



# Handbuch

## Reklamationserfassung und - bearbeitung

Teil 2: die Kurse

Version: 27. Oktober 2021

## Urheberrecht und Haftung

---

Dieses Handbuch enthält urheberrechtlich geschützte Informationen. Ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung der Bewidata Unternehmensberatung und EDV-Service GmbH, Erthalstraße 1, 55118 Mainz ist es nicht gestattet, das gesamte Handbuch oder Texte daraus zu reproduzieren, zu speichern oder in irgendeiner Form zu übertragen, zu vervielfältigen oder zu verbreiten.

Die Firma Bewidata Unternehmensberatung und EDV-Service GmbH übernimmt für den Inhalt dieses Handbuches und damit im Zusammenhang stehende geschäftliche Vorgänge keinerlei Garantie. Das gilt auch für hierin enthaltene Fehler und möglicherweise dadurch entstehende Fehlfunktionen in der Arbeit mit den hier beschriebenen Programmen. Die Bewidata GmbH behält sich vor, ohne vorherige Ankündigung dieses Handbuch von Zeit zu Zeit auf den neuesten Stand zu bringen. Änderungen der Bildschirmmasken behalten wir uns ebenfalls vor.

**Hinweis:** Alle in diesem Handbuch abgebildeten Screenshots wurden mit dem Microsoft Internet Explorer erstellt. Abweichungen bei anderen Browsern behalten wir uns vor.

## Impressum

---

bewidata unternehmensberatung  
und edv-service gmbh  
erthalstraße 1  
55118 mainz

Telefon 06131 63920  
Telefax 06131 639266

Geschäftsführer: Hans-Jürgen Röhrig - Handelsregister Mainz HRB 4285

### Support Rufnummern

Durchwahl 1	Telefon 06131 639272
Durchwahl 2	Telefon 06131 639226
Durchwahl 3	Telefon 06131 639227

Fax:	06131 611618
E-Mail:	<a href="mailto:support@moebelpilot.de">support@moebelpilot.de</a>
Homepage	<a href="http://www.moebelpilot.de">www.moebelpilot.de</a>

### Hotline Zeiten

Montag bis Donnerstag	9.00 – 17.30 Uhr
Freitag	9.00 – 16.30 Uhr

# Inhaltsverzeichnis

URHEBERRECHT UND HAFTUNG .....	2
IMPRESSUM .....	2
Wie erfasse ich eine Reklamations-Position? .....	4
Reklamationsposition bilden .....	4
Wie ordne ich der Rekla-Position Fotos zu? .....	22
Einleitung .....	22
Reklamations-Foto hinzufügen .....	22
Wie löse ich die Bestellung aus? .....	26
Bestellung auslösen .....	26

## Wie erfasse ich eine Reklamations-Position?

### Reklamationsposition bilden

Formular suchen

@net\_Manager

MÖBELPILOT®

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

Version 6.0

Suchen (Alt+s)

MÖBELPILOT  
BY HERMANN

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	

09:57:20  
Mittwoch, 21. Oktober

Klicken Sie auf den Hyperlink **Auftragsverwaltung**.

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

Version 6.0

Suchen (Alt+s)

MÖBELPILOT  
BY HERMANN

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	

09:57:26  
Mittwoch, 21. Oktober

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

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

Erfassen Aufträge Systemadministrator Suchen (Alt+s)

**Auftragskopf** Information Konditionen Status Prüfung

**Auftragsnummer**

Auftragsart  Filiale  Auftragsdatum

Barverkauf  dem Kunden zuordnen

abweichende Kommission/Pro...  Ansprechpartner Kunde

Auslieferkennzeichen  Auslieferung bis

Bestellkennzeichen  Gewünschter Anliefertermin

Verkäufer 1  Anteil % 1

Verkäufer 2  Anteil % 2

Land  PLZ

Auftragsposition

Pos.	Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Modellbezeichnung	Menge	Einheit	Warenherkunft	Einkaufswert	Kalk.	VK inkl.MwSt	AB-Info	WE-Info	Tour-Datum/WA
							0,00	XXXXX	0,00			- /

↑ [ADMIN, 21.10.2015, 09:57:27]@support@mobeipilot.de

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

- 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.

Erfassen Aufträge Systemadministrator Suchen (Alt+s)

**Auftragskopf** Information Konditionen Status Prüfung

**Auftragsnummer**

Auftragsart  Filiale  Auftragsdatum

Barverkauf  dem Kunden zuordnen

abweichende Kommission/Pro...  Ansprechpartner Kunde

Auslieferkennzeichen  Auslieferung bis

Bestellkennzeichen  Gewünschter Anliefertermin

Verkäufer 1  Anteil % 1

Verkäufer 2  Anteil % 2

Land  PLZ

Auftragsposition

Pos.	Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Modellbezeichnung	Menge	Einheit	Warenherkunft	Einkaufswert	Kalk.	VK inkl.MwSt	AB-Info	WE-Info	Tour-Datum/WA
							0,00	XXXXX	0,00			- /

↑ [ADMIN, 21.10.2015, 09:57:27]@support@mobeipilot.de

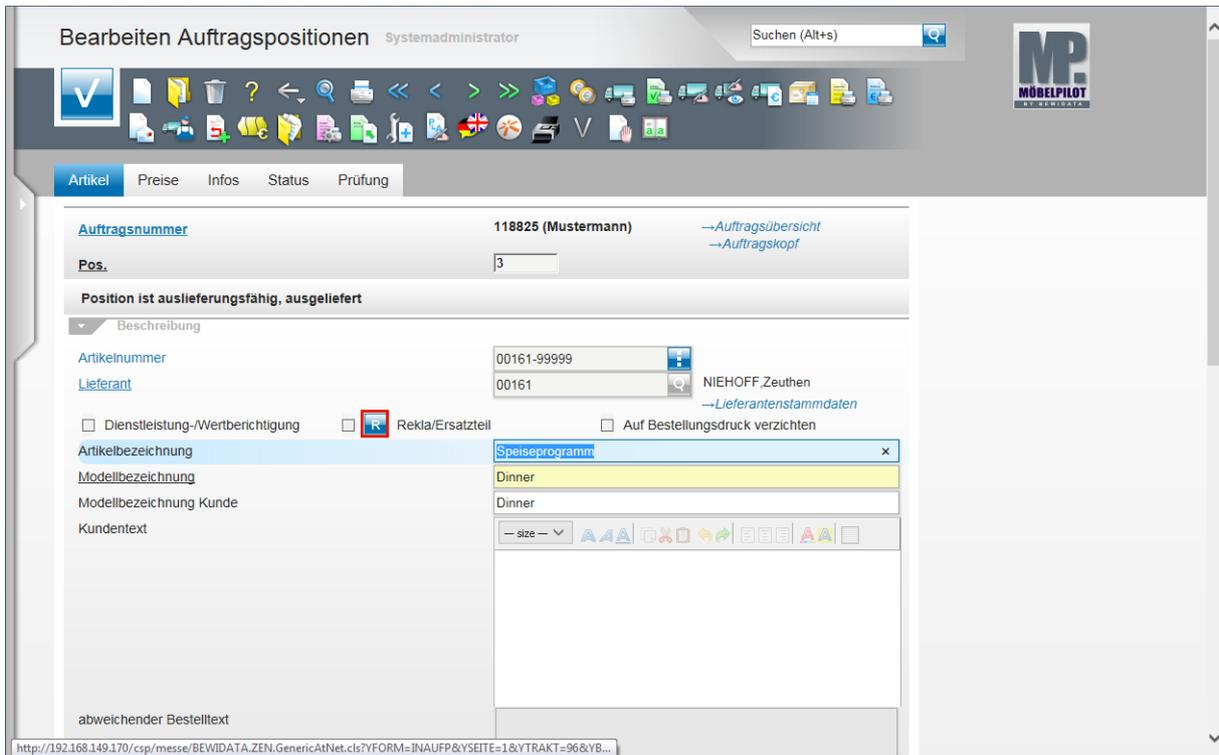
Drücken Sie die Taste .

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

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			

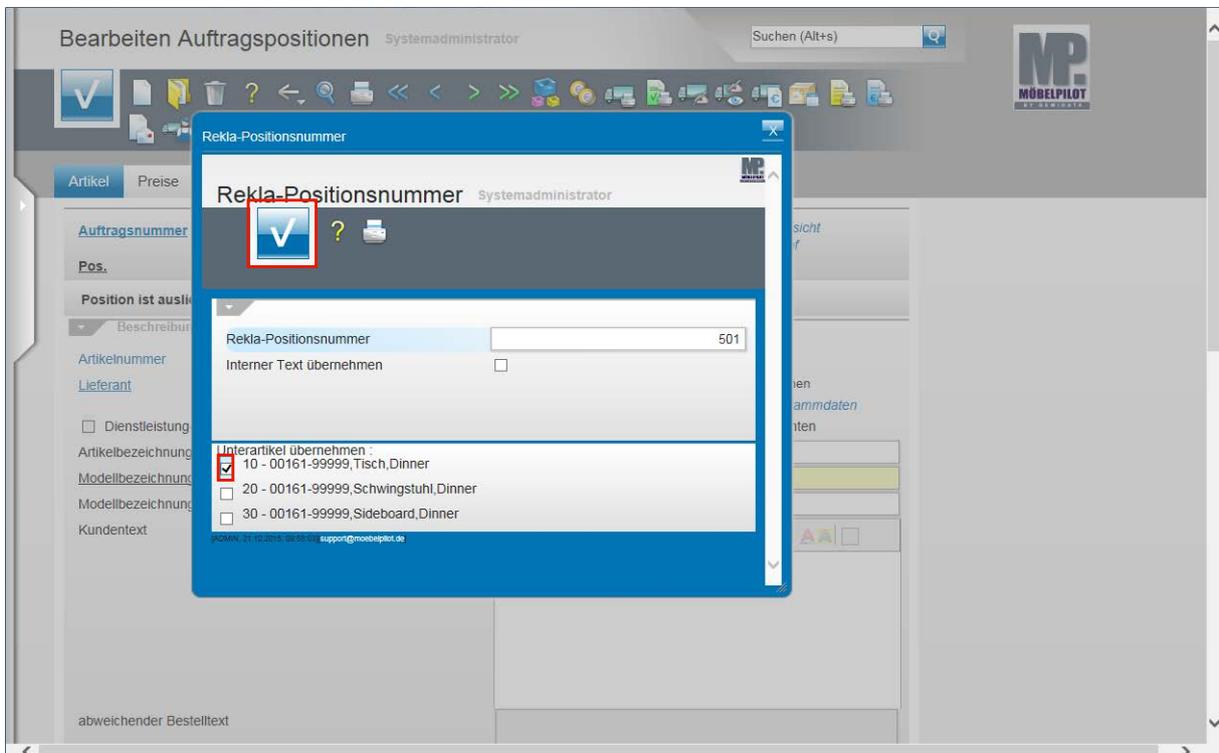
- ➔ Nachdem Sie die Auftragsnummer eingepflegt und das Feld verlassen haben, blendet MÖBELPILOT alle Auftragsdaten ein.
- ➔ Am Ende des Formulars finden Sie die Auftragspositionen. Um eine Reklamationsposition zu erfassen, rufen Sie sich zunächst die Ursprungsposition auf. Klicken Sie einfach in die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

Bearbeiten Auftragspositionen Systemadministrator Suchen (Alt+s)

Artikel Preise Infos Status Prüfung **Rekla**

Auftragsnummer 118825 (Mustermann) →Auftragsübersicht  
→Auftragskopf

Pos. 501

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	

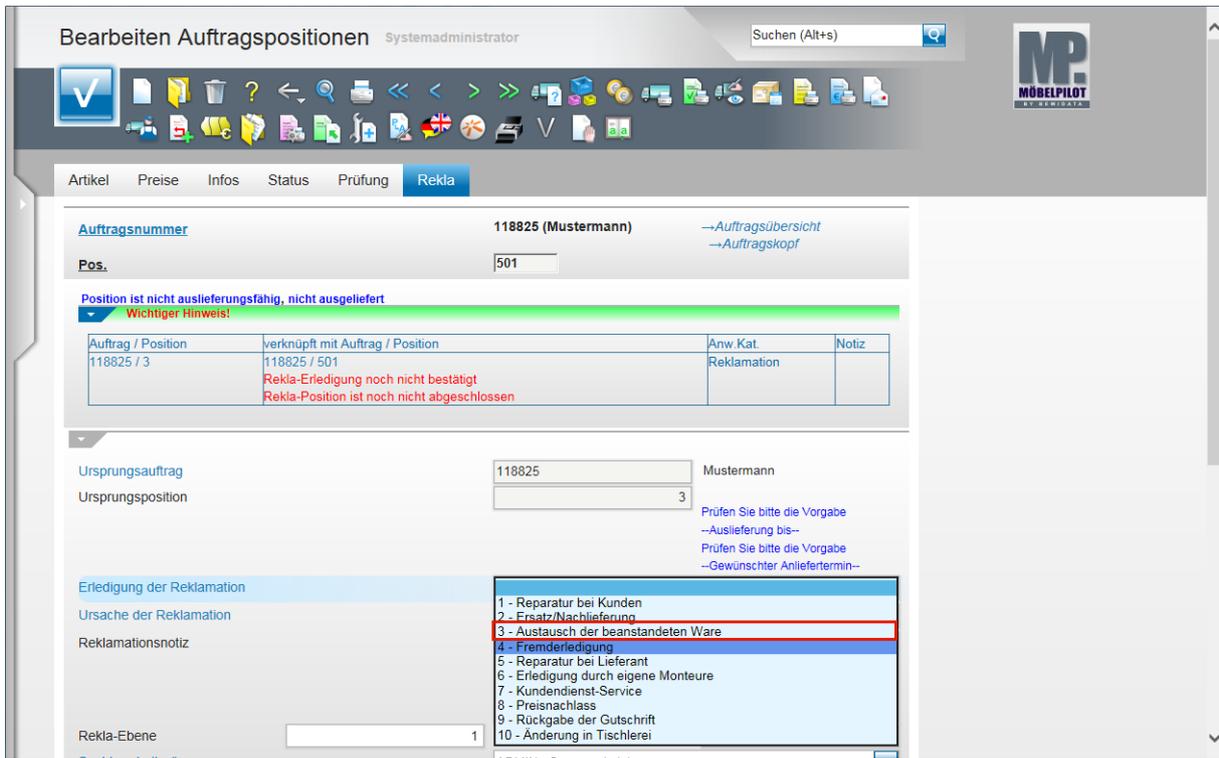
Ursprungsauftrag 118825 Mustermann  
Ursprungsposition 3  
Prüfen Sie bitte die Vorgabe  
--Auslieferung bis--  
Prüfen Sie bitte die Vorgabe  
--Gewünschter Anliefertermin--

Erledigung der Reklamation  
Ursache der Reklamation  
Reklamationsnotiz

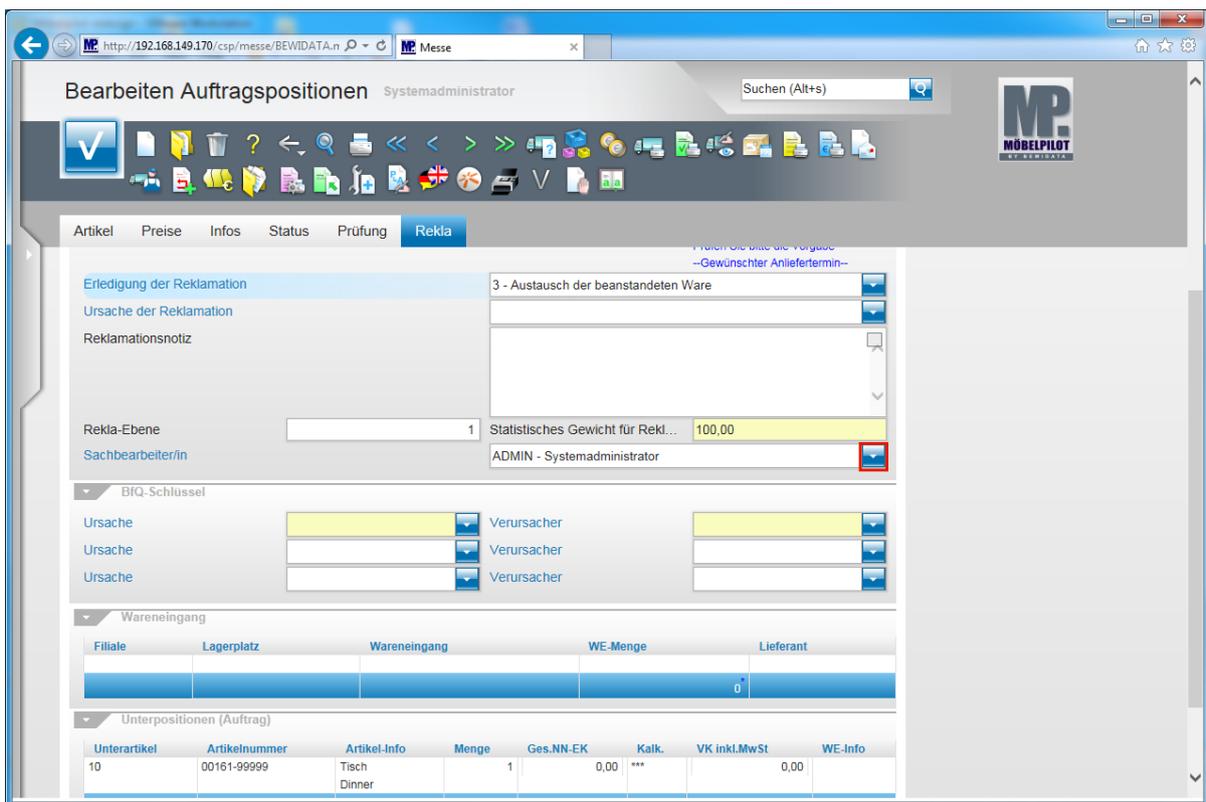
Rekla-Ebene 1 Statistisches Gewicht für Rekl... 100,00

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

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



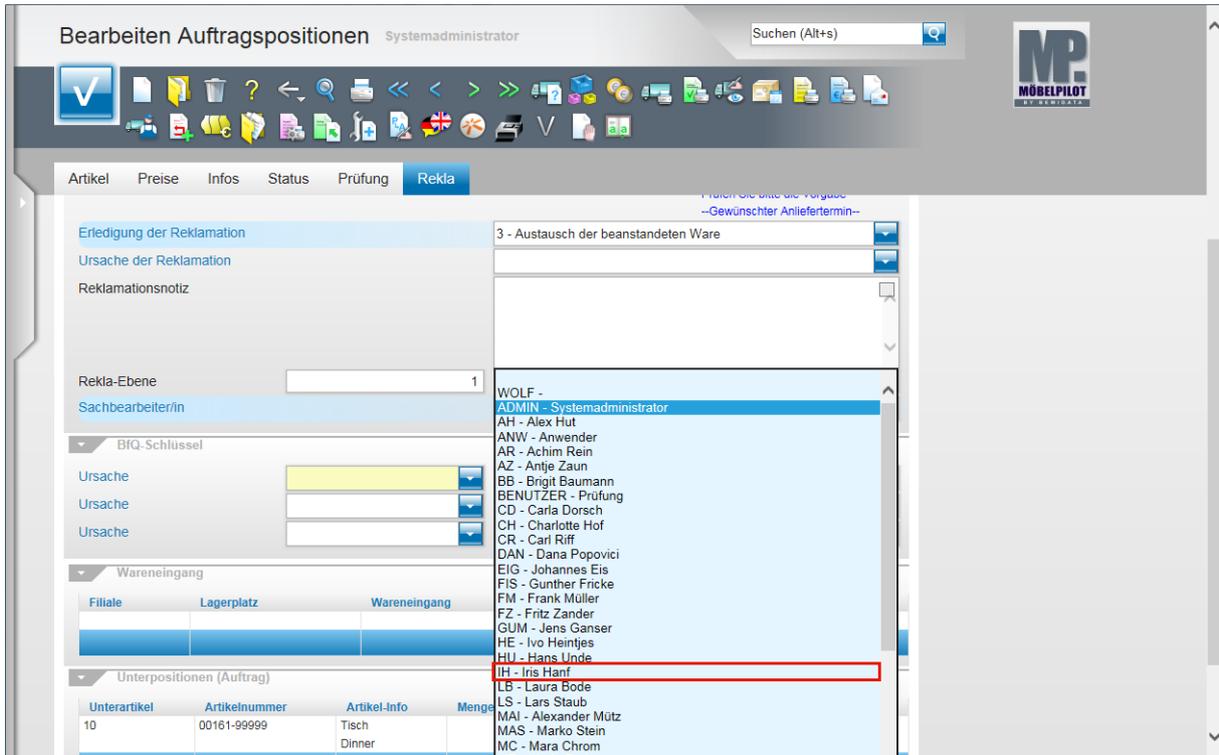
Klicken Sie auf den Listeneintrag **3 - Austausch der beanstandeten Ware**.



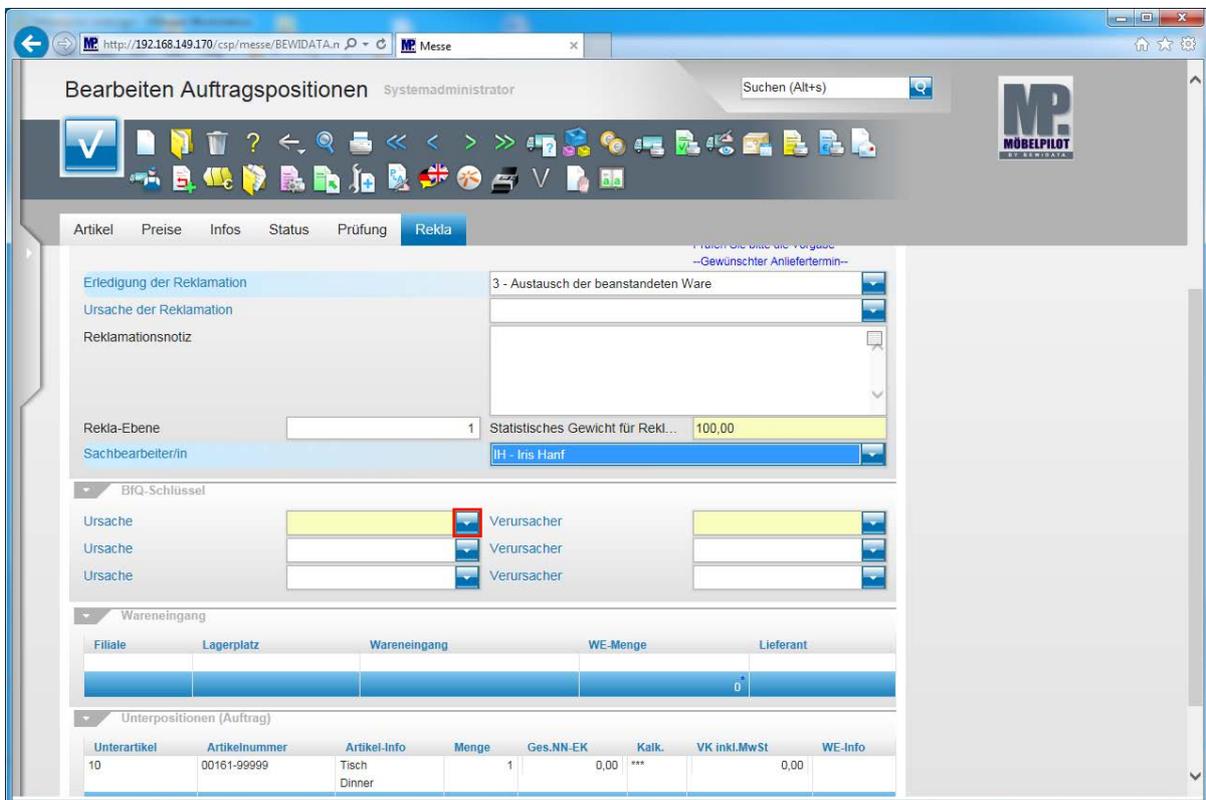
➔ Das Parameterfeld **Ursache der Reklamation** kann genutzt werden, um hierüber interne Auswertungen zu fahren. In der Praxis werden aber vielfach nur die Felder in der Rubrik **BfQ-Schlüssel** genutzt, da diese sowohl für eine interne Auswertung, aber auch für einen externen Betriebsvergleich herangezogen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

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

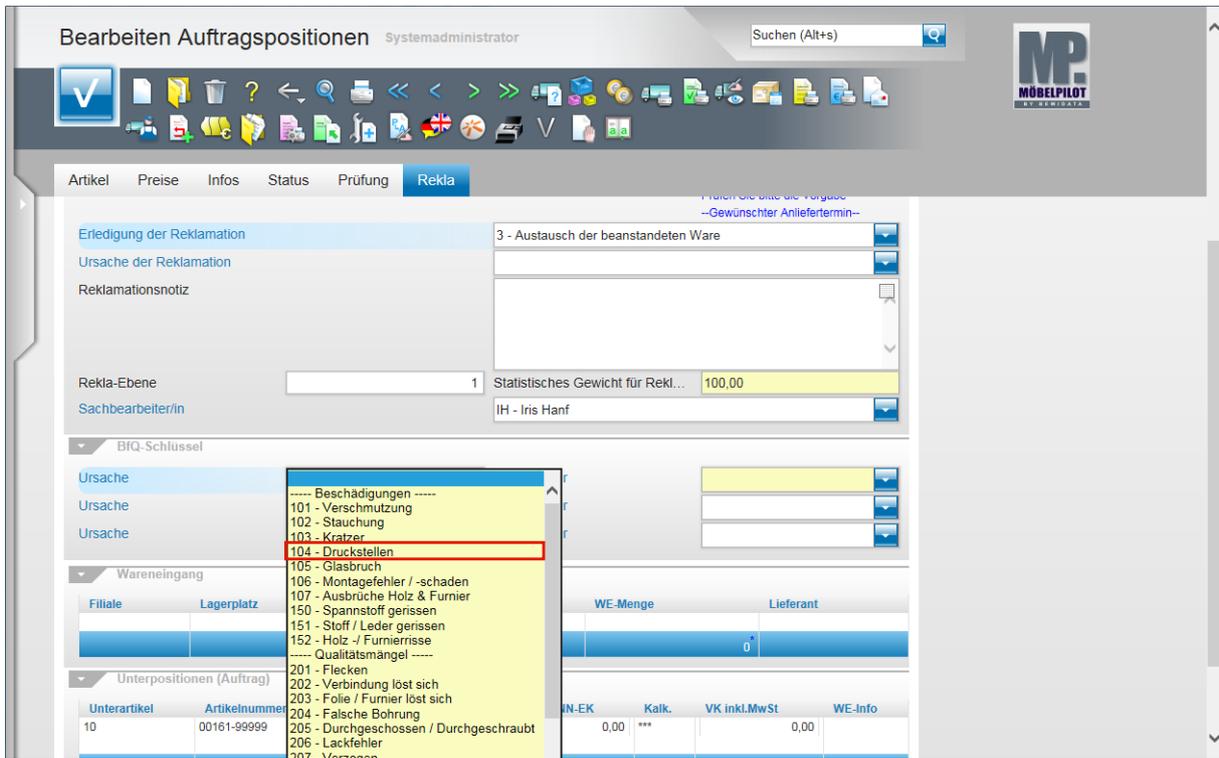
Klicken Sie im Feld **Sachbearbeiter/in** auf die Schaltfläche **Öffnen**.



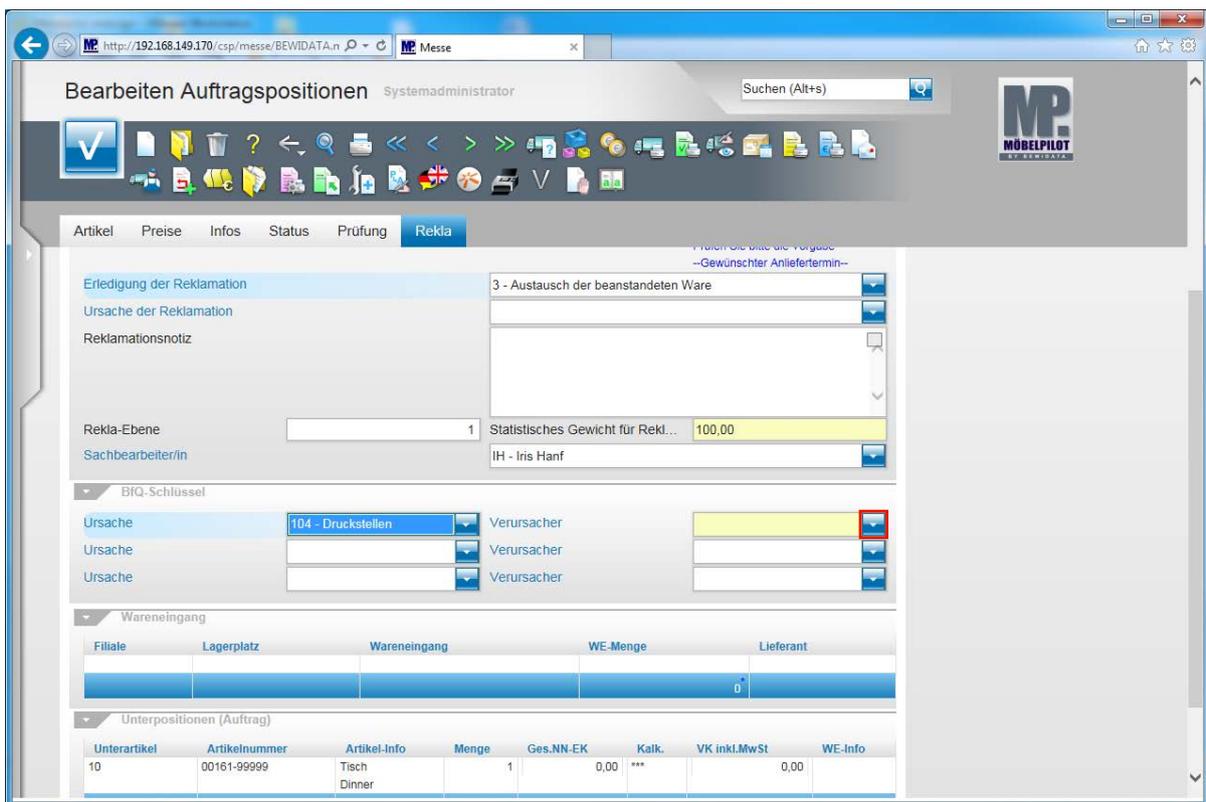
Klicken Sie auf die Schaltfläche **IH - Iris Hanf**.



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**

Erfledigung 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	

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**

Erfledigung 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!**

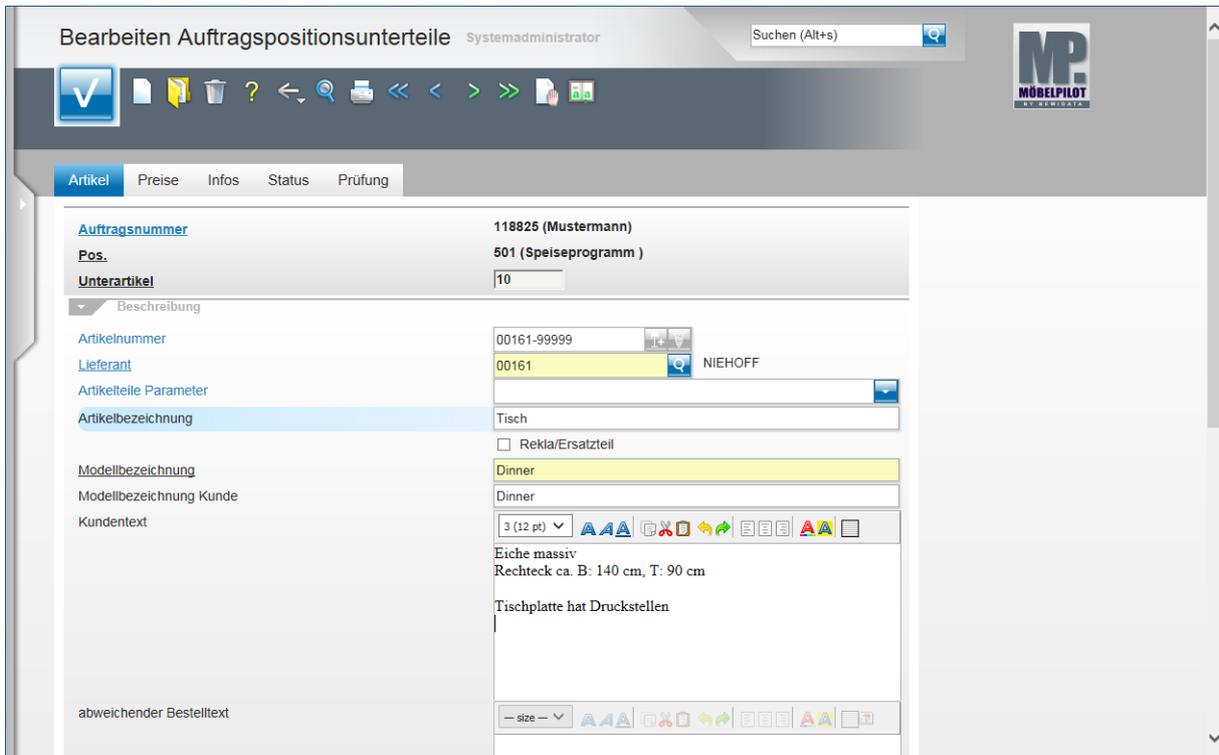
Drücken Sie die Taste **F12**.



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**.

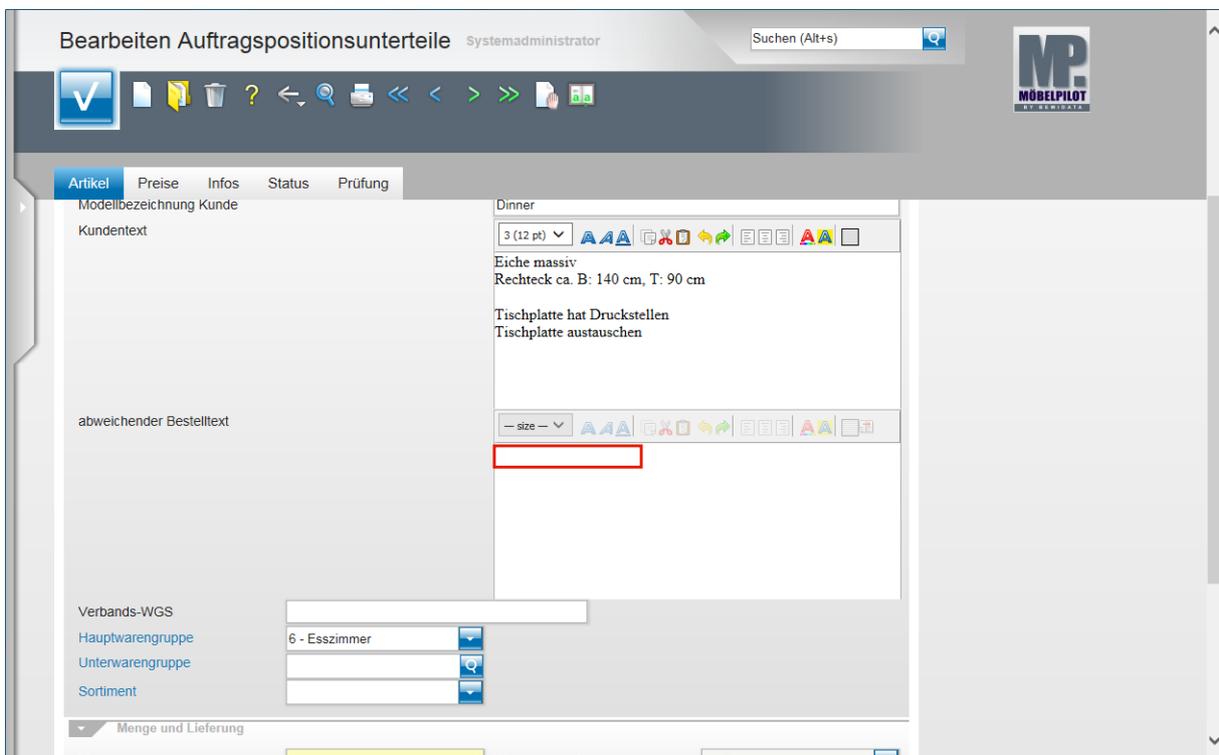
Klicken Sie auf das Eingabefeld **Kundentext** .



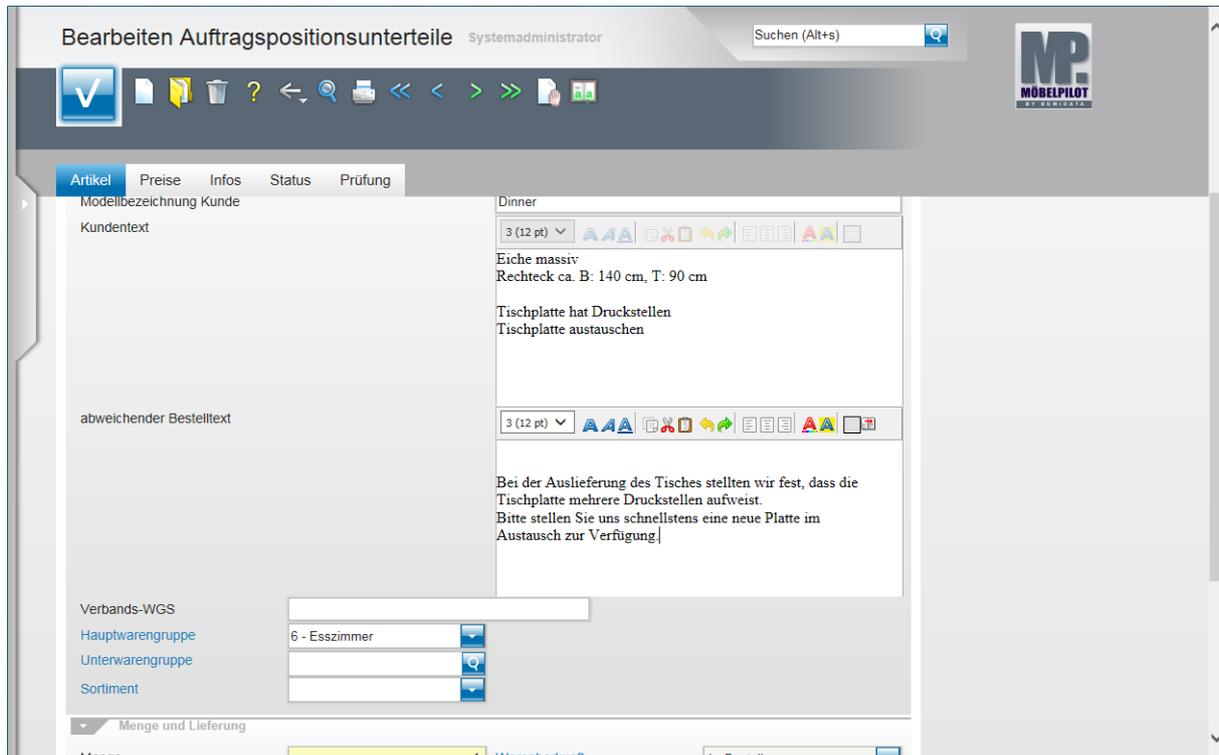
Geben Sie **Tischplatte hat Druckstellen** im Feld **Kundentext** ein.

Drücken Sie die Taste  + .

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



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



- i** Wir empfehlen Ihnen, vor der Texterfassung einen Zeilenvorschub zu definieren. So wird der Reklamationstext später beim Beleg vom Positionstext optisch abgesetzt.

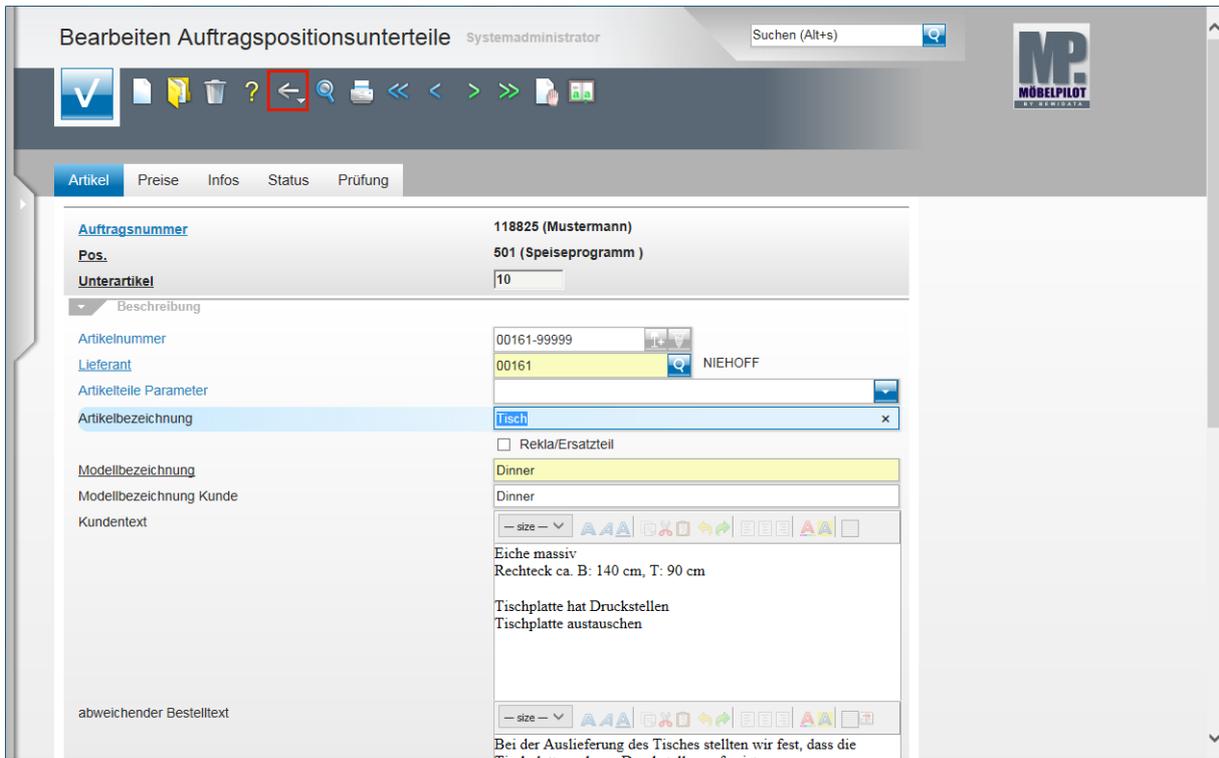
Drücken Sie die Taste .

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

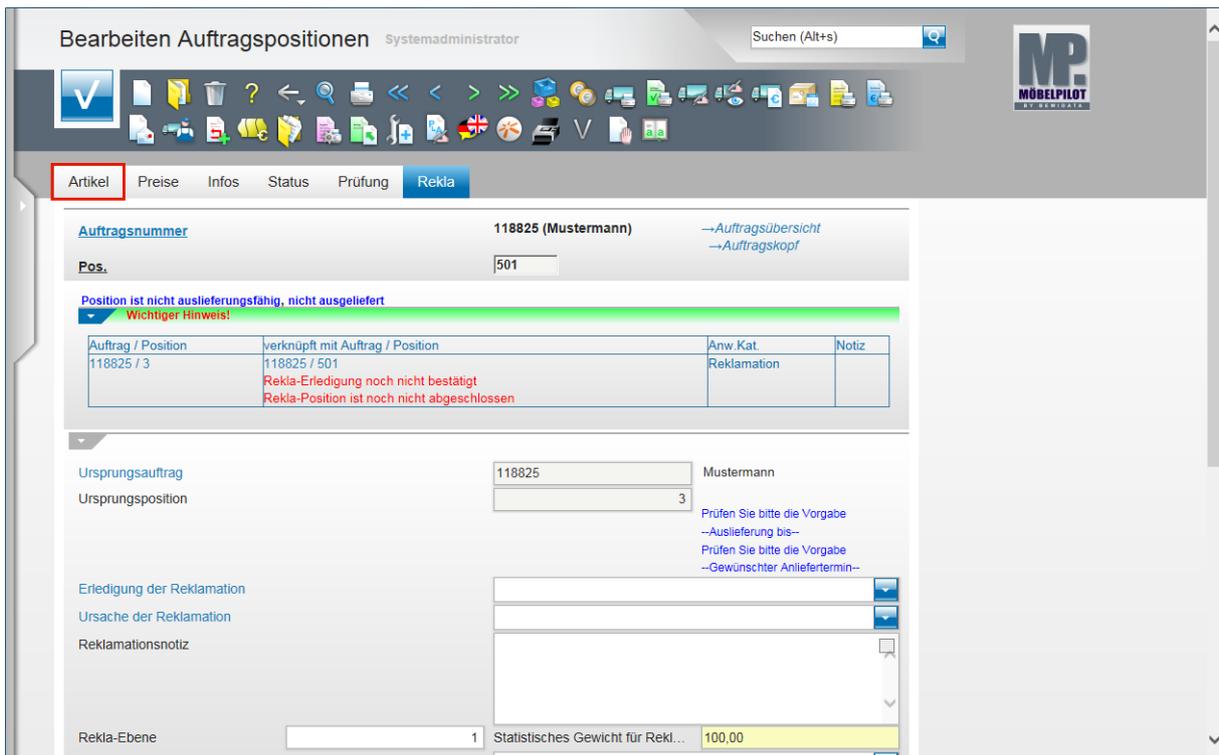
Drücken Sie die Taste  + .

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

Drücken Sie die Taste **F12**.



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

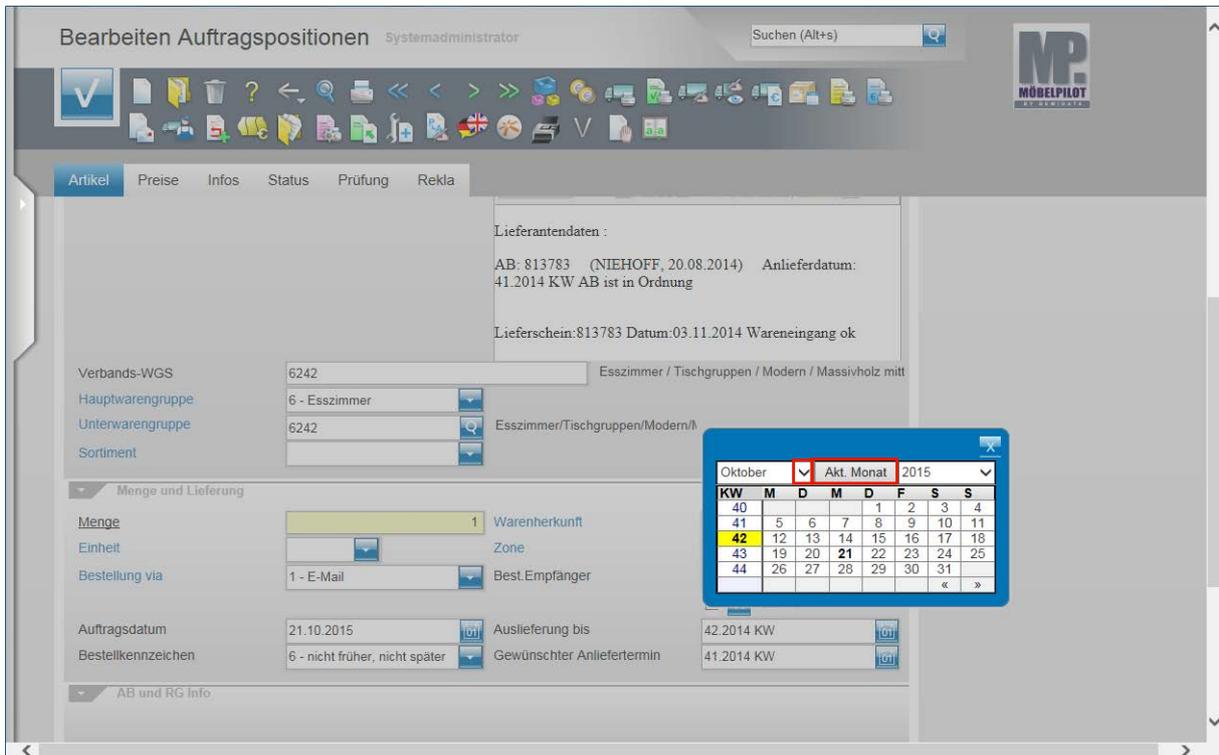
Menge und Lieferung

Menge	1	Warenherkunft	1	Bestellung
Einheit		Zone		
Bestellung via	1 - E-Mail	Best.Empfänger		
Auftragsdatum	21.10.2015	Auslieferung bis	42.2014 KW	<input type="checkbox"/> Storno
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**.

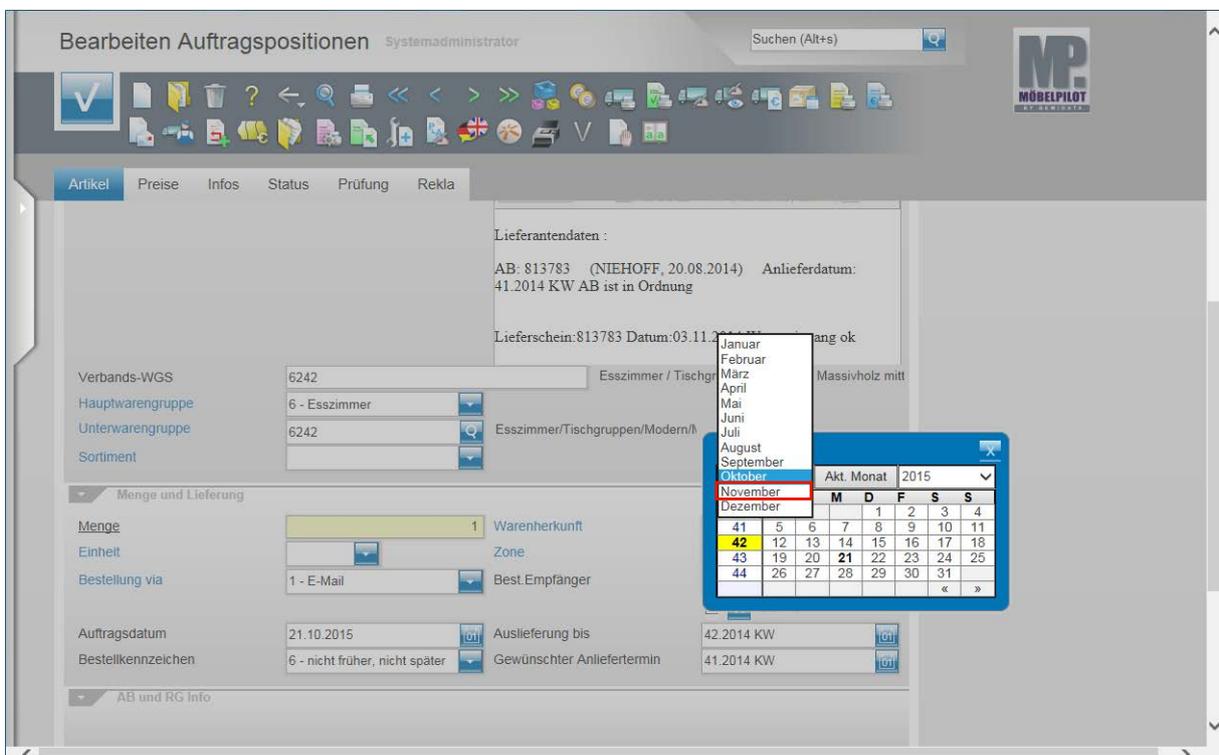


Klicken Sie auf die Schaltfläche **Akt. Monat**.



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/Ä  
 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



KW	M	D	M	D	F	S	S
44							1
45	2	3	4	5	6	7	8
46	9	10	11	12	13	14	15
47	16	17	18	19	20	21	22
48	23	24	25	26	27	28	29
49	30						

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/Ä  
 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  
 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

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

Pos.

**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

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

Dienstleistung-/Wertberichtigung  Rekla/Ersatzteil  Auf Bestelldruck verzichten

Artikelbezeichnung

Modellbezeichnung

Modellbezeichnung Kunde

Kundentext

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

## Wie ordne ich der Rekla-Position Fotos zu?

### Einleitung

Jedem Kundendienst-Fall können Bilder, Zeichnungen, etc. zugeordnet werden. Diese Dateien werden dann in der Regel der Reklamationsbestellung beigelegt. In der Gesamtdokumentation finden Sie im Abschnitt **Einzelthemen - Scannen und verknüpfen** eine ausführliche Beschreibung über die Möglichkeiten der Datei-Zuordnung. In unserem Fall-Beispiel beschränken wir uns auf die Zuordnung eines Reklamations-Fotos.

### Reklamations-Foto hinzufügen

The screenshot shows the 'Erfassen Aufträge' (Enter Orders) interface for a Systemadministrator. The top navigation bar contains various icons, with a red box highlighting a folder icon. The main content area displays the following information:

- Auftragsnummer:** 118825 (with a link to 'Auftragsübersicht')
- Auftragsart:** 0 (Kundenauftrag)
- Filliale:** 1 - Verkauf
- Auftragsdatum:** 13.08.2014
- Kundennummer:** 35696 (B) Mustermann, Mainz, DE (with a link to 'anderem Kunden zuordnen')
- Kundendaten:**
  - Tel. Priv.: 06131-63920
  - Tel. Dienst.: 06131-666893
  - 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: [Herrn Mustermann Klaus, Erthalstr. 1, 55118 Mainz](#)
- abweichende Kommission/Pro...:** [input field]
- Auslieferkennzeichen:** 1 - schnellstens
- Bestellkennzeichen:** 6 - nicht früher, nicht spät
- Verkäufer 1:** CR Carl Riff
- Anteil % 1:** 50
- Ansprechpartner Kunde:** [input field]
- Auslieferung bis:** 42.2014 KW
- Gewünschter Anliefertermin:** 41.2014 KW

Rufen Sie sich den Auftrag auf. Klicken Sie dann auf den Hyperlink **Gedruckte Belege und sonstige Dokumente**.

The screenshot shows the 'Dokumente' (Documents) section of the 'Systemadministrator' interface. At the top, there is a search bar labeled 'Suchen (Alt+s)'. Below it, a toolbar contains various icons, including a checkmark, a left arrow, a right arrow, a 'DEF' icon, a person icon, and a 'Details klassisch' dropdown. The main area is divided into two sections: 'Datei(en)' (File(s)) and 'Kategorien' (Categories). The 'Datei(en)' section has a text input field for file names and a 'Durchsuchen...' (Search...) button highlighted with a red box. The 'Kategorien' section has a dropdown menu with options: 'Angebot', 'Auftragsbestätigung', and 'Bestellung'. Below these sections is a table of documents with columns: 'Dok-Nr', 'Bezeichnung', 'Datum', and 'Benutzer'. The table lists three documents: 184772 (Lieferschein), 184773 (Rechnung), and 184768 (Bestellung). Below the table, there is a section for 'Markierte Dokumente und Positionen werden miteinander verknüpft.' (Marked documents and positions are linked together), with a table for linking items. The table has columns: 'Pos.', 'Beschreibung', 'Bestellung', 'Reklamationsbestellung', and 'Angebot'. The first row shows item 1 (Teppich Siena) linked to 'E<sup>1</sup> D<sup>2</sup>' in both 'Bestellung' and 'Reklamationsbestellung' columns. Below the table, there are footnotes: '1 = Mit Beleg mailen' and '2 = Mit Beleg drucken/faxen'. At the bottom, a URL is visible: 'http://192.168.149.170/csp/messe/MP.ZEN.DocumentViewer.cls?reference=INAUF&refKey=118825&fileErw=&kate...'.

Klicken Sie in der Rubrik **Datei(en)** auf die Schaltfläche **Durchsuchen**.



Mit der Funktion **Durchsuchen** öffnen Sie zunächst den Windows-Explorer. Hier müssen Sie nun zu dem Verzeichnis (Pfad) wechseln, in dem die zu verknüpfende Datei, z.B. das Foto, abgelegt wurde.

The screenshot shows the 'Dokumente' interface after the search function has been used. The 'Datei(en)' section now shows a file path: 'E:\Rekla\_Bilder\Rekla\_118825.JPG' in the input field, and the 'Durchsuchen...' button is still present. The 'Kategorien' dropdown menu is open, showing options: 'Kunden-Retoure-Abholschein', 'Bild', 'Einkauf', and 'Planungs-Ansicht'. The 'Bild' option is highlighted with a red box. The rest of the interface, including the document list and linking table, remains the same as in the previous screenshot.

Klicken Sie auf den Listeneintrag **Bild**.



MÖBELPILOT hat die ausgewählte Datei (Pfad) übernommen und so eine Verknüpfung erstellt. Bei Bedarf können nun weitere Verknüpfungen erstellt werden.

- i** Wir empfehlen Ihnen, die Datei einer Kategorie zuzuweisen. Das MÖBELPILOT-Berechtigungssystem steuert unter anderem den Zugriff auf Dateien, die einer Kategorie zugewiesen wurden.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

The screenshot shows the 'Dokumente' (Documents) section of the MÖBELPILOT system. At the top, there is a search bar and a 'Suchen (Alt+s)' button. Below this, there are navigation icons and a 'Details klassisch' button. The main area is divided into two sections: 'Datei(en)' and 'Kategorien'. The 'Datei(en)' section has a 'Datei(en) hinzufügen' field and a 'Durchsuchen...' button. The 'Kategorien' section has a dropdown menu with options: 'Angebot', 'Auftragsbestätigung', and 'Bestellung'. Below these sections is a table of documents with columns for 'Dok-Nr', 'Bezeichnung', 'Datum', and 'Benutzer'. The first row is highlighted with a red box around the 'Dok-Nr' and 'Bezeichnung' columns. Below the table, there is a section for 'Markierte Dokumente und Positionen werden miteinander verknüpft.' with a table for linking documents to 'Bestellung', 'Reklamationsbestellung', and 'Angebot'. The table has columns for 'Pos.', 'Beschreibung', and checkboxes for each category. A legend at the bottom left explains the checkboxes: '1 = Mit Beleg mailen' and '2 = Mit Beleg drucken/faxen'.

- ➔** Legen Sie zunächst fest, welches Dokument Sie mit einem Geschäftsvorgang verknüpfen wollen.

Beispiel: Klicken Sie in der ersten Zeile auf das Tabellenfeld **Dok-Nr** und legen Sie so fest, dass Sie für das Dokument *Rekla\_118825.JPG* eine Verknüpfung erstellen wollen.

Dokumente Systemadministrator

Details klassisch

Datei(en)   Kategorien

Dok-Nr	Bezeichnung	Datum	Benutzer
<input checked="" type="checkbox"/>	184783 Reklia_118825.JPG	26.10.2015	ADMIN
	184772 Lieferschein Kundenauftrag 118825 (Mustermann/Mainz), Position(en) 1 - 3	27.08.2015	ADMIN
	184773 Rechnung 100269, Kundenauftrag 118825 (Mustermann/Mainz), Position(en) 1 - 3	27.08.2015	ADMIN
	184768 Bestellung Kundenauftrag 118825 (Mustermann/Mainz), Position(en) 3 bei Lieferant 00161 (NIEHOFF) eMail	31.10.2014	ADMIN

Markierte Dokumente und Positionen werden miteinander verknüpft.

Pos.	Beschreibung	Bestellung	Reklamationsbestellung	Angebot
<input type="checkbox"/>	1 00667-00001 Teppich Siena	E <sup>1</sup> D <sup>2</sup>	E <sup>1</sup> D <sup>2</sup>	E <sup>1</sup> D <sup>2</sup>
<input type="checkbox"/>	2 00194-00184 System-Wohnwand M3511			
<input type="checkbox"/>	3 00161-99999 Speiseprogramm Dinner			
<input checked="" type="checkbox"/>	501 00161-99999 Speiseprogramm Dinner	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<sup>1</sup> = Mit Beleg mailen  
<sup>2</sup> = Mit Beleg drucken/faxen

Legen Sie nun fest, mit welcher Auftragsposition Sie die Datei verknüpfen wollen.

Beispiel: Klicken Sie in der Spalte **Pos. 501** auf das Kontrollkästchen .

Bestimmen Sie nun, mit welchem Geschäftsvorgang Sie eine Aktion verbinden wollen.

Beispiel: Klicken Sie in der Spalte **Reklamationsbestellung** auf das Kontrollkästchen  **E<sup>1</sup>**.

Sie können verknüpfte Dateien entweder als Anlage eines Geschäftsvorgangs mailen (E<sup>1</sup>) oder drucken bzw. faxen (D<sup>2</sup>). Weitere Informationen zu diesem Thema entnehmen Sie bitte der Gesamtdokumentation **Scannen und verknüpfen**.

Sollte der Geschäftsvorgang nicht schon vom System vorgeschlagen werden, so können Sie ihn über das Auswahlfeld einblenden.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

## Wie löse ich die Bestellung aus?

### Bestellung auslösen

- i** Sie können die Bestellung entweder wie im nachfolgenden Beispiel direkt aus der Position heraus anstoßen, oder die Aktion im Auftragskopf starten. Je nach Unternehmensorganisation kann die Bestellung aber auch im Rahmen des Bestell-Gesamtdrucks über das Programm **Drucken LF-Bestellungen** ausgelöst werden.

Bearbeiten Auftragspositionen Systemadministrator Suchen (Alt+s)

**Artikel** Preise Infos Status Prüfung Rekla

Auftragsnummer 118825 (Mustermann) →Auftragsübersicht  
→Auftragskopf

Pos. 501

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	

Artikelbild

Beschreibung

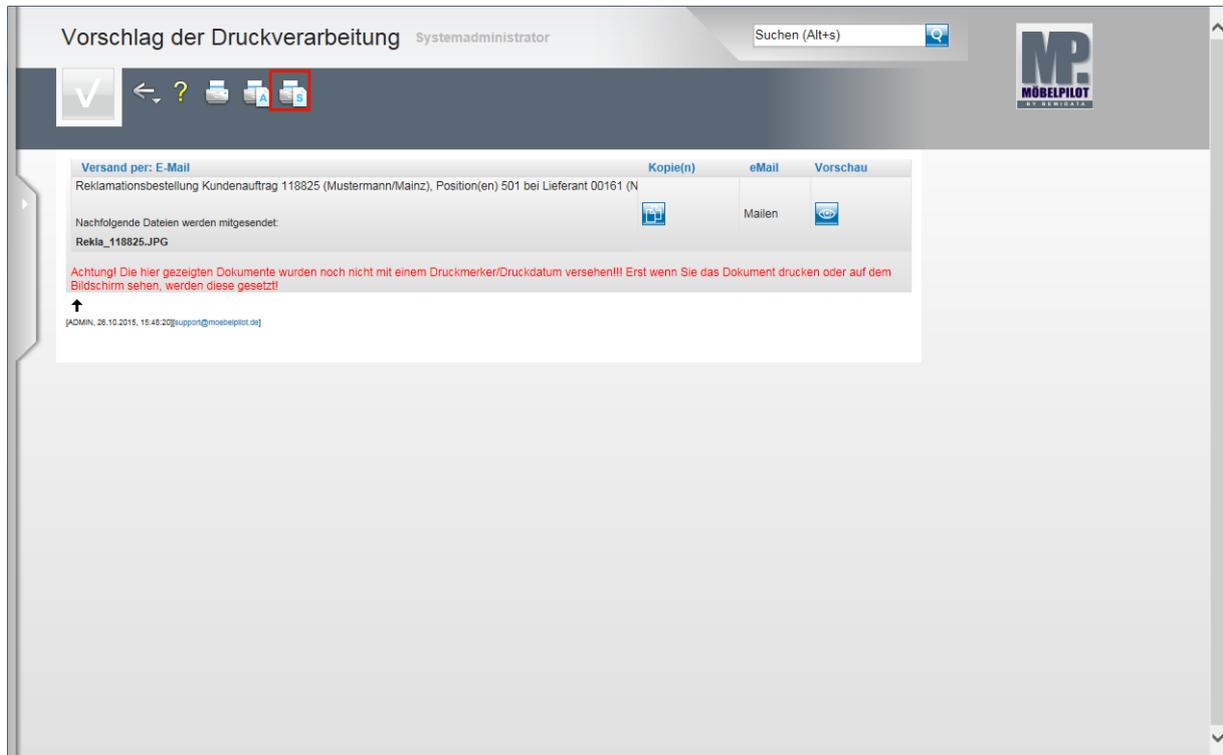
Artikelnummer 00161-99999  
Lieferant 00161 NIEHOFF, Zeuthen →Lieferantenstammdaten

Dienstleistung-/Wertberichtigung  Rekla/Ersatzteil  Auf Bestelldruck verzichten

Artikelbezeichnung Speiseprogramm x  
Modellbezeichnung Dinner  
Modellbezeichnung Kunde Dinner

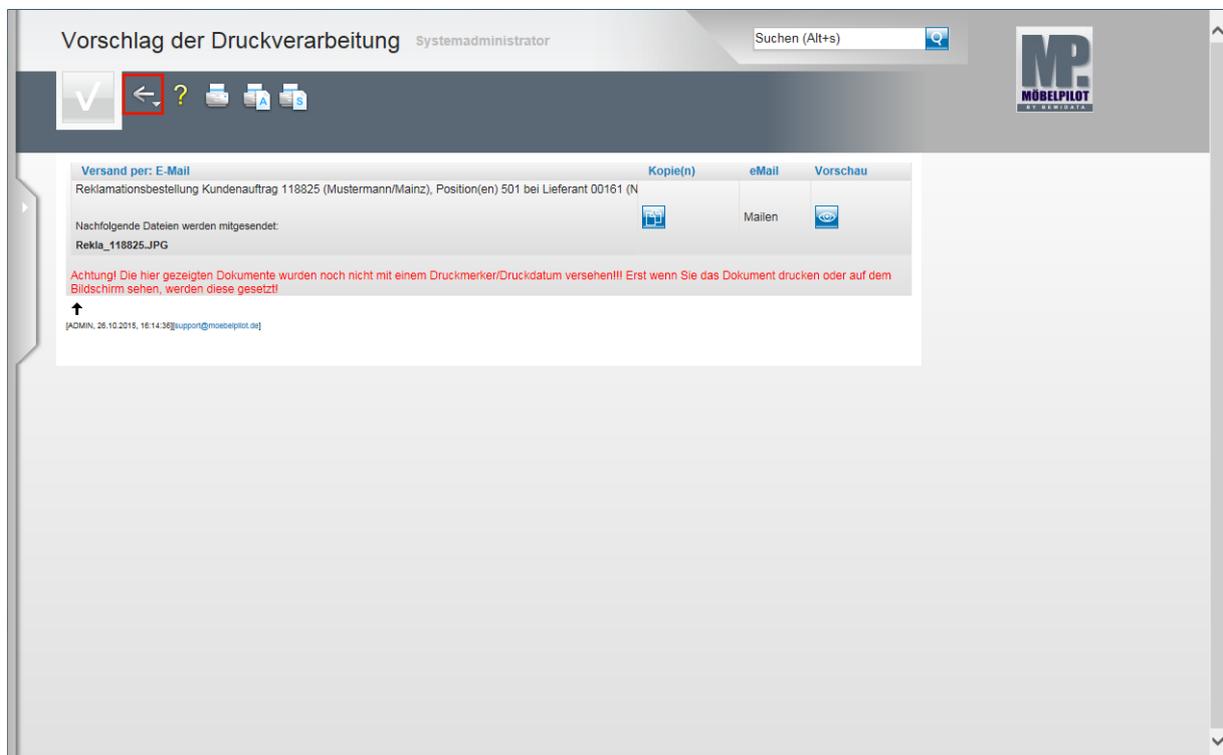
Klicken Sie auf den Hyperlink **Lieferantenbestellung drucken**.

- ➔ Verknüpfte Bilder werden in der Position angezeigt.



Klicken Sie auf den Hyperlink **Alles wie vorgeschlagen verarbeiten; Original und Kopien sortiert drucken**.

- ➔ In unserem Beispiel wird die Bestellung einschließlich der verknüpften Datei (Foto) per E-Mail an den Lieferanten gesendet.



Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zurück**.

- ➔ Nachdem die Bestellung ausgelöst wurde, kann man das Formular verlassen, um beispielsweise zur Auftragsposition zurückzukehren.

Bearbeiten Auftragspositionen Systemadministrator Suchen (Alt+s) 

**Artikel** Preise Infos Status Prüfung Rekla

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

**Pos.** 501

**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	

**Artikelbild**



**Beschreibung**

Artikelnummer 00161-99999   
Lieferant 00161  NIEHOFF,Zeuthen  
→Lieferantenstammdaten

Dienstleistung-/Wertberichtigung   Rekla/Ersatzteil  Auf Bestelldruck verzichten

Artikelbezeichnung    
Modellbezeichnung   
Modellbezeichnung Kunde

- ➔ Sie können sich ggf. die Bestellung noch einmal ansehen. Klicken Sie hierzu einfach auf den Button  **Gedruckte Belege und sonstige Dokumente**.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **zur Willkommenseite**.

- ➔ Der weitere Verlauf der Reklamationsabwicklung ist im Wesentlichen identisch mit der "normalen" Auftragsabwicklung. D.h., dass nach erfolgter Bestellung zunächst eine AB sowie der Wareneingang erwartet wird. Wenn der Vorgang dann als "auslieferungsfähig" gilt erfolgt die Tourenplanung, Bereitstellung, usw.

Beispiel  
 Unsere Kd.Nr.: 50  
 Bestelltermin: ni  
 Seite: 1



## REKLAMATIONSBESTELLUNG

Beanstandete Ware wird zur Abholung bereitgestellt.  
 Zur Erledigung benötigen wir folgende Ersatzlieferung:

**Kommission: Mustermann; Komm.-Nr.: 118825**

Pos.	Menge	Artikelbezeichnung
501	1	Speiseprogramm Dinner

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

1 Tisch Dinner  
 Bei der Auslieferung des Tisches stellten wir fest, dass die Tischplatte mehrere Druckstellen aufweist.  
 Bitte stellen Sie uns schnellstens eine neue Platte im Austausch zur Verfügung.

Ohne Kommissionsnummer und Name ist eine Bearbeitung nicht möglich.  
 Bitte bestätigen Sie uns diesen Auftrag innerhalb von 8 Tagen.

Reklamationserfassung und -bearbeitung: 3. Bestellung auslösen - Kurs

### Auszug: Reklamationsbestellung

Willkommen Systemadministrator



Menü

zuletzt aufgerufene Formulare

#	Formular	Datum
1	Bearbeiten Aufträge/Erfassen Barverkäufe	2015-10-26 16:14:24.255938
2	Programmstand/Patch einlesen	2015-10-26 15:22:55.140091
3	Bearbeiten offene Aufträge/LF-Bestellungen	2015-10-19 10:50:03.957136
4	Erfassen Benutzer-Parameter	2015-10-19 10:46:42.186174
5	Reklamationen-Hitliste	2015-10-19 10:40:06.21991
6	Liste der Reklamationen	2015-10-19 10:39:33.911902
7	Reklamationenauswertung	2015-10-19 10:39:14.099747
8	Kunden-Stammdaten	2015-10-16 13:12:58.637234
9	Konten- und Kostenstellen-Zuordnung	2015-10-16 10:29:22.58269
10	Erfassen Belegdruckparameter	2015-10-05 13:02:56.324523

Wiedervorlage

#	Wiedervorlagetext	Wiedervorlagedatum
Keine Ergebnisse		

Nutzhliche Links

- [Zu den Newslettern](#)
- [Zum Handbuch](#)
- [Fernwartungssoftware herunterladen](#)

16:15:25  
 Montag, 26. Oktober

