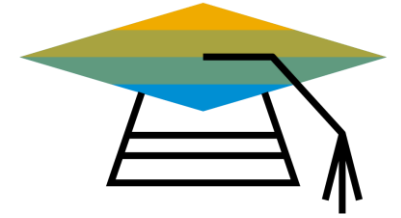


# Verkaufsprozess: Retouren und Umtauschvorgänge

SAP Business One, Version 9.3



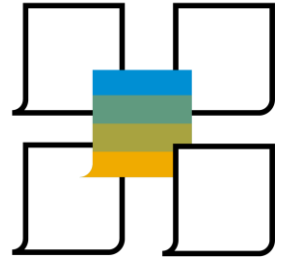
# Lernziele



Am Ende dieser Lektion können Sie:

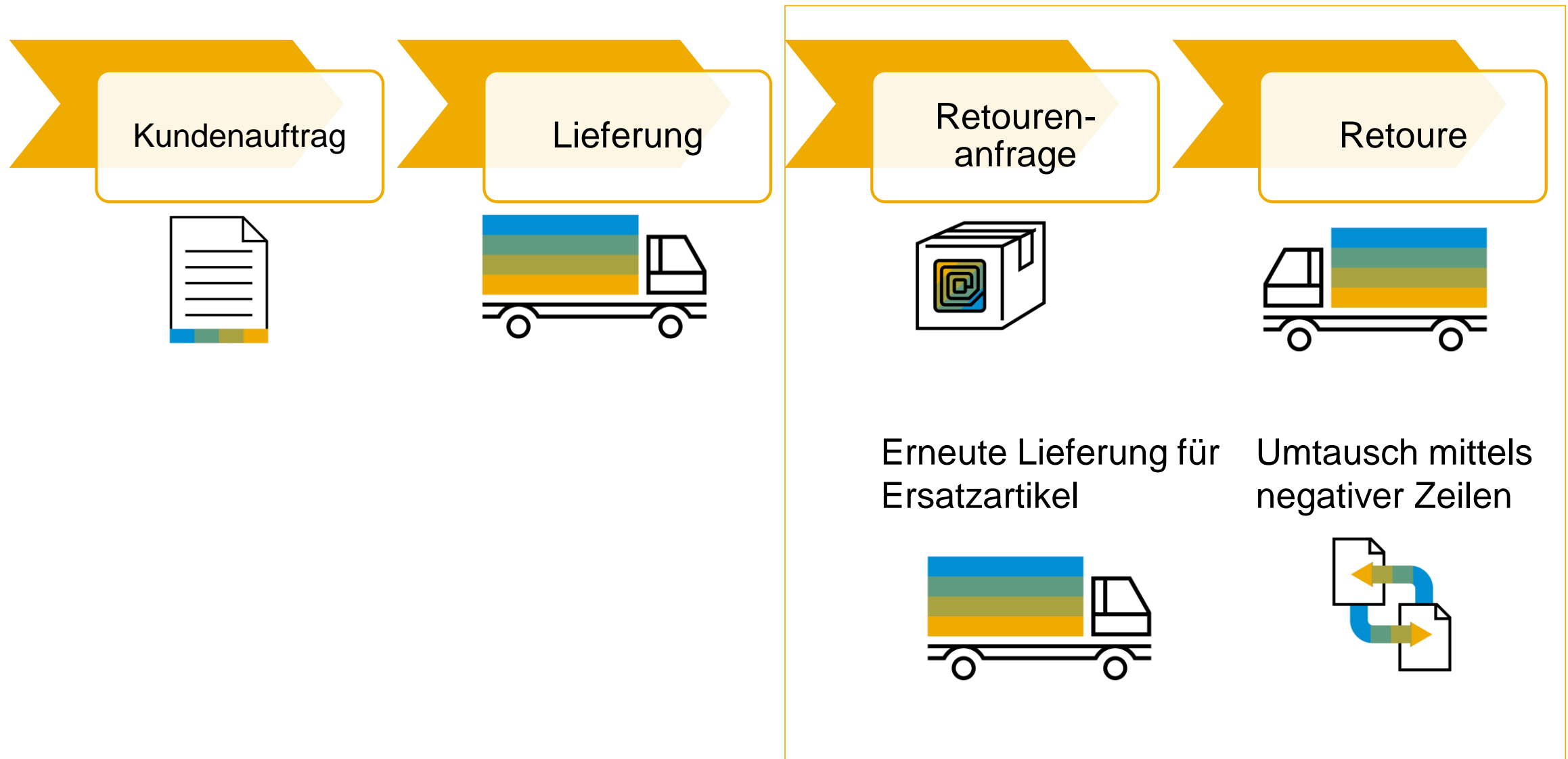
- Die Handhabung von Problemen im Zusammenhang mit Lieferungen beschreiben
  - Retouren
  - Erneute Lieferungen
  - Umtauschvorgänge
- Eine Retourenanfrage anlegen, um eine Retourengenehmigung für einen beschädigten Artikel bereitzustellen
- Die Retourenanfrage in eine Retoure kopieren, um den Artikel zurück in den Bestand zu buchen und dem Kunden eine Gutschrift zu erteilen

# Unternehmensszenario



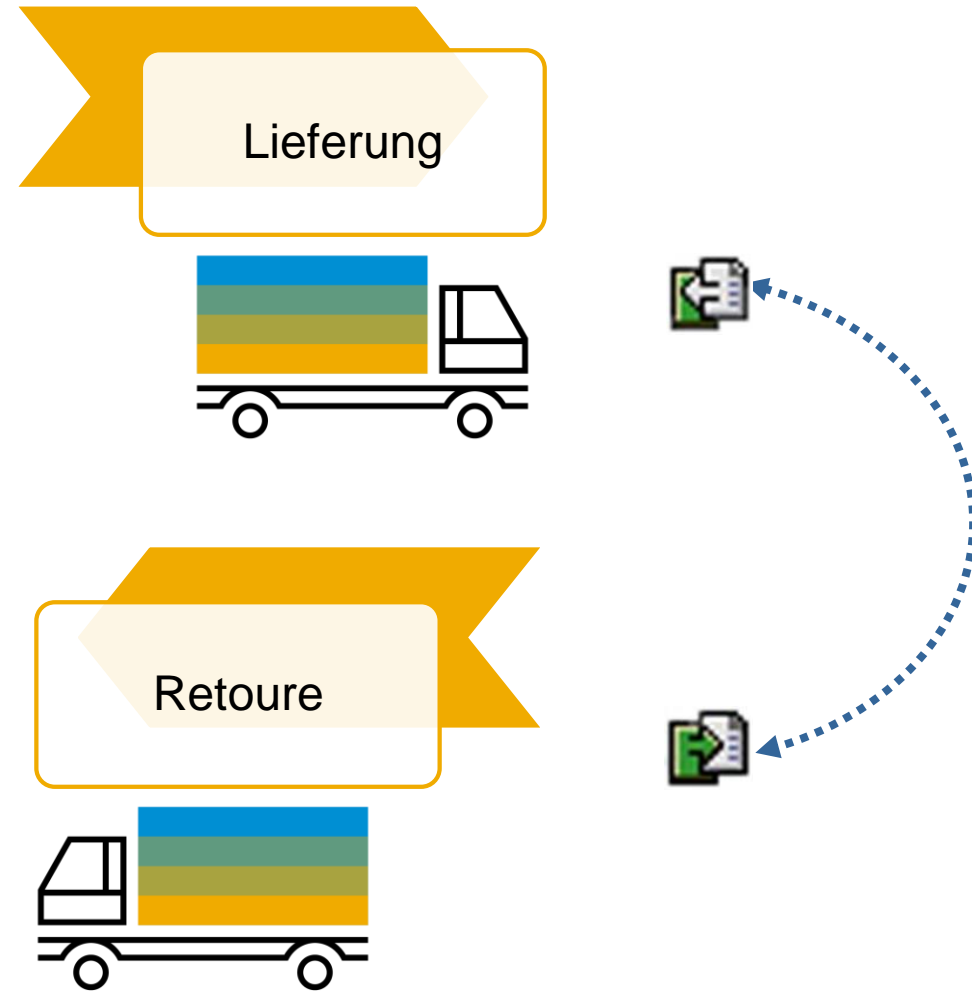
- Um die Kundenzufriedenheit zu steigern, verfügt das Unternehmen über eine liberale Richtlinie zur Rückgabe von Artikeln gegen Ersatz, Umtausch oder Gutschrift.
- Wenn bei der Lieferung Probleme auftreten, wird ein Retourenbeleg verwendet, um eine Gutschrift zu gewähren oder die Möglichkeit zur erneuten Lieferung zum ursprünglichen Kundenauftrag zu bieten.
- Mit einer Retourenanfrage können Sie Kunden die Genehmigung zur Rückgabe eines Artikels erteilen und den Grund für die Retoure dokumentieren.
- Manchmal möchte ein Kunde einen Artikel im Austausch gegen einen anderen Artikel zurückgeben. In diesen Fällen können negative Zeilen in einem Verkaufsbeleg verwendet werden, um den Artikel zurückzugeben und gegen einen anderen auszutauschen.

# Möglichkeiten für die Behebung von Lieferproblem

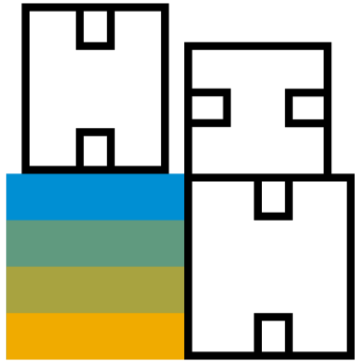


# Retoure

- Mit Retouren können Sie Lieferungen stornieren.
  - Teilweise
  - Vollständig
- Wenn Sie einen Bezug zur ursprünglichen Lieferung herstellen, wird durch die Retoure die Bestandstransaktion umgekehrt.
- Wenn eine Ausgangsrechnung vorhanden ist, können Sie keine Retoure verwenden.



# Auswirkungen einer Retoure



|               |                 |
|---------------|-----------------|
| Aufwandskonto | Verkauf Retoure |
| 50            | 50              |

**Lager**  
(Menge)



**Hauptbuch**  
(Wert)



# Retourenanfrage

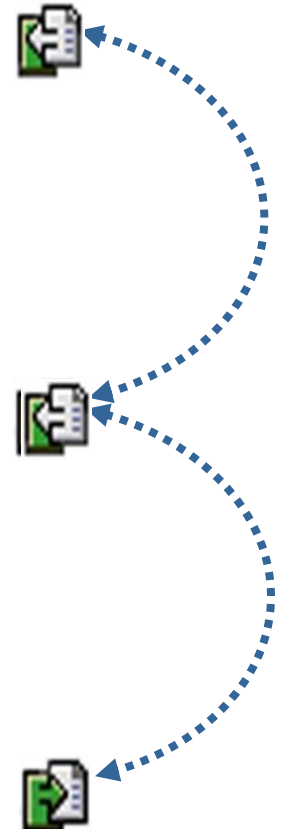
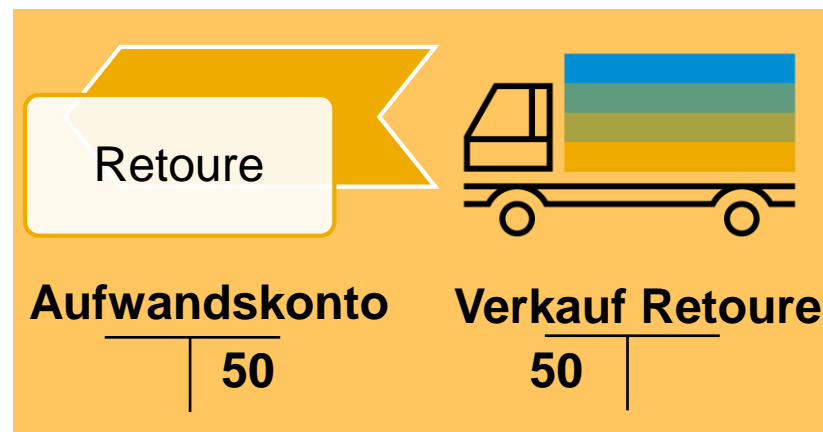


Mit der Retourenanfrage können Sie:

- Artikel bearbeiten, die zu einem beliebigen Zeitpunkt im Verkaufsprozess zurückgegeben wurden.
- Dem Kunden eine Referenznummer für die Rückgabe des Artikels geben und den Rückgabegrund festhalten.

# Beispiel einer Retourene genehmigung

- Sie liefern 5 Tastaturen an den Kunden.
- Mit der Lieferung wird eine Journalbuchung für die Reduzierung des Bestandswertes und der Selbstkosten angelegt.
- Der Kunde möchte die 5 Tastaturen zurückgeben. Sie kopieren die Lieferung in eine Retourenanforderung.
- Der Kunde sendet den Artikel zurück und gibt die Retourenanfragenummer als Referenz an.
- Wenn der Artikel ankommt, legen Sie aus der Retourenanforderung eine Retoure an.
- Eine Journalbuchung wird automatisch angelegt, um Folgendes zu erfassen:
  - Eine Gutschrift auf das Aufwandskonto über den Gesamtbetrag
  - Eine Sollbuchung auf das Rücklieferungskonto





# Die Auswirkung auf den Bestand von Retourenanforderungen und Retouren

Vor der Lieferung waren 20 Tastaturen auf Lager.



| Auf Lager | Bestätigt | Bestellt | Verfügbar |
|-----------|-----------|----------|-----------|
| 15        |           |          | 15        |
| 15        |           | 5        | 20        |
| 20        | *         |          | 20*       |

\* Wenn ein Vorgängerkundenauftrag vorhanden wäre und erneute Lieferungen möglich wären, würde in die Spalte „Bestätigt“ die Menge „5“ eingegeben, und die verfügbare Menge würde um 5 reduziert.

# Erneute Lieferung



- Eine erneute Lieferung kann für einen Kundenauftrag angelegt werden, sobald die Artikel zurückgegeben wurden.
- Es besteht die Möglichkeit, Kundenaufträge erneut zu öffnen.
- Im Kundenauftrag wird die offene Artikelmenge um die zurückgesendete Menge erhöht.

- Die Option zum Ermöglichen von erneuten Lieferungen kann durch einen Benutzer gewählt oder zur automatischen Ausführung eingerichtet werden.
- Mit erneuten Lieferungen werden doppelte Aufträge vermieden.
- Folgelieferungen sind einfacher und transparenter.

# Beispiel für erneute Lieferung

Ursprünglicher  
Verkaufsprozess



Kundenauftrag, Menge 10



1. Lieferung Menge 10

**Kundenauftrag:**  
Status: Ge-  
schlossen  
Off. Menge: 0

Retoure  
(basierend auf der  
Lieferung)



1. Lieferung



Retoure, Menge 3

**Kundenauftrag:**  
Status: Offen  
Off. Menge: 3

Folgelieferung der  
offenen Menge



Kundenauftrag



2. Lieferung Menge 3

**Kundenauftrag:**  
Status: Ge-  
schlossen  
Off. Menge: 0

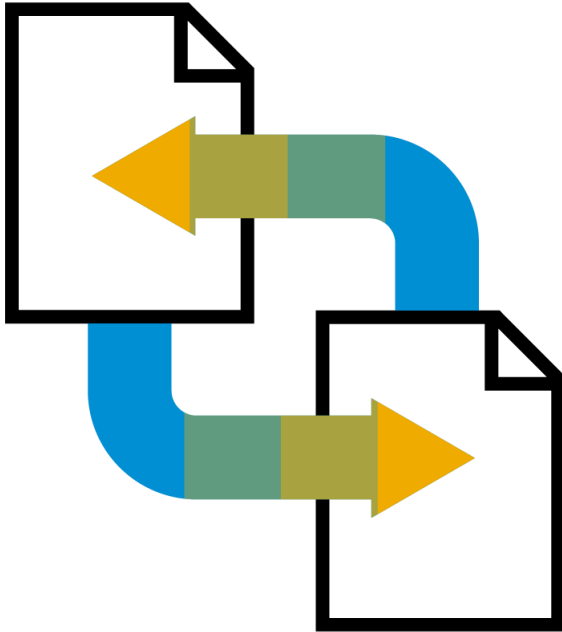
# Voraussetzungen für eine erneute Lieferung

The screenshot shows the 'Document Settings' window for a 'Sales Order'. The 'Document' dropdown is set to 'Sales Order'. Under the 'When Duplicated Customer Reference No. Occurs' section, the 'Without Warning' option is selected. A yellow box highlights the 'Reopen Doc. by Creating Returns/Goods Returns/Credit Memos Based on Doc.' checkbox, which is checked, and its sub-option 'Without User Confirmation', which is unchecked. An arrow points from this checkbox to the 'Return' dialog box. The dialog box asks 'Do you want to reopen the items in the original order?' and has 'Yes' and 'No' buttons.

Sie können die Funktion für erneute Lieferungen im Fenster *Belegeinstellungen* für Kundenaufträge aktivieren.

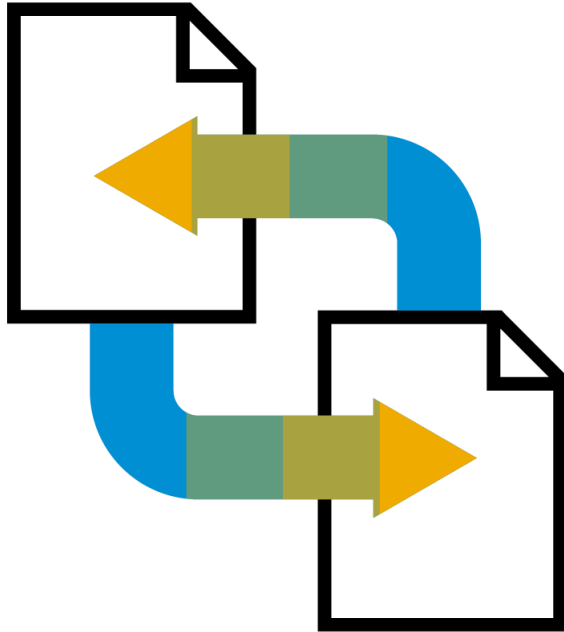
Eine weitere Option ist verfügbar, die das erneute Öffnen des ursprünglichen Auftrags ohne Bestätigung des Benutzers erlaubt.

# Umtauschvorgänge mittels negativer Zeilen



- Nehmen Sie Korrekturen ohne Gutschrift direkt in einem Beleg vor.
- Negative Zeilen können zu Verkaufs- und Einkaufsbelegen hinzugefügt werden.
- Beispiel: Kunden können eine Gutschrift für die Rückgabe von Verpackungen erhalten, wenn sie weitere Artikel bestellen.

# Beispiel für einen Umtausch

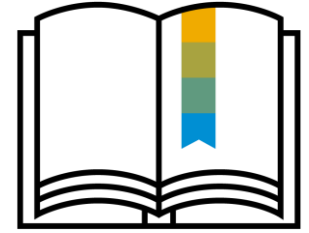


- Der Kunde bestellt 5 Batterien.
- Der Kunde stellt fest, dass die falschen Batterien geliefert wurden.
- Der Kunde möchte die Batterien umtauschen.
- Erstellen Sie eine Lieferung, um die richtigen Batterien zu liefern.
- Fügen Sie eine negative Zeile für die Retoure der falschen Batterien hinzu.

# Zusammenfassung der Optionen für Retouren und Gutschriften im Verkauf

| Probleme  | Lösungsvorschläge  |
|---|--|
| <b>Fehleingabe in einer Lieferung</b>   | Lieferung stornieren<br>Kundenauftrag wird zum Anlegen einer neuen Lieferung erneut geöffnet.  |
| <b>Artikel, die zwar geliefert, jedoch noch nicht in Rechnung gestellt wurden, müssen zurückgegeben werden.</b>   | Artikel aus Lieferung in eine Retourenanforderung kopieren.<br>Anschließend in die Retoure kopieren.   |
| <b>Artikel, die in einer Ausgangsrechnung erfasst, jedoch noch nicht bezahlt wurden, müssen zurückgegeben werden, oder es muss eine Gutschrift ausgestellt werden.</b>                        | Artikel in eine Retourenanforderung kopieren.<br>Anschließend in eine Ausgangsgutschrift kopieren.<br>Wenn keine Bestandsbewegung erfolgen soll, <i>Ohne Mengeneinbuchung</i> verwenden. |
| <b>Artikel, die bereits in Rechnung gestellt und bezahlt wurden, müssen zurückgegeben werden, oder es müssen Gutschriften für Artikel aus mehreren Ausgangsrechnungen ausgestellt werden.</b> | Eine Ausgangsgutschrift ohne Bezug anlegen.<br>Wenn keine Bestandsbewegung erfolgen soll, <i>Ohne Mengeneinbuchung</i> verwenden.  |
| <b>Lieferung oder Rechnung soll Habenpositionen enthalten.</b>  | Negative Zeilen verwenden.   |

# Zusammenfassung



Im Folgenden sind die wichtigsten Punkte zusammengefasst:

- Eine Retourenanfrage kann verwendet werden, um den Prozess der Abwicklung von Kundenretouren einzuleiten. Legen Sie die Retourenanfrage aus einer Lieferung oder einer Ausgangsrechnung an. Bei Verwendung von *Kopieren nach* wählt das System automatisch den richtigen Beleg, um eine Gutschrift auszustellen und den Artikel in den Bestand zurückzuführen.
- Mit dem Retourenbeleg verarbeiten Sie Artikel, die ein Kunde nach der Lieferung zurückgesendet hat. Sie können Bestandsbuchungen umkehren und alle zugehörigen Buchhaltungsvorgänge zu einer Lieferung teilweise oder vollständig stornieren.
- Es besteht die Option, zugehörige Kundenaufträge für eine erneute Lieferung wieder zu öffnen, sobald die Retoure eingetroffen ist. Die Konfiguration für diese Option wird in den Belegeinstellungen für den Kundenauftrag vorgenommen.
- Eine weitere Möglichkeit zur Korrektur von Lieferungen und zur Verwaltung von Umtauschvorgängen sind negative Zeilen. Negative Zeilen stehen sowohl in Verkaufsbelegen als auch in Einkaufsbelegen zur Verfügung.



© 2018 SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen. Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen nicht gestattet.

SAP und andere in diesem Dokument erwähnte Produkte und Dienstleistungen von SAP sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP SE (oder von einem SAP-Konzernunternehmen) in Deutschland und verschiedenen anderen Ländern weltweit.

Weitere Hinweise und Informationen zum Markenrecht finden Sie unter <https://www.sap.com/germany/about/legal/trademark.html>.

Die von SAP SE oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten.

Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die vorliegenden Unterlagen werden von der SAP SE oder einem SAP-Konzernunternehmen bereitgestellt und dienen ausschließlich zu Informationszwecken. Die SAP SE oder ihre Konzernunternehmen übernehmen keinerlei Haftung oder Gewährleistung für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Die SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Keine der hierin enthaltenen Informationen ist als zusätzliche Garantie zu interpretieren.

Insbesondere sind die SAP SE oder ihre Konzernunternehmen in keiner Weise verpflichtet, in dieser Publikation oder einer zugehörigen Präsentation dargestellte Geschäftsabläufe zu verfolgen oder hierin wiedergegebene Funktionen zu entwickeln oder zu veröffentlichen. Diese Publikation oder

eine zugehörige Präsentation, die Strategie und etwaige künftige Entwicklungen, Produkte und/oder Plattformen der SAP SE oder ihrer Konzernunternehmen können von der SAP SE oder ihren Konzernunternehmen jederzeit und ohne Angabe von Gründen unangekündigt geändert werden.

Die in dieser Publikation enthaltenen Informationen stellen keine Zusage, kein Versprechen und keine rechtliche Verpflichtung zur Lieferung von Material, Code oder Funktionen dar. Sämtliche vorausschauenden Aussagen unterliegen unterschiedlichen Risiken und Unsicherheiten, durch die die tatsächlichen Ergebnisse von den Erwartungen abweichen können. Die vorausschauenden Aussagen geben die Sicht zu dem Zeitpunkt wieder, zu dem sie getätigt wurden. Dem Leser wird empfohlen, diesen Aussagen kein übertriebenes Vertrauen zu schenken und sich bei Kaufentscheidungen nicht auf sie zu stützen.