



# Handbuch

## Reklamationserfassung und - bearbeitung

Teil 1: das Formular

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
FORMULARAUFBAU: BUTTONS, FELDER UND FUNKTIONEN .....	4
Reklamationserfassung und -bearbeitung: Formularaufbau - Buttons, Felder und Funktionen .....	4
Einleitung .....	4
Aufruf des Formulars: Erfassen Aufträge .....	4
Erläuterungen zum Formular .....	9

## Formularaufbau: Buttons, Felder und Funktionen

### Reklamationserfassung und -bearbeitung: Formularaufbau - Felder und Funktionen

#### 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

The screenshot shows the MöbelPilot web application interface. On the left is a navigation menu with the following items:

- Formular suchen
- @net\_Manager
- MÖBELPILOT®
  - Systemvorgaben
  - Bedienungsanleitung u. Dokumentation
  - Personalbereich
  - Lieferantenverwaltung
  - Artikelverwaltung
  - Kundenverwaltung
  - Angebotsverwaltung
  - Auftragsverwaltung** (highlighted with a red box)
  - Service
  - Druckprogramme
  - Bestand und Inventur
  - Eingangsrechnungen
  - Statistiken
  - Marketing
  - FiBu-Schnittstelle
  - Kassenkommunikation
  - Online-Shop
  - Abschlussprogramme
  - Extras
  - Datenübernahme

At the bottom of the menu, it says "Version 6.0" and has two small icons (a green circle and a purple pin).

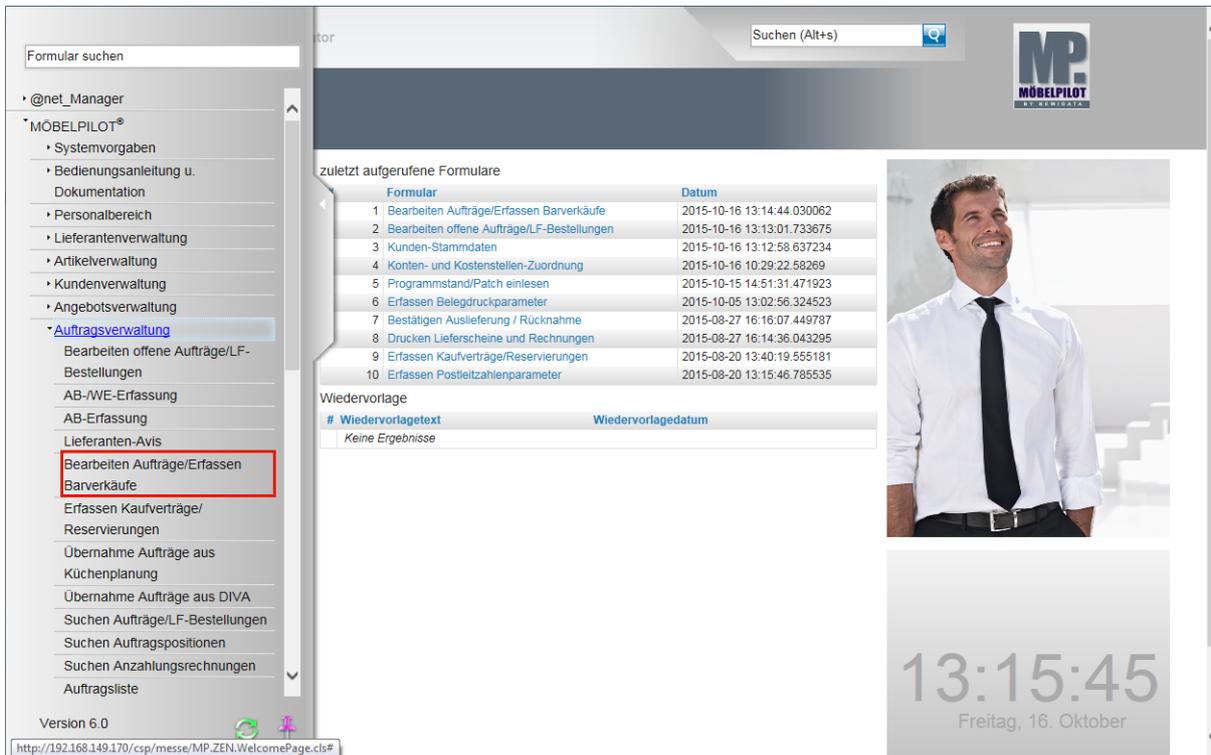
The main content area shows a search bar with "Suchen (Alt+s)" and the MöbelPilot logo. Below the search bar, there is a section titled "zuletzt aufgerufene Formulare" (recently accessed forms) with a table:

	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

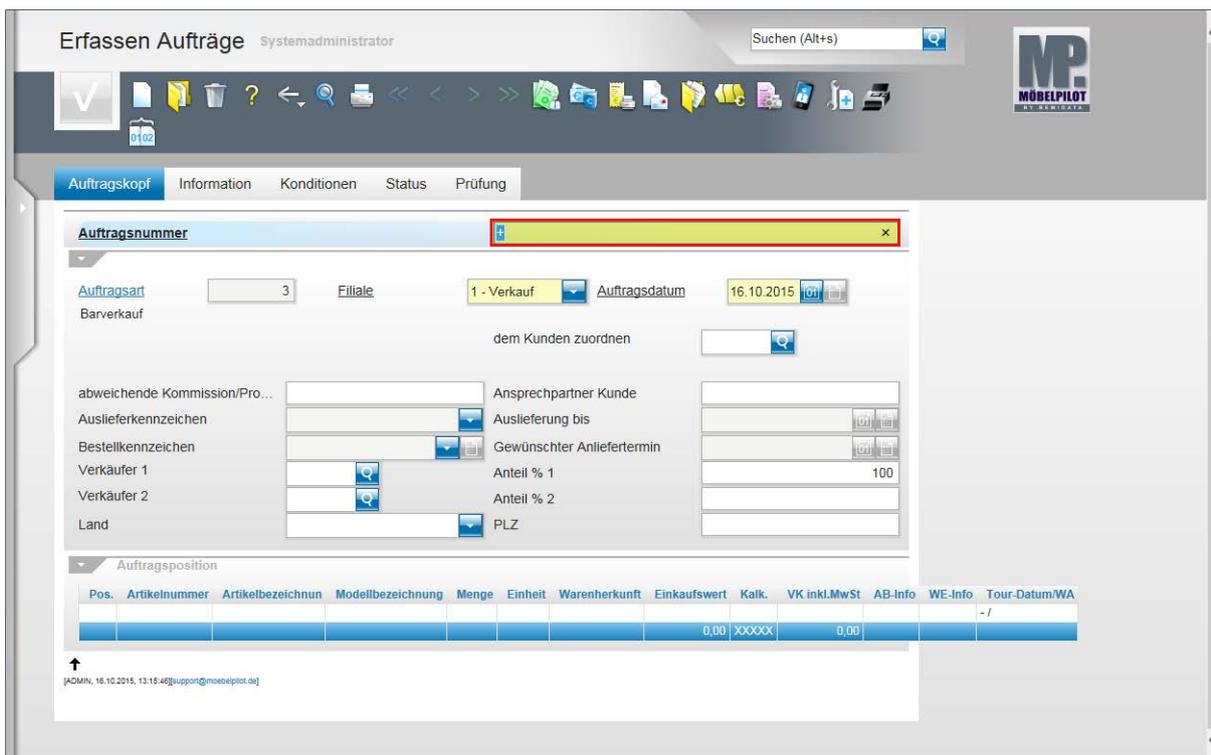
Below the table is a section for "Wiedervorlage" (renewal) with columns for "# Wiedervorlagetext" and "Wiedervorlagedatum". It shows "Keine Ergebnisse" (no results).

On the right side of the interface, there is a large image of a smiling man in a white shirt and black tie. Below the image, a digital clock displays "13:15:38" and the date "Freitag, 16. Oktober".

Klicken Sie auf den Hyperlink **Auftragsverwaltung**.



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.

Erfassen Aufträge Systemadministrator Suchen (Alt+s)

**Auftragsnummer** 118825

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

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, 16.10.2015, 13:15:46][support@mosebepilot.de]

Drücken Sie die Taste .

Erfassen Aufträge Systemadministrator Suchen (Alt+s)

Tel. Mobil.:

**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

Pos.	Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Modellbezeichnung	Menge	Einheit	Warenherkunft	Einkaufswert	Kalk.	VK inkl.MwSt	AB-Info	WE-Info	Tour-Datum/WA
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	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Speiseprogramm</span>	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, 13:16:07][support@mosebepilot.de]

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

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

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)**.

Bearbeiten Auftragspositionen Systemadministrator

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 <span style="color: red; font-size: small;">Rekla-Erledigung noch nicht bestätigt Rekla-Position ist noch nicht abgeschlossen</span>	Reklamation	

Ursprungsauftrag  Mustermann

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

Erledigung der Reklamation

Ursache der Reklamation

Reklamationsnotiz

Rekla-Ebene  Statistisches Gewicht für Rekl...

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.