

# SelectLine RMA-Verwaltung



**SelectLine**<sup>®</sup>  
Kaufmännische Software

## Die SelectLine RMA-Verwaltung

Für Ihre SelectLine Warenwirtschaft gibt es jetzt eine Rücksendeverwaltung, die es ermöglicht, Ware strukturiert zurückzuführen. Das Ziel ist eine schnelle und problemlose Zuordnung und Verarbeitung von Retouren.



Die Abkürzung RMA steht dabei für *Return Merchandise Authorization* oder auch *Return Material Authorization*. Gemeint ist damit eine vom Lieferanten vergebene Kennnummer für die Warenrücksendung, die sog. Rücksendenummer. Diese Kennnummer ist notwendig, damit der Händler bzw. Lieferant die Rücksendung zuordnen kann. Mit dem ab Version 13.2. verfügbaren RMA-Modul können Rücksendungen in der SelectLine Warenwirtschaft nun übersichtlich und nachvollziehbar verwaltet werden.

## Gründe für die Rücksendung von Waren

Es gibt verschiedene Gründe und Auslöser, die eine Warenrücksendung vom Kunden zum Lieferanten erfordern.

Beispiele:

- Ware falsch geliefert
- Ware falsch bestellt / gefällt nicht
- Ware bereits defekt geliefert
- Ware defekt (innerhalb/außerhalb der Garantiezeit)

Für jeden Fall ist es wichtig, die Rücklieferung zu dokumentieren und den Bezug zum Kunden, zum Artikel und evtl. zum vorhergehenden Liefer- bzw. Rechnungsbeleg herzustellen.

## Sinn und Zweck einer RMA- oder Rücksendenummer

Hinter einer RMA-Nummer verbirgt sich mehr als nur eine fortlaufende Zahlen- oder Buchstabenfolge. Vielmehr verweist die Nummer auf einen RMA-Vorgang, der einem Kunden zugeordnet ist, unter dem die gesamte Abwicklung einer Rücklieferung abgebildet wird. Zu dem Zeitpunkt, zu dem ein Kunde bekannt gibt, dass er Ware zurück schicken möchte (spätestens aber beim Eintreffen der Rücklieferung), ist es sinnvoll, einen RMA-Vorgang anzulegen. Ein RMA-Vorgang enthält neben den Informationen zum Kunden und zur Ware auch weitere wichtige Informationen zu den Rücksendegründen und vorangegangenen Belegen, wie Auftrag, Lieferschein oder Rechnung, über den der Kunde die Ware erhalten hat.

Trifft eine Rücklieferung von einem Kunden ein, die mit einer RMA-Nummer versehen ist, kann anhand des RMA-Vorgangs sofort identifiziert werden, um welchen Kunden und um welche Waren es sich handeln soll, ohne dies erst ermitteln zu müssen. Ebenfalls kann so, ohne viel Aufwand, gesteuert werden, was mit der zurückgelieferten Ware geschehen soll.

## Zielgruppe des SelectLine RMA-Moduls

Das SelectLine RMA-Modul ist für alle Anwender relevant, die:

- Waren strukturiert zurückführen,
- alle Stationen eines zurückgesandten Artikels dokumentieren,
- Rücksendegründe und Vorgehen dokumentieren sowie
- Auswertungen über Anzahl, Häufigkeit und Gründe von Rücklieferungen machen möchten.

Es ist ab der Warenwirtschaft Version 13.2 ab Standard verfügbar und kann pro Arbeitsplatz lizenziert werden.

## Funktionsweise des SelectLine RMA-Moduls

Mit Lizenzierung des RMA-Moduls steht ein eigenständiger Dialog zur Verfügung, in dem die RMA-Vorgänge angelegt und bearbeitet werden können.

RMA-Vorgänge

RMA-Nummer: 8 Datum: 09.07.2014 Kunde: 10011 Firma: Fuchs GbR

Anrede: Firma  
Vomname:  
Name:  
Firma: Fuchs GbR  
Zusatz1:  
Zusatz2:  
Zusatz3:  
Straße: Gartenstraße 9  
Land-PLZ-Ort: DE 39175 Biedertitz  
Kontaktadresse:  
Status: Aufgenommen

**Positionsübersicht**

Position	Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Menge	Mengeneinheit	Rücksendegrund
1	500010	Notstromaggregat	1,00	Stück	Defekt außerhalb Garantie
2	210012	Schlagbohrmaschine	2,00	Stück	Defekt innerhalb Garantie
3	210007	Bohr- und Meißelhammer	1,00	Stück	Sonstige

**Aktionen für alle Positionen**

Aktionen: < Bitte auswählen > Kontakt anlegen

Eingang: < Bitte auswählen > Beleg anlegen

Ausgang: < Bitte auswählen > Beleg anlegen

Extern: < Bitte auswählen > Beleg anlegen

14 Sätze | sortiert: angelegt 09.07.2014 14:58:00, 2 | bearbeitet 09.07.2014 15:44:24, 2 | <Alle Felder>

Im Kopf eines RMA-Vorgangs wird die Adresse des Rücksenders erfasst. Dies kann eine manuell eingegebene Adresse, eine Kundenadresse aus dem Kundestamm oder eine Adresse aus einem vorhandenen Beleg sein. Der Status des Vorgangs wird hier ebenfalls gepflegt.

The screenshot shows the 'RMA-Vorgänge' window. The header area contains the following information: RMA-Nummer: 8, Datum: 09.07.2014, Kunde: 10011, Fuchs GbR. Below this, there are fields for 'Anrede' (Firma), 'Vorname', 'Name', 'Firma' (Fuchs GbR), 'Zusatz1', 'Zusatz2', 'Zusatz3', 'Straße' (Gartenstraße 9), 'Land-PLZ-Ort' (DE 39175 Biedertitz), and 'Status' (Aufgenommen). A button 'Daten aus Beleg importieren...' is also visible.

Artikel, die in einem RMA-Vorgang bearbeitet werden sollen, können entweder aus einem Kundenbeleg importiert oder manuell hinzugefügt werden. Zugeordnete Serien-/Chargennummern können hier ebenfalls hinterlegt werden. Die erfassten Artikel werden in der Positionsübersicht des RMA-Vorgangs aufgelistet.

The screenshot shows the 'Positionsübersicht' window with a table of items:

Position	Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Menge	Mengeneinheit	Rücksendegrund
1	500010	Notstromaggregat	1,00	Stück	Defekt außerhalb Garantie
2	210012	Schlagbohrmaschine	2,00	Stück	Defekt innerhalb Garantie
3	210007	Bohr- und Meißelhammer	1,00	Stück	Sonstige

Buttons at the bottom: 'Artikel manuell hinzufügen...', 'Artikel entfernen'.

Für die Bearbeitung des RMA-Vorgangs stehen verschiedene Kontakt- und Belegaktionen zur Auswahl. Auf der Hauptseite bezieht sich das Ausführen einer dieser Aktionen immer auf alle Positionen im aktuellen RMA-Vorgang. Einzelne Positionen können auf ihrer Detailseite bearbeitet werden.

The screenshot shows the 'Aktionen für alle Positionen' window. It contains several action options:

- Aktionen: RMA-Unterlagen versenden (with 'Kontakt anlegen' button)
- Eingang: Rücknahme mit Einlagerung (with 'Beleg anlegen' button)
- Ausgang: Ersatzartikel im Tausch versenden (with 'Beleg anlegen' button)
- Extern: Reparatur an Lieferant (with 'Beleg anlegen' button)

At the bottom, there is a status bar: 14 Sätze, sortiert: angelegt 09.07.2014 14:58:00, 2, bearbeitet 09.07.2014 15:14:32, 2, <Alle Felder>

Für jeden Artikel, der in einem RMA-Vorgang behandelt wird, gibt es diese eigene Seite auf der die Details erfasst werden. Dies können Rücksendegrund, Vorgehen und eine freie Beschreibung sein. Gibt es ein spezielles Lager, in das Retouren eingelagert werden sollen, kann dies hier ebenfalls vorgegeben werden.

The screenshot shows the 'RMA-Vorgänge' window with the following details:

- RMA-Nummer: 8
- Datum: 09.07.2014
- Kunde: 10011
- Fuchs GbR
- Tel: Fax:

**Position**

Position	Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Menge	Mengeneinheit	Rücksendegrund
1	500010	Notstromaggregat	1,00	Stück	Defekt außerhalb Garantie

Below the table, a red box highlights the following fields:

- Rücksendegrund: Defekt außerhalb Garantie
- Lieferdatum: 05.02.2013
- Vorgehen: Reparatur extern
- Beschreibung: Sicherung defekt
- Ziellager: 100 (Hauptlager)

Auf der Detailseite einer Position können die Kontakt- oder Belegaktionen für die gewählte Position ausgeführt werden. Das ist dann sinnvoll, wenn unterschiedliche Artikel gesondert zu behandeln sind. Zusätzlich ist auf der Detailseite die Historie zu finden. Darin werden sämtliche Kontakt- und Belegaktionen, mit denen diese Position bearbeitet wurde, dokumentiert. Ein Doppelklick auf eine Aktion in der Historie öffnet z.B. den erstellten Beleg oder Journaleintrag.

The screenshot shows the 'Aktionen und Historie' section with the following controls:

- Aktionen: Fehler nachvollzogen
- Kontakt anlegen
- Eingang: < Bitte auswählen >
- Beleg anlegen
- Ausgang: < Bitte auswählen >
- Beleg anlegen
- Extern: < Bitte auswählen >
- Beleg anlegen

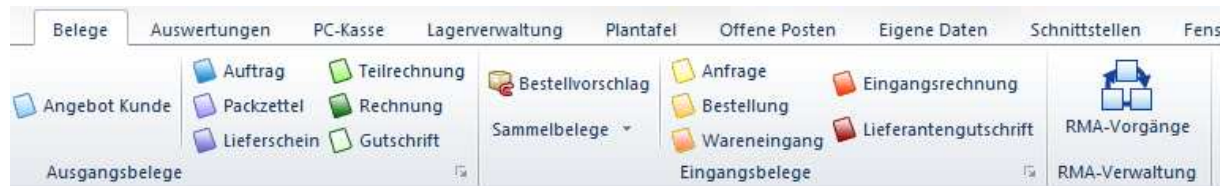
Below these controls is a table showing the history of actions:

Angelegt Am	Beschreibung	Angelegt Von
09.07.2014 15:32:25	Beleg Lieferschein LS107 Position 1 angelegt	2
09.07.2014 15:31:57	Beleg Wareneingang WE064 Position 1 angelegt	2
09.07.2014 15:31:40	Beleg Gutschrift GU012 Position 1 angelegt	2
09.07.2014 15:28:08	RMA-Unterlagen versenden	2

At the bottom of the window, the status bar shows: 14 Sätze, sortiert: angelegt 09.07.2014 14:58:00, 2, bearbeitet 09.07.2014 15:27:24, 2, <Alle Felder>

## Belege im RMA-Modul

Im SelectLine RMA-Modul werden die Belege der in der Warenwirtschaft vorliegenden Belegkette verwendet.



Aus einem RMA-Vorgang heraus können, je nach Lager- oder Umsatzkennzeichen eines Belegtyps, vorhandene Belege für die verschiedenen Belegaktionen genutzt werden. Auch selbstdefinierte Belege können den Belegaktionen zugeordnet werden.

## Auswertungen und Historie

Es werden zwei Auswertungen mitgeliefert: *Jahresübersicht monatsweise* und *Artikelübersicht in Zeitraum*. Diese Auswertungen lassen sich nach Artikel, Kunde, Status, Rücksendegrund und Vorgehen filtern.



In den Dialogen Artikel, Kunden und Lieferanten steht mit der Lizenzierung des RMA-Moduls in der Historie ein Eintrag *RMA* zur Verfügung. Darin werden verschiedene Informationen zu RMA-Vorgang, RMA-Positionen oder RMA-Belegen dargestellt.

## Anpassungs- und Individualisierungsmöglichkeiten

Mit der Lizenzierung des SelectLine RMA-Moduls wird ein beispielhafter Workflow für die Abwicklung von RMA-Vorgängen bereitgestellt. Dieser Workflow ist in den Mandanteneinstellungen anpassbar. Sollten die gegebenen Felder und Dialoge nicht ausreichend sein, kann die RMA-Verwaltung durch den SelectLine Fachhändler angepasst und erweitert werden.

### Status, Rücksendegrund und Vorgehen

Hier können beliebig viele Einträge, die im RMA-Vorgang zur Auswahl stehen sollen, angelegt, bearbeitet und sortiert werden. Für jeden Status kann zusätzlich festgelegt werden, ob er einen RMA-Vorgang als erledigt kennzeichnet und damit eine Warnung beim Bearbeiten verursacht.

### Kontaktaktionen

Über die Kontaktaktionen können definierte Einträge in der Historie einer RMA-Position erzeugt werden. Über zugeordnete Druckvorlagen können zu einer Aktion Dokumente erstellt werden. Das kann z.B. ein RMA-Begleitschein sein, der die Ware während einer Reparatur kennzeichnet.

## Belegzuordnungen

Die Belegaktionen unter *Eingang*, *Ausgang* und *Extern* können in der Bezeichnung und der Reihenfolge angepasst werden. Der zugeordnete Belegtyp kann ebenfalls individuell bestimmt werden. Dafür stehen alle Belege zur Auswahl, die bestimmten Kriterien entsprechen (betreffend Lager- und Umsatzkennzeichen). Die Kommentarzeilen, die beim Erstellen eines Beleges aus der RMA-Verwaltung heraus erstellt werden, können ebenfalls individualisiert werden.

## Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihren SelectLine Fachhändler oder testen Sie das Modul ganz unverbindlich im Livetest unter [www.selectline.de](http://www.selectline.de).

© Copyright 2014 by SelectLine Software GmbH. Technische Änderungen und Irrtümer vorbehalten. (Stand Version 13.3)