

Köln, 07.10.2008

clavis diskutiert Lösungen für die Reklamationsabwicklung auf SAP-Basis

Anwender-Workshop am 25.11.2008 in Köln

Die Abwicklung von Kunden-Reklamationen stellt viele Unternehmen vor eine Herausforderung, denn der SAP-Standard hält dafür keine optimale Lösung vor. Nach den Erfahrungen der clavis Unternehmensberatung schlagen SAP-Anwender deshalb häufig Umwege ein, um ihre Anforderungen an die Reklamationsabwicklung wenigstens annähernd innerhalb des SAP-Systems abzubilden. In einem Anwender-Workshop am 25.11.2008 in Köln will clavis Interessierten nun die Möglichkeit bieten, sich untereinander auszutauschen und mit den clavis-Beratern effiziente und zugleich kostengünstige Lösungsansätze zu diskutieren.

Für die Abwicklung von Kunden-Reklamationen bietet der SAP-Standard bisher keine zufriedenstellende Lösung. SAP sieht vor, dass die Reklamationsabwicklung innerhalb des CRM erfolgt. Da das CRM jedoch auf einem separaten Server läuft und nicht ins ERP (SAP R/3 oder ECC) integriert ist, führt dies bei Folgebuchungen zu einem erhöhten Entwicklungsaufwand für die Kommunikation mit dem ERP. Denn stärker noch als andere Vorgänge ist die Reklamationsabwicklung mit anderen Bereichen vernetzt, u. a. mit Debitorenbuchhaltung, Vertrieb, Versand und Qualitätsmanagement. Besonders für Unternehmen, die gar kein CRM einsetzen, stellt sich die von SAP angebotene Lösung als nachteilig dar, denn für sie hieße es, allein für die Reklamationsabwicklung einen umfassenden Apparat zu installieren, um anschließend lediglich einen kleinen Teilbereich zu nutzen.

„Wir wissen von unseren Kunden, dass das Thema Reklamationsabwicklung in vielen Unternehmen ein ganz heißes Eisen ist“, erklärt Jan-Martin Lichte, Geschäftsführer der clavis Unternehmensberatung. „Denn was SAP standardmäßig anbietet, ist unzulänglich, und überzeugende Alternativen sind bislang nicht auf dem Markt. Um diese Lücke effizient und dennoch kostengünstig zu schließen, möchten wir die komplexe Problematik einmal konzentriert mit interessierten SAP-Anwendern diskutieren.“ Die clavis Unternehmensberatung bietet daher am 25.11.2008 von 14 bis 17 Uhr einen Workshop zum Thema Reklamationsabwicklung an. Er soll SAP-Anwendern die Möglichkeit geben, sich untereinander auszutauschen, über Lösungswege zu informieren und ihre Anforderungen an ein leistungsfähiges System zur Reklamationsabwicklung zu formulieren.

„Bisher sind uns eine Reihe von Umwegen bekannt, die in den Unternehmen eingeschlagen werden, um sich mit den SAP-Standardfunktionalitäten zu behelfen“, berichtet Lichte von seinen intensiven Recherchen der letzten Monate. So gibt es durchaus einige Standardbelege in SAP, die zumindest teilweise die Anforderungen erfüllen, die an eine Reklamation gestellt werden. Dazu gehören die Service-Meldungen aus dem CS-Modul, die Qualitätsmeldungen

aus dem QM-Modul und die Gutschriften aus dem SD-Modul. Je nach Geschäft und Art der Reklamationen passt der eine oder der andere Beleg besser: Bei eher serviceorientierten Reklamationen (d. h. Reparaturen) ist die Service-Meldung geeignet, während für Reklamationen mit Warenretouren die SD-Gutschrift bzw. Retoure besser passt.

Doch letztlich mussten Lichte und seine Kollegen feststellen, dass keiner dieser Belege alles erfüllt, was man von einem adäquaten Reklamationsbeleg erwartet. Die Servicemeldung erlaubt keine Zuordnung zu Vorgängerbelegen wie Rechnung oder Lieferschein, die Qualitätsmeldung bezieht sich zudem nur auf ein Material. Die SD-Gutschrift oder Retoure lässt die Kategorisierung über Fehlercodes vermissen und verfügt lediglich über eine umständliche Statusabwicklung. Allen Belegen fehlt eine klare Terminierung und Nachverfolgung.

Vor diesem Hintergrund erscheint nach Ansicht der erfahrenen clavis-Berater eine Add-on-Entwicklung auf SAP ERP-Seite als gangbare Alternative. Sie würde zum einen die Integration der SD-, LE-, FI- und QM-Module problemlos ermöglichen. Über eine moderne Architektur wäre zum anderen neben dem normalen SAPgui auch der Zugriff via Internetbrowser realisierbar. „Obwohl wir unsere Überlegungen bereits in weiten Teilen konkretisieren konnten, sind für uns noch viele Fragen offen“, fasst Jan-Martin Lichte die Situation zusammen. „Natürlich kennen wir auch die – teilweise durchaus berechtigten – Bedenken der SAP-Anwender gegenüber den sogenannten Z-Transaktionen. Von unserem Anwender-Workshop versprechen wir uns, in einem partnerschaftlichen Dialog der bestmöglichen Lösung einen Schritt näherzukommen.“

Der Workshop findet am 25.11.2008 von 14 bis 17 Uhr in den Räumlichkeiten der clavis Unternehmensberatung in Köln statt. Die Teilnahme ist kostenfrei. Anmeldung per E-Mail an r.haaker@clavis.biz oder telefonisch unter 0221/355878-0. Weitere Informationen über das Unternehmen gibt es auf www.clavis.biz.

Die clavis Unternehmensberatung berät seit 1997 erfolgreich in Lösungen der SAP AG. Das Unternehmen hat seinen Schwerpunkt in der Konzeption und Implementierung von Geschäftsprozessen in den Bereichen Lager- und Versandlogistik, Vertrieb und Kundenmanagement (CRM) sowie Instandhaltung. clavis ist mit 20 festen und 20 freien Beratern an den Standorten Köln, Bremen und Düsseldorf vertreten. Zu den Kunden des Unternehmens gehören u. a. Ideal Standard, Ejot und pharma mall.

Ihre Ansprechpartnerin für Fragen und Interviewwünsche:

Sabine Barz
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
s.barz@clavis.biz
0172.7743396