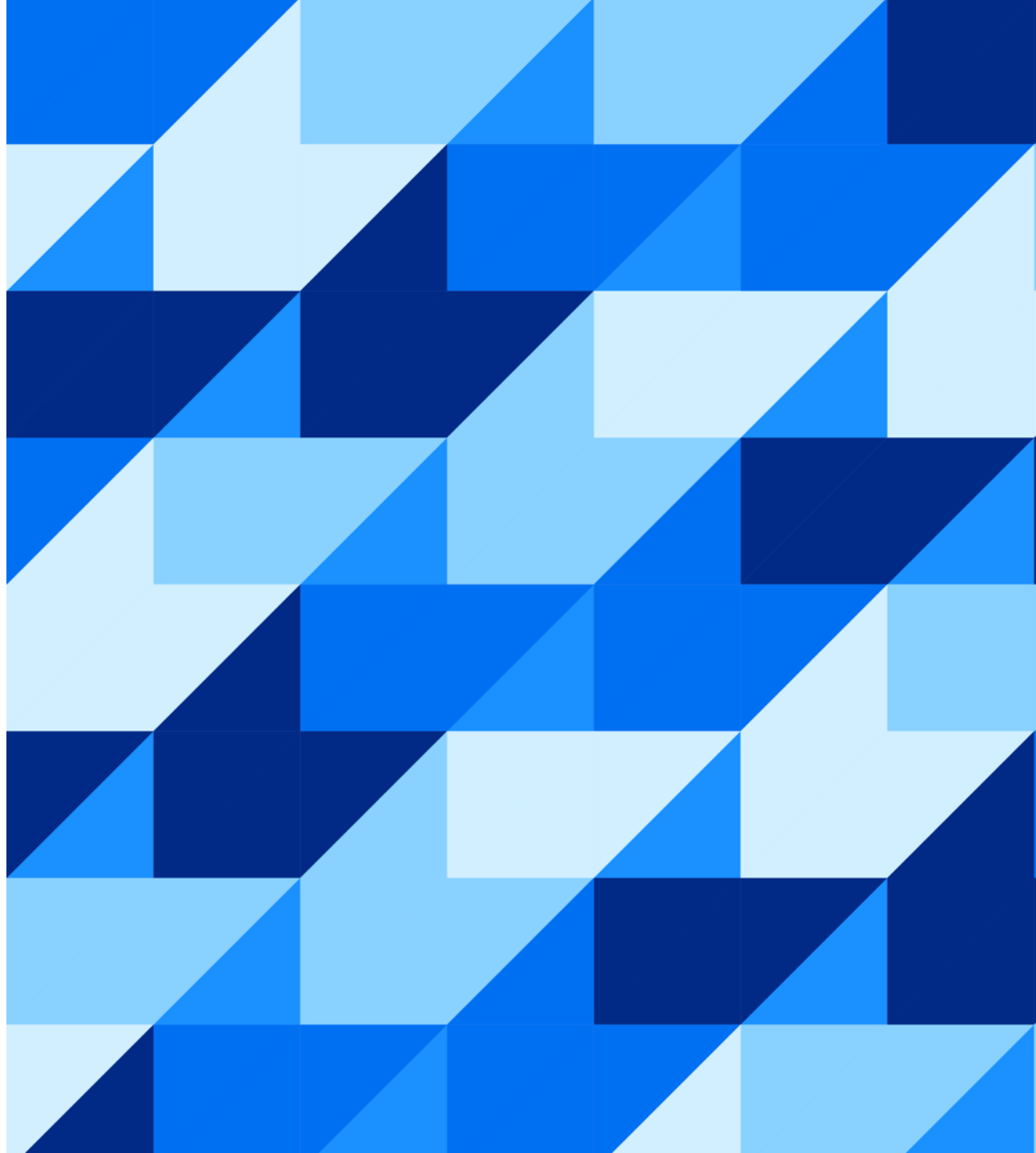




Business ByDesign – Business Scenario Explorer Gestione dei resi cliente

Public



Disclaimer

Le informazioni contenute in questa presentazione sono riservate e proprietà di SAP e non possono essere divulgate senza previa autorizzazione.

Ad eccezione dell'obbligo per l'utente di proteggere le informazioni riservate, questa presentazione non è soggetta al contratto di licenza o a eventuali altri accordi

di servizio o sottoscrizione con SAP. SAP non ha alcun obbligo di perseguire i corsi di affari descritti nella presentazione o in eventuali documenti correlati, né di sviluppare o rilasciare le funzionalità ivi menzionate.

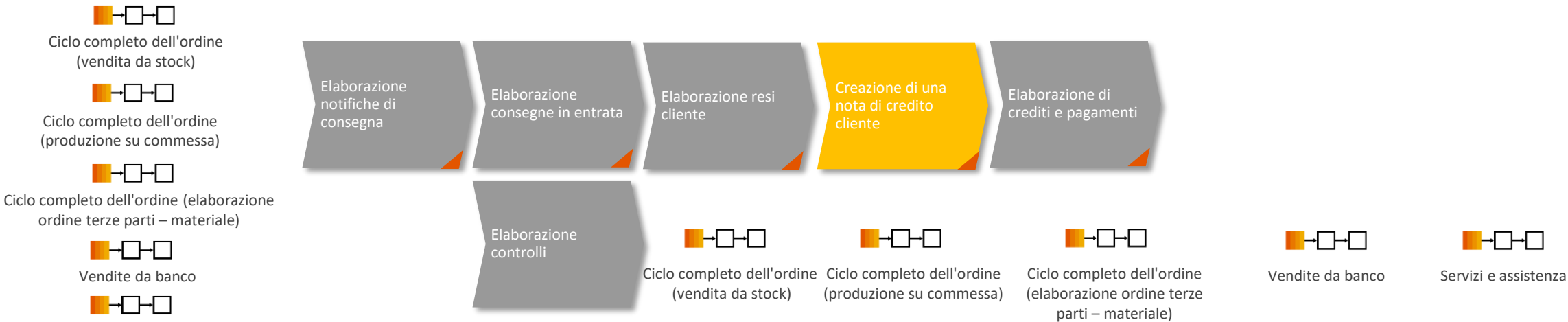
Questa presentazione, nonché i documenti correlati e strategie e possibili futuri sviluppi, prodotti e/o piattaforme, direzioni e funzionalità di SAP, sono soggetti a modifica senza preavviso da parte di SAP in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo. Le informazioni nel presente documento non costituiscono un impegno, una promessa o un obbligo legale per la fornitura di alcun materiale, codice o funzionalità. La presentazione è fornita senza alcuna garanzia di qualsiasi natura, né esplicita né implicita, comprese senza limite alcuno, eventuali garanzie sulla commerciabilità e idoneità a un particolare utilizzo o non violazione del copyright. La presentazione ha il solo scopo informativo e non costituisce parte di un contratto. SAP non si assume alcuna responsabilità per eventuali errori o omissioni in essa contenuti, ad eccezione di quelle scaturite da negligenze gravi o intenzionali da parte di SAP.

Tutte le dichiarazioni previsionali sono soggette a vari rischi e incertezze e possono determinare risultati effettivi materialmente diversi dalle aspettative. Si invitano i lettori a non fare eccessivo affidamento su tali dichiarazioni, la cui validità è limitata alla data della loro emissione, e a non basare su di esse decisioni di acquisto.

Business ByDesign – Gestione dei resi cliente

Riepilogo dello scenario

 Fare clic sulle frecce dei processi per i dettagli



Scenario Explorer

Riepilogo scenario

Dettagli processo

Valore per l'impresa

Flusso di scenario

Ulteriori informazioni

Descrizione dello scenario

Lo scenario di business **Gestione dei resi cliente** consente di elaborare le consegne in entrata di merci restituite da un cliente per una sostituzione, un credito per le merci rese o la riparazione. Sono inoltre disponibili le seguenti funzioni:

- Collaborazione tra il magazzino e il servizio di vendita e clienti
- L'elaborazione del reso comprende aggiornamenti recenti delle consegne in entrata, nonché il trasferimento di appunti e allegati dal magazzino ai documenti di reso.
- Consegna in uscita in caso di resi ricevuti per la riparazione presso il proprio centro di servizi.
- Conferma del reso al cliente
- La conferma basata su modulo inviata al cliente per informarlo dell'entrata merci, dei riferimenti e dei contatti.
- Creazione e approvazione della nota di credito
- La creazione di una nota di credito e la possibilità di introdurre un processo di approvazione con soglie.

- Determinazione del prezzo
- Il costo del reso e la spesa per perdita qualità come condizioni di determinazione del prezzo aiutano a livellare o a perfezionare l'importo per la compensazione.

Ruoli interessati



Operatore del magazzino



Addetto alla contabilità clienti



Rappresentante vendite



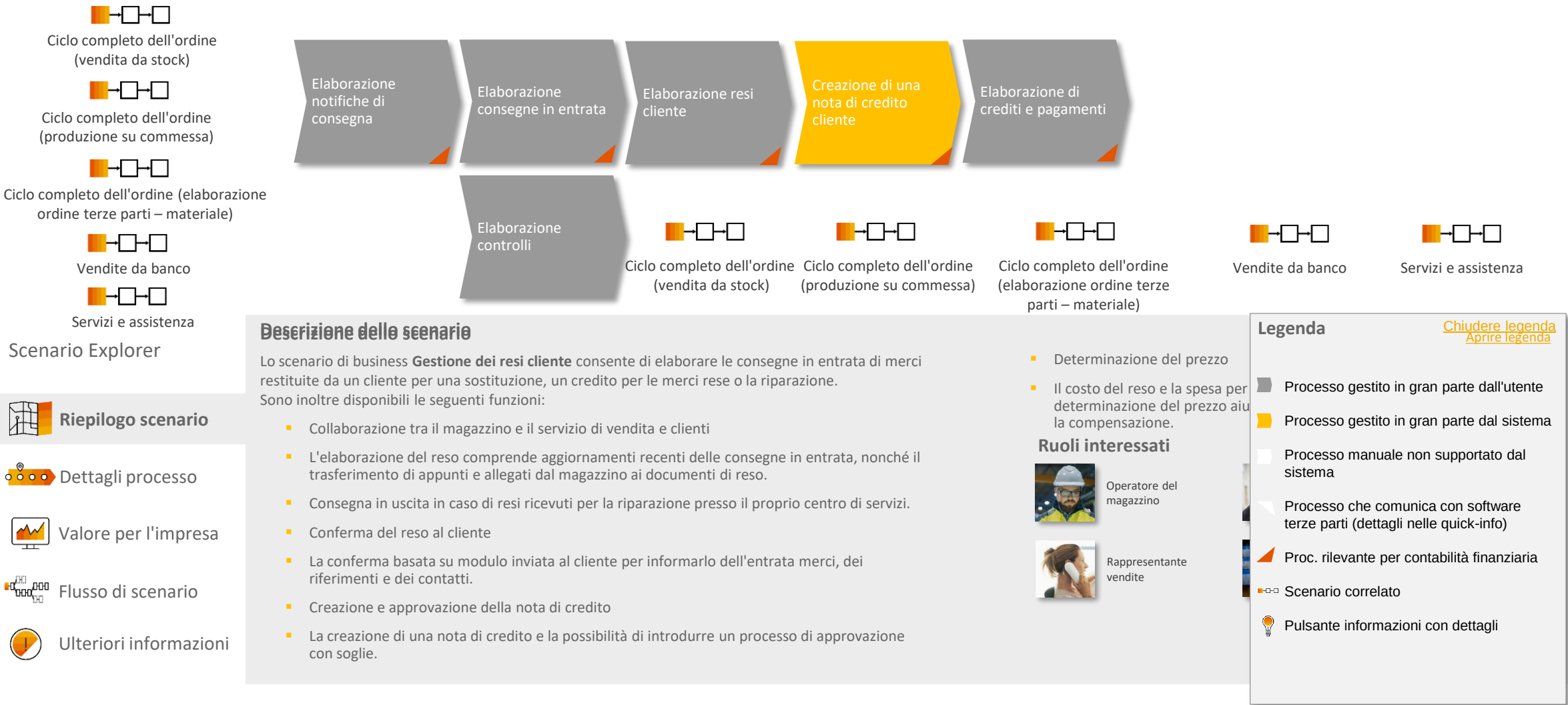
Responsabile pianificazione/Smistatore

[Aprire legenda](#)

Business ByDesign – Gestione dei resi cliente

Riepilogo dello scenario

 Fare clic sulle frecce dei processi per i dettagli



Business ByDesign – Gestione dei resi cliente

Dettagli del processo: Elaborazione notifiche di consegna

 Fare clic sulle frecce dei processi per i dettagli



Scenario Explorer

 Riepilogo scenario

 **Dettagli processo**

 Valore per l'impresa

 Flusso di scenario

 Ulteriori informazioni

Descrizione del processo

Il processo **Elaborazione notifiche di consegna** comprende la creazione e l'utilizzo di notifiche di consegna. Una notifica di consegna rappresenta una consegna proveniente dall'esterno. Può essere una notifica di consegna o una bolla di consegna stampata che accompagna le merci. Una notifica di consegna di tipo Reso cliente di norma precede un processo standard di vendita al cliente, un processo di vendita da banco o un processo di ordine terze parti. Tuttavia, è facoltativo per i resi cliente creati per la riparazione. La creazione di una notifica di consegna è obbligatoria per i resi cliente, i resi pezzi di ricambio e i trasferimenti stock, mentre è facoltativa per le consegne del fornitore. È sempre possibile eseguire l'elaborazione in entrata sulla base di una notifica di consegna. È possibile elaborare consegne in entrata con notifiche di consegna con o senza il supporto dell'attività da parte del sistema. Inoltre, come attività successiva in un processo di ordine terze parti, è possibile avviare un documento Reso a fornitore. In un processo di servizio, l'attività Assistenza presso il proprio centro di servizi avvia un reso cliente per le merci che richiedono assistenza.

Altre informazioni



Eseguito dal responsabile magazzino

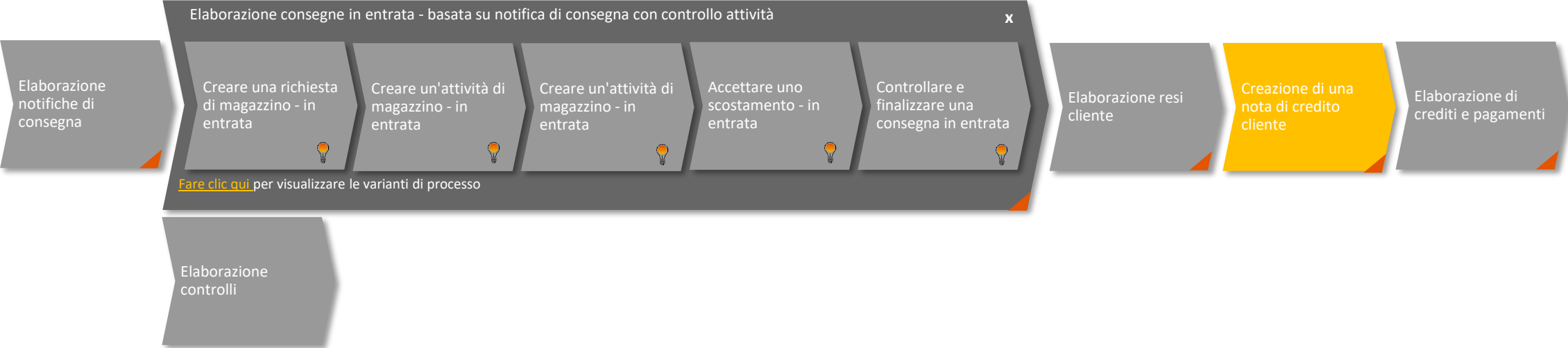


Nel centro di lavoro Logistica in entrata

Business ByDesign – Gestione dei resi cliente

Dettagli del processo: Elaborazione consegne in entrata

 Fare clic sulle frecce dei processi per i dettagli



Scenario Explorer

 Riepilogo scenario

 **Dettagli processo**

 Valore per l'impresa

 Flusso di scenario

 Ulteriori informazioni

Descrizione del processo

Il business process **Elaborazione consegne in entrata** consente di elaborare i prodotti ricevuti in un magazzino e registrarli nel proprio stock o in uno stock in conto deposito (per resi cliente terze parti e resi per la riparazione di merci). È possibile utilizzare i seguenti tipi di consegna in entrata: consegna del fornitore, reso cliente (per vendite standard, ordini di vendita terze parti e riparazione di merci), reso pezzi di ricambio e trasferimento stock. Per le consegne del fornitore, è possibile utilizzare una notifica di consegna oppure fare riferimento direttamente all'ordine d'acquisto nella videata Registrare entrata merci. È possibile elaborare le consegne in entrata basate su una notifica di consegna e con o senza supporto dell'attività da parte del sistema.

Sulla base delle impostazioni del modello logistico, è possibile creare automaticamente un controllo di qualità, tranne che per i resi cliente registrati nello stock in conto deposito, ad esempio in un processo di ordine terze parti. Le merci in entrata possono quindi essere immagazzinate in un'area specificamente designata (ad esempio stock in controllo qualità).

Altre informazioni



Eseguito dall'operatore magazzino



Nel centro di lavoro Logistica in entrata

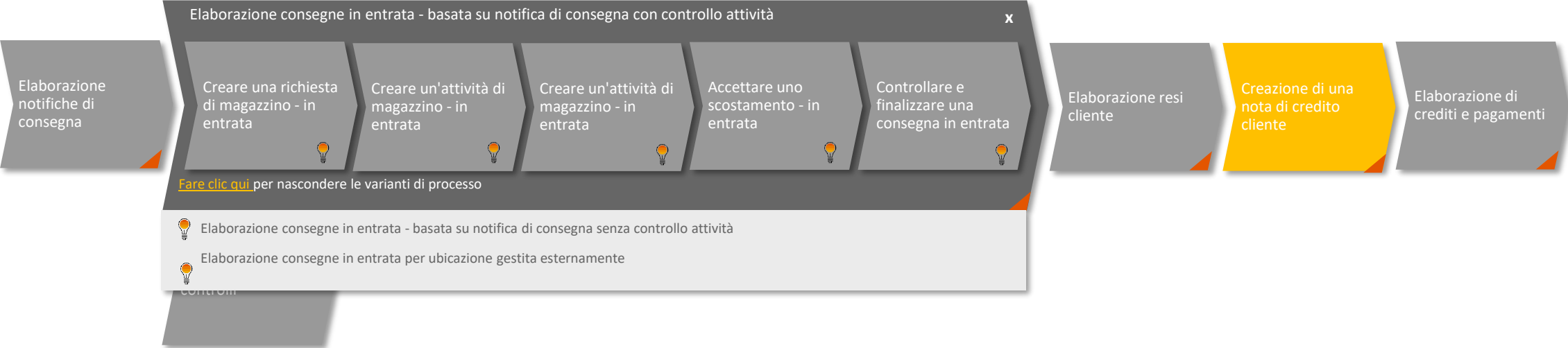


[Elaborazione delle consegne in entrata](#)

Business ByDesign – Gestione dei resi cliente

Dettagli del processo: Elaborazione consegne in entrata

 Fare clic sulle frecce dei processi per i dettagli



Scenario Explorer

 Riepilogo scenario

 **Dettagli processo**

 Valore per l'impresa

 Flusso di scenario

 Ulteriori informazioni

Descrizione del processo

Il business process **Elaborazione consegne in entrata** consente di elaborare i prodotti ricevuti in un magazzino e registrarli nel proprio stock o in uno stock in conto deposito (per resi cliente terze parti e resi per la riparazione di merci). È possibile utilizzare i seguenti tipi di consegna in entrata: consegna del fornitore, reso cliente (per vendite standard, ordini di vendita terze parti e riparazione di merci), reso pezzi di ricambio e trasferimento stock. Per le consegne del fornitore, è possibile utilizzare una notifica di consegna oppure fare riferimento direttamente all'ordine d'acquisto nella videata Registrare entrata merci. È possibile elaborare le consegne in entrata basate su una notifica di consegna e con o senza supporto dell'attività da parte del sistema.

Sulla base delle impostazioni del modello logistico, è possibile creare automaticamente un controllo di qualità, tranne che per i resi cliente registrati nello stock in conto deposito, ad esempio in un processo di ordine terze parti. Le merci in entrata possono quindi essere immagazzinate in un'area specificamente designata (ad esempio stock in controllo qualità).

Altre informazioni



Eseguito dall'operatore magazzino



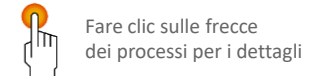
Nel centro di lavoro Logistica in entrata



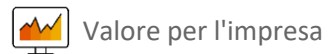
[Elaborazione delle consegne in entrata](#)

Business ByDesign – Gestione dei resi cliente

Dettagli del processo: Elaborazione controlli



Scenario Explorer



Descrizione del processo

Il business process Elaborazione controlli consente di elaborare, monitorare e analizzare i controlli dei prodotti:

- **Controlli in fase di entrata merci**
- Controlli in entrata per consegne dei fornitori, primi articoli, resi cliente e trasferimenti stock
- **Controlli in fase di produzione**
- Controllo durante il processo e controlli finali per la produzione
- **Controlli in fase di spedizione**
- Controlli finali per le spedizioni al cliente

Come parte del processo, si controllano i campioni prelevati per il controllo, si registrano i risultati, si prende una decisione in merito alla qualità dei prodotti controllati e, se necessario, si avviano azioni correttive o preventive.

I controlli pianificati vengono avviati automaticamente, in un modello logistico o di produzione appropriato. Questa rappresenta un'eccezione per i resi cliente registrati nello stock in conto deposito, ad esempio in un processo di ordine terze parti.

I controlli non pianificati vengono avviati manualmente dall'utente.

Altre informazioni



Eseguito da addetto al controllo qualità, responsabile del controllo qualità
Manager qualità



Nel centro di lavoro Gestione assicurazione della qualità



[Elaborazione delle consegne in entrata](#)

Business ByDesign – Gestione dei resi cliente

Dettagli del processo: Elaborazione resi cliente

 Fare clic sulle frecce dei processi per i dettagli



Scenario Explorer

 Riepilogo scenario

 **Dettagli processo**

 Valore per l'impresa

 Flusso di scenario

 Ulteriori informazioni

Descrizione del processo

Il business process **Elaborazione resi cliente** consente di gestire i resi cliente. Di norma, il processo inizia nel momento in cui prodotti ordinati e spediti vengono inaspettatamente restituiti dal cliente. Dopo aver completato la consegna in entrata, si individua un nuovo reso e si avvia un modulo di conferma da inviare al cliente per informarlo in merito all'entrata merci. A questo punto, è possibile controllare il contenuto del reso, ad esempio quantità prelevata, appunti e riferimenti del reso.

Un processo di reso in un contesto di elaborazione di un ordine terze parti viene indicato tramite il tipo Reso a fornitore e tramite l'attribuzione del fornitore, della notifica del fornitore, dell'ordine d'acquisto e di una quantità corrente di stock in conto deposito. Un processo di reso nel contesto di un servizio viene indicato mediante il tipo Assistenza presso il proprio centro di servizi e attribuendo la quantità corrente di stock in conto deposito, oltre a un'opzione per richiedere una consegna in uscita.

In scenari relativi alle vendite, è possibile aggiungere un appunto interno o alcune informazioni per il cliente da stampare nella nota di credito, nonché adeguare i parametri rilevanti per la determinazione del prezzo, quali quantità da fatturare, costo del reso, spesa per perdita qualità e nolo. Infine, è necessario richiedere una nota di credito o avviare una consegna di compensazione.

Altre informazioni



Eseguito dal rappresentante vendite



Nel centro di lavoro Ordini di vendita



[Guida rapida per Entrate e resi](#)

Business ByDesign – Gestione dei resi cliente

Dettagli del processo: Elaborazione resi cliente

 Fare clic sulle frecce dei processi per i dettagli



Scenario Explorer

 Riepilogo scenario

 **Dettagli processo**

 Valore per l'impresa

 Flusso di scenario

 Ulteriori informazioni

Descrizione del processo

Il business process **Elaborazione resi cliente** consente di gestire i resi cliente. Di norma, il processo inizia nel momento in cui prodotti ordinati e spediti vengono inaspettatamente restituiti dal cliente. Dopo aver completato la consegna in entrata, si individua un nuovo reso e si avvia un modulo di conferma da inviare al cliente per informarlo in merito all'entrata merci. A questo punto, è possibile controllare il contenuto del reso, ad esempio quantità prelevata, appunti e riferimenti del reso.

Un processo di reso in un contesto di elaborazione di un ordine terze parti viene indicato tramite il tipo Reso a fornitore e tramite l'attribuzione del fornitore, della notifica del fornitore, dell'ordine d'acquisto e di una quantità corrente di stock in conto deposito. Un processo di reso nel contesto di un servizio viene indicato mediante il tipo Assistenza presso il proprio centro di servizi e attribuendo la quantità corrente di stock in conto deposito, oltre a un'opzione per richiedere una consegna in uscita.

In scenari relativi alle vendite, è possibile aggiungere un appunto interno o alcune informazioni per il cliente da stampare nella nota di credito, nonché adeguare i parametri rilevanti per la determinazione del prezzo, quali quantità da fatturare, costo del reso, spesa per perdita qualità e nolo. Infine, è necessario richiedere una nota di credito o avviare una consegna di compensazione.

Altre informazioni



Eseguito dal rappresentante vendite



Nel centro di lavoro Ordini di vendita



[Guida rapida per Entrate e resi](#)

Business ByDesign – Gestione dei resi cliente

Dettagli del processo: Creazione di una nota di credito cliente

 Fare clic sulle frecce dei processi per i dettagli



Scenario Explorer

 Riepilogo scenario

 **Dettagli processo**

 Valore per l'impresa

 Flusso di scenario

 Ulteriori informazioni

Descrizione del processo

Il business process **Creazione di una nota di credito cliente** consente di creare e gestire note di credito. Dopo aver eseguito un reso cliente, il sistema crea automaticamente richieste di fattura che è necessario trasferire a una nota di credito inviata al cliente. La nota di credito viene inoltre trasmessa alla Gestione del flusso di cassa per l'avvio del pagamento correlato, ad esempio tramite assegno, bonifico o carta di credito. Questa trasmissione può avvenire mediante un'esecuzione fattura oppure manualmente. È anche possibile combinare diverse richieste di fattura in un'unica nota di credito oppure suddividerle in più note di credito. Inoltre, è possibile creare una nota di credito manualmente.

Altre informazioni



Eseguito dall'addetto alla contabilità clienti



Nel centro di lavoro Contabilizzazione fattura cliente

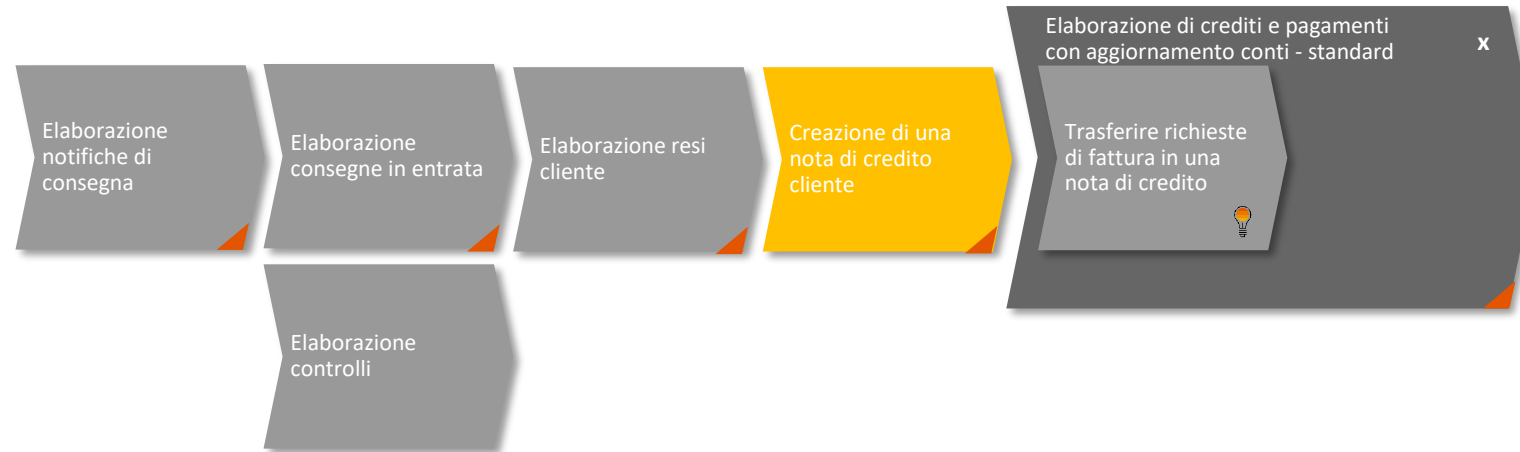


[Creare una fattura o nota di credito con riferimento a documenti precedenti](#)

Business ByDesign – Gestione dei resi cliente

Dettagli del processo: Elaborazione di crediti e pagamenti con aggiornamento conti - standard

 Fare clic sulle frecce dei processi per i dettagli



Scenario Explorer

 Riepilogo scenario

 **Dettagli processo**

 Valore per l'impresa

 Flusso di scenario

 Ulteriori informazioni

Descrizione del processo

Il business process **Elaborazione di crediti e pagamenti con aggiornamento conti - standard** consente di monitorare regolarmente i conti cliente. È possibile compensare eventuali posizioni aperte restanti e stornare manualmente piccole differenze.

Altre informazioni



Eseguito dall'addetto alla contabilità clienti



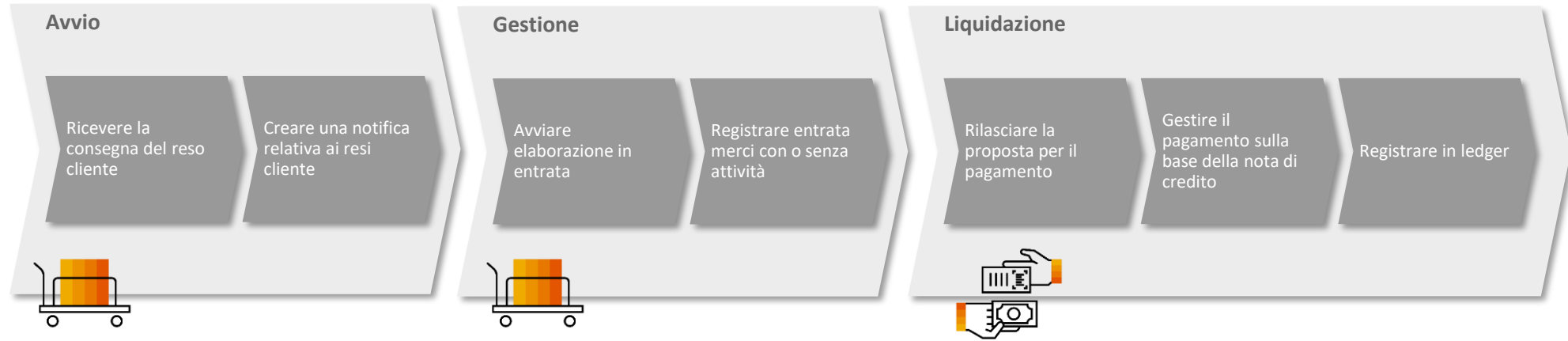
Nei centri di lavoro Contabilità clienti, Gestione pagamenti, Gestione cassa e liquidità



[Guida rapida per Allocazione pagamenti](#)

Business ByDesign – Gestione dei resi cliente

Valore per l'impresa



Scenario Explorer



Riepilogo scenario



Dettagli processo



Valore per l'impresa



Flusso di scenario



Ulteriori informazioni

Riepilogo

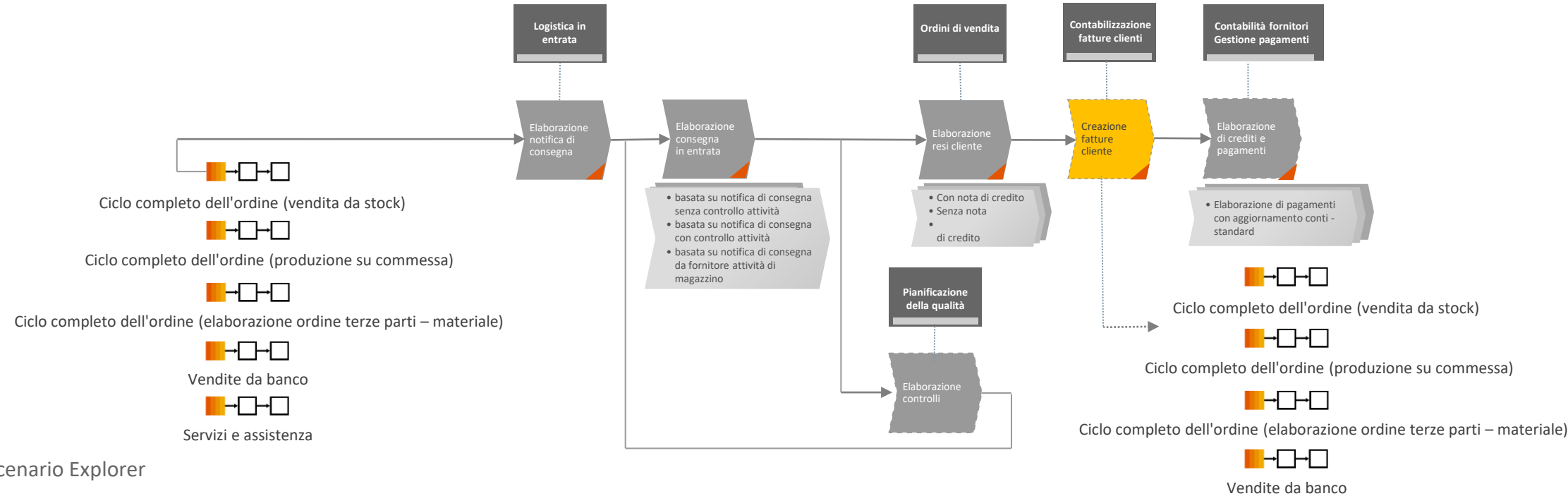
Questo scenario ottimizza la gestione dei resi cliente per le medie imprese. SAP Business ByDesign supporta l'intero ciclo di gestione dei resi cliente: dalla notifica di consegna e il reso del prodotto al pagamento basato sulla nota di credito. Grazie a processi di reso efficienti, è possibile aumentare la fedeltà del cliente.

Vantaggi principali

- I resi gestiti in maniera adeguata si possono tradurre in opportunità di vendita
- Il tracciamento consente alle società di non perdere di vista alcun reso, monitorandone la relativa logistica e lo stato del rimborso, nonché i documenti logistici e finanziari correlati
- Una maggiore trasparenza, grazie al rispetto delle regole commerciali applicabili, consente di fornire informazioni accurate alle domande dei clienti
- La qualità migliora, grazie all'individuazione dei motivi di reso
- L'utilizzo dei report sulle percentuali di reso sulle vendite che visualizzano le percentuali di reso per ogni mese dell'anno corrente contribuisce al monitoraggio dei livelli di qualità

Business ByDesign – Gestione dei resi cliente

Flusso di scenario



Scenario Explorer

Riepilogo scenario

Dettagli processo

Valore per l'impresa

Flusso di scenario

Ulteriori informazioni

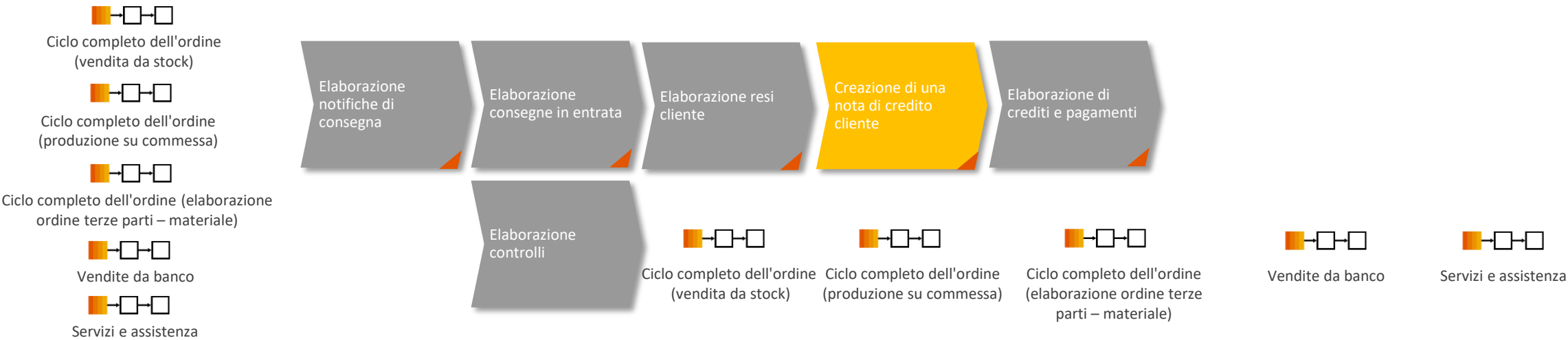
Legenda e varianti



Business ByDesign – Gestione dei resi cliente

Ulteriori informazioni

 Fare clic sulle frecce dei processi per i dettagli



Scenario Explorer

 Riepilogo scenario

 Dettagli processo

 Valore per l'impresa

 Flusso di scenario

 Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni

 **Ulteriori dettagli**
SAP fornisce una documentazione completa sul prodotto che comprende tutti gli aspetti dello scenario di business. Per altri dettagli, [fare clic qui](#).

Per parlarne con altre persone

 **Comunità**
Consente di contattare gli esperti per discutere delle proprie esigenze specifiche. Per accedere alla comunità, [fare clic qui](#).

Per esplorare altri scenari di business

 **Scenari di business**
Consente di dare un'occhiata ad altri scenari di business. Per altri dettagli, [fare clic qui](#).

Molte grazie.

