

Management Summary

Analyse und Realisierung einer Reklamationsabwicklung aus Sicht eines technischen Großhandelsunternehmens in SAP ERP

Das Thema „Reklamationsabwicklung“ wird gerade im serviceorientierten B2B-Geschäft immer wichtiger. Die Zeiten, in denen Reklamationen einem Unternehmen ausschließlich ein „Dorn im Auge“ waren, sind lange vorbei. Heute werden Reklamationen in vielen Fällen bereits dazu verwendet, Fehlerquellen zu finden, Verbesserungspotentiale zu erkennen und somit seinen Kunden den bestmöglichen Service zu bieten. Es zählt mehr denn je, die Beziehung zu seinen Kunden zu festigen. Um das zu erreichen ist es nötig auf Reklamationen vorbereitet zu sein und angemessen auf Probleme reagieren zu können. Die Grundlage dafür ist ein System, das den Benutzer bei der Bearbeitung einer Reklamation unterstützt.

Unternehmen, die SAP ERP einsetzen haben jedoch genau an dieser Stelle Probleme. Im technischen Großhandel treten bei der Reklamationsabwicklung Prozesse auf, bei denen der Großhändler von seinem Lieferanten Ersatzware anstelle einer Gutschrift erhält. Dieser Geschäftsvorfall lässt sich aktuell¹ nicht in einem SAP ERP-System abbilden. Die Prozesse im SAP-Standard sind in vielen Fällen zu starr und bieten nicht die nötige Flexibilität, die im technischen Großhandel bei der Reklamationsabwicklung erforderlich ist.

Reklamiert der Großhändler Ware bei seinem Lieferanten sieht der SAP-Standard vor, dass der Lieferant die Reklamation mit einer Gutschrift begleicht. Nur in diesem Fall kann der Geschäftsprozess im SAP-Standard mit der Retourenbestellung im System abgebildet werden. Schickt der Lieferant jedoch Ersatzware an den Großhändler und begleicht auf diesem Weg die offene Forderung, kann der Geschäftsprozess nicht wie vorgesehen abgeschlossen werden. Um diese Funktionalität im SAP ERP zu bereitzustellen, ist es notwendig den SAP-Standard zu erweitern.

Im ersten Teil der Arbeit wird ausführlich auf das Thema „Reklamation“ eingegangen. Nach einer rechtlichen Betrachtung der Thematik, werden die Reklamationsprozesse im technischen Großhandel dargestellt und anhand praktischer Beispiele beschrieben. Ist der Leser in der Lage das Problem der Ersatzlieferung aus Sicht eines Großhändlers zu sehen, folgt die Ist-Analyse der Reklamationsabwicklung im SAP-Standard. Der Kunde reklamiert beim Großhändler, der zunächst die mangelhafte Ware vom Kunden zurückholt. Ist die

¹ SAP ERP Release 6.0 mit EHP4

Reklamationsabwicklung gegenüber dem Kunden abgeschlossen, reklamiert der Großhändler seinerseits beim Lieferanten und schickt diesem die mangelhafte Ware zurück. Das Problem im Prozess der Ersatzlieferung liegt in der Reklamationsabwicklung gegenüber dem Lieferanten. Aus diesem Grund werden die Mengen- und Werteflüsse, die im SAP ERP bei einer Rücklieferung an den Lieferanten auftreten, genau analysiert. Nach der Analyse des Ist-Zustandes besitzt der Leser die Grundlagen zum Verständnis des folgenden Lösungsvorschlages.

Das Problem bei Ersatzlieferungen beginnt mit dem Eintreffen der Ersatzware beim Großhändler. Der SAP-Standard sieht keine Möglichkeit vor einen Wareneingang mit Bezug zur Rücklieferung an den Lieferanten im System zu verbuchen. Dieses Problem kann durch reines Customizing des SAP ERP gelöst werden. Detaillierte Beschreibungen zum notwendigen Customizing finden sich im letzten Kapitel der Arbeit. Ebenso befindet sich hier ein Konzept zur Anpassung der SAP-Standardtransaktion MR11. Diese Transaktion dient zur manuellen Pflege des WE/RE-Kontos.

Wird im SAP-Standard Ware an einen Lieferanten zurückgesendet, entsteht ein offener Posten auf dem WE/RE-Konto. Dadurch wird ein Prozess initiiert, der starr auf das Eintreffen einer Gutschrift wartet. Schickt der Lieferant eine Ersatzlieferung, ist die offene Forderung des Großhändlers beglichen. Eine Gutschrift, die den offenen Posten automatisch ausgleicht, wird dann jedoch nicht mehr eintreffen. Da sich der initiierte Prozess nur durch den Ausgleich des offenen Posten auf dem WE/RE-Konto abschließen lässt, muss das WE/RE-Konto manuell gepflegt werden. Verwendet man dazu die WE/RE-Kontenpflege im Standard, werden durch den Ausgleich des offenen Posten fälschlicherweise die Bestandswerte beeinflusst. Um das zu verhindern wurde die SAP-Standardtransaktion MR11 wie im Konzept beschrieben angepasst.