

# Retouren- und Reparaturabwicklung (CS)



Release 4.6C



## Copyright

© Copyright 2001 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP AG nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Die von SAP AG oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Software-Produkte können Software-Komponenten auch anderer Software-Hersteller enthalten.

Microsoft<sup>®</sup>, WINDOWS<sup>®</sup>, NT<sup>®</sup>, EXCEL<sup>®</sup>, Word<sup>®</sup>, PowerPoint<sup>®</sup> und SQL Server<sup>®</sup> sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

IBM<sup>®</sup>, DB2<sup>®</sup>, OS/2<sup>®</sup>, DB2/6000<sup>®</sup>, Parallel Sysplex<sup>®</sup>, MVS/ESA<sup>®</sup>, RS/6000<sup>®</sup>, AIX<sup>®</sup>, S/390<sup>®</sup>, AS/400<sup>®</sup>, OS/390<sup>®</sup> und OS/400<sup>®</sup> sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

ORACLE<sup>®</sup> ist eine eingetragene Marke der ORACLE Corporation.

INFORMIX<sup>®</sup>-OnLine for SAP und Informix<sup>®</sup> Dynamic Server<sup>™</sup> sind eingetragene Marken der Informix Software Incorporated.

UNIX<sup>®</sup>, X/Open<sup>®</sup>, OSF/1<sup>®</sup> und Motif<sup>®</sup> sind eingetragene Marken der Open Group.

HTML, DHTML, XML, XHTML sind Marken oder eingetragene Marken des W3C<sup>®</sup>, World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.

JAVA<sup>®</sup> ist eine eingetragene Marke der Sun Microsystems, Inc.

JAVASCRIPT<sup>®</sup> ist eine eingetragene Marke der Sun Microsystems, Inc., verwendet unter der Lizenz der von Netscape entwickelten und implementierten Technologie.

SAP, SAP Logo, R/2, RIVA, R/3, ABAP, SAP ArchiveLink, SAP Business Workflow, WebFlow, SAP EarlyWatch, BAPI, SAPPHIRE, Management Cockpit, mySAP.com Logo und mySAP.com sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und vielen anderen Ländern weltweit. Alle anderen Produkte sind Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Firmen.

## Symbole

Symbol	Bedeutung
	Achtung
	Beispiel
	Empfehlung
	Hinweis
	Syntax
	Tip

## Inhalt

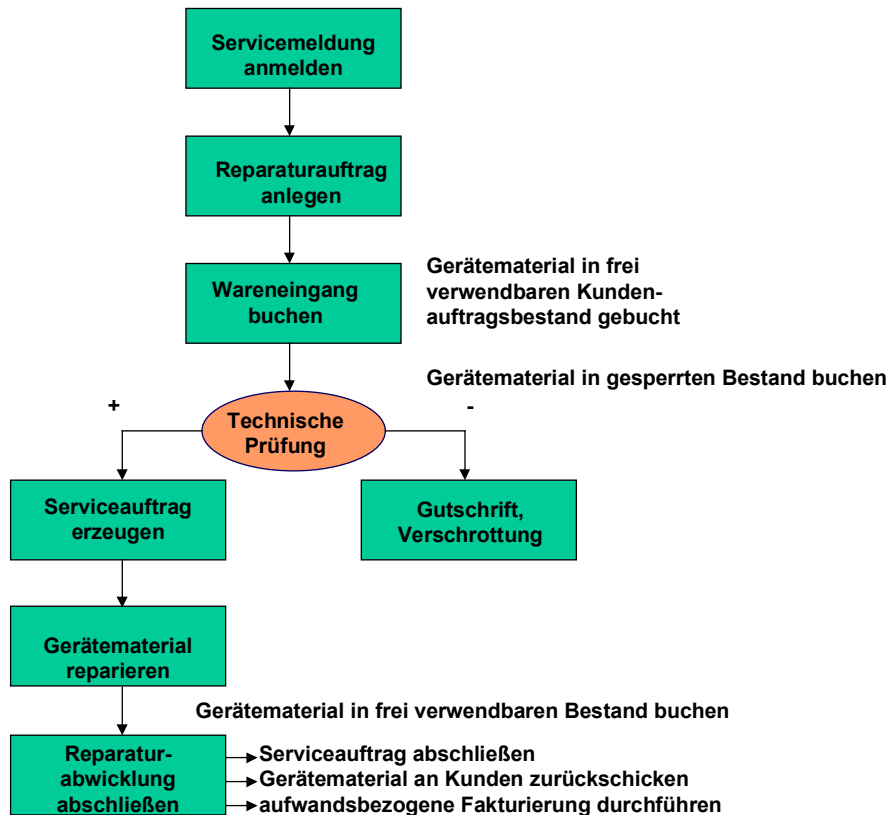
<b>Retouren- und Reparaturabwicklung (CS)</b> .....	<b>5</b>
Reparaturauftrag .....	9
Gerätematerial .....	11
Serviceprodukt .....	12
<b>Vorgänge innerhalb der Reparaturabwicklung</b> .....	<b>13</b>
Reparaturschema.....	15
<b>Materialfindung im Reparaturauftrag</b> .....	<b>18</b>
<b>Status im Reparaturauftrag</b> .....	<b>19</b>
<b>Serialnummernverwaltung in der Reparaturabwicklung</b> .....	<b>21</b>
<b>Arbeitsvorräte in der Reparaturabwicklung</b> .....	<b>22</b>
<b>Preisfindung und Fakturierung im Reparaturauftrag</b> .....	<b>23</b>
<b>Aufwandsbezogene Fakturierung für den Reparaturauftrag</b> .....	<b>25</b>
<b>Fakturierung eines festen Betrags für den Reparaturauftrag</b> .....	<b>27</b>
<b>Reparaturauftrag mit Serviceprodukt anlegen</b> .....	<b>30</b>
<b>Reparaturauftrag ohne Serviceprodukt anlegen</b> .....	<b>32</b>
<b>Wareneingang für Gerätematerialien buchen</b> .....	<b>34</b>

## Retouren- und Reparaturabwicklung (CS)

### Einsatzmöglichkeiten

Die Retouren- und Reparaturabwicklung bietet Ihnen ein breites Spektrum an Funktionen, um die Aktivitäten abzuwickeln, die für die Reparatur von Waren für einen Kunden erforderlich sind. Diese reichen von der Reparaturannahme bis hin zur Fakturierung der erbrachten Leistungen.

### Ablauf



### Reparaturannahme

#### 1. Anlegen des [Reparaturauftrags \[Seite 9\]](#)

Der Kunde informiert Sie, daß er Waren repariert haben möchte. Sie halten die Detailinformationen der Reparaturanforderung in der Hauptposition eines Reparaturauftrags fest. Sie geben das [Gerätematerial \[Seite 11\]](#) sowie, abhängig von der Reparaturauftragsart, ein passendes [Serviceprodukt \[Seite 12\]](#) ein.

Die Reparaturabwicklung kann auch durch eine Service- oder Qualitätsmeldung angestoßen werden. Über die [Aktivitätenleiste \[Extern\]](#) in der Meldung können Sie einen Reparaturauftrag automatisch anlegen. Weitere Informationen zu Qualitätsmeldungen finden Sie unter [Reparaturabwicklung über Qualitätsmeldungen \[Extern\]](#).

**Retouren- und Reparaturabwicklung (CS)**

Sie können die Reparaturabwicklung beginnen, indem Sie dem Kunden ein Serviceangebot für die Reparaturkosten schicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Serviceangebot \[Extern\]](#).

**2. Anlegen einer Retourenposition für die Gerätematerialien**

Die Retourenposition wird automatisch aufgrund des [Reparaturschemas \[Seite 15\]](#) angelegt, das der Reparaturanforderungsposition im Reparaturauftrag zugeordnet ist.

**3. [Wareneingang für Gerätematerialien buchen \[Seite 34\]](#)**

Der Kunde schickt Ihnen die Gerätematerialien, oder Sie holen diese ab. Nach Erhalt der Materialien buchen Sie den Wareneingang für die entsprechende Menge.

Wenn für das Gerätematerial die Prüflosabwicklung aktiviert ist, wird automatisch ein Prüflos für den Reparaturauftrag angelegt. Weitere Informationen finden Sie unter [Reparaturabwicklung mit Prüflosen im QM \[Extern\]](#).

**4. Warenbewegung buchen**

Die Gerätematerialien werden als Kundenauftragsbestand gebucht.

Wenn Sie nicht mit der Prüflosabwicklung arbeiten, werden die Gerätematerialien dem frei verwendbaren Bestand zugeordnet. Wir empfehlen Ihnen, daß Sie die Gerätematerialien für die Dauer der Reparaturen einem gesperrten Bestand zuordnen. Verwenden Sie hierfür die Bewegungsart *344/E*.

Wenn Sie mit der Prüflosabwicklung arbeiten, werden die Gerätematerialien für die Dauer der Reparaturen dem Qualitätsprüfbestand zugeordnet.

**5. Technische Prüfung durchführen**

Sobald Sie den Wareneingang gebucht haben, führen Sie eine technische Prüfung der Gerätematerialien durch und entscheiden, welche Vorgänge erforderlich sind, um die Reparaturanforderung des Kunden zu erfüllen.

Sie können die technische Prüfung wie folgt durchführen:

- Wenn Sie mit Prüflosen arbeiten, verwenden Sie das Prüflos, das automatisch bei der Buchung des Wareneingangs angelegt wird.
- Wenn Sie die Reparaturabwicklung aufgrund einer Meldung angestoßen haben, verwenden Sie die Aktivitätenleiste in der Meldung.
- Wenn Sie einfach nur den Reparaturauftrag verwenden, führen Sie die Prüfung manuell durch.

**6. [Vorgänge innerhalb der Reparaturabwicklung \[Seite 13\]](#) anlegen**

Die Ergebnisse der technischen Prüfung werden in den Reparaturauftrag zurückgemeldet. Die Vorgänge, die aufgrund der technischen Prüfung durchzuführen sind, werden als Unterpositionen der Reparaturanforderungsposition festgehalten. Mögliche Vorgänge sind:

- Reparatur
- Verschrottung
- Leihgerätbeschickung

Abhängig davon, wie Sie die Reparaturabwicklung durchführen, erfolgt der Übergang von der Reparaturannahme zum Reparaturstart:

- bei der Prüflosabwicklung
  - Die Vorgänge werden automatisch generiert, wenn die Ergebnisse des Prüfloses in den Reparaturauftrag zurückgemeldet werden. Dies setzt voraus, daß keine manuellen Eingriffe erforderlich sind.
- während der Abwicklung der Retourenlieferung
  - Das System schlägt die möglichen Vorgänge vor, wenn Sie die Funktion zum Ändern des Reparaturauftrags aufrufen. Sie wählen dann die passenden Vorgänge für den nächsten Abschnitt in der Reparaturabwicklung.

## Reparaturstart

1. Der Servicetechniker repariert die Gerätematerialien, für die eine Reparaturposition angelegt wurde. Er nimmt Bezug auf den Serviceauftrag, der automatisch für die Reparaturposition angelegt wurde, um folgende wichtige Informationen zu erhalten:
  - welche Materialien für die Durchführung der Reparaturen erforderlich sind
  - welche Maßnahmen durchgeführt werden müssen
  - welche Kosten (z.B. Arbeitsstunden) entstehen
2. Leihgutpositionen (z.B. für Leihgeräte) werden lieferrelevant und in den Liefervorrat aufgenommen.
3. Die Gerätematerialien, für die eine Verschrottungsposition angelegt wurde, können verschrottet werden.

## Rückmeldung

1. Der Servicetechniker meldet, daß er die für die Reparaturpositionen erforderlichen Reparaturen abgeschlossen hat, indem er:
  - mit der Bewegungsart 343/E die reparierten Gerätematerialien in den frei verwendbaren Bestand bucht
  - den Status des Serviceauftrags auf "technisch abgeschlossen" setzt
  - Der Status des Reparaturauftrags wird entsprechend aktualisiert.



Wenn Sie die Reparaturen ohne Serviceauftrag durchführen, müssen Sie den Status des Reparaturauftrags manuell aktualisieren.

2. Das System legt eine Lieferungsposition für die Rückgabe der Gerätematerialien an den Kunden an.
3. Das System kann auch eine Abholposition für die Rückgabe von Leihgeräten anlegen.
4. Wenn Sie eine aufwandsbezogene Fakturierung durchführen, legt das System im Reparaturauftrag automatisch eine Lastschriftanforderungsposition an.

## Ergebnis

1. Lieferungspositionen werden in den Liefervorrat aufgenommen, und die reparierten Gerätematerialien werden an den Kunden zurückgeschickt. Wenn Sie den Wareneingang buchen, wird der Bestand entsprechend fortgeschrieben.

**Retouren- und Reparaturabwicklung (CS)**

2. Leihgutpositionen können mit einer Retoure an Sie zurückgegeben werden.

Weitere Informationen zum Anlegen von Retourenlieferungen erhalten Sie unter [Wareneingang für Gerätematerialien buchen \[Seite 34\]](#).

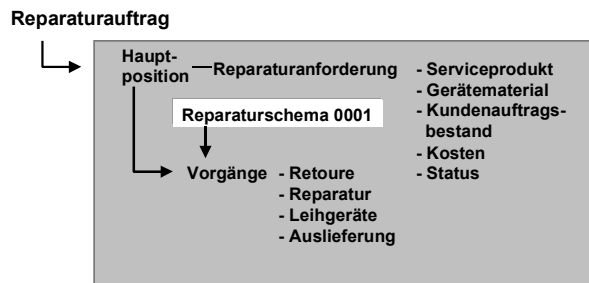
3. Die Lastschriftanforderungsposition wird in den Fakturavorrat aufgenommen. Das System legt aufgrund der Lastschriftanforderungsposition eine Lastschrift an.
4. Die auf dem Serviceauftrag und den Unterpositionen des Reparaturauftrags gesammelten Kosten werden mit der Reparaturanforderungsposition abgerechnet. Die Daten werden an die Ergebnisrechnung weitergeleitet.

## Reparaturauftrag

### Definition

Verkaufsbeleg, in dem alle Vorgänge festgehalten werden, die mit fehlerhaften Waren zu tun haben, die ein Kunde zur Reparatur schickt.

### Struktur



Der Reparaturauftrag hat folgende Struktur:

- Kopf, in dem Sie die Daten festhalten, die für den gesamten Beleg gelten
- Reparaturanforderungsposition, die den Reparaturwunsch des Kunden darstellt
  - Folgende Informationen werden in der Reparaturanforderungsposition festgehalten:
    - Materialnummer des [Serviceprodukts \[Seite 12\]](#)
    - Materialnummer des [Gerätematerials \[Seite 11\]](#)
    - Kosten
    - Bestandsdaten
    - Konfigurationsdaten
    - das Reparaturschema, mit dem das System die Vorgänge ermittelt, die es für die Reparaturanforderungsposition erzeugen muß
- Vorgänge, die durchzuführen sind, um die Reparaturanforderung des Kunden zu erfüllen
  - Das [Reparaturschema \[Seite 15\]](#), das der der Reparaturanforderungsposition zugeordnet wird, ermittelt, welche Vorgänge erforderlich sind.

### Verwendung

Sie brauchen für die Reparaturabwicklung einen Reparaturauftrag.

Je nachdem, mit welcher Reparaturabwicklung Ihre Organisation arbeitet, können Sie im Standardsystem folgende Reparaturauftragsarten nutzen:

## Reparaturauftrag

- *RAS* - Reparaturauftrag mit Serviceprodukt

Sie verwenden diese Reparaturauftragsart, wenn Sie bei der Auftragserfassung festhalten wollen, welche Reparaturen durchzuführen sind. Ein Reparaturauftrag mit der Belegart *RAS* ist erst vollständig, wenn Sie ein Serviceprodukt eingegeben haben. Sie können:

- das Serviceprodukt direkt in dem Feld *Material* im Reparaturauftrag eingeben
- mit der [Materialfindung \[Seite 18\]](#) und der Materialnummer des Gerätematerials passende Serviceprodukte finden.

Wenn Sie das Serviceprodukt und das Gerätematerial in der Reparaturanforderungsposition eingeben, legt das System automatisch eine Retourenposition für das Gerätematerial an. Dies wird über das Reparaturschema gesteuert.

- *RA* - Reparaturauftrag

Sie verwenden diese Reparaturauftragsart, wenn Sie Reparaturen aufgrund der Ergebnisse der technischen Prüfung durchführen. Sie brauchen bei der Auftragserfassung kein Serviceprodukt eingeben. Nachdem bei der technischen Prüfung festgestellt wurde, welche Reparaturen für das Gerätematerial erforderlich sind, können Sie

- das entsprechende Serviceprodukt auf dem Reparaturbild des Reparaturauftrags eingeben
- mit der [Materialfindung \[Seite 18\]](#) und der Materialnummer des Gerätematerials passende Serviceprodukte finden.



Der Servicetechniker kann erst mit der Reparatur beginnen, wenn in dem Reparaturauftrag mit der Belegart *RA* ein Serviceprodukt eingegeben wurde.

## Gerätematerial

### Definition

Die zu reparierenden Waren innerhalb der Reparaturabwicklung.

### Verwendung

Das Gerätematerial wird in der Reparaturanforderungsposition des Reparaturauftrags festgehalten. Das Gerätematerial wird in der Liste der technischen Objekte für die Reparaturanforderungsposition hinterlegt.

Das System übernimmt die Basismengeneinheit als die Mengeneinheit für das Gerätematerial im Reparaturauftrag.

Mit den Konditionssätzen der Materialfindung verknüpfen Sie Gerätematerialien mit den entsprechenden Serviceprodukten.

---

**Serviceprodukt**

## Serviceprodukt

### Definition

Material, das die Reparaturanforderung des Kunden darstellt. Das Serviceprodukt wird im System über einen Materialstammsatz abgebildet. Die Mengeneinheit für Serviceprodukte ist "Stück". Bei Bedarf können Sie das Serviceprodukt als konfigurierbares oder konfigurierbares Material definieren.

### Verwendung

Sie geben das Serviceprodukt in der Reparaturanforderungsposition im Reparaturauftrag ein. Bei Bedarf können Sie die Materialfindung einrichten, so daß bei der Eingabe des Gerätematerials in der Reparaturanforderungsposition das System die passenden Serviceprodukte zur Auswahl vorschlägt.

Mit dem Serviceprodukt wird ermittelt,

- welche Serviceleistungen dem Kunden in Rechnung gestellt werden
- wieviel für diese Serviceleistungen berechnet wird
- welche Aufgaben zur Durchführung der Serviceleistung erforderlich sind

## Vorgänge innerhalb der Reparaturabwicklung

### Verwendung

Das System ermittelt mit dem [Reparaturschema \[Seite 15\]](#), welche Vorgänge durchzuführen sind, um die Reparaturanforderung des Kunden zu erfüllen. Dieses Schema wird der Reparaturanforderungsposition zugeordnet.

Die Vorgänge werden im System als Unterpositionen der Reparaturanforderungsposition dargestellt. Die Positionstypen für die Unterpositionen werden mit der Positionstypenverwendung und dem Positionstyp der übergeordneten Position (Reparaturanforderungsposition) ermittelt. Die Positionstypenverwendung und der Positionstyp der übergeordneten Position werden im Customizing im Arbeitsschritt *Positionstypen zuordnen* der Reparaturauftragsart zugeordnet.



Die Bezeichnung der Positionstypenverwendung setzt sich zusammen aus dem entsprechenden Vorgang im Reparaturschema und einem vorangestellten "R". Zum Beispiel liegt der Positionstypenverwendung *R101* der Vorgang *101* (Reparaturannahme) zugrunde.

### Funktionsumfang

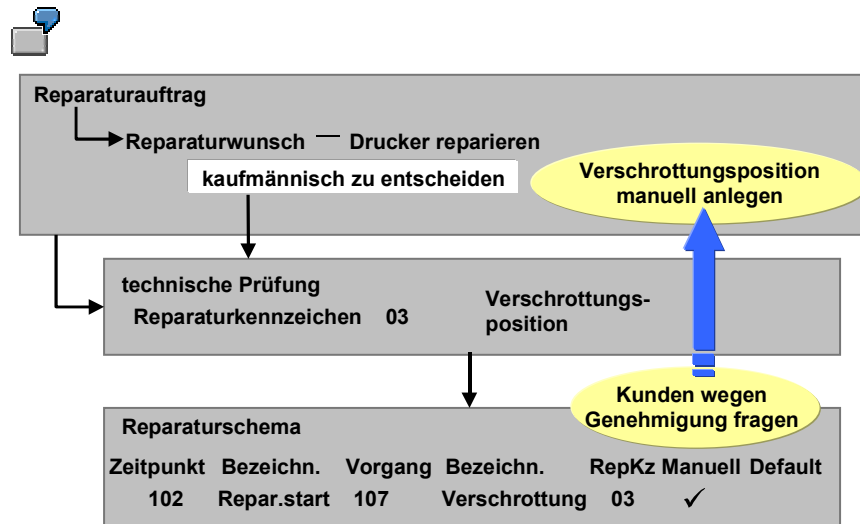
Im Standardsystem können Sie folgende Unterpositionen anlegen:

Unterposition	Verwendung
Retoure	Rückgabe der zu reparierenden Waren abwickeln
Leihgutposition	Leihgeräte an den Kunden schicken
Reparatur	Reparaturen anstoßen Abhängig von der Bedarfsart kann für eine Reparaturposition automatisch ein Serviceauftrag erzeugt werden.
Verschrottung	Information festhalten, daß eine Position verschrottet werden soll. Mit dieser Position wird nicht die Verschrottung abgewickelt.
Gutschriftsanforderung	Gutschriftsabwicklung anstoßen, damit dem Kunden die nicht reparierbaren Waren erstattet werden
Auslieferung	reparierte Waren an den Kunden zurückschicken
Leihgerätabholung	Leihgeräte vom Kunden abholen
Lastschriftsanforderung	Daten der aufwandsbezogenen Fakturierung festhalten

### Aktivitäten

Das System erzeugt die erforderlichen Vorgänge nach Möglichkeit automatisch. Wenn jedoch einer der Vorgänge erst genehmigt werden muß, erzeugt das System keinen der Vorgänge automatisch. (Sie steuern dies im Reparaturschema über das Kennzeichen *Manuell*.) Wenn die entsprechende Genehmigung für den Vorgang vorliegt, müssen Sie die Vorgänge manuell anlegen. In diesem Fall wählen Sie die erforderliche Vorgangsart aus den Vorschlägen des Systems aus.

Vorgänge innerhalb der Reparaturabwicklung



Aufgrund des Reparaturschemas wird die Verschrottungsposition im Reparaturauftrag nicht automatisch angelegt. Der Status der Reparaturanforderungsposition lautet "kaufmännisch zu entscheiden", bis Sie die Genehmigung des Kunden haben, das Gerätematerial zu verschrotten, und eine Verschrottungsposition manuell anlegen.

# Reparaturschema

## Definition

Regeln, nach denen Vorgänge im Reparaturauftrag erzeugt werden.

Das Schema wird im Customizing einzelnen Positionstypen zugeordnet, die innerhalb der Reparaturabwicklung verwendet werden. Es wird dann in die Reparaturanforderungsposition im Reparaturauftrag übernommen.

## Struktur

Das Reparaturschema enthält folgende Steuerungselemente:

- Zeitpunkte  
Sie stellen die einzelnen Abschnitte der Reparaturabwicklung dar.
- Vorgänge  
Sie stellen die Aktivitäten dar, die erforderlich sind, um die Reparaturanforderung des Kunden zu erfüllen.

Reparaturschemata werden im Customizing im Arbeitsschritt *Reparaturschemata definieren* festgelegt.

Durch die Zuordnung von Vorgängen zu Zeitpunkten legen Sie die Regeln fest, nach denen das System die für den jeweiligen Abschnitt der Reparaturabwicklung erforderlichen Vorgänge ermittelt.

Darüber hinaus legen Sie pro Kombination aus Zeitpunkt und Vorgang fest, um was für einen Vorgang es sich handelt:

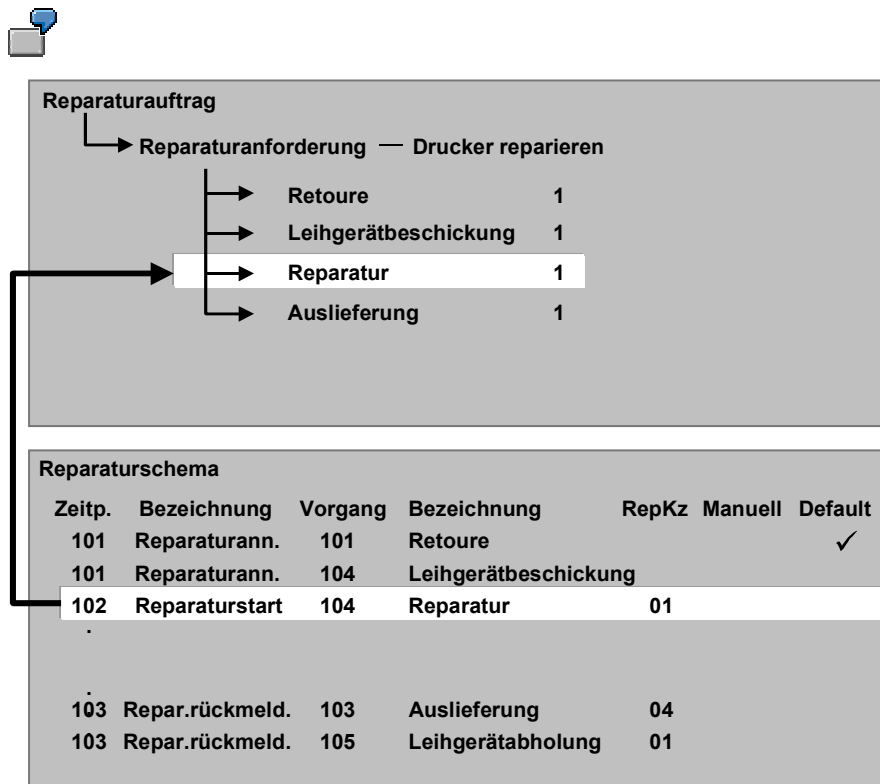
- Vorgang, den das System automatisch vorschlägt, wenn ein bestimmter Zeitpunkt der Reparaturabwicklung beginnt
- Vorgang, der automatisch aufgrund des Reparaturkennzeichens erzeugt wird, welches von Prüflosen, Meldungen oder Serviceaufträgen in den Reparaturauftrag zurückgemeldet wird
- Vorgang, der eine Genehmigung erfordert und manuell angelegt werden muß

Für diese Zwecke wurden folgende Kennzeichen definiert:

- Default  
Im Customizing des *Reparaturschemas* setzen Sie dieses Kennzeichen für Kombinationen aus Zeitpunkten und Vorgängen, die nicht mit Prüflosen oder Serviceaufträgen verbunden sind, und für die ein Vorgang automatisch erzeugt werden soll. Zum Beispiel soll bei der Reparaturannahme automatisch eine Retourenposition erzeugt werden. Sie setzen daher dieses Kennzeichen für den Zeitpunkt *101* (Reparaturannahme) und den Vorgang *101* (Retoure). Wenn Sie dann im Reparaturauftrag eine Reparaturanforderungsposition anlegen, erzeugt das System automatisch eine Retourenposition.
- Reparaturkennzeichen  
Das Reparaturkennzeichen stellt das Ergebnis dar, das der Servicetechniker nach der technischen Prüfung oder dem Abschluß der Reparaturen in den Reparaturauftrag zurückmeldet. Im Customizing des *Reparaturschemas* werden die

Reparaturschema

Reparaturkennzeichen Kombinationen aus Zeitpunkten und Vorgängen zugeordnet, die mit Prüflosen oder Serviceaufträgen verbunden sind. Dieses Kennzeichen stößt die Erzeugung des entsprechenden Vorgangs an.



- Manuell

Wenn Sie im Reparaturschema das Kennzeichen *Manuell* verwenden, setzen Sie es immer zusammen mit dem Reparaturkennzeichen. Bei Verwendung des Kennzeichens *Manuell* werden bestimmte Vorgänge nicht automatisch erzeugt, wenn das Reparaturkennzeichen aus Prüflosen, Meldungen und Serviceaufträgen in den Reparaturauftrag zurückgemeldet wird. Wenn Sie dieses Kennzeichen nicht für eine bestimmte Kombination aus Zeitpunkt und Vorgang setzen, erzeugt das System automatisch einen Vorgang für das Reparaturkennzeichen, das zurückgemeldet wird.



Wenn die technische Prüfung ergibt, daß die Ware nicht repariert werden kann und verschrottet werden soll, müssen Sie den Kunden benachrichtigen und feststellen, ob Sie die Ware verschrotten können oder ob die Ware an ihn zurückgeschickt werden soll. In diesem Fall möchten Sie nicht, daß das System automatisch einen Vorgang für die Verschrottung der Ware anlegt. Sie setzen daher das Kennzeichen *Manuell* für den Zeitpunkt 102 (Reparaturstart) und den Vorgang 107 (Verschrottung). Beim Lesen des Reparaturkennzeichens, das das Prüflos in den Reparaturauftrag zurückmeldet, ermittelt das System, daß die Verschrottungsposition erforderlich ist. Dann prüft das System den entsprechenden Zeitpunkt und Vorgang im Reparaturschema und ermittelt, daß die

**Reparaturschema**

Verschrottungsposition nicht automatisch erzeugt werden kann. Es erzeugt daher keinen der erforderlichen Vorgänge automatisch. Der Status der Reparaturanforderungsposition wird nicht aktualisiert. Um die Reparaturabwicklung fortzusetzen, müssen Sie klären, ob der Kunde eine Verschrottung oder eine Rückgabe der Ware will. Dann müssen Sie die erforderlichen Vorgänge manuell auf der Registerkarte *Reparatur* anlegen.

## Materialfindung im Reparaturauftrag

# Materialfindung im Reparaturauftrag

## Verwendung

Sie können in folgenden Fällen die Materialfindung im Reparaturauftrag nutzen:

- um für das Gerätematerial, das Sie im Reparaturauftrag eingegeben haben, passende Serviceprodukte zu finden
- wenn Vorgänge automatisch oder manuell angelegt werden
  - um passende Serviceprodukte für ein Gerätematerial zu finden, wenn eine Reparaturposition angelegt wird
  - um passende Leihgeräte zu finden, wenn eine Leihgutposition angelegt wird und das Material, für das ein Leihgerät erforderlich ist, nicht mehr hergestellt wird

## Voraussetzungen

### Bei der Auftragserfassung

Sie müssen im Customizing des *Vertriebs* im Abschnitt *Grundfunktionen* -> *Materialfindung* sicherstellen, daß der Verkaufsbelegart das passende Materialfindungsschema zugeordnet ist.

Sie müssen einen Materialfindungskonditionssatz anlegen, in dem Sie folgendes definieren:

- das Material, für das passende Serviceprodukte vorgeschlagen werden sollen
- die Serviceprodukte, die im Reparaturauftrag für dieses Material vorgeschlagen werden sollen
- Substitutionsgrund 0007 für den Konditionssatz

Im Standardsystem wurde Substitutionstyp A für Substitutionsgrund 0007 definiert. Er steuert, daß das Serviceprodukt das Gerätematerial als führendes Material im Reparaturauftrag ersetzt.

### Beim automatischen oder manuellen Anlegen von Vorgängen

Sie müssen im Customizing in der Aktivität *Vorgänge pflegen* sicherstellen, daß den einzelnen Vorgängen die passenden Materialfindungsschemata zugeordnet sind.

Um die Materialfindung für eine Reparaturposition durchzuführen, müssen Sie, wie oben beschrieben, einen Materialfindungskonditionssatz anlegen.

Um die Materialfindung für eine Leihgutposition durchzuführen, müssen Sie einen Materialfindungskonditionssatz anlegen, in dem Sie folgendes definieren:

- das zu ersetzende Material
- die Materialien, die das im Reparaturauftrag eingegebene Material ersetzen dürfen

Weitere Informationen finden Sie unter [Materialfindung \[Extern\]](#).

## Status im Reparaturauftrag

### Definition

Der Status der Reparaturanforderungsposition kennzeichnet die Phase, in der sich die Reparaturabwicklung momentan befindet. Der Status steuert zusammen mit dem [Reparaturschema \[Seite 15\]](#), welche Vorgänge während einer bestimmten Verarbeitungsphase durchgeführt werden können.



### Verwendung

Indem Sie den Status der Reparaturanforderungsposition überwachen, können Sie ermitteln, ob Sie in den Reparaturvorgang eingreifen müssen. Sie können das Reparaturschema so einstellen, daß in bestimmten Situationen die Vorgänge nicht automatisch erzeugt und daher der Status der Reparaturanforderungsposition nicht aktualisiert wird. Sie möchten z. B. erst mit dem Kunden Rücksprache halten, bevor Sie nicht-reparierbare Materialien verschrotten. Deshalb nehmen Sie im Reparaturschema entsprechende Einstellungen vor, so daß für zu verschrottende Materialien nicht automatisch Vorgänge erzeugt werden.

### Funktionsumfang

Die offene Menge und der Zeitpunkt der Reparaturabwicklung steuern den Status der Reparaturanforderungsposition.

Der Reparaturanforderungsposition können folgende Status zugeordnet werden:

- Kaufmännisch zu entscheiden
  - Die Reparaturanforderungsposition hat diesen Status so lange, bis für einen bestimmten Zeitpunkt der Reparaturabwicklung der erforderliche Vorgang angelegt wurde.
  - 
  - Zum Zeitpunkt des Reparaturstarts (dieser beginnt, wenn Sie Wareneingang für die Gerätematerialien buchen) hat die Reparaturanforderungsposition z.B. den Status "kaufmännisch zu entscheiden". Sie hat diesen Status so lange, bis eine Reparaturposition für die Reparaturabwicklung angelegt wird.
- Kaufmännisch entschieden
  - Die Reparaturanforderungsposition hat diesen Status, sobald für einen bestimmten Zeitpunkt der Reparaturabwicklung der erforderliche Vorgang angelegt wurde.
  - 
  - Zum Zeitpunkt der Reparaturannahme hat die Reparaturanforderungsposition z.B. diesen Status, wenn eine Retourenposition angelegt wird, um die Rückgabe der Waren in Ihr Werk abzuwickeln.
- Prüflos zugeordnet
  - Die Reparaturanforderungsposition hat diesen Status, wenn für die Gerätematerialien Wareneingang gebucht und ein Prüflos automatisch angelegt wird.
- Verwendungsentscheid getroffen

**Status im Reparaturauftrag**

Die Reparaturanforderungsposition hat diesen Status, nachdem die für das Prüflös getroffene Entscheidung in den Reparaturauftrag zurückgemeldet wird.

- Meldung abgeschlossen

Wenn die Reparaturabwicklung durch eine Qualitätsmeldung angestoßen wurde, die technische Prüfung durchgeführt und die Meldung abgeschlossen ist, erhält die Reparaturanforderungsposition diesen Status.

- In Reparatur/Repariert

Diese beiden Status werden der Reparaturanforderungsposition automatisch zugeordnet. Der erste Status wird gesetzt, wenn ein Serviceauftrag für eine Reparaturposition angelegt wird. Der zweite Status wird gesetzt, wenn der Serviceauftrag erledigt ist.

## Serialnummernverwaltung in der Reparaturabwicklung

### Verwendung

Sie verwenden Serialnummern, um Gerätematerialien während der Reparaturabwicklung eindeutig identifizieren zu können.

### Voraussetzungen

Um in einem Reparaturauftrag Serialnummern zu einem Gerätematerial pflegen zu können, müssen Sie im Materialstammsatz des Gerätematerials ein Serialnummernprofil definieren. Bei Gerätematerialien, für die es in Ihrem System keinen Materialstammsatz gibt (z.B. Produkte eines anderen Herstellers), können Sie Dummy-Materialstammsätze verwenden.

Wenn das System beim Sichern des Reparaturauftrags prüfen soll, ob die Serialnummern für die Gerätematerialien gepflegt wurden, müssen Sie das Serialnummernfeld (VBAP-ANZSN) in das Unvollständigkeitsschema für den entsprechenden Positionstyp aufnehmen.

### Aktivitäten

Wenn Sie die Gerätematerialien vom Kunden erhalten, hinterlegen Sie die Serialnummern in der Retourenlieferungsposition. Später werden die Nummern vom System in die Reparaturposition kopiert.

Nach der technischen Prüfung meldet der Techniker seine Ergebnisse pro Seriennummer in den Reparaturauftrag zurück. Dabei werden den Vorgängen, die aufgrund der technischen Prüfung angelegt werden, die entsprechenden Serialnummern zugeordnet.

Wenn der Techniker einen Serviceauftrag für eine Reparaturposition abschließt, meldet er auch die Serialnummern der reparierten Positionen zurück.

---

**Arbeitsvorräte in der Reparaturabwicklung**

## Arbeitsvorräte in der Reparaturabwicklung

### Verwendung

Sie können Arbeitsvorräte von Reparaturaufträgen erstellen, die einen bestimmten Status haben. Zum Beispiel können Sie eine Liste (einen Arbeitsvorrat) erstellen, um alle Reparaturaufträge zu bearbeiten, für die das System nicht automatisch Vorgänge erzeugen konnte. Sie erstellen dann eine Liste aller Reparaturaufträge mit dem Status "Kaufmännisch zu entscheiden".

### Aktivitäten

Sie können einen Arbeitsvorrat wie folgt anlegen:

- Um alle Reparaturaufträge mit einem bestimmten Status manuell zu bearbeiten, legen Sie eine Liste von Belegen nach Status an.

Um einen Arbeitsvorrat von Belegen nach ihrem Status zu erstellen, wählen Sie *Logistik* → *Kundenservice* → *Serviceabwicklung* und dann → *Kundenreparatur* → *Belege nach Status*.

Sie geben als Selektionskriterium einen Status an, der für die Reparaturabwicklung relevant ist, z.B. "kaufmännisch zu entscheiden". Das System erzeugt eine Liste aller Reparaturaufträge, deren Reparaturanforderungspositionen diesen Status haben. Sie können für jeden Beleg in der Liste prüfen, welcher Vorgang erforderlich ist, bevor die Reparaturabwicklung fortgesetzt werden kann.



Mit dem Report SDREPA01 stoßen Sie automatisch den Reparaturstart und die Erzeugung von Reparaturpositionen an. Sie sollten diesen Report nur dann verwenden, wenn Sie die technische Prüfung manuell durchführen, d.h. wenn Sie nicht mit Prüflosen oder Meldungen arbeiten.

- Lassen Sie den Report SDREPA01 im Hintergrund laufen. Er aktualisiert automatisch alle Reparaturaufträge mit dem Status "kaufmännisch zu entscheiden", so daß diese den Status "kaufmännisch entschieden" erhalten. Dadurch wird der Reparaturstart und die Erzeugung von Reparaturpositionen angestoßen.

## Preisfindung und Fakturierung im Reparaturauftrag

### Verwendung

Sie können die umfangreiche Palette an Funktionen der Preisfindung und Fakturierung verwenden und Ihren Anforderungen im Rahmen der Retouren- und Reparaturabwicklung anpassen.

### Voraussetzungen

Folgende Elemente steuern, wie die Preisfindung und Fakturierung für den Reparaturauftrag durchgeführt wird:

- Verkaufsbelegart
  - Der Reparaturauftrag RA führt die Preisfindung für das Gerätematerial nach derselben Logik wie die Preisfindung im Terminauftrag durch.
  - In der Reparaturauftragsart RAS gibt es zwei Materialien in der Reparaturanforderungsposition. Sie können steuern, für welches dieser Materialien eine Preisfindung durchgeführt wird.
- Positionstyp
  - Sie steuern im Positionstyp, ob die Ergebnisse der Preisfindung für eine Position zur Berechnung des Fakturierungsbetrags an die Fakturierung weitergeleitet werden oder ob sie nur für statistische Zwecke verwendet werden. Auf diese Art geben Sie an, ob die Preisfindung auf der Ebene der Hauptposition oder der Unterposition durchgeführt werden soll.
- Fakturierform
  - Die Fakturierform ist der Reparaturanforderungsposition zugeordnet und steuert, wie Sie die Fakturierung durchführen:
    - für einen Festwert oder
    - gemäß der entstandenen Kosten (aufwandsbezogene Fakturierung).
  - Die Fakturierform spielt auch eine Rolle (über die Positionstypenverwendungen *SENI* und *SEIN*) bei der Ermittlung von Positionstypen für Lastschriftanforderungspositionen, die beim Durchführen der aufwandsbezogenen Fakturierung in den Reparaturauftrag eingegeben werden.

### Aktivitäten

[Aufwandsbezogene Fakturierung \[Seite 25\]](#)

[Fakturierung eines festen Betrags \[Seite 27\]](#)

Weitere Informationen über Kalkulationsschemata finden Sie unter

[Kalkulationsschemata \[Extern\]](#)

[Konditionen und Preisfindung \[Extern\]](#)

[Fakturierung \[Extern\]](#)

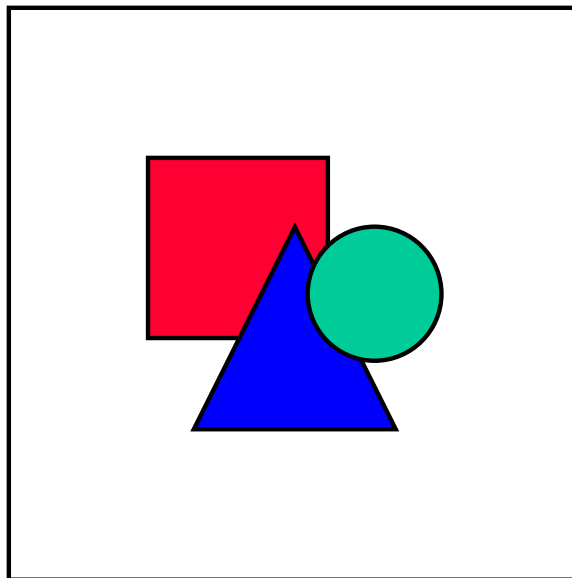


## Aufwandsbezogene Fakturierung für den Reparaturauftrag

### Verwendung

Sie verwenden die aufwandsbezogene Fakturierung, um dem Kunden die bei der Reparatur tatsächlich angefallenen Kosten in Rechnung zu stellen.

Wenn der Servicetechniker den Serviceauftrag für eine Reparaturposition abschließt, hält er die Informationen zu den entstandenen Kosten (z.B. für Materialien oder Arbeitsstunden) fest. Wird die aufwandsbezogene Fakturierung angestoßen, legt das System pro Kostenart separate dynamische Posten an. Auf der Basis dieser dynamischen Posten legt das System Lastschriftanforderungspositionen an und erfaßt sie als Vorgänge im Reparaturauftrag. Dies wird von der Transaktion zur aufwandsbezogenen Fakturierung und nicht vom Reparaturschema gesteuert.



Sie können keine aufwandsbezogene Fakturierung für Reparaturaufträge mit Bezug auf einen Servicevertrag durchführen.

### Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, daß

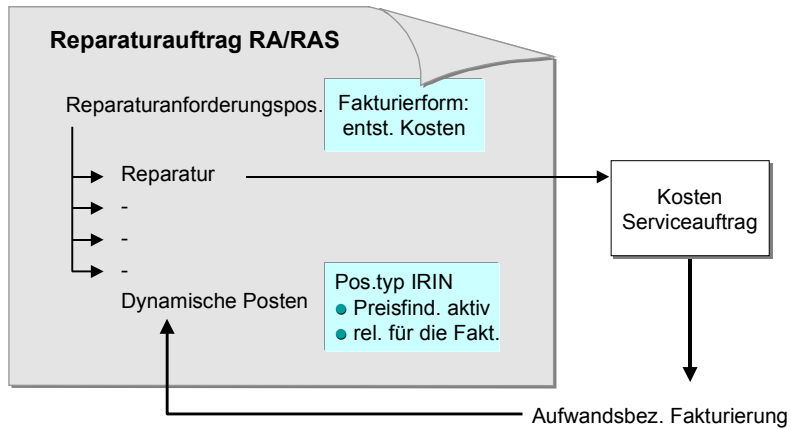
- die Fakturierform für die Reparaturanforderungsposition auf *02 gesetzt ist* (entstandene Kosten).
- dem Reparaturauftrag ein Dynamische-Posten-Prozessorprofil (Bild *Verkauf B* zur Position) zugeordnet wurde.

Folgende Positionstypen wurden im Standardsystem im Customizing der Lastschriftanforderungspositionen im Reparaturauftrag definiert:

- *IRIN* - relevant für die Fakturierung
- *IRNI* - nicht relevant für die Fakturierung

**Aufwandsbezogene Fakturierung für den Reparaturauftrag**

Der Positionstyp für diese Lastschriftanforderungspositionen wird mit der Positionstypenverwendung und dem Positionstyp der Reparaturanforderungsposition ermittelt.

**Siehe auch:**

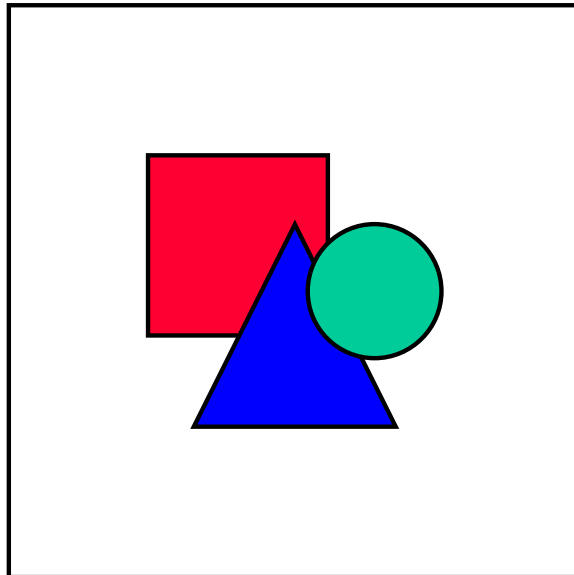
Weitere Informationen finden Sie im Thema [Aufwandsbezogene Fakturierung \[Extern\]](#) unter CS - Kundenservice.

## Fakturierung eines festen Betrags für den Reparaturauftrag

### Verwendung

Die Preisfindung wird auf Serviceprodukt- oder Gerätematerialebene entsprechend dem Standardkalkulationsschema *PREP01* durchgeführt. Dieses Kalkulationsschema wurde für Reparaturaufträge definiert.

Sie können die Fakturierung eines festen Betrags zusammen mit der Preisfindung für konfigurierbare Materialien verwenden.



Wenn die Mengen in den Reparatur- oder Lieferungsunterpositionen Ihrer Reparaturaufträge oft von der Menge in der Reparaturanforderungsposition abweichen, empfehlen wir Ihnen, einen Anwenderstatus zu definieren (z. B. manuelle Verarbeitung erforderlich), mit dem der Reparaturauftrag zur Fakturierung gesperrt wird. Legen Sie fest, daß diese Sperre gesetzt wird, wenn der Serviceauftrag als erledigt an den Reparaturauftrag rückgemeldet wird. Auf diese Weise können Sie die Ergebnisse der Preisfindung prüfen und manuell die nötigen Anpassungen vornehmen, bevor Sie den Reparaturauftrag zur Fakturierung freigeben. Sie können einen [Arbeitsvorrat \[Seite 22\]](#) für alle Reparaturaufträge mit diesem Status erstellen und die Preise und Menge manuell anpassen, bevor sie zur Fakturierung freigegeben werden.

Weitere Informationen zur Definition eines Anwenderstatus finden Sie unter [Statusverwaltung \[Extern\]](#).

### Voraussetzungen

Um die Preisfindung für das Gerätematerial durchzuführen, müssen Sie die Einstellungen für die Preisfindung ändern:

### Fakturierung eines festen Betrags für den Reparaturauftrag

- Verwenden Sie USEREXIT\_PRICING\_PREPARE\_TKOMP, um das Feld VBAPD-MATNR\_G als Preismaterial in der Kommunikationsstruktur zu definieren.

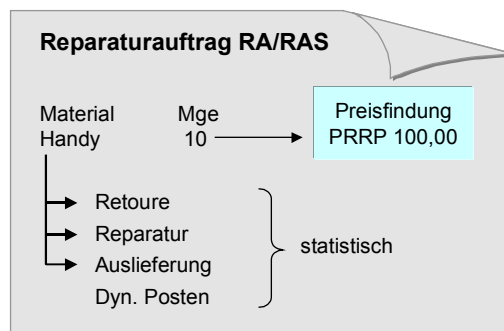
Weitere Informationen hierzu finden Sie im Customizing in der Aktivität *User-Exits für die Preisfindung* (wählen Sie *Vertrieb* → *Systemanpassung* → *User-Exits* → *User-Exits für die Preisfindung*).

- Definieren Sie eine alternative Konditionsformel zur Konditionsbasis der Kondition. Sie tun dies im Customizing in der Aktivität *Formeln für die Preisfindung definieren* (wählen Sie *Vertrieb* → *Systemanpassung* → *Routinen* → *Formeln für die Preisfindung definieren*). Geben Sie in dieser Formel an, daß die Menge zur Berechnung des Preises aus dem Feld VBAPD-MENGE\_G genommen werden soll. Ordnen Sie die Formel dem Kalkulationsschema zu.



### Auslieferungsmenge stimmt mit Menge der Reparaturanforderungsposition überein

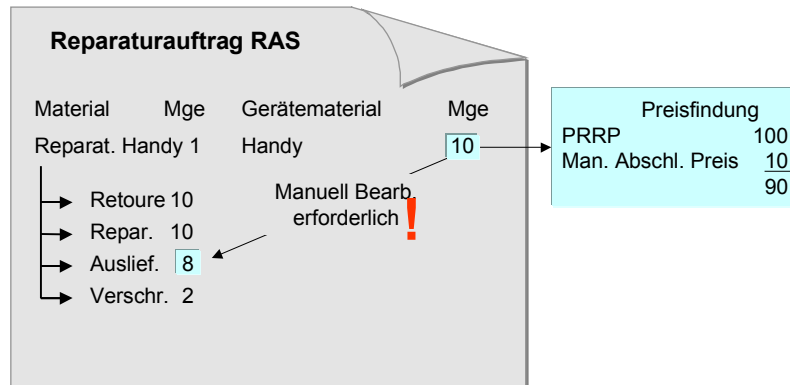
Der Kunde schickt 10 Handys zur Reparatur ein. Sie geben diese Daten in der Reparaturanforderungsposition ein. Das System berechnet den Preis für die Reparaturanforderungsposition über das Kalkulationsschema *PREP01*. Es findet einen *PRRP*-Konditionssatz zu dem Gerätematerial. Wenn die Reparaturen erledigt sind, stellen Sie sie dem Kunden auf der Basis der Preisfindungsinformationen in der Reparaturanforderungsposition in Rechnung.



### Reparaturanforderungsposition enthält einen manuellen Abschlag, die Auslieferungsmenge weicht von der Menge in der Reparaturanforderungsposition ab

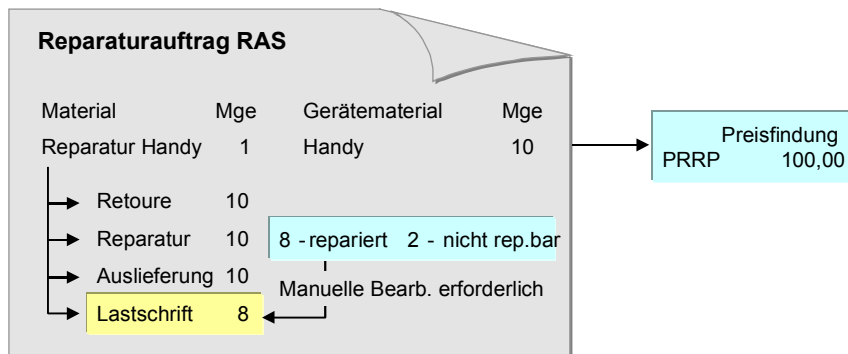
Der Kunde schickt 10 Handys zur Reparatur ein. Sie geben diese Daten in der Reparaturanforderungsposition ein. Das System berechnet den Preis für die Reparaturanforderungsposition über das Kalkulationsschema *PREP01*. Es findet einen *PRRP*-Konditionssatz zu dem Gerätematerial. Sie geben für die Reparaturanforderungsposition einen manuellen Abschlag ein. Bei der Reparatur stellt der Servicetechniker fest, daß nur acht Handys repariert werden können. Die anderen beiden können nur noch verschrottet werden. Dem Kunden soll nur die Reparatur der acht Handys in Rechnung gestellt werden, und zwar zu dem Preis, der für die Reparaturanforderungsposition berechnet wurde. In diesem Fall ist es sinnvoll, die Reparaturanforderungsposition zur Fakturierung zu sperren, damit Sie die Ergebnisse der Preisfindung prüfen können. Sie können dann die erforderlichen manuellen Anpassungen vornehmen und die Position zur Fakturierung freigeben.

Fakturierung eines festen Betrags für den Reparaturauftrag



**Tatsächliche Reparaturmenge weicht von der Menge in der Reparaturanforderungsposition und der Liefermenge ab**

Der Kunde schickt 10 Handys zur Reparatur ein. Sie geben diese Daten in der Reparaturanforderungsposition ein. Das System berechnet den Preis für die Reparaturanforderungsposition über das Kalkulationsschema *PREP01*. Es findet einen *PRRP*-Konditionssatz zu dem Gerätematerial. Der Servicetechniker kann nur acht Handys reparieren. Die anderen beiden Handys müssen verschrottet werden. Der Kunde wünscht, daß Sie alle 10 Handys an ihn zurückschicken. Sie stellen dem Kunden die Reparatur von acht Handys in Rechnung. In diesem Fall ist es sinnvoll, die Reparaturanforderungsposition zur Fakturierung zu sperren, da Sie die zu der Reparaturanforderungsposition berechneten Preise manuell anpassen wollen, bevor Sie die Reparatur fakturieren.



## Reparaturauftrag mit Serviceprodukt anlegen

## Reparaturauftrag mit Serviceprodukt anlegen

1. Wählen Sie *Logistik* → *Kundenservice* → *Serviceabwicklung* → *Auftrag* → *Kundenreparatur* → *Anlegen*.
2. Geben Sie die Auftragsart *Reparatur-Service* und die Organisationsdaten ein, und wählen Sie *Enter*.
3. Geben Sie in dem Feld *Auftraggeber* die Kundennummer ein und im Feld *Bestellnummer* eine externe Bestellnummer.  

Sie können diese Nummer als RMA-Nummer (Returns Material Authorization Number) verwenden, um die Reparaturabwicklung zu überwachen. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, gibt das System automatisch die Belegnummer ein, wenn Sie den Beleg sichern.
4. Geben Sie in dem Feld *Gerätematerial* die Materialnummer des Gerätematerials und in dem Feld *Gerätemenge* die Menge der Gerätematerialien ein. Wählen Sie dann *Weiter*.
5. Wenn die Materialfindung aktiviert ist, schlägt das System mögliche Serviceprodukte für das Gerätematerial vor. Wählen Sie das passende Serviceprodukt aus. Geben Sie anderenfalls das Serviceprodukt manuell ein.
6. Das System legt aufgrund des Reparaturschemas einen Vorgang (eine Retourenposition) für die Rückgabe der Waren an.
7. Um sich die Retourenposition anzeigen zu lassen, markieren Sie die Reparaturanforderungsposition und wählen *Reparatur*.  

Sie gelangen zur Registerkarte *Reparatur*. Dieses Bild enthält Informationen zu den Vorgängen, die innerhalb der Reparaturabwicklung durchzuführen sind, sowie Informationen zu Status und Menge.
8. Legen Sie bei Bedarf einen Vorgang (eine Leihgutposition) an, um dem Kunden ein Leihgerät zu schicken.
  - Geben Sie die Menge der zu ersetzenden Gerätematerialien ein.
  - Markieren Sie die entsprechende Vorgangsart.
  - Geben Sie die Materialnummer des Leihgeräts ein.



Im späteren Verlauf der Reparaturabwicklung können Sie von der Registerkarte *Reparatur* aus auf andere Informationen zugreifen, die für den Reparaturauftrag relevant sind. Sie können z.B. vom Reparaturauftrag in den entsprechenden Serviceauftrag oder in das entsprechende Prüflos verzweigen oder sich Bestandsdaten zum Gerätematerial anzeigen lassen.

9. Sichern Sie den Reparaturauftrag.

## Ergebnis

Die Reparaturanforderung des Kunden wird in einem Reparaturauftrag festgehalten.

Wenn Sie vereinbart haben, daß Sie das Gerätematerial beim Kunden abholen, stoßen Sie diesen Vorgang mit der Retourenposition an. Anderenfalls schickt Ihnen der Kunde das Gerätematerial.

**Reparaturauftrag mit Serviceprodukt anlegen**

Wenn Sie eine Retourenposition angelegt haben, wird diese in den Liefervorrat aufgenommen, und das Leihgerät wird an den Kunden geschickt.

Die Reparaturabwicklung wird fortgesetzt, wenn Sie die Gerätematerialien erhalten und für diese Wareneingang gebucht haben.

## Reparaturauftrag ohne Serviceprodukt anlegen

## Reparaturauftrag ohne Serviceprodukt anlegen

### Vorgehensweise

1. Wählen Sie *Logistik* → *Kundenservice* → *Serviceabwicklung* → *Auftrag* → *Kundenreparatur* → *Anlegen*.
2. Geben Sie die Auftragsart *Reparaturauftrag* und die Organisationsdaten ein, und wählen Sie *Enter*.
3. Geben Sie in dem Feld *Auftraggeber* die Kundennummer ein. Geben Sie in dem Feld *Bestellnummer* eine externe Bestellnummer ein.  

Sie können diese Nummer als RMA-Nummer (Returns Material Authorization Number) verwenden, um die Reparaturabwicklung zu überwachen. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, gibt das System automatisch die Belegnummer ein, wenn Sie den Beleg sichern.
4. Geben Sie in dem Feld *Gerätematerial* die Materialnummer des Gerätematerials und in dem Feld *Gerätemenge* die Menge der Gerätematerialien ein. Wählen Sie dann *Weiter*.
5. Um auf das Reparaturbild zu gelangen, markieren Sie die Reparaturanforderungsposition und wählen *Reparatur*.
6. Legen Sie folgende Vorgänge nach Bedarf an:
  - eine Retourenposition, um die Rückgabe des Gerätematerials abzuwickeln
  - eine Leihgutposition, um dem Kunden für das Gerätematerial ein Leihgerät zu schickenDazu
  - geben Sie die Menge der Gerätematerialien ein, die zurückzugeben oder zu ersetzen sind.
  - markieren Sie die entsprechende Vorgangsart.
  - geben Sie die Materialnummer der Gerätematerialien ein.
7. Sichern Sie den Reparaturauftrag.



Im späteren Verlauf der Reparaturabwicklung können Sie von der Registerkarte *Reparatur* aus auf andere Informationen zugreifen, die für den Reparaturauftrag relevant sind. Sie können z.B. vom Reparaturauftrag in den entsprechenden Serviceauftrag oder in das entsprechende Prüflös verzweigen oder sich Bestandsdaten zum Gerätematerial anzeigen lassen.

### Ergebnis

Die Reparaturanforderung des Kunden wird in einem Reparaturauftrag festgehalten.

Wenn Sie vereinbart haben, daß Sie das Gerätematerial beim Kunden abholen, stoßen Sie diesen Vorgang mit der Retourenposition an. Anderenfalls schickt Ihnen der Kunde das Gerätematerial.

Wenn Sie eine Retourenposition angelegt haben, wird diese in den Liefervorrat aufgenommen, und das Leihgerät wird an den Kunden geschickt.

---

**Reparaturauftrag ohne Serviceprodukt anlegen**

Die Reparaturabwicklung wird fortgesetzt, wenn Sie die Gerätematerialien erhalten und für diese Wareneingang gebucht haben.

## Wareneingang für Gerätematerialien buchen

# Wareneingang für Gerätematerialien buchen

## Verwendung

Sie buchen Wareneingang, um festzuhalten, daß die Gerätematerialien in Ihrem Werk eingetroffen sind. Sie können auch den Eingang anderer Waren, z. B. Leihgutpositionen, aufzeichnen.

## Voraussetzungen

Sie benötigen einen Reparaturauftrag, in dem Sie die Reparaturanforderung des Kunden festgehalten haben.

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie *Logistik* → *Kundenservice* → *Serviceabwicklung* → *Auftrag* → *Kundenreparatur* → *Retourenlieferung*.
2. Auf dem Bild *Retourenlieferung erfassen zum Reparaturauftrag* geben Sie folgende Daten ein:
  - im Feld *Reparaturauftrag* die Nummer des Reparaturauftrags  
Sie können mit der RMA-Nummer nach dem entsprechenden Reparaturauftrag suchen.
  - in dem Feld *Lieferart* die Lieferart  
Im Standardsystem wurde für diesen Zweck die Lieferart *Retourenanlieferung (LR)* definiert.
  - im Feld *Versandstelle* die Nummer der Versandstelle
3. Wählen Sie *Weiter*.
4. Auf dem Übersichtsbild buchen Sie Wareneingang, indem Sie *Bearbeiten* → *Warenausgang buchen* wählen.
5. Sichern Sie die Lieferung.

## Ergebnis

### Reparaturabwicklung mit Prüflösen

Wenn Sie Wareneingang für Gerätematerialien buchen

- werden die Positionen automatisch einem Qualitätsprüfbestand zugeordnet
- wird automatisch ein Prüflös angelegt, und die technische Prüfung wird angestoßen

### Reparaturabwicklung ohne Prüflöse

Wenn Sie Wareneingang für Gerätematerialien buchen

- werden die Positionen automatisch einem frei verwendbaren Bestand zugeordnet  
Wir empfehlen, daß Sie (mit der Bewegungsart *344E*) die Gerätematerialien dem gesperrten Bestand zuordnen, bevor Sie mit der Reparatur beginnen.

---

**Wareneingang für Gerätematerialien buchen**

- müssen Sie die technische Prüfung manuell anstoßen



Sie können Retourenlieferungen auch anlegen, indem Sie im [Versandmenü \[Extern\]](#) *Auslieferung* → *Anlegen* wählen.