



Wien im Februar 2019

SAP ARM - Der Weg zu einem effizienten Retourenmanagement

Durchgängiger SAP-Retourenprozess im technischen Kundendienst

- Die rasche Versorgung der Kunden mit Ersatz- und Verschleißteilen im globalen Maßstab ist ein Schlüsselfaktor für die Hersteller komplexer technischer Geräte bzw. Maschinen (Equipments) und erhöht die Kundenbindung
- In der Zeit nach der Inbetriebsetzung bzw. Abnahme eines Equipment steht ein hoher Anteil der Teilleistungen in Zusammenhang mit Garantie- und Kulanzfragen, meist in Verbindung mit einer Reklamation
- Im Rahmen der Reklamationsabwicklung ist die Rücksendung des beanstandeten Teils in der Regel Voraussetzung für die Rückerstattung der Kosten bzw. für die kostenlose Nachlieferung (und Montage) eines Austauschteils

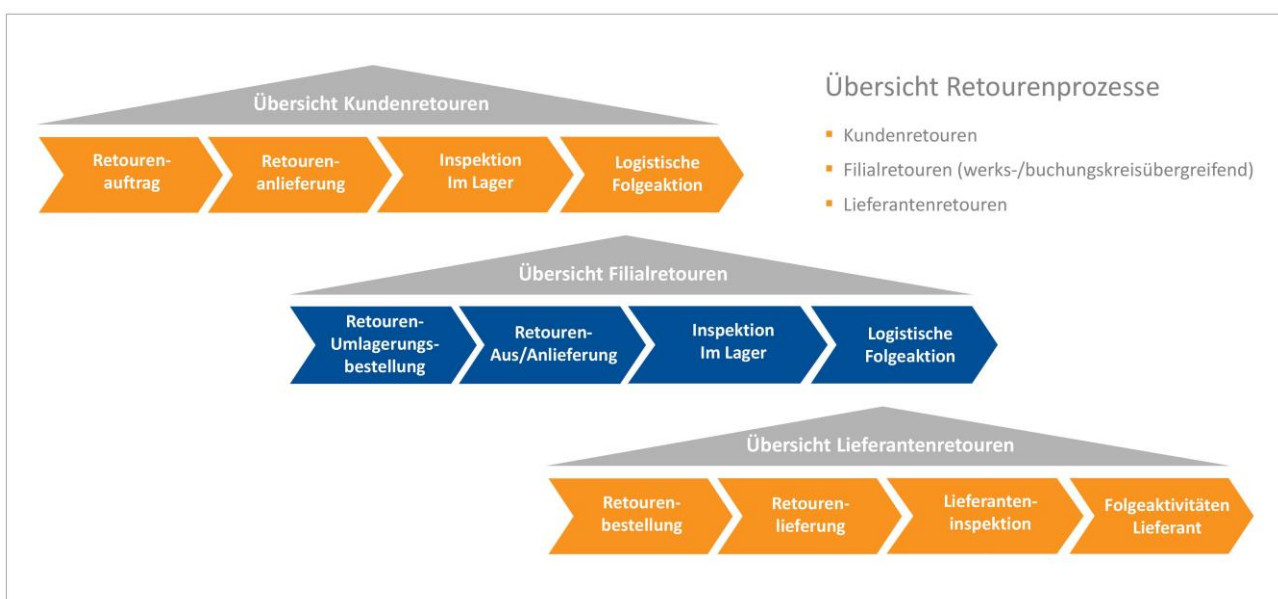
Retourenlogistik im After Sales Service

- Das vom Kunden beanstandete Teil ist als „corpus delicti“ die Grundlage für einschlägige Aktivitäten des Qualitätswesens bzw. Einkaufs, oftmals unter enger Einbindung des Lieferanten, der dieses Teil geliefert hat. Neben der Klärung von kaufmännischen Garantie- und Kulanzfragen mit dem Lieferanten stehen einerseits kurzfristige Maßnahmen, insbesondere die Reparatur des retournierten Teils oder eine entsprechende Ersatzlieferung, andererseits die mittelfristige Verbesserung der Qualität der Zulieferungen auf der Agenda

- Neben den oben genannten Fällen, bei denen zumindest ein Verdacht bzgl. der Fehlerhaftigkeit eines Teils besteht, kommt es oftmals vor, dass letztendlich zu viel bestellte bzw. gelieferte Teile als Retouren zurückkommen. Dort geht es im Grunde nur darum sicherzustellen, dass es keine Transportschäden o.ä. gab. Ansonsten werden diese Teile nach der Materialinspektion schnellstmöglich wieder dem frei verfügbaren Bestand zugeführt und eingelagert und stehen anschließend für allfällige Dispositionen zur Verfügung
- Im technischen Kundendienst kommen u.a. folgende Szenarien vor:
 - Der Kunde hat ein Teil erworben, das er reklamiert. Dafür erhält er eine Ersatzlieferung bzw. eine Gutschrift
 - Der Kunde sendet ein Teil zur Reparatur durch den Hersteller oder Händler ein und erhält es nach erfolgter Reparatur zurück
 - Ein Techniker fährt zum Kunden und verbaut dort Teile. Die nicht benötigten Teile kehren ebenso wie die fehlerhaften Teile als Retouren ins Unternehmen zurück

Transparenz bei Beständen und bei der Bestandsbewertung von Retouren

- Ein wichtiges Thema ist in diesem Zusammenhang die Bestandsführung und -bewertung: Wirtschafts- und Betriebsprüfer fordern zunehmend eine nachvollziehbare Bestandsführung und eine realistische Bewertung von Retouren
- Hierbei ist auch die Frage zu klären und im Wertefluss abzubilden, wem die Retoure, die vom Wareneingang entgegen genommen wird und die anschließend das Unternehmen im Rahmen des Retourenprozesses durchläuft, zu welchem Zeitpunkt im Prozessablauf gehört
- In vielen Fällen muss die Retoure zusätzlich technisch geprüft bzw. begutachtet werden. Auf der Basis des Befunds erfolgt der Entscheid, welche Folgeprozesse initiiert werden. Dieser und evtl. weitere Entscheide beeinflussen in bestimmten Handlungssituationen den Warenwert und damit die Bewertung des Retourenbestands



Die Erweiterte Retourenabwicklung (SAP ARM) als Basis für einen durchgängigen Retourenprozess

Mit den im Standard verfügbaren Transaktionen und Cockpits von SAP ARM (Advanced Returns Management) bestehen vielfältige Möglichkeiten, den Retourenprozess vom Kunden über die weltweiten Vertriebs- und Service-Standorte und die Herstellerwerke bis hin zum Lieferanten durchgängig zu gestalten und dies auch im internationalen bzw. globalen Maßstab.

Mittels Fiori- und SAPUI5-Apps können wichtige Schritte des Retourenprozesses innerhalb der Unternehmensorganisation kleinen Service-Standorten bzw. Auslandsgesellschaften zur Verfügung gestellt werden, insb. auch solchen, die selbst nicht mit SAP arbeiten. Außerhalb des Unternehmens können damit Händler und Endkunden besser in den Ablauf des Retourenprozesses eingebunden werden. Umfangreiche SAP ARM-Funktionalitäten und -Reports können in ein Retourenportal integriert werden.

Vorteile:

- Ein stabiler und durchgängiger Retourenprozess tritt an die Stelle von ungeplantem Arbeiten und von Ad-hoc-Aktivitäten an verschiedenen Orten
- Deutlich erhöhte Transparenz bzgl. Ort und Status der Retoure bzw. dem Stand der Retourenabwicklung, auch im internationalen Umfeld
- Enge Integration ins Qualitätsmanagement (SAP QM) und zum Einkauf (SAP MM), insbesondere bei Reklamationen bzw. Garantiefällen
- Sichtbarkeit aller Bestände mit adäquater Bewertung
- Erhöhung der Effizienz bzw. Reduktion der Prozesskosten durch vermiedene Rückfragen via Telefon bzw. Mail oder Sucherei
- Die Auskunftsfähigkeit des Kundenservice gegenüber Kunden und Händlern wird deutlich verbessert
- SAP ARM ermöglicht die Integration des Retourenmanagement in ein Kunden- bzw. Retourenportal, z.B. durch Fiori- bzw. SAPUI5-Apps

B&IT:

B&IT positioniert sich als spezialisiertes unabhängiges und inhabergeführtes IT-Beratungshaus für die Industrie- und Handelsunternehmen aus den Branchen Mill / Metals, dem Maschinen- und Anlagenbau und der verarbeitenden Industrie. B&IT ist ein professioneller IT-Dienstleister im Prozess- und Applikationsmanagement mit dem Schwerpunkt SAP S/4HANA-, OpenText- und HTML5-Anwendungen und verfügt über eine Vielzahl einschlägiger Referenzen. Darüber hinaus können wir als Mitglied der increase alliance als Komplettanbieter umfassende IT-Lösungen fungieren, die auch die Bereiche SAP Basis, SAP-Betrieb und SAP-Lizenzen und weitere IT-Technologien und –Leistungen einschließen.

Weitere Informationen:

B&IT Business & IT Consulting GmbH

Erwin Prodingner

Geschäftsführer

Naumanngasse 38a

A-5020 Salzburg

Tel: +43 (0) 664 884 38 625

Mail: erwin.prodingner@businessandit.com