



Reklamation

Business OPEN Reklamation

unterstützt die Abwicklung von Reklamationen in Ihrem Unternehmen. Aus einem einmal erfassten Datensatz des Moduls lässt sich ein kompletter Reklamationsvorgang aufbauen und steuern.

Alle notwendigen Vorgänge und Korrespondenzen mit Kunde und/oder Lieferant können direkt im Reklamationsdatensatz veranlasst werden.

Eine zusätzliche Bildschirmseite bietet Platz zur Dokumentation und Auswertung eigener Reparaturleistungen.

Reklamation erfassen

- Aufruf von Kunden-, Lieferanten- und Artikelreferenzen aus den Stammdaten
- Bearbeiter
- Ansprechen eines Reparatur-/ Reklamationslagers
- Seriennummer
- RMA-Nr.-Verwaltung
- Kennzeichnung von Fremdware
- Garantievermerk und -datum
- Rücksendegrund
- Kostenvoranschläge, VK- und
- EK-Preis

erfasste Reklamation

aus der Reklamation zu veranlassende Vorgänge

- eigene und fremde Fehlerbe-
 - schreibung
 - "erledigt"-Kennung und -Datum
- Vorgänge veranlassen**
- Auswahl aus Popup-Menü
 - automatische Erzeugung und

- Verwaltung des Vorgangs im jeweiligen Dateibereich
- Anzeige der bereits veranlassenden Vorgänge als "Historie" zur Reklamation
- Korrespondenz mit Kunde/Gesprächspartner und Lieferant
- Druck des jeweiligen Adresslabels
- Notizen zur Abwicklung der Reklamation

automatisch erzeugter Rückliefererschein gegen Gutschrift an den Lieferant

Dokumentation der Reparaturleistung

Neue Vorgänge

- im Feld "Projektnummer" Referenz auf die betreffende Reklamation
- Kennzeichnung als Reklamationsvorgang durch automatische Vergabe eines Standard- oder benutzerdefinierten Belegnamens

Dokumentation von Reparaturleistungen

- Kostenstelle
- Profitcenter
- Projektnummer
- Kauf- und Garantiedatum
- Soll- und Ist-Arbeitszeit
- Fehlerdiagnose
- Tätigkeitsbeschreibung