

Reklamation

- [Reklamationsmatrix](#)
- [Reklamationen im Backend nachbearbeiten](#)

Reklamationsmatrix

Für die Anlage einer Reklamationsmatrix wechseln Sie in den Bereich Grundkonfiguration - Einstellungen und suchen oder filtern Sie den Eintrag Reklamationsmatrix.

Anlegen oder bearbeiten von Einträgen

Neue Einträge legen Sie mit dem grünen + an. Anschließend füllen Sie entsprechend Ihren Vorgaben die Felder aus.

The screenshot displays the 'Reklamationsmatrix' configuration interface, divided into two main panels: 'Assistent' (Assistant) on the left and 'Einstellungen \ Reklamationsmatrix' (Settings \ Reclamationsmatrix) on the right.

Assistent Panel:

- Header: **Assistent** (with a blue arrow icon) and subtitle 'Bearbeiten der Reklamationsmatrix'.
- Instruction: 'Tätigen Sie im rechten Fenster Ihre Eingaben und bestätigen Sie diese im Assistenten!'.
- Action: 'Daten eingeben' (with a pencil icon).
- Buttons: A blue button '1 Speichern / Vorgang beenden' and a red button 'Vorgang abbrechen'.

Einstellungen \ Reklamationsmatrix Panel:

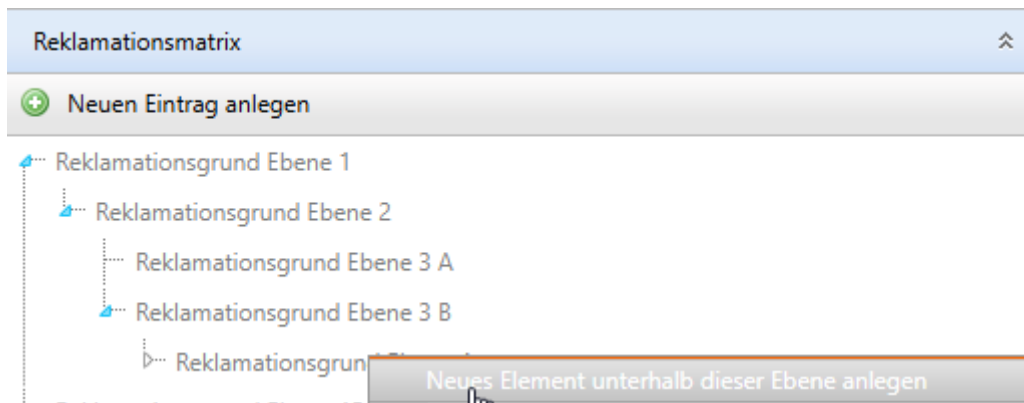
- Header: **Einstellungen \ Reklamationsmatrix** (with a blue arrow icon) and subtitle 'Übersicht und Bearbeitung der Reklamationsmatrix'.
- Fields and Controls:
 - Beschreibung:** A text input field with a red circle '1' next to it.
 - Aktion:** A dropdown menu with 'Keine' selected, a red circle '2' next to it, and an arrow pointing to a detailed dropdown on the right.
 - Reklamationsart:** A text input field with a red circle '3' next to it.
 - Remission:** A checkbox with a red circle '4' next to it and a blue question mark icon.
 - Vor-Ort-Entsorgung:** A checkbox with a red circle '5' next to it and a blue question mark icon.
- Detailed Action Dropdown:** A dropdown menu titled 'Aktion' with 'Keine' selected (highlighted in yellow). Other options include 'Nachlieferungsauftrag erstellen', 'Gutschrift erstellen', 'Retoure erstellen', and 'Lastschrift erstellen'.

1. sinnvolle Benennung für die Ebene
2. Wenn gewünscht eine Aktion
3. Sofern das ERP die Reklamationsart verarbeitet, wird diese hier hinterlegt
4. Wenn es sich bei der Reklamation um eine Remission handelt, aktivieren Sie diese Checkbox. Ist die Checkbox gesetzt, steht diese Ebene im Client nur bei Produkten zur Auswahl, bei denen im Artikelstamm das Feld "Remissionsfähig" ebenfalls gesetzt ist.
5. Anhaken wenn eine Vor-Ort-Entsorgung durchgeführt wird.

Sie müssen nicht alle Felder direkt ausfüllen, das ist abhängig von der Anzahl der Stufen für Ihren Reklamationsprozess.

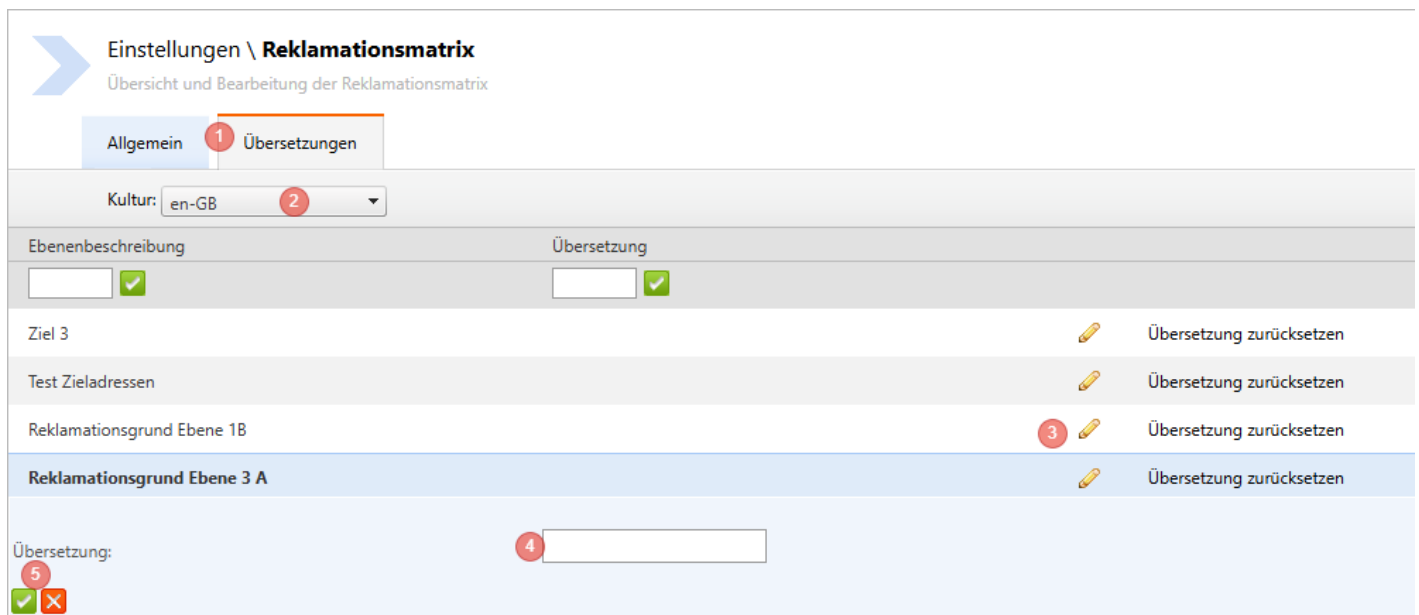
Neue Ebene einfügen

Es sind bis zu 5 Ebenen einer Reklamationsmatrix möglich. Um neue Ebenen hinzuzufügen, klicken Sie mit der Rechten Maustaste auf einen vorhandenen Eintrag:



Übersetzungen einfügen

Für den Fall, dass in Ihrem Unternehmen mehrere Sprachen genutzt werden, können Sie die Reklamationsmatrix übersetzen.



1. Wählen Sie den Tab "Übersetzungen"
2. Wählen Sie die gewünschte Sprache aus der DropDownliste aus
3. Wählen Sie die Ebene, die Sie übersetzen möchten mit dem Stift aus
4. Geben Sie die neue Übersetzung ein

5. Speichern Sie die Übersetzung mit dem grünen Haken oder verwerfen Sie die Übersetzung mit dem roten X

Führen Sie den Vorgang für alle Ebenen durch. Nach dem Gesamtimport stehen die Übersetzungen für alle Mitarbeiter zur Verfügung.

Reklamationen im Backend nachbearbeiten

Reklamationen zeigen

Haben Sie das entsprechende Benutzerrecht für Reklamationen, dann können Sie an dieser Stelle in die Reklamationsbearbeitung wechseln.

Neu	⌵			
In Bearbeitung	⌵			
Abgeschlossen	⌴			
Auftragsdatum	ADM	Kundennr	Kunde	Artikelpositionen

Neu

Hier werden Reklamationen angezeigt, die vom Außendienst neu erstellt wurden.

Neu

Auftragsdatum

ADM

Kundennr

Kunde

01.12.2021 00:00:00

999981

K10001

Dähne VerlagGmbH

Reklamationen

Übersicht der Reklamationen

Übersicht

Reklamation abschließen

Art	Reklamation	Artikel-Nr.	Menge	Belegpreis	Bezeichnung	Beleg-Nr.	BearbeiterSt	Notiz	Bild	Letzter Bearl
0062		10001	1,00000	0,00000	DeDeFleet B		in Bearbeitung	TEST		

Klicken Sie in der linken Liste auf eine Reklamation und Sie bekommen auf der rechten Seite die zusammengefassten Informationen angezeigt.

Sie können über das PDF-Icon einen Reklamations-Beleg erstellen. Sofern Sie keine Änderungen an der Reklamation vornehmen möchten, dann können Sie die Reklamation über den Button auch direkt abschließen. Sie bzw. der zuständige Mitarbeiter erhalten dann eine E-Mail mit dem dazugehörigen Reklamationsbeleg.

Möchten Sie Änderungen an der Reklamation vornehmen, drücken Sie auf den Stift am rechten Bildrand. Die Reklamation wird in den Status „in Bearbeitung“ versetzt.

In Bearbeitung

Hier werden alle Reklamationen angezeigt, die sich im Status 'in Bearbeitung' befinden

Klicken Sie auf der linken Seite auf eine Reklamation, die schon bearbeitet wurde und anschließend auf den Stift am rechten Bildrand.

Art:	
Reklamations-Nr.:	0062
Artikel-Nr.:	10001
Menge:	1,00000
Belegpreis:	0,00000
Bezeichnung:	DeDeFleet BlackBox-M1
Beleg-Nr.:	
BearbeiterStatus:	warte auf Freigabe ▾
Notiz:	TEST
Speichern	
 	

Haben Sie Ihrer Änderungen vorgenommen, schließen Sie die Bearbeitung mit dem grünen Haken unten links ab oder verwerfen Ihre Änderungen mit dem roten X.

Sie können die Reklamation an dieser Stelle abschließen. Sie bzw. der zuständige Mitarbeiter erhalten dann eine E-Mail mit dem dazugehörigen Reklamationsbeleg.

Abgeschlossen

Hier werden alle abgeschlossenen Reklamationen die über „Neu“ oder „in Bearbeitung“ abgeschlossen wurden, angezeigt.

Sie können die Reklamationen nicht mehr bearbeiten, lediglich einen Reklamations-Beleg über das Backend erzeugen.