



# Das SelectLine RMA-Modul

Mit dem neuen RMA-Modul können Rücksendungen in der SelectLine Warenwirtschaft übersichtlich und nachvollziehbar verwaltet werden.

Es bietet durch die lückenlose Dokumentation aller Aktionen einen schnellen Überblick über die Kontakte und Belege zu einem Rücksende- oder Garantievorgang.

Das RMA-Modul ist ab der Version 13.2 der Selectline Warenwirtschaft in der Standardausprägung verfügbar. Ab der Diamond Ausprägung der Warenwirtschaft stehen mit der Seriennummernverwaltung auch die Seriennummern im RMA Modul zur Verfügung und erleichtern damit die Zuordnung der Artikel.

Mit dem RMA-Modul können verschiedenste Rücksende-Szenarien abgebildet werden. Im Folgenden werden beispielhaft einige dieser Szenarien dargestellt. Jedes Szenario wird aus Anwendersicht beschrieben und im Anschluss wird die Umsetzung in der RMA-Verwaltung gezeigt.

## Nutzungsszenarien des RMA-Moduls:

- Versand eines Austauschartikels
- Gutschrift für Rücksendung
- Externe Reparatur eines defekten Artikels
- Angebotserstellung für Reparatur
- Kostenpflichtige Reparatur innerhalb der Garantie

# SZENARIO 1

## Versand eines Austauschartikels



Herr Scholz hat im Onlineshop von Easy-Werkzeughandel einen Werkzeugkoffer bestellt. Beim Auspacken des Paketes stellte er fest, dass er einen falschen Werkzeugkoffer geliefert bekommen hat. Da Herr Scholz nicht weiß, wie er sich am besten verhalten soll um zu seinem gewünschten Werkzeugkoffer zu gelangen, ruft er bei Easy-Werkzeughandel an. Die Easy-Werkzeughandel – Mitarbeiterin, Frau Ackermann, nimmt das Anliegen von Herrn Scholz auf und legt dafür einen RMA-Vorgang in der SelectLine Warenwirtschaft an. Über die Rechnungsnummer kann sie sofort nachvollziehen, um welchen Kunden und welchen Artikel es sich handelt.



Frau Ackermann erstellt für Herrn Scholz Rücksendeunterlagen für den falsch gelieferten Werkzeugkoffer und schickt ihm diese sofort per E-Mail zu. Mit den ausgefüllten Rücksendeunterlagen schickt Herr Scholz den falschen Werkzeugkoffer zurück zu Easy-Werkzeughandel.



Beim Eintreffen der Rücklieferung bei Easy-Werkzeughandel kann anhand der beiliegenden Rücksendeunterlagen sofort nachvollzogen werden, um welchen RMA-Vorgang es sich handelt und die Rücklieferung entsprechend zugeordnet werden. Nach erfolgter Prüfung des zurückgesandten Artikels wird die Lieferung des korrekten Werkzeugkoffers veranlasst. Herr Scholz erhält nun den korrekten Werkzeugkoffer und kann seinem Hobby nachgehen.



# Versand eines Austauschartikels im SelectLine RMA-Modul

**Filter - Daten aus Beleg importieren**

Kunde: \_\_\_\_\_

Belegtyp: Rechnung

Belegnummer: AR097

Belegdatum von: 03.03.2013 bis: 03.03.2015

Lieferdatum von: \_\_\_\_\_ bis: \_\_\_\_\_

Artikel: \_\_\_\_\_

Ok Abbruch

**Für markierte Positionen folgende Eigenschaften setzen**

Rücksendegrund: Falsch bestellt/geliefert

Vorgehen: Ersatzartikel

Ziellager: 100 Hauptlager

- Neuen RMA-Vorgang anlegen
- Daten aus Beleg importieren  
(Anhand der Rechnungsnummer werden die Daten des Kunden und des Artikels in den RMA-Vorgang übernommen.)
- Rücksendegrund „Falsch bestellt/geliefert“
- Vorgehen „Ersatzartikel“
- Ziellager „100“
- Status „Aufgenommen“

Aktionen: RMA-Unterlagen versenden Kontakt anlegen

Eingang: RMA-Unterlagen versenden Beleg anlegen

Ausgang: < Bitte auswählen > Beleg anlegen

Extern: < Bitte auswählen > Beleg anlegen

Status: Warten auf Kunde

Aufgenommen

Abgelehnt

In Bearbeitung

Warten auf Kunde

Warten auf Zahlung

Abgeschlossen

- Kontaktaktion „Versand RMA-Unterlagen“  
(Erstellt ein Formular mit den Daten des Kunden und des Artikels, was der Rücksendung beigelegt werden soll.)
- Status „Warten auf Kunde“

Aktionen: RMA-Unterlagen versenden Kontakt anlegen

Eingang: Rücknahme mit Einlagerung Beleg anlegen

Ausgang: < Bitte auswählen > Beleg anlegen

Extern: < Bitte auswählen > Beleg anlegen

**Artikelauswahl**

Zielbeleg automatisch öffnen

| RMA-Nummer | Position | Artikelnummer | Original-Artikelnummer | Menge |
|------------|----------|---------------|------------------------|-------|
| RMA0010    | 1        | 700002        | 200008                 | 1.00  |

< Alle Felder >

- Status „In Bearbeitung“
- Belegaktion Eingang „Rücknahme mit Einlagerung“  
(Der falsch gelieferte Artikel wird mit dem Beleg Gutschrift (Betrag 0 €) eingelagert.)
- Belegaktion Ausgang „Ersatzartikel im Tausch versenden“
- Über den Beleg Lieferschein wird ein neuer Artikel an den Kunden geschickt.
- Status „Abgeschlossen“

# SZENARIO 2

## Gutschrift für Rücksendung



Frau Bergmann hat im Berufsbekleidungskatalog – Fit for Work – Kleidung und Schuhe bestellt. Nach Erhalt des Paketes probiert sie alle Artikel an. Da sie mehrere Artikel in unterschiedlichen Größen bestellt hat, möchte sie nun einen Teil der Artikel zurück schicken. Sie füllt das dem Lieferschein beiliegende Rücksendeformular aus und schickt es mit den Artikeln zurück.



Die Rücklieferung wird bei Fit for Work – Berufsbekleidung von Frau Vogt angenommen und bearbeitet. Sie legt anhand der Angaben auf dem Rücksendeformular einen RMA-Vorgang an, prüft und erfasst alle Artikel, die Frau Bergmann zurückgesandt hat. Mit erfolgreicher Prüfung übergibt Frau Vogt die zurückgesandten Artikel wieder an das Lager, schickt Frau Bergmann eine Eingangsbestätigung per E-Mail, veranlasst die Gutschrift auf das Kundenkonto.



Frau Bergmann kann nun den noch offenen Rechnungsbetrag auf das Konto von Fit for Work – Berufsbekleidung überweisen.



# Gutschrift für Rücksendung im SelectLine RMA-Modul

Filter - Daten aus Beleg importieren

Kunde

Belegtyp

Belegnummer

Belegdatum von  bis

Lieferdatum von  bis

Artikel

Ok Abbruch

- Neuen RMA-Vorgang anlegen
- Daten aus Beleg importieren  
(Anhand der Rechnungsnummer werden die Daten des Kunden und der zurückgesandten Artikel in den RMA-Vorgang übernommen.)
- Status „In Bearbeitung“

Aktionen

Eingang

Ausgang

Extern

Aktionen

Eingang

Ausgang

Extern

- Belegaktion Eingang „Rücknahme mit Einlagerung“  
(Die zurückgesandten Artikel werden über den Beleg Gutschrift gutgeschrieben und wieder eingelagert.)
- Kontaktaktion „RMA-Eingangsbestätigung versenden“
- Status „Warten auf Zahlung“

Status

Aufgenommen

Abgelehnt

In Bearbeitung

Warten auf Kunde

Warten auf Zahlung

Abgeschlossen

- Status „Abgeschlossen“

# SZENARIO 3

## Externe Reparatur



Herr Neustadt hat seit kurzem ein neues Smartphone. In einem Moment von Unachtsamkeit rutscht es ihm aus den Händen und fällt auf den Boden. Das Display seines Smartphones ist gerissen. Da Herr Neustadt nicht gleich wieder ein neues Smartphone kaufen möchte, geht er zum Händler „Smartphone – Store“, der sich in seiner Nähe befindet, um es reparieren zu lassen.



Der Mitarbeiter Herr Schwarz begutachtet den Schaden am Smartphone von Herrn Neustadt und nennt ihm einen Preis für die Reparatur. Herr Neustadt willigt ein. Herr Schwarz legt einen RMA-Vorgang an und erfasst die Daten von Herrn Neustadt und seinem Smartphone. Da solche Reparaturen von einer externen Fachwerkstatt ausgeführt werden, schickt Herr Schwarz das Gerät zur Reparatur zu seinem Lieferanten.



Nach wenigen Tagen trifft das reparierte Gerät wieder im Smartphone – Store ein und wird von Herrn Schwarz überprüft. Anschließend informiert er Herrn Neustadt, dass sein Smartphone wieder voll funktionstüchtig ist und er es abholen kann. Herr Schwarz erstellt die Rechnung für die Reparatur, legt diese mit dem Gerät für die Abholung bereit und schließt den RMA-Vorgang ab. Herr Neustadt holt sein repariertes Smartphone ab, begleicht die Rechnung und ist wieder mit seinem Smartphone mobil.

# Externe Reparatur im SelectLine RMA-Modul



- Neuen RMA-Vorgang anlegen
- Kundendaten erfassen (Kunden Anlegen)
- Artikel manuell hinzufügen  
(Aus dem Artikelstamm wird der zu reparierende Artikel ausgewählt.)
- Status „Aufgenommen“

- Status „In Bearbeitung“
- Kontaktaktion „RMA-Begleitschein erstellen“  
(Dient zur weiteren Identifikation des Artikels und der Fehlerbeschreibung.)
- Belegaktion Extern „Reparatur an Lieferant“  
(Über den Beleg Wareneingang (mit negativer Menge) wird der Artikel an einen Lieferanten geschickt.)

- Belegaktion Extern „Rücklieferung von Lieferant“  
(Über den Beleg Wareneingang wird der vom Lieferanten reparierte Artikel zurückgeliefert. Über den RMA-Begleitschein kann der Artikel dem RMA-Vorgang zugeordnet werden.)
- Kontaktaktion „Journaleintrag“  
(Dient zum Erfassen von beliebigen Informationen zum Vorgang bzw. Artikel. Z.B. der Dokumentation des erfolgreichen Funktionstests.)
- Belegaktion Ausgang „Rechnung für Dienstleistung“  
(Erstellt eine Rechnung mit frei wählbaren Positionen.)
- Status „Warten auf Zahlung“
- Status „Abgeschlossen“ nach Zahlungseingang

# SZENARIO 4

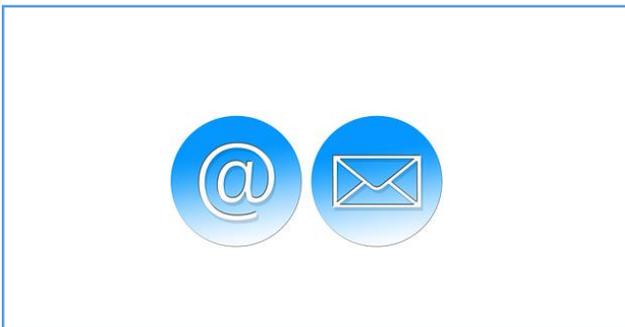
## Angebotserstellung für Reparatur



Herr Lund besitzt eine alte Armbanduhr mit einem defekten Uhrwerk, die er gerne wieder tragen würde. Über das Internet hat er recherchiert, dass das Uhrengeschäft „Dans Uhren“ erfahren mit der Reparatur alter Uhren ist. Er setzt sich telefonisch mit dem Geschäft in Verbindung und schildert sein Anliegen. Frau Hansen vereinbart mit ihm, dass vorerst ein Angebot für die Reparatur erstellt wird. Sie legt einen RMA-Vorgang an und erfasst alle Daten. Die Unterlagen für die Rücksendung erhält Herr Lund per E-Mail.



Herr Lund verpackt seine Uhr und schickt diese mit den RMA-Unterlagen an „Dans Uhren“-Geschäft. Nach Eintreffen des Paketes bei „Dans Uhren“, bearbeitet Herr Larsen den Vorgang von Herrn Lund. Anhand der beigefügten RMA-Unterlagen kann er sofort nachvollziehen um welchen RMA-Vorgang es sich handelt und was zu tun ist. Herr Larsen prüft die Uhr, erfasst alle notwendigen Positionen in einem Angebot und teilt der Mitarbeiterin Frau Hansen mit, dass sie das Angebot versenden kann.



Frau Hansen prüft das erstellte Angebot und schickt es dem Kunden per E-Mail zu. Herr Lund kann anhand des ihm vorliegenden Angebotes entscheiden, ob er eine Reparatur durchführen lässt. Solange bleibt der RMA-Vorgang im Status „Warten auf Kunden“.



# Angebotserstellung für Reparatur im SelectLine RMA-Modul

Artikel manuell hinzufügen

Artikel 700004 ... Reparaturartikel

Serien-/Chargennummer

Verfallsdatum Lieferdatum

Menge 1,00 Mengeneinheit Stück ...

Einzelpreis 0,00 Währung EUR

Rücksendegrund Defekt außerhalb Garantie

Vorgehen Reparatur intern

Ziellager 11000 Reparaturlager

Artikel hinzufügen Abbrechen

- Neuen RMA-Vorgang anlegen
- Kundendaten erfassen (Kunden anlegen)
- Artikel manuell erfassen  
(Aus dem Artikelstamm wird ein „Reparaturartikel“ ausgewählt)
- Kontaktaktion „RMA-Unterlagen versenden“  
(Erstellung eines Formulars mit den Daten des Kunden und des Artikels, das der Sendung beigelegt werden soll.)

Aktionen < Bitte auswählen > Kontakt anlegen

Eingang < Bitte auswählen > Beleg anlegen

Ausgang **Angebot an Kunde** Beleg anlegen

Extern < Bitte auswählen > Beleg anlegen

- Status „in Bearbeitung“
- Belegaktion Ausgang „Angebot an Kunde“  
(Erstellung eines Belegangebots, in dem beliebige Positionen hinzugefügt werden können.) - Funktion verfügbar ab Version 14.3

Angebotsformular 1 (1) - Seitenbreite

Jacob Lund  
Dorfstr. 3  
38175 Gerwisch

ANGEBOT Nr. AK009 (Bitte immer mit angeben!)

Datum: 05.03.2015  
Einkaufs-Nr.: 10017  
Zahlungsweg: sofort-einn-netto  
Lieferbedingungen: UPS

| Pos | Anzahl | Einheit | Art.-Nr. | Bezeichnung      | E-Preis | MwSt% | Gesamt |
|-----|--------|---------|----------|------------------|---------|-------|--------|
| 1   | 1      | Stück   | 700004   | Reparaturartikel | 129,00  | 19,00 | 129,00 |

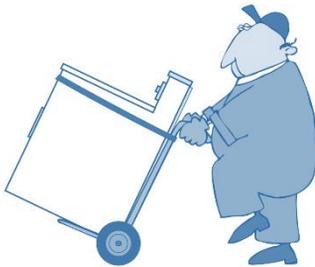
Status: **Warten auf Kunde**  
Aufgenommen  
Abgelehnt  
In Bearbeitung  
Warten auf Kunde  
Warten auf Zahlung  
Abgeschlossen

- Versand Angebot an Kunde
- Status „Warten auf Kunden“

## Kostenpflichtige Reparatur



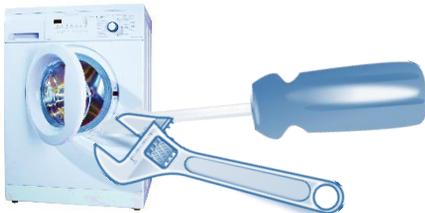
Herr Gerber nutzt seine Waschmaschine gelegentlich um untypische Gegenstände zu waschen. Ohne Vorwarnung macht sie plötzlich Schleifgeräusche. Herr Gerber möchte von seinem Garantieanspruch Gebrauch machen und bringt sie zu seinem Händler „Hausgeräteservice Hertz“, zur Reparatur. Herr Hertz nimmt das defekte Gerät von Herrn Gerber an, legt einen RMA-Vorgang anhand der vorhanden Rechnung an, erfasst die Fehlerbeschreibung und erstellt eine Eingangsbestätigung für Herrn Gerber.



Zur Überprüfung und Reparatur übergibt Herr Hertz die Waschmaschine mit der Fehlerbeschreibung an seinen Techniker, Herrn Küster. Dieser testet die Waschmaschine und kann den beschriebenen Fehler nachvollziehen.



Herr Küster zerlegt die Waschmaschine und stellt fest, dass sich ein langer Draht, der nicht von der Waschmaschine stammt, in der Wäschetrommel verfangen hat. Herr Küster informiert Herrn Hertz über den Sachverhalt und gibt ihm den Vorgang zur weiteren Bearbeitung zurück.



Herr Hertz teilt Herrn Gerber mit, dass der Defekt durch unsachgemäße Benutzung entstanden ist. Da Herr Gerber seine Waschmaschine gerne wieder benutzen möchte, beauftragt er die Reparatur.



Herr Hertz lässt die Waschmaschine von Herrn Küster reparieren und stellt die Reparatur Herrn Gerber in Rechnung. Herr Hertz schließt den Vorgang ab und Herr Gerber erhält seine funktionierende Waschmaschine zurück.

# Kostenpflichtige Reparatur im SelectLine RMA-Modul



Filter - Daten aus Beleg importieren

Kunde:

Belegtyp:

Belegnummer:

Belegdatum von:  bis:

Lieferdatum von:  bis:

Artikel:

Ok Abbruch

- Neuen RMA-Vorgang anlegen
- Daten aus Beleg importieren  
(Anhand der Rechnungsnummer werden die Daten des Kunden und des Artikels in den RMA-Vorgang übernommen.)
- Kontaktaktion „RMA-Eingangsbestätigung versenden“  
(Erstellt ein Formular mit den Daten des Kunden und des Artikels um den Eingang des Artikels für den Kunden zu dokumentieren.)
- Status „Aufgenommen“

Aktionen:  Kontakt anlegen

Eingang:  Beleg anlegen

Ausgang:  Beleg anlegen

Extern:  Beleg anlegen

Beleg anlegen

Beleg anlegen

Beleg anlegen

< Bitte auswählen >

- Status „In Bearbeitung“
- Kontaktaktion „Fehler nachvollzogen“

Journaleintrag bearbeiten [RMA-Details: [RMA0014 1]]

Journaleintrag

Bezeichnung: Defekt durch Eigenverschulden

Status:  Notiz

Kategorie:

Ein langer Draht, der nicht von der Waschmaschine stammt, hat sich in der Waschetrommel verfangen und die Maschine beschädigt.

Wiedervorlage

zum

zuständig

- Kontaktaktion „Journaleintrag“  
(Dient zum Erfassen von beliebigen Informationen zum Vorgang bzw. Artikel. Z.B. der Dokumentation der Fehlerursache.)
- Status „Abgelehnt“

Journaleintrag bearbeiten [RMA-Details: [RMA0014 1]]

Journaleintrag

Bezeichnung: Telef. Reparaturbeauftragung

Status:  Telefonat (Ausgang)

Kategorie:

Herr Gerber hat die Reparatur telefonisch beauftragt und übernimmt die Kosten.

Wiedervorlage

zum

zuständig

- Kontaktaktion „Journaleintrag“  
(Dient zum Erfassen von beliebigen Informationen zum Vorgang bzw. Artikel. Z.B. der Dokumentation einer Korrespondenz mit dem Kunden.)
- Status „In Bearbeitung“

Eingang:  Beleg anlegen

Ausgang:  Beleg anlegen

Extern:  Beleg anlegen

Beleg anlegen

Beleg anlegen

Beleg anlegen

Beleg anlegen

Beleg anlegen

- Belegaktion Ausgang „Rechnung für Dienstleistung“  
(Erstellt eine Rechnung mit frei wählbaren Positionen.)
- Status „Abgeschlossen“