

Zusatzkapitel

Massenreklamation in SD

zum Buch

»Praxishandbuch Vertrieb mit SAP®«

von Jochen Scheibler, Wolfram Schubert



© Galileo Press, Bonn 2014
ISBN 978-3-8362-2557-1

Galileo Press 

Bonn • Boston

Massenreklamation in SD

In SAP ERP gibt es mehrere Funktionen, um Reklamationen effizient zu bearbeiten, wie die Retourenabwicklung, Gut- und Lastschriften oder die in Kapitel 17, »Zentrale Reklamationsbearbeitung« beschriebenen Verfahren Gutschrift und Austausch. Mit dem EHP 3 bietet SAP auch die Möglichkeit einer Massенbearbeitung von Belegen: So kann die Reklamationsabwicklung für mehrere Fakturen zusammen in einem Schritt durchgeführt werden.

Beispiel »Massenreklamation«

In dem folgenden Beispiel *Massenreklamation* hat der Kunde, die *GT Warenhandel GmbH* (Kundennummer 1070), mehrere Kundenaufträge mit dem Material NT103 (Netzteil) geliefert bekommen. Mit dem Kunden war ein neuer Preis von 80 EUR pro Stück vereinbart, irrtümlich wurde ihm aber der bisherige Preis von 83,50 EUR in Rechnung gestellt.

Das Beispiel umfasst folgende Schritte:

1. Anzeige der Fakturen
2. Selektion der Bezugsbelege in der Transaktion zur Massenreklamation
3. Auswahl des Reklamationsgrunds
4. Auswahl der Belege
5. Anzeige der Folgebelege (Gut- und Lastschrift)
6. Anzeige des Gesamtbelegflusses zum ursprünglichen Auftrag

Schritt 1:
Anzeige der
Fakturen

In der Liste der Fakturen (Transaktion VF05) finden wir zu dem Material NT103 und unserem Kunden (Kundennummer 1070) die zugehörigen Fakturabelege, die noch nicht ausgeziffert sind. Der Kunde nennt bei seiner Reklamation als Referenz die in Abbildung 1 aufgeführten Fakturanummern.

Liste Fakturen										
Regulierer 0000001070										
Material NT103										
Fakturadatum	Faktura	Pos	Material	Bezeichnung	Fakt.Menge	ME	Σ	Nettowert	Währg	VkOrg
								4.175,00	EUR	
10.07.2009								4.175,00	EUR	
	90037642							1.252,50	EUR	
		10	NT103	Netzteile NT-103 (weiß)	15	ST		1.252,50	EUR	1000
	90037641							417,50	EUR	
		20	NT103	Netzteile NT-103 (weiß)	5	ST		417,50	EUR	1000
	90037640							1.002,00	EUR	
		10	NT103	Netzteile NT-103 (weiß)	12	ST		1.002,00	EUR	1000
	90037639							835,00	EUR	
		30	NT103	Netzteile NT-103 (weiß)	10	ST		835,00	EUR	1000
	90037638							668,00	EUR	
		20	NT103	Netzteile NT-103 (weiß)	8	ST		668,00	EUR	1000

Abbildung 1 Liste der Fakturen zu dem Regulierer 1070 und dem Material NT103 (Transaktion VF05)

Bei der Rechnungseingangsbearbeitung hat der Kunde festgestellt, dass ihm ein falscher Preis für das Material NT103 berechnet wurde, und er meldet dies. Bei der Reklamation gibt er uns die Fakturanummern, die Materialnummer und den neuen Preis an. Da es sich um mehrere Fakturabelege handelt, werden diese in der speziellen Transaktion für die Massenreklamationsabwicklung WCMP_MASS bearbeitet.

Schritt 2:
Selektion der
Bezugsbelege

In der Transaktion selektieren wir nach den vom Kunden genannten Belegnummern (siehe Abbildung 2).

Massenreklamation - Kundennummer			
<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> ⏴ </div>			
Selektionskriterien			
Faktura	90037638	bis	90037642
Fakturadatum	10.07.2009	bis	
Auftraggeber		bis	
Regulierer		bis	
Fakturaart		bis	
Verkaufsorganisation		bis	
Änderung Kundennummer Änderung Mengeneinheit Änderung Preis Retoure			
Änderungskriterien			
Reklamationsgrund			
neue Kundennummer			

Abbildung 2 Selektion der relevanten Fakturen (Transaktion WCMP_MASS)

Nach der Erfassung der relevanten Fakturen wird über die Registerkarten die Art der Änderung ausgewählt. Es ist möglich, die Kundennummer, den Artikelpreis oder die Mengeneinheit eines Artikels zu korrigieren oder eine Retoure für ein Material anzulegen. In unserem Beispiel wird der Preis angepasst.

Schritt 3: Wie in Abbildung 3 dargestellt, wählen wir auf der Registerkarte **ARTIKELPREIS** den Reklamationsgrund **Z004 (Falscher Preis)** aus. Im Customizing des Reklamationsgrunds sind als Folgeaktivitäten das Erstellen von Gut- und Lastschrift definiert (siehe Abbildung 3).

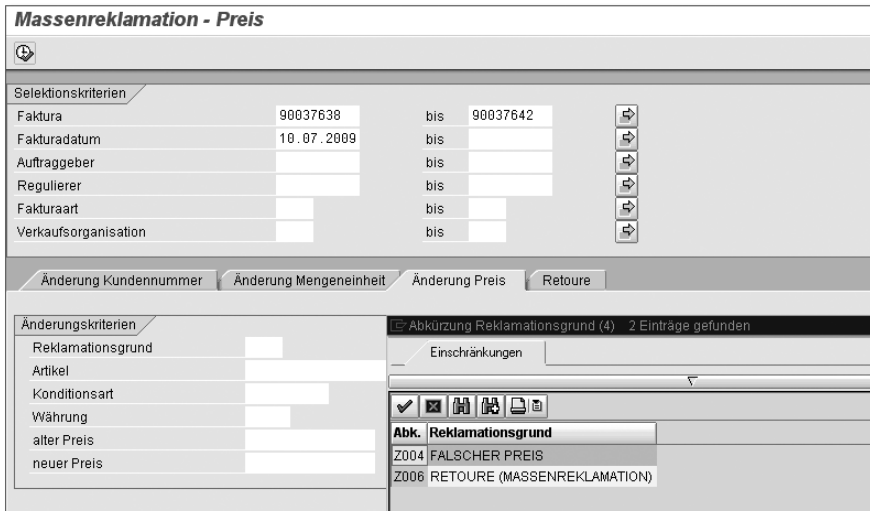


Abbildung 3 Auswahl des Reklamationsgrunds (Transaktion WCMP_MASS)

Aufgrund dieser Einstellung wird zu den ausgewählten Fakturen automatisch eine Gutschrift (G2) und eine Lastschrift (L2) mit Bezug zum ursprünglichen Kundenauftrag angelegt.

Nach Eingabe der Artikelnummer wählt der Anwender die Konditionsart aus. Über das im Customizing definierte Kürzel (siehe Abbildung 4) wird die zugehörige Konditionsart gefunden.

Abbildung 4 zeigt die Auswahl der Konditionsart PR00 für unser Beispiel.

Um die Ursprungsbelege selektieren zu können, muss der Anwender die Währung und den alten Preis aus der Ursprungsfaktura erfassen und den neuen Preis eingeben (siehe Abbildung 5).

Massenreklamation - Preis

Selektionskriterien

Faktura	90037638	bis	90037642	↕
Fakturadatum	10.07.2009	bis		↕
Auftraggeber		bis		↕
Regulierer		bis		↕
Fakturaart		bis		↕
Verkaufsorganisation		bis		↕

Änderung Kundennummer Änderung Mengeneinheit Änderung Preis Retourne

Änderungskriterien

Reklamationsgrund	Z004
Artikel	NT103
Konditionsart	
Währung	
alter Preis	
neuer Preis	

LE: Konditionskürzel (4) 3 Einträge gefunden

Einschränkungen

Kond-Kür...	KArt	Kurztext
<input checked="" type="checkbox"/>	KA00	AKTION
<input type="checkbox"/>	PR00	PREIS
<input type="checkbox"/>	K007	KUNDENRABATT

Abbildung 4 Auswahl des Konditionskürzels (Transaktion WCMP_MASS)

Massenreklamation - Preis

Selektionskriterien

Faktura	90037638	bis	90037642	↕
Fakturadatum	10.07.2009	bis		↕
Auftraggeber		bis		↕
Regulierer		bis		↕
Fakturaart		bis		↕
Verkaufsorganisation		bis		↕

Änderung Kundennummer Änderung Mengeneinheit Änderung Preis Retourne

Änderungskriterien

Reklamationsgrund	Z004
Artikel	NT103
Konditionsart	PREIS
Währung	EUR
alter Preis	83,50
neuer Preis	80,00

Abbildung 5 Eingabe der Preisänderung (Transaktion WCMP_MASS)

Das System ermittelt alle Fakturapositionen mit dem eingegebenen Material und Preis (siehe Abbildung 6). In der Anwendung können einzelne Positionen ausgewählt werden.

Schritt 4:
Auswahl der
Belege

Nach der Auswahl der Belege erzeugt das System zu den selektierten Fakturen jeweils eine Gut- und eine Lastschrift.

Massenreklamation - Preis

Speichern Speichern im Hintergrund Prüfen

Selektionskriterien

Faktura 90037638 bis 90037642

Fakturadatum 10.07.2009 bis

Auftraggeber bis

Regulierer bis

Fakturaart bis

Verkaufsorganisation bis

Änderung Preis

Änderungskriterien

Reklamationsgrund Z004

Artikel NT103

Konditionsart PREIS

Währung EUR

alter Preis 83,50

neuer Preis 70,00

Positionen 5 Positionen gefunden

Status	Material	fakturierte Menge	ME	Position in Faktura	KArt	Betrag	Währg	ME pro	Faktura	FkArt	FkTyp	VBTyp	Währg	VkOrg	V
<input type="checkbox"/>	NT103	8	ST	20	PR00	83,50	EUR	ST	1	90037638	F2	L	M	EUR	1000 1
<input type="checkbox"/>	NT103	10	ST	30	PR00	83,50	EUR	ST	1	90037639	F2	L	M	EUR	1000 1
<input type="checkbox"/>	NT103	12	ST	10	PR00	83,50	EUR	ST	1	90037640	F2	L	M	EUR	1000 1
<input type="checkbox"/>	NT103	5	ST	20	PR00	83,50	EUR	ST	1	90037641	F2	L	M	EUR	1000 1
<input type="checkbox"/>	NT103	15	ST	10	PR00	83,50	EUR	ST	1	90037642	F2	L	M	EUR	1000 1

Abbildung 6 Auswahl der betroffenen Positionen für die Preisänderung (Transaktion WCMP_MASS)

Schritt 5: Das System hat nun automatisch je Ursprungsfaktura mit Bezug zum Kundenauftrag eine Gutschrift und einen Beleg für die Lastschrift erzeugt (siehe Abbildung 7).

Massenreklamation - Preis

Speichern Speichern im Hintergrund Prüfen

Selektionskriterien

Faktura 90037638 bis 90037642

Fakturadatum 10.07.2009 bis

Auftraggeber bis

Re: Protokolle anzeigen

Fak: **Protokoll**

Ver:

Typ	Meldungstext
<input type="checkbox"/>	0090037643 0090037638
<input type="checkbox"/>	0090037644 0090037638
<input type="checkbox"/>	0090037645 0090037639
<input type="checkbox"/>	0090037646 0090037639
<input type="checkbox"/>	0090037647 0090037640
<input type="checkbox"/>	0090037648 0090037640
<input type="checkbox"/>	0090037649 0090037641
<input type="checkbox"/>	0090037650 0090037641
<input type="checkbox"/>	0090037651 0090037642
<input type="checkbox"/>	0090037652 0090037642

Positionen 5 Positionen gefunden

Status	Material	fakturierte Menge	ME	Position in Faktura	KArt	Betrag	Währg	ME pro	Faktura	FkArt	FkTyp	VBTyp	Währg	VkOrg	V
<input type="checkbox"/>	NT103	8	ST	20	PR00	83,50	EUR	ST	1	90037638	F2	L	M	EUR	1000 1
<input type="checkbox"/>	NT103	10	ST	30	PR00	83,50	EUR	ST	1	90037639	F2	L	M	EUR	1000 1
<input type="checkbox"/>	NT103	12	ST	10	PR00	83,50	EUR	ST	1	90037640	F2	L	M	EUR	1000 1
<input type="checkbox"/>	NT103	5	ST	20	PR00	83,50	EUR	ST	1	90037641	F2	L	M	EUR	1000 1
<input type="checkbox"/>	NT103	15	ST	10	PR00	83,50	EUR	ST	1	90037642	F2	L	M	EUR	1000 1

Abbildung 7 Protokoll zum Anlegen der Folgebelege (Transaktion WCMP_MASS)

Als Beispiel sind nachfolgend die Belege für die Faktura 90037642 abgebildet. Die Gutschrift 90037651 lautet über den kompletten Betrag und die Menge des Artikels NT103 (siehe Abbildung 8). Der Gutschrift liegt der Nettopreis in Höhe von 83,50 EUR zugrunde.

Gutschrift 90037651 (G2) ändern: Übersicht - Fakturapositionen							
Rechnungswesen		Fakturen					
Gutschrift:	90037651	Nettowert	1.252,50		EUR		
Regulierer	1070	GT Warenhandel GmbH / / DE - 50997 Köln					
Fakturadatum	10.07.2009						
Pos	Bezeichnung	Material	Fakturierte Menge	ME	Nettowert	Steuerbetrag	Preisdatum
10	Netzteile NT-103 (weiß)	NT103	15	ST	1.252,50	237,98	10.07.2009

Abbildung 8 Gutschrift (Transaktion VF02)

Ebenfalls mit Bezug zum Kundenauftrag 13835 hat das System eine Lastschrift mit der Belegnummer 90037652 erstellt (siehe Abbildung 9). Die Lastschrift basiert auf dem korrekten Preis in Höhe von 80 EUR (1.200 EUR / 15).

Lastschrift 90037652 (L2) ändern: Übersicht - Fakturapositionen							
Rechnungswesen		Fakturen					
Lastschrift:	90037652	Nettowert	1.200,00		EUR		
Regulierer	1070	GT Warenhandel GmbH / / DE - 50997 Köln					
Fakturadatum	10.07.2009						
Pos	Bezeichnung	Material	Fakturierte Menge	ME	Nettowert	Steuerbetrag	Preisdatum
10	Netzteile NT-103 (weiß)	NT103	15	ST	1.200,00	228,00	10.07.2009

Abbildung 9 Lastschrift (Transaktion VF02)

Dass sowohl die Gut- als auch die Lastschrift mit Bezug zu der ursprünglichen Faktura angelegt wurde, lässt sich im Belegfluss des Kundenauftrags nachvollziehen (siehe Abbildung 10).

Schritt 6:
Anzeige des
Belegflusses zum
Kundenauftrag

Belegfluß

Statusübersicht Beleg anzeigen Servicebelege

Geschäftspartner 0000001070 GT Warenhandel GmbH
Material NT103 Netzteil NT-103 (weiß)

Beleg	Menge	Einheit	Ref. Wert	Währung	Am	Status
Terminauftrag 0000013835 / 10	15	ST	1.252,50	EUR	10.07.2009	erledigt
Lieferung 0080016209 / 10	15	ST			10.07.2009	erledigt
LVS-Transportauftrag 0000003106 / 1	15	ST			10.07.2009	erledigt
WL Warenauslieferung 4900038041 / 1	15	ST	450,00	EUR	10.07.2009	erledigt
Rechnung (F2) 0090037642 / 10	15	ST	1.252,50	EUR	10.07.2009	FI Beleg erzeugt
Buchhaltungsbeleg 0100000286	15	ST			10.07.2009	nicht ausgeziffert
Gutschrift 0090037651 / 10	15	ST	1.252,50	EUR	10.07.2009	FI Beleg erzeugt
Buchhaltungsbeleg 0100000295	15	ST			10.07.2009	nicht ausgeziffert
Lastschrift 0090037652 / 10	15	ST	1.200,00	EUR	10.07.2009	FI Beleg erzeugt
Buchhaltungsbeleg 0100000296	15	ST			10.07.2009	nicht ausgeziffert

Abbildung 10 Belegfluss des Kundenauftrags (Transaktion VA02)

Der Belegfluss zeigt, dass mit Bezug zur Faktura des Auftrags eine Gutschrift über den Gesamtwert der Faktura und eine Lastschrift in Höhe von 1.200 EUR, d.h. mit dem neuen Wert von 80 EUR pro Stück, erstellt wurden. Damit ist das Beispiel abgeschlossen.