



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:	support@moebelpilot.de
Homepage	www.moebelpilot.de

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
- Druckprogramme
- Bestand und Inventur
- Eingangsrechnungen
- Statistiken
- Marketing
- FiBu-Schnittstelle
- Kassenkommunikation
- Online-Shop
- Abschlussprogramme
- Extras
- Datenübernahme

Version 6.0

Suchen (Alt+s)

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)

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.cls#

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@moebelplot.de]

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.

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@moebelplot.de]

Drücken Sie die Taste .

http://192.168.149.170/csp/messe/BEWIDATA.n

Messe

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 Herrn Mustermann Klaus, Erthalstr. 1, 55118 Mainz

abweichende Kommission/Pro... Ansprechpartner Kunde

Auslieferkennzeichen 1 - schnellstens Auslieferung bis 42.2014 KW

Bestellkennzeichen 6 - nicht früher, nicht später 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, 21.10.2015, 09:57:35[support@moebeipilot.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**.

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

abweichender Bestelltext

http://192.168.149.170/csp/messe/BEWIDATA.ZEN.GenericAtNet.cls?YFORM=INAUF&YSEITE=1&YTRAKT=96&YB...



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**.

Bearbeiten Auftragspositionen Systemadministrator

Suchen (Alt+s)

Artikel Preise

Auftragsnummer

Pos.

Position ist auslieferungsfähig, ausgeliefert

Beschreibung

Artikelnummer

Lieferant

☐ Dienstleistung ☒ Rekla-Ersatzteil ☐ Auf Bestelldruck verzichten

Artikelbezeichnung

Modellbezeichnung

Modellbezeichnung Kunde

Kundentext

abweichender Bestelltext

Rekla-Positionennummer

Rekla-Positionennummer Systemadministrator

Rekla-Positionennummer 501

Interner Text übernehmen ☐

Unterartikel übernehmen:

☒ 10 - 00161-99999, Tisch, Dinner

☐ 20 - 00161-99999, Schwingstuhl, Dinner

☐ 30 - 00161-99999, Sideboard, Dinner

support@moebelpilot.de



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

Erledigung der Reklamation

Ursache der Reklamation

Reklamationsnotiz

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

Prüfen Sie bitte die Vorgabe
--Auslieferung bis--
Prüfen Sie bitte die Vorgabe
--Gewünschter Anliefertermin--

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

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

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	Reklamation	

Rekla-Erledigung noch nicht bestätigt
Rekla-Position ist noch nicht abgeschlossen

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

1 - Reparatur bei Kunden
2 - Ersatz/Nachlieferung
3 - Austausch der beanstandeten Ware
4 - Fremderledigung
5 - Reparatur bei Lieferant
6 - Erledigung durch eigene Monteure
7 - Kundendienst-Service
8 - Preisnachlass
9 - Rückgabe der Gutschrift
10 - Änderung in Tischlerei

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

Bearbeiten Auftragspositionen Systemadministrator Suchen (Alt+s)

Artikel Preise Infos Status Prüfung **Rekla**

Erledigung der Reklamation 3 - Austausch der beanstandeten Ware

Ursache der Reklamation

Reklamationsnotiz

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

Sachbearbeiter/in ADMIN - Systemadministrator

BfQ-Schlüssel

Ursache Verursacher

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	



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.



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

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

The screenshot shows the 'Bearbeiten Auftragspositionen' window with the 'Rekla' tab selected. The 'Sachbearbeiter/in' field is open, showing a list of users. The user 'IH - Iris Hanf' is highlighted with a red box.

Unterartikel	Artikelnummer	Artikel-Info	Menge
10	00161-99999	Tisch Dinner	

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

The screenshot shows the 'Bearbeiten Auftragspositionen' window with the 'Rekla' tab selected. The 'Sachbearbeiter/in' field is now set to 'IH - Iris Hanf'. The 'BfQ-Schlüssel' section is expanded, and the 'Ursache' field is highlighted with a red box.

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

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

Bearbeiten Auftragspositionen Systemadministrator Suchen (Alt+s)

Artikel Preise Infos Status Prüfung **Rekla**

Erläuterung 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

BIQ-Schlüssel

Ursache

Ursache

Ursache

Wareneingang

Filiale Lagerplatz

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	

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

Bearbeiten Auftragspositionen Systemadministrator Suchen (Alt+s)

Artikel Preise Infos Status Prüfung **Rekla**

Erläuterung 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

BIQ-Schlüssel

Ursache 104 - Druckstellen Verursacher

Ursache Verursacher

Ursache Verursacher

Wareneingang

Filiale Lagerplatz Wareneingang WE-Menge Lieferant

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	

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

Bearbeiten Auftragspositionen Systemadministrator Suchen (Alt+s)

Artikel Preise Infos Status Prüfung **Rekla**

Erledigung 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

BIQ-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	

Handelt es sich um die Vorgabe
--Gewünschter Anliefertermin--

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**

Erledigung 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

BIQ-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.

Bearbeiten Auftragspositionsunterteile

Systemadministrator

Suchen (Alt+s)

✓

📄

📁

🗑️

?

↩️

🔍

🖨️

⏪

⏴

⏵

⏩

👤

📅

MP.

MÜBELPILOT

BY GEBERIT

Artikel

Preise

Infos

Status

Prüfung

Auftragsnummer

118825 (Mustermann)

Pos.

501 (Speiseprogramm)

Unterartikel

10

▼ Beschreibung

Artikelnummer

00161-99999

📄

Lieferant

00161

🔍

NIEHOFF

Artikelteile Parameter

▼

Artikelbezeichnung

Tisch

☐
Rekla/Ersatzteil

Dinner

Dinner

3 (12 pt)

🔍

📄

🗑️

📁

↩️

🔍

🖨️

⏪

⏴

⏵

⏩

👤

📅

Eiche massiv

Rechteck ca. B: 140 cm, T: 90 cm

❑

abweichender Bestelltext

— size —

🔍

📄

🗑️

📁

↩️

🔍

🖨️

⏪

⏴


⏵

⏩

👤

📅

Seite 13












Drücken Sie die Taste  + .


Bearbeiten Auftragspositionsunterteile

Systemadministrator

Suchen (Alt+s)

✓





Artikel

Preise

Infos

Status

Prüfung

Modellbezeichnung Kunde

Kundentext

abweichender Bestelltext

Verbands-WGS

Hauptwarengruppe

Unterwarengruppe

Sortiment

Dinner

3 (12 pt)

Eiche massiv
Rechteck ca. B: 140 cm, T: 90 cm


Tischplatte hat Druckstellen
Tischplatte austauschen

— size —

6 - Esszimmer

Menge und Lieferung

Seite 14

Bearbeiten Auftragspositionsunterteile Systemadministrator Suchen (Alt+s) 

Artikel Preise Infos Status Prüfung


Modellbezeichnung Kunde
Kundentext

abweichender Bestelltext

Verbands-WGS
Hauptwarengruppe
Unterwarengruppe
Sortiment


Menge und Lieferung

Dinner

3 (12 pt) 

Eiche massiv
Rechteck ca. B: 140 cm, T: 90 cm

Tischplatte hat Druckstellen
Tischplatte austauschen

3 (12 pt) 

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!

6 - Esszimmer


1 Warenherkunft 4 Bestellen



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**.

Bearbeiten Auftragspositionsunterteile Systemadministrator Suchen (Alt+s)

Artikel Preise Infos Status Prüfung

Auftragsnummer 118825 (Mustermann)
 Pos. 501 (Speiseprogramm)
 Unterartikel 10

Beschreibung

Artikelnummer 00161-99999
 Lieferant 00161 NIEHOFF
 Artikelteile Parameter
 Artikelbezeichnung Tisch
 Modellbezeichnung
 Modellbezeichnung Kunde
 Kundentext

abweichender Bestelltext

Rekla/Ersatzteil
 Dinner
 Dinner
 Eiche massiv
 Rechteck ca. B: 140 cm, T: 90 cm
 Tischplatte hat Druckstellen
 Tischplatte austauschen
 Bei der Auslieferung des Tisches stellten wir fest, dass die

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zurück**.

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	

Ursprungsauftrag 118825 Mustermann
 Ursprungsposition 3

Erledigung der Reklamation
 Ursache der Reklamation
 Reklamationsnotiz

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

Prüfen Sie bitte die Vorgabe
 →Auslieferung bis--
 Prüfen Sie bitte die Vorgabe
 →Gewünschter Anliefertermin--

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/\n
 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**.

Bearbeiten Auftragspositionen Systemadministrator Suchen (Alt+s)

Artikel Preise Infos Status Prüfung Rekl

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/Mod
 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

Kalender: Oktober Akt. Monat 2015

KW	M	D	M	D	F	S	S
40				1	2	3	4
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**.



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**.

Bearbeiten Auftragspositionen Systemadministrator Suchen (Alt+s)

Artikel Preise Infos Status Prüfung Rekl

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/Mod
 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

Kalender: Januar, Februar, März, April, Mai, Juni, Juli, August, September, Oktober, November, Dezember Akt. Monat 2015

KW	M	D	F	S	S		
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 **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/A
 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

November Akt. Monat 2015

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

Lieferantendaten :
AB: \$13783 (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/h
Sortiment

Menge und Lieferung

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

AB und RG Info

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//l
Sortiment

Menge und Lieferung

Menge	<input type="text" value="1"/>	Warenherkunft	<input type="text" value="1"/>	Bestellung
Einheit		Zone	<input type="text"/>	
Bestellung via	1 - E-Mail	Best.Empfänger	<input type="text"/>	

Klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

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	

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.

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. At the top, there's a search bar and a toolbar with various icons. Below the navigation bar, there are tabs for 'Auftragskopf', 'Information', 'Konditionen', 'Status', and 'Prüfung'. The main content area displays order details for order number 118825. It includes fields for 'Auftragsart' (0), 'Filiiale' (1 - Verkauf), and 'Auftragsdatum' (13.08.2014). Below this, there's a section for 'Kundendaten' with fields for 'Kundennummer' (35696), 'Name' (Mustermann, Mainz, DE), and 'anderem Kunden zuordnen'. There are also contact details: 'Tel. Priv.: 06131-63920', 'Tel. Dienst.: 06131-666893', and 'Tel. Mobil.: 0175-24246937'. A 'Wichtiger Hinweis!' (Important Note) section is highlighted in green, containing a warning about address deviations. Below this, there are fields for 'abweichende Kommission/Pro...', 'Auslieferkennzeichen' (1 - schnellstens), 'Bestellkennzeichen' (6 - nicht früher, nicht spät), 'Verkäufer 1' (CR, Carl Riff), 'Anspruchspartner Kunde', 'Auslieferung bis' (42.2014 KW), 'Gewünschter Anliefertermin' (41.2014 KW), and 'Anteil % 1' (50).

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

Dokumente Systemadministrator Suchen (Alt+s) 

     Details klassisch  

Datei(en) Kategorien

Datei(en) hinzufügen **Durchsuchen...** und Kategorien zuweisen

Angebot
Auftragsbestätigung
Bestellung

Dok-Nr	Bezeichnung	Datum	Benutzer
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 ¹ D ²	E ¹ D ²	E ¹ D ²
<input type="checkbox"/> 2	00194-00184 System-Wohnwand M3511			
<input type="checkbox"/> 3	00161-99999 Speiseprogramm Dinner			
<input type="checkbox"/> 501	00161-99999 Speiseprogramm Dinner			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>


¹ = Mit Beleg mailen
² = Mit Beleg drucken/faxen








<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.

Dokumente Systemadministrator Suchen (Alt+s) 

     Details klassisch  

Datei(en) Kategorien

Datei(en) hinzufügen **Durchsuchen...** und Kategorien zuweisen

Kunden-Retoure-Abholschein
Bild
Einkauf
Planungs-Ansicht

Dok-Nr	Bezeichnung	Datum	Benutzer
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 ¹ D ²	E ¹ D ²	E ¹ D ²
<input type="checkbox"/> 2	00194-00184 System-Wohnwand M3511			
<input type="checkbox"/> 3	00161-99999 Speiseprogramm Dinner			
<input type="checkbox"/> 501	00161-99999 Speiseprogramm Dinner			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

¹ = Mit Beleg mailen
² = Mit Beleg drucken/faxen

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.



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**.

Dokumente Systemadministrator Suchen (Alt+s)

Datei(en) Datei(en) hinzufügen Durchsuchen...

Kategorien und Kategorien zuweisen: Angebot, Auftragsbestätigung, Bestellung

Dok-Nr	Bezeichnung	Datum	Benutzer
v 184783	Rekla_118825.JPG	26.10.2015	ADMIN
v 184772	Lieferschein Kundenauftrag 118825 (Mustermann/Mainz), Position(en) 1 - 3	27.08.2015	ADMIN
v 184773	Rechnung 100269, Kundenauftrag 118825 (Mustermann/Mainz), Position(en) 1 - 3	27.08.2015	ADMIN
v 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
		E ¹ D ²	E ¹ D ²	E ¹ D ²
<input type="checkbox"/>	1 00667-00001 Teppich Siena			
<input type="checkbox"/>	2 00194-00184 System-Wohnwand M3511			
<input type="checkbox"/>	3 00161-99999 Speiseprogramm Dinner			
<input type="checkbox"/>	501 00161-99999 Speiseprogramm Dinner			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

¹ = Mit Beleg mailen
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

Suchen (Alt+s)

MP. MÖBELPILOT

Datei(en)

Datei(en) hinzufügen Durchsuchen...

Kategorien

und Kategorien zuweisen

Angebot
Auftragsbestätigung
Bestellung

Dok-Nr.	Bezeichnung	Datum	Benutzer
✓ 184783	Rekla_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 ¹ D ²	E ¹ D ²	E ¹ D ²
<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"/>

¹ = Mit Beleg mailen
² = 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 ☐ **E¹**.



Sie können verknüpfte Dateien entweder als Anlage eines Geschäftsvorgangs mailen (E¹) oder drucken bzw. faxen (D²). 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



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 Bestellsdruck verzichten

Artikelbezeichnung Speiseprogramm x

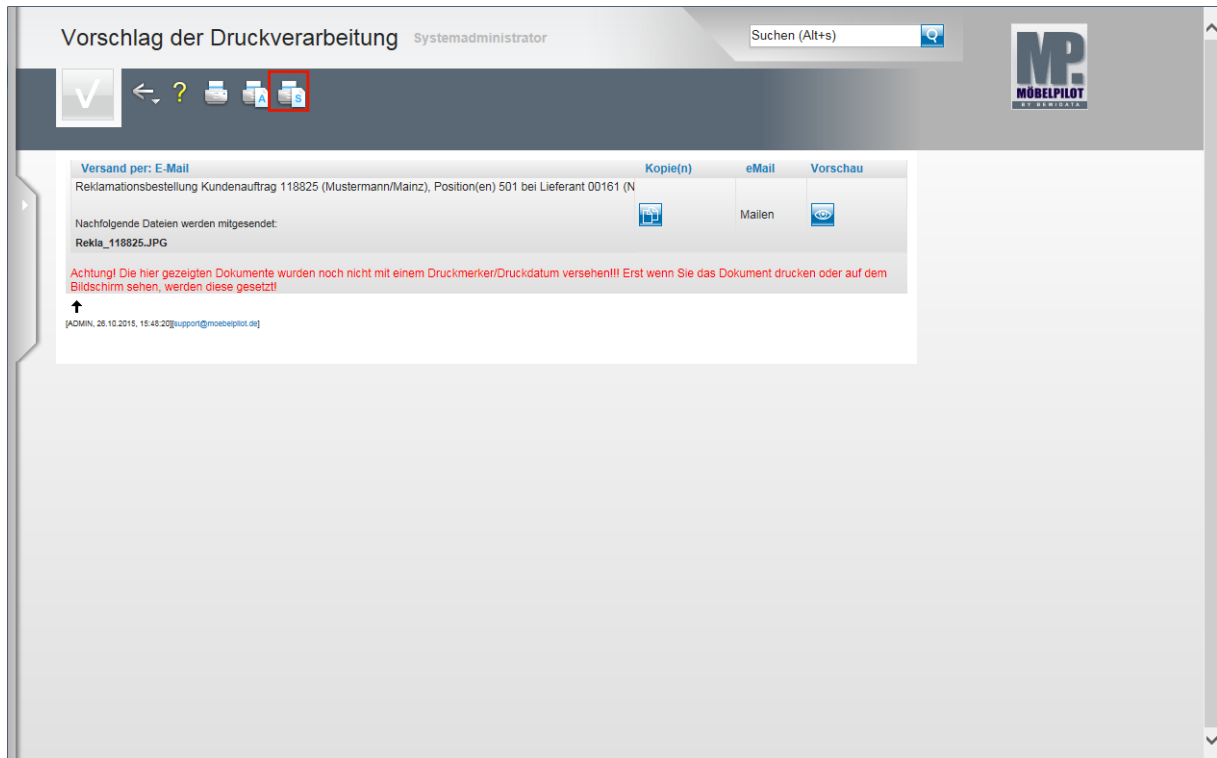
Modellbezeichnung Dinner

Modellbezeichnung Kunde Dinner

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



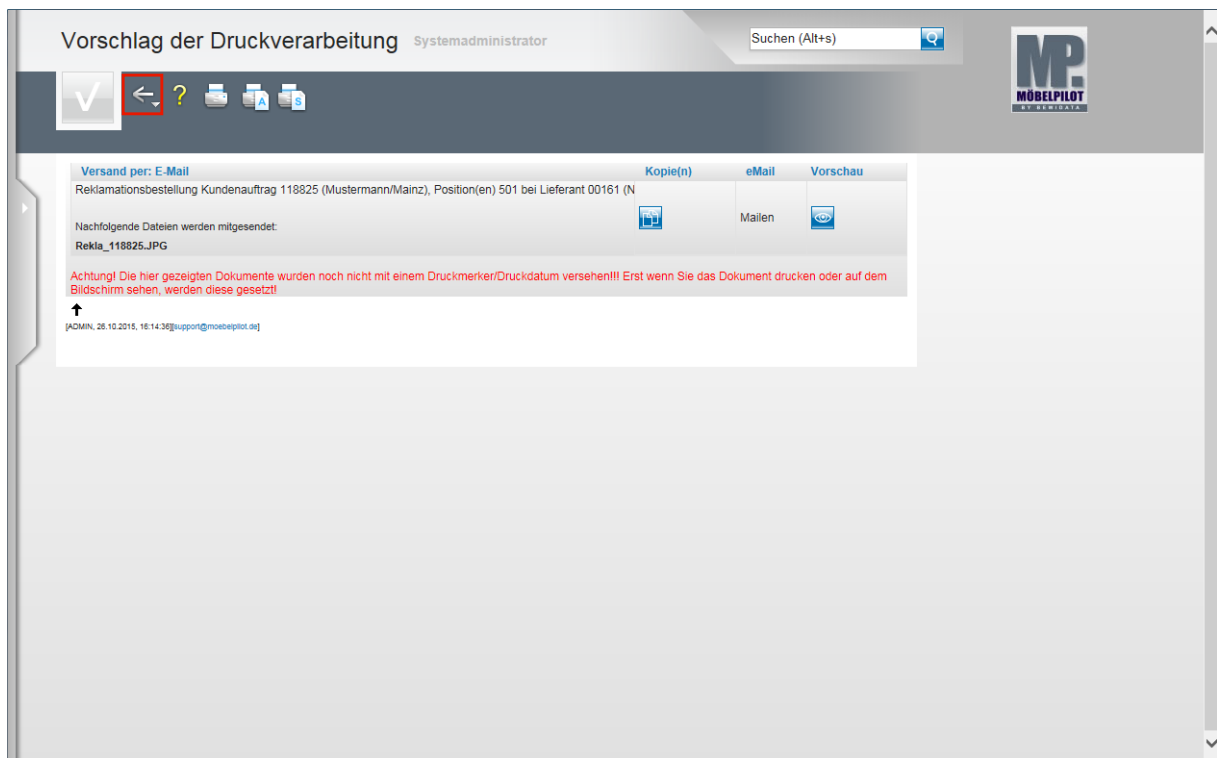
Verknüpfte Bilder werden in der Position angezeigt.



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 Bestellungsdruck verzichten

Artikelbezeichnung Speiseprogramm x
Modellbezeichnung Dinner
Modellbezeichnung Kunde Dinner



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 Willkommensseite**.



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

MP.
MÖBELPILOT

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

Suchen (Alt+s)

MP.
MÖBELPILOT

← 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	Reklamationsauswertung	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		

Nützliche Links

- Zu den Newslettern
- Zum Handbuch
- Fernwartungssoftware herunterladen



16:15:25

Montag, 26. Oktober