'. Below this, there is a section for 'Anrede' (Firma) and 'Firma' (Fuchs GbR). The address details include 'Straße: Gartenstraße 9', 'Land-PLZ-Ort: DE 39175 Biedertitz', and 'Status: Offen'. A 'Kontaktadresse' field is also present with a dropdown menu set to 'Aufgenommen'.

Artikel, die in einem 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.

Position	Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Menge	Mengeneinheit	Status	Rücksendegrund
1	210007	Bohr- und Meißelham	1,00	Stück	Aufgenommen	Sonstige
2	500010	Notstromaggregat	1,00	Stück	Aufgenommen	Defekt außerhalb Garantie
3	210011	Schlagbohrmaschine	2,00	Stück	Aufgenommen	Defekt innerhalb Garantie

Buttons: Artikel manuell hinzufügen... Artikel entfernen

Für die Bearbeitung des 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.

SelectLine RMA-Verwaltung

Aktionen für alle Positionen

Aktionen: RMA-Unterlagen versenden

Eingang: Rücknahme mit Einlagerung

Ausgang: Ersatzartikel im Tausch versenden

Extern: Reparatur an Lieferant

9 Sätze | sortiert: angelegt 25.03.2020 14:02:51, 2 | bearbeitet 25.03.2020 14:20:07, 2 | <Alle Datumsfeld|

Für jeden Artikel, der in einem 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.

RMA-Vorgänge

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

Übersicht: [210007] Bohr- und Meißelham, [500010] Notstromaggregat, [210011] Schlagbohrmaschine

Text, Journal, Archiv

Position

Position	Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Menge	Mengeneinheit	Status	Rücksendegrund
2	500010	Notstromaggregat	1,00	Stück	In Bearbeitung	Defekt außerhalb Garantie

Position Details:

Status: In Bearbeitung | Lieferdatum: 25.03.2020

Rücksendegrund: Defekt außerhalb Garantie

Vorgehen: Reparatur extern

Beschreibung: Sicherung defekt

Ziellager: 100 | Hauptlager

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.

Aktionen und Historie

Aktionen: < Bitte auswählen >

Eingang: < Bitte auswählen >

Ausgang: < Bitte auswählen >

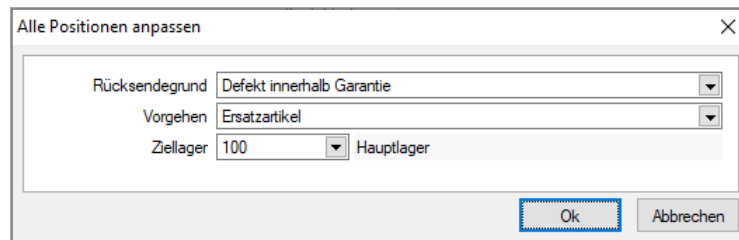
Extern: < Bitte auswählen >

Angelegt Am	Beschreibung	Angelegt Von
25.03.2020 16:56:55	Beleg Lieferschein LS485 Position 1 angelegt	2
25.03.2020 16:56:42	Beleg Wareneingang WE278 Position 1 angelegt	2
25.03.2020 16:54:29	Beleg Gutschrift GU009 Position 1 angelegt	2
25.03.2020 16:53:59	RMA-Unterlagen versenden	2

9 Sätze | sortiert: angelegt 25.03.2020 14:02:51, 2 | bearbeitet 25.03.2020 16:28:47, 2 | <Alle Datumsfeld|

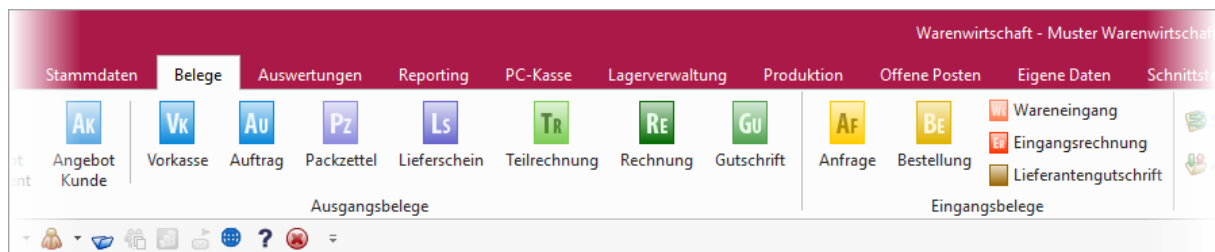
SelectLine RMA-Verwaltung

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



3 Belege im RMA-Modul

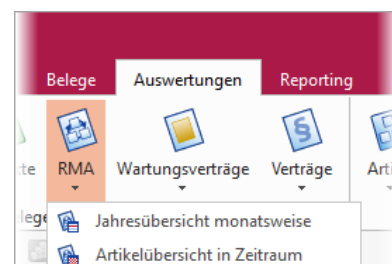
Im SelectLine RMA-Modul werden die Belege der in der Warenwirtschaft vorliegenden Belegkette verwendet.



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.

4 Auswertungen und Historie

Es werden zwei Auswertungen mitgeliefert: *Jahresübersicht monatsweise* und *Artikelübersicht in Zeitraum*. Diese Auswertungen lassen sich nach Artikel, Kunde, Status, Rücksendegrund und Vorgehen filtern. Der Status bezieht sich jeweils auf die RMA-Positionen.



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

SelectLine RMA-Verwaltung

5 Anpassungs- und Individualisierungsmöglichkeiten

Mit der Lizenzierung des SelectLine RMA-Moduls wird ein beispielhafter Workflow für die Abwicklung von RMA-Vorgängen bereitgestellt. Dieser Workflow ist in den Mandanteneinstellungen anpassbar. Sollten die gegebenen Felder und Dialoge nicht ausreichend sein, kann die RMA-Verwaltung durch den SelectLine Fachhändler angepasst und erweitert werden.

Status, Rücksendegrund und Vorgehen

Hier können beliebig viele Einträge, die im 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.

The screenshot shows the 'Mandant' settings for 'WAWI' in 'Deutschland'. The interface is divided into three main sections: 'Status', 'Rücksendegrund', and 'Vorgehen'. Each section contains a table with columns for 'Beschreibung', 'Vorgang erledigen', 'Inaktiv', and 'Vorgabewert'. The 'Status' table has 6 rows, 'Rücksendegrund' has 5 rows, and 'Vorgehen' has 6 rows. The 'Rücksendegrund' table has columns for 'Beschreibung', 'Inaktiv', and 'Vorgabewert'. The 'Vorgehen' table has columns for 'Beschreibung', 'Inaktiv', and 'Vorgabewert'. The 'Status' table has a 'Vorgang erledigen' column. The 'Rücksendegrund' table has an 'Inaktiv' column. The 'Vorgehen' table has an 'Inaktiv' column. The 'Status' table has a 'Vorgabewert' column. The 'Rücksendegrund' table has a 'Vorgabewert' column. The 'Vorgehen' table has a 'Vorgabewert' column. The 'Status' table has a 'Vorgang erledigen' column. The 'Rücksendegrund' table has an 'Inaktiv' column. The 'Vorgehen' table has an 'Inaktiv' column. The 'Status' table has a 'Vorgabewert' column. The 'Rücksendegrund' table has a 'Vorgabewert' column. The 'Vorgehen' table has a 'Vorgabewert' column. The 'Status' table has a 'Vorgang erledigen' column. The 'Rücksendegrund' table has an 'Inaktiv' column. The 'Vorgehen' table has an 'Inaktiv' column. The 'Status' table has a 'Vorgabewert' column. The 'Rücksendegrund' table has a 'Vorgabewert' column. The 'Vorgehen' table has a 'Vorgabewert' column.

Beschreibung	Vorgang erledigen	Inaktiv	Vorgabewert
Aufgenommen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abgelehnt	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In Bearbeitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Warten auf Kunde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Warten auf Zahlung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abgeschlossen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Beschreibung	Inaktiv	Vorgabewert
Falsch bestellt/geliefert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Defekt innerhalb Garantie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Defekt außerhalb Garantie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Beschreibung	Inaktiv	Vorgabewert
Ersatzartikel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reparatur intern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reparatur extern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gutschrift komplett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nachlass	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Defekt nicht nachvollzogen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SelectLine RMA-Verwaltung

Vorgabewert Ziellager

Hier kann ein Lager vorgegeben werden, welches standardmäßig für RMA-Vorgänge verwendet werden soll.

Nachlass	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Defekt nicht nachvollzogen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vorgabewert Ziellager

Lager 310 ... RMA-Lager

Ok Abbrechen Übernehmen

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.

Mandant WAWI Deutschland

Kontakte

Beschreibung	Druckvorlagenbezeichnung
RMA-Unterlagen versenden	<Keine>
Garantie/Gewährleistungsanspruch besteht	<Keine>
Fehler nachvollzogen	<Keine>

Neu Bearbeiten Entfernen Extras

Belegzuordnungen

Die Belegaktionen unter *Eingang*, *Ausgang* und *Extern* können in der Bezeichnung und der Reihenfolge angepasst werden. Der zugeordnete Belegtyp kann ebenfalls individuell bestimmt werden. Dafür stehen alle Belege zur Auswahl, die bestimmten Kriterien entsprechen (betreffend Lager- und Umsatzkennzeichen). Die Kommentarzeilen, die beim Erstellen eines Beleges aus der RMA-Verwaltung heraus erstellt werden, können ebenfalls individualisiert werden. Belegaktionen, die nicht verwendet werden sollen, können inaktiv gesetzt werden.

SelectLine RMA-Verwaltung

Mandant | WAWI | Deutschland

Adresse
 > Belege
 Verkaufträge
 Fertigungsaufträge
 PC-Kasse
 Artikel
 Lager
 > RMA
 Aktionen
 Belegzuordnungen
 Fibuexport
 OP-Einstellungen
 > Zahlungsverkehr
 > Mahnungen
 Waagenanbindung
 Adressverwaltung
 Freie Felder
 Listeneinstellungen
 Regionaleinstellungen
 Verwaltung Toolbox-Editor
 > E-Mail
 CRM
 > Archiv

Eingang

Pos	Beschreibung	Inaktiv	Belegtyp	Kommentarzeile
▶ 1	Rücknahme mit Einlagerung	<input type="checkbox"/>	Gutschrift	"Aus RMA-Vorgang " + {RMA-Nummer} + " Rücknahme mi
2	Rücknahme mit Einlagerung und Gutschrift	<input type="checkbox"/>	Gutschrift	"Aus RMA-Vorgang " + {RMA-Nummer} + " Rücknahme mi
3	Gutschrift/Nachlass	<input type="checkbox"/>	Gutschrift	"Aus RMA-Vorgang " + {RMA-Nummer} + " Gutschrift/Nac

Ausgang

Pos	Beschreibung	Inaktiv	Belegtyp	Kommentarzeile
▶ 1	Angebot an Kunde	<input checked="" type="checkbox"/>	Angebot Kunde	"Aus RMA-Vorgang " + {RMA-Nummer} + " Angebot an Ku
2	Auftrag für Ersatzartikel	<input type="checkbox"/>	Auftrag	"Aus RMA-Vorgang " + {RMA-Nummer} + " Auftrag für Erse
3	Ersatzartikel im Tausch versenden	<input type="checkbox"/>	Lieferschein	"Aus RMA-Vorgang " + {RMA-Nummer} + " Ersatzartikel im
4	Rechnung für Ware	<input type="checkbox"/>	Rechnung	"Aus RMA-Vorgang " + {RMA-Nummer} + " Rechnung für
5	Rechnung für Dienstleistung	<input type="checkbox"/>	Rechnung	"Aus RMA-Vorgang " + {RMA-Nummer} + " Rechnung für l
6	Rücksendung an Kunden	<input type="checkbox"/>	Lieferschein	"Aus RMA-Vorgang " + {RMA-Nummer} + " Rücksendung
7	Manuelle Auslagerung / Vernichtung	<input type="checkbox"/>	Manuelle Lagerung	"Aus RMA-Vorgang " + {RMA-Nummer} + " Manuelle Ausla

Extern

Pos	Beschreibung	Inaktiv	Belegtyp	Kommentarzeile
▶ 1	Rücksendung an Lieferant	<input type="checkbox"/>	Wareneingang	"Aus RMA-Vorgang " + {RMA-Nummer} + " Rücksendung
2	Reparatur an Lieferant	<input type="checkbox"/>	Wareneingang	"Aus RMA-Vorgang " + {RMA-Nummer} + " Reparatur an L
3	Rücklieferung von Lieferant	<input type="checkbox"/>	Wareneingang	"Aus RMA-Vorgang " + {RMA-Nummer} + " Rücklieferung
4	Bestellung Ersatzartikel	<input type="checkbox"/>	Bestellung	"Aus RMA-Vorgang " + {RMA-Nummer} + " Bestellung Erse
5	Anfrage an Lieferant	<input type="checkbox"/>	Anfrage	"Aus RMA-Vorgang " + {RMA-Nummer} + " Anfrage an Lief
6	Anfrage Kostenvorschlag bei Lieferant	<input type="checkbox"/>	Anfrage	"Aus RMA-Vorgang " + {RMA-Nummer} + " Anfrage Koster

Ok Abbrechen Übernehmen