

# WAWI Reklamationsauftrag

zu WAWI Version 3.7.6

EDV Hausleitner GmbH Bürgerstraße 66, 4020 Linz Telefon: +43 732 / 784166, Fax: +43 1 / 8174955 1612 Internet: http://www.edv-hausleitner.at, E-Mail: info@edv-hausleitner.at

#### Disclaimer

Die in den Unterlagen enthaltenen Angaben und Daten können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die in den Beispielen verwendeten Namen von Firmen, Organisationen, Produkten, Domänennamen, Personen, Orten, Ereignissen sowie E-Mail-Adressen sind frei erfunden. Jede Ähnlichkeit mit tatsächlichen Firmen, Organisationen, Produkten, Personen, Orten, Ereignissen, E-Mail-Adressen und Logos ist rein zufällig. Die Benutzer dieser Unterlagen sind verpflichtet, sich an alle anwendbaren Urgeberrechtsgesetze zu halten. Unabhängig von der Anwendbarkeit der entsprechenden Urheberrechtsgesetze darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung seitens EDV-Hausleitner GmbH kein Teil dieses Dokuments für irgendwelche Zwecke vervielfältigt werden oder in einem Datenempfangssystem gespeichert oder darin eingelesen werden.

Es ist möglich, dass die EDV-Hausleitner GmbH Rechte an Patenten, bzw. angemeldeten Patenten, an Marken, Urheberrechten oder sonstigem geistigen Eigentum besitzt, die sich auf den fachlichen Inhalt des Dokuments beziehen. Das Bereitstellen dieses Dokuments gibt Ihnen jedoch keinen Anspruch auf diese Patente, Marken, Urheberrechte oder auf sonstiges geistiges Eigentum.

Andere in diesem Dokument aufgeführte Produkt- und Firmennamen sind möglicherweise Marken der jeweiligen Eigentümer.

Änderungen und Fehler vorbehalten. Jegliche Haftung aufgrund der Verwendung des Programms wie in diesem Dokument beschrieben, wird seitens EDV-Hausleitner GmbH ausgeschlossen.

© 2014 EDV-Hausleitner GmbH

## **I**NHALTSVERZEICHNIS

1.	ALLGEMEINES	.4
2.	ZIELSTELLUNG	.4
3.	REKLAMATIONSAUFTRAG ERSTELLEN	.5
4.	ZUORDNUNG REKLAMATION	.6
5.	REKLAMATIONSAUFTRAG ABSCHLIEßEN	.8

## 1. Allgemeines

Voraussetzung für den Einsatz von WAWI-Reklamation ist das Modul WAWI-Fakt. Alle kaufmännischen Positionen können unabhängig vom Auftragsstatus reklamiert und nachbestellt werden. Zu beachten ist jedoch, dass WAWI-Reklamation **kein Reklamationswesen für die Technik** bietet. (Beispiel: Der Massivhändler liefert eine Massivholz-Bestellung zu feucht. Dies kann nicht mittels WAWI-Reklamation abgewickelt werden.)

## 2. Zielstellung

Das Ziel ist Fehler, verursacht durch Lieferanten, dem Unternehmen, Monteure, etc., mengen- und kostenmäßig bewerten zu können.

#### **Beispiel:**

- Sie haben eine EWE-Küche an Ihren Kunden geliefert.
- Ihr Kunde ruft an und reklamiert, dass 2 Griffe beschädigt sind.
- Sie lösen eine Reklamation aus.
- Abklärung der Reklamation
- Neubestellung der Griffe
- Eingangs AB buchen
- Erstellen Lieferschein
- Abschließen der Reklamation

## 3. Reklamationsauftrag erstellen

Öffnen Sie die Auftragsmaske (**FAKT** > **Auftrag...**). Legen Sie einen neuen Auftrag an indem Sie auf **Neu** klicken und eine **Bezeichnung** eingeben. Wählen Sie im Feld **Typ Reklamationsauftrag** aus.

Auftrag - Kopfdaten	_ = X
Einfügen Ändern Löschen Abbrechen K < > > > Suchen	* MC Fix Drucken PreisM v ? O E Freigabe BE LS+RE DP
Auftrags-Nr: NEUE NUMMER <u>N</u> eu Bezeichnung: Hausleitner Ki	iche Reklamation Typ: Auftrag 🚽 Status: In Arbeit 💌
Art-Nr. 500 Standard	Auftrag Reklamationsauftrag
Kunde-Nr:	لي Interaction Representation Re Representation Representation Representatio Representation Representation Representation Representation R
Übersicht Allgemein Adressen Kfm. Daten Positionen Vorbem. Var. Texte 1 Texte	2 Kennzeichen Zahl AN/AB/LI/RE/BE Sonst. Kosten Liefer-Info Techn. Aufträge WV/Tel-Notiz Dateien
	Erfassungsdatum: 15.04.2015
Kommission: REKLAMATION	Auftragsdatum: 15.04.2015 🛱
Architekt	Druckdatum:
Bauträger:	Gewünschtes Lieferdatum: 15.04.2015 📆
Erfasser: 99 Max Mustermann	Gewünschtes Lieferwoche: 201516
Berater:	Disponiertes Lieferdatum: 15.04.2015
Planer:	Disponierte Lieferwoche: 201516
Versandart	E Fixternin
	Liefertermin ist:
Warenlieferung: Inland	Erstes bestätigtes Lieferdatum:
UID-Nr:	Letztes bestätigtes Lieferdatum:
Debitorenkonto:	
Sprache:	
Haunt-Auftran-Nr	
Projekt-INI:	
aus Angehot-Nr	Filale Nr. 1 FILIALE 1
	FILIALE I

#### Das Fenster Hauptauftrag auswählen öffnet sich.

H	lauptauftrag auswählen
	Auftrag-Nr.
	MatchCode [F3] Ok Abbrechen

Tragen Sie den Auftrag, für den Sie eine Reklamation erstellen möchten, ein oder wählen Sie ihn mittels MatchCode aus.

Die Kundennummer und andere notwendige Informationen für den Reklamationsauftrag werden automatisch aus dem ausgewählten Auftrag übernommen.

## 4. Zuordnung Reklamation

Nun können Sie unter der Registerkarte **Positionen** jene Positionen eintragen, die reklamiert werden. Fügen Sie eine neue Zeile ein und tragen sie die Artikelnummer des Ersatzartikels ein. Wenn Sie mit Ihrem Kunden vereinbart haben, dass der Schaden repariert (z.B. Kratzer werden auspoliert) wird, können Sie hier auch einen Zeitaufwandartikel erfassen.

EDA	Auft	ag - Ko	opfda	iten																			- 1	x
	<u>i</u> in füg	en	Ände	<u>r</u> n	Lös	chen	Abbrechen	<	< > >	Sucher	1	•	<u>M</u> C	Fix	Drucken	PreisM	* ?	0 📰	Freigabe	E	BE	LS+	RE	DP
Г	Δ.	ftraced	Me D	2110	20		N		Bazaichnung	U su sloite	or Ki	iaha Dal	klore	otion	- 	D aldaa			Statue: L					
	Art-Nr. 500 Standard														ordida. II	Ederfield								
	Alichail ouu Standard															Enedigi.								
	ł	lunde-l	Nr: C	10008	3		Marku	s Hausle	itner - 4020 LINZ						V	Bruttoforn	nular	Titel: Rekla	amationsbest	ätigung				
ĺ	Dersio	ht Allo	geme	in A	dresse	en Kfn	n. Daten Posi	itionen	Vorbern./Var.	Texte 1	Texte	e 2 Keni	nzei	chen Zahl.	AN/AB/LI/R	E/BE Son	st. Kosti	en Liefer-Info	Techn. Au	träge \	ww/Te	el-Notiz	Dateie	en
Γ	Lfd	Vr Set Nr.	Art	Set	H Pos	S Pos	Artikel-Nr. Text		Bezeichnung	Me	nge	Einheit	ca.	LP Brutto	LP Netto	EK1	Rabatt	Gesamt Brutto	Gesamt Netto	Pos Druck	Erl. Ber.	Preis Druck	Set Me	Si≜ Pt∈
Ŀ	•	0 C	) A	Ν	1	0	EKEF804.2	Elektro	-Einbaukochfläche		1	STK		1.345,00	1.120,83	635,85	0	1.345,00	1.120,83	V	V	<b>V</b>		
┡	_		-																					- 1
┠	-		+																					- 1
E																								
┡	_	_	-																					- 1
┢		_	+																					- 1
┞		_	-																					- 1
┢			+																					- 1
$\vdash$		_	-																					_
┢			$\vdash$																					- 1
╟	-	_	$\vdash$																					
E	_		1								_													_
			1													635,85		1.345,00	1.120,83					Ē÷
N	eue Z	eile eini	füger	n (F2)	N	1arkier	te Zeilen löscł	nen	Details (F5)	Pos. du	plizie	eren (F6)	F	Position überr	iehmen 🚺	Zuordr	iung RK	]←		15		• Y		4

Markieren Sie die zu reklamierende Position und drücken Sie den Button **Zuordnung RK**, damit sie dem Hauptauftrag zugeordnet werden kann.

Das Fenster Zuordnung zu Hauptauftrag öffnet sich.

Zuc	ordnung	g zu Ha	uptauf	trag							Σ	3
	Auft	rag-Nr.	AB150	010		Hausleitner Kü	che					
	Lfd Nr.	Set Nr.	H Pos	S Pos	1	Artikel Nr.	Bezeichnung	Menge	ME	LP Brutto	LP Netto	Γ
	10	0	1	0	EKEF80	4.2	Elektro-Einbaukochfläche	1,00	STK	1.345,00	1.120,83	
	20	0	2	0	FAVORI	T 64070 VI	Vollintegrierbare Unterbau-Geschirrspüler	1,00	STK	990,00	825,00	
	30	0	3	0	SK001		Korpus	1,00	STK	490,00	408,33	
L												
H												$\vdash$
H												+
⊢												+
⊢												+
		•		•								Þ
												_
	Au	usloser:	KUND	E	-	Kunde		Heklam	ation-Datu	m: 15.04	1.2015	3
								Heki	amation-Zi	eit:	11:06	
		Art	PERS		-	Persönlich		Geschi	ätzte Koste	en:		
	Verurs	sacher:	LIEF		-	Lieferant						
	1	Grund:	PROD	1		Produkt						
	Re	aktion:	AUS		-	Austausch, Ers	atz					
	Liefer	ant-Nr.	30000	31		KÜPPERSBUS	6CH 1231 Wien					
V	erantwor	rtlicher:	_		99	Max Musterma	nn					
	Decelor	- 16	-									
	Beschre	elbung:	Geräti	ist defek	kt.		<u>_</u>					
							*					
	Match	nCode (I	F3]						Ok	A	bbrechen	

Markieren Sie in der Liste die Position, die reklamiert wird. Füllen Sie in der unteren Bildschirmhälfte die Kriterien wie **Auslöser**, **Art**, **Verursacher**,... entsprechend aus und geben Sie eine **Beschreibung** der Reklamation ein. Bestätigen Sie mit **Ok**.

Speichern Sie den Reklamationsauftrag mittels **Einfügen** bzw. **Ändern**. Geben Sie den Reklamationsauftrag, genau wie einen gewöhnlichen Auftrag, frei.

EDV	Auftra	g - Ko	opfd	aten																	- 1	= x
Einfügen Ändern Löschen Abbrechen K Suchen K MC Fix Drucken PreisM • ? O E Freigabe BE LS+RE DF															DP							
	Auft	rags-1	Nr:	R110	38		Ne	eu Bezeichnung:	Hausleitner	Küche R	eklan	nation	Ту	p: <mark>Reklam</mark>	ationsau	íftrag 💌	Status: In	Auftra Arbeit	ig frei	geben		
		Art-1	Nr.		500		Standa	ard										Er	ledigt:			
	Ki	inde l	Nr: I	0000	3		Markus	s Hausleitner - 4020 LINZ		Bruttoformular Titel: Reklamationsbestätigung												
Ü	bersich	t) Allo	jeme	ein A	dresse.	en Kfr	n. Daten Posi	itionen Vorbern./Var.	Texte 1 Te	kte 2 Kei	nzei	chen Zahl.	AN/AB/LI/R	E/BE Son	st. Koste	n Liefer-Info	Techn. Auf	träge (	wV/T	el-Notiz	Dateie	en
Γ	LfdNi	Set Nr.	Ar	t Se	H Pos	S Pos	Artikel-Nr. Text	Bezeichnung	Meng	e Einhei	t ca	LP Brutto	LP Netto	EK1	Rabatt	Gesamt Brutto	Gesamt Netto	Pos Druck	Erl. Ber.	Preis Druck	Set Me	Si▲ Pre
	10	0	) A	Ν	1	0	EKEF804.2	Elektro-Einbaukochfläch	e	1 STK		1.345,00	1.120,83	635,85	0	1.345,00	1.120,83	V	V	V		E
																						_
	-		-	-		<u> </u>					-											-
			-	-		-				_	-											

Ab hier sind alle Schritte bis zum Abschließen des Reklamationsauftrags identisch zu einem normalen Auftrag. Entnehmen Sie entsprechende Information bitte dem Dokument "WAWI Auftrag".

## 5. Reklamationsauftrag abschließen

Wenn die Reklamation zur Gänze abgeschlossen ist, wählen Sie im Reklamationsauftrag **Abgeschlossen** im Feld Status. Sie werden auf die Auswirkungen, die das abschließen mit sich bringt, hingewiesen und gefragt, ob Sie fortsetzen möchten. Bestätigen Sie mit **Ja**.

EDV	Auftra	g - Koj	pfda	aten																		- 1	= x		
E	infüger	Ă	nde	ern	<u>L</u> ös	chen	Abbrechen			uchen	•	MC	Fix	Drucken	PreisM	• ?	0 📰	Freigabe	E	BE	LS+F	RE	DP		
	Auft	rags-N	lr: F	R110	38		Ne	eu	Bezeichnung: <mark>Ha</mark>	usleitner Ki	iiche Re	klam	nation	Туј	p: <mark>Reklam</mark>	ationsau	íftrag 💌	Status: 🗚	bgesch	lossen	1	-	1		
		Art-N	lr.	E	i00		Standa	ard											Erledigt:						
	Kunde-Nr. 00008 Markus Hausleitner - 4020 LINZ 🛛 Kunde-Nr. 00008														mationsbest	onsbestätigung									
Ü	Übersicht] Alloemein Adressen   Kfm. Daten Positionen   Vorbem. /Var.   Texte 1   Texte 2   Kennzeichen   Zahl   AN/AB/LI/RE/BE   Sonst. Kosten   Liefer-Info   Techn. Auftr														träge \	age   WV/Tel-Notiz   Dateien									
F	LfdN	Set	Art	Set	Н	S	Artikel-Nr.		Bezeichnung	Menge	Einheit	ca.	LP Brutto	LP Netto	EK1	Rabatt	Gesamt	Gesamt	Pos	Erl.	Preis	Set	S 🔺		
	· 10	INT.	A	N	Fos 1	Pos	EKEF804.2	Elei	ktro-Einbaukochfläche	1	STK		1.345,00	1.120,83	635,85	0	1.345,00	1.120,83	VIUCK	Ber.	VIUCK	Me			
⊢			_																			_	-		
⊢								H	Frage						×								-		
									Das Abschließ - löscht alle Di - setz alle Bes - setzt alle Lief Wollen Sie da	ien des Au sponierung tellungen a erscheine, s Abschliel Ja	ftrages jen, auf erledi Rechnu Ben fortso	igt inger etzer	n und Zahlun n? <u>N</u> ein	gen auf erled	igt.										
																							_		
			-					-															-		
																							_		
								-																	
E	_					_																			
•															635,85		1.345,00	1.120,83					÷		
Ne	eue Zeil	e einfi	iger	n (F2)	ł	Markier	te Zeilen löscl	hen	Details (F5)	os. duplizi	eren (F6)	F	Position überr	iehmen 🕕	Zuordn	ung RK			15			12	ą		