

## **Lernziele**

- **Sie sind in der Lage:**
- **- eine Reklamationsposition zu bilden**
- **- Grundinformationen zur Reklamationsabwicklung und Reklamationsauswertung einzupflegen**

## Kurs: 1. Reklamationsposition bilden

Suchen (Alt+s)

Formular suchen

@net\_Manager

MÖBELPILOT®

- Systemvorgaben
- Bedienungsanleitung u. Dokumentation
- Personalbereich
- Lieferantenverwaltung
- Artikelverwaltung
- Kundenverwaltung
- Angebotsverwaltung
- Auftragsverwaltung**
- Service
- Druckprogramme
- Bestand und Inventur
- Eingangsrechnungen
- Statistiken
- Marketing
- FiBu-Schnittstelle
- Kassenkommunikation
- Online-Shop
- Abschlussprogramme
- Extras
- Datenübernahme

zuletzt aufgerufene Formulare

Formular	Datum
1 Bearbeiten Aufträge/Erfassen Barverkäufe	2015-10-21 09:53:16.513319
2 Bearbeiten Angebote	2015-10-21 09:40:12.920243
3 Bearbeiten offene Aufträge/LF-Bestellungen	2015-10-21 09:38:30.897169
4 Programmstand/Patch einlesen	2015-10-15 14:51:31.471923
5 Erfassen Belegdruckparameter	2015-10-05 13:02:56.324523
6 Bestätigen Auslieferung / Rücknahme	2015-08-27 16:16:07.449787
7 Drucken Lieferscheine und Rechnungen	2015-08-27 16:14:36.043295
8 Erfassen Kaufverträge/Reservierungen	2015-08-20 13:40:19.555181
9 Erfassen Postleitzahlenparameter	2015-08-20 13:15:46.785535
10 PLZ-Verzeichnis	2015-08-20 13:15:37.806301

Wiedervorlage

# Wiedervorlagetext	Wiedervorlagedatum
Keine Ergebnisse	

Version 6.0

09:57:20  
Mittwoch, 21. Oktober

Klicken Sie auf den Hyperlink **Auftragsverwaltung**.

Suchen (Alt+s)

Formular suchen

@net\_Manager

MÖBELPILOT®

- Systemvorgaben
- Bedienungsanleitung u. Dokumentation
- Personalbereich
- Lieferantenverwaltung
- Artikelverwaltung
- Kundenverwaltung
- Angebotsverwaltung
- Auftragsverwaltung**
  - Bearbeiten offene Aufträge/LF-Bestellungen
  - AB-/WE-Erfassung
  - AB-Erfassung
  - Lieferanten-Avis
  - Bearbeiten Aufträge/Erfassen Barverkäufe**
  - Erfassen Kaufverträge/Reservierungen
  - Übernahme Aufträge aus Küchenplanung
  - Übernahme Aufträge aus DIVA
  - Suchen Aufträge/LF-Bestellungen
  - Suchen Auftragspositionen
  - Suchen Anzahlungsrechnungen
  - Auftragsliste

zuletzt aufgerufene Formulare

Formular	Datum
1 Bearbeiten Aufträge/Erfassen Barverkäufe	2015-10-21 09:53:16.513319
2 Bearbeiten Angebote	2015-10-21 09:40:12.920243
3 Bearbeiten offene Aufträge/LF-Bestellungen	2015-10-21 09:38:30.897169
4 Programmstand/Patch einlesen	2015-10-15 14:51:31.471923
5 Erfassen Belegdruckparameter	2015-10-05 13:02:56.324523
6 Bestätigen Auslieferung / Rücknahme	2015-08-27 16:16:07.449787
7 Drucken Lieferscheine und Rechnungen	2015-08-27 16:14:36.043295
8 Erfassen Kaufverträge/Reservierungen	2015-08-20 13:40:19.555181
9 Erfassen Postleitzahlenparameter	2015-08-20 13:15:46.785535
10 PLZ-Verzeichnis	2015-08-20 13:15:37.806301

Wiedervorlage

# Wiedervorlagetext	Wiedervorlagedatum
Keine Ergebnisse	

Version 6.0

09:57:26  
Mittwoch, 21. Oktober

http://192.168.149.170/csp/messe/MP.ZEN.WelcomePage.cls#

Klicken Sie auf den Hyperlink **Bearbeiten Aufträge/Erfassen Barverkäufe**.

Geben Sie **118825** im Feld **Auftragsnummer** ein.

- i** Für den Fall, dass Ihnen die Auftragsnummer bekannt ist, können Sie den hier beschriebenen direkten Weg gehen. Im anderen Fall müssen Sie sich die Auftragsnummer über die bekannten Möglichkeiten heraussuchen.

Drücken Sie die Taste .

**Erfassen Aufträge** Systemadministrator

Suchen (Alt+s)

**Auftragskopf** Information Konditionen Status Prüfung

Tel. Mobil: 0175-24246937

**Wichtiger Hinweis!**

Achtung! Für diesen Kunden wurden im Kundenstamm abweichende Anschriften erfasst.  
Bitte beachten Sie, dass diese beim Belegdruck automatisch vom System berücksichtigt werden.  
Andernfalls müssen Sie im Auftrag zusätzliche Anschriften einpflegen.

Abweichende Anschriften für   
Rechnungskopie

abweichende Kommission/Pro...  Ansprechpartner Kunde

Auslieferkennzeichen  Auslieferung bis

Bestellkennzeichen  Gewünschter Anliefertermin

Verkäufer 1   Anteil % 1

Verkäufer 2   Anteil % 2

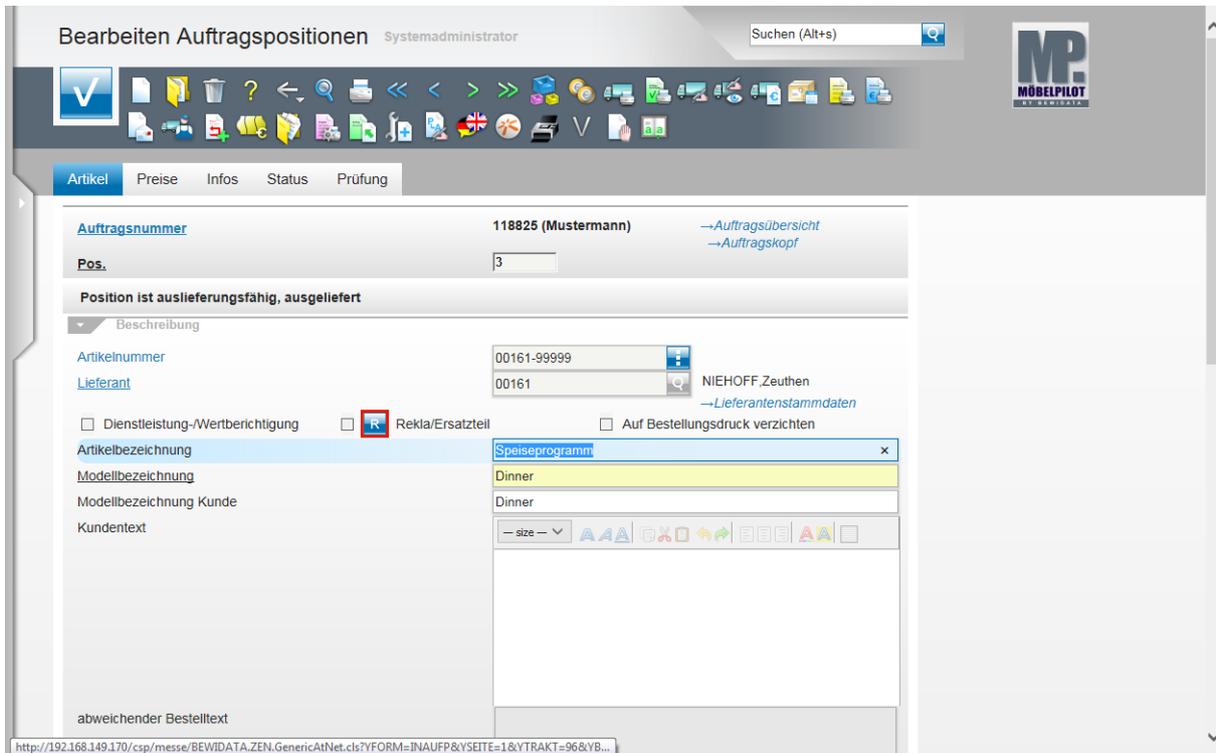
**Auftragsposition**

Pos.	Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Modellbezeichnung	Menge	Einheit	Warenherkunft	Einkaufswert	Kalk.	VK inkl.MwSt	AB-Info	WE-Info	Tour-Datum/W
1	00667-00001	Teppich	Siena	1		Lagerbestellung	EUR 199,00	207,54	EUR 413,00	Res.39.2014 KW / 489632	22.12.2014/0/100 1	300-27.08.2015 c
2	00194-00184	System-Wohnwand	M3511	1		Lagerbestand	EUR 4.335,00	169,53	EUR 7.349,00		24.07.2014/0/100 1	300-27.08.2015 c
3	00161-99999	Speiseprogramm	Dinner	1		Bestellung	EUR 1.598,40	213,15	EUR 3.407,00	41.2014 KW / 813783	04.11.2014/0/100 1	300-27.08.2015 c
							6.132,40	182,13	11.169,00			

ADMIN: 21.10.2015, 09:57:35[support@mobeelpilot.de]

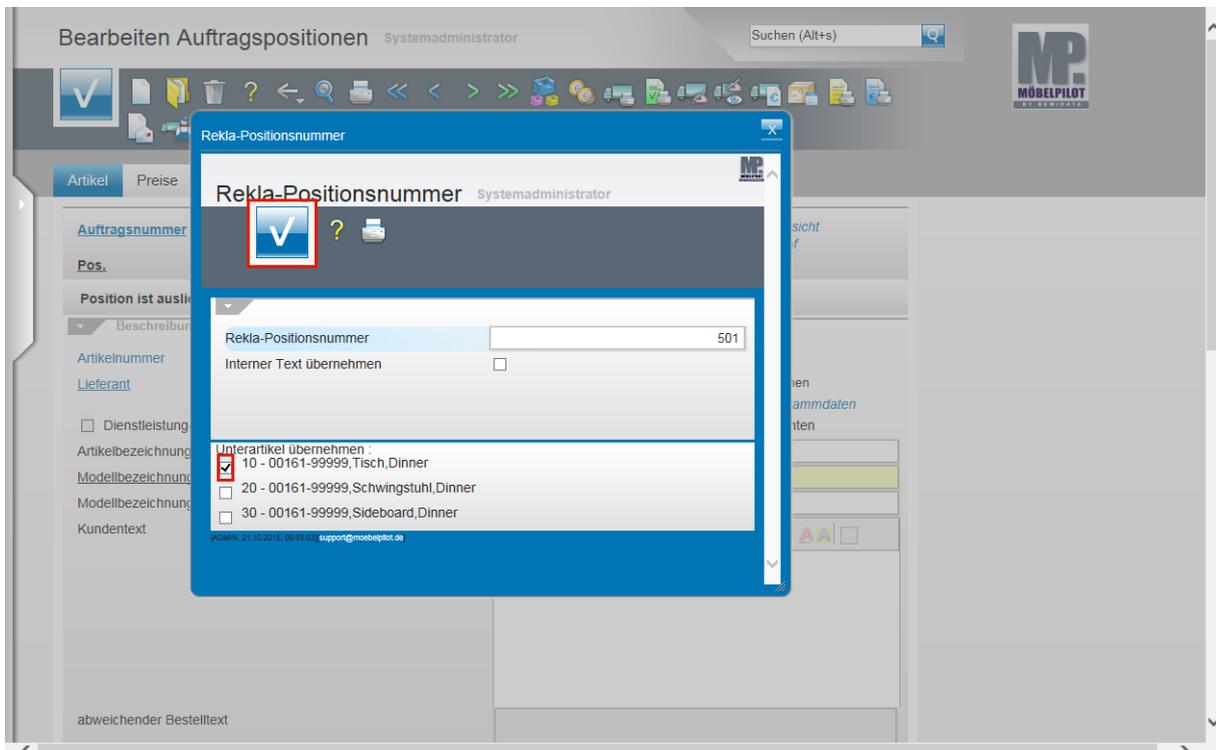
- ➔ Nachdem Sie die Auftragsnummer eingepflegt und das Feld verlassen haben, blendet MÖBELPILOT alle Auftragsdaten ein.
- ➔ Am Ende des Formulars finden Sie die Auftragspositionen. Um eine Reklamationsposition zu erfassen, rufen Sie sich zunächst die Ursprungsposition auf. Klicken Sie einfach in die entsprechende Zeile.

Klicken Sie auf den Hyperlink **3**.



**i** Für den weiteren Erfassungsverlauf ist es sinnvoll, Informationen der Ursprungsposition automatisch zu übernehmen. Mit der folgenden Aktion kopieren Sie die Ursprungsposition mit allen relevanten Daten, in eine neue Position.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Rekla-Position anlegen**.



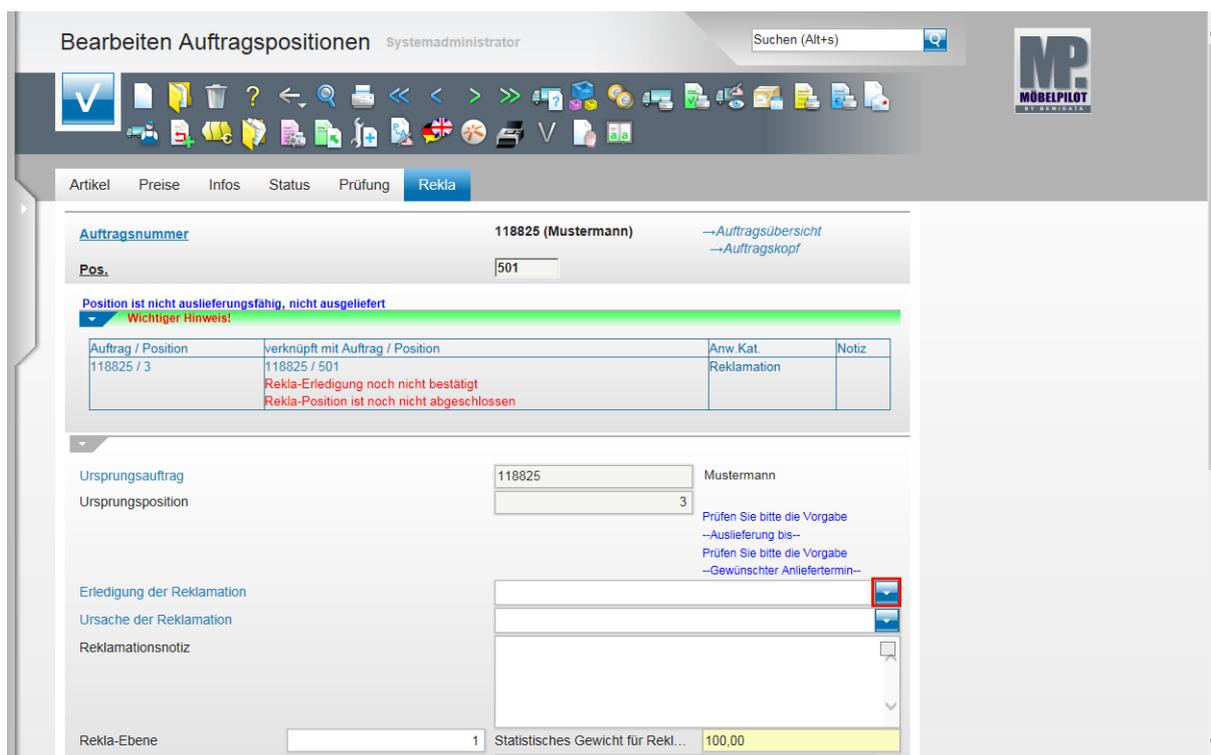
**!** Enthält die Ursprungsposition Unterpositionen, dann fordert Sie MÖBELPILOT im Standard dazu auf, die entsprechenden Unterpositionen in die neu zu bildende Rekla-Position zu übernehmen.

Klicken Sie auf das (erste) Kontrollkästchen **Unterartikel übernehmen**.

- ➔ Wurde die Programmlogik in den allgemeinen Ablaufparametern abgeschaltet, dann entfällt dieser Zwischenschritt.
- ➔ Wurde in der Ursprungsposition ein interner Text eingepflegt, können Sie diesen auch in die Reklamationsposition übernehmen. Aktivieren Sie in diesem Fall einfach das Kontrollkästchen.

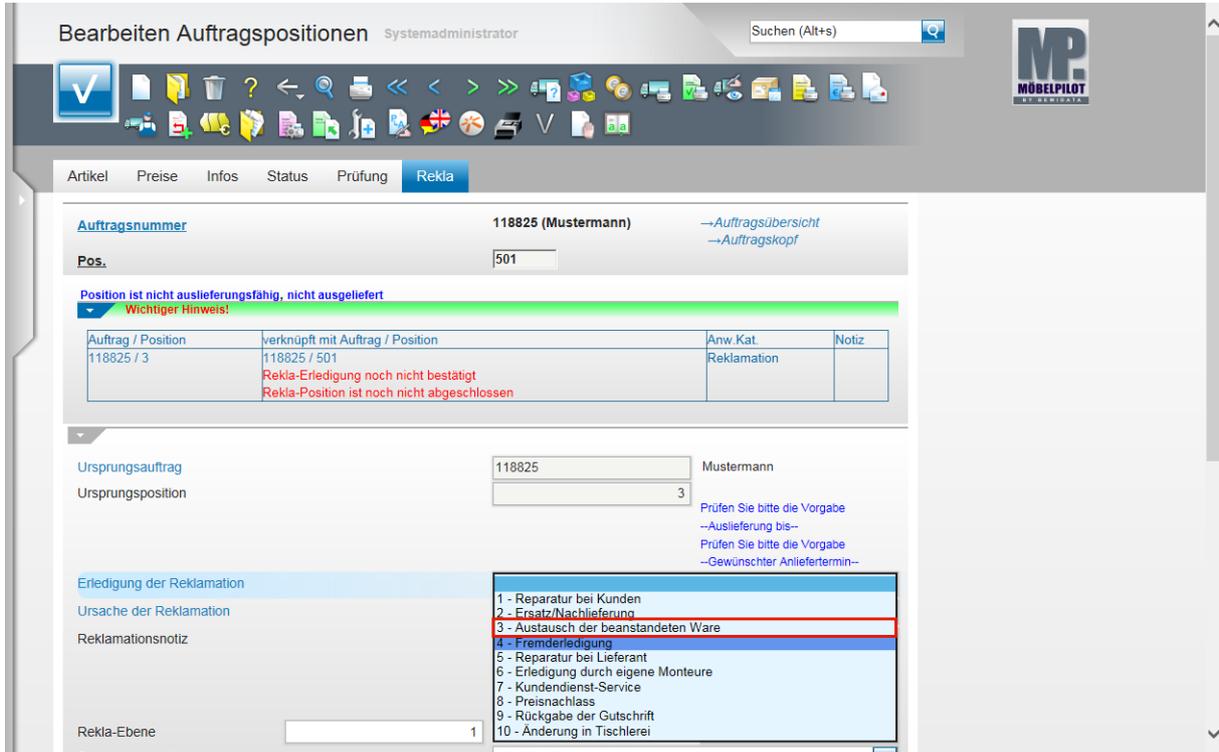
Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern (F12 oder Strg+S)**.

- i** MÖBELPILOT schlägt bei der Anlage einer Reklamationsposition automatisch eine Positionsnummer > 500 vor. Dies ist eine historisch bedingte Programmlogik. Wir empfehlen, an dieser Vorgehensweise festzuhalten, da man so auch leichter Reklamationspositionen von normalen Positionen unterscheiden kann.

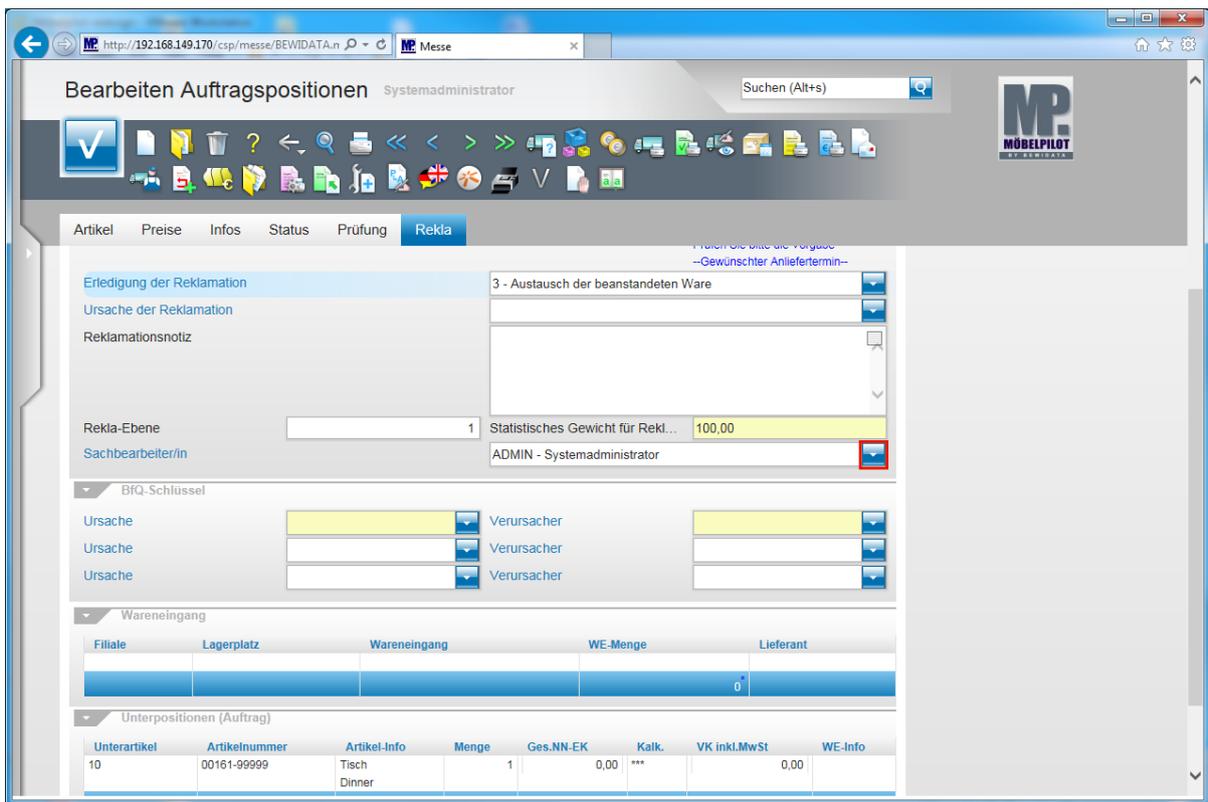


Klicken Sie im Feld **Erledigung der Reklamation** auf die Schaltfläche **Öffnen**.

- ➔ Reklamationspositionen unterscheiden sich von "normalen" Positionen durch den zusätzlichen Formularreiter **Rekla**.



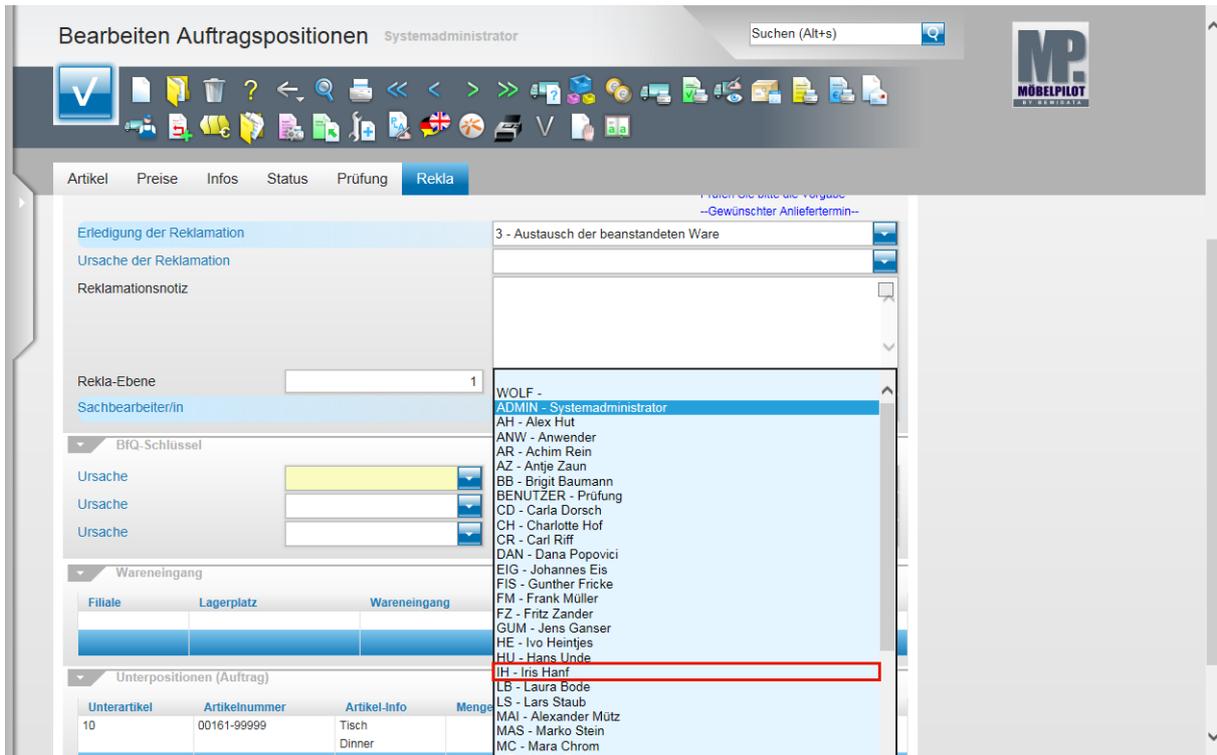
Klicken Sie auf den Listeneintrag **3 - Austausch der beanstandeten Ware**.



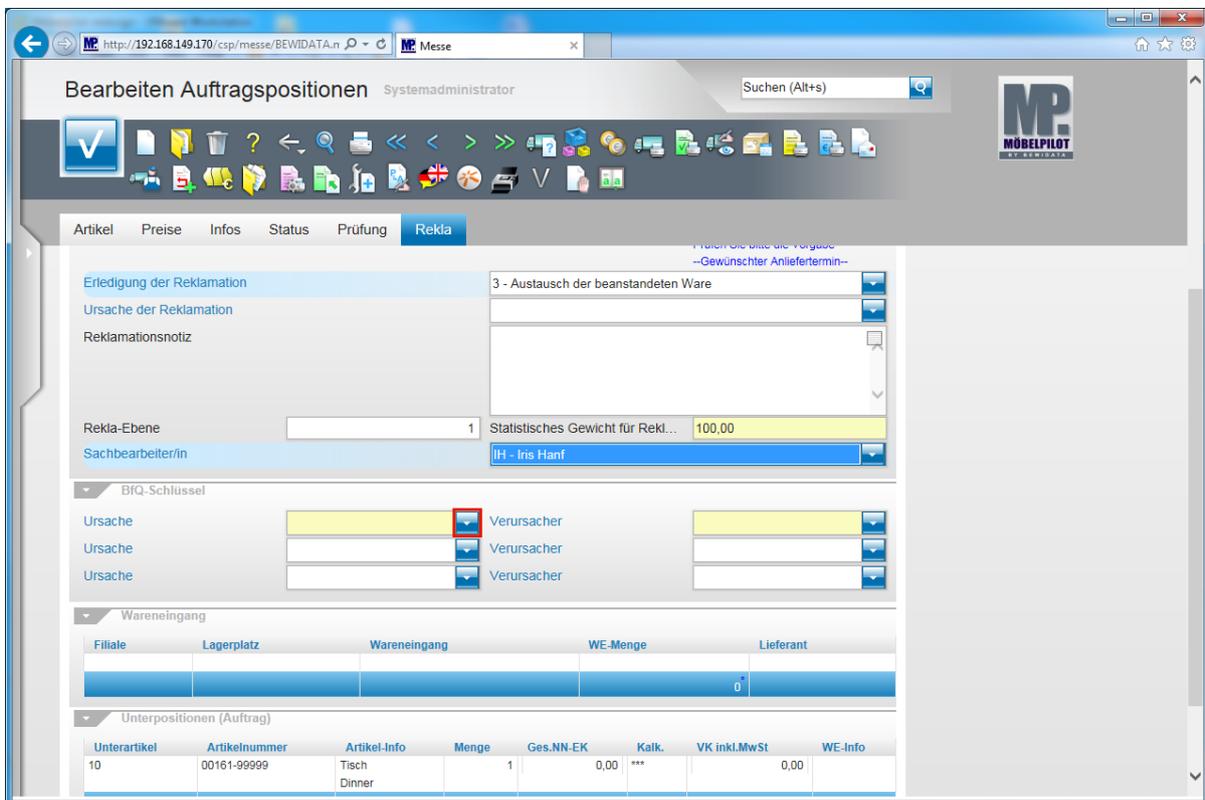
➔ Das Parameterfeld **Ursache der Reklamation** kann genutzt werden, um hierüber interne Auswertungen zu fahren. In der Praxis werden aber vielfach nur die Felder in der Rubrik **BfQ-Schlüssel** genutzt, da diese sowohl für eine interne Auswertung, aber auch für einen externen Betriebsvergleich herangezogen werden können.

**i** Haben Sie Fragen zum BfQ-Verfahren?  
Bitte sprechen Sie unseren Support an.

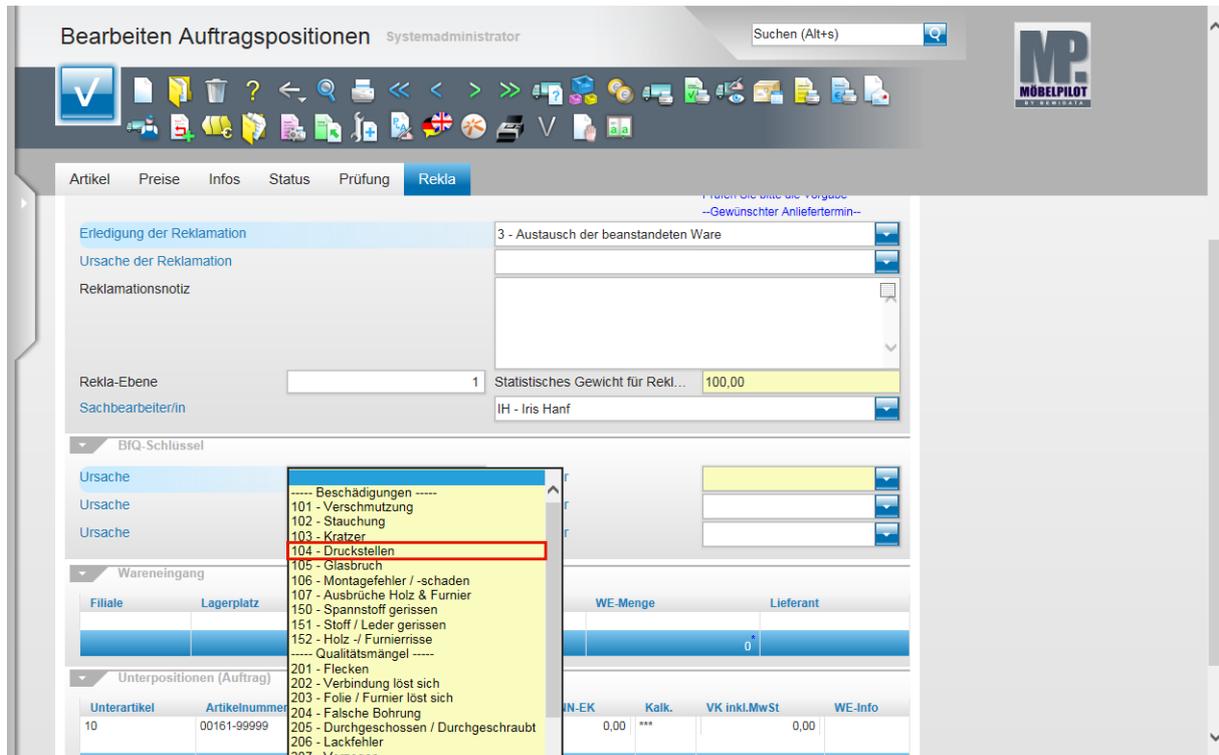
Klicken Sie im Feld **Sachbearbeiter/in** auf die Schaltfläche **Öffnen**.



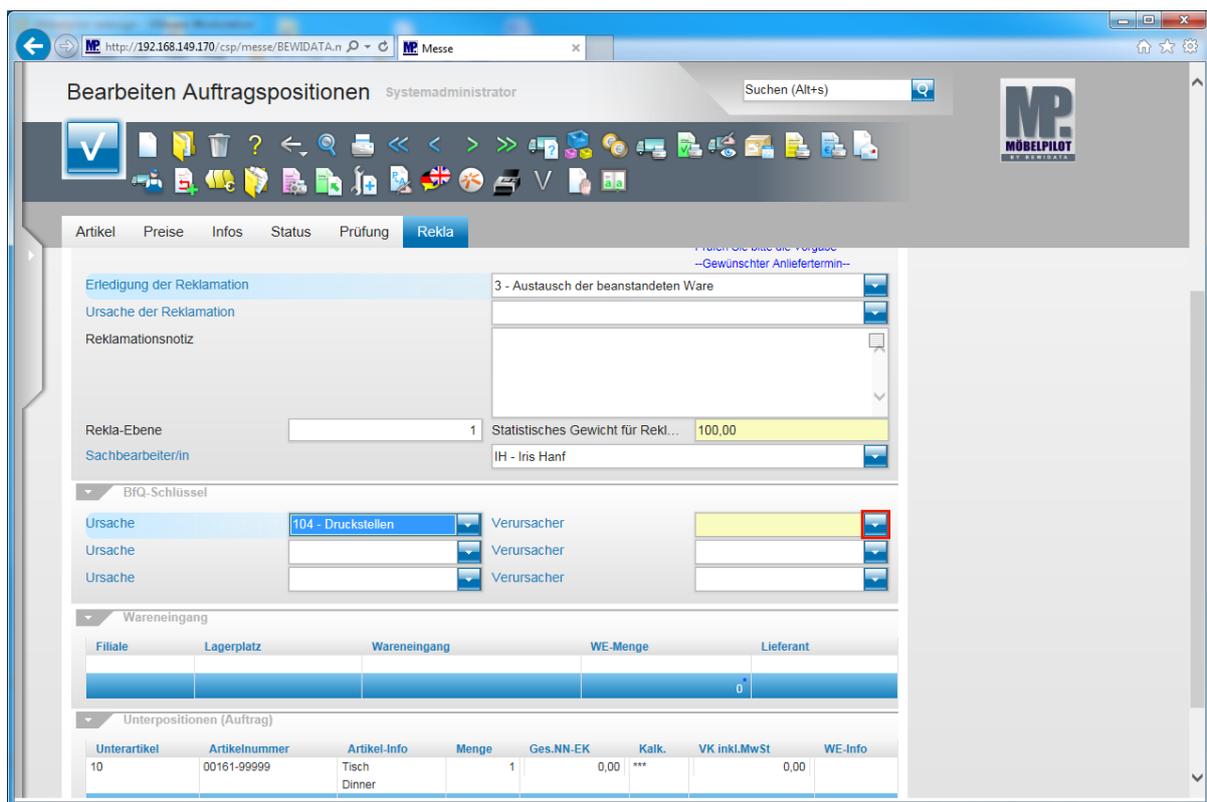
Klicken Sie auf die Schaltfläche **IH - Iris Hanf**.



Klicken Sie in der Rubrik **BfQ-Schlüssel** im Feld **Ursache** auf die Schaltfläche **Öffnen**.



Klicken Sie auf den Listeneintrag **104 - Druckstellen**.



Klicken Sie im Feld **Verursacher** auf die Schaltfläche **Öffnen**.

Bearbeiten Auftragspositionen Systemadministrator Suchen (Alt+s)

Artikel Preise Infos Status Prüfung **Rekla**

Erfügung der Reklamation 3 - Austausch der beanstandeten Ware

Ursache der Reklamation

Reklamationsnotiz

Rekla-Ebene 1 Statistisches Gewicht für Rekl... 100,00

Sachbearbeiter/in IH - Iris Hanf

BfQ-Schlüssel

Ursache 104 - Druckstellen Verursacher

Ursache Verursacher

Ursache Verursacher

Wareneingang

Filiale	Lagerplatz	Wareneingang	WE-Menge

Unterpositionen (Auftrag)

Unterartikel	Artikelnummer	Artikel-Info	Menge	Ges.NN-EK	Kalk.	VK inkl.MwSt	WE-Info
10	00161-99999	Tisch Dinner	1	0,00	***	0,00	

Handlungsoptionen:

- 10 - Handel-Ausmaßdienst
- 11 - Handel-Auslieferer
- 12 - Handel-Einkauf
- 13 - Handel-Lager
- 14 - Handel-Subunternehmer
- 15 - Handel-Verkauf
- 16 - Handel-Verwaltung
- 20 - Kunde
- 21 - Kunde-Kulanz
- 22 - Kunde-unklar
- 30 - Lieferant**
- 31 - Lieferant-Verpackung
- 99 - Intern-nicht zuzuordnen

Klicken Sie auf die Schaltfläche **30 - Lieferant**.

Bearbeiten Auftragspositionen Systemadministrator Suchen (Alt+s)

Artikel Preise Infos Status Prüfung **Rekla**

Erfügung der Reklamation 3 - Austausch der beanstandeten Ware

Ursache der Reklamation

Reklamationsnotiz

Rekla-Ebene 1 Statistisches Gewicht für Rekl... 100,00

Sachbearbeiter/in IH - Iris Hanf

BfQ-Schlüssel

Ursache 104 - Druckstellen Verursacher **30 - Lieferant**

Ursache Verursacher

Ursache Verursacher

Wareneingang

Filiale	Lagerplatz	Wareneingang	WE-Menge	Lieferant
			0	

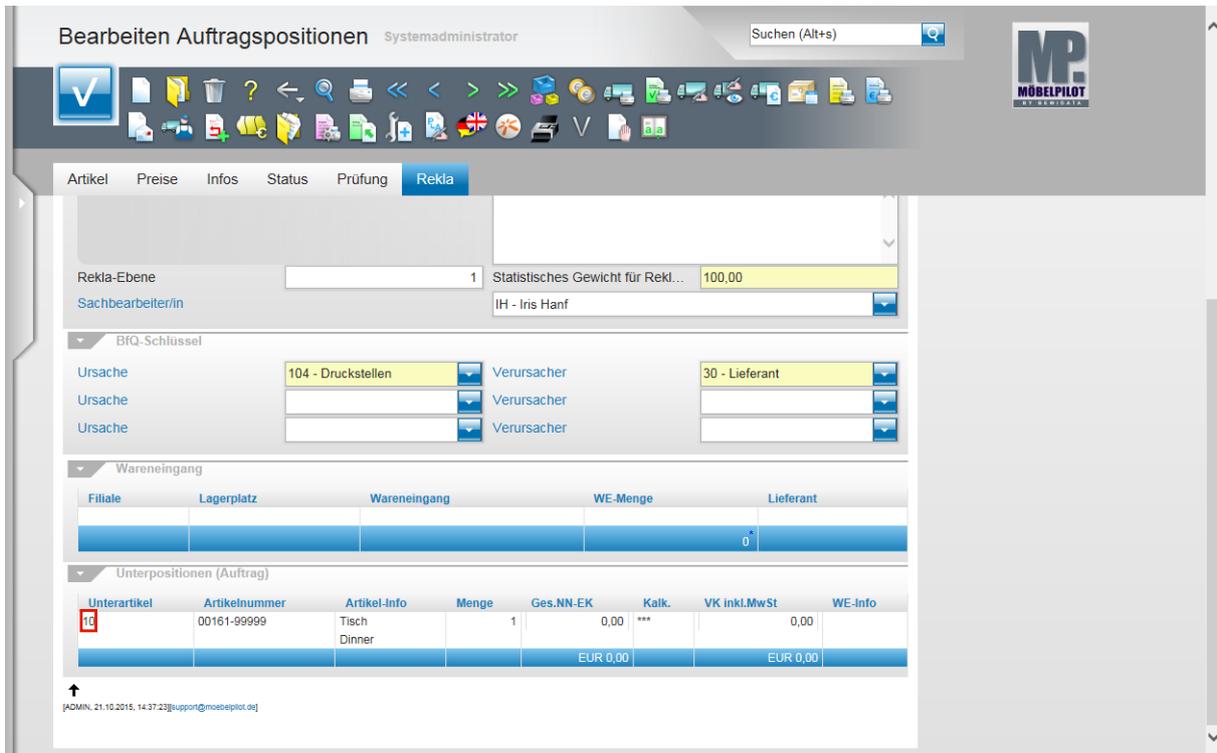
Unterpositionen (Auftrag)

Unterartikel	Artikelnummer	Artikel-Info	Menge	Ges.NN-EK	Kalk.	VK inkl.MwSt	WE-Info
10	00161-99999	Tisch Dinner	1	0,00	***	0,00	
				EUR 0,00		EUR 0,00	



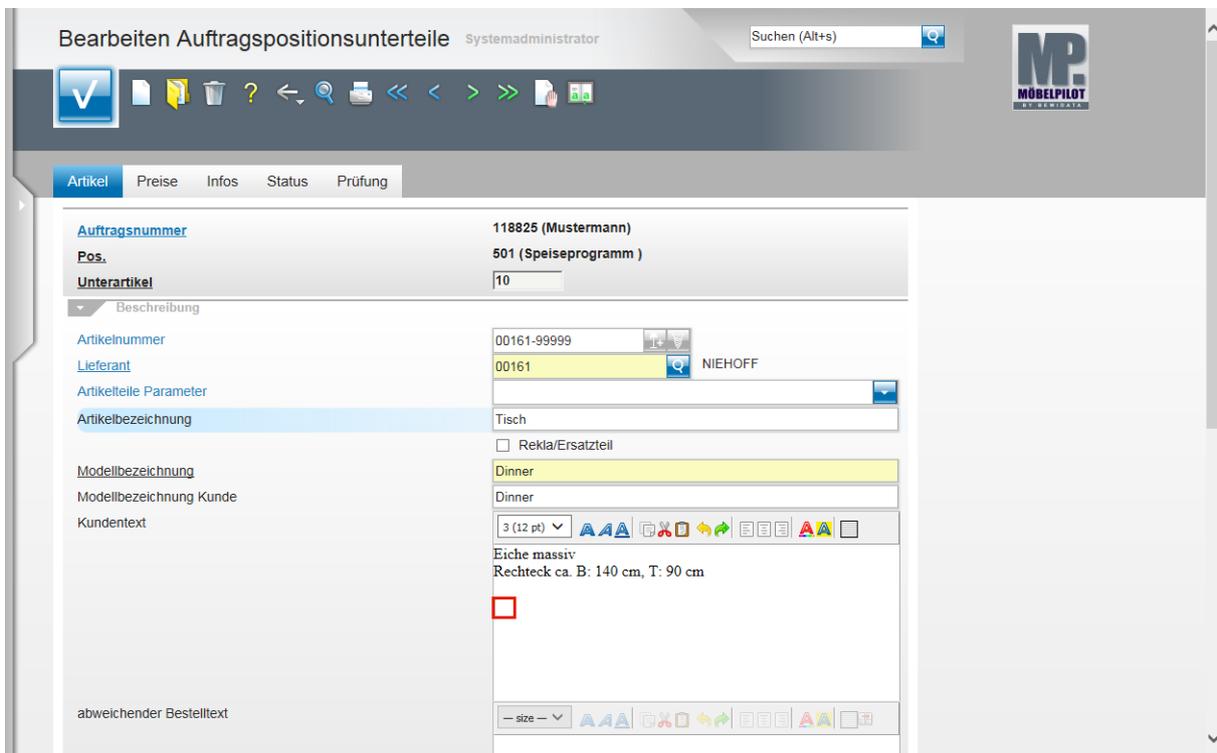
Nachdem Sie die Grundinformationen eingepflegt haben, sollten Sie zur Reklamationsbeschreibung wechseln. In unserem Beispiel wechseln wir hierfür das Formular. **Bitte speichern Sie Ihre Eingaben!**

Drücken Sie die Taste **F12**.

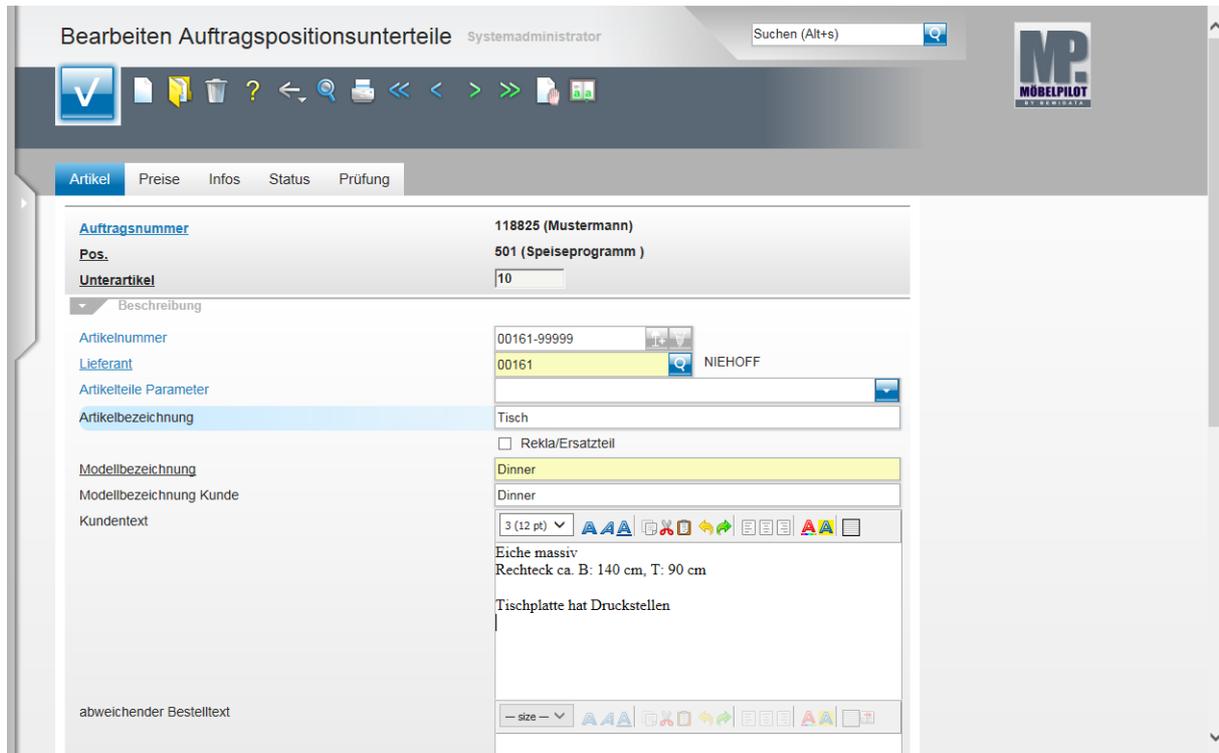


**i** Hat man eine Reklamationsposition mit Unterpositionen gebildet, empfehlen wir die Reklamationsbeschreibung direkt in der jeweiligen Unterposition zu erfassen.

Klicken Sie in der Rubrik **Unterpositionen** auf den Hyperlink (10) **Datensatz auswählen**.



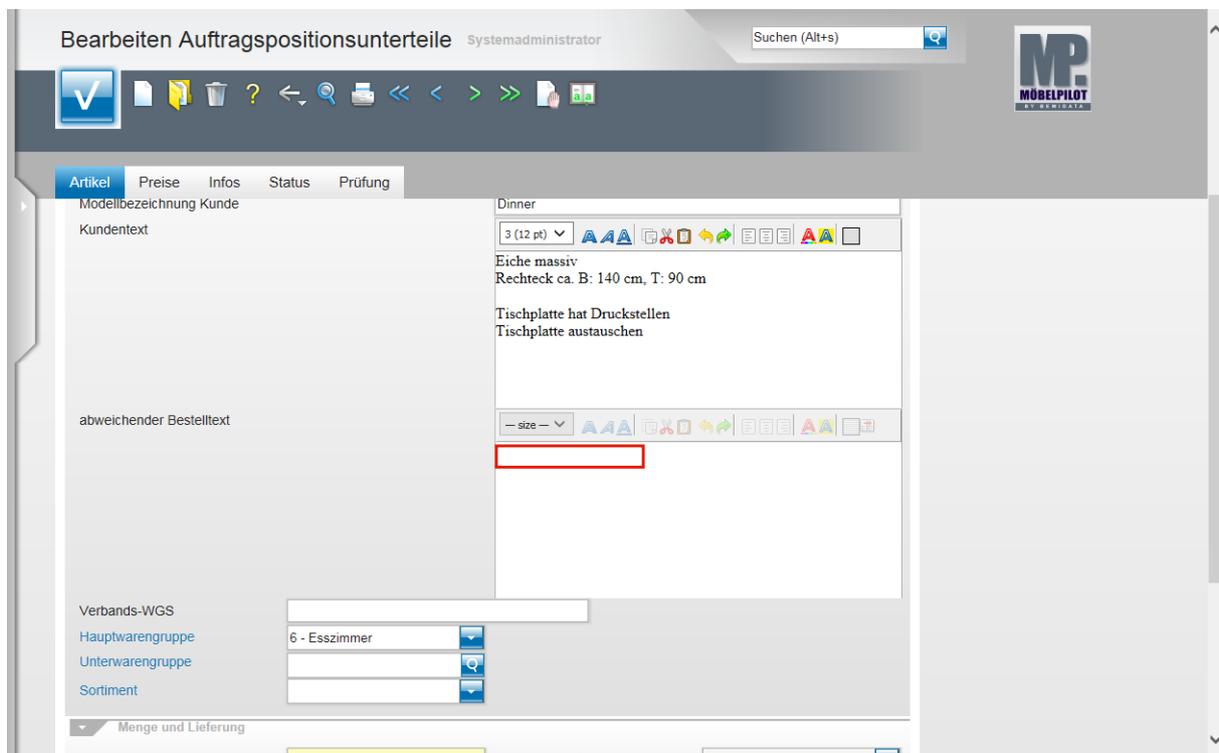
Klicken Sie auf das Eingabefeld **Kundentext** .



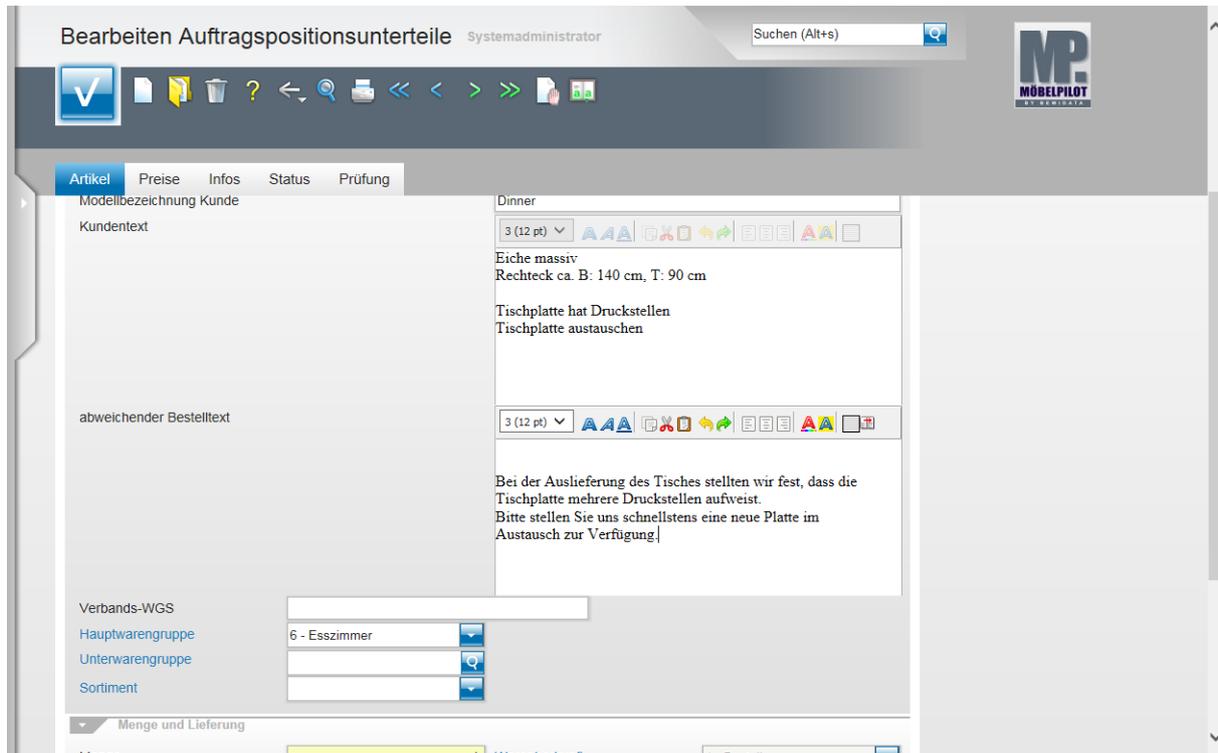
Geben Sie **Tischplatte hat Druckstellen** im Feld **Kundentext** ein.

Drücken Sie die Taste **↑+←**.

Geben Sie **Tischplatte austauschen** im Feld **Kundentext** ein.



Klicken Sie auf das Eingabefeld **abweichender Bestelltext**.



Wir empfehlen Ihnen, vor der Texterfassung einen Zeilenvorschub zu definieren. So wird der Reklamations text später beim Beleg vom Positionstext optisch abgesetzt.

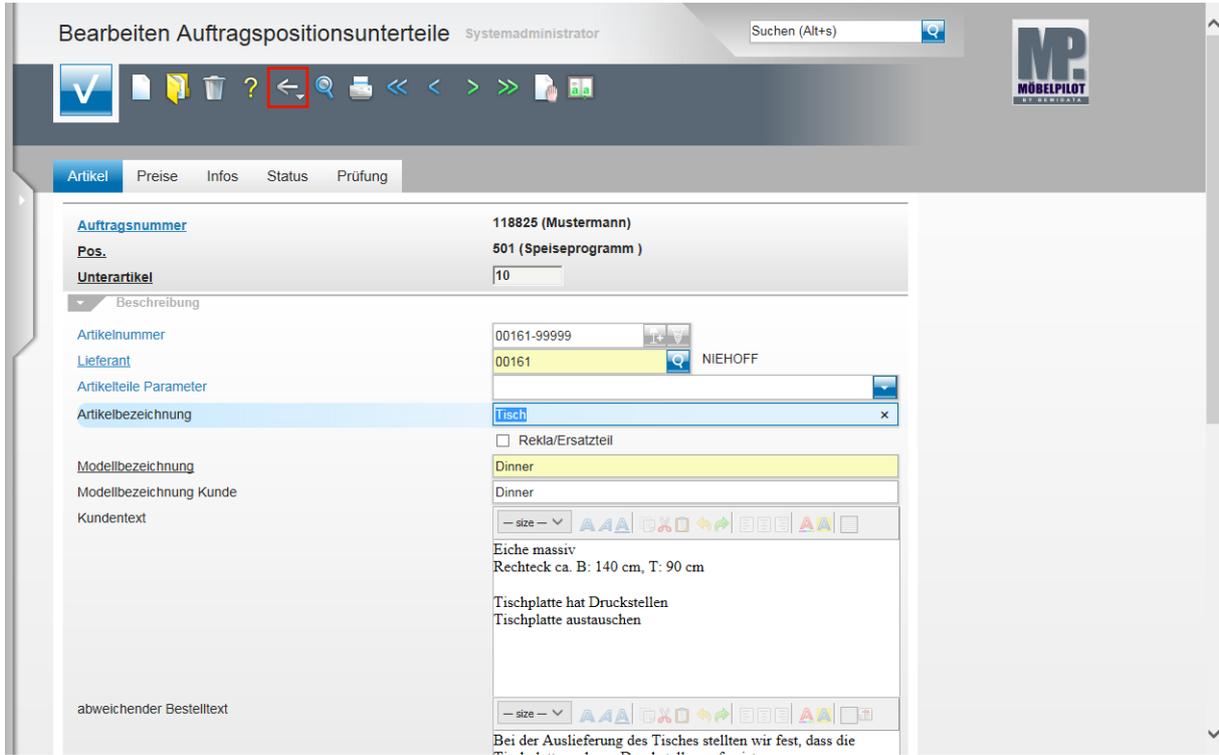
Drücken Sie die Taste .

Geben Sie **Bei der Auslieferung des Tisches stellten wir fest, dass die Tischplatte mehrere Druckstellen aufweist.** im Feld **abweichender Bestelltext** ein.

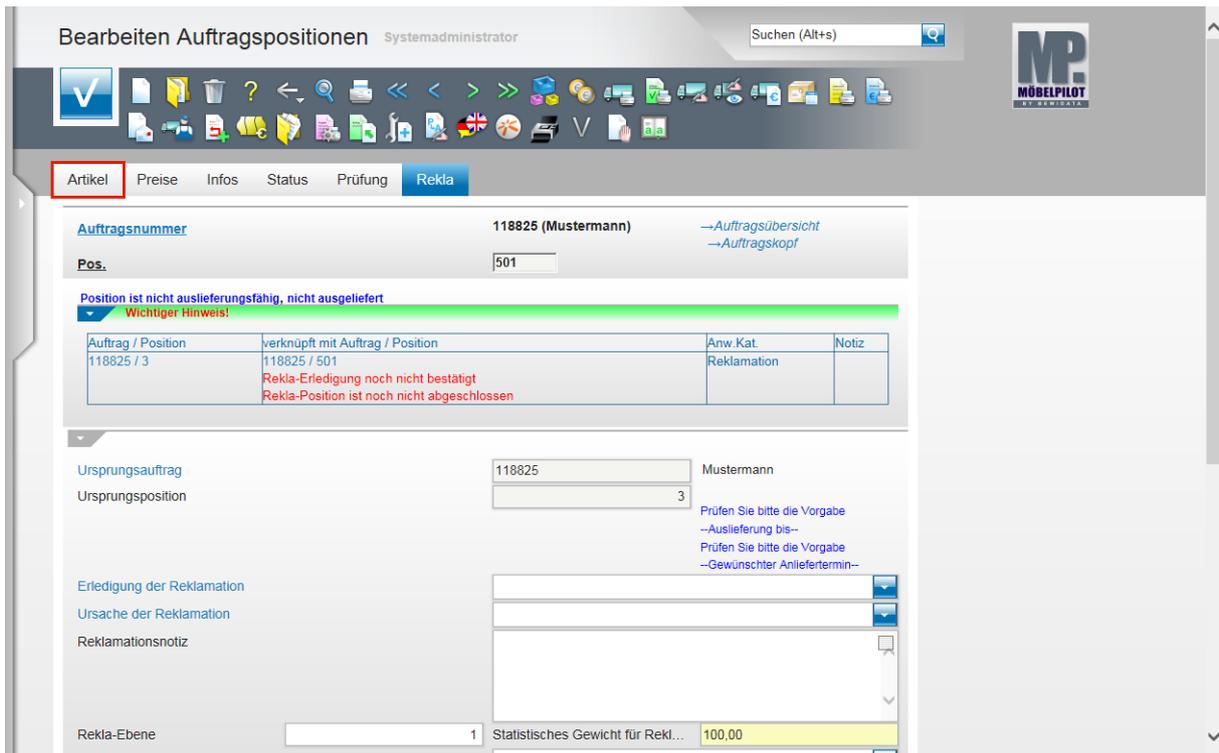
Drücken Sie die Taste  + .

Geben Sie **Bitte stellen Sie uns schnellstens eine neue Platte im Austausch zur Verfügung.** im Feld **abweichender Bestelltext** ein.

Drücken Sie die Taste .



Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zurück**.



Klicken Sie auf den Hyperlink **Artikel**.

Bearbeiten Auftragspositionen Systemadministrator Suchen (Alt+s) 

Artikel Preise Infos Status Prüfung Rekla

Lieferantendaten :  
 AB: 813783 (NIEHOFF, 20.08.2014) Anlieferdatum:  
 41.2014 KW AB ist in Ordnung  
 Lieferschein:813783 Datum:03.11.2014 Wareneingang ok

Verbands-WGS 6242 Esszimmer / Tischgruppen / Modern / Massivholz mitt  
 Hauptwarengruppe 6 - Esszimmer  
 Unterwarengruppe 6242 Esszimmer/Tischgruppen/Modern/A  
 Sortiment

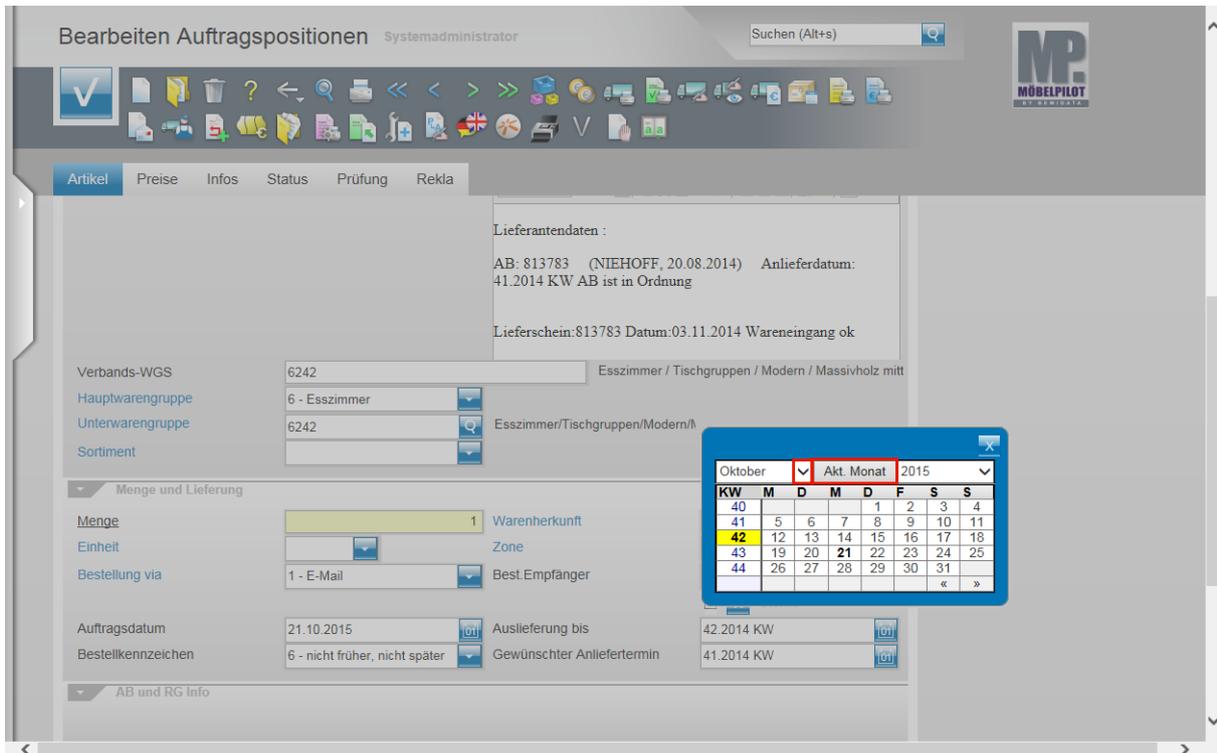
Menge und Lieferung

Menge	1	Warenherkunft	1	Bestellung
Einheit		Zone		
Bestellung via	1 - E-Mail	Best Empfänger		
Auftragsdatum	21.10.2015	Auslieferung bis	42.2014 KW	
Bestellkennzeichen	6 - nicht früher, nicht später	Gewünschter Anliefertermin	41.2014 KW	

AB und RG Info

- ➔ MÖBELPILOT blendet im Feld **abweichender Bestelltext** bereits Bestelldaten der Artikelposition als Referenz ein.  
Für den Fall, dass Sie einige dieser Informationen nicht an den Hersteller übermitteln wollen, z.B. Wareneingang ok, sollten Sie die entsprechenden Passagen löschen.
- ➔ Durch das Überführen der Auftragsposition in den Status eines Kundendienst-Falles wurden unter anderem auch die Angaben zu den An- und Auslieferterminen kopiert.  
**Bitte aktualisieren Sie diese Angaben!**

Klicken Sie im Feld **Auslieferung bis** auf den Hyperlink **Datum**.

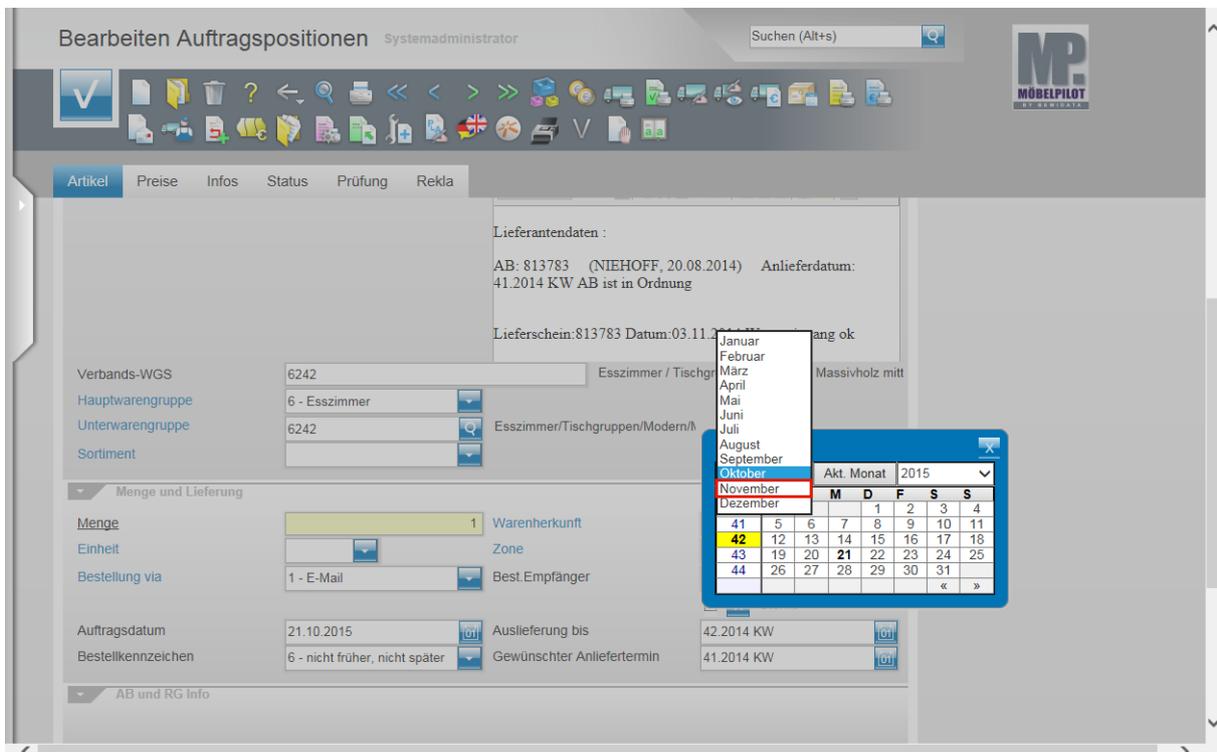


Klicken Sie auf die Schaltfläche **Akt. Monat**.



Klickt man in einem bereits befüllten Datumsfeld die Kalender Schaltfläche an, wird der hinterlegte Termin automatisch in der Kalenderansicht angezeigt. Mit einem Klick auf die Schaltfläche **Akt. Monat** aktualisiert MÖBELPILOT die Ansicht.

Klicken Sie in der Vorgabe Monat auf die Schaltfläche **Öffnen**.



Klicken Sie auf die Schaltfläche **November**.

Bearbeiten Auftragspositionen Systemadministrator Suchen (Alt+s) 

Artikel Preise Infos Status Prüfung Rekla

Lieferantendaten :  
 AB: 813783 (NIEHOFF, 20.08.2014) Anlieferdatum:  
 41.2014 KW AB ist in Ordnung  
 Lieferschein:813783 Datum:03.11.2014 Wareneingang ok

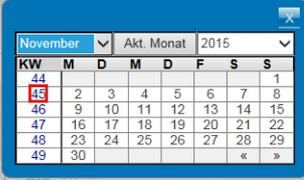
Verbands-WGS: 6242 Esszimmer / Tischgruppen / Modern / Massivholz mitt  
 Hauptwarengruppe: 6 - Esszimmer  
 Unterwarengruppe: 6242 Esszimmer/Tischgruppen/Modern/I  
 Sortiment:

Menge und Lieferung

Menge: 1 Warenherkunft  
 Einheit: Zone  
 Bestellung via: 1 - E-Mail Best Empfänger

Auftragsdatum: 21.10.2015 Auslieferung bis: 42.2014 KW  
 Bestellkennzeichen: 6 - nicht früher, nicht später Gewünschter Anliefertermin: 41.2014 KW

AB und RG Info



Klicken Sie auf die Kalenderwoche 45.

Bearbeiten Auftragspositionen Systemadministrator Suchen (Alt+s) 

Artikel Preise Infos Status Prüfung Rekla

Lieferantendaten :  
 AB: 813783 (NIEHOFF, 20.08.2014) Anlieferdatum:  
 41.2014 KW AB ist in Ordnung  
 Lieferschein:813783 Datum:03.11.2014 Wareneingang ok

Verbands-WGS: 6242 Esszimmer / Tischgruppen / Modern / Massivholz mitt  
 Hauptwarengruppe: 6 - Esszimmer  
 Unterwarengruppe: 6242 Esszimmer/Tischgruppen/Modern/I  
 Sortiment:

Menge und Lieferung

Menge: 1 Warenherkunft: 1 Bestellung  
 Einheit: Zone  
 Bestellung via: 1 - E-Mail Best Empfänger

Auftragsdatum: 21.10.2015 Auslieferung bis: 45.2015 KW  Storno  
 Bestellkennzeichen: 6 - nicht früher, nicht später Gewünschter Anliefertermin: 41.2014 KW

AB und RG Info

Klicken Sie im Feld **Gewünschter Anliefertermin** auf den Hyperlink **Datum**.

Bearbeiten Auftragspositionen Systemadministrator Suchen (Alt+s)

Artikel Preise Infos Status Prüfung Rekla

Lieferantendaten :  
 AB: 813783 (NIEHOFF, 20.08.2014) Anlieferdatum:  
 41.2014 KW AB ist in Ordnung  
 Lieferschein:813783 Datum:03.11.2014 Wareneingang ok

Verbands-WGS: 6242 Esszimmer / Tischgruppen / Modern / Massivholz mitt  
 Hauptwarengruppe: 6 - Esszimmer  
 Unterwarengruppe: 6242 Esszimmer/Tischgruppen/Modern/\n  
 Sortiment:

Menge und Lieferung

Menge: 1 Warenherkunft  
 Einheit: Zone  
 Bestellung via: 1 - E-Mail Best Empfänger

Auftragsdatum: 21.10.2015 Auslieferung bis  
 Bestellkennzeichen: 6 - nicht früher, nicht später Gewünschter Anliefertermin: 41.2014 KW

AB und RG Info

KW	M	D	M	D	F	S	S
40					1	2	3
41	5	6	7	8	9	10	11
42	12	13	14	15	16	17	18
43	19	20	21	22	23	24	25
44	26	27	28	29	30	31	

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Akt. Monat**.

Klicken Sie auf die Kalenderwoche **44**.

Bearbeiten Auftragspositionen Systemadministrator Suchen (Alt+s)

Artikel Preise Infos Status Prüfung Rekla

abweichender Bestelltext

Lieferantendaten :  
 AB: 813783 (NIEHOFF, 20.08.2014)  
 Lieferschein:813783 Datum:03.11.2014

Verbands-WGS: 6242 Esszimmer / Tischgruppen / Modern / Massivholz mitt  
 Hauptwarengruppe: 6 - Esszimmer  
 Unterwarengruppe: 6242 Esszimmer/Tischgruppen/Modern/\n  
 Sortiment:

Menge und Lieferung

Menge: 1 Warenherkunft  
 Einheit: Zone  
 Bestellung via: 1 - E-Mail Best Empfänger

Storno

Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

Bearbeiten Auftragspositionen Systemadministrator Suchen (Alt+s)



Artikel Preise Infos Status Prüfung Rekla

Auftragsnummer 118825 (Mustermann) [→Auftragsübersicht](#)  
Pos. 501 [→Auftragskopf](#)

**Position ist nicht auslieferungsfähig, nicht ausgeliefert**  
**Wichtiger Hinweis!**

Auftrag / Position	verknüpft mit Auftrag / Position	Anw. Kat	Notiz
118825 / 3	118825 / 501 Rekla-Erledigung noch nicht bestätigt Rekla-Position ist noch nicht abgeschlossen	Reklamation	

Beschreibung

Artikelnummer 00161-99999

Lieferant 00161 NIEHOFF, Zeuthen [→Lieferantenstammdaten](#)

Dienstleistung-/Wertberichtigung  Rekla-Ersatzteil  Auf Bestelldruck verzichten

Artikelbezeichnung Speiseprogramm

Modellbezeichnung Dinner

Modellbezeichnung Kunde Dinner

Kundentext



Mit dem Speichern sind nun die wichtigsten Voraussetzungen geschaffen, um die Reklamationsposition in den normalen Auftragskreislauf zu übernehmen.