

# LeBit Reklamationsmanagement

## Preise

<b>Name</b>	<b>Name ENG - AppSource</b>	<b>bis 5</b>	<b>bis 10</b>	<b>bis 20</b>	<b>bis 50</b>	<b>bis 100</b>	<b>Über 100</b>
LeBit Reklamationsmanagement	LeBit Complaints	60	80	120	140	160	200

## Übersicht

## Zweck

Um die kaufmännischen Funktionen von Business Central um eine bessere interne Verwaltung zu erweitern, wurden die Reklamationsvorgänge erschaffen. Diese bilden eine Grundlage aus Mehrinformationen, welche dann für innerbetriebliche Workflows genutzt werden können. Außerdem wurden erste Schritte getätigt, um 8D Reporting abzubilden.

# Notwendige Einrichtung:

## LeBit Reklamation Einrichtung

In der Einrichtung wird eingestellt, welche Nummernserie benutzt wird.

Suchen + Neu Liste bearbeiten Löschen					
	Code ↑	Beschreibung	Standardlagerortcode	Ohne Lagerb...	Verantwortlicher Benutzer
→	BESCHÄDIGT	Transportschaden		<input type="checkbox"/>	
	EK-REP	Gekauften Artikel reparieren		<input type="checkbox"/>	
	FALSCH	Fehllieferung		<input type="checkbox"/>	
	FEHLERHAFT	Artikel fehlerhaft	SPERR	<input type="checkbox"/>	
	KEINBEDARF	Kein aktueller Bedarf		<input type="checkbox"/>	
	NEU	Neu	BLAU	<input type="checkbox"/>	
	TEST	Test Grund	SPERR	<input checked="" type="checkbox"/>	
	VK-REP	Verkauften Artikel reparieren		<input checked="" type="checkbox"/>	

Abbildung 1: LeBit Reklamation Einrichtung -> Nummerierung

Es wird empfohlen, eine neue Nummernserie für die Reklamations-App anzulegen, damit diese einen eigenen nachverfolgbaren Nummernkreis haben.

## Stammdaten zur "Bewertung"

Um Stammdaten für die Bewertung zu pflegen, befinden sich im Menüband der "LeBit Reklamation Einrichtung" unter "Zugehörig" fünf Buttons zum Verwalten der entsprechenden Daten.

Reklamationszeilen
Verwalten
Funktionen

Neue Zeile
Zeile löschen
Belegzeilenverfolgung

Abbildung 2: Bewertungs-Stammdaten

Die hier eingetragenen Daten können dann auf dem Reklamationsvorgang genutzt werden, um im Register "Bewertung" mehr Aussage über die Reklamation bringen zu können.

Dabei empfehlen wir folgende Nutzung der Parameter:

Bewertung:

Hierbei handelt es sich um die Bewertung des entstandenen Schadens, beispielsweise durch Beschreibung der Höhe des Schadens. Die Höhe des Schadens kann beispielsweise in leicht, mittel oder schwer unterteilt werden.

Ort:

Hierbei handelt es sich um den Ort an welchem das Problem, die Beschädigung entstanden ist. Um nicht immer wieder neue Codes anlegen zu müssen sollten diese hier allgemein gehalten werden, Formulierungsmöglichkeiten sind beispielsweise Verladung, Transport, Abladen oder Im Lager.

Vorbeugend:

Hier können Maßnahmen genannt werden, welche vorbeugend getätigt wurden, um den Schaden zu verhindern, wie zum Beispiel LuPo, Fest verbaut oder Kantenschutz.

Entscheidung:

Hier können Werte eingerichtet werden, welche eine Entscheidung beschreiben, um das Problem zukünftig vorzubeugen.

Verursacher:

Hier kann eingerichtet werden, wer für den Schaden verantwortlich ist, zum Beispiel der Versand, intern oder extern.

## Reklamationsgründe

**Erstelle Gutschrift/Reklamation** ↗ ✕

Belegart .....

Reklamation ▼

Neuer Beleg .....

☒

An Beleg anfügen .....

Buchungsdatum .....

25.01.2024

OK

Abbrechen

Abbildung 3: Reklamationsgründe Übersicht

Über die Suche zu finden sind die "Reklamationsgründe". Auf der Seite sind die Reklamationsgründe zu benennen, die bei der Reklamation verwendbar sind.

## Reklamationsgründe - Felder

<b>Feldname</b>	<b>Funktion</b>	<b>Bemerkung</b>
Code	Hier wird der Code eingefügt, unter dem der Reklamationsgrund in der Reklamation angezeigt wird.	
Beschreibung	Bei der Beschreibung kann der Reklamationsgrund näher beschrieben werden.	
Standardlagerortcode	Bestimmung eines Lagers, der als Standardlager für diesen Reklamationsgrund gilt. Ein Lager kann für mehrere Gründe das Standardlager sein.	Wird in den Reklamationsvorgängen automatisch ausgefüllt.
Ohne Lagerbewertung	Bestimmt, ob die reklamierten Artikel den Lagerwert erhöhen.	
Verantwortlicher Benutzer	Wahl eines Benutzers, der für den Reklamationsgrund als Standardverantwortlicher bestimmt wird. Ein Benutzer kann für viele Gründe der Verantwortliche sein.	Wird in den Reklamationsvorgängen automatisch ausgefüllt.

# Funktionsbeschreibung:

## Reklamationsvorgänge

Die über die Suche zu findenden "Reklamationsvorgänge" bilden die Hauptfunktion der App "LeBit Reklamationen" indem Sie eine Übersicht über alle gestarteten Reklamationsvorgänge bietet (Standard-Reklamationen ausgeschlossen).

Abbildung 4: Reklamationsvorgänge

Da die Erweiterung alle Standard-Reklamationsfälle und weitere Benötigte, auf einer Seite abdeckt, sind manche Funktionen so benannt, dass sie alle Fälle abdecken. Außerdem werden einige Felder nicht in allen Prozessen benötigt, sodass diese entsprechen aktiviert oder deaktiviert sind.

Auf der sich dahinter befindenden Reklamationskarte können dann alle wichtigen Informationen für die Reklamation eingetragen werden.

Reklamationskosten | Verwalten | Funktionen

Erstelle Gutschrift/Reklamation

Art	Nr.	Beschreibung	Lagerort	Menge	Einheit	VK-Preis	Zeilenbetrag	Belegart	Belegnr.
→ Artikel	1000	Tourenrad	SPERR	3.00	STÜCK	4.000,00	12.000,00	Gutschrift	1017

Abbildung 5: Reklamationskarte

## Reklamationskarte - Felder

Feldname	Funktion	Bemerkung
Register Allgemein		
Nr.	Nummernserie der Reklamation	Automatisch gefüllt
Beschreibung	Sprechende Beschreibung der Rekla für einfachere Auswahl aus der Übersicht.	
Reklamationsart	Verkauf - Einkauf - Umlagerung	An dieser Stelle kann eingestellt werden, um welche Art von Reklamation es sich handelt und welche Folgebelege erstellt werden.
Referenznr.	Look-Up entsprechend "Reklamationsart".	- Zugehöriger Kreditor/Debitor bei Ver- und Einkauf.

<b>Feldname</b>	<b>Funktion</b>	<b>Bemerkung</b>
		- Bei Umlagerung wird hier ein Lagerort ausgewählt.
Lief. an	Look-Up zu den "Referenznr." Adressen Kreditor/Debitor und Lager von geb. Umlagerungs-Ausgänge.	- Muss, bei Ver- und Einkauf, nur gesetzt werden, falls die "Lief. An" Adresse von primären Stammdaten abweicht. - Muss bei Umlagerung immer gesetzt werden.
Status	Zur Statusmeldung von Reklamationen	Aktuell nur manuell eingestellt, kann zur Filterung genutzt werden.
Kontaktnummer	Look-Up auf Kontakte am Debitor/Kreditor	- Zur Weitergabe an Folgebelege. - Bei Umlagerung ist das Feld nicht beschreibbar.
Kontakt	Automatisch gefüllt durch "Name" von "Kontaktnummer"	
Externe Belegnummer	Referenz zur externen Belegnummer	
Datum Externe Belegnummer	Datum des Belegs aus "Externe Belegnummer"	
Muster/Dokumente	Angehängt - Angefragt - nicht verfügbar	Status zu externen Dokumenten, oder Muster der Reklamation
Reklamationsgrund	Look-Up Reklamationsgründe	Hier kann der Grund für die Reklamation angegeben werden.
Reklamationsursache	Automatisch gefüllt durch "Beschreibung" von Reklamationsgrund.	
Reklamationslagerort	Automatisch gefüllt durch "Standardlagerortcode" von Reklamationsgrund.	Bestimmt den Lagerort bei den Reklamationszeilen. Wird automatisch ausgefüllt, wenn der Reklamationsgrund ein "Standardlagerortcode" hat. Wird der Reklamationsgrund verändert,

Feldname	Funktion	Bemerkung
		wird in einer Abfrage gefragt, ob der Lagerort in den Reklamationszeilen auch verändert werden soll.
Verantwortlich	Look-Up auf "Benutzer Einrichtung".	Hier kann ein verantwortlicher Benutzer eingetragen werden. Wenn ein Verantwortlicher für einen Reklamationsgrund gewählt wurde, füllt es sich automatisch aus, lässt sich aber wieder ändern.
Erstellt von	Automatisch mit ID des Erstellers gefüllt.	
Erstellt am	Automatisch gefüllt mit Erstellungsdatum und Uhrzeit.	
Betrag Zeilen	Addition aller Felder "Betrag" in "Reklamationszeilen".	
Betrag Kosten	Addition aller Felder "Zeilenbetrag" in "Reklamationskosten".	
Betrag Gesamt	Addiert die Summen von "Betrag Zeilen" und "Betrag Kosten".	
Gehört zu Reklamationsvorgang	Wird automatisch ausgefüllt, wenn bei einer Verkaufsreklamation über "Aktionen" die Funktion "Erstelle Einkaufsreklamationsvorgang" genutzt wird.	Wenn im Register "Zusätzliche Informationen" der "Zustellercode" und die "Kreditorennr" ausgefüllt ist, wird Referenznr., Kontaktnr. und Kontakt automatisch ausgefüllt.
<b>Register Bewertung</b>		
Bewertung	Look-Up auf App eigene Tabelle gefüllt in der Einrichtung.	Bewertungsmaß für die Schwere der Beschädigung.
Ort des Verschuldens	Look-Up auf App eigene Tabelle gefüllt in der Einrichtung.	Ort an welchem der Schaden entstanden ist.
Begründung	Freitextfeld	Text für die Verschuldung, kann ggf. für interne Prozesse verwendet

Feldname	Funktion	Bemerkung
		werden.
Vorbeugungsmaßnahme	Look-Up auf App eigene Tabelle gefüllt in der Einrichtung.	Vorbeugungsmaßnahmen gegen erneutes Verschulden.
Entscheidung	Look-Up auf App eigene Tabelle gefüllt in der Einrichtung.	Um eine Lösungsentscheidung festzuhalten, um Probleme in der Zukunft zu verringern.
Verursacher	Look-Up auf App eigene Tabelle gefüllt in der Einrichtung.	Verursacher der Beschädigung
<b>Register Zusätzliche Informationen</b>		
Zustellercode	Look-Up auf Zusteller	Weitergabe der Daten an Folgebelege
Kreditorennr.	Look-Up auf Kreditoren	Nur für VK-Rekla, falls es sich um Handelsware handelt und eine Rekla an den Lieferanten weitergeleitet werden soll.

Zusätzlich befindet sich auf der Seite ein großes Textfeld für die Reklamationsbeschreibung, in welcher weitere Informationen über den Hergang der Beschädigung o.ä., im Freitext, hinterlegt werden können.

Abbildung 6: Reklamationsbeschreibung Textfeld

## Reklamationszeilen

In den Reklamationszeilen werden je nach Reklamationsart die zu reklamierenden Artikel erfasst. Außerdem können aus den sich hier befindlichen Zeilen direkt die Standardbelege von Business Central (Einkaufsreklamation und Verkaufsreklamation) erstellen.

Abbildung 7: Reklamationszeilen

## Zeilenfelder



<b>Feldname</b>	<b>Funktion</b>	<b>Bemerkung</b>
Lieferungsnr.	Geb. Einkaufslieferung / Geb. Verkaufslieferung / Geb. Umlag.-Ausgänge; je nach Reklamationsart	
Lieferzeilenr.	Gibt die genaue Zeile an, welche in der Lieferung reklamiert wird. So muss nicht der ganze Beleg reklamiert werden.	Kann erst ausgefüllt werden, wenn Lieferungsnr. ausgefüllt ist, sonst Fehlermeldung.
Auftragsnr.	Auftrag/Bestellung zur "Lieferungsnr."	
Anzahl Artikelverfolgungen	Übersicht aller Artikelverfolgungszeilen der entsprechenden Zeile	Hier werden alle Zeilen angezeigt, jedoch keine Steuerung möglich
Buchungsdatum	Buchungsdatum des Auftrags/ der Bestellung	
Artikelnr.	Artikelnummer aus der Auftragszeile	
Lagerort	Automatisch gefüllt mit dem "Reklamationslagerort" aus "Reklamationsgrund"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wurde kein Reklamationslagerort bestimmt, wird der Lagerort mit dem Lagerortcode des Artikels befüllt.</li> <li>- Der Lagerort kann manuell verändert werden.</li> </ul>
Menge	Gesamtmenge der Lieferzeile, automatisch ausgefüllt	
Menge zu reklamieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mit Artikelverfolgung: Menge der zu reklamierten Chargen/Serienr.</li> <li>-Ohne Artikelverfolgung: Frei eingetragene Menge</li> </ul>	Kann nicht größer sein als der Wert, der in "Menge" steht.
Anzahl reklamierter Artikelverfolgungen	Durch Funktion "Reklamierte Artikelverfolgungen auswählen" ausgewählte Artikelverfolgungszeilen.	

<b>Feldname</b>	<b>Funktion</b>	<b>Bemerkung</b>
Einheitencode	Einheit aus Lieferzeile	
Preis	Preis des Artikels aus der Verkaufsrechnung	
Betrag	"Preis" mit "Menge zu reklamieren" multipliziert.	Wird automatisch ausgefüllt und lässt sich nicht manuell bearbeiten.
Währung	Mandantenwährung oder Währung aus Lieferung.	Wird automatisch ausgefüllt, kann aber manuell verändert werden.
Belegart	Automatisch ausgefüllt und aktualisiert	Die Belegart wird anfangs automatisch als "Angebot" angezeigt. Wenn eine Gutschrift oder Reklamation erstellt wird, ändert sich die Belegart automatisch in "Gutschrift" bzw. "Reklamation".
Belegnr.	Belegnummer der zur "Reklamationszeile" erstellten EK-/VK- oder Umlagerreklamation.	

## Zeilenfunktionen

### Verwalten

Abbildung 8: Reklamationszeilen Verwalten

Über die Funktion "Belegzeilenverfolgung", kann der gleichnamige Report geöffnet werden, welche alle verknüpften Zeilen der Auftragszeile darstellt.

### Funktionen

Abbildung 9: Reklamationszeilen Funktionen

#### 1. Lieferzeilen holen

1.1 Über die Funktion "Lieferzeilen holen", können direkt mehrere zu reklamierenden Lieferzeilen in die "Reklamationszeilen" übertragen werden

## 2. Reklamierte Artikelverfolgungen auswählen

### 2.1 Falls keine Artikelverfolgung - keine Funktion

2.2 Sind der Lieferzeile Artikel mit Artikelverfolgung angehängen, kann an dieser Stelle ausgewählt werden, welche Chargen/Seriennummern von der Reklamation betroffen sein sollen. Eine Mehrfachauswahl ist möglich.

Abbildung 10: Chargenauswahl

In dieser Ansicht können die Zeilen ausgewählt werden und mit okay, als zugeordnet markiert werden.

## 3. Reklamierte Artikelverfolgungen

3.1 Diese Funktion öffnet eine Ansicht aller zugeordneten Artikelverfolgungszeilen der ganzen Reklamation

Abbildung 11: Reklamation Chargen

## 4. Gutschrift/Reklamation erstellen

4.1 Diese Funktion erstellt zu all den markierten "Reklamationszeilen" eine Verkaufs-, Einkaufsreklamation bzw. eine Verkaufs- oder Einkaufsgutschrift, je nach ausgewählter "Reklamationsart" in Belegkopf. Zu jeder Zeile kann entweder eine Reklamation oder Gutschrift erstellt werden. Zu einer Zeile mehrere Reklamationen, mehrere Gutschriften oder eine Reklamation und eine Gutschrift zu machen ist nicht möglich.

# Reklamationskosten

In den Zeilen der Reklamationskosten, können zusätzlich entstandene Kosten geführt werden. Handelt es sich beispielsweise um einen Verkaufsreklamation, können mithilfe dieser Zeilen und dem eingetragenen Zusteller, die Frachtkosten direkt beim Lieferanten reklamiert werden. Wie auch schon in den Reklamationszeilen, können aus den Zeilen direkt die entsprechenden Business Central Belege (Einkaufsgutschrift und Verkaufsgutschrift) erstellt werden.

Abbildung 12: Reklamationskosten

## Zeilenfelder

<b>Feldname</b>	<b>Funktion</b>	<b>Bemerkung</b>
Art	Leer - Artikel - Ressource - Anlage - Zu-/Abschlag (Artikel)	Hier kann ausgesucht werden, wie die nächsten Felder gefiltert sein sollen
Nr.	Look-Up auf "Art"	
Beschreibung	Gefüllt durch Beschreibung aus "Nr."	
Lagerort	Muss manuell gefüllt werden.	
Menge	Beschreibt die Menge der Zeile	
VK-Preis	Beschreibt den VK-Preis der Zeile	
Zeilenbetrag	"Menge" mit "VK-Preis" multipliziert	
Währung	Mandantenwährung oder Währung aus Lieferung	
Belegart	Automatisch ausgefüllt und aktualisiert	Die Belegart wird anfangs automatisch als "Angebot" angezeigt. Wenn eine Gutschrift oder Reklamation erstellt wird, ändert sich die Belegart automatisch in "Gutschrift" bzw. "Reklamation".
Belegnummer	Nach von den Zeilen beschriebenen erstellte EK-/VK-Gutschriften	

## Zeilenfunktionen

### Funktionen

Abbildung 13: Reklamationskosten --> Funktionen

Mit der Funktion "Erstelle Gutschrift/Reklamation" wird aus allen markierten "Reklamationskosten"-Zeilen eine Einkaufs- oder Verkaufsgutschrift oder -reklamation erstellt.

# Erstelle Gutschrift/Reklamation

In den Reklamationszeilen und -kosten kann man die Reklamation oder Gutschrift erstellen.

Feldname	Funktion	Bemerkung
Belegart	Auswahl zwischen Reklamation und Gutschrift	
Neuer Beleg	Entscheidung, ob ein neuer Beleg erstellt werden soll oder nicht	
An Beleg anfügen	Wenn "Neuer Beleg" ja ist, dann ist das Feld ausgegraut. Ansonsten kann man hier einen schon vorhandenen Beleg aussuchen, je nach "Belegart". Die reklamierte Zeile wird dem ausgewählten Beleg hinzugefügt.	
Buchungsdatum	Wenn "Neuer Beleg" nein ist, dann ist das Feld ausgegraut. Ist es angeschaltet wird der neue Beleg auf das gewählte Datum erstellt.	

Abbildung 14: Erstelle Gutschrift/Reklamation

Nachdem man die Funktion "Erstelle Gutschrift/Reklamation" geklickt hat, hat man relevante Felder.

## An Beleg anfügen - Beispiel

Abbildung 15: Zeile, die einem Beleg angefügt werden soll

Abbildung 16: Vor der Wahl des Beleges, die Wahl geht über die drei Punkte

Abbildung 17: Auswahl der Reklamationsbelege

In dieser Ansicht werden alle schon bestehenden Reklamationsbelege angezeigt, die zur Reklamationsart (Ein- oder Verkauf) passen. Bei der Wahl der Belege spielt der Status eine Rolle, da die Gutschrift/Reklamation nur an Belege hinzugefügt werden können, die den Status "Offen" tragen. Wenn Belege mit dem Status "Freigegeben" ausgewählt werden, erscheint eine Fehlermeldung, wenn man auf "OK" drückt.

Abbildung 18: Ausgewählter Beleg Nr gelangt ins Feld

Abbildung 19: Reklamierte Zeile in ausgewählten Beleg hinzugefügt#

Abbildung 20: Belegart und Belegnr. verändern sich

## Neuer Beleg - Beispiel

Abbildung 21: Zeile für die eine Gutschrift erstellt wird

Abbildung 22: Datum des neuen Beleges

Abbildung 23: Neuer Beleg

Der neu erstellte Beleg trägt im Kopf den gleichen Debitoren und Kontakt, der in der Reklamationskarte bestimmt wurde. Das Buchungsdatum ist das gleiche Datum, dass bei der Erstellung ausgewählt wurde. Die Zeilen repräsentieren die im Reklamationsvorgang erstellen Zeilen aus dem Bereich "Reklamationskosten".

Abbildung 24: Veränderung der Belegart und Belegnr.

## Reklamation Info

Feldname	Funktion	Bemerkung
Gutschriftszeilen	Wird aus den Reklamationszeilen oder -kosten eine Gutschrift erstellt, aber nicht gebucht, dann ist sie bei den Gutschriftszeilen zu finden.	
Geb. Gutschriftszeilen	Wird der Gutschriftsbeleg gebucht, wechselt der Beleg aus den "Gutschriftszeilen" in die "Geb. Gutschriftszeilen".	Zu sehen sind die wichtigsten Informationen der gebuchten Gutschriftszeilen und es gibt die Möglichkeit die gebuchten Gutschriftsbelege anzusehen.
Rücksendezeilen	Wird aus den Reklamationszeilen oder -kosten eine Reklamation erstellt, aber	

<b>Feldname</b>	<b>Funktion</b>	<b>Bemerkung</b>
	nicht gebucht, dann ist sie bei den Rücksendezeilen zu finden.	
Geb. Rücksendezeilen	Wird die Reklamation dann gebucht, gelangt sie in die "Geb. Rücksendezeilen".	

Abbildung 25: Infoboxen Reklamation

Die Infoboxen der Reklamationen findet man ebenfalls auf der Reklamationskarte. Es gibt vier Kacheln, die sich auf die reklamierten Zeilen beziehen.

Abbildung 26: Übersicht Gutschriftszeilen-Kachel

In den Kacheln sieht man um welche Zeilen es sich handelt und die wichtigsten Zeileninformationen. Zusätzlich dazu kann man den Beleg anzeigen lassen und bei den ungebuchten Zeilen schauen, ob es Zeilen gibt mit Artikelverfolgung.