

# VISSZÁRUKEZELÉS

*A visszáruk megfelelő kezelésével a reklamáló ügyfelek újra elégedett vevőkké válnak.*

## Főbb előnyök

- Az ügyfelek problémái gyorsan orvosolhatók
- Csökken a bevételkiesés
- Javul a visszárukezeléssel foglalkozó dolgozók munkájának hatékonysága

A visszárukezelésnek igen fontos szerep jut a vállalat életében: az elégedetlen ügyfelek igényeinek megválaszolása. Ők azok a vevők, akik különböző okokból szeretnék visszaküldeni a vásárolt árut. Ha az áru visszaküldése bonyodalmas, elhúzódó és fáradságos folyamat, az ügyfelek elégedetlensége csak tovább fokozódik, ami veszélybe sodorhatja a velük való üzleti kapcsolat jövőjét is. Ha viszont a visszaküldés folyamata gyors és gördülékeny, akkor a reklamáció akár gyümölcsöző üzleti lehetőséget is eredményezhet. Az áruvisszaküldés szakszerű lebonyolításával egyfelől biztosítható a vevők bizalma és hűsége a cég iránt, másfelől tovább fejleszthetők és javíthatók a vállalat üzleti kapcsolatai.

## A vevők problémáinak gyors kezelése

A vásárlók nem akarnak hosszadalmas ügyletekbe bonyolódni az áruk visszaküldése kapcsán. Azt szeretnék, ha egy szakszerű és pontos eljárás keretében a visszaküldött áru ellenértékét vagy a csereárut minél gyorsabban kézhez kapnák. A Visszárukezelés alkalmazással a vállalat ezeket a feladatokat egyszerűsítheti, korszerűbbé teheti, így a vevők kéréseire és igényeire gyorsabban és hatékonyabban reagálhat.

A Visszárukezelés teljesen körűen együttműködik a rendszer többi elemével, így minden adatot csak egyszer kell megadni. A rendszerben található információk mindig valós idejű adatok, amelyek folyamatos frissítéséről a rendszer gondoskodik. Így amikor egy vevő érdeklődik, hol tart a visszaküldés, a program segítségével könnyedén megállapítható, hogy az adott visszáruval kapcsolatosan milyen intézkedésekre került már sor (jóváhagyták-e az ellenérték visszafizetését, vagy kiszállították-e már a csereárut).

Vagy amikor egy vásárló azzal a kéréssel fordul a céghez, hogy szeretné a vásárolt árut egy másikra cserélni, az ügyfélszolgálati munkatárs egyszerűen ellenőrizheti, hogy az adott árucikkből van-e éppen

raktáron. Ha nincs, a telefonos munkatárs tájékoztathatja a vevőt a készlet újrafeltöltésének időpontjáról vagy a választható helyettesítő áruk köréről. Az alkalmazás segítségével tehát a kérdésekre azonnali és teljes körű válaszok adhatók, és a vásárlónak sem kell túl sokáig várakoznia a vonal másik végén.

Mindezeket a feladatokat a rendszer egyetlen felhasználója képes egyetlen alkalmazásterületről ellátni, és nem kell hosszadalmasan más munkatársak válaszára várnia. Az alkalmazás használatával tehát időt lehet megtakarítani, csökkenthető a hiányos bizonylatolásból eredő hibák lehetősége, és a vevők kérdéseit is gyorsan és hatékonyan meg lehet válaszolni.

### A veszteség minimalizálása

A visszáruk okozta költségek csökkentése érdekében célszerű a visszaérkező hibás áruk közül azonnal „kezelésbe venni” azokat, amelyek továbbértékesített áruk. Egyszerűen visszakereshető, hogy a cég az egyes árucikkeket melyik szállítótól szerezte be, majd a szállítói számla visszakeresésével ellenőrizni lehet az árat és az egyéb beszerzési kondíciókat.

A Visszárukezeléssel az árucikkek ismételt bevételezése is könnyedén megoldható. Az ép visszáruk nyomban ismét felvehetők a raktárkészletbe, és azonnal újra értékesíthetők.

### A visszárukezelésben érintett dolgozók munkájának hatékonyabbá tétele

A Visszárukezelés segítségével az üzletkötők a rendszer egyetlen pontján belépve kezdeményezhetik a visszáru-kezelési műveleteket, és a folyamat egészét áttekinthetik. A különféle műveletek (például a visszáru nyilvántartásba vételével járó bizonylatkészítés) automatizálása lehetővé teszi, hogy az ügyintéző a kivételes esetekre irányíthassa figyelmét, és ne kelljen idejét a szokványos vagy ismétlődő feladatokkal töltenie.

Az áru gyártóhoz való visszaküldésének folyamata során például általában négy különböző bizonylatot kell létrehozni. A Visszárukezeléssel azonban a gyártótól érkező visszatérítés kezelése gyorsan és egyszerűen megoldható. A négy bizonylat elkészítéséről pedig egyetlen automatizált bizonylatkészítési eljárás gondoskodik

(„Visszaküldés a gyártónak”). Ily módon a nyilvántartás hatékonyságának további fokozása mellett jelentősen visszaszorítható a hibalehetőségek száma is.

A visszáru-kezelési feladatok automatizálásával ezenkívül a visszatérítések számlázása is egyszerűen kivitelezhető. A költségeket egyszerűen csak sztorozni kell az eladási áron, és így a készletérték pontosan meg fog felelni a valóságnak.

A Visszárukezelés felhasználható még a vevők és a visszaküldött áruk nyomon követésére is. A sorozatszám vagy a foglalás alapján könnyen visszakereshető az árut visszaküldő vevő.

A visszáru-kezelés a vállalat üzletmenetének megfelelően testre szabható, hiszen a rendszerben az áruk mozgása és a pénzáramlás két teljesen elkülönített folyamat. Ha szükséges, egy adott árut már azelőtt ki lehet cserélni, hogy az eladási visszáru kiszámlázása megtörtént volna. A hibás cikk helyett újat lehet vételezni, és a készletadatok azonnal frissülnek, a beszerzési visszáru jóváírásának kiszámlázását pedig későbbre lehet halasztani. Az is megoldható, hogy a felhasználó több beszerzési visszárut egyetlen jóváíró számlával fedjen le, ami lehetővé teszi, hogy egyetlen szállítással több beszerzési visszárut juttassanak vissza egy adott gyártóhoz.

A Visszárukezelés a rendszer gyors és könnyen elsajátítható alkalmazása, hiszen a felhasználónak elegendő egyetlen ponton belépnie a rendszerbe, amely a beszerzési műveletsorozat egyszerű megfordításával könnyedén kezeli a visszárukat. Ezzel nem csupán a feldolgozás során felmerülő hibákat lehet jelentős mértékben visszaszorítani, de a visszárukezelés hatékonyságának növelése mellett a vevőknek nyújtott szolgáltatások színvonala is nagymértékben javítható.

## FORDULJON HOZZÁNK

Ha további felvilágosításra van szüksége a Microsoft Dynamics NAV rendszerrel kapcsolatban, vegye fel a kapcsolatot a Microsoft hivatalos megoldáspartnerével. Képzett szakembereik készen állnak, hogy megtervezzék az Ön vállalatának egyedi igényeit kielégítő megoldást. További információkat talál weboldalunkon is:

<http://www.microsoft.hu/Dynamics>

## A Microsoft Dynamics rövid bemutatása

A Microsoft Dynamics a Microsoft vállalatirányítási és ügyfélkapcsolat-kezelő szoftverekkel, és a kapcsolódó megoldásokkal foglalkozó termékcsaládja. Ezek a rendszerek a kis-, közepes-, és nagyméretű szervezeteket támogatják az ügyvitel automatizálásában, a nyereségesebb működésben és növekedésük felgyorsításában. A Microsoft Dynamics alkalmazásai átfogóan optimalizálják a vállalatok stratégiai folyamatait a pénzügy, az üzleti adatelemzés, a humán-erőforrások, a projektvezetés, az ügyfélkapcsolat-kezelés, a helyszíni szervizelés, az ellátásilánc-kezelés, az e-kereskedelem és a termelésirányítás terén. Azáltal, hogy alkalmazottaik, ügyfeleik és beszállítóik korszerű megoldásokkal kommunikálhatnak és működhetnek együtt egymással, a vállalatok időben reagálhatnak, megalapozott stratégiákat dolgozhatnak ki és azokat kellő gyorsasággal hajthatják végre.

A Microsoft Dynamics termékcsaládot a vállalatmérettől függő igényeknek megfelelően tervezték, fejlesztették, hogy támogassa akár a KKV szektor résztvevőit, akár pedig kielégítse a közepes és nagyvállalatok igényeit. Zökkenőmentesen együttműködnek a Microsoft más alkalmazásaival és technológiáival (pl. Office, Windows, SQL Server, BizTalk, SharePoint). A megoldáscsomag forgalmazásáról hivatalos értékesítési partnereink hálózata gondoskodik. Partnereink az ügyfelek igényeihez szabott speciális szolgáltatásokat és támogatást biztosítanak.

### Címünk:

Microsoft Magyarország Kft.  
1031 Budapest  
Graphisoft park 3. (Záhony utca)

<http://www.microsoft.hu/Dynamics>

# Összefoglaló adatlap

## Eladási visszáruk kezelése

A vevőknek értékesített nem megfelelő vagy sérült árucikkekre eladási visszáru-megrendelést lehet készíteni.

- A visszáru-megrendelésben negatív sorok is szerepelhetnek (a csereárakra). Ezzel egyszerűsíthető az ellentételezés, hiszen a rendszer egyetlen pontjáról intézhető. A negatív sorok automatikusan átvihetők a vevőrendelésekbe is.
- A cseréhez, illetve a gyártóhoz történő visszaküldéshez szükséges bizonylatokat a rendszer automatikusan elkészíti.
- A költségek pontos sztorizálásával egy adott értékesítési tétel megfeleltethető a hozzá tartozó visszárutételnek, és így biztosítható, hogy az árucikk pontosan azon az áron kerüljön vissza a készletbe, amelyen az értékesítést megelőzően szerepelt.
- Az árucikkeket az eladási visszáru-rendelések alapján lehet visszavételezni.
- A részleges és teljes visszaküldéseket a felhasználó összevonhatja egyetlen jóváírásban.
- Az eladási visszáruk megrendeléseit hozzá lehet kapcsolni a csereáru-megrendelésekhez.

## Beszerezési visszáruk kezelése

A gyártóknak szóló beszerzési visszáru-megrendelések készítésével biztosítható, hogy a beszerzési megrendelésnek nem megfelelő vagy sérült áruk ellentételezése megtörténjen.

- A beszerzési visszáru-megrendelésben negatív sorok is szerepelhetnek (a csereárakra). Ezzel egyszerűsíthető az ellentételezés, hiszen a rendszer egyetlen pontjáról intézhető. A negatív sorok kívánság szerint automatikusan átvihetők a beszerzési rendelésekbe is.
- A cseréhez, illetve a gyártóhoz történő visszaküldéshez szükséges bizonylatokat a rendszer automatikusan elkészíti.
- A költségek pontos sztorizálásával egy adott beszerzési tétel megfeleltethető a hozzá tartozó visszárutételnek, és így biztosítható, hogy az árucikk pontosan a beszerzési áron kerüljön ki a készletből.
- A beszerzési visszáru-megrendelés alapján lehet kivételezni az árucikkeket.
- A részleges és teljes visszaküldéseket a felhasználó összevonhatja egyetlen jóváírásban.
- A beszerzési visszáruk megrendeléseit hozzá lehet rendelni a csereáru-megrendelésekhez.