



ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ГАРЫН АВЛАГА

Customer Complaints Process

**Харилцагчийн гомдолтой холбоотой
процесс**

(UM_QM_300)



ӨӨРЧЛӨЛТИЙН ТҮҮХ

Хувилбар	Боловсруулсан	Огноо	Баталсан
V1.0	С.Номинжаргал	09-01-24	
V1.2	С.Номинжаргал	09-02-25	

БАТАЛСАН

Хариуцсан ажилтан	Албан тушаал	Нэр	Гарын үсэг
Боловсруулсан:	Модуль менежер	С. Номинжаргал	
Хянасан:	Систем хөгжүүлэлтийн хэлтсийн дарга	О. Нансалмаа	
Хянасан:	Мэдээлэл технологи хариуцсан захирал	Б. Эрдэнэ	



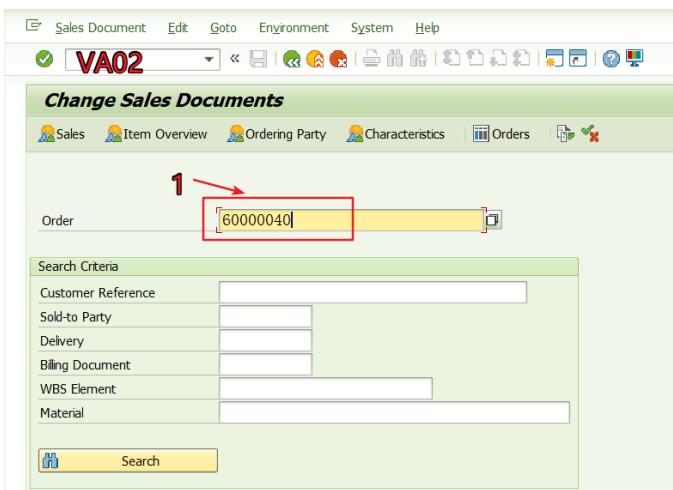
АГУУЛГА

ӨӨРЧЛӨЛТИЙН ТҮҮХ.....	2
БАТАЛСАН.....	2
1 БУЦААГДСАН БОРЛУУЛАЛТЫН ЗАХИАЛГА, ТҮҮНД ХОЛБОГДОХ ХАРИЛЦАГЧИЙН ЧАНАРЫН ГОМДОЛД ХАРИУ ӨГӨХ	4
2 БУЦААГДСАН БОРЛУУЛАЛТЫН ЗАХИАЛГА ДАХ ХАРИЛЦАГЧИЙН ЧАНАРЫН ГОМДЛУУД ДЭЭР ӨГСӨН ШИЙДВЭРИЙГ ХАРАХ	12
3 ХАРИЛЦАГЧИЙН ЧАНАРЫН ГОМДЛЫГ ҮЛ ТОХИРЛЫН ЗУРАГ RETURN ORDER ДЭЭР ОРУУЛАХ	17
4 ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ЧАНАРЫН ГОМДЛЫН ТАЙЛАН ХАРАХ.....	20

1. T-VA02- Харилцагчийн чанарын гомдолд хариу өгөх
2. T-VA03- Харилцагчийн чанарын гомдолд өгсөн хариуг харах.
3. T-ZGBSD002- Харилцагчийн чанарын гомдлын тайлан харах

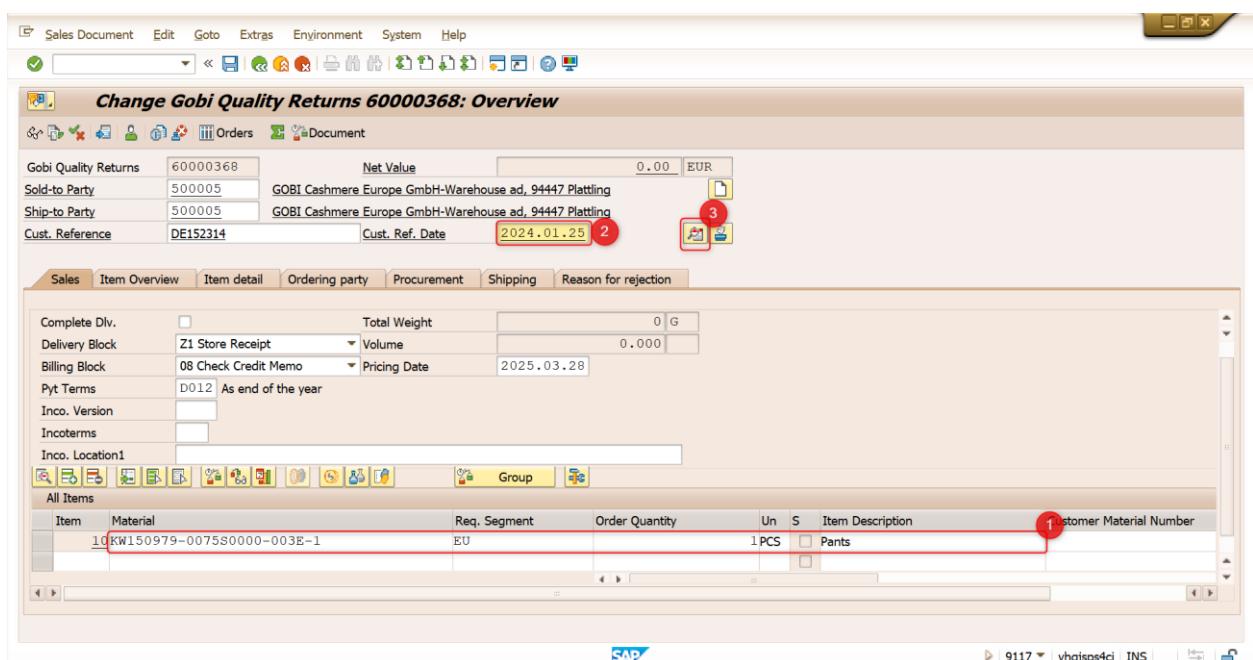
1 Буцаагдсан борлуулалтын захиалга, түүнд холбогдох харилцагчийн чанарын гомдолд хариу өгөх

VA02 Ткодоор нэвтэрч дараах цонхыг нээнэ.



1. Зах зээлээс ЧСБХ-д үүсгэсэн return sales order-ийн дугаарыг өгнө. Уг дугаарыг оруулаад “Enter” дарна. Жишээ нь: 60000040 гэж оруулаад “Enter” эсвэл товчин дээр дарна.

1.1 Харилцагчийн чанарын гомдолд буртгэлийн мэдээллийг шалгах

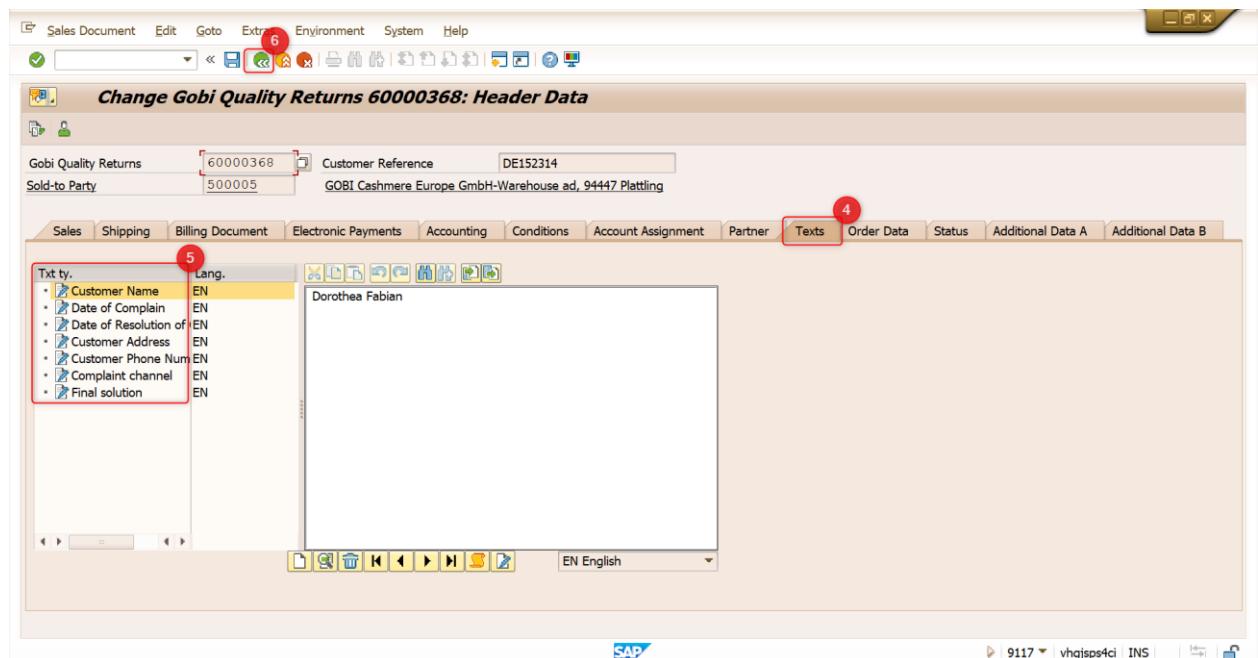


1. Гомдол гаргасан бүтээгдэхүүний материал дугаар, тоо хэмжээ, нэр төрөл болон batch дугаар Г.М мэдээллийг харна.

2. "Cust.Ref.Date" хэсэг дээр худалдаж авсан огноо нь харагдана.



3. Дээр дарна.

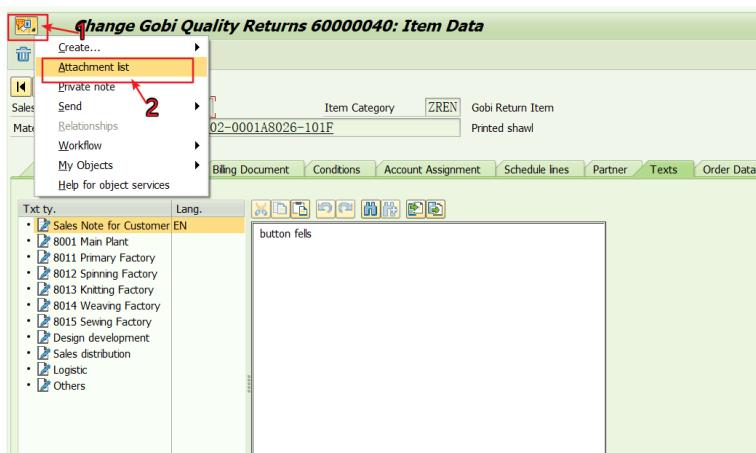


4. "Texts" хэсэг рүү очно.

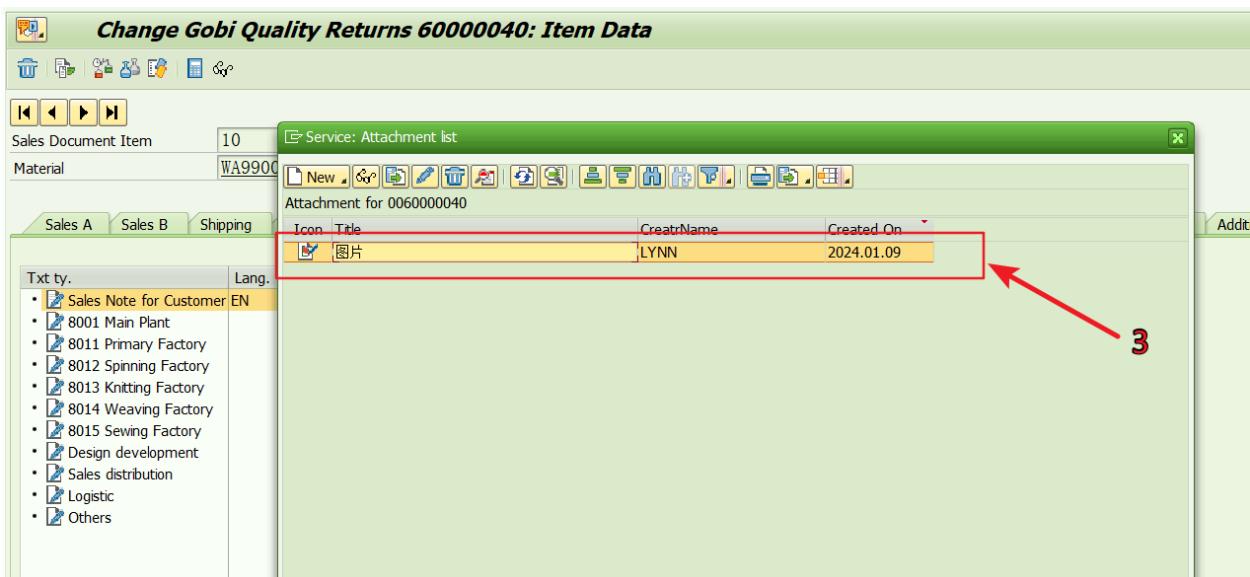
5. "Txt ty." хэсэг дээр гомдлын нэмэлт мэдээлэл харагдана. Бүртгэлийг хараадаа харах хэсэг дээр "Double click" хийж харна.

Customer Name	Хэрэглэгчийн нэр
Date of Complain	Гомдол гаргасан огноо
Date of Resolution of Complain	Шийдвэрлэсэн огноо
Customer Address	Хаяг
Customer Phone Number	Хэрэглэгчийн утас
Complaint channel	Гомдол гаргасан суваг
Final solution	Гомдлын хариуг оруулна

1.2 Гомдол гаргасан бүтээгдэхүүний үл тохирлын Фото зургийг шалгах



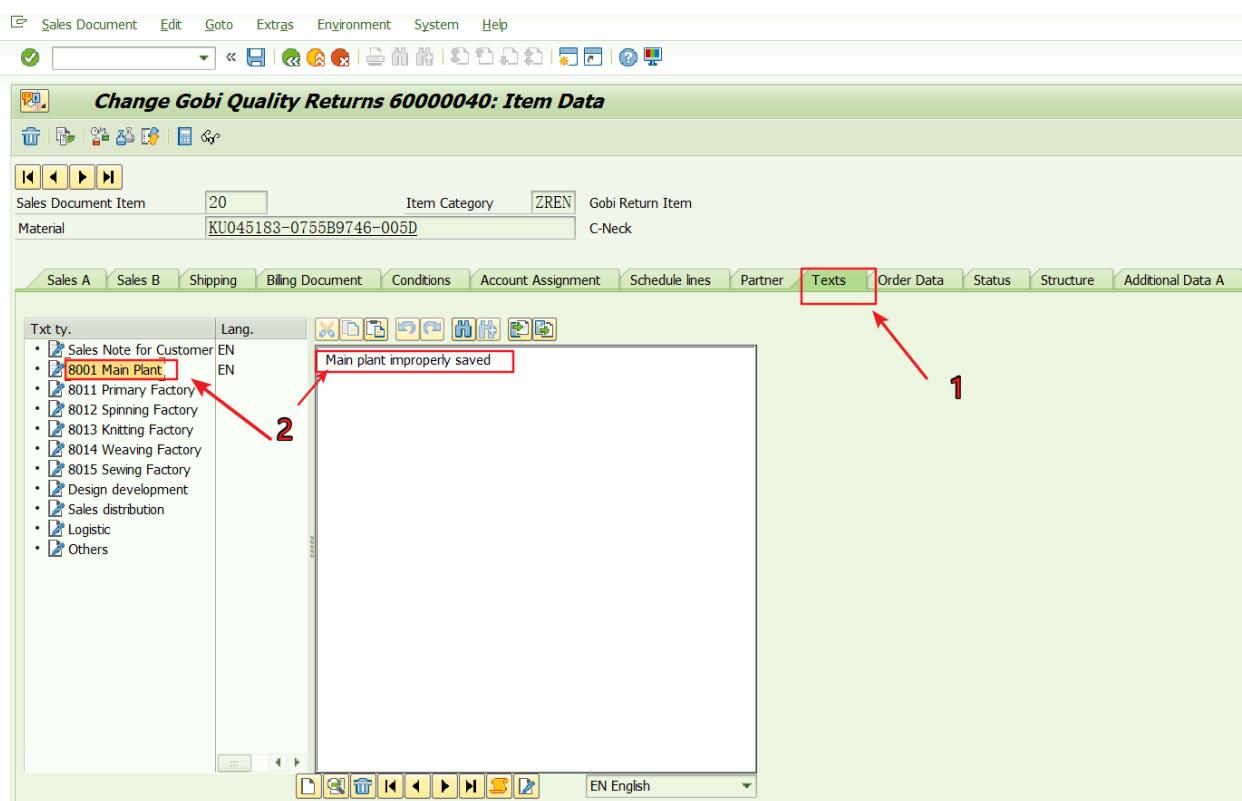
1.  дээр дарна.
2. Гарч ирсэн цэсээс “Attachment list” дээр дарна. (Зах зээл нь фото зураг хавсаргаж оруулсан тохиолдолд)



3. Оруулсан фото зургуудын жагсаалт гарч ирнэ, жагсаалтаас харах зургаа сонгон “double click” хийж харна.

1.3 Return sales order дээр бүртгэсэн харилцагчийн гомдлын мэдээлэлтэй танилцаж хариу өгөх.

A. Хэрэв харилцагчийн гаргасан гомдол нь үйлдвэрлэгч талаас шалтгаалсан үл тохирол байвал дараах үйлдлийн дагуу хариу өгнө.



1. “Change Gobi Returns *****: Item Data” “Texts” гомдлын шалтгааныг бүртгэсэн цонх руу орно.
2. Үл тохирол хамаарах үйлдвэр, газар, нэгжийн нэр дээр “Double click” хийж гомдлын үл тохирлыг бүртгэнэ.

8001 Main Plant	Бусад газар нэгж
8011 Primary Factory	Анхан шатны үйлдвэр
8012 Spinning Factory	Ээрмэлийн үйлдвэр
8013 Knitting Factory	Сүлжмэлийн үйлдвэр
8014 Weaving Factory	Нэхмэлийн үйлдвэр
8015 Sewing Factory	Оёмолын үйлдвэр
Design development	Дизайн
Sales distribution	Борлуулалт
Logistic	Тээвэр
Other	Бусад
At fault person	Хэрэглэгч

The screenshot shows the SAP S/4 HANA interface for changing Gobi Quality Returns. The top navigation bar includes Sales Document, Edit, Goto, Extras, Environment, System, and Help. Below the header, there's a toolbar with various icons. The main title is "Change Gobi Quality Returns 60000445: Overview". The header contains fields for Gobi Quality Returns (60000445), Net Value (298,000.00 MNT), Sold-to Party (8821), Ship-to Party (8821), Cust. Reference (4008), and Cust. Ref. Date (2025.01.30). Below the header, tabs include Sales, Item Overview, Item detail, Ordering party, Procurement, Shipping, and Reason for rejection. The Reason for rejection tab is selected. A dropdown menu titled "Order Reason" is open, showing a list of reasons numbered 25 to 37. The number 3 is highlighted in red at the bottom of the list.

3. товч дээр дараад Return sales order-ийн “Change Gobi Returns *****: Overview” эхний цонх руу буцна. “Reason for rejection” tab руу орно. Материал дугаарын харгалзах дээр дарж 8000 гэсэн утгыг сонгоно.

B. Хэрэв харилцагчийн гомдол нь үйлдвэрлэгч талаас шалтгаалаагүй (харилцагчийн өөрийн хариуцах асуудал) гэж үзвэл буцаалтад татгалзсан хариу өгөх буюу Reject хийнэ.

1. товч дээр дараад Return sales order-ийн “Change Gobi Returns *****: Overview” эхний цонх руу буцна.

Change Gobi Quality Returns 60000040: Overview

Gobi Quality Returns	60000040	Net Value	760.00	USD																																																																																
Sold-to Party	300031	Cashmere republic, UK street, NY GA 88899, USA																																																																																		
Ship-to Party	300031	Cashmere republic, UK street, NY GA 88899, USA																																																																																		
Cust. Reference		Cust. Ref. Date																																																																																		
Sales Item Overview Item detail Ordering party Procurement Shipping Reason for rejection																																																																																				
Order Reason: <input type="text"/>																																																																																				
All Items <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Material</th> <th>Reason for Rejection</th> <th>Net Value</th> <th>Item Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10WA990002-0001A8026-101F</td> <td>20KU045183-0755B9746-005D</td> <td>06 The button fell off</td> <td>400.00</td> <td>Printed shawl</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>01 Butterfly damage, animal eaten</td> <td>360.00</td> <td>C-Neck</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>02 Inherent nature of the style</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>03 Cut and ripped</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>04 Seam skipped, or torn</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>05 Loose hair exposed</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>06 The button fell off</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>07 Stained</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>08 Overwashed</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>09 Elongated</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>10 Yarn broken, or holes</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>11 Yarn snagged</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>12 Size mismatch</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>13 Zipper stuck</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>14 Worn out during serviceability</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Item	Material	Reason for Rejection	Net Value	Item Description	10WA990002-0001A8026-101F	20KU045183-0755B9746-005D	06 The button fell off	400.00	Printed shawl			01 Butterfly damage, animal eaten	360.00	C-Neck			02 Inherent nature of the style					03 Cut and ripped					04 Seam skipped, or torn					05 Loose hair exposed					06 The button fell off					07 Stained					08 Overwashed					09 Elongated					10 Yarn broken, or holes					11 Yarn snagged					12 Size mismatch					13 Zipper stuck					14 Worn out during serviceability		
Item	Material	Reason for Rejection	Net Value	Item Description																																																																																
10WA990002-0001A8026-101F	20KU045183-0755B9746-005D	06 The button fell off	400.00	Printed shawl																																																																																
		01 Butterfly damage, animal eaten	360.00	C-Neck																																																																																
		02 Inherent nature of the style																																																																																		
		03 Cut and ripped																																																																																		
		04 Seam skipped, or torn																																																																																		
		05 Loose hair exposed																																																																																		
		06 The button fell off																																																																																		
		07 Stained																																																																																		
		08 Overwashed																																																																																		
		09 Elongated																																																																																		
		10 Yarn broken, or holes																																																																																		
		11 Yarn snagged																																																																																		
		12 Size mismatch																																																																																		
		13 Zipper stuck																																																																																		
		14 Worn out during serviceability																																																																																		

2. "Reason for rejection" tab рүү орно.

3. Татгалзсан харин өгөх материалын харгалзах мөрийг Select хийж сонгоно.

4. дээр дарж хэрэглэгчээс шалтгаалсан үл тохирлын жагсаалт гарч ирнэ.

5. Хэрэглэгчээс шалтгаанаас үл тохирлыг сонгоно.

Change Gobi Quality Returns 60000295: Overview

Gobi Quality Returns	60000295	Net Value	0.00	USD										
Sold-to Party	500008	GOBI MONGOLIAN CASHMERE USA CORP-WH, California 90703												
Ship-to Party	500008	GOBI MONGOLIAN CASHMERE USA CORP-WH, California 90703												
Cust. Reference		Cust. Ref. Date												
Sales Item Overview Item detail Ordering party Procurement Shipping Reason for rejection														
Order Reason: 038 Yarn broken, or holes														
All Items <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Material</th> <th>Reason for Rejection</th> <th>Net Value</th> <th>Item Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10KW045426-1676S0000-006E-1</td> <td></td> <td>02 Inherent natur...</td> <td>0.00</td> <td>C-Neck</td> </tr> </tbody> </table>					Item	Material	Reason for Rejection	Net Value	Item Description	10KW045426-1676S0000-006E-1		02 Inherent natur...	0.00	C-Neck
Item	Material	Reason for Rejection	Net Value	Item Description										
10KW045426-1676S0000-006E-1		02 Inherent natur...	0.00	C-Neck										

6. Хэрэглэгчээс шалтгаанаас үл тохирлыг сонгосны дараа материал дугаар дээр "Double click" хийж харилцагчаас шалтгаалсан гомдол дээр нэмэлт тайлбар оруулж болно.

Sales Document Item 10 Item Category ZREN Gobi Return Item
Material KW045426-1676S0000-006E-1 C-Neck

Sales A Sales B Shipping Billing Document Conditions Account Assignment Schedule lines Partner **Texts** Order Data Status Structure Additional Data A Ad...

Txt ty. Lang.
• Sales Note for Customer EN
• 8001 Main Plant
• 8011 Primary Factory
• 8012 Spinning Factory
• 8013 Knitting Factory
• 8014 Weaving Factory
• 8015 Sewing Factory
• Design development
• Sales distribution
• Logistic
• Others
• At fault person EN

7

Нэхэн засвараар засаж өгсөн

EN English

7. "Item data" цонхны "Text" хэсэг дээр харилцагчаас шалтгаалсан гомдлын талаар нэмэлт мэдээллийг "At fault person" хэсэг дээр оруулна.

1.4 Return sales order дээрх бүх гомдолд хариу өгч дуусгана.

Gobi Quality Returns 60000040 Net Value 760.00 USD
Sold-to Party 300031 Cashmere republic, UK street, NY GA 88899, USA
Ship-to Party 300031 Cashmere republic, UK street, NY GA 88899, USA
Cust. Reference Cust. Ref. Date

Sales Item Overview Item detail Ordering party Procurement Shipping Reason for rejection

Order Reason

All Items

Item	Material	Reason for Rejection	Net Value	Item Description
10WA990002-0001A8026-101F		06 The button fel...	400.00	Printed shawl
20KU045183-0755B9746-005D			360.00	C-Neck

- товч дээр дараад return sales order-ийн "Header data" буюу толгой хэсгийн цонх рүү орно.

The screenshot shows the SAP S/4 HANA interface for changing Gobi Quality Returns. The title bar says "Change Gobi Quality Returns 60000040: Header Data". The main area has tabs for Sales, Shipping, Billing Document, Electronic Payments, Accounting, Conditions, Account Assignment, Partner, Texts, Order Data, Status, Additional Data A, and Additional Data B. The "Status" tab is highlighted with a red box and a red arrow labeled "2" pointing to it. Below the tabs, there are two sections: "Processing Status" and "Completeness". In the "Object status" section, a yellow box highlights the "Object status" button, which is also highlighted with a red box and a red arrow labeled "3" pointing to it.

2. "Header data" цонх нь дээрх "Status" tab рүү орно.

3. Object status товч дээр дарна.

The screenshot shows the SAP S/4 HANA interface for changing status. The title bar says "Change Status". The main area has tabs for Status and Business processes. The "Status" tab is selected. There are three tables: "Syst. Status", "Status with Status Number", and "Status Without Status No.". The "Status with Status Number" table is highlighted with a red box and a red arrow labeled "5" pointing to the edit icon in the toolbar above it. In this table, a row for "RELS" is highlighted with a red box and a red arrow labeled "4" pointing to it. At the bottom, there are buttons for Active Status, Change Docs, Status Profile (set to ZSD02), and Return Sales Order Approval.

4. Гарч ирсэн сонголтуудаас RELS Order Release -ийг сонгоно.

5. товч дээр дарж буцна.

Change Gobi Quality Returns 60000040: Header Data

Gobi Quality Returns	60000040	Customer Reference	
Sold-to Party	300031	Cashmere republic, UK street, NY GA 88899, USA	

Sales Shipping Billing Document Electronic Payments Accounting Conditions Account Assignment Partner Texts Order Data Status Additional

Processing Status

Overall Status	In Process		
Rejection Status	Partially Rejected		
Delivery Status	Not Delivered	OverallDlvStat	Partially Completed
OverallCredStat	Not Performed		
Overall Block Status	Blocked		
System status	REL		
User Status	RELS		

Completeness

Overall Header	Complete	All Items	Incomplete
Delivery – Hdr	Complete	Deliv–All Itms	Incomplete
Billing – Hdr	Complete	Bilg–All Items	Incomplete

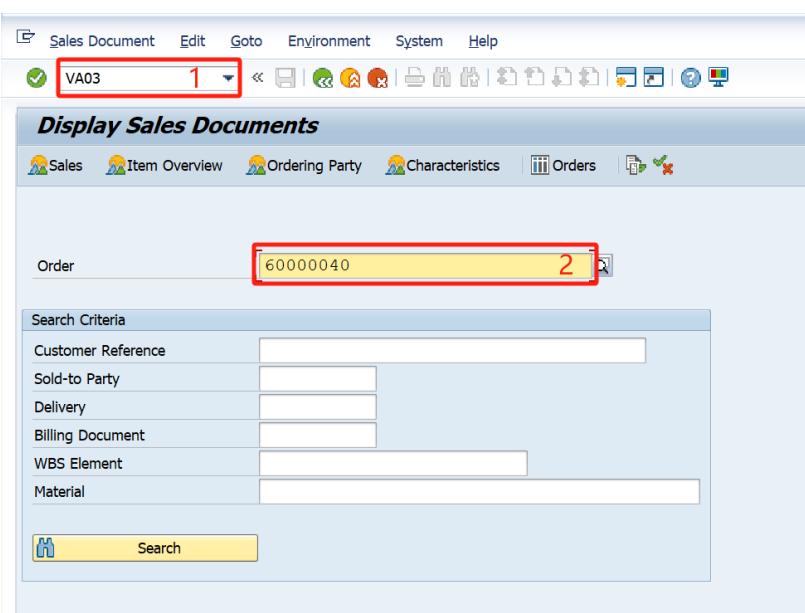
Object status

6. Хамгийн сүүлд хадгалах товч дээр дарж хадгалснаар харилцагчийн гомдолд хариу ёгч дуусна.

2 Буцаагдсан борлуулалтын захиалга дахь харилцагчийн чанарын гомдлууд дээр өгсөн шийдвэрийг харах

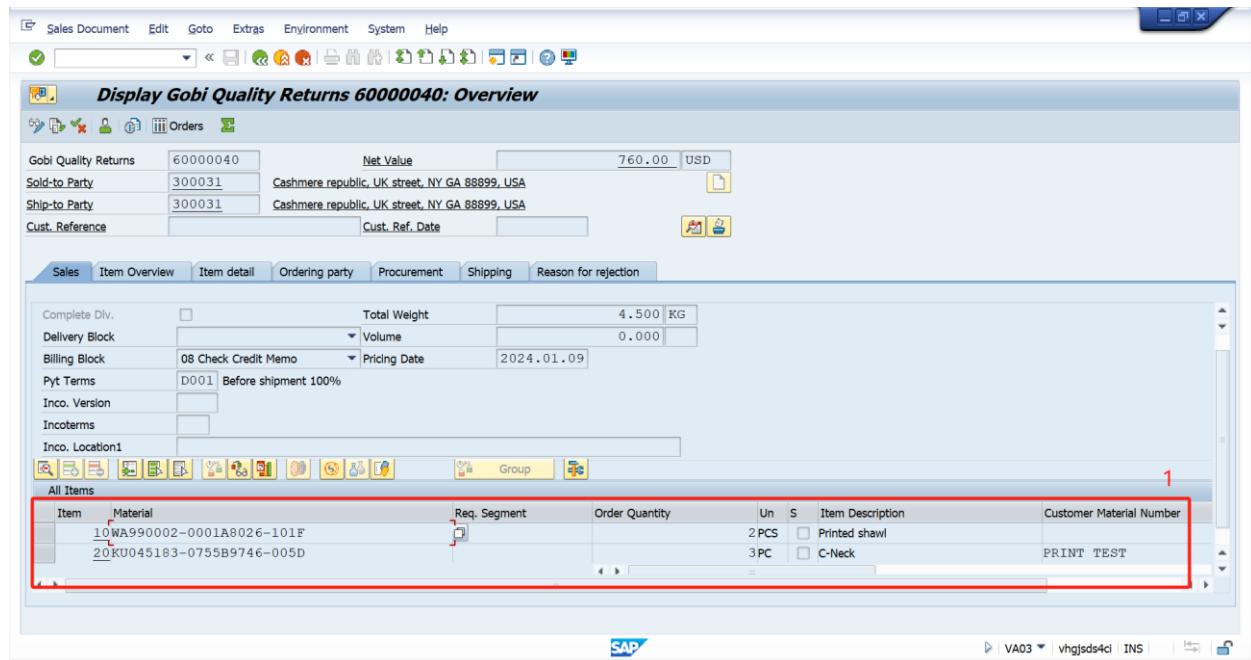
Энэ алхам нь өмнөх 1-р бүлэгт тайлбарласан (Буцаагдсан борлуулалтын захиалга, түүнд холбогдох харилцагчийн гомдолд хариу ёгөх)-тай ижил алхмаар бүртгэлийн мэдээллийг харна.

2.1 Return sales order-ийн бүртгэлийг харах



1. VA03 Т-кодоор нэвтэрч дараах цонхыг нээнэ.
2. Return sales order-ийн дугаарыг оруулаад “Enter” дарна. Жишээ нь: 60000040 гэж оруулаад “Enter” эсвэл товчин дээр дарна.

2.2 Харилцагчийн чанарын гомдлын болон хариу өгсөн бүртгэлийг харах



1. Гомдол гаргасан бүтээгдэхүүний материал дугаар, тоо хэмжээ, нэр төрөл болон batch дугаар г.м мэдээллийг харна.

Display Gobi Quality Returns 60000368: Overview

Gobi Quality Returns 60000368 Net Value 0.00 EUR
 Sold-to Party 50005 GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad, 94447 Plattling
 Ship-to Party 50005 GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad, 94447 Plattling
 Cust. Reference DE152314 Cust. Ref. Date 2024.01.25 (4)

Sales Item Overview Item detail Ordering party Procurement Shipping Reason for rejection

Req. Deliv.Date D 2025.03.28
 Complete Dlv. Total Weight 0 G
 Delivery Block Z1 Store Receipt Volume 0.000
 Billing Block 08 Check Credit Memo Pricing Date 2025.03.28
 Pyt Terms D012 As end of the year
 Inc. Version
 Incoterms
 Inc. Location1

All Items

Item	Material	Req. Segment	Order Quantity	Un	S	Item Description	Customer Material Number
10	KW150979-0075S0000-003E-1		1 PCS			Pants	(2)

2. Гомдол гаргасан бүтээгдэхүүний материал дугаар, тоо хэмжээ, нэр төрөл болон batch дугаар г.м мэдээллийг харна.

3. "Cust.Ref.Date" хэсэг дээр худалдаж авсан огноо нь харагдана.

4. дээр дарна.

Display Gobi Quality Returns 60000368: Header Data

Gobi Quality Returns 60000368 Customer Reference DE152314
 Sold-to Party 50005 GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad, 94447 Plattling

Sales Shipping Billing Document Accounting Conditions Account Assignment Partner Texts (5) Order Data Status Additional Data A Additional Data B

Txt ty.	Lang.
Customer Name	EN
Date of Complain	EN
Date of Resolution of	EN
Customer Address	EN
Customer Phone Num	EN
Complaint channel	EN
Final solution	EN

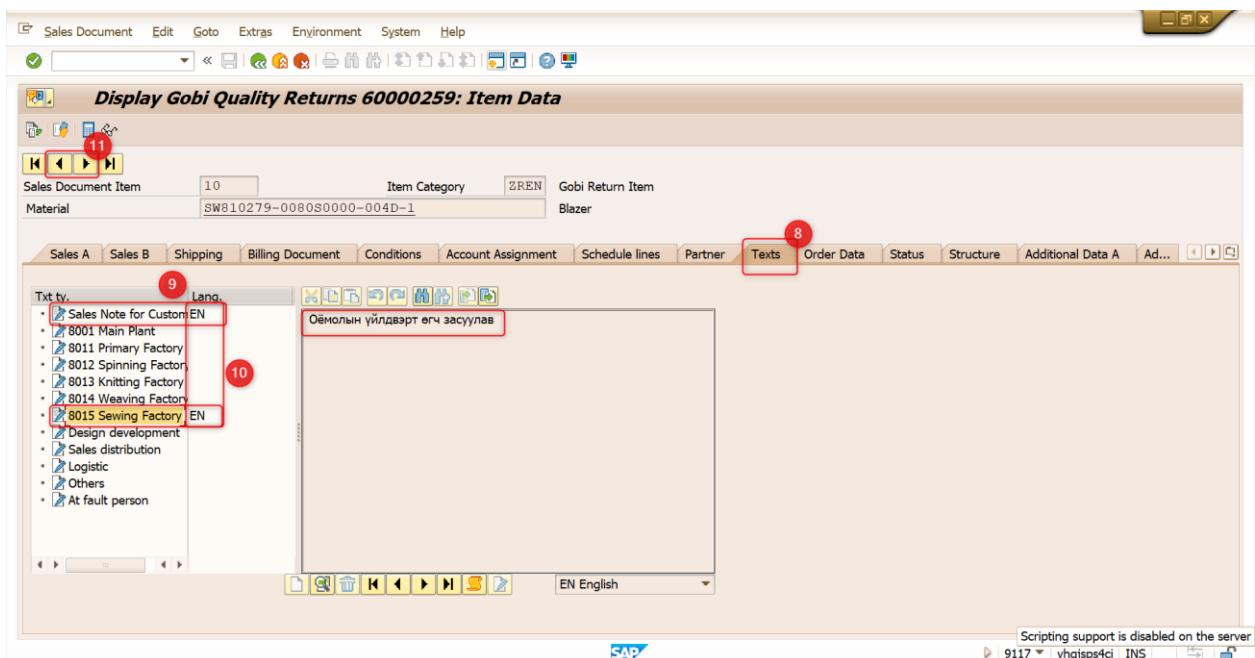
Dorothea Fabian

5. "Texts" хэсэг рүү очно.

6. "Txt ty." хэсэг дээр гомдлын нэмэлт мэдээлэл харагдана. Бүртгэлийг харахдаа харах хэсэг дээр "Double click" хийж харна.

Customer Name	Хэрэглэгчийн нэр
Date of Complain	Гомдол гаргасан огноо
Date of Resolution of Complain	Шийдвэрлэсэн огноо
Customer Address	Хаяг
Customer Phone Number	Хэрэглэгчийн утас
Complaint channel	Гомдол гаргасан суваг
Final solution	Гомдлын хариуг оруулна

7. товч дээр дараад “Overview” цонх руу буцна. Материал дугаар тус бүр дээр “double check” хийж бүртгэж авсан харилцагчийн гомдлын шалтгааныг шалгана.

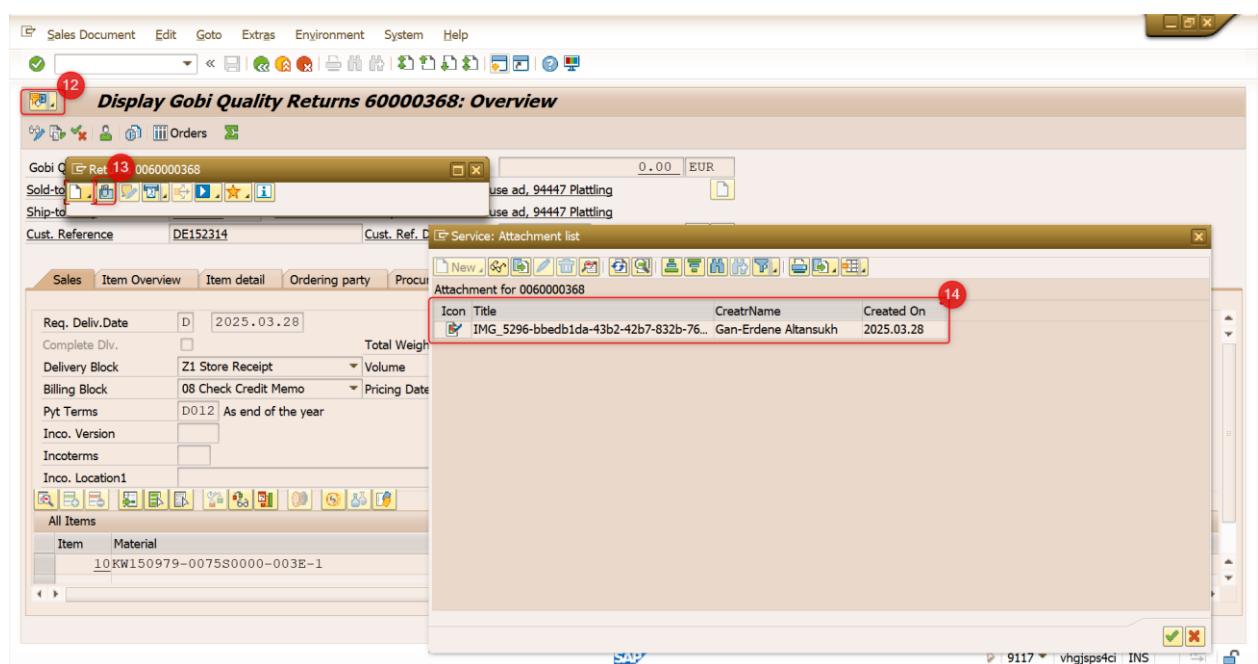


8. Материалын дугаар дээр “double check” хийсний дараа “Change Gobi Returns *****: Overview” цонхноос “Change Gobi Returns *****: Item Data” цонх руу орно. “Texts” tab руу орно.

9. Texts tab дотроос “Sales Note for Customer” дээр дарж тухайн харилцагчаас ирсэн гомдлын шалтгааныг харна.

10. Хэрэв “Үйлдвэрлэгч талын”-ийн буруу тохиолдолд гомдлын үл тохирол хамаарах газар, хэлтэс, нэгжийн ард “Lang.” баганын хадалдаа “EN” гэсэн тэмдэг байна.

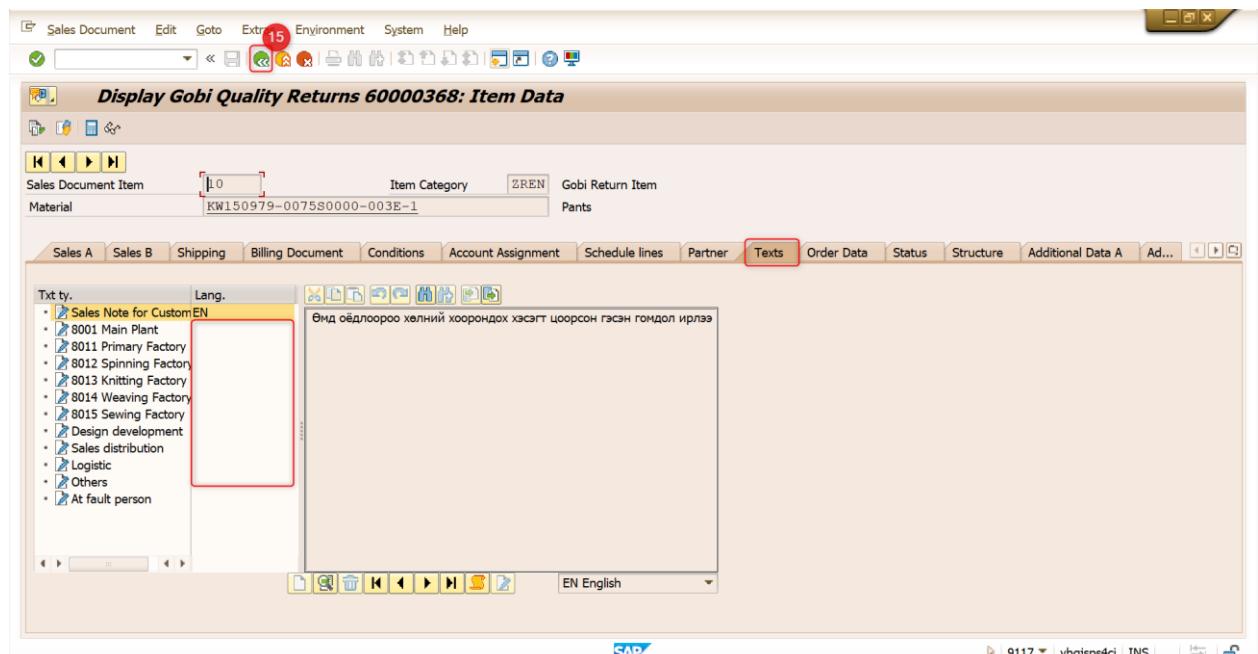
11. Бусад гомдлын шалтгааныг харах бол товч дээр дарж солино.



12. Гомдлын зургийг харах бол товч дээр дарна.

13. Гарч ирсэн цэсээс юм уу “Attachment list” дээр дарж орно (Фото зураг хавсаргаж оруулсан тохиолдол харагдана оруулаагүй тохиолдолд идэвхгүй байна)

14. Оруулсан фото зургуудын жагсаалт гарч ирнэ, жагсаалтаас харахыг хүссэн зургаа сонгоод, сонгосон зургийг “double click” хийж харна.



Хэрэв харилцагчийн гомдол нь үйлдвэрлэгч талаас шалтгаалаагүй (харилцагчийн өөрийн хариуцах асуудал) гэж үзвэл “Sales Note for Customer” болон “At fault person”- оос бусад мөрийн Lang. хэсэгт хоосон байна. Хэрэглэгчийн буруу гэж тодорхойлсон хариуг харахын

тулд эхний цонх руу буцна.

15. товч дээр дараад Return sales order-ийн “Overview” эхний цонх руу шилжинэ.

The screenshot shows the SAP S/4 HANA interface for displaying Gobi Quality Returns. The main title is "Display Gobi Quality Returns 60000404: Overview". The top navigation bar includes Sales Document, Edit, Goto, Extras, Environment, System, and Help. Below the title, there are fields for Gobi Quality Returns (60000404), Net Value (0.00 EUR), Sold-to Party (500001), and Ship-to Party (500001). The customer reference is listed as GOBI Cashmere Europe GmbH-Berlin store, Knesebeckstraße 30, 10623 Berlin. The "Reason for rejection" tab is selected and highlighted with a red circle labeled 17. Below it, a table titled "All Items" shows a single row for item 10 KM024976-1479S0827-005E-1, which has a reason for rejection of "14 Worn out durin..." (highlighted with a red box labeled 16). The table also includes columns for Item, Material, Reason for Rejection, Net Value, and Item Description (Cardigan).

16. “Reason for rejection” tab руу орно.

17. Татгалзсан хариу өгсөн материал дугаарын ард “Reason for rejection” баганын харалдаа хэрэглэгчээс шалтгаалсан үл тохирлыг харна.

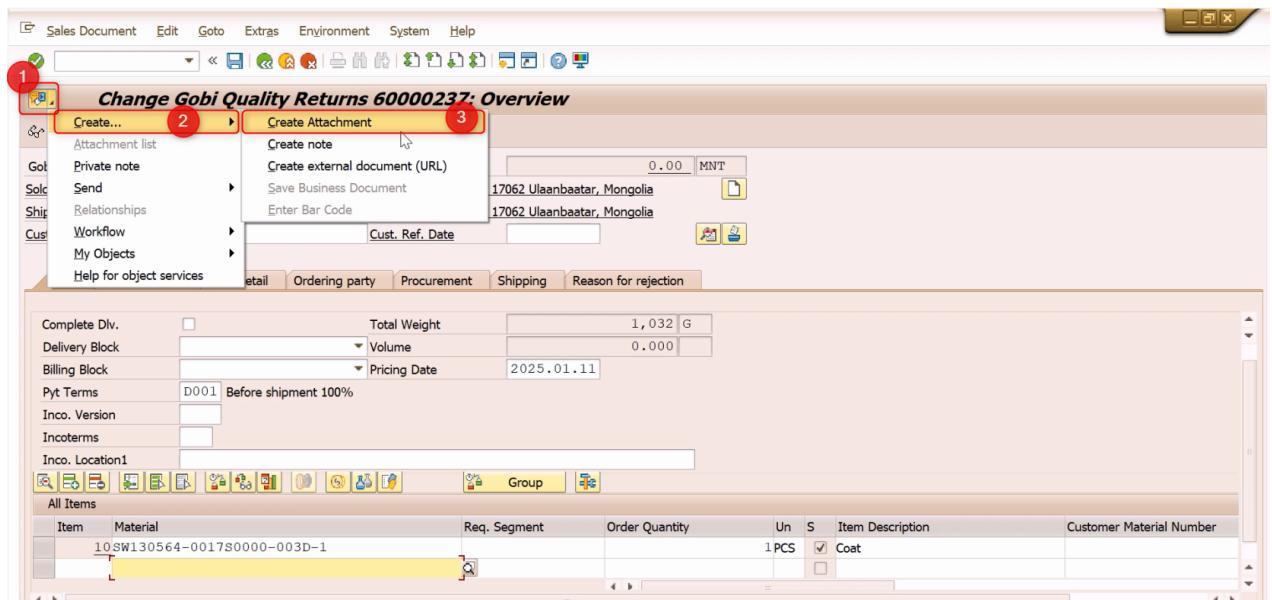
3 Харилцагчийн чанарын гомдлыг үл тохирлын зураг Return order дээр оруулах

3.1 Return sales order дээр зураг оруулах

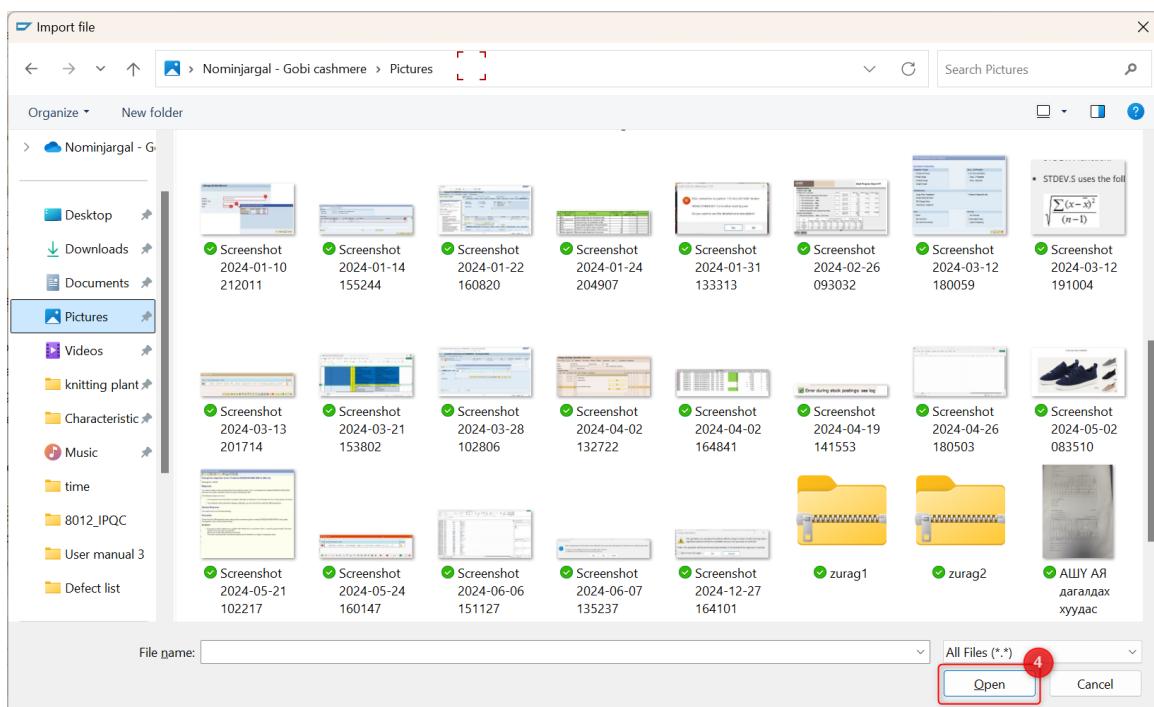
The screenshot shows the SAP S/4 HANA interface for displaying sales documents. The title is "Display Sales Documents". The top navigation bar includes Sales Document, Edit, Goto, Environment, System, and Help. The search bar contains "VA03" and a dropdown menu. The "Order" field is highlighted with a red box labeled 2. Below the search bar, there are tabs for Sales, Item Overview, Ordering Party, Characteristics, and Orders. The "Search Criteria" section includes fields for Customer Reference, Sold-to Party, Delivery, Billing Document, WBS Element, and Material. A "Search" button is at the bottom of the criteria section.

1. VA02 Т-кодоор нэвтэрч дараах цонхыг нээнэ.
2. Зураг оруулах Return order-ийн дугаарыг оруулаад “Enter” дарна. Жишээ нь: 60000040 гэж оруулаад “Enter” эсвэл товчин дээр дарна.

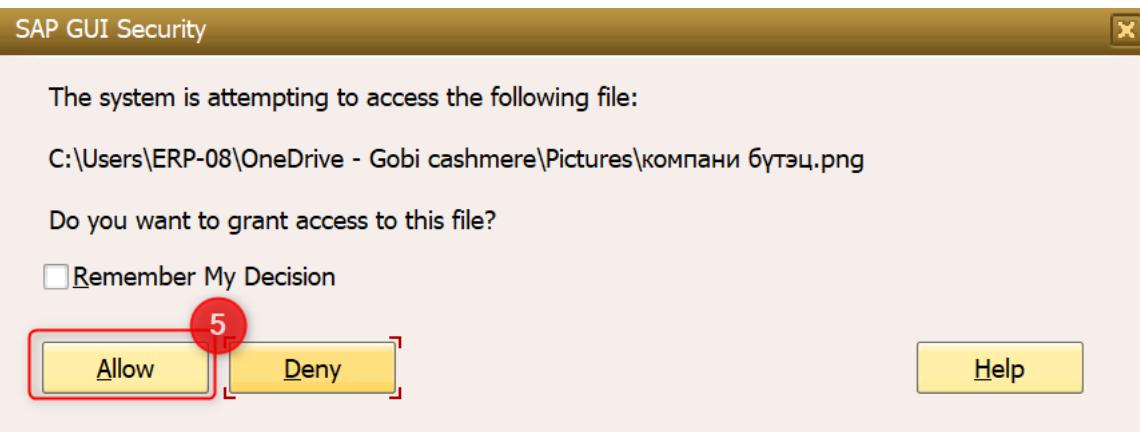
3.2 Return sales order дээр зураг оруулах хувилбар 1



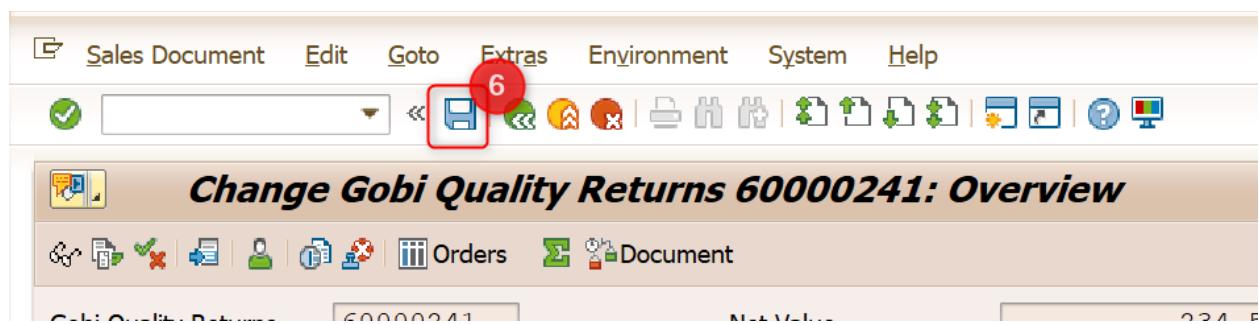
1. дээр дарна.
2. “Create...” дээр дарна.
3. “Create attachment” дээр дарна.



4. Оруулах зураг аа сонгож “Open” дээр дарна.

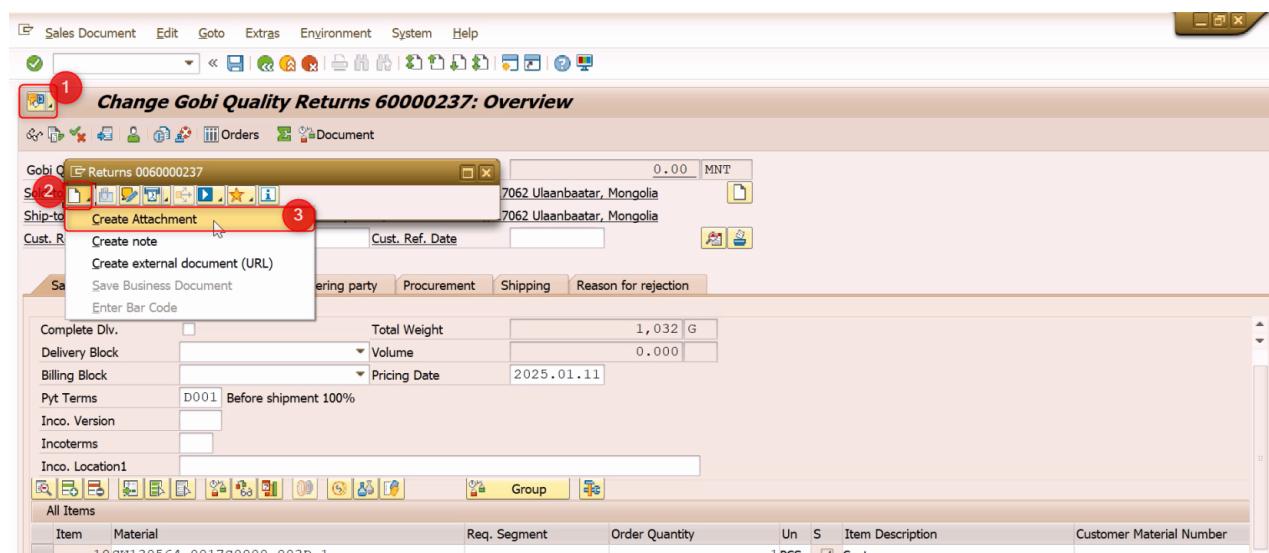


5. Open дарсны дараа “SAP GUI Security” цонх нээгдэнэ. “Allow” дээр дарж зургийг оруулна.



6. “Save” хийж хадгалснаар зураг “Return order” дээр хадгалагдана.

3.3 Return sales order дээр зураг оруулах хувилбар 2



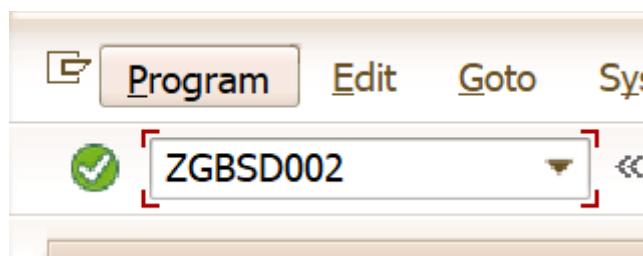
1. дээр дарна.

2. дээр дарна.

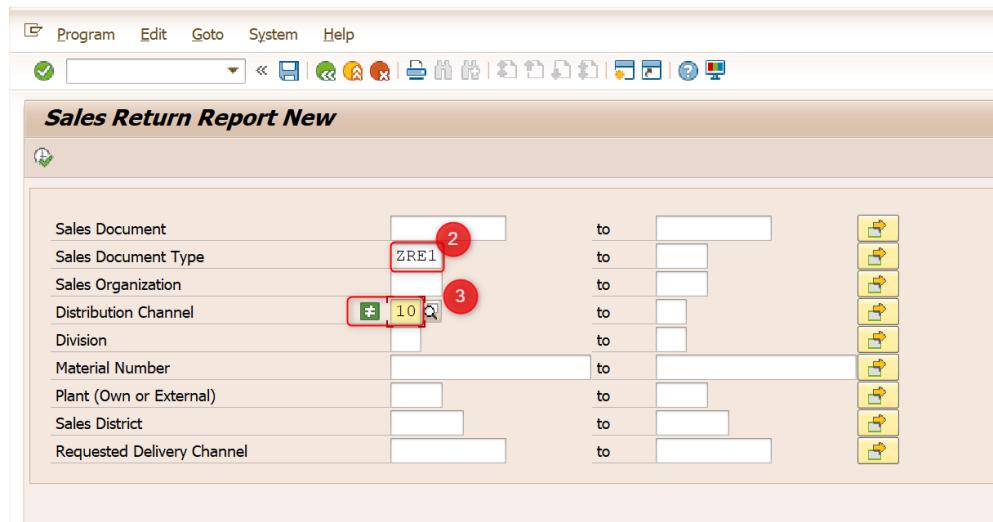
3. “Create attachment” дээр дарна.

4. Хувилбар 1 дээрх 4-6 дугаар алхам нь ижил хийгдэнэ.

4 Хэрэглэгчийн чанарын гомдлын тайлан харах

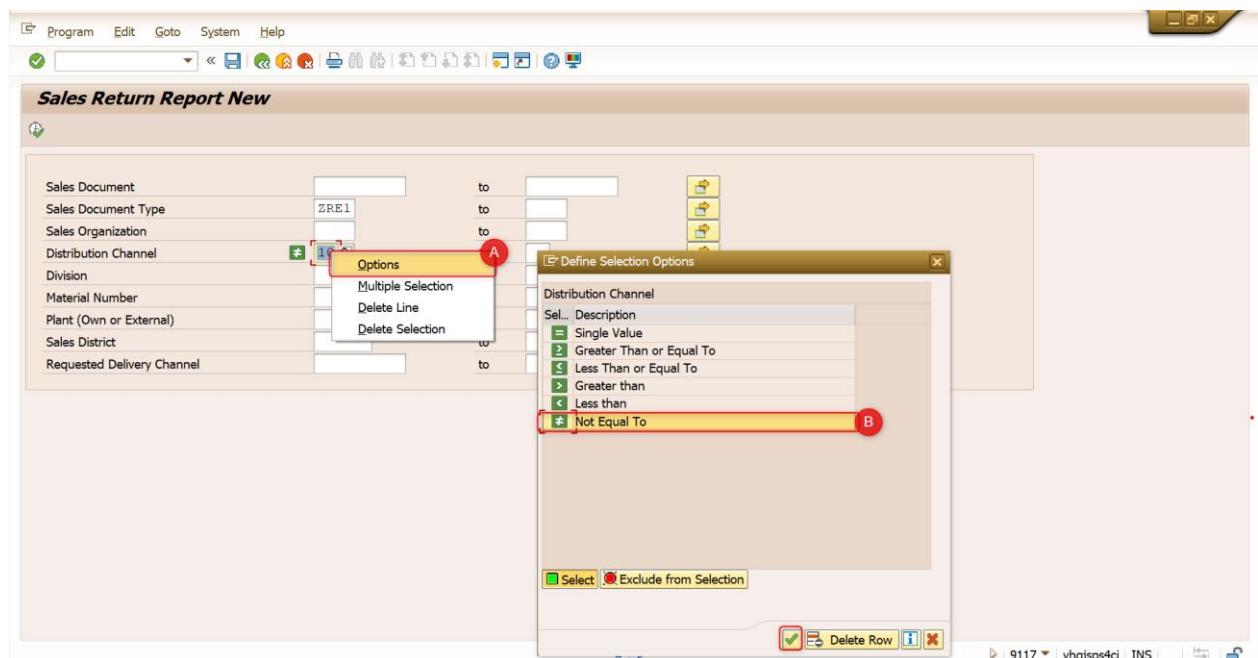


1. ZGBSD002 Т-кодоор нэвтэрч дараах цонхыг нээнэ.



2. Sales Document Type хэсэг дээр “ZRE1” гэж оруулна.

3. Distribution Channel хэсэг дээр “10”-аас бусад гэсэн утгыг оруулна.



Тэнцүү биш гэсэн сонголтыг сонгох:

A. 10 утга дээрээ дарж “mouse 2” оо дарна. “Options” гэсэн сонголтыг сонгоно.

B. “Define Selection Options” цонх гарч ирнэ. **# Not Equal To** гэсэн сонголтыг

сонгоно. “Double click” хийнэ эсвэл дээр дарна.

4. Аль нэг зах зээлээр шүүж харах бол “Sales Organization” хэсэг зах зээлийн кодыг оруулж өгнө.

- Дотоод борлуулалтын газар 8001
- Экспорт борлуулалтын газар 8002
- Гадаад борлуулалтын газар 8003

5. Execute буюу дээр дарна.

Creation Date	SOrder Number	Order Type	Oty. Name	Sales Org	Sales Org Name	Channel	Channel Name	Division	Division Name	Customer Name	Segment	Customer Reference	Cust. Ref.	Date of Complain	Item SKU	Style Number	Material Group	Text	Ma
2023.05.01	0000000417	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Berlin store			10 KI180061-000250000-004E-1	KI180061	Short	Kr					
2023.04.29	0000000412	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Berlin store			10 KA102026-004650000-000F-1	KA102026	Hat	Kr					
2023.04.23	0000000411	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Berlin store			10 KW170523-016500000-000E-1	KW170523	V-neck	Kr					
	0000000410	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Berlin store			10 KW170529-017950000-003E-1	KW170529	T-neck	Kr					
	0000000409	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Berlin store			10 KW166201-082850000-004E-1	KW166201	High neck	Kr					
	0000000408	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Berlin store			10 KW124951-082851479-005E-1	KW124951	Cardigan	Kr					
	0000000407	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Berlin store			10 KI04976-147950827-005E-1	KI04976	Cardigan	Kr					
	0000000406	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Berlin store			20								
	0000000398	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Berlin store			10 KW171015-000720000-003E-1	KW171015	Pants	Kr					
	0000000397	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Berlin store			10 KW150304-053220000-003E-1	KW150304	T-neck	Kr					
	0000000389	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE152314		3/7/2025	10 KW150979-077500000-003E-1	KW150979	Pants	Kr				
	0000000388	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI MONGOLIAN CASHMERE USA CORP-WH US	US105590		3/6/2025	10 KW190303-000150000-004E-1	KW190303	T-neck	Kr				
	0000000387	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	10103600966685		2/21/2025	10 KMZ02994-148150000-005D-1	KMZ02994	Cardigan	Kr				
	0000000386	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE121492		3/12/2025	10 KW120111-000250000-002E-1	KW120111	Cardigan	Kr				
	0000000371	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE161660		3/10/2025	10 KMZ0149-014950000-005E-1	KMZ0149	Polo	Kr				
	0000000370	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE165057		3/10/2025	10 KW190304-000150000-004E-1	KW190304	T-neck	Kr				
	0000000373	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162068		3/17/2025	10 KMZ0400-053250000-007E-1	KMZ0400	C-Neck	Kr				
	0000000372	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162069		1/28/2025	10 KMZ0400-130050000-007E-1	KMZ0400	C-Neck	Kr				
	0000000374	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162070		2/2/2025	10 KW121263-050950000-005E-1	KW121263	Cardigan	Kr				
	0000000375	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162071		2/20/2025	10 KW124940-050950000-003E-1	KW124940	Bathrobe	Kr				
	0000000376	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162072		2/21/2025	10 KW190404-047450000-003E-1	KW190404	C-Neck	Kr				
	0000000377	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162073		2/21/2025	10 KW190404-047500000-003E-1	KW190404	T-neck	Kr				
	0000000378	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162074		2/12/2025	10 KW150979-077500000-007E-1	KW150979	Pants	Kr				
	0000000379	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162075		2/14/2025	10 KMZ1209-142350000-007E-1	KMZ1209	Cardigan	Kr				
	0000000380	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162076		2/17/2025	10 KW190404-048150000-004F-1	KW190404	Glove	Kr				
	0000000381	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162077		2/20/2025	10 KW150979-077500000-005E-1	KW150979	Pants	Kr				
	0000000382	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162078		2/27/2025	10 KMZ00095-048150000-004F-1	KMZ00095	C-Neck	Kr				
	0000000383	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI MONGOLIAN CASHMERE USA CORP-WH US	DE162079		1/27/2025	10 KMZ00095-048150000-004F-1	KMZ00095	Polo	Kr				
	0000000384	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162080		2/28/2025	10 KMZ00095-048150000-004F-1	KMZ00095	C-Neck	Kr				
	0000000385	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162081		1/27/2025	10 KMZ00095-048150000-004F-1	KMZ00095	Pants	Kr				
	0000000386	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162082		2/27/2025	10 KMZ00095-048150000-004F-1	KMZ00095	T-neck	Kr				
	0000000387	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI MONGOLIAN CASHMERE USA CORP-WH US	DE162083		1/27/2025	10 KMZ00095-048150000-004F-1	KMZ00095	V-neck	Kr				
	0000000388	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162084		2/28/2025	10 KMZ00095-048150000-004F-1	KMZ00095	Pants	Kr				
	0000000389	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162085		1/28/2025	10 KW150979-077500000-005E-1	KW150979	T-neck	Kr				
	0000000390	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI MONGOLIAN CASHMERE USA CORP-WH US	DE162086		2/28/2025	10 KW150979-077500000-005E-1	KW150979	Cardigan	Kr				
	0000000391	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162087		1/28/2025	10 KW150979-077500000-005E-1	KW150979	Hoodie	Kr				
	0000000392	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162088		2/29/2025	10 KW150303-000250000-004E-1	KW150303	T-neck	Kr				
	0000000393	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162089		2/29/2025	10 KW150303-000250000-004E-1	KW150303	Polo	Kr				
	0000000394	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162090		2/29/2025	10 KW150303-000250000-004E-1	KW150303	V-neck	Kr				
	0000000395	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162091		2/29/2025	10 KW150303-000250000-004E-1	KW150303	Blanket	Kr				
	0000000396	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162092		2/29/2025	10 KW150303-000250000-004E-1	KW150303	Cardigan	Kr				
	0000000397	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162093		2/29/2025	10 KW150303-000250000-004E-1	KW150303	T-shirt	Kr				
	0000000398	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162094		2/29/2025	10 KW150303-000250000-004E-1	KW150303	Top	Kr				
	0000000399	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-Warehouse ad EU	DE162095		2/29/2025	10 KW12029-000250000-138E-1	KW12029	Blanket	Kr				
	0000000400	ZRE1	Gobi Quality Returns 8003	Gobi Global Sales 70	Intercompany	00	General	GOBI Cashmere Europe GmbH-WLH	UK		2/29/2025	10 KW12029-000250000-005E-1	KW12029	Cardigan	Kr				

“Sales Return Report New” цонх гарч ирнэ. Харилцагчийн чанарын гомдолын тайлан харагдана.

Тайлангийн толгой (SAP S/4 HANA)	Тайлангийн толгой (монгол тайлбар)
Creation Date	Бүртгэлийг үүсгэсэн огноо
SOrder Number	Буцаалтын бүртгэлийн дугаар
Order Type	Буцаалтын төрөл
Oty. Name	Буцаалтын төрлийн нэр
Sales Org	Зах зээлийн кодын нэр
Sales Org Name	Зах зээлийн кодын нэр
Channel	Борлуулалтын суваг
Channel Name	Борлуулалтын сувгийн нэр
Division	Төрөл
Division Name	Төрлийн нэр
Customer Name	Гомдол ирсэн зах зээлийн нэр
Segment	Харилцагчийн код
Customer Reference	Тайлбар

Cust. Ref. Date	Худалдаж авсан огноо
Date of Complain	Гомдол гаргасан огноо
Item	Мөрний дугаар
SKU	Материалын дугаар
Style Number	Загварын дугаар
Material Group Text	99 нь Нэр төрөл
Material Type Text	Материалын төрөл
Product color	Өнгө
Order Quantity	Тоо хэмжээ
Sales Unit	Хэмжих нэгж
Quality Issue Reason	Чанарын асуудлын шалтгаан
Sales Note for Customer	Хэрэглэгчийн чанарын гомдлын шалтгаан
Created by	Үүсгэсэн ID код
Created User	Үүсгэсэн ID-ний нэр
Del. Status	Статус
Delivery No.	Буцаалтын орлогын дугаар
Delivered Qty.	Буцаалтын орлогын тоо хэмжээ
Customer Name	Хэрэглэгчийн нэр
Customer Phone Number	Хэрэглэгчийн утасны дугаар
Customer Address	Хэрэглэгчийн хаяг
Complaint channel	Гомдол гаргасан суваг
Date of Resolution of Complain	Шийдвэрлэсэн огноо
Final solution	Гомдлын хариу
Reason for Rejection	Хэрэглэгчийн буруутай төрлийн хариу
At fault person	Хэрэглэгчийн буруутай төрлийн нэмэлт
Main Plant	Бусад газар нэгжээс шалтгаалсан
Spinning Factory	Ээрмэлийн үйлдвэрээс шалтгаалсан
Primary Factory	Анхан шатны үйлдвэрээс шалтгаалсан
Knitting Factory	Сүлжмэлийн үйлдвэрээс шалтгаалсан
Weaving Factory	Нэхмэлийн үйлдвэрээс шалтгаалсан
Sewing Factory	Оёмолын үйлдвэрээс шалтгаалсан
Others	Бусад газраас шалтгаалсан
Design development	Дизайн хөгжүүлэлтээс шалтгаалсан
Sales distribution	Борлуулалтаас шалтгаалсан
Logistic	Тээвэрлэлтээс шалтгаалсан