

Reklamationsabrechnung in velo.port

In diesem Kurzleitfaden erfahren Sie, wie Sie Gewährleistungsarbeiten korrekt erfassen und auswerten können.

Hintergrund

Vorbedingung für eine saubere Auswertung der Werkstattleistung aber auch zur Erfassung der geleisteten Gewährleistungsarbeiten für Hersteller und Lieferanten ist das Trennen von **Herstellerreklamationen** (Hersteller ist „schuld“) und **internen Reklamationen** (die eigene Werkstatt hat Fehler gemacht).

Die Erfassung der Arbeiten wird üblicher Weise über eine Reparaturannahme geschehen.

Anwendung

Schritt 1: Reparaturvorgang anlegen

1. Erstellen Sie eine neue Reparaturannahme für das Fahrzeug Ihres Kunden.
2. Falls neben der Reklamation auch noch zahlungspflichtige Arbeiten zu leisten sind, nehmen Sie diese wie üblich auf.
3. Für Gewährleistungsarbeiten zu Lasten des Herstellers setzen Sie die entsprechende Zeile auf die **ERLÖSGRUPPE WH (REKLA_HERSTELLER)** und wählen Sie eine AW-Stufe, die Sie mit 0,00 Euro vorbelegt haben (**EXTRAS>>EINSTELLUNGEN>>FAKTURA**).
4. Reklamationsteile zu Lasten des Herstellers tragen Sie bitte als Freitext ein („Vorbau 120mm mattsilber“) mit Wert 0,00 Euro und Erlösgruppe „ohne Zuordnung“.
5. Für interne Reklamationen wählen Sie die **ERLÖSGRUPPE WI (REKLA_INTERN)** und ebenfalls eine AW-Stufe mit 0,00 Euro.

The screenshot shows the 'Reparaturvorgang anlegen' (Create Repair Order) interface in velo.port. At the top, there is a 'Schnellwahl' (Quick Selection) dropdown set to 'bitte wählen' and an 'Anpassen' (Adjust) button. Below this is a text area containing the description: 'Vorbau schrauben: Gewinde ausgerissen. Bremse vorne quietscht seit der letzten Wartung.' (Front fender screws: threads stripped. Front brake squeaks since the last maintenance.)

On the right side, there are several input fields for administrative data: 'Benachrichtigung' (Notification), 'Ausführung am' (Execution date), 'von' (From), 'Fertig gestellt' (Completed), 'am' (At), 'Abgeholt am' (Picked up), 'Zuordnung' (Assignment) set to 'Extern', and 'Maximalbetrag' (Maximum amount).

The main part of the interface is a table titled 'Positionen' (Positions) with the following columns: Grp., AW-St., Menge, Artnr, Bezeichnung, Einzelpreis, Gesamtpreis, and Mwst. The table contains six rows of items:

Grp.	AW-St.	Menge	Artnr	Bezeichnung	Einzelpreis	Gesamtpreis	Mwst
WA	3	2.0	AW	Schlauch-/ Reifenwechsel Vorderrad	6,00 €	12,00 €	19.0 %
WT		1.0	i 11100087	Reifen Schwalbe Smart Sam 54-559 Drahtreifen	21,90 €	21,90 €	19.0 %
WT		1.0	i 687132	Schwalbe Schlauch SV 13	7,50 €	7,50 €	19.0 %
WH	4	4.0	AW	Vorbau geschlossen (mit Griffdemontage) auswechseln	0,00 €	0,00 €	19.0 %
		1.0	i	Vorbau 120mm mattsilber	0,00 €	0,00 €	19.0 %
WI	4	1.0	AW	Bremse vorne einstellen	0,00 €	0,00 €	19.0 %

At the bottom of the table, a summary row shows: 'Summe: AW: 7,0 / 12,00 € Artikel: 3,0 / 29,40 € Bestand: 1 davon res.: 0'.

Vorteile dieser Methode:

- Alle AW sind mit der korrekten Anzahl erfasst und werden dem Monteur entsprechend zugeordnet.
- Durch die Trennung von bezahlten AW und Rekla-AW tritt keine Verfälschung Ihrer durchschnittlichen AW-Erlöse auf.
- Alle Arbeiten eines Reparaturbesuches sind übersichtlich in einem Vorgang aufgeführt.
- Weder Teilebestand noch Erlösgruppenauswertung werden verfälscht.

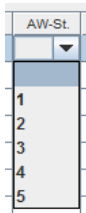
Schritt 2: Melden der Reklamation an den Hersteller

1. Erstellen Sie einen der folgenden Vorgänge:
 - a. **RECHNUNG:** bei fallweiser Abrechnung mit dem Hersteller
 - b. **AUFTRAGSBESTÄTIGUNG:** bei Sammelabrechnung zum Saisonende
2. Wählen Sie als „Kunden“ den gewünschten Hersteller/Lieferanten (in der Kundenverwaltung anlegen)
3. Tragen Sie die geleisteten Arbeiten ein und setzen Sie die Erlösgruppe auf **KG (KULANZ/GARANTIE)** sowie die AW-Stufe auf „frei“ (erster Eintrag)
4. Als Einzelpreis für die geleisteten AW tragen Sie die vereinbarte Vergütung ein.
5. Das reklamierte Bauteil wählen Sie aus der Artikelverwaltung und passen den Einzelpreis nach Wunsch/Vereinbarung an.

		Grp.	AW-St.	Menge	Artnr	Bezeichnung	Einzelpreis	Gesamtpreis	Mwst
✘	🔍	KG		2		Vorbau (geteilter Verschlussdeckel) auswechseln	6,00 €	12,00 €	19.00 %
✘	🔍	VT		1.0	i 40214000	X-TASY A-Head Vorbau Swell Länge 120mm mattsilber	35,00 €	35,00 €	19.00 %
✘	🔍								

Vorteile dieser Methode:

- Durch das Abwählen der AW-Stufe (siehe unten) wird der Arbeitswert nicht doppelt erfasst.



- Durch Wählen der **ERLÖSGRUPPE KG** können Sie am Saisonende den gesammelten Reklamationswert feststellen (Auswertung Faktura)
- Durch Wahl einer AB für Sammelabrechnung werden alle reklamierten Teile in der Artikelverwaltung als „reserviert“ gekennzeichnet. Ihre Bestandsverwaltung funktioniert damit einwandfrei. Zum Abrechnungszeitpunkt wandeln Sie die AB einfach in eine Rechnung um.

Auswertung

Arbeitswerte

Über die **AUSWERTUNG AW PRO MONTEUR (FAKTURA>>AUSWERTUNG WERKSTATT)** ermitteln Sie die geleisteten Reklamations-AW (intern wie auch für Hersteller):

AW:									
Monteur/Monat	AW extern	AW Neurad	AW Umbauten	AW Erstinspek.	AW Gebrauchtrad	AW Rekla. intern	AW Rekla. Herst.	AW Summe	Erlös aus AW
Frank Sch.		10,0			88,0			98,0	0,00
Frank St.	30,0		34,0	70,0			2,0	136,0	636,00
Jörg	66,0	55,0	16,0		8,0			145,0	396,00
Klaus	61,0	79,0	32,0		12,0			184,0	354,00
Marco	22,0	9,0	15,0					46,0	105,60
Max				10,0				10,0	0,00
Ohne Zuordnung	23,0			10,0		4,0	12,0	49,0	204,00
Steffen	4,0	12,5	10,0					26,5	96,00
Gesamt:	206,0	165,5	107,0	90,0	108,0	4,0	14,0	694,5	1.791,60

Reklamationsersatz

Diesen Werten können Sie die Summe der erstatteten Aufwendungen der **ERLÖSGRUPPE KG** im Vergleichszeitraum gegenüberstellen (**FAKTURA>>AUSWERTUNG VERKÄUFE>>AUSWERTUNG**):

Diverses	Gutschein	6	-59,00 €	-49,58 €	-9,42 €	0,00 €
	Kulanz/Garantie	20	140,00 €	117,65 €	22,35 €	0,00 €
	Inzahlungnahme	4	250,00 €	329,83 €	0,00 €	0,00 €