Reklamation

- Die Unterschiede im Bereich Reklamation abschließen
- Reklamationsgründe
- KPI Widgets Reklamation

Die Unterschiede im Bereich Reklamation abschließen

Sobald Sie den Abschluss-Button im Client betätigen und je nach Rolleneinstellung, bekommen Sie unterschiedliche Möglichkeiten wir mit dem Auftrag verfahren werden soll.



Speichern

Sie können den Button „Speichern“ verwenden, wenn Sie den Auftrag ggf. später noch bearbeiten müssen, weil Sie beim Abschluss Hinweise bekommen haben. Er verbleibt auf dem Gerät und wird bei der Datenübertragung nicht angezeigt und nicht berücksichtigt.

Abschließen

Ein abgeschlossener Auftrag bleibt auf dem Gerät, bis Sie ihn bei einer Datenübertragung für die Übermittlung auswählen.

Senden

Der Button „Senden“ schließt den Auftrag ab und schickt den Auftrag unabhängig von einer Datenübertragung an das ERP-System, sofern eine aktive Internetverbindung besteht.

An anderes Gerät übertragen

Sofern dem Mitarbeiter mehrere Geräte über das Backend zugewiesen sind, kann er die Aufträge von einem zum anderen Gerät transferieren. Das macht z. B. Sinn, wenn auf einem iPhone der Auftrag über den Photoscanner erfasst wurde, die restlichen Angaben wie Lieferadresse oder Kundenauftragsnummer erst später (vielleicht nach Freigabe durch den Kunden anhand eines Bestellvorschlags) am Laptop hinzugefügt werden sollen.

Reklamationsgründe

Je nach Backend-Einstellung gibt es im Client die Möglichkeit, vor Ort schon eine interne Steuerung der Reklamation durchzuführen. Beispielsweise, Ware vor Ort direkt zu vernichten oder wegen Fehlmengen eine Gutschrift zu veranlassen. Die Reklamationsmatrix wird im Backend erfasst und kann mit Reklamationsgründen, die an das ERP System übergeben werden ergänzt werden.

Es ist verpflichtend, alle Reklamationsgründe bis zur letzten Ebene auszufüllen.

Sofern über die Rolle eingestellt wurde, dass diese Gründe übernommen werden von einer zur nächsten Position, brauchen Sie nur dann Änderungen vornehmen, wenn sich der Grund geändert hat.

Sobald Sie die Erfassmaske verlassen und wieder neu aufrufen, müssen alle Gründe wieder erneut erfasst werden.

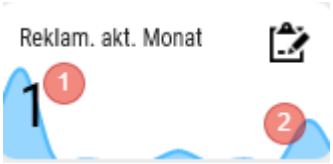
KPI Widgets Reklamation

Es stehen 3 Widgets im Bereich Reklamation zur Verfügung.

KPI Widgets finden Sie im Bereich "2 x 1 Widgets" auf dem Dashboard, weitere Informationen zum Einblenden finden Sie hier.

Reklamation aktueller Monat

Basis für die Zählung ist das Feld "Bestelldatum" aus dem Reklamationskopf.



1. Die Zahl zeigt die Anzahl der Reklamationen im aktuellen Monat an.
   - Schwarz, wenn der Wert größer als 0 ist
   - Rot, wenn der Wert gleich 0 ist.
2. Das blaue Chart zeigt die Anzahl der Reklamationen pro Monat in den letzten 12 Monaten an. In diesem Beispiel-Screenshot wurden also vor ca. 6 Monaten mehr Aufträge generiert als diesen Monat oder vor 12 Monaten.

Auftragsstatus	In Zählung enthalten
Nicht abgeschlossene Reklamation	x
Abgeschlossene, nicht übertragene Reklamation	x
Abgeschlossene, übertragene Reklamation	x
Gelöschte Reklamation	

Reklamationswert aktueller Monat

Basis für die Berechnung der Monatswerte ist das Feld "Bestelldatum" aus dem Reklamationskopf.



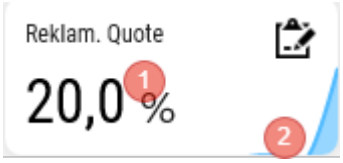
1. Die Zahl zeigt die Summe des aktuellen Monats ohne Nachkommastellen.
   - Schwarz, wenn der Wert größer als 0 ist

- Rot, wenn der Wert gleich 0 ist.

2. Das blaue Chart zeigt die Werte je Monat aus den vergangen 12 Monaten.

Auftragsstatus	**Wert in Berechnung enthalten**
Nicht abgeschlossene Reklamation	x
Abgeschlossene, nicht übertragene Reklamation	x
Abgeschlossene, übertragene Reklamation	x
Gelöschte Reklamation	

Reklamationsquote



1. Die Zahl zeigt das Verhältnis von Reklamationen zu Aufträgen des aktuellen Monats.
   - Schwarz, wenn der Wert größer als 0 ist
   - Rot, wenn der Wert gleich 0 ist.
2. Das blaue Chart zeigt die Quote je Monat aus den vergangen 12 Monaten.