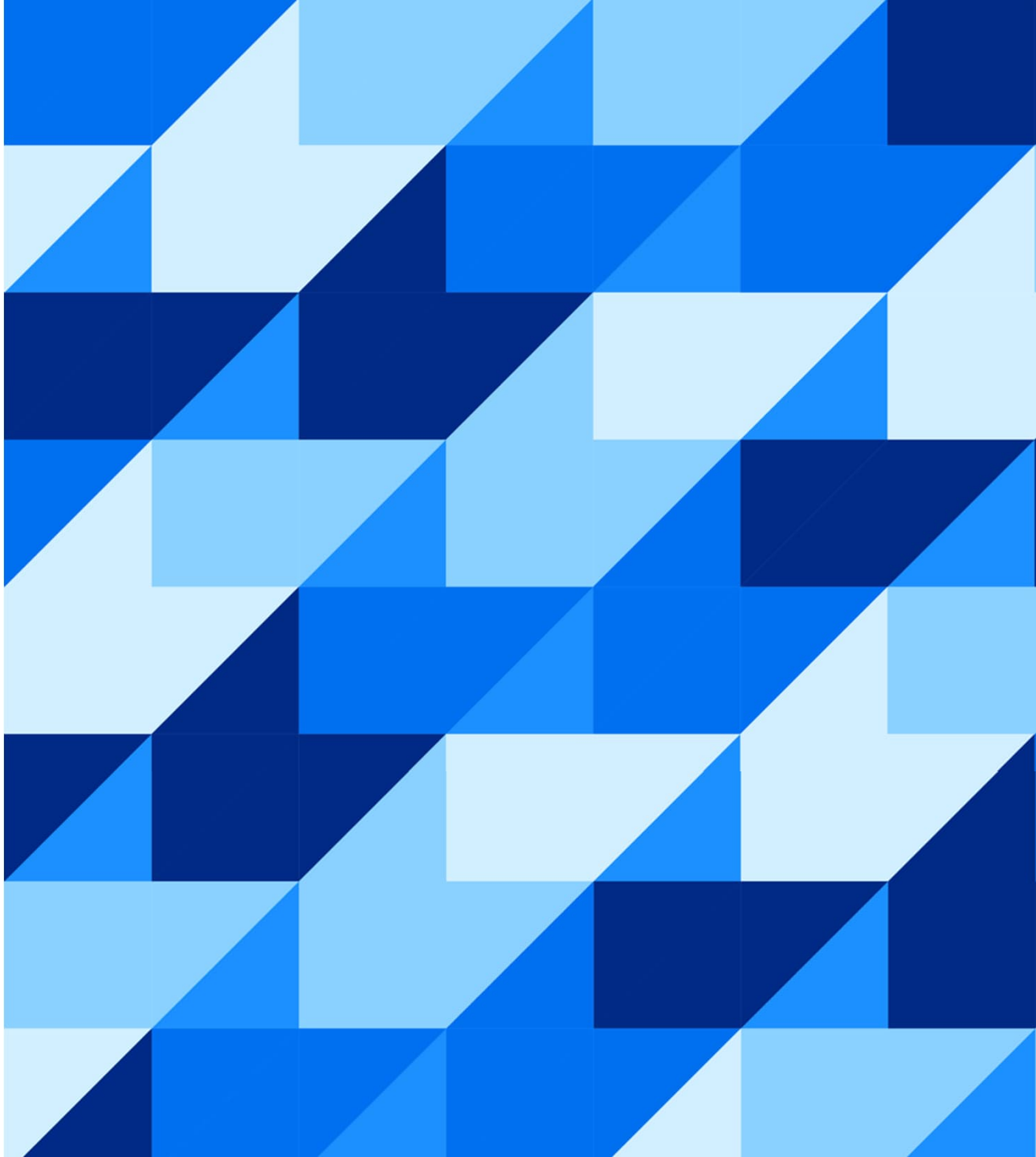
SAP Business ByDesign – Business Scenario Explorer

Gestión de devoluciones de cliente

Public



Descargo de responsabilidad

La información contenida en esta presentación es confidencial y propiedad de SAP y no puede divulgarse sin el permiso de SAP.
Excepto por su obligación de proteger la información confidencial, esta presentación no está sujeta a su acuerdo de licencia ni a ningún otro servicio
o acuerdo de suscripción con SAP. SAP no está obligado a llevar a cabo ninguna práctica comercial resumida en esta presentación o cualquier documento relacionado ni a desarrollar ni liberar ninguna de las funcionalidades aquí mencionadas.

Esta presentación, o cualquier documento relacionado y la estrategia de SAP y los posibles desarrollos futuros, productos y/o direcciones y funcionalidades de las plataformas están sujetos a modificaciones y SAP los puede modificar en cualquier momento y por cualquier motivo sin previo aviso. La información en esta presentación no es un compromiso, promesa u obligación legal de entregar cualquier material, código o funcionalidad. Esta presentación se proporciona sin garantías de ningún tipo, ya sean expresas o implícitas, incluidas entre otras las garantías implícitas de comercialización, de adecuación para un fin específico o de no incumplimiento. Esta presentación es para fines informativos y no puede incorporarse a un contrato. SAP no asume responsabilidad alguna por los errores u omisiones que pudiera contener esta presentación, excepto si se hubieran causado de forma intencionada o por negligencia grave.

Todas las declaraciones prospectivas están sujetas a diversos riesgos e incertidumbres que podrían causar que los resultados reales difieran materialmente de las expectativas. Se advierte a los lectores que no depositen una confianza excesiva en estas declaraciones prospectivas, que solo se refieren a sus fechas
y no se debe confiar en ellas para tomar decisiones de compra.

© 2024 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

Business ByDesign – Gestión de devoluciones de cliente

Resumen del escenario

Haga clic en los cheurones del proceso para obtener detalles

Gestión de pedidos (Venta contra almacén)

Gestión de pedidos (con Productos especificados)

Gestión pedidos (Gest. ped. de terceros: material)

Ventas directas

Servicio y reparación

Procesamiento de notificaciones de entrega entrante

Procesamiento de entregas entrantes

Procesamiento de devolución de cliente

Creación de una nota de crédito de cliente

Procesamiento de créditos y pagos

Procesamiento de inspecciones

Gestión de pedidos (Venta contra almacén)

Gestión de pedidos (con productos especificados)

Gestión de pedidos (Gestión de pedidos de terceros: material)

Ventas directas

Servicio y reparación

Explorador del escenario

- Resumen escenario
- Detalles del proceso
- Valor empresarial
- Flujo de escenario
- Información adicional

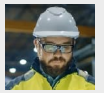
Descripción del escenario

Abrir leyenda

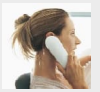
El escenario empresarial Gestión de devoluciones de cliente le permite procesar la entrega entrante de mercancías que ha devuelto un cliente para su sustitución, reparación o canje por crédito
También existen funciones para:

- Colaboración entre el almacén y el servicio de ventas o al cliente
  El procesamiento de devolución incluye las últimas actualizaciones de las entregas entrantes además de las notas de transferencia y anexos del almacén a los documentos de devolución.
- Entrega saliente en caso de las devoluciones recibidas para su reparación en el propio centro de prestación de servicios.
- Confirmación de devolución al cliente
  La confirmación al cliente basada en el formulario para informarle sobre la entrada de mercancías, referencias y contactos.
- Creación y aprobación de una nota de crédito
  La creación de una nota de crédito y la opción de introducir un proceso de aprobación con valores umbral.
- Determinación de precios
  La tasa de reconstitución de stock y pérdida de calidad para determinar el precio ayudan a nivelar o refinar el importe de compensación.

Roles implicados


Operador de almacén


Contable de deudores


Representante de ventas


Planificador de servicios / Despachador

© 2024 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

Business ByDesign – Gestión de devoluciones de cliente

Resumen del escenario

Haga clic en los cheurones del proceso para obtener detalles

Gestión de pedidos (Venta contra almacén)

Gestión de pedidos (con Productos especificados)

Gestión pedidos (Gest. ped. de terceros: material)

Ventas directas

Servicio y reparación

Procesamiento de notificaciones de entrega entrante

Procesamiento de entregas entrantes

Procesamiento de devolución de cliente

Creación de una nota de crédito de cliente

Procesamiento de créditos y pagos

Procesamiento de inspecciones

Gestión de pedidos (Venta contra almacén)

Gestión de pedidos (con productos especificados)

Gestión de pedidos (Gestión de pedidos de terceros: material)

Ventas directas

Servicio y reparación

Explorador del escenario

- Resumen escenario
- Detalles del proceso
- Valor empresarial
- Flujo de escenario
- Información adicional

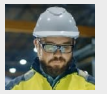
Descripción del escenario

El escenario empresarial Gestión de devoluciones de cliente le permite procesar la entrega entrante de mercancías que ha devuelto un cliente para su sustitución, reparación o canje por crédito
También existen funciones para:

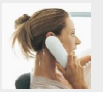
- Colaboración entre el almacén y el servicio de ventas o al cliente
  El procesamiento de devolución incluye las últimas actualizaciones de las entregas entrantes además de las notas de transferencia y anexos del almacén a los documentos de devolución.
- Entrega saliente en caso de las devoluciones recibidas para su reparación en el propio centro de prestación de servicios.
- Confirmación de devolución al cliente
  La confirmación al cliente basada en el formulario para informarle sobre la entrada de mercancías, referencias y contactos.
- Creación y aprobación de una nota de crédito
  La creación de una nota de crédito y la opción de introducir un proceso de aprobación con valores umbral.

- Determinación de precios
  La tasa de reconstitución de determinar el precio ayudan compensación.

Roles implicados



Operador de almacén



Representante de ventas

Leyenda

Cerrar leyenda

- Procesos dirigidos principalmente por el usuario
- Procesos dirigidos principalmente por el sistema
- Proceso manual no admitido por el sistema
- Proceso que se comunica con software de terceros (pase el ratón por encima para obtener detalles)
- Proceso con relevancia para Finanzas
- Escenario relacionado
- Botón de información con más detalles

© 2024 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

Business ByDesign – Gestión de devoluciones de cliente

Detalles del proceso: Procesamiento de notificaciones de entrega entrante

Haga clic en los cheurones del proceso para obtener detalles



Explorador del escenario

- Resumen escenario
- Detalles del proceso
- Valor empresarial
- Flujo de escenario
- Información adicional

Descripción del proceso

El proceso Procesamiento de notificaciones de entrega entrante se compone de la creación y el uso de notificaciones de entrega entrante (IDN). Una IDN representa una entrega externa. Una notificación de entrega entrante puede ser bien una notificación de envío (ASN) o una nota de entrega impresa que acompaña a las mercancías. Habitualmente, una notificación de entrega entrante de tipo de entrega Devolución de cliente precede a un proceso de venta de cliente estándar, de venta directa o de pedido de terceros.
Aun así, es opcional para las devoluciones de cliente creadas para una reparación. Es obligatorio crear una IDN en las devoluciones de clientes, devoluciones parciales o traslados de stock, pero es opcional en las entregas del proveedor. Basándose en una IDN, siempre es posible realizar el proceso de entrada. Puedes procesar entregas entrantes con notificaciones de entrega entrante sin necesidad de un soporte de tarea del sistema. Además, como actividad de seguimiento dentro de un proceso de pedido de terceros, se puede cursar un documento Devolución al proveedor. En un proceso de servicio, la actividad Reparación en el propio centro de prestación de servicios desencadena una devolución del cliente de las mercancías que deben proporcionarse.

Información adicional



Ejecutado por Gerente de almacén



En el centro de trabajo Logística de entrada

© 2024 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

Business ByDesign – Gestión de devoluciones de cliente

Detalles del proceso: Procesamiento de entregas entrantes

Haga clic en los cheurones del proceso para obtener detalles



Explorador del escenario

- Resumen escenario
- Detalles del proceso
- Valor empresarial
- Flujo de escenario
- Información adicional

Descripción del proceso

El proceso empresarial Procesamiento de entrega entrante le permite procesar los productos recibidos en un almacén y contabilizarlos en el stock propio o en un stock externo (para devoluciones de cliente de terceros y devoluciones de mercancías para su reparación). Puede utilizar los siguientes tipos de entrega entrante: Entrega del proveedor, devolución de cliente (para ventas estándar, pedidos de cliente de terceros y mercancías por reparar), devolución de piezas (recambio) y traslado de stock. Para las entregas de proveedores, puede utilizar una notificación de entrega entrante o puede consultar directamente el pedido de compra en la pantalla Contabilizar entrada de mercancías. Puede procesar las entregas entrantes basadas en una notificación de entrega entrante o del soporte de tarea del sistema.
A partir de las configuraciones de su modelo logístico, se puede crear una inspección de calidad automáticamente, excepto para devoluciones de cliente que se contabilizaron en stock externo, por ejemplo, en un proceso de pedido de terceros. A continuación, se puede almacenar la mercancía entrante en un área designada especialmente (por ejemplo, stock de inspección de calidad).

Información adicional



Ejecutado por Operador de almacén

En el centro de trabajo Logística de entrada

Procesamiento de entrega entrante

© 2024 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

Business ByDesign – Gestión de devoluciones de cliente

Detalles del proceso: Procesamiento de entregas entrantes

Haga clic en los cheurones del proceso para obtener detalles



Explorador del escenario

- Resumen escenario
- Detalles del proceso
- Valor empresarial
- Flujo de escenario
- Información adicional

Descripción del proceso

El proceso empresarial Procesamiento de entrega entrante le permite procesar los productos recibidos en un almacén y contabilizarlos en el stock propio o en un stock externo (para devoluciones de cliente de terceros y devoluciones de mercancías para su reparación). Puede utilizar los siguientes tipos de entrega entrante: Entrega del proveedor, devolución de cliente (para ventas estándar, pedidos de cliente de terceros y mercancías por reparar), devolución de piezas (recambio) y traslado de stock. Para las entregas de proveedores, puede utilizar una notificación de entrega entrante o puede consultar directamente el pedido de compra en la pantalla Contabilizar entrada de mercancías. Puede procesar las entregas entrantes basadas en una notificación de entrega entrante o del soporte de tarea del sistema.
A partir de las configuraciones de su modelo logístico, se puede crear una inspección de calidad automáticamente, excepto para devoluciones de cliente que se contabilizaron en stock externo, por ejemplo, en un proceso de pedido de terceros. A continuación, se puede almacenar la mercancía entrante en un área designada especialmente (por ejemplo, stock de inspección de calidad).

Información adicional



Ejecutado por Operador de almacén

En el centro de trabajo Logística de entrada

Procesamiento de entrega entrante

© 2024 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

Business ByDesign – Gestión de devoluciones de cliente

Detalles del proceso: Procesamiento de inspecciones

Haga clic en los cheurones del proceso para obtener detalles



Explorador del escenario

- Resumen escenario
- Detalles del proceso
- Valor empresarial
- Flujo de escenario
- Información adicional

Descripción del proceso

El proceso empresarial Procesamiento de inspecciones le permite procesar, supervisar y analizar las inspecciones de productos:

- Inspecciones durante entrada de mercancías
  Inspecciones de entrada para entregas del proveedor, primeros artículos, devoluciones de cliente y traslados de stock
- Inspecciones en producción
  Análisis que acompaña al proceso e inspecciones finales para la producción
- Inspecciones en el envío
  Inspecciones finales para expediciones a un cliente

Como parte de este proceso, puede inspeccionar las muestras tomadas para la inspección, registrar resultados, tomar decisiones acerca de la calidad de las mcías. inspeccionadas y emprender, si fuera necesario, acciones correctivas o preventivas.
Las inspecciones planificadas se generan automáticamente en una logística y un modelo de producción adecuados. Esto no es relevante para devoluciones de cliente que se contabilizaron en stock externo, p. ej., en un proceso de pedido de terceros.
Las inspecciones no planificadas las genera automáticamente el usuario.

Información adicional



Ejecutado por Inspector, Gestor de calidad, Ingeniero de calidad
Gestor de calidad

En el centro de trabajo Control de logística de salida

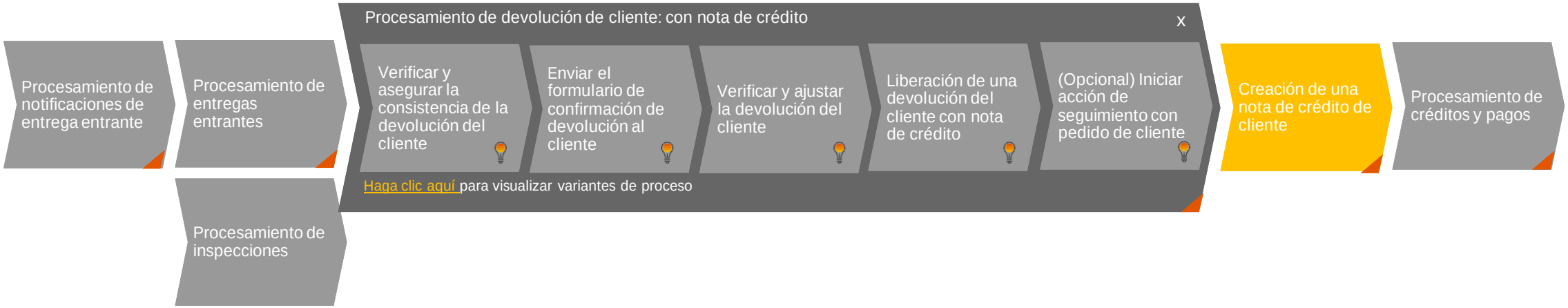
Procesamiento de entrega entrante

© 2024 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

Business ByDesign – Gestión de devoluciones de cliente

Detalles del proceso: Procesamiento de devolución de cliente

Haga clic en los cheurones del proceso para obtener detalles



Explorador del escenario

- Resumen escenario
- Detalles del proceso
- Valor empresarial
- Flujo de escenario
- Información adicional

Descripción del proceso

El proceso empresarial Procesamiento de devolución del cliente le permite tratar las devoluciones de cliente. Normalmente, el proceso se inicia cuando los productos enviados al cliente se devuelven de forma inesperada. Una vez se ha completado la entrega, tiene que reconocer una nueva devolución e iniciar un formulario de confirmación y enviarlo al cliente para informarle de la entrada de mercancías. En este momento, puede verificar el contenido de la devolución, como la cantidad recogida, las notas y las referencias de devolución.

Un proceso de devolución en un contexto de gestión de pedidos de terceros se indica mediante el tipo de devolución al proveedor y la asignación del proveedor, la notificación del proveedor, el pedido de compra y la cantidad de stock externo actual. Un proceso de devolución en un contexto de servicio se indica mediante el tipo de reparación en centro de servicios propio y la asignación de la cantidad de stock externo actual junto con una opción para desencadenar una entrega saliente.

En los escenarios relacionados con ventas, puede añadir una nota interna o información al cliente para imprimirla en la nota de crédito y también ajustar los parámetros relevantes en la determinación de precios, como la cantidad por facturar, el cargo por devoluciones o por pérdida de calidad y el porte. Finalmente, tendrá que solicitar una nota de crédito o iniciar una entrega de compensación.

Información adicional



Ejecutado por Representante de ventas



En el centro de trabajo Pedidos de cliente



Guía rápida Entradas y devoluciones

© 2024 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

Business ByDesign – Gestión de devoluciones de cliente

Detalles del proceso: Procesamiento de devolución de cliente

Haga clic en los cheurones del proceso para obtener detalles



Explorador del escenario

- Resumen escenario
- Detalles del proceso
- Valor empresarial
- Flujo de escenario
- Información adicional

Descripción del proceso

El proceso empresarial Procesamiento de devolución del cliente le permite tratar las devoluciones de cliente. Normalmente, el proceso se inicia cuando los productos enviados al cliente se devuelven de forma inesperada. Una vez se ha completado la entrega, tiene que reconocer una nueva devolución e iniciar un formulario de confirmación y enviarlo al cliente para informarle de la entrada de mercancías. En este momento, puede verificar el contenido de la devolución, como la cantidad recogida, las notas y las referencias de devolución.

Un proceso de devolución en un contexto de gestión de pedidos de terceros se indica mediante el tipo de devolución al proveedor y la asignación del proveedor, la notificación del proveedor, el pedido de compra y la cantidad de stock externo actual. Un proceso de devolución en un contexto de servicio se indica mediante el tipo de reparación en centro de servicios propio y la asignación de la cantidad de stock externo actual junto con una opción para desencadenar una entrega saliente.

En los escenarios relacionados con ventas, puede añadir una nota interna o información al cliente para imprimirla en la nota de crédito y también ajustar los parámetros relevantes en la determinación de precios, como la cantidad por facturar, el cargo por devoluciones o por pérdida de calidad y el porte. Finalmente, tendrá que solicitar una nota de crédito o iniciar una entrega de compensación.

Información adicional



Ejecutado por Representante de ventas



En el centro de trabajo Pedidos de cliente



Guía rápida Entradas y devoluciones

© 2024 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

Business ByDesign – Gestión de devoluciones de cliente

Detalles del proceso: Creación de una nota de crédito de cliente

Haga clic en los cheurones del proceso para obtener detalles



Explorador del escenario

- Resumen escenario
- Detalles del proceso
- Valor empresarial
- Flujo de escenario
- Información adicional

Descripción del proceso

El proceso empresarial Creación de una nota de crédito de cliente le permite crear y tratar notas de crédito. Después de efectuar una devolución de mercancías, el sistema crea automáticamente solicitudes de factura que debe transferir a una nota de crédito que se envía al cliente.
La nota de crédito también pasa a la gestión de flujo de caja para que se inicie el pago relacionado, ya sea mediante cheque, transferencia bancaria o tarjeta de crédito. Esta transferencia se puede efectuar mediante una ejecución de factura o manualmente. Se pueden combinar diversas solicitudes de factura en una nota de crédito o dividirlas en diferentes notas. También puede crear una nota de crédito manualmente.

Información adicional



Ejecutado por Contable de deudores



En el centro de trabajo Facturación a cliente



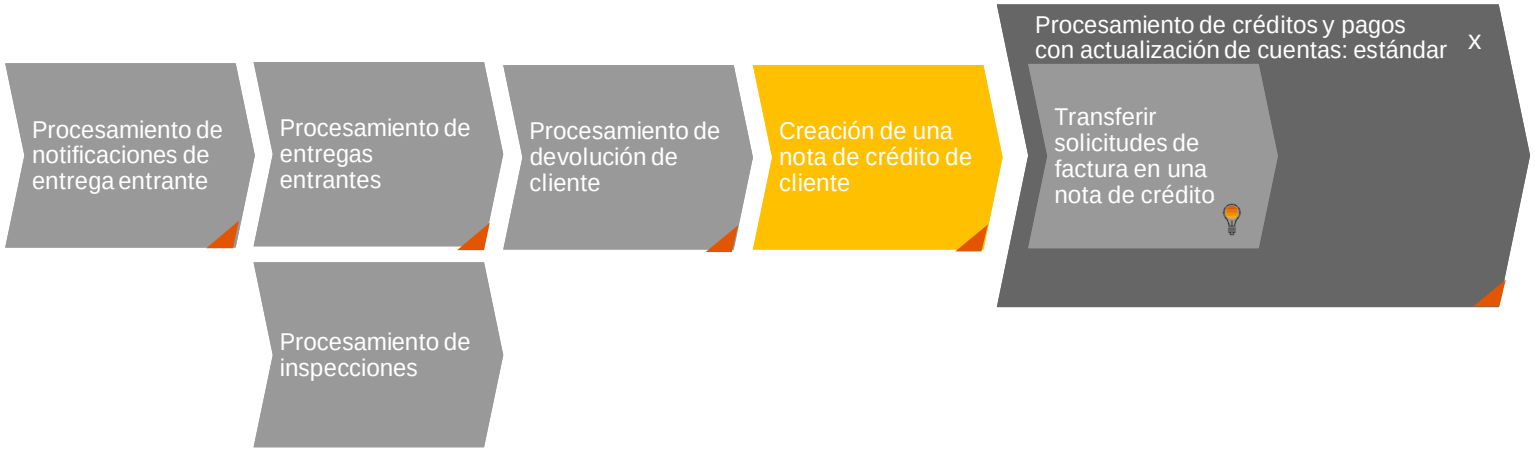
Crear facturas o abonos sin referencia a documentos anteriores

© 2024 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

Business ByDesign – Gestión de devoluciones de cliente

Detalles del proceso: Procesamiento de débitos y pagos con actualización de cuentas: estándar

Haga clic en los cheurones del proceso para obtener detalles



Explorador del escenario

- Resumen escenario
- Detalles del proceso
- Valor empresarial
- Flujo de escenario
- Información adicional

Descripción del proceso

El proceso empresarial Procesamiento de débitos y pagos con actualización de cuentas: estándar le permite supervisar cuentas de clientes de manera regular. Puede compensar cualquier posición abierta y cancelar manualmente las pequeñas diferencias.

Información adicional



Ejecutado por Contable de deudores

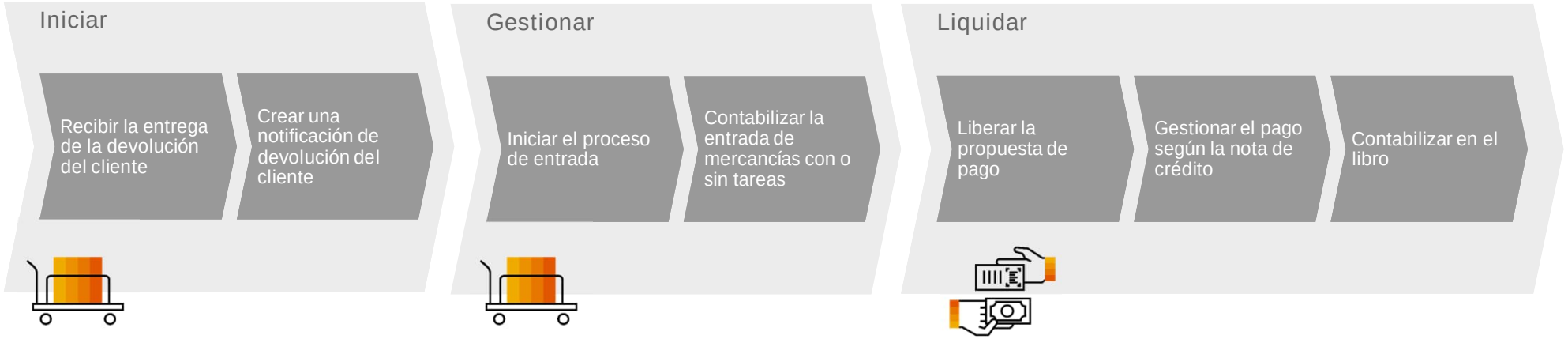
En el centro de trabajo Créditos, Gestión de pagos, Gestión de caja y liquidez

Guía rápida para Asignación de pagos

© 2024 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

Business ByDesign – Gestión de devoluciones de cliente

Valor empresarial



Explorador del escenario

- Resumen escenario
- Detalles del proceso
- Valor empresarial
- Flujo de escenario
- Información adicional

Resumen

Este escenario optimiza la gestión de las devoluciones en la mediana empresa.
SAP Business ByDesign da soporte a todo el ciclo de gestión de devoluciones de cliente: desde la notificación de entrega y la devolución física del producto hasta el pago basado en la nota de crédito.
Puede incrementar la lealtad del cliente con procesos de devolución eficientes.

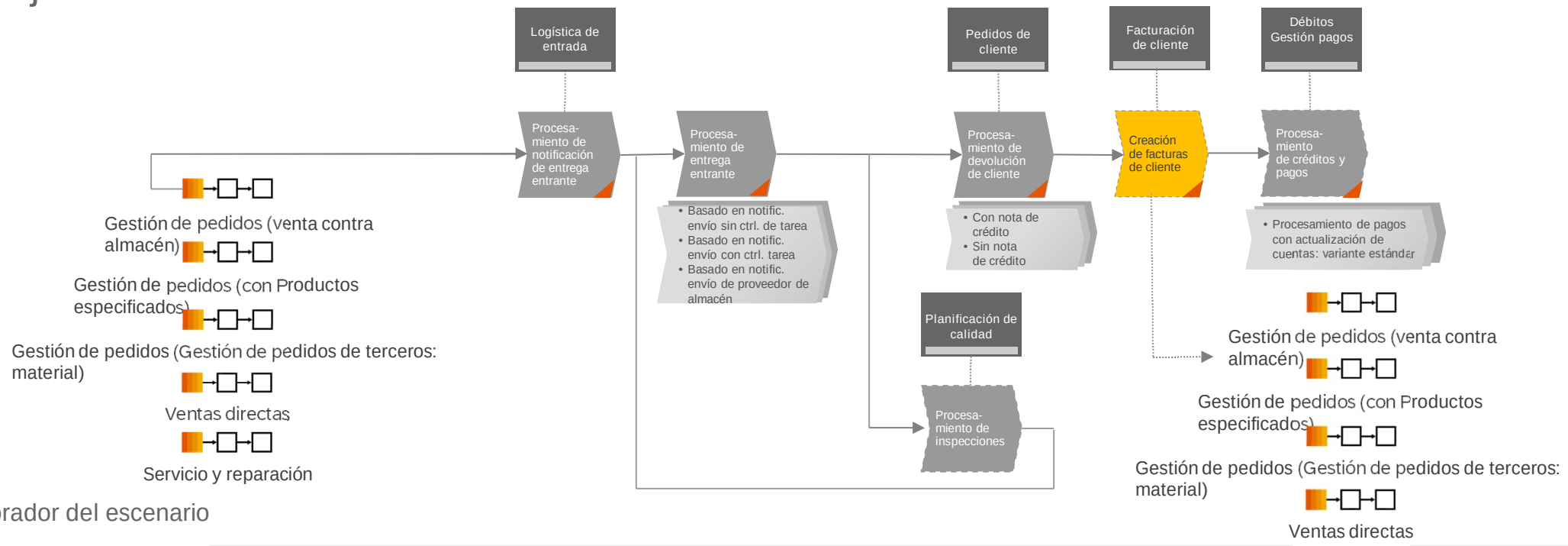
Beneficios clave

- Las devoluciones bien gestionadas se traducen en oportunidades de ventas.
- El seguimiento permite que las empresas se sitúen en la cima de cada devolución al supervisar el estado de logística y de reembolso, además de los documentos logísticos y financieros correspondientes.
- Una mayor transparencia, gracias a centrarse en las reglas empresariales de aplicación, le permite aportar información precisa a las consultas del cliente.
- Al identificar los motivos de la devolución se mejora la calidad.
- Usar informes del porcentaje de devolución de ventas que muestren el porcentaje mensual del ejercicio actual le ayuda a supervisar los niveles de calidad.

© 2024 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

Business ByDesign – Gestión de devoluciones de cliente

Flujo de escenario



Explorador del escenario

- Resumen escenario
- Detalles del proceso
- Valor empresarial
- Flujo de escenario
- Información adicional

Leyenda y variantes



© 2024 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

Business ByDesign – Gestión de devoluciones de cliente

Información adicional

Haga clic en los cheurones del proceso para obtener detalles

Gestión de pedidos (Venta contra almacén)

Gestión de pedidos (con Productos especificados)

Gestión de pedidos (Gest. pedidos terceros: material)

Ventas directas

Servicio y reparación

Procesamiento de notificaciones de entrega entrante

Procesamiento de entregas entrantes

Procesamiento de devolución de cliente

Creación de una nota de crédito de cliente

Procesamiento de créditos y pagos

Procesamiento de inspecciones

Gestión de pedidos (Venta contra almacén)

Gestión de pedidos (con productos especificados)

Gestión de pedidos (Gestión de pedidos de terceros: material)

Ventas directas

Servicio y reparación

Explorador del escenario

- Resumen escenario
- Detalles del proceso
- Valor empresarial
- Flujo de escenario
- Info adicional

¿Necesita más información?

Más detalles
SAP proporciona documentación completa sobre el producto que cubre todos los aspectos del escenario empresarial. Para obtener más información, haga clic aquí.

¿Desea comentar con otros usuarios?

Comunidad
Póngase en contacto con expertos para comentar sus necesidades específicas. Para unirse a la comunidad, haga clic aquí.

¿Desea explorar otros escenarios empresariales?

Escenarios empresariales

Eche un vistazo a otros escenarios empresariales. Para obtener más información, haga clic aquí.

© 2024 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. I PUBLIC

¡Muchas gracias!



© 2024 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. See Legal Notice on www.sap.com/legal-notice for use terms, disclaimers, disclosures, or restrictions related to this material.