



# BUSINESS FLOW ADVANCED 1

Departement Toegepaste Informatica

Isabelle Godfrind  
[isabelle.godfrind@pxl.be](mailto:isabelle.godfrind@pxl.be)

## Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	2
2. De klantenkaart.....	2
3. Een verkooporder maken, ontvangen en boeken.....	3
4. Een verkoopfactuur maken zonder een order .....	6
5. Verkoopraamcontracten .....	6
6. Retourzendingen en creditnota's.....	7
7. Kortingen bij inkopen .....	8
8. Opdrachten .....	8

## 1. Inleiding

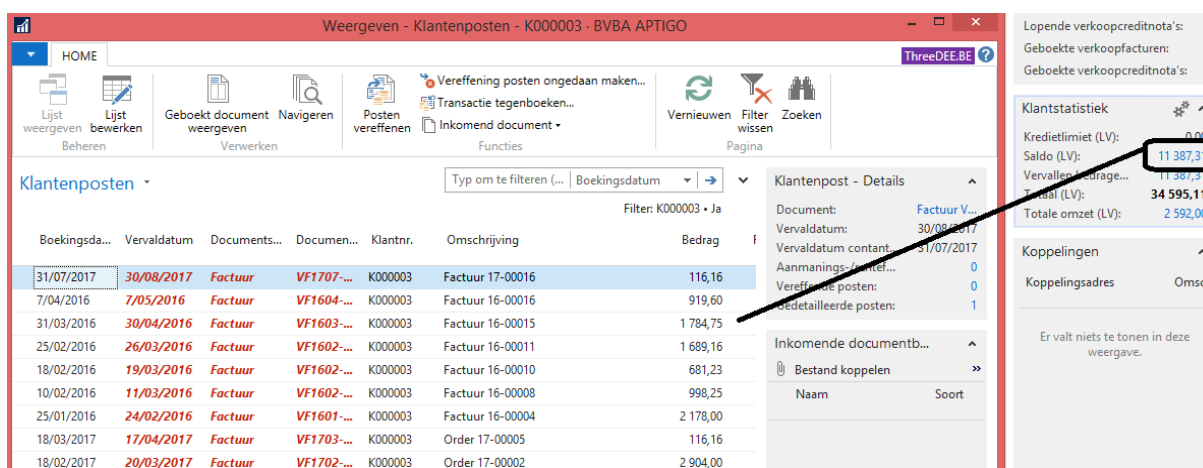
In een ERP-systeem kunnen orders voor klanten aangemaakt worden. Deze orders kunnen omgevormd worden tot facturen, maar verkoopfacturen kunnen ook rechtstreeks aangemaakt worden.

We gaan eerst kijken naar de klantenkaart alvorens de verkopen te boeken.

## 2. De klantenkaart

Je bereikt de klantenkaarten o.a. via AFDELINGEN, VERKOOP & MARKETING, VERKOOP, KLANTEN. Bij het dubbelklikken op een regel verschijnt de klantenkaart met de rubrieken ALGEMEEN, ADRES EN CONTACTPERSOON, CONTACTEN, FACTURERING, BETALINGEN. Voor ons zijn de rubrieken ALGEMEEN en BETALINGEN de belangrijkste.

Zowel bij de rubriek ALGEMEEN als bij de Klantstatistiek (aan de zijkant) vind je de vordering die wij hebben ten opzichte van deze klant (veld SALDO (LV)). Indien je hierop klikt, vind je de facturen terug die tot dit saldo hebben geleid. M.a.w. het geeft het bedrag aan facturen weer die de klant nog niet betaald heeft.



The screenshot displays the 'Weergeven - Klantenposten' window for customer K000003 (BVBA APTIGO). The main table lists invoices with the following data:

Boekingsda...	Vervaldatum	Documents...	Documenten...	Klantnr.	Omschrijving	Bedrag
31/07/2017	30/08/2017	Factuur	VF1707-...	K000003	Factuur 17-00016	116,16
7/04/2016	7/05/2016	Factuur	VF1604-...	K000003	Factuur 16-00016	919,60
31/03/2016	30/04/2016	Factuur	VF1603-...	K000003	Factuur 16-00015	1 784,75
25/02/2016	26/03/2016	Factuur	VF1602-...	K000003	Factuur 16-00011	1 689,16
18/02/2016	19/03/2016	Factuur	VF1602-...	K000003	Factuur 16-00010	681,23
10/02/2016	11/03/2016	Factuur	VF1602-...	K000003	Factuur 16-00008	998,25
25/01/2016	24/02/2016	Factuur	VF1601-...	K000003	Factuur 16-00004	2 178,00
18/03/2017	17/04/2017	Factuur	VF1703-...	K000003	Order 17-00005	116,16
18/02/2017	20/03/2017	Factuur	VF1702-...	K000003	Order 17-00002	2 904,00

The 'Klantstatistiek' panel on the right shows the following values:

- Kredietlimiet (LV): 0,00
- Saldo (LV): 11 387,31 (highlighted in red)
- Vervallen bedrag...: 11 387,31
- Totaal (LV): 34 595,11
- Totale omzet (LV): 2 592,00

Het vastleggen van klantgegevens gebeurt in samenspraak tussen de verkoopafdeling en de financiële afdeling. Behalve commerciële informatie moet bijvoorbeeld de hoogte van de kredietlimiet worden bepaald en vastgelegd. De beoordeling van de kredietwaardigheid is een belangrijke stap in het offerte- en ordertraject. Een niet-kredietwaardige klant moet bij voorkeur niet belevend worden (tenzij tegen contante betaling bij aflevering of bij vooruitbetaling).

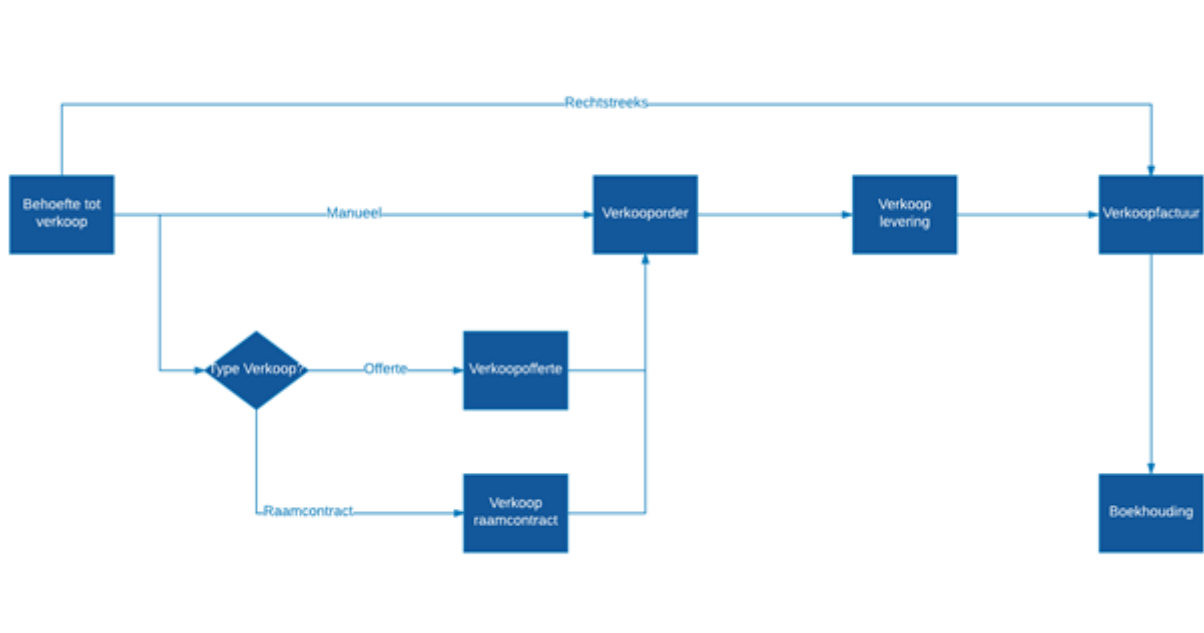
**KREDIETLIMIET (LV):** indien voor deze klant een transactie geboekt wordt, wordt gecontroleerd of het klantsaldo (openstaande facturen) samen met de openstaande bestellingen kleiner is dan deze limiet. Indien dit totaal de kredietlimiet overschrijdt, wordt er een waarschuwing gegeven.

De rubriek BETALINGEN:

- Ga als volgt te werk om betalingscondities aan een klant toe te wijzen: klik op de assistbutton in het veld BETALINGSCONDITIONS. Selecteer de code voor de gewenste betalingscondities en klik vervolgens op OK. Je kunt in deze tabel ook nieuwe condities toevoegen.

In de rubriek FACTURERING bij MEER VELDEN WEERGEVEN moeten een aantal items ingesteld staan om de boekingen mogelijk te maken. Het gaat om BEDRIJFSBOEKINGSGROEP, BTW-BEDRIJFSBOEKINGSGROEP en KLANTBOEKINGSGROEP. Deze moeten standaard ingesteld staan op BINNENLAND. We gaan hier niet dieper op in.

### 3. Een verkooporder maken, ontvangen en boeken



Wanneer een klant een inkoopbehoefte heeft en dus eventueel een bestelling wil plaatsen kan hij vooraf een offerte laten maken. Dat is het geval wanneer er geen openbare notering en geen internetcatalogus beschikbaar zijn. Ook kan het zijn dat de klant speciale wensen heeft of dat er sprake is van een grote partij, waarbij een korting wordt verlangd op de normale verkoopprijs. Als hij akkoord is met de voorgestelde voorwaarden en de prijs, dan kan deze offerte omgevormd worden naar een verkooporder of bestelling. Wanneer de prijzen en de voorwaarden vooraf vastliggen, bijvoorbeeld omdat er vroeger een contract werd opgesteld, dan kan een order worden geboekt zonder dat er een offerte aan voorafging.

Het is ook mogelijk dat de klant reeds een verkoopraamcontract met ons heeft afgesloten en dat daaruit de bestelling voortvloeit. Dit wordt later behandeld in 5. *Verkoopraamcontracten*.

Een offerte aanmaken of invoeren doe je via VERKOOP & MARKETING, ORDERVERWERKING, VERKOOPOFFERTES. Net zoals bij de inkoop bestaat een verkoopofferte uit een aantal sneltabbladen (de horizontale grijze balken) met daaronder gegevens gegroepeerd per soort. In de offertekop (sneltab ALGEMEEN) staan gegevens die op de hele bestelling van toepassing zijn (het bovenste gedeelte van het scherm). Rechts naast de tab ALGEMEEN is een raadpleegmogelijkheid voor bepaalde klantgegevens opgenomen. In de offerteregels kunnen verschillende artikelen in dezelfde offerte worden opgenomen. Rechts naast de offerteregels is een raadpleegmogelijkheid van artikelgegevens weergegeven, zoals de beschikbaarheid. De gegevens worden meteen uit de ERP-database opgehaald.

Elk document krijgt een unieke nummer toegewezen. De toewijzing van de nummerreeksen aan de documenten verbonden aan de verkoop gebeurt bij de verkoopinstellingen. Deze instellingen worden hier niet besproken.

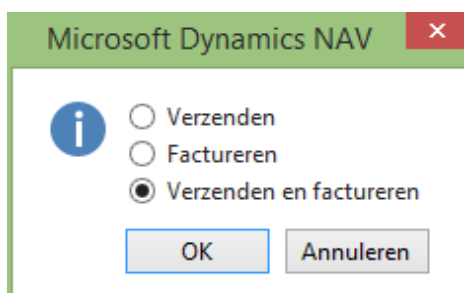
Door de invulling van het vak KLANT worden een deel van de velden reeds ingevuld. Kies in sneltab REGELS in het veld SOORT de optie ARTIKEL. Kies een artikel en vul het aantal artikelen dat besteld wordt in. Je kunt verschillende artikelen op opeenvolgende regels inbrengen.

Door het afgeven van een verkoopofferte aan een klant, heeft de onderneming meestal de verplichting tot levering tegen de geoffreerde condities. Als de klant ingaat op onze offerte en dus de goederen bestelt tegen de overeengekomen prijs, dan kan je deze converteren naar een verkooporder. Dit kan op 2 manieren:

- Indien de verkoopoffertefiche open staat → in het tabblad ACTIES klikken op ORDER MAKEN.
- Indien het overzicht van alle offertes zichtbaar is → in tabblad HOME klikken op OPRDER MAKEN.

Alle offertegegevens worden bij deze conversie overgenomen. Dit voorkomt invoerfouten en onnodig werk. Uiteraard kan ook een order worden geplaatst zonder dat hieraan een offertetraject vooraf gegaan is. Dit doe je via VERKOOP & MARKETING, ORDERVERWERKING, VERKOOPORDERS. Eens het order ingegeven of geconverteerd is, kan het ERP-systeem een orderbevestiging printen die vervolgens aan de afnemer kan worden verstuurd. Dit kan in een aantal gevallen misverstanden tussen de onderneming en de afnemer voorkomen. In toenemende mate kunnen ERP-systemen communiceren met Officeapplicaties. Ook de integratie met een e-mailpakket als Outlook is een veelgebruikte toepassing. In plaats van documenten per post te versturen, kan immers ook e-mail worden gebruikt.

Na de controle van leverbaarheid en kredietwaardigheid wordt de order vrijgegeven voor de uitlevering en facturering. In het magazijn kan in het ERP-systeem worden opgevraagd welke verkooporders (die dag) moeten worden uitgeleverd. Voor de uitgaande zendingen moet er eerst worden gepickt (in het magazijn verzamelen van goederen voor één verzending), waarna de goederen worden verpakt en verzonden naar de afnemer. Wanneer de magazijnmedewerker vervolgens de BOEKEN EN NIEUW knop aanklikt, verschijnt het volgende scherm:



Hier kan gekozen worden om de zending alleen als verzonden te boeken, alleen als gefactureerd te boeken ofwel zowel verzonden als gefactureerd te boeken. In hele kleine bedrijven zal het vaak dezelfde persoon zijn die belast is met alle stappen in het verkoopproces, terwijl bij grotere bedrijven een scheiding wordt gemaakt tussen bijvoorbeeld verkopen en verzenden.

Na de eerste stap registreert NAV een geboekte verzending: de voorraad gaat omlaag. Het ERP-systeem maakt daarmee een financiële boeking (in het grootboek) en zorgt dat ook de logistiek gegevens (opslagplaats, aantal beschikbare artikelen en dergelijke) worden bijgewerkt. In de lijst van de GEBOEKTE VERKOOPVERZENDINGEN staat deze bestelling; in de lijst van de GEBOEKTE VERKOOPFACTUREN is deze factuur nog niet opgenomen. De lijsten vind je terug onder VERKOOP & MARKETING, ARCHIEF. In meer algemene termen kunnen we stellen dat de gebeurtenis van het verzenden van goederen naar een afnemer leidt tot een integratie van verkoop, logistiek en financiën in een ERP-systeem.

Voor je het verkooporder boekt, is het aangewezen een controle te doen. Via de knop TESTRAPPORT ... (tabblad HOME) en VOORBEELD kun je de inhoud bekijken en eventueel nog bijsturen.

Wanneer een verkooporder slechts gedeeltelijk uitgevoerd kan worden, bijvoorbeeld omdat bepaalde artikelen niet in voorraad zijn, kun je een gedeeltelijke verzending registreren:

- Zet in de kolom TE VERZENDEN AANTAL alleen de aantallen die je gaat verzenden en klik op BOEKEN, VERZENDEN, OK.
- In de kolom TE VERZENDEN AANTAL komen daarna de nog niet verzonden aantallen, in de kolom VERZONDEN AANTAL, de reeds verzonden aantallen.

De klant heeft een bepaalde periode ter beschikking om te betalen. Dit wordt de krediettermijn genoemd. Vanaf de factuurdatum tot aan de betaaldatum spreken we van een openstaande post. De vervaldatum is de factuurdatum plus de krediettermijn. Na het passeren van de vervaldatum is er sprake van een vervallen termijn. Anders gezegd: de klant is te laat met betalen.

Als de afnemer zijn vordering niet op tijd betaalt, moeten we actie ondernemen en hem ertoe bewegen om te gaan betalen. Het ERP-systeem kan eenvoudig overzichten genereren van openstaande posten en van vervallen

posten. Ook is meestal de mogelijkheid beschikbaar om herinneringen en aanmaningen aan de slechte betalers te versturen. Uiteindelijk kan de vordering (tegen extra kosten) worden overgedragen aan een incassobedrijf.

Wanneer een klant weigert op tijd te betalen, valt een kredietwaardigheidscontrole bij een volgende order negatief uit. Er wordt in dat geval alleen nog tegen vooruitbetaling of onder rembours (contante betaling meteen bij aflevering) geleverd.

## 4. Een verkoopfactuur maken zonder een order

Het is ook mogelijk om een verkoopfactuur rechtstreeks, zonder een order, in te brengen. Je kiest dan voor VERKOOP & MARKETING, ORDERVERWERKING, VERKOOPFACTUREN. Er worden dan geen goederen verzonden (de klant heeft deze al meegenomen) en de factuur wordt rechtstreeks geboekt.

## 5. Verkoopraamcontracten

Met sommige klanten gaat het bedrijf een langdurige relatie aan en worden afspraken gemaakt over de omvang van de afname in een periode (bijvoorbeeld een jaar). Vaak worden de afspraken in een contract vastgelegd. Een dergelijk contract heet een *raamcontract*. De afspraken die hierin staan, gelden voor alle orders die de betrokken afnemer in dat jaar plaatst. Meestal wordt er een speciale prijs of korting overeengekomen, alsook specifieke leveringsvoorwaarden. Ook komt het voor dat een bedrijf korting achteraf verstrekt, afhankelijk van de totale afname in het voorafgaande jaar. Dat noemen we een omzetbonus.

Wanneer een bedrijf met raamcontracten werkt, is er geen noodzaak om een offertetraject te gebruiken wanneer een order (ook wel afroep genaamd) wordt geplaatst. Het offertetraject gaat dan eenmalig vooraf aan het afsluiten van het raamcontract.

Een raamcontract wordt ook wel afgesloten als een afnemer heeft toegezegd grote hoeveelheden in te kopen die hij binnen een bepaalde periode in verschillende kleinere zendingen geleverd wil hebben. Raamcontracten hebben vaak betrekking op één artikel, met of zonder vooraf bepaalde leveringsdatums. Een verkoopraamcontract kan bijvoorbeeld worden gebruikt wanneer een afnemer een order wil plaatsen van 2.000 eenheden van een artikel waarbij hij de artikelen gedurende de komende maanden met 400 eenheden per week geleverd wil hebben.

Voordat je een verkoopraamcontract kan maken, moet je een kaart instellen voor de klant aan wie je de artikelen verkoopt. Verder moet je voor elk artikel dat je verkoopt een artikelkaart maken.

Een verkoopraamcontract maak je als volgt: VERKOOP & MARKETING, ORDERVERWERKING, VERKOOPRAAMCONTRACTEN.

Je kan een raamcontract in één order omzetten of je maakt er afzonderlijke orders van, afhankelijk van de timing van levering en de manier waarop het raamcontract moet worden gefactureerd.

Via de knop ORDER MAKEN activeer je het om te zetten raamcontract. Je komt terecht bij de verkooporders. Als je slechts een beperkt aantal goederen van het raamcontract wil verzenden, vul je het veld TE VERZENDEN AANTAL op de desbetreffende regel in.

Het raamcontract verdwijnt niet indien alle goederen verzonden en gefactureerd zijn.

## 6. Retourzendingen en creditnota's

Wanneer een verkoop werd gedaan en bij de levering blijkt dat er te veel geleverd werd, dat er goederen beschadigd zijn of dat de verkeerde goederen geleverd werden, dan worden deze goederen terug naar ons teruggestuurd. Men spreekt in dit geval van een retourzending. Voor het te veel aangerekende factuurbedrag maken wij een creditnota op (verkoopretourorders → wordt geboekt en resulteert in een creditnota).

Het is ook mogelijk dat een creditnota opgesteld wordt **zonder** dat er van een retourzending sprake is; bijvoorbeeld wanneer er door een vergissing een te hoog bedrag aangerekend wordt of wanneer de goederen te beschadigd zijn om terug te sturen (verkoopcreditnota's).

Bij verkoop spreekt men van *ingående retouren*, aangezien de goederen terug binnenkomen.

De afwikkeling van retourontvangsten is een lastig proces. Het proces lijkt een beetje op een 'omgekeerd' verkoopproces. We kunnen de volgende fasen onderkennen:

- De klant neemt contact op met de verkoopafdeling en geeft aan dat hij de goederen wil retourneren.
- De verkoopafdeling gaat akkoord en legt dit vast in het ERP-systeem (waardoor het magazijn op de hoogte is van een te verwachten retourontvangst). Er wordt een verkoopretourorder aangemaakt via VERKOOP & MARKETING, ORDERVERWERKING, VERKOOPRETOURORDERS.
- Het magazijn ontvangt de retourzending van de klant en verwerkt deze in het ERP-systeem. Deze vinden we dan terug bij GEBOKTE RETOURONTVANGSTEN.
- De verkoopafdeling boekt de verkoopretourorder waardoor een creditnota wordt gegenereerd en deze wordt verstuurd naar de klant. Deze facturering staat geregistreerd bij de GEBOKTE VERKOOPCREDITNOTA'S.



Net zoals bij de inkoop is het bij de registratie van een verkoopretourorder soms aangewezen om te vertrekken van een document waarop het order betrekking heeft; bijvoorbeeld een reeds geboekte factuur. Selecteer VERKOOPRETOURORDERS in ORDERVERWERKING. Selecteer het orderklantnummer en klik in het tabblad ACTIES op de knop DOCUMENT KOPIËREN. Vul DOCUMENTSOORT (geboekte factuur) en DOCUMENTNR in. Als je op OK klikt, worden in het subformulier onderaan de gegevens van het te kopiëren document ingevuld.

Door te klikken op GEBOEKTE DOCUMENTREGELS OPHALEN VOOR TEGENBOEKING kan je de artikelen ophalen uit reeds bestaande facturen van de betreffende klant. Daar kun je dan nog de nodige wijzigingen aanbrengen.

Het is ook mogelijk dat er *geen goederen teruggestuurd* worden maar dat gewoon een creditnota opgemaakt wordt om een fout of beschadiging of verlies te compenseren. In dit geval wordt er rechtstreeks met creditnota's gewerkt via VERKOOP & MARKETING, ORDERVERWERKING, VERKOOPCREDITNOTA'S.

## 7. Kortingen bij inkopen

Handelskortingen (regelkortingen en factuurkortingen) en financiële kortingen (contantkortingen) kwamen al aan bod bij de inkoop. Dit verloopt heel gelijkaardig bij de verkoop. Maar bij de verkoop kunnen de handelskortingen ook worden ingesteld via klantenprijsgroep en klantenkortingsgroepen. Deze vallen echter niet binnen het bestek van de cursus.

## 8. Opdrachten

Alle goederen worden verstuurd vanuit het magazijn in Hasselt.

1. Een nieuwe potentiële klant Gelko Hasselt (Genkersteenweg 201, 3500 Hasselt) vraagt een offerte aan voor 5 printers MakerGear M3 (eenheidsprijs 2000 euro).

- a) Voeg deze klant toe en doe de nodige instellingen in de rubriek FACTURERING:

- BEDRIJFSBOEKINGSGROEP: BINNENLAND
- BTW-BEDRIJFSBOEKINGSGROEP: BINNENLAND
- KLANTBOEKINGSGROEP: BINNENLAND

Alle klanten moeten standaard betalen binnen 30 dagen.

- b) Breng deze offerte in.
- c) De klant bestelt de 5 printers. Converteer de offerte naar een order.
- d) De printers worden verzonden. Registreer deze verzending.
- e) Ga na of het order geboekt werd bij de geboekte verkoopverzendingen.

- f) Is de voorraad afgenomen?
  - g) De factuur wordt opgemaakt. Doe de boeking.
  - h) Ga na of de factuur werd geregistreerd bij de geboekte verkoopfacturen.
2. We sluiten een verkoopraamcontract af met de klant Hogeschool PXL.
- a) Het raamcontract omvat de verkoop van het volgende pakket: 20 Polymaker PLA Wit (eenheidsprijs 41 euro), 20 Polymaker PLA Zwart (eenheidsprijs 41 euro) en 14 Polymaker PLA Blauw (eenheidsprijs 42 euro). Registreer de gegevens van dit contract.
  - b) De Hogeschool PXL wil dat de helft van de goederen van het bovenstaande raamcontract worden geleverd. Maak een order op basis van het raamcontract. De goederen worden verstuurd vanuit de vestiging Hasselt. Wat staat er in het verkooporder bij TE VERZENDEN AANTAL en bij VERZONDEN AANTAL? En bij het raamcontract?
  - c) Boek de factuur.
  - d) Een maand later wordt gevraagd om de overige goederen te leveren. Deze worden verzonden samen met de factuur. Doe de nodige verrichtingen.
3. Telenet heeft ons gevraagd om een 3D Design te maken. Hieraan werd 4 uur gewerkt. De factuur wordt opgemaakt en geboekt. Boek deze verkoop.
4. We verkopen 10 Polysmooth Snow White (eenheidsprijs 52,5 euro) en 15 PolyFlex Wit (eenheidsprijs 65 euro) aan de klant Telenet.
- a) Stel het verkooporder op.
  - b) In eerste instantie worden enkel de PolyFlex Wit verstuurd vanuit Hasselt. Boek deze verzending.
  - c) Wat staat er in de kolommen TE VERZENDEN AANTAL en VERZONDEN AANTAL?
  - d) Boek daarna de verzending (vanuit Hasselt) van de Polysmooth Snow White.
  - e) Wat staat er nu in de kolommen TE VERZENDEN AANTAL en VERZONDEN AANTAL?
  - f) Boek het factureren van het volledige verkooporder.
  - g) De klant belt ons op om te melden dat één van de verpakkingen van de Polysmooth Snow White beschadigd is. We vragen aan de klant om het artikel terug te sturen. Registreer een verkoopretourorder door uit de oorspronkelijke factuur de geboekte documentregels op te halen voor tegenboeking.
  - h) Ga na of de voorraad werd aangepast.
  - i) Onze magazijnier ontvangt het artikel met de beschadigde verpakking. Registreer deze ontvangst.
  - j) Ga na of de voorraad werd aangepast.
  - k) De creditnota wordt opgesteld en verstuurd naar de klant. Registreer deze verrichting.

5. De klant Gelko bestelt 3 printers MakerGear M3.
  - a) Boek een order en daarna de verzending en factuur van de 3 printers (eenheidsprijs 2.000 euro).
  - b) De klant contacteert ons om te melden dat één van de printers zwaar beschadigd is. We beslissen dat de klant de printer niet moet terugsturen. We maken een creditnota op voor deze printer. Kopieer daarvoor de inhoud van de reeds geboekte verkoopfactuur.
  - c) Boek deze verrichting (factureren).
  - d) Ga na of de voorraad werd aangepast.