

**Praxisfall  
Vertrieb 1  
Retourenabwicklung**

**Praxisfall mit Hilfestellung**

**Qualifikationsniveau:** Fortgeschrittene

**Autoren:**

Christian Drumm  
Bernd Scheuermann  
Stefan Weidner

**Letzte Änderung:** 28.03.2026



Begleitmaterial zum Buch:

Einstieg in SAP S/4HANA. Geschäftsprozesse, Anwendungen, Zusammenhänge.

Erklärt am Beispielunternehmen Global Bike.

2. Auflage, Rheinwerk-Verlag, 2026.

## Voraussetzungen

Der Praxisfall baut auf der UCC-Fallstudie »Vertrieb« zur Kundenauftragsabwicklung auf (siehe Abschnitt 2.6 im Buch). Bearbeiten Sie diese UCC-Fallstudie vollständig, bevor Sie mit der Durchführung des Praxisfalls beginnen. Der Praxisfall vertieft die Grundlagen des Retourenprozesses, die in Abschnitt 2.5.6 im Buch vorgestellt wurden. Zudem lesen Sie bitte auch die Beschreibung des Szenarios und die zugehörigen Erläuterungen in Abschnitt 2.7.1 im Buch.

Zur Bearbeitung dieses Praxisfalls benötigen Sie einen SAP-S/4HANA-Mandanten mit dem Modellunternehmen Global Bike in der Version 4.3.

## Ihre persönliche LEARN-Nummer

Beachten Sie (wie immer), dass Sie stets die drei Hashtags ### durch Ihre persönliche LEARN-Nummer ersetzen. Das Gleiche gilt für die in den Screenshots verwendete Nummer 000, die die LEARN-Nummer des Demobenutzers kennzeichnet. Entsprechend ist diese Nummer ebenfalls durch Ihre persönliche LEARN-Nummer zu ersetzen.

## Textformatierung in der Aufgabenbeschreibung

Bitte berücksichtigen Sie bei der Bearbeitung des Praxisfalls auch die folgenden Hinweise zur Textformatierung in der Aufgabenbeschreibung:

- Feldname oder Buttonname: **fett** formatiert
- Beschreibung oder Zahlenwerteingabe: Standardformatierung
- Freitexteingabe: »Standardformatierung in Anführungszeichen«
- Schlüsselwert oder Auswahl von Listeneinträgen: *kursiv* formatiert

## Inhaltsverzeichnis

Block A		5
Schritt 1:	Kundenretoure anlegen	5
Schritt 2:	Bestand anzeigen	5
Block B		5
Schritt 3:	Wareneingang buchen	5
Schritt 4:	Bestand anzeigen	6
Block C		6
Schritt 5:	Gutschriftsanforderung anlegen	6
Block D		6
Schritt 6:	Retouren-gutschrift anlegen	6
Schritt 7:	Retouren-gutschrift freigeben	7
Block E		7
Schritt 8:	Ausgangszahlung buchen	7
Block F		7
Schritt 9:	Umbuchung erfassen	8

### **Arbeitsauftrag**

Setzen Sie die in Abschnitt 2.7.1 im Buch skizzierte Szenariobeschreibung in Ihrem SAP-System um. Bearbeiten Sie hierfür den Retourenprozess mit den auf den Folgeseiten beschriebenen Aufgabenblöcken A bis F.

### **Stornieren von Buchungen**

Sollte es erforderlich sein, abgeschlossene Buchungen rückgängig zu machen, erhalten Sie in der Aufgabenbeschreibung des jeweiligen Schritts einen Hinweis auf die Fiori-Apps für die zugehörigen Storni.



## Block A

Legen Sie eine Kundenretoure mit Bezug zu Ihrem Kundenauftrag aus der UCC-Fallstudie »Vertrieb« an. Verwenden Sie dazu folgende Angaben:

- **Positionsdaten:** 2 Stück Ihres Fahrrads Deluxe Touring Bike (schwarz) für die ID ###
- **Retourenauftragsart:** Erw. Retoure
- **Retourengrund:** Defekt

### Schritt 1: Kundenretoure anlegen

Legen Sie die Kundenretoure wie folgt an:

1. Öffnen Sie die Fiori-App **Kundenretoure anlegen**. Diese finden Sie mit dem App Finder.
2. Suchen Sie Ihren Kundenauftrag und legen Sie eine Kundenretoure zu Ihrem Kundenauftrag an. Tragen Sie folgende Eingaben ein:
  - **Retourenauftragsart:** Erw. Retoure
  - **Retourengrund:** Defekt
  - **Position 10:** 2 Stück Ihres Fahrrads Deluxe Touring Bike (schwarz) für die ID ###
  - **Position 20:** leer lassen

*Fiori-App:  
Kundenretoure  
anlegen*

Sichern Sie die Kundenretoure und geben Sie diese zugleich frei.

Sollten Ihnen direkt nach dem Anlegen der Kundenretoure falsche oder fehlende Einträge auffallen, nutzen Sie die Fiori-App **Kundenretouren verwalten** um die Kundenretoure zu editieren. Mit fortschreitender Bearbeitung des Praxisfalls werden die Editiermöglichkeiten durch das SAP-System jedoch eingeschränkt.

### Schritt 2: Bestand anzeigen

Lassen Sie sich den Lagerortbestand des Deluxe Touring Bike (schwarz) im Werk DC Miami anzeigen.

2. Folgen Sie dem Pfad **Materialwirtschaft • Lagervorarbeiter • Bestand Einzelmaterial**.
2. Prüfen Sie den Bestand der Fahrräder Deluxe Touring Bike (schwarz) im Werk DC Miami durch folgende Eingaben:
  - **Material:** Ihr Fahrrad Deluxe Touring Bike (schwarz) für die ID ###
3. Betrachten Sie die Bestandsübersicht im Werk DC Miami in der Detailanzeige. Merken Sie sich insbesondere die Höhe des frei verwendbaren Bestands und des gesperrten Bestands.

*Fiori-App:  
Bestand  
Einzelmaterial*

## Block B

Durch das Anlegen der Kundenretoure wurde automatisch eine Anlieferung erzeugt. Buchen Sie den Wareneingang zu der Anlieferung, die zu Ihrer Kundenretoure aus Block A erzeugt wurde.

### Schritt 3: Wareneingang buchen

Buchen Sie den Wareneingang zur Anlieferung auf vergleichbare Weise wie den Warenausgang zur Auslieferung.

3. Folgen Sie dem Pfad **Vertrieb • Lagerarbeiter • Auslieferungen verwalten**.

*Fiori-App:  
Auslieferungen  
verwalten*

2. Suchen Sie die zu Ihrer Kundenretoure gehörende Anlieferung, indem Sie z.B. die Ergebnisliste auf Ihren Kunden einschränken und als **Gesamtstatus** alle offenen Lieferungen wählen.
3. Klicken Sie anschließend auf den Button **Kommissionieren**.
4. Im Teilbereich **Kommissionierung** pflegen Sie folgende Daten:
  - **Kommissioniermenge:** 2
  - **Lagerort:** *FG00* (Finished Goods)
 Anschließend sichern Sie die Kommissionierung.
5. Buchen Sie den Wareneingang im Teilbereich **WE bereit** durch ein Klicken auf den Button **WE buchen**.

Falls erforderlich, stornieren Sie einen falsch gebuchten Wareneingang in der Fiori-App **Materialbelegübersicht**.

#### **Schritt 4: Bestand anzeigen**

Lassen Sie sich den Bestand im Werk DC Miami anzeigen, wie in Schritt 2 beschrieben. Beobachten Sie insbesondere die Höhe des frei verwendbaren Bestands und des gesperrten Bestands.

*Fiori-App:  
Bestand  
Einzelmaterial*

### **Block C**

Legen Sie eine Gutschriftsanforderung zu Ihrer Kundenretoure aus Block A an. Beachten Sie hierbei: Der Gesamtpreis der beiden zurückgesendeten Fahrräder wird erstattet. Geben Sie anschließend die Gutschriftsanforderung frei.

#### **Schritt 5: Gutschriftsanforderung anlegen**

Die Gutschriftsanforderung legen Sie mit Bezug zu Ihrer Kundenretoure an:

1. Öffnen Sie die Fiori-App **Kundenretouren verwalten**. Diese finden Sie mit dem App Finder.
2. Suchen Sie Ihre Kundenretoure aus Block A und markieren sie diese.
3. Das Anlegen der Gutschriftsanforderung erfolgt mit einem Klick auf den Button **Rückerstattung ermitteln**.
4. Das Bild **Rückerstattung ermitteln** öffnet sich. Hier pflegen Sie den folgenden Eintrag
  - **Geplante Rückerstattungsmenge:** 2
5. Markieren Sie anschließend die **Position** 10 und geben Sie diese über einen Klick auf den Button **Ausgewählte Positionen freigeben** frei.

*Fiori-App:  
Kundenretouren  
verwalten*

### **Block D**

Legen Sie die Retouren-gutschrift zu Ihrer Gutschriftsanforderung aus Block C an und geben Sie diese Gutschrift anschließend für die Buchhaltung frei.

#### **Schritt 6: Retouren-gutschrift anlegen**

Das Erstellen der Retouren-gutschrift auf Basis einer Gutschriftsanforderung ist vergleichbar mit dem Erstellen einer Kundenrechnung.

1. Folgen Sie dem Pfad **Vertrieb • Debitorenbuchhalter • Fakturen anlegen**.
2. Suchen Sie Ihre Gutschriftsanforderung aus Block C, indem Sie z.B. die Ergebnisliste auf Ihren **Auftraggeber** einschränken.

*Fiori-App:  
Fakturen  
anlegen*

3. Legen Sie die Faktura an. Markieren Sie hierzu Ihre Gutschriftsanforderung und klicken Sie auf den Button **Fakturen anlegen**.
  4. Lassen Sie die Konditionen unverändert und sichern Sie die Retourenengutschrift.
- Falls erforderlich, stornieren Sie eine falsch gebuchte Retourenengutschrift mit der Fiori-App **Fakturen verwalten**.

### Schritt 7: Retourenengutschrift freigeben

- Um die Retourenengutschrift für die Buchhaltung freizugeben, müssen Sie die Faktura ändern: *Fiori-App: **Fakturen verwalten***
6. Folgen Sie dem Pfad **Vertrieb • Debitorenbuchhalter • Fakturen verwalten**.
  2. Suchen Sie Ihre Retourenengutschrift aus Schritt 6, indem Sie z.B. die Ergebnisliste auf Ihren **Auftraggeber** einschränken.
  3. Navigieren Sie in die Detailansicht zu Ihrer Retourenengutschrift.
  4. Geben Sie die Retourenengutschrift für die Buchhaltung frei, indem Sie auf den Button **Faktura buchen** klicken.

## Block E

Buchen Sie die Ausgangszahlung an Ihren Kunden The Bike Zone unter Verwendung der folgenden Daten:

- **Belegart:** Debitorengutschrift
- **Konto:** Bankkonto 1

### Schritt 8: Ausgangszahlung buchen

Zahlen Sie die Debitorengutschrift aus.

7. Öffnen Sie die Fiori-App **Ausgangszahlungen buchen**. Diese finden Sie mit dem App Finder. *Fiori-App: **Ausgangszahlungen buchen***
2. Buchen Sie die Ausgangszahlung mit folgenden Eingaben:
  - **Buchungskreis:** Global Bike Inc.
  - **Buchungsdatum:** aktuelles Tagesdatum
  - **Buchungsbelegdatum:** aktuelles Tagesdatum
  - **Periode:** aktuelle Periode (z.B. 03 für März)
  - **Buchungsbelegart:** DG (Debitorengutschrift)
  - **Sachkonto:** Kontonummer von Bank 1
  - **Betrag:** 5.605,00
  - **Währung:** US-amerikanische Dollar
  - Im Bereich **Auswahl der offenen Posten** im Feld **Kontoart:** Debitor. Im Feld **Konto-ID:** Nummer Ihres Kunden The Bike Zone aus der UCC-Fallstudie »Vertrieb«

Falls erforderlich, stornieren Sie eine falsch gebuchte Ausgangszahlung mit der Fiori-App **Buchungsbelege verwalten**.

## Block F

Die angelieferten Fahrräder befinden sich noch im gesperrten Bestand. Nach der Prüfung der Fahrräder erfassen Sie eine Umbuchung, damit die Fahrräder wieder frei verwendbar werden.

## Schritt 9: Umbuchung erfassen

Buchen Sie die Fahrräder vom gesperrten in den frei verfügbaren Bestand.

8. Folgen Sie dem Pfad **Materialwirtschaft • Lagerarbeiter • Bestand Einzelmaterial**.

*Fiori-App:*



2. Prüfen Sie den Bestand der Fahrräder Deluxe Touring Bike (schwarz) im Werk DC Miami durch folgende Eingaben:

*Bestand*

*Einzelmaterial*

- **Material:** Ihr Fahrrad Deluxe Touring Bike (schwarz) für die ID ###

3. Markieren Sie die Zeile für das Werk DC Miami und klicken Sie auf den Button **Bestand umbuchen – werksintern**.

4. Wählen Sie die Quelle der Umbuchung, indem Sie in der Spalte **Gesperrter Bestand** auf den Button  klicken. Wählen Sie danach das Ziel der Umbuchung, indem Sie in der Spalte **Frei verwendbarer Bestand** auf den Button  klicken.

5. Erfassen Sie folgende Daten für die Umbuchung:

- **Menge:** 2
- **Belegdatum:** aktuelles Tagesdatum
- **Buchungsdatum:** aktuelles Tagesdatum.

6. Schließen Sie die Umbuchung ab, indem Sie auf den Button **Buchen** klicken.

Falls erforderlich, stornieren Sie eine falsche Umbuchung mit der Fiori-App **Materialbelegübersicht**.