

Returhantering

Excellence Retail

© Copyright 2017

FDT AB
Köpmangatan 40
972 33 LULEÅ

Försäljning	0920 – 24 33 10
Support	0920 – 24 33 20
Fax	0920 – 24 33 99
E-mail	support@fdt.se
Hemsida	www.fdt.se

Innehållet i denna programmanual kan ändras utan meddelande och representerar inte en förbindelse från FDT: s sida.

Innehållsförteckning

Förklaring av termer och begrepp	1
Olika typer av returer eller återköp	1
Återköp.....	1
Reklamation	1
Reklamationslager.....	1
Kassation	1
Kassationslager.....	1
Lagerhantering	2
Leverantör	3
Returhantering med flera lagerställen	3
Returhantering i Excellence Retail.....	4
Retur av kvitto.....	4
Återköp av artiklar utan kvitto	6
Returhantering i Avance.....	7
Intern lageromföring	8
Utskrift av reklamationer/kassationer	10
Urval på lagerställe.....	11
Skapa faktura.....	13

Förklaring av termer och begrepp

Olika typer av returer eller återköp

Returer i FDTs affärsystem kan i och med modulen returhantering kategoriseras i olika typer av returer. Reklamation, kassation och återköp. Betydelsen av dessa förklaras nedan.

Återköp

Ett återköp är när en kund lämnar tillbaka en vara som läggs tillbaka på lager för försäljning.

Reklamation

Ett återköp klassas som en reklamation när varan inte skall läggas till lager för försäljning utan av någon anledning skickas tillbaka till leverantören. Observera att programmet endast stöder själva återköpet, d v s inte hela reklimationsprocessen mellan leverantör och kund.

Reklamlationslager

Reklamationer till leverantör lagerförs på ett speciellt lager kallat reklamlationslager.

Kassation

Ett återköp klassas som en kassation när en kund återlämnar en vara som butiken inte kan lägga på lager för försäljning och inte heller skickas tillbaka till leverantören.

Kassationslager

Kassationer lagerförs på ett speciellt lager kallat kassationslager.

Lagerhantering

I och med modulen Returhantering införs två nya begrepp i lagerhanteringen, kassationslager och reklamlationslager. Dessa lagerställen läggs automatiskt upp via Basinformationen i Avance Fakturering. Välj Basinformation och lagerfliken för att kontrollera att de är upplagda.



Basinformation

Ekonomi | Namn/Husavdrag | Faktura | Texter | Extra | **Lager** | Export | Diverse

Fordringskonto: Konto:
 Skuldkonto:

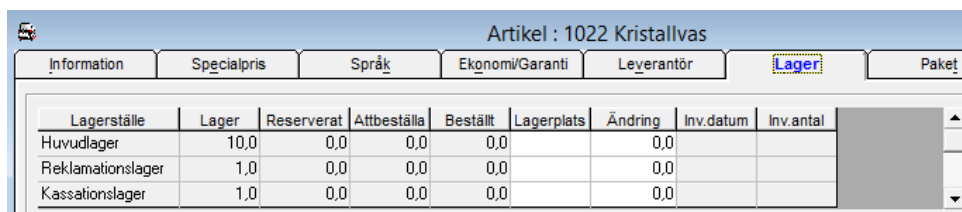
Id	Benämning	Adress	Postnr	KStälle	KBärare	Projekt	Telefon	Fax	Epost	Exportid
1	Huvudlager									
88	Reklamationslager									
89	Kassationslager									

För att lägga upp nya lagerställen, använd 'infoga rad' på redigeramenyn och ange lagerställets namn på den blanka raden. För att radera lagerställen använd 'ta bort rad' på redigera menyn, du kommer då att få en fråga om var lagersaldot skall flyttas.

Reklamationslager har lagerställeid 88.

Kassationslager har lagerställeid 89.

I Artikelregistret, fliken Lager, visas lagersaldot på reklamlations- och kassationslagret.



Artikel : 1022 Kristallvas

Information | Specialpris | Språk | Ekonomi/Garanti | Leverantör | **Lager** | Paket

Lagerställe	Lager	Reserverat	Attbeställa	Beställt	Lagerplats	Ändring	Inv.datum	Inv.antal
Huvudlager	10,0	0,0	0,0	0,0		0,0		
Reklamationslager	1,0	0,0	0,0	0,0		0,0		
Kassationslager	1,0	0,0	0,0	0,0		0,0		

Leverantör

När det gäller reklamation måste leverantören av artikeln finnas upplagd som kund i Kundregistret för att en reklamationsorder ska kunna skapas. Leverantörerna läggs upp som kunder manuellt i Kundregistret. Om leverantören inte finns upplagd i Kundregistret, får man ett meddelande om detta vid utskriftstillfället.

Returhantering med flera lagerställen

Modul för filialhantering/flera lagerställen är en tilläggsmodul till Avance och Excellence Retail.

Reklamations- och kassationslagret är gemensamt för alla filialer/lagerställen. Utskrift av reklamations- och kassationslista och reklamationsföljesedel sker på aktuellt lagerställe.

När man väljer att skapa faktura vid utskrift av reklamationslista eller reklamationsföljesedel, skapas en reklamationsorder per lagerställe. Se rubriken Utskrift av reklamationer/kassationer i slutet av manualen för mer information.

Returhantering i Excellence Retail

För kunden som lämnar tillbaka en vara är det ingen skillnad på vilken typ av retur som väljs utan skillnaden består i hur lagret hanteras och om varan skall skickas tillbaka till leverantören.

Olika typer av returer:

Återköp: Varan återförs till lagret för att kunna säljas till annan kund.

Reklamation: Varan läggs på reklamlagslagret för retur till leverantör.

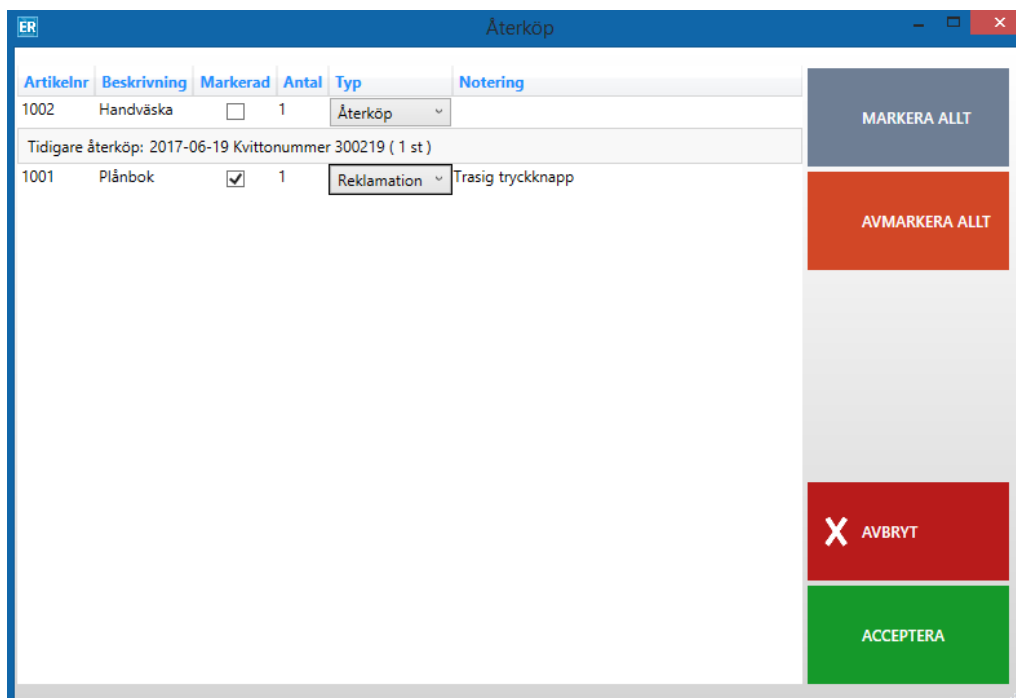
Kassation: Varan läggs på kassationslagret.

Retur av kvitto

För att göra återköp på hela eller delar av ett kvitto börjar man med att söka och hämta det befintliga kvittot. Välj **Röd/Sök** och sedan **Grå/Sök kvitto**. För mer information om sökfunktionen, se manualen för Excellence Retail. Man kan även skanna streckkoden på kvittot.

Välj önskat kvitto ur tabellen och välj **Orange/Återköp**, alternativt tryck **Enter** och välj **Grön/Återköp**.

Nedanstående fönster visas:



Alla rader på kvittot blir automatiskt markerade. Om någon eller några artiklar inte ska återköpas, klicka i rutan Markerad för att avmarkera vald artikel. Det går att ändra antal om inte allt ska återköpas.

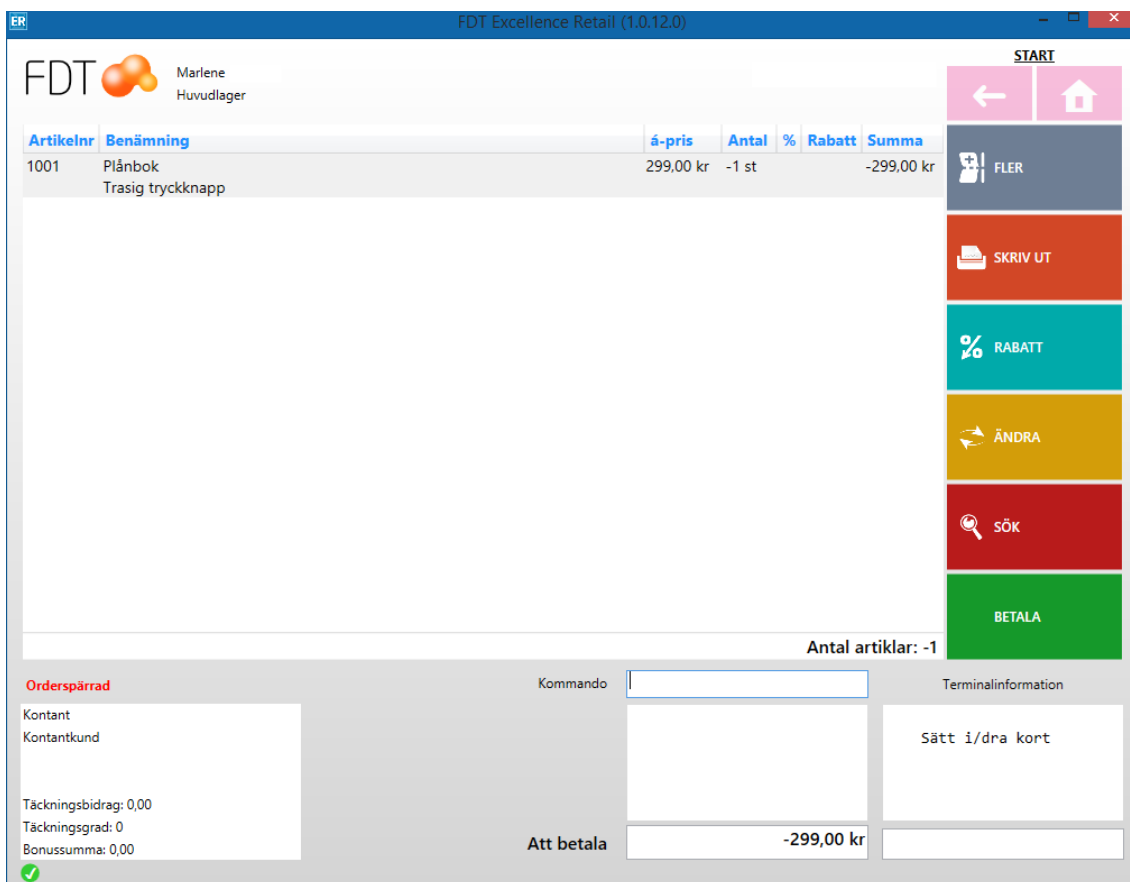
Om alla rader ska avmarkeras, välj **Orange/Avmarkera allt**. För att markera alla rader, välj **Grå/Markera allt**.

Det visas information om tidigare återköp är genomförda på samma kvitto. Datum, kvittonummer och antal visas på tidigare återköp. Kvarvarande antal som går att återköpa av artikeln förslås.

Om man anger ett högre antal än ursprungligt antal får man en varning. Det blir en röd ram runt antalsfältet och texten ”Återköp på fler än ursprungligt antal (X)” visas. Ursprungligt antal visas inom parentes. Om man i det läget väljer **Grön/Acceptera** visas ett varningsmeddelande där man kan välja att fortsätta eller avbryta.

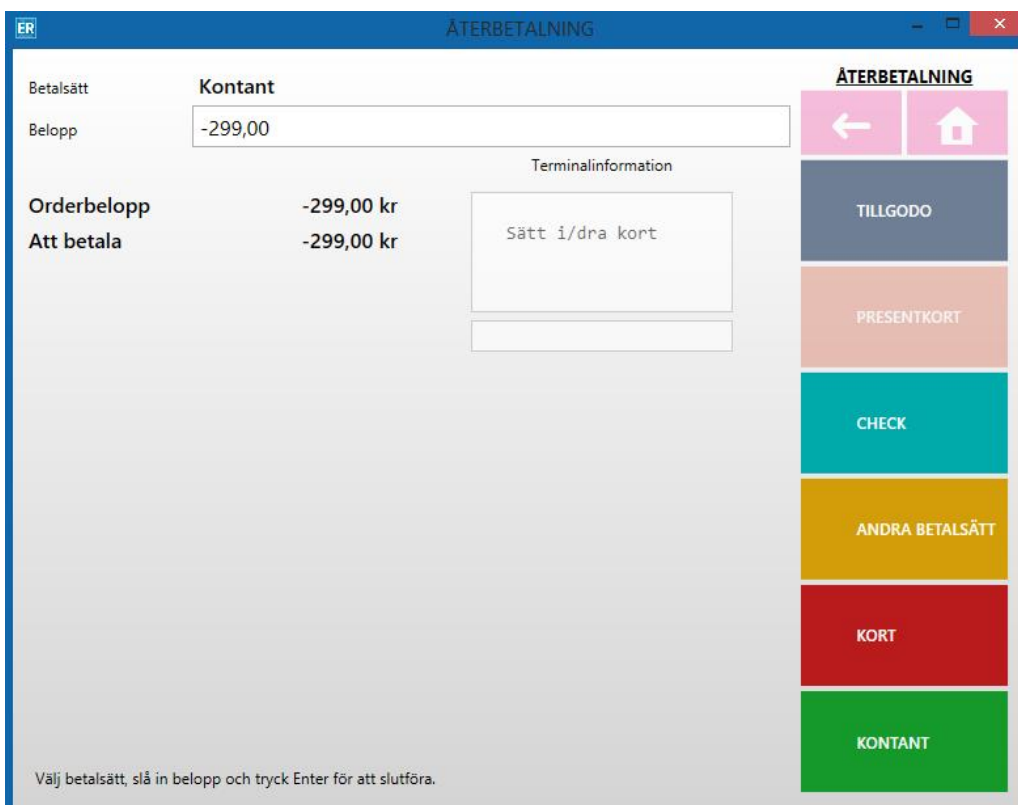
Återköp föreslås som typ. Om återköpet avser reklamation eller kassation får man ändra typ till reklamation respektive kassation. En förklarande text måste anges i fältet Notering vid reklamation och kassation. Reklamerade artiklar kommer att läggas i reklamlagsret och kasserade artiklar kommer att läggas i kassationslagret i Avance Fakturering. Reklamations- och kassationslagret finns i Artikelregistret i fliken Lager.

Välj **Grön/Acceptera**. Artiklarna visas med omvända antal.



The screenshot shows the FDT Excellence Retail POS interface. At the top, it displays the FDT logo and the user name 'Marlene Huvudlager'. Below this is a table with columns: Artikelnr, Benämning, å-pris, Antal, % Rabatt, and Summa. The table contains one row: 1001, Plånbok, 299,00 kr, -1 st, -299,00 kr. Below the table, there are several buttons: START, FLER, SKRIV UT, RABATT, ÄNDRA, SÖK, and BETALA. At the bottom, there is a section for 'Orderspärрад' with fields for Kontant, Kontantkund, Täckningsbidrag, Täckningsgrad, and Bonussumma. There is also a 'Kommando' field, a 'Terminalinformation' section with 'Sätt i/dra kort', and a total amount 'Att betala' of -299,00 kr. The interface also shows 'Antal artiklar: -1'.

Tryck **Grön/Betala** och välj återbetalningssätt. Observera att dialogen endast visar de betalsätt som är aktiva vid återbetalning.



ÅTERBETALNING

Betalsätt: **Kontant**

Belopp: -299,00

Orderbelopp: -299,00 kr

Att betala: -299,00 kr

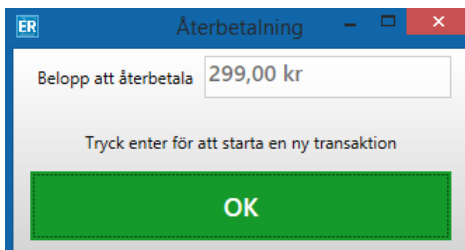
Terminalinformation: Sätt i/dra kort

ÅTERBETALNING

- TILLGODO
- PRESENTKORT
- CHECK
- ANDRA BETALSÅTT
- KORT
- KONTANT

Välj betalsätt, slå in belopp och tryck Enter för att slutföra.

Tryck **Enter** för att genomföra återköpet. Belopp att återbetala visas om kontant är valt som återbetalningssätt.



Återbetalning

Belopp att återbetala: 299,00 kr

Tryck enter för att starta en ny transaktion

OK

Förutom kvittot skrivs det ut en återköpslip som kunden ska underteckna och som behålls av butiken. Vid reklamation och kassation skrivs det även ut en slip med information om den returnerade artikeln som kan fästas på varan.

Återköp av artiklar utan kvitto

Det går även att göra återköp utan att hämta ett befintligt kvitto. Registrera artiklarna som ska återköpas. Tryck på **Grå/Fler**, **Grå/Fler**, **Gul/Återköp** för att öppna återköpsdialogen. Följ arbetsgången ovan för att genomföra återköpet.

Returhantering i Avance

Vid returhantering i Avance gör man en vanlig kreditering, antingen på ett befintligt underlag eller så skapar man en ny order. Man väljer om det är en kassation eller reklamation i tabellen lagerställe. Antal måste i båda fallen vara negativt. Om man vill kan man fylla i notat som ligger längst ut till höger på orderraderna.

En vara måste vara levererad för att man ska kunna göra en retur.

Faktura : (order : 10140, kund: 100, Sofia Larsson)

Artikelnr	Benämning	Antal	Levererat	Enhet	åpris	%	Rabattbelopp	Belopp	Lagerställe	TG	TB
1	100156 Kaffebryggare	-1,0	-1,0	st	995,00			-995,00	Reklamationslager	-71,3	-633,4
2	60023 Glödlampa	-1,0	-1,0	st	39,00			-39,00	Kassationslager	-45,5	-14,2
3											
4											

Lager 0 Utjämna till 0,00 Summa
 Reserverat 0 Netto -919,59
 Beställt+Attbeställa 0 Moms (inkl) -114,41
 Lagerplats 0 Expeditionsavg 0,00 Att betala -1 034,00

När utskriften av kreditfakturan är godkänd kommer artiklarna att läggas på reklimations- respektive kassationslagret.

Intern lageromföring

Man kan omföra artiklar från lagret till reklimations- och kassationslagret via funktionen intern lageromföring i Avance Fakturering. Välj **Program, Lagerändring** i menyn och klicka på fliken Intern lageromföring.

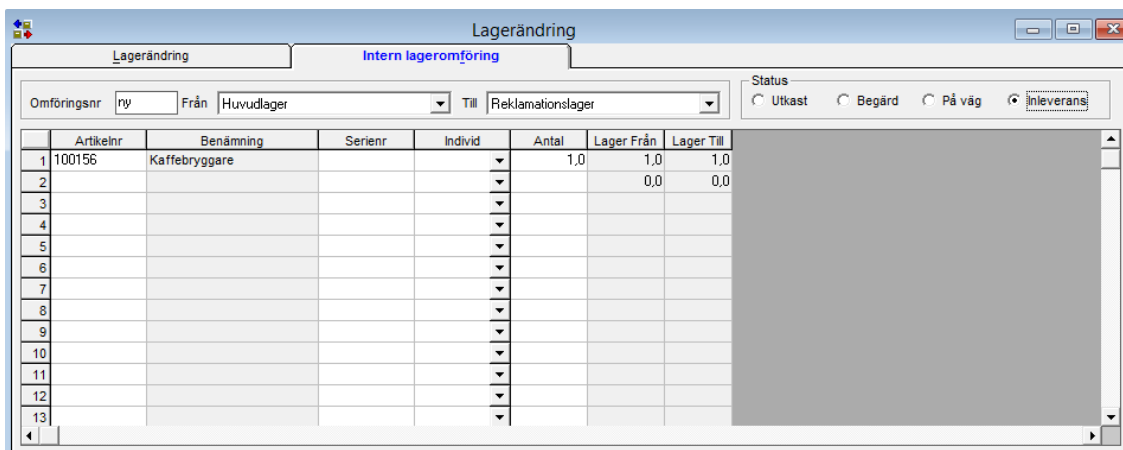
Tryck Enter i fältet Omföringsnr, texten "ny" visas. Välj ur tabellen vilket lagerställe artiklarna ska flyttas från och vilket lagerställe artiklarna ska flyttas till.

Status blir automatiskt "Utkast".

Registrera de artiklar som ska omföras och ange det antal som ska flyttas.

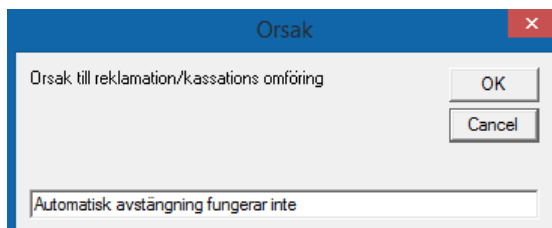
I exemplet har butiken upptäckt att en kaffebryggare är trasig. Kaffebryggaren ska reklameras till leverantören. Artikeln omförs från huvudlagret till reklamlagslagret.

Ändra status till "Inleverans".



	Artikelnr	Benämning	Serienr	Individ	Antal	Lager Från	Lager Till
1	100156	Kaffebryggare			1,0	1,0	1,0
2						0,0	0,0
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							

Lageromföringen utförs genom att spara. En dialogruta öppnas där orsaken till reklamationen eller kassationen anges. Klicka OK för att bekräfta.



Orsak till reklamation/kassations omföring

OK Cancel

Automatisk avstängning fungerar inte

Reklamationer och kassationer som utförs via intern lageromföring skrivs ut på reklamlags- och kassationslistan. En reklamlagsföljesedel kan skrivas ut på reklamlagslistan. Se rubriken Utskrift av reklamlags/kassationer för mer information.

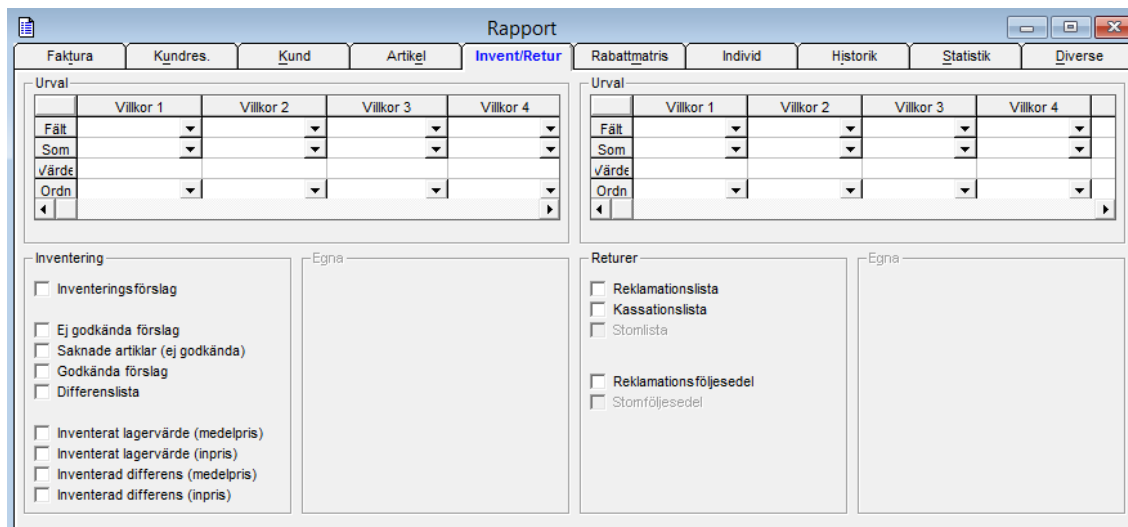
Om man gör en lageromföring från reklimations- eller kassationslagret till ett annat lager, kan man inte välja vilket exemplar av artikeln som omförs. Artikeln visas med negativt antal på reklimations- respektive kassationslistan.

Lageromföringar genererar en bokföringsorder. För att det ska genereras en bokföringsorder vid intern lageromföring ska det finnas ett lagerkonto och ett varukostnadskonto på artiklarna i Artikelregistret. Bokföringsorder och journal skrivs ut från Rapportbilden, fliken Diverse.

För mer information om intern lageromföring, se hjälptexten i Avance Fakturering.

Utskrift av reklamationer/kassationer

Utskrift av reklamationer och kassationer finns i Rapportbildern, fliken Invent/Retur.



Reklamationslista

Reklamationslistan skriver ut en lista över utförda reklamationer. Listan är en godkännanderapport och man får ett val att skapa en faktura eller tömma listan. Artiklarna visas per leverantör i listan. Efter godkännande kan listan inte skrivas ut igen. Observera att om man godkänner denna lista kan man inte skriva ut en reklamationsföljesedel efter det. När man väljer att skapa faktura eller tömmer listan minskas reklamlagslagret med det antal som visas på utskriften.

Kassationslista

Kassationslistan skriver ut en lista över utförda kassationer. Artiklarna visas per leverantör i listan. Listan är en godkännanderapport och efter godkännande kan listan inte skrivas ut igen. När man väljer att tömma listan minskas kassationslagret med det antal som visas på utskriften.

Reklamationsföljesedel

Skriver ut en följesedel per leverantör över utförda reklamationer. Är en godkännanderapport och man får ett val att skapa faktura eller tömma listan. Efter godkännande kan listan inte skrivas ut igen. Observera att om man godkänner denna lista kan man sedan inte skriva ut reklamlagslistan. När man väljer att skapa faktura eller tömma listan minskas reklamlagslagret med det antal som visas på utskriften.

Urval på lagerställe

Utskrift av reklimations- och kassationslista och reklimationsföljesedel sker på aktuellt lagerställe.

Om man vill se reklamationer och kassationer på något annat lagerställe än aktuellt lagerställe gör man urval på fältet LagerStälleID. I nedanstående exempel har man gjort urval på lagerställeid 2.

Urval

	Villkor 1	Villkor 2	Villkor 3	Villkor 4
Fält	LagerStälleID			
Som	= Lika med			
Värde	2			
Ordn				

Returer

Reklimationslista

Kassationslista

Stomlista

Reklimationsföljesedel

Stomföljesedel

Egna

LagerställeID motsvaras av det Id som finns på lagerstället i Basinformationen, fliken Lager.

Basinformation

Ekonomi Namn/Husavdrag Faktura Texter Extra Lager Export Diverse

Fordringskonto

Skuldkonto

Konto
0
0

Id	Benämning	Adress	Postnr	KStälle	KBärare	Projekt	Telefon	Fax	Epost	Exportid	WCF	WCF Lösen
1	Huvudlager											
2	Beställningslager											
3	Utställningslager											
4	Filial 1											
5	Filial 2											
88	Reklamlationslager											
89	Kassationslager											
90	På väg											

För att lägga upp nya lagerställen, använd 'infoga rad' på redigeramenyn och ange lagerställets namn på den blanka raden. För att radera lagerställen använd 'ta bort rad' på redigera menyn, du kommer då att få en fråga om var lagersaldot skall flyttas.

Om man vill skriva ut en lagerlista på reklamlagslagret och kassationslagret gör man urval på fältet Lagersaldo.LagerställeID.

LagerställeID för reklamlagslager är 88 och för kassationslager 89.

I Rapportbilden, fliken Artikel, gör man urval på fältet Lagersaldo.LagerställeID, se bilden nedan. Välj urvalsvillkor = (lika med) och i fältet Värde anges 88 för utskrift av reklamlagslagret och 89 för utskrift av kassationslagret.



Rapport			
Faktura			
Kundres.			
Kund			
Artikel			
Urval			
	Villkor 1	Villkor 2	Villkor 3
Fält	Lagersaldo.LagerställeID		
Som	= Lika med		
Värde	88		
Ordn			

Artikel

Kort
 Prisöversikt

Lager

Lager
 Beställningsförslag

Skapa faktura

När det gäller reklamation måste leverantören av artikeln finnas upplagd som kund i Kundregistret för att en reklimationsorder ska kunna skapas. Leverantörerna läggs upp som kunder manuellt i Kundregistret. Om leverantören inte finns upplagd i Kundregistret, visas ett meddelande när man väljer att skapa faktura vid utskrift av reklimationslista eller reklimationsföljesedel.

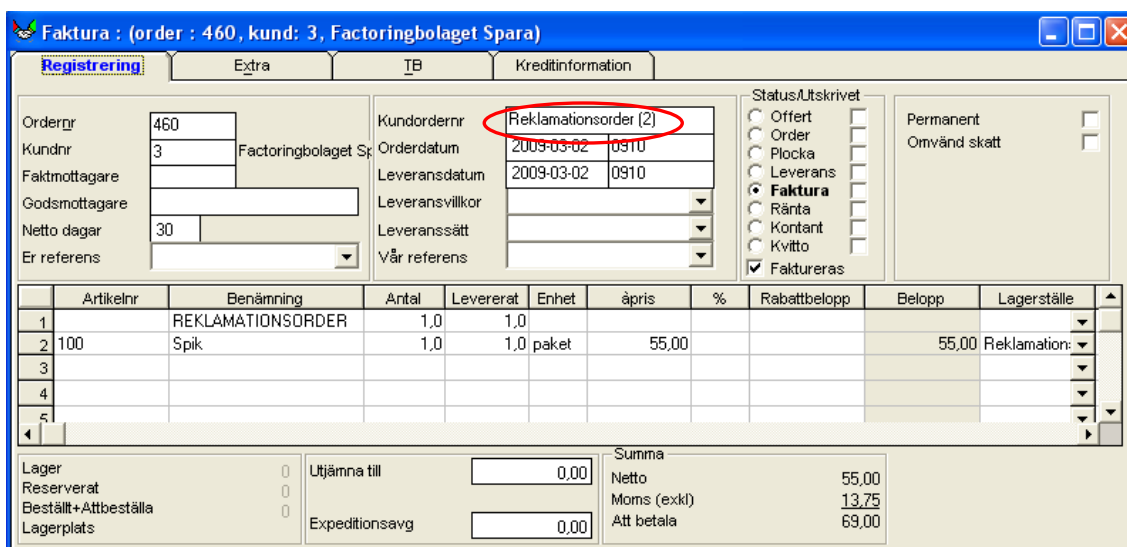


Man kan då lägga upp leverantören som kund i Kundregistret och skriva ut igen. När man väljer ”skapa faktura”, skapas en reklimationsorder i Orderbilden i Avance Fakturering.

Om det finns en befintlig reklimationsorder på en kund, fylls den på med nya reklimationsrader på samma kund.

Om man har flera lagerställen och väljer att skapa faktura, skapas en reklimationsorder per lagerställe.

Bilden visar ett exempel på en reklimationsorder. En textrad visar att det är en reklimationsorder. Lagerstället på artikelraden är reklamlager. I fältet Kundordernr visas texten Reklimationsorder och eventuellt lagerställeid inom parentes. I exemplet avser reklimationsordern lagerställeid 2.



Artikelnr	Benämning	Antal	Levererat	Enhet	äpris	%	Rabattbelopp	Belopp	Lagerställe
1	REKLAMATIONSORDER	1,0	1,0						
2	100 Spik	1,0	1,0	paket	55,00			55,00	Reklamation:
3									
4									
5									

Lager	<input type="checkbox"/>	Utjämna till	<input type="text" value="0,00"/>	Summa	
Reserverat	<input type="checkbox"/>			Netto	55,00
Beställt+Attbeställa	<input type="checkbox"/>			Moms (exkl)	13,75
Lagerplats	<input type="checkbox"/>	Expeditionsavg	<input type="text" value="0,00"/>	Att betala	69,00