

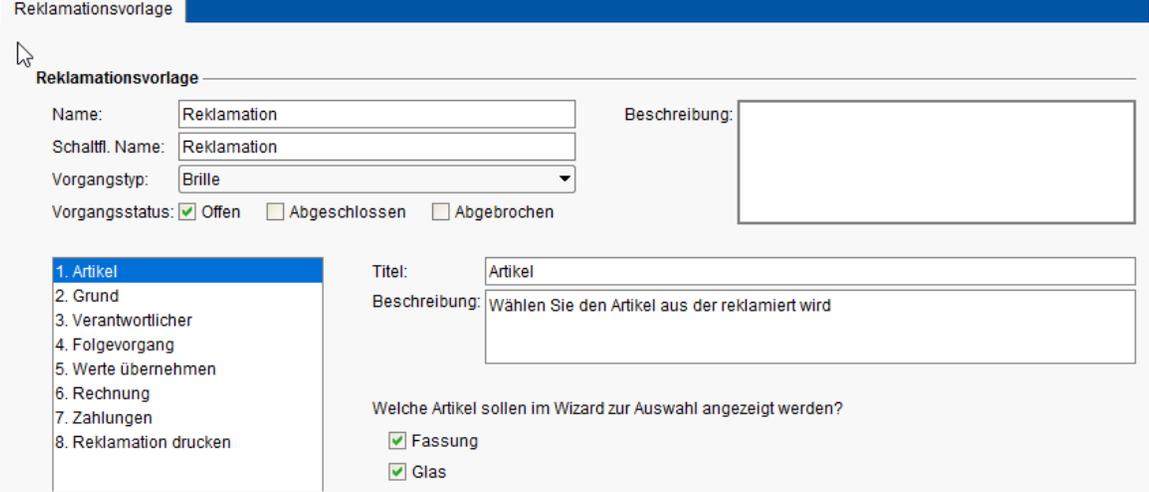
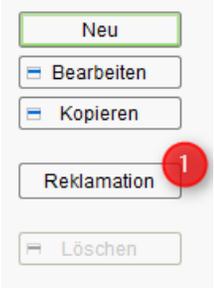
Reklamationsvorlage anlegen | Arbeitsablauf Optik

Der Funktionsbereich 'Reklamationen' dient dazu Probleme mit Waren und mit Dienstleistungen zu dokumentieren, so dass diese z. B für die Qualitätssicherung auch auswertbar sind.

Arbeitsabläufe

- [Reklamationsvorlage anwenden | Arbeitsablauf Optik](#)

Schritt für Schritt

Reklamationsvorlage	
	
	Beschreibung Name Geben Sie der Reklamationsvorlage einen Namen. Über diesen wird die Vorlage in den Stammdaten gesucht und Bearbeitung geöffnet. Ferner taucht dieser Name (2) im Brillenvorgang über das 'Mehr' (1) Menü auf.
	Schaltfl. Name Der Name der Schaltfläche sollte nicht allzu lang sein. Diese Schaltfläche taucht in der Übersicht (1) der Sehhilfen auf.
	Beschreibung Tragen Sie eine Beschreibung ein um was es in der gewählten Reklamationsvorlage geht. Dieser Text taucht in der Überschrift des Reklamationswizards (1) auf.
	Vorgangstyp Die Auswahl eines Vorgangstyp ist auf einen Brillenvorgang beschränkt.
	Vorgangstatus Legen Sie fest, wann eine Reklamation erstellt werden kann. Hierbei muss mindestens einer (bis zu allen drei) ausgewählt werden. Zur Auswahl stehen die bekannten Vorgangstatus: <ul style="list-style-type: none">• Offener Vorgang• Abgeschlossener Vorgang• Abgebrochener Vorgang
	Schritte (Seiten im Reklamationsdialog)

Reklamationsvorlage anlegen | Arbeitsablauf Optik

Im unterem Teil werden jetzt für die einzelnen Schritte für den Reklamationswizard definiert. Dabei können verschiedene Optionen gewählt werden ob der Schritt auftauchen soll und ggf. mit welchen Optionen. Die 8 Schritte sind im Menü bzw. in der Reihenfolge fest. Es können allerdings die Beschreibungen um was es in den einzelnen Schritten geht angepasst werden (s. u.)



Hinweis

Wird in den einzelnen zu definierenden Schritten nichts eingetragen oder ausgewählt, taucht dieser Schritt nicht im Reklamationswizard auf.

	Beschreibung
<p>1. Artikel 2. Grund 3. Verantwortlicher 4. Folgevorgang 5. Werte übernehmen 6. Rechnung 7. Zahlungen 8. Reklamation drucken</p>	<p>Allgemein</p> <p>zu Schritt & Beschreibung. Um was es in diesem Schritt was soll der Anwender auswählen. Anweisungen</p> <p>1. A</p>
<p>1. Artikel 2. Grund 3. Verantwortlicher 4. Folgevorgang 5. Werte übernehmen 6. Rechnung 7. Zahlungen 8. Reklamation drucken</p>	<p>Grund</p>

1. Artikel

Titel: Artikel (Titel)

Beschreibung: Wählen Sie den Artikel aus der reklamiert wird (Beschreibung)

Welche Artikel sollen im Wizard zur Auswahl angezeigt werden?

Fassung 1

Glas

2. Grund

Titel: Grund

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

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: 1 Sonstige Reklamation

Reklamationsgrund: Sonstiges 2

Wert:

Reklamationsvorlage anlegen | Arbeitsablauf Optik

1. R
n
(z
e
:
W
ei
R
n:
a
'L
re
a
w
z
a
R
n
Li
u
Li
d
re
d
A
g
. |
R
n:
Si
E
ei
ki
'r
M
E
b
ei
w

Reklamationsvorlage anlegen | Arbeitsablauf Optik

Empty vertical column for input.

Large empty rectangular area for input.

2. R
n:
V
W
W
b:
A
d:
R
n:
ni
a:
w
S
n:
d:
G
z:
A
R
n:
a:
D
si
E
er
fr
d:
ur
er
w
k:
(r
M
E
b:
V
al
ei
a:
k:
V
k:
a:
V
a:
w
D:
d:
R
n:
fe
hi
al

Reklamationsvorlage anlegen | Arbeitsablauf Optik

<ul style="list-style-type: none">1. Artikel2. Grund3. Verantwortlicher4. Folgevorgang5. Werte übernehmen6. Rechnung7. Zahlungen8. Reklamation drucken	<p>Titel: Verantwortlicher</p> <p>Beschreibung: Wählen Sie die für die Reklamation verantwortliche Person aus</p> <p>Welche Werte sollen im Wizard zur Auswahl angezeigt werden?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Mitarbeiter <input checked="" type="checkbox"/> Pflichtfeld</p>	<p>Verant</p> <ol style="list-style-type: none">1. M V O g K v cl M (1 a w P Is O d g 'n M a w2. P Is O d g 'n M a w
<ul style="list-style-type: none">1. Artikel2. Grund3. Verantwortlicher4. Folgevorgang5. Werte übernehmen6. Rechnung7. Zahlungen8. Reklamation drucken	<p>Titel: Folgevorgang</p> <p>Beschreibung: Soll ein Folgevorgang angelegt werden?</p> <p>Soll ein Folgevorgang angelegt werden?</p> <p><input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein <input checked="" type="radio"/> Auswahl im Wizard</p>	<p>Folgev</p> <ol style="list-style-type: none">1. T di A ei F n G R n w
<ul style="list-style-type: none">1. Artikel2. Grund3. Verantwortlicher4. Folgevorgang5. Werte übernehmen6. Rechnung7. Zahlungen8. Reklamation drucken	<p>Titel: Werte übernehmen</p> <p>Beschreibung: Welche Werte werden in den Folgevorgang übernommen?</p> <p>Wählen Sie die Art des neuen Brillenauftrags und welche Werte in den neuen Auftrag übernommen werden sollen.</p> <p>Brillentyp: Sportbrille</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Refraktionswerte <input checked="" type="checkbox"/> Auswahl ist änderbar <input checked="" type="checkbox"/> Fassung <input checked="" type="checkbox"/> Auswahl ist änderbar <input checked="" type="checkbox"/> Gläser <input checked="" type="checkbox"/> Auswahl ist änderbar</p>	<p>Werte übern</p> <ol style="list-style-type: none">1. V di n B g w V ü n S s R n: fü S a B 'S a w h B n T e n A v

Reklamationsvorlage anlegen | Arbeitsablauf Optik

- 1. Artikel
- 2. Grund
- 3. Verantwortlicher
- 4. Folgevorgang
- 5. Werte übernehmen
- 6. Rechnung
- 7. Zahlungen
- 8. Reklamation drucken

Soll die bestehende Rechnung storniert werden?

- Ja
- Nein

Rechn

- 1. Li
- fe
- er
- R
- zu
- re
- de
- V
- gi
- di
- ar
- st
- w

- 1. Artikel
- 2. Grund
- 3. Verantwortlicher
- 4. Folgevorgang
- 5. Werte übernehmen
- 6. Rechnung
- 7. Zahlungen
- 8. Reklamation drucken

Was soll mit Zahlungen passieren wenn die Rechnung storniert, jedoch kein Folgevorgang angelegt wird?

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

Zahlun

- 1. B
- Z:
- le
- fe
- m
- e
- ve
- n
- pi
- st
- ei
- R
- st
- w
- je
- Fi
- n
- al
- w

Reklamationsvorlage anlegen | Arbeitsablauf Optik

<ol style="list-style-type: none">1. Artikel2. Grund3. Verantwortlicher4. Folgevorgang5. Werte übernehmen6. Rechnung7. Zahlungen8. Reklamation drucken	<p>Soll am Ende ein Dokument gedruckt werden?</p> <p>Vorlage: <input type="text"/></p>	<p>Reklamation drucken</p> <ol style="list-style-type: none">1. In S ki o j ei D o i w g w s ei R n a i w m in D o i S n w s i k i a i b i D o i z. V ft B a i w D s e a l a R n a i w f u n P w /v b i o l a S .
--	--	--

Siehe auch ...

- [Pauschalabrechnung für Reparaturen am Hörgerät | Arbeitsablauf](#)
- [Pauschalisierte Abrechnung von Reparaturen | Arbeitsablauf](#)
- [Reklamationsvorlage anlegen | Arbeitsablauf Optik](#)
- [Reklamationsvorlage anwenden | Arbeitsablauf Optik](#)
- [Reparaturablauf | Arbeitsablauf](#)