

## **Einleitung**

Die Reklamationserfassung und -bearbeitung ist weitestgehend identisch mit der Kaufvertragserfassung und -abwicklung. In der Regel kann man davon ausgehen, dass sich ein Reklamationsvorgang auf einen bereits im System gespeicherten Kaufvertrag oder eine Lagerbestellung bezieht. Dies ist zwar keine grundsätzliche Voraussetzung, unterstützt aber den Anwender bereits bei der Erfassung und späteren Auswertung.

## Aufruf des Formulars: Erfassen Aufträge

Suchen (Alt+s)

Formular suchen

- @net\_Manager
- MOBELPILOT®
  - 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	2015-10-16 13:14:44.030062
2 Bearbeiten offene Aufträge/LF-Bestellungen	2015-10-16 13:13:01.733675
3 Kunden-Stammdaten	2015-10-16 13:12:58.637234
4 Konten- und Kostenstellen-Zuordnung	2015-10-16 10:29:22.58269
5 Programmstand/Patch einlesen	2015-10-15 14:51:31.471923
6 Erfassen Belegdruckparameter	2015-10-05 13:02:56.324523
7 Bestätigen Auslieferung / Rücknahme	2015-08-27 16:16:07.449787
8 Drucken Lieferscheine und Rechnungen	2015-08-27 16:14:36.043295
9 Erfassen Kaufverträge/Reservierungen	2015-08-20 13:40:19.555181
10 Erfassen Postleitzahlenparameter	2015-08-20 13:15:46.785535

Wiedervorlage

# Wiedervorlagetext	Wiedervorlagedatum
Keine Ergebnisse	

Version 6.0

13:15:38  
Freitag, 16. Oktober

Klicken Sie auf den Hyperlink **Auftragsverwaltung**.

Suchen (Alt+s)

Formular suchen

- @net\_Manager
- MOBELPILOT®
  - 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	2015-10-16 13:14:44.030062
2 Bearbeiten offene Aufträge/LF-Bestellungen	2015-10-16 13:13:01.733675
3 Kunden-Stammdaten	2015-10-16 13:12:58.637234
4 Konten- und Kostenstellen-Zuordnung	2015-10-16 10:29:22.58269
5 Programmstand/Patch einlesen	2015-10-15 14:51:31.471923
6 Erfassen Belegdruckparameter	2015-10-05 13:02:56.324523
7 Bestätigen Auslieferung / Rücknahme	2015-08-27 16:16:07.449787
8 Drucken Lieferscheine und Rechnungen	2015-08-27 16:14:36.043295
9 Erfassen Kaufverträge/Reservierungen	2015-08-20 13:40:19.555181
10 Erfassen Postleitzahlenparameter	2015-08-20 13:15:46.785535

Wiedervorlage

# Wiedervorlagetext	Wiedervorlagedatum
Keine Ergebnisse	

Version 6.0


13:15:45  
Freitag, 16. Oktober

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

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

- ➔ Ein Kundendienst- (Reklamations-) Fall bezieht sich in der Regel auf einen bereits im System hinterlegten Auftrag. Ist die Auftragsnummer bekannt, dann kann diese direkt eingepflegt werden.

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

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  Kunden-Stammdaten  
Rechnungskopie  Herr Mustermann Klaus , Erthalstr. 1, 55118 Mainz

abweichende Kommission/Pro...  Ansprechpartner Kunde

Auslieferkennzeichen  1 - schnellstens  Auslieferung bis  42.2014 KW

Bestellkennzeichen  6 - nicht früher, nicht spät  Gewünschter Anliefertermin  41.2014 KW

Verkäufer 1  CR  Carl Riff  Anteil % 1  50

Verkäufer 2  LB  Laura Bode  Anteil % 2  50

**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: 16.10.2015, 13:16:57 [support@moebel-pilot.de]

➔ Wählen Sie die Auftragsposition aus, zu der Sie eine Reklamation erfassen wollen.

Beispiel: Klicken Sie auf den Hyperlink **Speiseprogramm**.

**Bearbeiten Auftragspositionen** Systemadministrator

Suchen (Alt+s)

**Artikel** Preise Infos Status Prüfung

**Auftragsnummer** 118825 (Mustermann) [→Auftragsübersicht](#)  
[→Auftragskopf](#)

**Pos.** 3

**Position ist auslieferungsfähig, ausgeliefert**

**Beschreibung**

Artikelnummer  00161-99999

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

Dienstleistung-/Wertberichtigung  **Rekla-Ersatzteil**  Auf Bestelldruck verzichten

Artikelbezeichnung  Speiseprogramm

Modellbezeichnung  Dinner

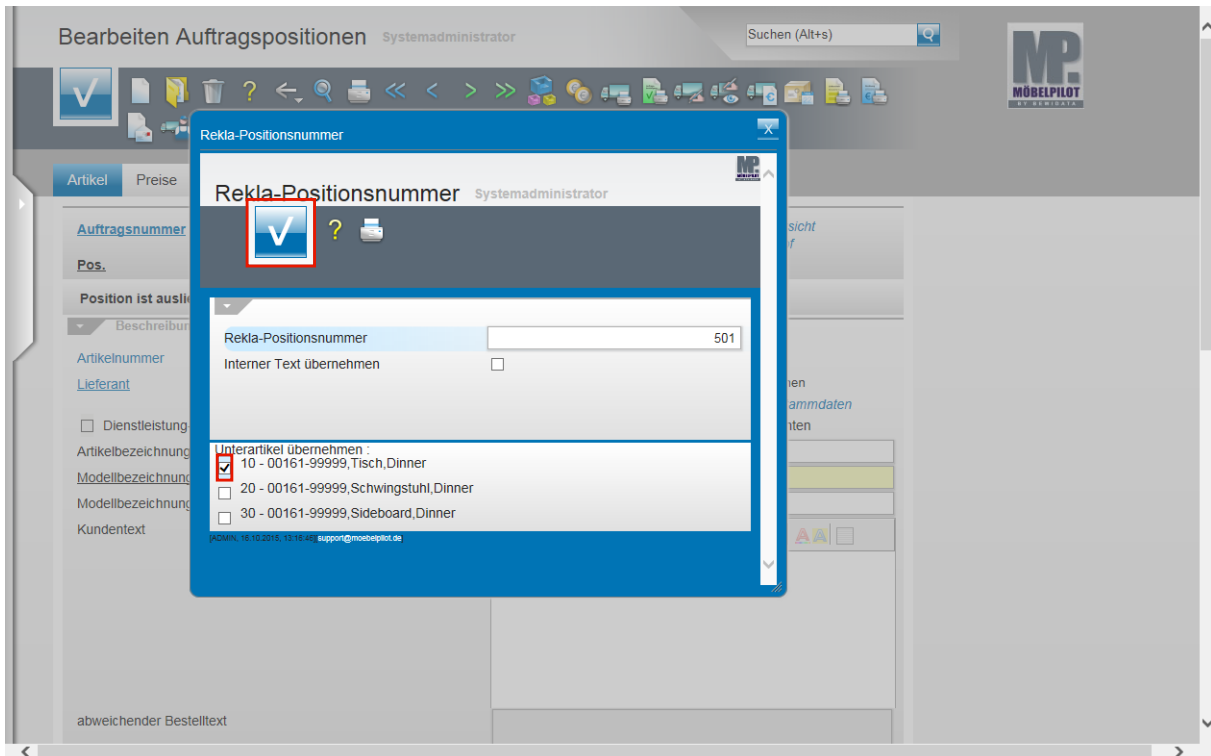
Modellbezeichnung Kunde  Dinner

Kundentext

abweicher Bestelltext

http://192.168.149.170/csp/messe/BEWIDATA.ZEN.GenericAtNet.cls?EP=WWWFORM&YFORM=INAUFP&YSEITE=1...

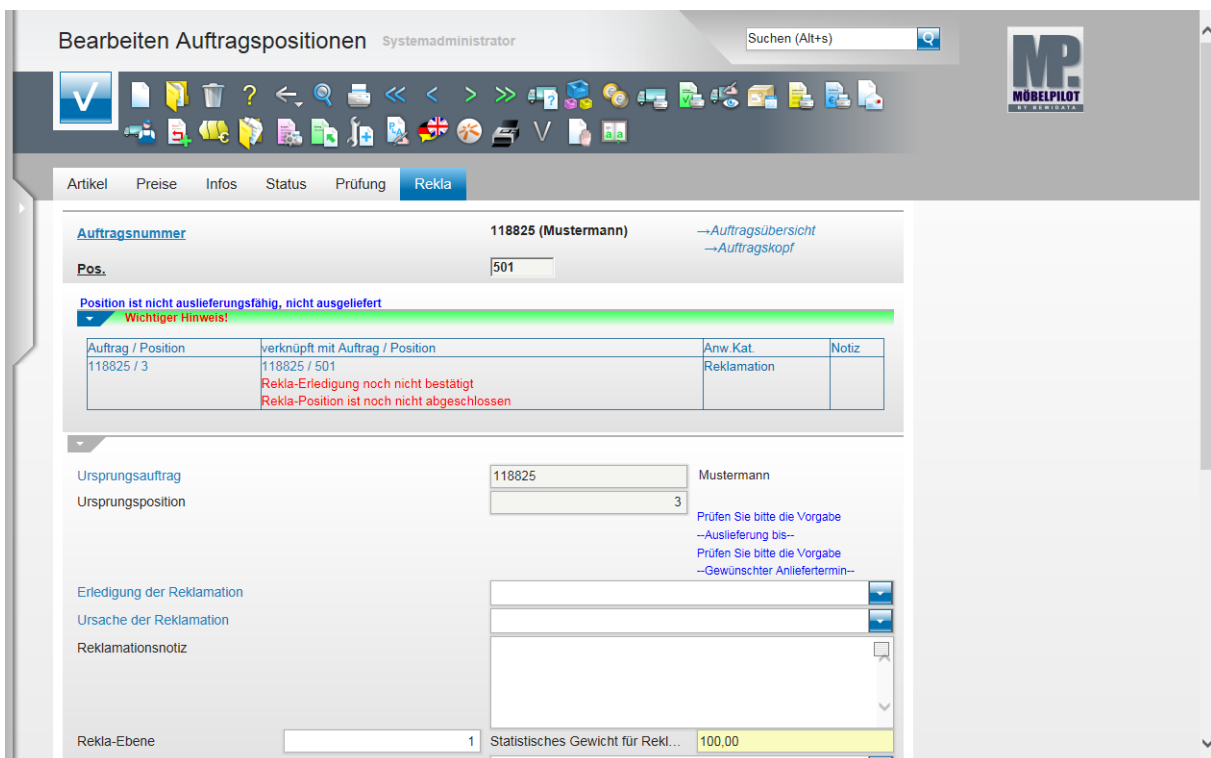
Klicken Sie auf die Schaltfläche **Rekla-Position anlegen**.



- ➔ Enthält die Ursprungsposition Unterpositionen, müssen Sie in der Regel mindestens eine Unterposition auswählen. Diese Programmlogik wird durch eine Programmvorgabe in den allgemeinen Ablaufparametern ein- bzw. ausgeschaltet.

Klicken Sie auf das Kontrollkästchen **Unterartikel übernehmen**.

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



Formularansicht

## Erläuterungen zum Formular

Feldbezeichnung	Bedeutung/Funktion
Formularreiter 	Wird mit Hilfe der Programmfunktion  <b>Rekla/Ersatzteil</b> eine Reklamationsposition gebildet, so blendet MÖBELPILOT ein zusätzliches Formular ein.
Auftragsnummer	In diesem Bereich werden die Auftragsnummer und der Kundename angezeigt. Der Bereich ist nicht veränderbar.
Auftragsübersicht	Mit einem Klick auf diese Schaltfläche gelangen Sie zum Formular <b>Bearbeiten offene Aufträge/LF-Bestellungen</b> . In der Gesamtübersicht werden Ihnen dann alle aktuellen Status des Auftrages angezeigt.
Auftragskopf	Mit einem Klick auf diese Schaltfläche gelangt man zum Auftragskopf. Hierbei wird das zuletzt aufgerufene Formular wieder eingeblendet.
Pos.	Nummer der Auftragsposition. Reklamationspositionen haben in der Regel Nummern im 500er Bereich. Diese Nummern-Vorgabe ist historisch bedingt und kann individuell übersteuert werden.
Position ist nicht auslieferfähig, nicht ausgeliefert	Statusmeldung der aktuellen Position.
Wichtiger Hinweis	In der Zeile <b>Wichtiger Hinweis</b> finden Sie hilfreiche Informationen zur aktuellen Position. So können Sie hier unter anderem ablesen, ob die Position bereits als abgeschlossen gilt. Eine weitere hilfreiche Funktion ist hier die Verlinkung zu den Verknüpfungen.
Ursprungsauftrag	An dieser Stelle wird Ihnen die Auftragsnummer angezeigt, auf die sich die Reklamationsposition bezieht.
Ursprungsposition	Neben der bereits erwähnten Auftragsnummer, blendet MÖBELPILOT hier zusätzlich abermals die Positionsnummer ein, auf die sich die Reklamationsposition bezieht.
Prüfen Sie bitte die Vorgabe - Auslieferung bis	Eine Reklamationsposition stellt in der Regel zunächst eine Kopie der Ursprungsposition dar. D.h., dass auch die in der Ursprungsposition hinterlegten Termine in der Rekla-Position wieder eingesetzt werden. Das ist aber oftmals nicht richtig. Deshalb sollten Sie <u>nicht versäumen</u> , die Terminvorgabe " <b>Auslieferung bis</b> " entsprechend anzupassen. Sie finden das entsprechende Feld unter dem Formularreiter <b>Artikel</b> .
Prüfen Sie bitte die Vorgabe - gewünschter Ausliefertermin	Eine Reklamationsposition stellt in der Regel zunächst eine Kopie der Ursprungsposition dar. D.h., dass auch die in der Ursprungsposition hinterlegten Termine in der Rekla-Position wieder eingesetzt werden. Das ist aber oftmals nicht richtig. Deshalb sollten Sie <u>nicht versäumen</u> , die Terminvorgabe " <b>Gewünschter Anliefertermin</b> " entsprechend anzupassen. Sie finden das entsprechende Feld unter dem Formularreiter <b>Artikel</b> .

--	--

Feldbezeichnung	Bedeutung/Funktion
Erledigung der Reklamation	Legen Sie mit Hilfe des Drop-Down-Menüs den internen Bearbeitungs-Parameter, z.B. <i>Austausch der beanstandeten Ware</i> , fest. Bitte beachten Sie, dass der Parameter-Suchbegriff "4" fest mit der Parameterbezeichnung " <b>Fremderledigung</b> " verbunden ist. Wird dieser Parameter aktiviert, dann setzt das Programm, nach dem Speichervorgang, die Position sofort auf den Status " <b>bestätigt</b> " und je nach Vorgabe in den allgemeinen Ablaufparametern nach Aufruf des Programms Abarbeiten Tagesdatei auch auf " <b>abgeschlossen</b> ".
Ursache der Reklamation	Die objektive Auswertung der Reklamations-Ursache ist sicherlich ein wichtiges Instrument zur Vermeidung weiterer Reklamationen. Nur wer die "Schwachstellen" kennt, kann gezielt Gegenmaßnahmen ergreifen. MÖBELPILOT stellt in entsprechenden Listen und Protokollen die erforderlichen Informationen zur Verfügung. Voraussetzung ist jedoch, dass gerade an dieser Stelle die "wahren" Gründe eingepflegt werden. Anwender, die sich nicht am einheitlichen Branchen-Auswertungsverfahren BfQ beteiligen, können hier firmenindividuelle Vorgaben nutzen. Allen anderen empfehlen wir, dieses Feld leer zu lassen und die Informationen in der Rubrik BfQ-Schlüssel einzupflegen.
Reklamationsnotiz	Pflegen Sie hier bei Bedarf interne Informationen ein. Der Inhalt des Feldes Reklamationsnotiz wird nicht gedruckt.
Rekla-Ebene Statistisches Gewicht für Reklamation in %	Bei der Bewertung einer Reklamation gibt es in der Praxis unterschiedliche Ansätze. Wir erläutern Ihnen an einem Beispiel, die übliche Betrachtungsweise. Diese ist auch mit dem einheitlichen BfQ-Verfahren abgestimmt. Beispiel: Es wurde ein Auftrag mit einer Polstergarnitur erfasst. Die Garnitur wird reklamiert. Möbelpilot® ordnet nun die Reklamationsposition der Rekla-Ebene 1 zu und vergibt hierfür automatisch die statistische Bewertung 100%. Ihr Service-Mitarbeiter stellt vor Ort fest, dass er den Mangel nicht beheben kann. Es wird eine weitere Reklamationsposition <u>mit Bezug auf die Ursprungsposition</u> angelegt. MÖBELPILOT ordnet diese jetzt der Rekla-Ebene 2 zu und vergibt als statistisches Gesamtgewicht 0 %. In der Auswertung würde es dazu führen, dass Möbelpilot® in diesem Fall eine Reklamationsquote von 100 % ermittelt, unabhängig davon, wie oft man für diesen einen Vorgang tätig geworden ist. Greift man allerdings manuell in die statistische Gewichtung ein, dann würde sich die Bewertung entsprechend ändern. Nehmen Sie am BfQ-Verfahren teil, dann sollten Sie Änderungen im Bereich der statistischen Bewertung nur gemäß der Organisationsbeschreibung vornehmen, da sonst das Auswertungsverfahren verfälscht wird.
Sachbearbeiter/in	Pflegen Sie hier den zuständigen Sachbearbeiter Ihres Hauses als direkten Ansprechpartner ein. Diese Vorgabe kann dann als Bestandteil der Info-Box mit gedruckt werden.
BfQ-Schlüssel Ursache Verursacher	Das Bündnis für Qualität (BfQ) ist ein Projekt, das von Handel und Industrie gleichermaßen betrieben wird, um so die Reklamationen besser aus- und bewerten zu können. Die hinterlegten Parameter sind einheitlich und können nicht verändert werden. Die Nutzung dieses Verfahrens ist unabhängig von der aktiven Teilnahme. D.h., die Auswertung kann auch nur innerbetrieblich erfolgen. Allerdings fehlen dann die Vergleichszahlen der Gesamtbranche. Die Eingabefelder Ursache und Verursacher werden in 3 Zeilen abgebildet. Für das BfQ-Meldeverfahren wird nur der Inhalt der ersten Zeile ausgelesen. Die Informationen aus den Zeilen 2 und 3 finden in der Reklamations-Hitliste

	Berücksichtigung.
--	-------------------