

Reklamationsvorlage | OPTIK, Stammdaten

In der Optik kommen immer wieder Reklamationen oft vor. Wird ein Glas reklamiert, muss dieses normalerweise neu bestellt und geschliffen werden. Auch Fassungen werden normalerweise nur intern repariert. Ist etwas Gravierenderes an der Fassung kaputt, so wird diese ausgetauscht. Teils geschieht dies auf Kosten des Herstellers, teils auf Kosten des Optikers. Um diese Reklamationen beim Kunden zu dokumentieren, können verschiedene Reklamationsvorlagen erstellt werden.

Diese Reklamationsvorlagen tauchen beim Kunden als eigene Schaltflächen auswahl in den Sehhilfen auf [Sehhilfen | Kunde, OPTIK](#). Zusätzlich können diese Vorlagen im Brillenauftrag über das 'Mehr-Menü' aufgerufen werden. Die Anzahl der Vorlagen ist nicht begrenzt. Es können daher für verschiedene Arten von Reklamationen verschiedene Vorlagen erstellt werden.









The screenshot shows the 'Reklamationsvorlage' form in the AMPAREX - 01 Stuttgart software. The form has a left sidebar with a list of templates: 1. Artikel, 2. Grund, 3. Verantwortlicher, 4. Folgevorgang, 5. Lagerverwaltung, 6. Werte übernehmen, 7. Rechnung, 8. Zahlungen, 9. Reklamationen drucken. The main area contains fields for 'Name', 'Schaff. Name', 'Vorgangsart', and 'Vorgangstyp'. The 'Vorgangstyp' dropdown is set to 'Brille'. Below these fields is a list of templates. The right side of the form has a 'Beschreibung' field and a 'Titel' field. The 'Beschreibung' field contains the text 'Wählen Sie den Artikel aus der reklamiert wird'. The 'Titel' field is empty. At the bottom, there is a checkbox for 'Welche Artikel sollen im Wizard zur Auswahl angezeigt werden?' with options for 'Fassung' and 'Glas'.

E-Learnings


- [Reklamationsvorlagen | OPTIK, Stammdaten](#)

Funktionsleiste



Schaltfläche	Name	Beschreibung
	Speichern	Wurden Daten in der Maske ergänzt, verändert oder gelöscht, werden damit die Änderungen in die Datenbank gespeichert.
	Anlegen	Legt eine neue Reklamationsvorlage an (alle Eingabefelder sind leer).
	Auswahl	Öffnet den Auswahldialog zum Suchen und Öffnen einer Reklamationsvorlage mit verschiedenen Suchparametern.
	Voriges	Wurden mehrere Reklamationsvorlagen über den Suchdialog gefiltert und eine davon geöffnet, kann hiermit zur vorherigen Reklamationsvorlage gewechselt werden.
	Nächstes	Wurden mehrere Reklamationsvorlagen über den Suchdialog gefiltert und eine davon geöffnet, kann hiermit zur nächsten Reklamationsvorlage gewechselt werden.
	Kopieren	Kopiert die gerade geöffnete Reklamationsvorlage. Zur Sicherheit, dass die Reklamationsvorlage nicht mit dem gleichen Namen gespeichert wird, bekommt die kopierte Reklamationsvorlage vor dem Namen den Zusatz 'Kopie von'.
	Löschen	Löscht die gerade gewählte Reklamationsvorlage mit Rückfrage aus der Datenbank. Die Reklamationsvorlage kann danach nicht wieder hergestellt werden.
	Neuladen	Wurden auf einem anderen Arbeitsplatz Daten geändert oder erfasst, können diese Daten nachgeladen werden, ohne die Maske neu aufzurufen.

Reklamationsvorlage | OPTIK, Stammdaten

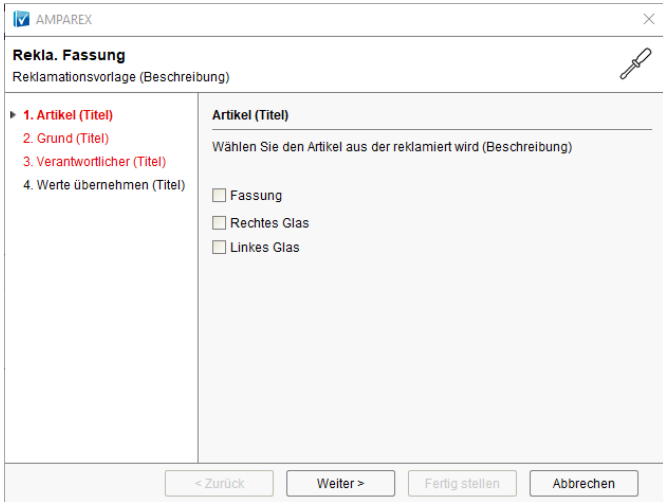
	Mehr	Über das Mehrmenü wird das Änderungsprotokoll aufgerufen. Hierüber werden alle Änderungen des gewählten Datensatzes protokolliert und angezeigt.
---	------	--

Maskenbeschreibung

Feld	Beschreibung
Name	Angabe des Namens (Pflichtfeld), wie die Reklamationsvorlage in den Stammdaten gefunden werden soll. Ferner taucht dieser Name im Mehr-Menü im Brillenauftrag auf. Der Name sollte daher relativ kurz gehalten werden
Schaltfl. l. Name	Name der Schaltfläche, die beim Kunden in den Sehhilfen angezeigt wird. Der Name sollte daher relativ kurz gehalten werden. Teilen sich mehrere Reklamationsvorlagen den gleichen Schaltflächennamen, so erscheint ein Untermenü bei der Auswahl.
Vorgangstyp	Wo die Reklamationsvorlage aufgerufen werden kann (derzeit nur in den Sehhilfen des Kunden).
Vorgangstatus	Geben Sie an, welchen Status der Brillenauftrag (Vorgang) haben muss, sodass eine Reklamation angelegt werden kann.
Beschreibung	Gibt an, worum es in der Reklamationsvorlage geht. Diese Beschreibung taucht im Wizard unter dem Titel der Reklamationsvorlage auf.

Schritte

Schritte 1 bis 8

Titel & Beschreibung	Optionen
<p>1. Artikel</p> <p>Titel und Beschreibung tauchen im Reklamation-Wizard sowohl in der Übersicht der Schritte (linke Spalte) als auch in der Auswahl (rechtes Fenster) auf:</p> 	<p>Welche Artikel sollen im Wizard zur Auswahl angezeigt werden?</p> <p><input type="checkbox"/> Fassung</p> <p><input type="checkbox"/> Glas</p> <p>Hiermit legen Sie fest, welcher Art (Fassung und/oder Glas) reklamiert werden soll. Je nach Vorgabe der Vorlage wählen sie eine der beiden oder beide Optionen aus.</p>

Reklamationsvorlage | OPTIK, Stammdaten

2. Grund

Titel und Beschreibung tauchen im Reklamation-Wizard sowohl in der Übersicht der Schritte (linke Spalte) als auch in der Auswahl (rechtes Fenster) auf:

AMPAREX

Rekla. Fassung

Reklamationsvorlage (Beschreibung)

1. Artikel (Titel)
2. Grund (Titel)
3. Verantwortlicher (Titel)
4. Werte übernehmen (Titel)

Grund (Titel)

Wählen Sie den Grund aus weshalb der gewählte Artikel reklamiert wird (Beschreibung)

- ☐ Artikel defekt
- ☐ Nicht programmierbar
- ☐ ohne Funktion
- ☐ Poti defekt
- ☐ Rauschen
- ☐ Rückkopplung
- ☐ Schalter defekt
- ☐ Setzt aus
- ☐ Setzt bei Druck aus
- ☐ Stromverbrauch
- ☐ Verstärkung zu gering
- ☐ Verzerrt

< Zurück Weiter > Fertig stellen Abbrechen

Wählen Sie einen Reklamationstyp und anschließend einen Reklamationsgrund aus. Beim Reklamationstyp 'Lieferantenreklamation' wird der Lieferant sowie die Lieferung des Artikels automatisch bestimmt und als zusätzliche Information an der Reklamation gespeichert.

Wenn kein fester Wert für den Reklamationsgrund vorgegeben wird, wird der Anwender beim Ausführen der Reklamationsvorlage nach dem genauen Grund gefragt.

Reklamationstyp

- Lieferantenreklamation (Systemvorgabe)
- Sonstige Reklamation (Systemvorgabe)



Hinweis

Weitere Reklamationstypen können als Eigenschaft definiert werden (rechte Maustaste Eigenschaften bearbeiten) auf das Auswahlfeld. So können auch 'reine' Optik Reklamationsgründe angelegt werden.

Reklamationsgrund

- Reparatur
- Sonstiges
- Warenausgang
- Wareneingang

Wert

- Auswahl abhängig vom Reklamationstyp



Hinweis

Weitere Werte können als Eigenschaft definiert werden (rechte Maustaste Eigenschaften bearbeiten) auf das Auswahlfeld.

3. Verantwortlicher

Titel und Beschreibung tauchen im Reklamation-Wizard sowohl in der Übersicht der Schritte (linke Spalte) als auch in der Auswahl (rechtes Fenster) auf:

AMPAREX

Rekla. Fassung

Reklamationsvorlage (Beschreibung)

1. Artikel (Titel)
2. Grund (Titel)
3. Verantwortlicher (Titel)
4. Werte übernehmen (Titel)

Verantwortlicher (Titel)

Wählen Sie die für die Reklamation verantwortliche Person aus (Beschreibung)

Mitarbeiter:

< Zurück Weiter > Fertig stellen Abbrechen



Info

Die Auswahl bzw. die Verwendung dieser Seite ist für ihre **interne** Reklamationsverwaltung gedacht.

Welche Werte sollen im Wizard zur Auswahl angezeigt werden?

- ☐ Mitarbeiter
- ☐ Pflichtfeld


Geben Sie an, ob ein Mitarbeiter eingetragen werden soll, welcher für die Reklamation verantwortlich ist, ob die Auswahl gewählt werden muss (Pflicht).

Die Auswertung, wer für wie viele Reklamationen und welche verantwortlich ist, kann über eine eigene Statistik erfolgen.

4. Folgevorgang

Titel und Beschreibung tauchen im Reklamation-Wizard sowohl in der Übersicht der Schritte (linke Spalte) als auch in der Auswahl (rechtes Fenster) auf:

Soll ein Folgevorgang angelegt werden?

Auswahl	Beschreibung
<input type="checkbox"/> Nie	
<input type="checkbox"/> Immer	Per 'Immer' wird automatisch nach dem Beenden des Wizards ein Folgevorgang angelegt.
<input type="checkbox"/> Auswahl im Wizard	<p>Wird die Option 'Auswahl im Wizard' gewählt, hat der Anwender die Möglichkeit dies im Reklamation-Wizard selber zu entscheiden. Ferner kann in der Vorlage gewählt werden, je nachdem, um welchen Vorgang es sich handelt, ob ein Folgevorgang angelegt werden soll und in welcher Abhängigkeit (wenn/dann).</p> <ul style="list-style-type: none"> Keinen Folgevorgang anlegen bei Auswahl von Immer Folgevorgang anlegen bei Auswahl von
Vorgangsvorlage: 'Auswahl'	<p>Ferner kann eine bei einem Folgevorgang die Vorgangsvorlage optional angegeben werden. Eigene bzw. weitere Vorgangsvorlagen können in den Stammdaten Vorgangsvorlagen (Stammdaten) angelegt werden.</p> <div>  Hinweis Diese Auswahl ist vom Anwender später nicht mehr änderbar und wird automatisch verwendet, sobald ein neuer Vorgang über eine Reklamationsvorlage erstellt wird. </div>

5. Lagerverwaltung

Titel und Beschreibung tauchen im Reklamation-Wizard sowohl in der Übersicht der Schritte (linke Spalte) als auch in der Auswahl (rechtes Fenster) auf:

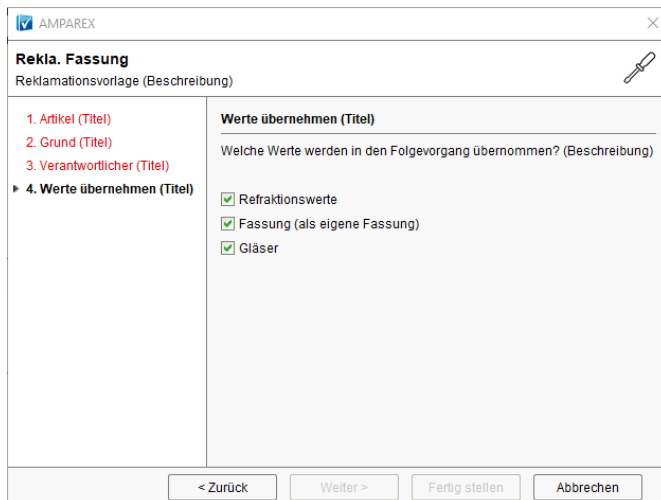
Was soll mit der reklamierten Fassung passieren - hierbei kann eine Vorauswahl für den Umgang mit der Fassung ausgewählt werden.

- Zurück ins Lager, wenn ... (Mehrfachauswahl möglich)
- Wird verschrottet, wenn ... (Mehrfachauswahl möglich)
- Kunde behält Fassung ... (Mehrfachauswahl möglich)

Reklamationsvorlage | OPTIK, Stammdaten

6. Werte übernehmen

Titel und Beschreibung tauchen im Reklamation-Wizard sowohl in der Übersicht der Schritte (linke Spalte) als auch in der Auswahl (rechtes Fenster) auf:



Wählen Sie die Art des neuen Brillenauftrags und welche Werte in den neuen Auftrag übernommen werden sollen.

Brillentyp

- Auswahl eines Brillentyps, wenn die Reklamationsvorlage speziell für einen Typ erstellt wird. Ansonsten wird der Typ aus dem zu reklamierenden Vorgang übernommen (Standard).

- ☐ Refraktionswert
- ☐ Fassung
- ☐ Gläser
- ☐ Auswahl ist änderbar

Auswahl, welche Werte aus dem zu reklamierenden Vorgang übernommen werden sollen. Wurde dazu die Option "Auswahl ist änderbar" entfernt, kann die Vorgabe im Wizard nicht geändert werden, welche Werte übernommen werden sollen.



Achtung

Wird überall die Option 'Auswahl ist änderbar' entfernt, taucht der Schritt 5 nicht im Reklamation-Wizard auf.

7. Rechnung

Soll die bestehende Rechnung storniert werden?

- **Bestehende Rechnung stornieren**
Storniert die komplette bestehende Kundenrechnung.
- **Alle Rechnungspositionen gutschreiben**
Die bereits erstellte Kundenrechnung bleibt bestehen und weiterhin gültig. In das neue Angebot werden jedoch alle Positionen der existierenden Rechnung als Rabatt gutschrieben.
- **Beanstandete Rechnungspositionen gutschreiben**
Wie zuvor, es werden jedoch lediglich die zu reklamierenden Positionen gutschrieben.
- **Keine Aktion**
Die bestehende Rechnung bleibt bestehen und wird weder storniert noch gutschrieben. Die zuvor genannten Auswahlmöglichkeiten stehen mit dieser Option im Wizard nicht zur Verfügung.

Dieser Schritt taucht im Reklamation-Wizard beim Kunden nicht auf.

Reklamationsvorlage | OPTIK, Stammdaten

8. Zahlungen

AMPAREX

X

Rückgabe

1. Artikel
2. Grund
3. Folgevorgang
4. Werte übernehmen
5. Zahlungen

Zahlungen

Geben Sie an wie mit den bereits geleisteten Zahlungen verfahren werden soll

☐ Stornieren und Geld zurück überweisen
☐ Stornieren und Geld aus der Barkasse ausbezahlen

< Zurück

Weiter >

Fertig stellen

Abbrechen

AMPAREX

X

Reklamation angelegt

Eine Reklamation mit der Nummer 000061 wurde erstellt

✓ Eine Reklamation mit der Nummer 000061 wurde erstellt
✓ Die Rechnung RE-01-0008-18 wurde storniert
✓ Die Zahlungen in Höhe von 1.000,00 € wurden storniert und werden ausbezahlt per: Überweisung
☒ Reklamation drucken

OK

Angabe, welche Optionen für die Rückzahlung eventuell geleisteter Zahlungen bei einer Reklamation angezeigt werden sollen. Ist im Abschnitt Folgevorgang die Auswahl 'Nie' oder 'Auswahl im Wizard' gewählt, muss bzgl. der Zahlungen mindestens eine Option gewählt werden. Dies wirkt sich nur dann aus, wenn die Rechnung storniert wird, Zahlungen vorhanden sind und kein Folgevorgang erstellt wird.

<input type="checkbox"/> Stornieren und Geld aus der Barkasse ausbezahlen	Bei dieser Auswahl werden Zahlungen mit der gleichen Zahlart ausbezahlt, wie sie auch einbezahlt wurden.
<input type="checkbox"/> Stornieren und Geld zurück mit EC-Gutschrift	Bei dieser Auswahl wird der Betrag als EC-Gutschrift zurückgezahlt. Diese Option steht nur zur Verfügung, wenn die EC-Gutschriften erlaubt und in der EC-Schnittstelle konfiguriert sind.
<input type="checkbox"/> Stornieren und Geld zurück überweisen	Bei dieser Auswahl wird das Geld immer zurück überweisen (Anwender muss dies per 'Hand' durchführen).

Legen Sie fest, wenn im Schritt 'Folgevorgang' 'kein Folgevorgang' ausgewählt wurde, was mit evtl. vorhandenen Zahlungen grundsätzlich passieren soll. Nach Abschluss des Wizards erhalten Sie eine entsprechende Meldung.



Hinweis

Wird die erste Option gewählt (ausbezahlen), greift diese nicht, wenn die Rechnung 'überwiesen' wurde. Hier wird die gleiche Zahlungsart als Auszahlungsart verwendet (Überweisung).

9. Reklamation drucken

Soll am Ende ein Dokument gedruckt werden?

Vorlage

- Auswahl einer zuvor erstellten Dokumentvorlage in den Stammdaten - i. d. R. ist es der Werkstattauftrag.

Im Abschluss des Wizards kann generell gewählt werden, ob dieses Dokument gedruckt werden soll oder nicht (optional). Eine Auswahl, welches Dokument gedruckt werden soll, erfolgt nicht (kein Druckdialog).