

# SelectLine einfach erklärt – RMA Kundenseite



**SelectLine**<sup>®</sup>  
SOFTWARE

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Worum geht es?</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Was ist das?</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Wen betrifft es?</b> .....	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Wie geht das? – Umsetzung in SelectLine</b> .....	<b>3</b>
4.1	Vorbereitungen .....	3
4.2	Rücksendungen bearbeiten.....	6
4.2.1	Kunde schickt Ware zurück .....	6
4.2.2	Ware wird reklamiert und repariert.....	11

### 1 Worum geht es?

Mit dem RMA-Modul der SelectLine Warenwirtschaft werden Rücksendungen von Kunden übersichtlich und strukturiert bearbeitet.

### 2 Was ist das?

RMA steht für „Return Merchandise Authorization“ oder „Return Material Authorization“. Dabei handelt es sich um eine Kennnummer für Rücksendungen. Diese Kennnummer erleichtert es dem Händler bzw. Lieferanten die Rücksendung zuzuordnen.

### 3 Wen betrifft es?

Mit dem RMA-Modul in der SelectLine Warenwirtschaft arbeiten alle **Mitarbeiter, die mit der Retourenbearbeitung** beschäftigt sind. Zum Beispiel Mitarbeiter aus der Buchhaltung, dem Wareneingang, der Retourenabteilung usw.

## 4 Wie geht das? – Umsetzung in SelectLine

### 4.1 Vorbereitungen

Unter *Mandant/Einstellungen* finden Sie den Menüpunkt „RMA-Einstellungen“. Dort werden die Einstellungen für RMA-Vorgänge vorgenommen.


- Seite „Kundenseite“

Beschreibung	Vorgang erledigen	Inaktiv	Vorgabewert
Aufgenommen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abgelehnt	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In Bearbeitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Warten auf Kunde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Beschreibung	Inaktiv	Vorgabewert
Falsch bestellt/geliefert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Defekt innerhalb Garantie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Defekt außerhalb Garantie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Beschreibung	Inaktiv	Vorgabewert
Ersatzartikel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reparatur intern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vorgabewert Ziellager  
Lager

Über  in der jeweiligen Box können die Einträge für Status, Rücksendegrund und Vorgehen beliebig erweitert werden. Die Einträge werden unter *Belege/RMA-Vorgänge* verwendet.

Im Optionsfeld „inaktiv“ kennzeichnen Sie Einträge, die nicht mehr verwendet werden sollen. Ein Eintrag kann jeweils als Vorgabewert gekennzeichnet werden.

Sie können einen Eintrag solange entfernen, bis er verwendet wurde.

In der Box „Status“ legen Sie die Status für einen Vorgang fest. Diese wählen Sie dann beim Bearbeiten des Vorgangs aus. Aktivieren Sie das Feld „Vorgang erledigen“ hinter einem Status, wird der RMA-Vorgang als „erledigt“ gekennzeichnet, wenn der Status ausgewählt wird.

## SelectLine einfach erklärt – RMA Kundenseite

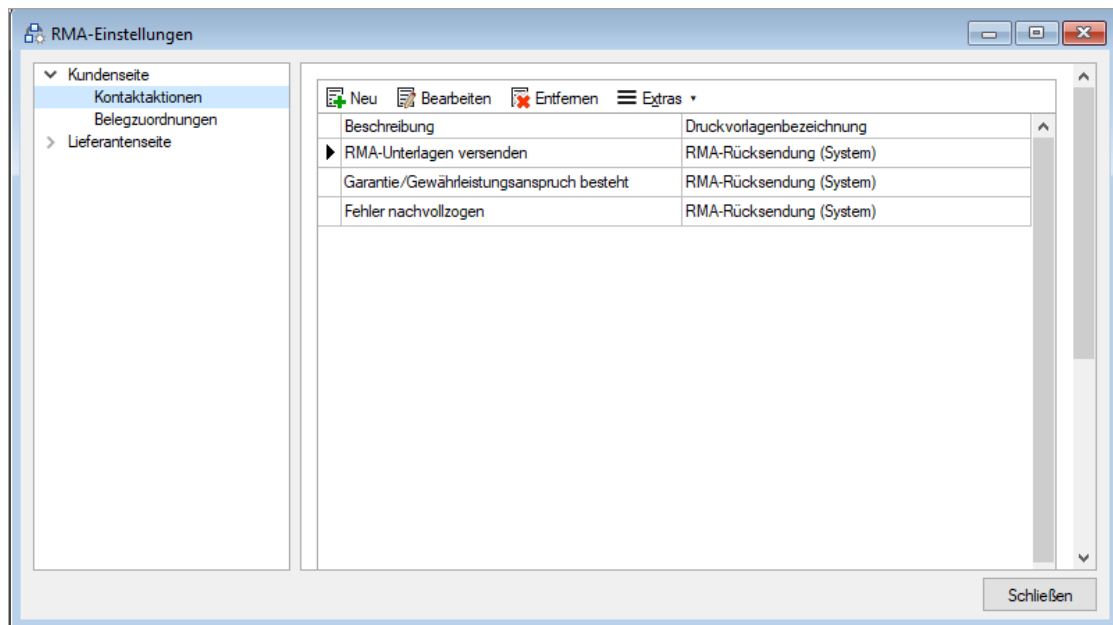
In der Box „Rücksendegrund“ bearbeiten Sie die Rücksendegründe, die in Ihrem Unternehmen bei Rücksendungen ausgewählt werden können.

Im unteren Bereich kann ein Lager festgelegt werden, welches beim Anlegen eines RMA-Vorgangs verwendet werden soll.

In der Box „Vorgehen“ wird festgelegt, welche Resultate aus einem RMA-Vorgang folgen können.

- Seite „Kontaktaktionen“

Auf dieser Seite legen Sie fest, ob und wenn ja welche Druckvorlage bei einer bestimmten Kontaktaktion im RMA Vorgang ausgegeben werden soll. Die Aktionen können beliebig erweitert werden. Die Einträge werden unter *Belege/RMA-Vorgänge* verwendet.



## SelectLine einfach erklärt – RMA Kundenseite

- Seite „Belegzuordnungen“

Auf dieser Seite definieren Sie, welcher Belegtyp bei der Auswahl eines Eintrags für Eingang, Ausgang oder Extern erzeugt werden soll. Die Einträge werden unter *Belege/RMA-Vorgänge* verwendet.

The screenshot shows the 'RMA-Einstellungen' window with the 'Belegzuordnungen' section selected. The window is divided into three sections: 'Eingang', 'Ausgang', and 'Extern'. Each section contains a table with columns for 'Beschreibung', 'Belegtypbezeichnung', 'Belegposition', and 'Preis'. The 'Preis' column has a small upward arrow icon, indicating it is sorted in ascending order.

**Eingang**

Beschreibung	Belegtypbezeichnung	Belegposition	Preis
▶ Rücknahme mit Einlagerung	Gutschrift	Positiver Preis	Ohne
Rücknahme mit Einlagerung und Gutschrift	Gutschrift	Positiver Preis	Quell
Gutschrift/Nachlass	Gutschrift	Positiver Preis	Quell

**Ausgang**

Beschreibung	Belegtypbezeichnung	Belegposition	Preis
▶ Angebot an Kunde	Angebot Kunde	Positiver Preis	Kund
Auftrag für Ersatzartikel	Auftrag	Positiver Preis	Kund
Ersatzartikel im Tausch versenden	Lieferschein	Positiver Preis	Ohne

**Extern**

Beschreibung	Belegtypbezeichnung	Belegposition	Preis
▶ Rücksendung an Lieferant	Wareneingang	Positiver Preis	Ohne
Reparatur an Lieferant	Wareneingang	Positiver Preis	Ohne
Rücklieferung von Lieferant	Wareneingang	Positiver Preis	Ohne

The window also features a left-hand navigation pane with 'Kundenseite', 'Kontaktaktionen', 'Belegzuordnungen', and 'Lieferantenseite'. At the bottom right, there is a 'Schließen' button.

## 4.2 Rücksendungen bearbeiten

Werden Artikel reklamiert oder aus einem anderen Grund zurückgesendet, wird ein RMA-Vorgang unter *Belege/RMA-Vorgänge* angelegt.

### 4.2.1 Kunde schickt Ware zurück

Unter *Belege/RMA-Vorgänge* legen Sie einen neuen RMA-Vorgang an.

- Seite *Übersicht*

The screenshot shows the 'RMA-Vorgänge' window. At the top, there are fields for 'RMA-Nummer' (RMA009), 'Datum' (29.07.2020), and 'Kunde' (10121 Haack). Below this is a form for customer details: 'Anrede' (Frau), 'Vorname' (Lia), 'Name' (Haack), 'Firma', 'Zusatz1', 'Zusatz2', 'Zusatz3', 'Straße' (Friesenring 5), 'Land-PLZ-Ort' (DE 63924 Rüdensau), and 'Kontaktadresse'. A 'Daten aus Beleg importieren...' button is visible. Below the form is a 'Positionenübersicht' table with columns: Position, Artikelnummer, Artikelbezeichnung, Menge, Mengeneinheit, Status, Rücksendegrund, and Vorgeht. At the bottom, there are 'Aktionen für alle Positionen' with dropdown menus for 'Aktionen', 'Eingang', 'Ausgang', and 'Extern', and buttons for 'Kontakt anlegen' and 'Beleg anlegen'.

Wählen Sie im Feld „Kunde“ den Kunden aus, um die Kontaktdaten automatisch eintragen zu lassen.

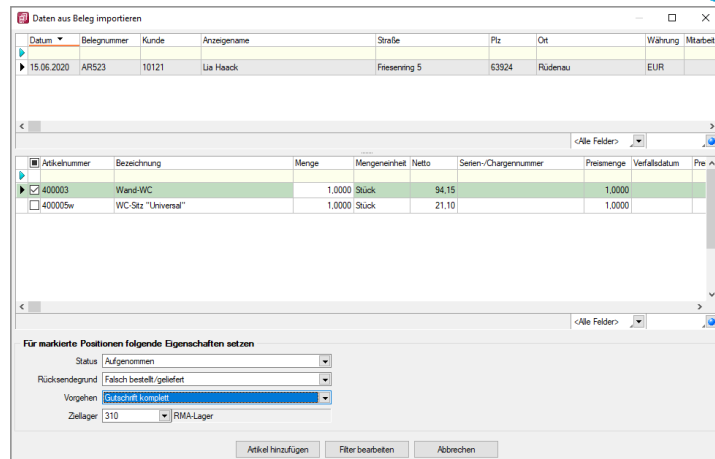
Über **Daten aus Beleg importieren...** werden die Daten aus dem Beleg importiert, mit dem die Ware an den Kunden gesendet wurde.

The dialog box 'Filter - Daten aus Beleg importieren' has the following fields: 'Kunde' (10121 Haack), 'Belegtyp' (Rechnung), 'Belegnummer' (AR523), 'Belegdatum von' (29.07.2018) bis (29.07.2020), and 'Lieferdatum von' bis. There are 'Ok' and 'Abbrechen' buttons at the bottom.

Hier wählen Sie die entsprechende Belegnummer sowie den zurückgesendeten Artikel aus. Über **...** gelangen Sie zur Auswahl der Belegnummer bzw. des Artikels.

Wenn die eindeutige Belegnummer nicht bekannt ist, kann durch die Eingabe von Zeiträumen für das Belegdatum bzw. das Lieferdatum die Auswahl weiter eingeschränkt werden.

Danach bestätigen Sie den Dialog mit **OK** um den Beleg zu importieren. Wurde kein Artikel ausgewählt, wird ein Dialog angezeigt, in dem die Artikel zum gewählten Beleg angezeigt werden.



Wählen Sie den Artikel aus und legen Sie für die markierte Positionen im unteren Teil des Dialogs die Eigenschaften fest.

Legen Sie den Status des Vorgangs, den Rücksendegrund und das Vorgehen fest. Das Ziellager ist bereits voreingestellt, wenn es in den Mandanteneinstellungen hinterlegt wurde. Der Artikel wird in das angegebene Lager eingelagert. Sollten Status, Rücksendegrund, Vorgehen oder Ziellager bei der Anlage des Vorgangs noch nicht bekannt sein, können die Angaben zu einem späteren Zeitpunkt getätigt werden.

Über  fügen Sie den Artikel aus dem Beleg in den RMA-Vorgang ein.

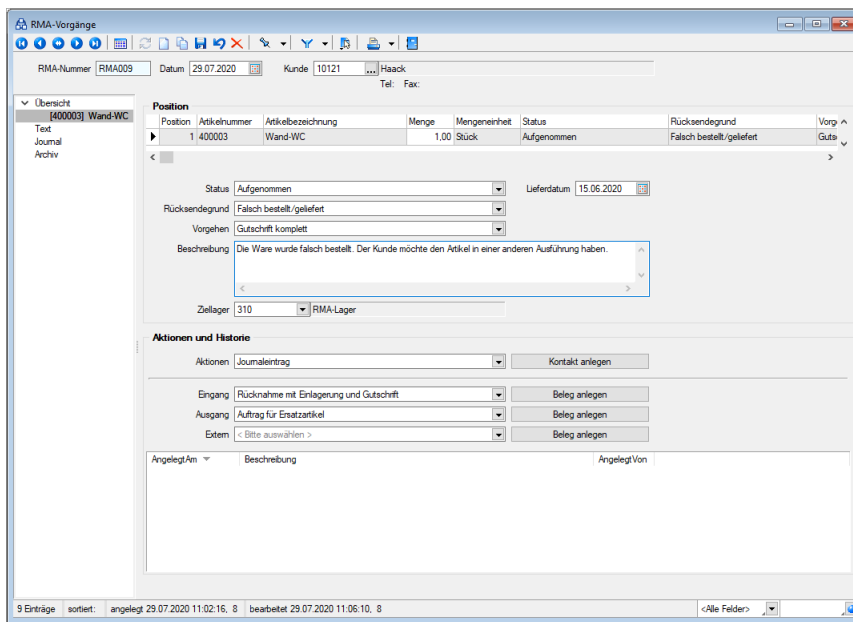
Alle ausgewählten Artikel werden als neue Seite im Dialog „RMA-Vorgänge“ angezeigt. So können für jeden Artikel extra die Aktionen festgelegt werden. Legen Sie auf der Seite „Übersicht“ die Aktionen fest, gelten diese für alle ausgewählten Artikel.

Der Status kann auf der Übersichtsseite für alle Positionen je nach Bearbeitungsstand angepasst werden.

- Seite *Einzelne Positionen*

Auf der Seite, auf der der einzelne Artikel angezeigt wird, werden die Einstellungen für den einzelnen Artikel vorgenommen.





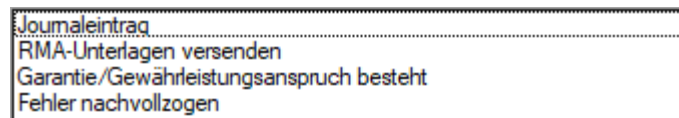
Im oberen Bereich sind die Einstellungen aus dem Belegimport voreingestellt. Diese können geändert werden.

Der Status kann für die einzelne Position je nach Bearbeitungsstand festgelegt werden.

Weiterhin kann eine Beschreibung hinterlegt werden.

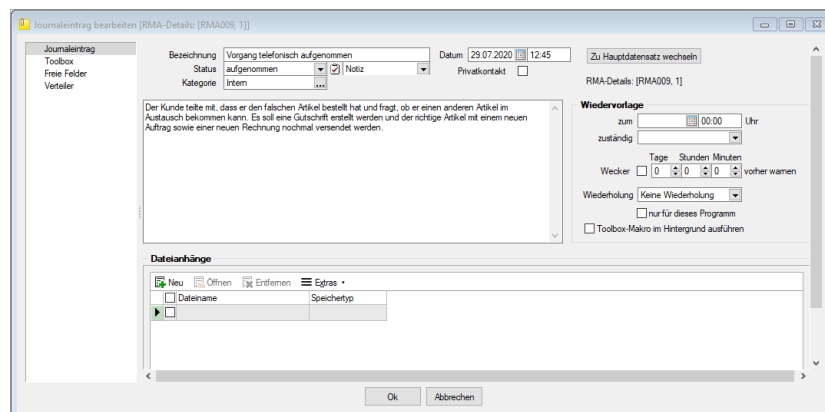
Im unteren Teil werden Aktionen und Einträge für die Historie festgelegt.

Wählen Sie im Feld „Aktionen“ einen Eintrag aus.



Über **Kontakt anlegen** wird die in den Mandanteneinstellungen hinterlegte Aktion gestartet.

Wird ein Journaleintrag angelegt, öffnet sich der entsprechende Dialog. Nachdem alle Eintragungen vorgenommen wurden, wird der Dialog mit **OK** bestätigt und der Journaleintrag wird angelegt.



## SelectLine einfach erklärt – RMA Kundenseite

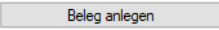
Bei „RMA-Unterlagen versenden“ öffnet sich in dem Beispiel der Druckdialog, weil die Druckvorlage in den Mandanteneinstellungen bei der Aktion hinterlegt wurde.

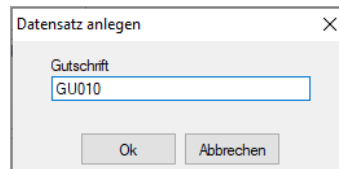
Wählen Sie „Garantie/Gewährleistungsanspruch besteht“ oder „Fehler nachvollzogen“, wird im Journal im unteren Teil ein Eintrag generiert.

Das Auswahlfeld für die Aktionen wird dann wieder auf den Standard „Bitte auswählen“ zurückgesetzt.

Im Feld „Eingang“ wählen Sie den Eintrag für den Beleg, der erstellt werden soll. Die hier vorhandenen Einträge und dazugehörigen Beleg wurden zuvor in den Mandanteneinstellungen hinterlegt.

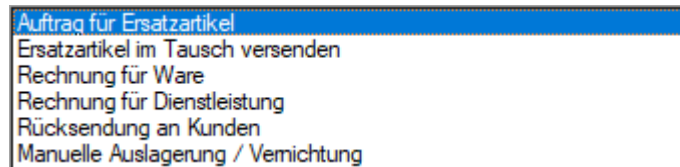


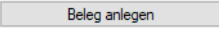
Dann legen Sie über  den hinterlegten Beleg an.

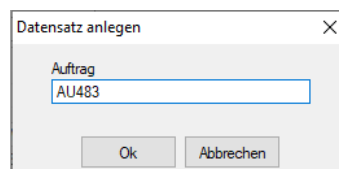


Für jede Aktion wird im Journal ein Eintrag hinterlegt.

Im Feld „Ausgang“ geben Sie an, ob Sie einen Ausgangsbeleg anlegen möchten. In diesem Beispiel geht es um die Entscheidung, ob dem Kunden ein anderer Artikel gesendet werden soll. Die hier vorhandenen Einträge und dazugehörigen Beleg wurden zuvor in den Mandanteneinstellungen hinterlegt.



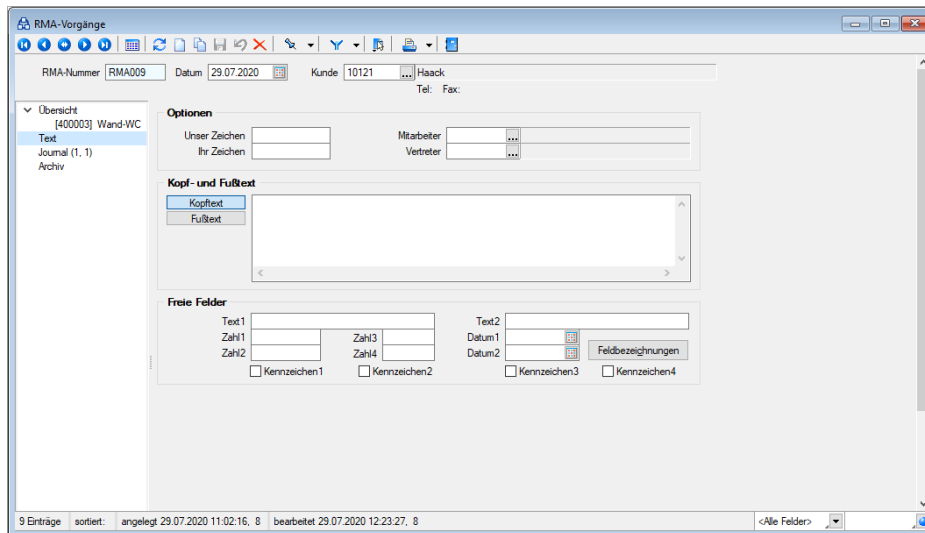
Dann legen Sie über  den hinterlegten Beleg an.



## SelectLine einfach erklärt – RMA Kundenseite

- Seite *Text*

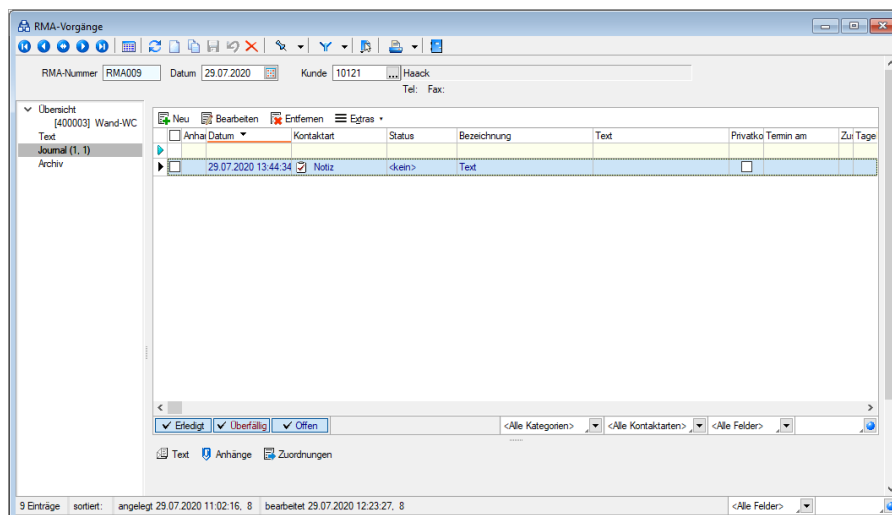
Auf der Seite *Text* können Sie, Eingaben wie "Unser/Ihr Zeichen" tätigen und einen Mitarbeiter bzw. Vertreter eingeben. Außerdem können Sie Kopf- und Fußtexte erfassen. Freie Felder stehen Ihnen ebenfalls zur Verfügung.



The screenshot shows the 'RMA-Vorgänge' window with the 'Text' page selected. The interface includes a navigation pane on the left with 'Text', 'Journal (1, 1)', and 'Archiv'. The main area contains several sections: 'Optionen' with fields for 'Unser Zeichen', 'Ihr Zeichen', 'Mitarbeiter', and 'Vertreter'; 'Kopf- und FußText' with 'KopfText' and 'FußText' buttons; and 'Freie Felder' with fields for 'Text1', 'Zahl1', 'Zahl2', 'Zahl3', 'Zahl4', 'Text2', 'Datum1', 'Datum2', and 'Feldbezeichnungen'. The status bar at the bottom indicates '9 Einträge' and sorting information.

- Seite *Journal*

Auf der Seite *Journal* werden alle Journaleinträge angezeigt, die für alle Positionen des RMA-Vorgangs gelten. Sie können neue Einträge hinzufügen, bestehende bearbeiten oder Einträge entfernen.



The screenshot shows the 'RMA-Vorgänge' window with the 'Journal' page selected. The interface includes a navigation pane on the left with 'Text', 'Journal (1, 1)', and 'Archiv'. The main area displays a table of journal entries. The table has the following columns: 'Anzahl', 'Datum', 'Kontaktart', 'Status', 'Bezeichnung', 'Text', 'Privatko', 'Termin am', and 'Zur Tage'. A single entry is visible with a date of 29.07.2020 13:44:34 and status 'Notiz'. The status bar at the bottom indicates '9 Einträge' and sorting information.

Anzahl	Datum	Kontaktart	Status	Bezeichnung	Text	Privatko	Termin am	Zur Tage
1	29.07.2020 13:44:34	Notiz	<kein>	Text				

Sind alle Bearbeitungsschritte durchgeführt worden, wird der RMA-Vorgang auf der Seite *Übersicht* auf „abgeschlossen“ gestellt.

Über den Status werden Warnmeldungen generiert. Diese Warnmeldungen erscheinen beispielsweise, wenn der Vorgang noch mal bearbeitet wird, obwohl er bereits abgeschlossen wurde. Die Aktion wird damit allerdings nicht verhindert.

Bei der Auswahl eines Status, der den Vorgang abschließt, wird geprüft, ob es noch offene Belege zu diesem Vorgang gibt.

### 4.2.2 Ware wird reklamiert und repariert

Wird der Artikel reklamiert, weil er defekt ist und soll repariert werden, gehen Sie zunächst die gleichen Schritte durch, wie unter [4.2.1 Kunde schickt Ware zurück](#) beschrieben.

Zusätzlich wird hier das Feld „Extern“ verwendet.

Rücksendung an Lieferant
Reparatur an Lieferant
Rücklieferung von Lieferant
Bestellung Ersatzartikel
Anfrage an Lieferant
Anfrage Kostenvoranschlag bei Lieferant

Dann legen Sie über  den hinterlegten Beleg an.

Weite Szenarien finden Sie in unserem Dokument [RMA-Szenarien](#).