

Lieferantenleitfaden für die Bearbeitung von Reklamationen

Leitfaden für Lieferanten

Inhaltsverzeichnis

1	Start Reklamation	4
1.1	Schritte zur Reklamation.....	4
1.2	Bearbeitung starten	5
2	Beschreibung der Reiter	6
2.1	Reiter Basisdaten	6
2.2	Reiter Position	8
2.3	Reiter Team	9
2.4	Reiter Fehleranalyse	9
2.5	Reiter Aufgaben	10
2.6	Reiter Änderungsverlauf	12

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Reklamation E-Mail Information.....	4
Abbildung 2: Reklamation.....	4
Abbildung 3: Auswahl Reklamation	5
Abbildung 4: Bearbeitung starten	5
Abbildung 5: Basisdaten	6
Abbildung 6: Basisdaten II.....	6
Abbildung 7: Fehlerkategorie / Fehlerklasse.....	7
Abbildung 8: Fehlerkategorie	7
Abbildung 9: Fehlerklasse	7
Abbildung 10: Position.....	8
Abbildung 11: Teamerstellung	9
Abbildung 12: Fehleranalyse	9
Abbildung 13: Reiter Aufgaben.....	10
Abbildung 14: Detailsicht Aufgabe	10
Abbildung 15: Bearbeitung starten	11
Abbildung 16: Im Reiter "Aufgabe" die Lösung eintragen	11
Abbildung 17: Bearbeitung abschließen	12
Abbildung 18: Übersicht der Reklamationen mit erledigter Position	12
Abbildung 19: Änderungsverlauf	12

1 Start Reklamation

Nachdem der Bedarfsanforderer oder der Einkäufer der B·A·D-Gruppe die Reklamation abgeschlossen hat, erhalten Sie eine E-Mail. Durch Klick auf „Zur Reklamation“ (1) kommen Sie zur Anmeldung. Sie werden gebeten, Ihren bekannten Benutzernamen sowie das Passwort einzugeben.



Abbildung 1: Reklamation E-Mail Information

1.1 Schritte zur Reklamation

Klicken Sie bitte auf die Rubrik „Auftragsabwicklung“ (2) und wählen Sie „Reklamationen“ (2a) aus.

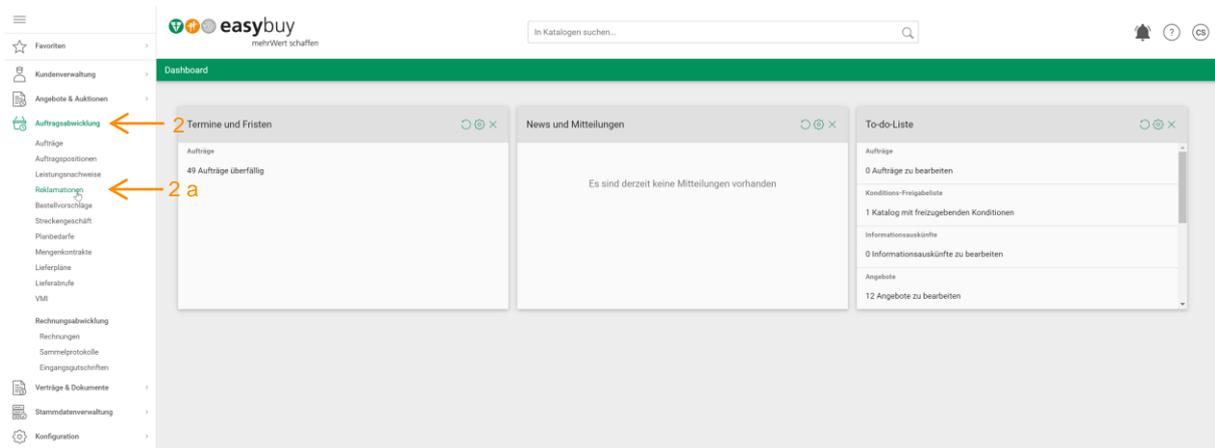


Abbildung 2: Reklamation

Die zu bearbeitenden Reklamationen werden Ihnen im Status (3) als offen oder zur Korrektur angezeigt. Diese sind durch Sie zu bearbeiten.

Um die Reklamation zu öffnen klicken Sie auf den Titel (3a).

Nr.	Titel	Kunde	Status
RK001219	Teillieferung Bestell-Nr.: 490011247	BAD Gesundheitsvorsorge und Sicherheitstechnik GmbH, Bonn	Bearbeitung durch Lieferant abgeschlossen
RK001216	Keine Lieferung Bestell-Nr.: 490011219 Auftrag-Nr.: 022340	BAD Gesundheitsvorsorge und Sicherheitstechnik GmbH, Bonn	Offen

Abbildung 3: Auswahl Reklamation

1.2 Bearbeitung starten

Klicken Sie bitte im Feld Aktion (4) und wählen Sie „Bearbeiten starten“. Der Einkauf von B·A·D wird informiert, sobald Sie mit der Aktion „Bearbeitung starten“ beginnen.

Reklamation: RK000382/ Test Reklamation

Speichern und Schließen | Aktion

Bearbeitung starten 4

Mit diesem Button starten Sie die Bearbeitung der Reklamation.

Reklamation

Nr.: RK000382

Titel: * Test Reklamation

Belegstatus: Offen

Fehlerbeschreibung: * TestTest

Fehlerkategorie: -

Fehlerklasse: -

Typ: Intern

Bestell-Nr.: 490001248

Reklamiert am/von: 23.04.2018 / -

Kundendaten

Bemerkung Kunde: -

Datei(n): -

Firma: B·A·D Gesundheitsvorsorge und Sicherheitstechnik GmbH Info

Ansprechpartner: Thamm, Monika Info

Abbildung 4: Bearbeitung starten

2 Beschreibung der Reiter

Die Statuszeile informiert (5) Sie, dass der Einkauf über den Start der Reklamation informiert ist. Diese Information wird Ihnen im Reiter Basisdaten (5a) im Feld Belegstatus (5b) angezeigt.

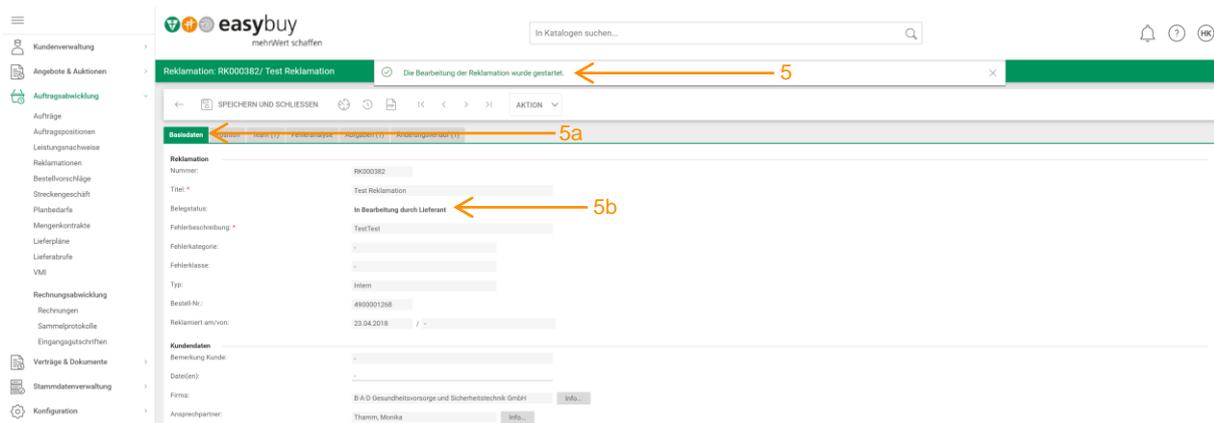


Abbildung 5: Basisdaten

2.1 Reiter Basisdaten

Im Reiter Basisdaten haben Sie die Möglichkeit Informationen zur Reklamation, Kundendaten, Lieferantendaten sowie interne und externe Informationsfelder einzusehen und bei Bedarf zu füllen.

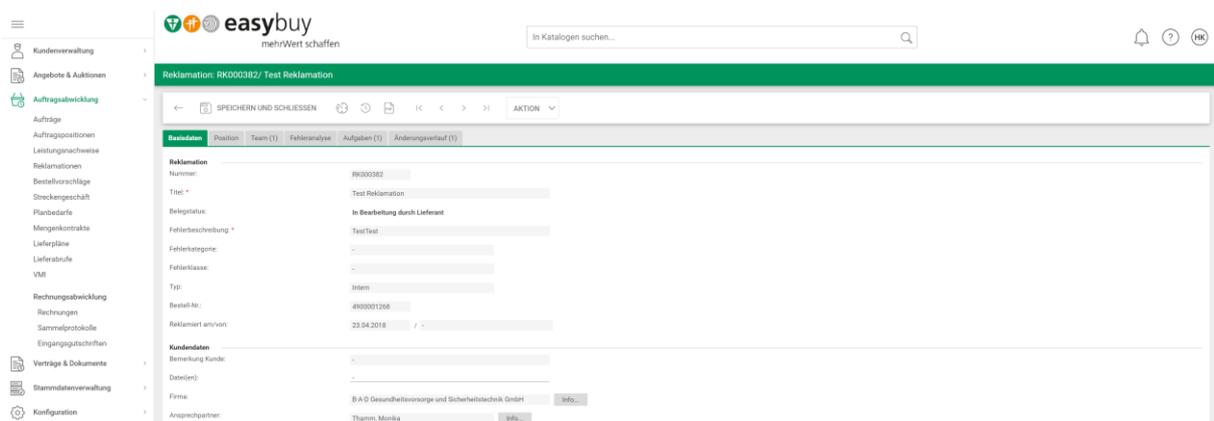


Abbildung 6: Basisdaten II

Die Fehlerkategorie (6) sagt Ihnen auf dem ersten Blick, welcher Fehler vorliegt. Die Fehlerklasse (6a) ist schwerwiegend der Fehler für B·A·D ist.

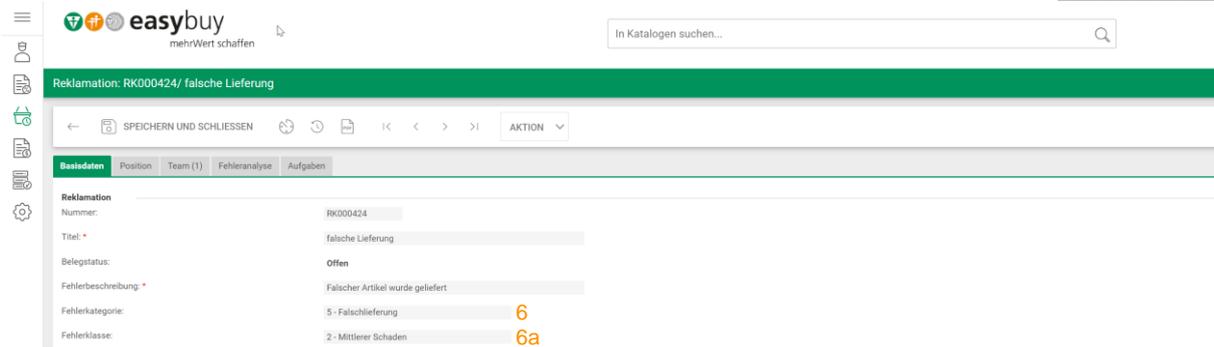


Abbildung 7: Fehlerkategorie / Fehlerklasse

Folgende Fehlerkategorien sind möglich:

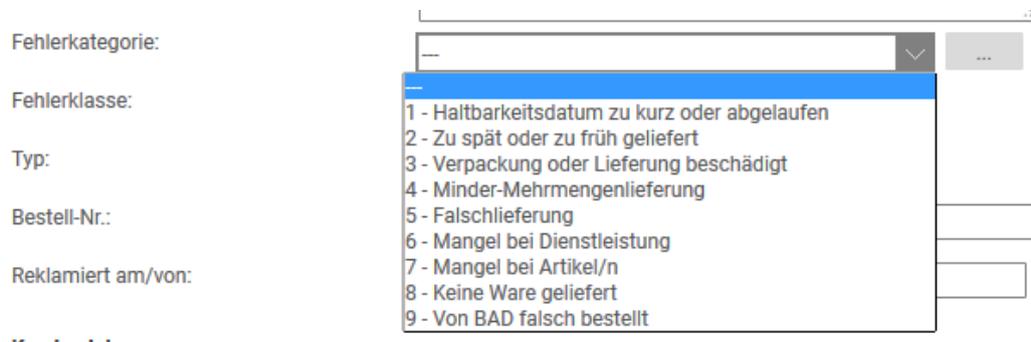


Abbildung 8: Fehlerkategorie

Folgende Fehlerklassen sind möglich:



3 Einträge / pro Seite: 10 20 30 50 80 100

Nummer ▲	Titel	Beschreibung
1	Gravierender Fehler	Der BAD entsteht ein hoher finanzieller Schaden (> 500,00 €) durch die Fehllieferung.
2	Mittlerer Schaden	Der BAD entsteht ein Schaden >200,01 € bis 499,99 €.
3	Geringfügiger Schaden	Der BAD entsteht ein Schaden bis 200,00 €

Abbildung 9: Fehlerklasse

Ein **Gravierender Fehler** bedeutet, dass B·A·D ein Kundenvertrag nicht bedienen kann und dadurch ein Schaden > 500 € entsteht

Ein **Mittlerer Schaden** bedeutet, dass für B·A·D ein erheblicher zeitlicher und damit auch ein finanzieller Aufwand entsteht in der Größenordnung zwischen 200 € und 500 €.

Ein **Geringfügiger Schaden** bedeutet, dass B·A·D ein finanzieller Schaden in der Größenordnung bis 200 € entsteht. Jede Reklamation bindet Personal- und Zeitrressourcen

2.2 Reiter Position

Über diesen Reiter sind Informationen zum Artikel und Wareneingang hinterlegt, wenn die Reklamation auf Grundlage einer easybuy Bestellung erstellt wurde. Wenn es eine Reklamation ohne Bezug zu einer easybuy Bestellung ist, dann bleibt dieser Reiter natürlich leer.

The screenshot shows the 'easybuy' software interface with the 'Position' tab selected. The main content area displays the following information:

Artikel	
Prozess-Nr.:	10
Geliefert:	-
Fehlerfrei:	<input type="checkbox"/> Stück
Bearbeitet:	<input type="checkbox"/> Stück
Artikel:	Td Impfstoff Merieux
Artikelbeschreibung:	aktive Immunisierung gegen Tetanus und Diphtherie Ampullen ab abgeschlossenes 5. Lebensjahr
Artikelnummer:	200493
Zeichnung-Nr.:	-
Materialgruppe:	15.01.00 Impfstoffe (15.01.00)
Wareneingang	
Wareneingang-Nr.:	000594
Wareneingangs-Datum:	11.09.2017 (dd.mm.yyyy)
Lieferschein-Nr.:	-
Lieferschein-Datum:	- (dd.mm.yyyy)

Abbildung 10: Position

2.3 Reiter Team

Es sind die Mitarbeiter/ Einkauf von B·A·D hinterlegt, die zum Thema automatisch per Mail über den aktuellen Status informiert werden.

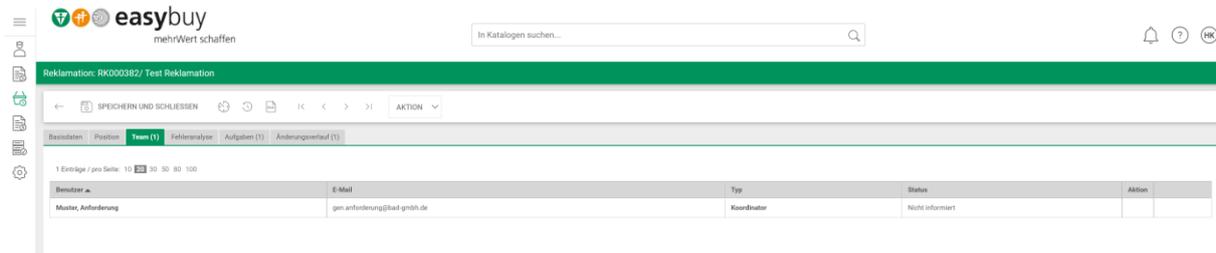


Abbildung 11: Teamerstellung

2.4 Reiter Fehleranalyse

Diese Felder sind zur Dokumentation der Fehleranalyse auszufüllen.

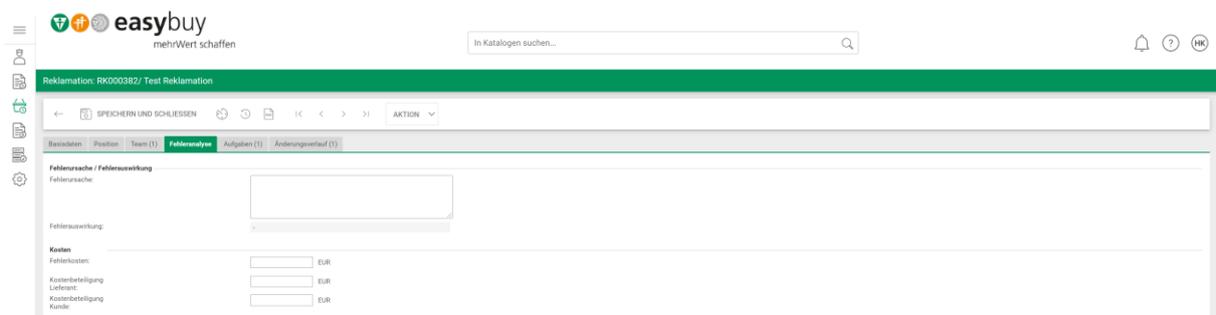


Abbildung 12: Fehleranalyse

2.5 Reiter Aufgaben

Wenn Aufgaben erstellt wurden, werden Ihnen diese hier angezeigt.

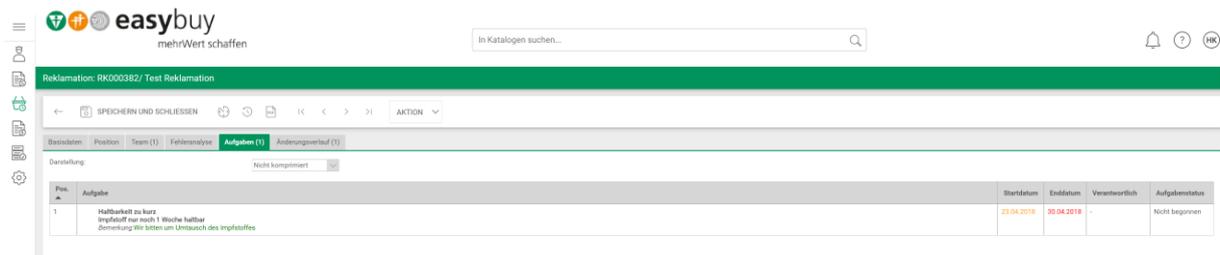


Abbildung 13: Reiter Aufgaben

Um sich die Details zur Aufgabe anzusehen, müssen Sie auf den Titel klicken. Sie gelangen dann in die Aufgabe.

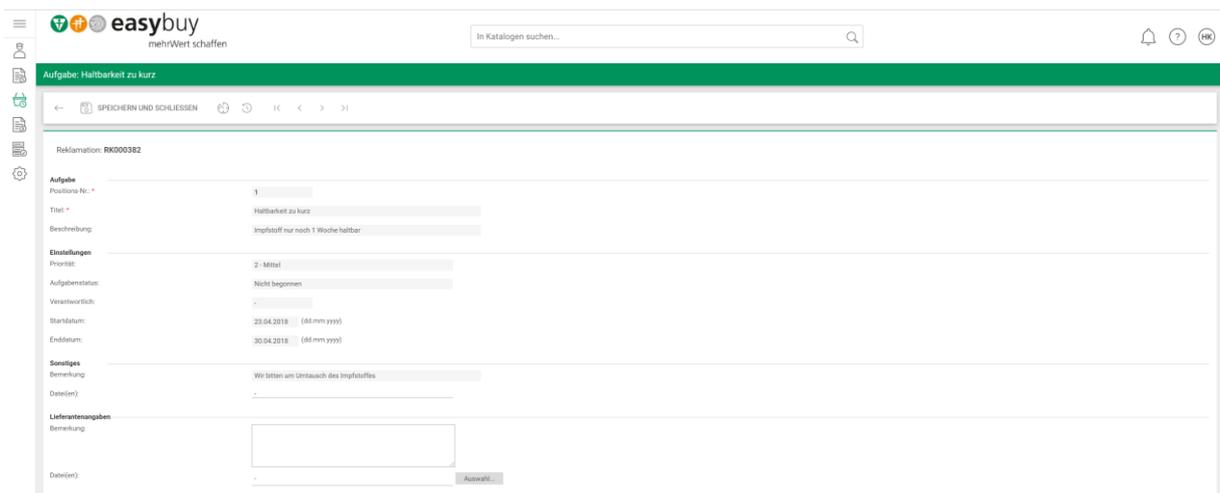


Abbildung 14: Detailsicht Aufgabe

Über „Aktion“ => „Bearbeitung starten“ starten Sie die Bearbeitung.

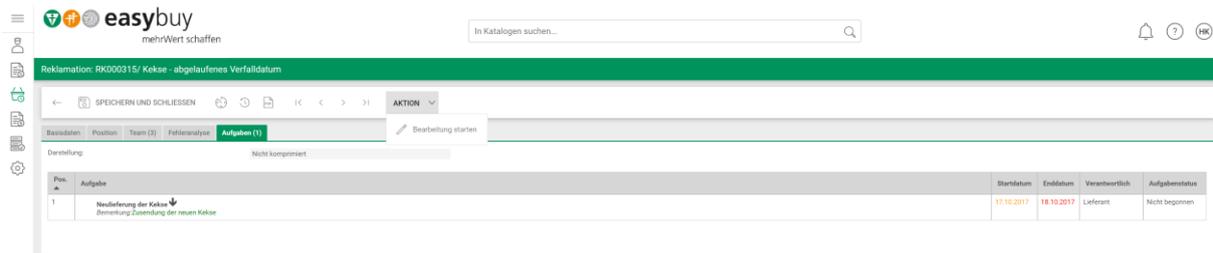


Abbildung 15: Bearbeitung starten

Dazu steht Ihnen das Feld „Bemerkung“ zur Verfügung. Hier tragen Sie Ihre Lösung für die Reklamation ein.

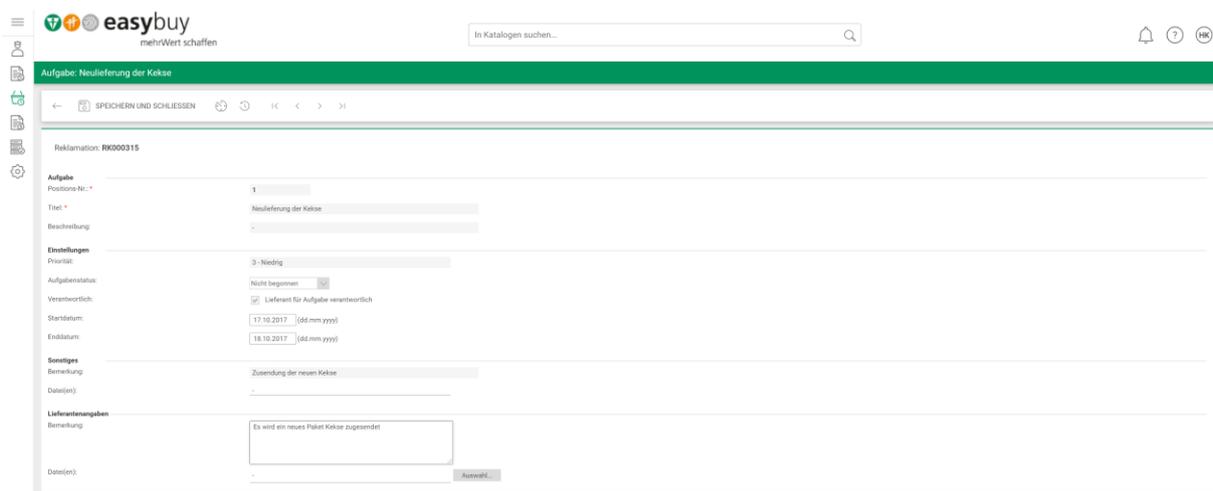


Abbildung 16: Im Reiter "Aufgabe" die Lösung eintragen

Nachdem die Lösung eingetragen wurde, kann die Bearbeitung entweder abgeschlossen werden oder nur ein Bearbeitungsstatus an die BAD gesendet werden.

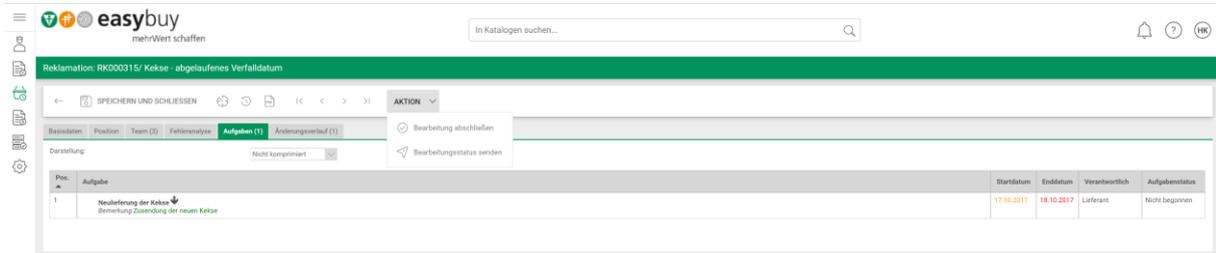


Abbildung 17: Bearbeitung abschließen

Nach Abschluss der Bearbeitung sehen Sie den aktuellen Status in der Übersicht der Reklamationen.



Abbildung 18: Übersicht der Reklamationen mit erledigter Position

2.6 Reiter Änderungsverlauf

Der Änderungsverlauf zeigt die Historie an, welche Schritte durchgeführt wurden.

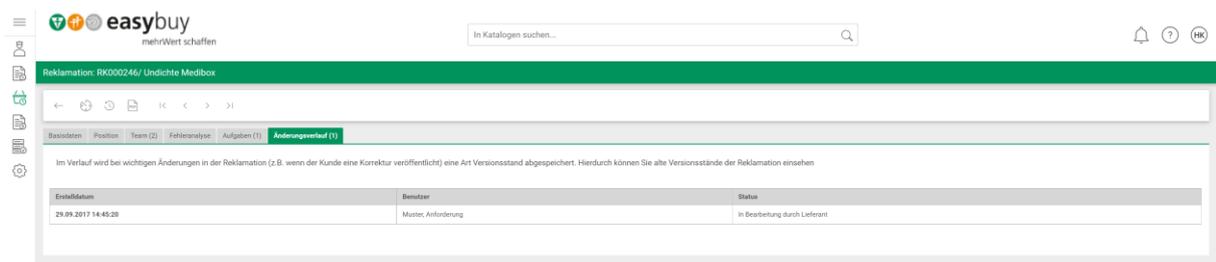


Abbildung 19: Änderungsverlauf

Ist Ihre Lösung für die Reklamation nicht ausreichend, so kann von B·A·D diese Reklamation wieder geöffnet werden und mit neuen Aufgaben versehen und Ihnen dann wieder zur Bearbeitung zugesandt werden.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Bei Fragen oder Anregungen schreiben Sie uns bitte eine Mail an: einkauf-lieferant@bad-gmbh.de