

## 1.1 Praxisfall Vertrieb 1: Retourenabwicklung

Der folgende Praxisfall baut auf der UCC-Fallstudie (Vertrieb) zur Kundenauftragsabwicklung auf (siehe den gleichnamigen Abschnitt **Error! Reference source not found.**). Bearbeiten Sie die UCC-Fallstudie vollständig, bevor Sie mit der Durchführung des Praxisfalls beginnen. Der Praxisfall vertieft die Grundlagen des Retourenprozesses, die in Abschnitt **Error! Reference source not found.**, „**Error! Reference source not found.**“, vorgestellt wurden.

### 1.1.1 Einführung

Folgende Geschehnisse lösen den Retourenprozess im Praxisfall aus: Ihr Kunde The Bike Zone ist mit einem Teil der Ware, die Sie in der UCC-Fallstudie verkauft haben, nicht zufrieden und möchte diese zurückgeben. Es handelt sich um 2 EA Deluxe Touring Bike (schwarz). Der Kunde schickt Ihnen die beiden Fahrräder zurück. Sie erfassen nun für Global Bike Inc. (GBI) einen Retourenauftrag, verbuchen den Wareneingang und überprüfen die Ware. Sie verbuchen eine Retourengutschrift und zahlen diese schließlich aus.

*Anwendungsszenario*

### 1.1.2 Praxisfall mit Hilfestellung

Setzen Sie die in Abschnitt 1.1.1, „Einführung“, skizzierte Szenariobeschreibung in Ihrem SAP-System um und wickeln Sie den Retourenprozess gemäß der im Folgenden dargestellten Schrittfolge ab.

#### **Achtung: Stornieren von Buchungen**

Sollte es erforderlich sein, abgeschlossene Buchungen rückgängig zu machen, erhalten Sie in der Aufgabenbeschreibung des jeweiligen Schritts einen Hinweis auf die zugehörige Fiori-App zur Stornierung. Falls erforderlich, schlagen Sie in Abschnitt **Error! Reference source not found.**, „**Error! Reference source not found.**“, nach, wie die genannte Fiori-App verwendet wird.

#### **Block A**

Legen Sie einen Retourenauftrag mit Bezug zu Ihrem Kundenauftrag aus der UCC-Fallstudie an. Verwenden Sie dazu folgende Angaben:

- **Positionsdaten:** 2 EA Ihres Fahrrads Deluxe Touring Bike (schwarz) für die ID ###

- **Auftragsgrund:** Defekt

#### **Schritt 1: Retourenauftrag anlegen**

Legen Sie den Retourenauftrag wie folgt an:

***Retourenauftrag  
anlegen***

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

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.

***Bestand anzeigen***

1. Öffnen Sie die Fiori-App **Bestand Einzelmaterial**. Diese ist im Fiori Launchpad z. B. über folgenden Pfad verfügbar: **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.

### **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. **Wareneingang buchen**

1. Öffnen Sie die Fiori-App **Auslieferungen verwalten**. Diese ist im Fiori Launchpad z. B. über folgenden Pfad verfügbar: **Vertrieb • Lagerangestellter • Auslieferungen verwalten**.
2. Suchen Sie die zu Ihrem Auftrag 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. **Bestand anzeigen**

### **Block C**

Legen Sie eine Gutschriftenanforderung zu Ihrer Kundenretoure aus Block A an. Beachten Sie hierbei:

Der Gesamtpreis der beiden zurückgesendeten Fahrräder wird erstattet.

Geben Sie abschließend die Gutschriftenanforderung frei.

**Gutschriftenanforderung anlegen**

### **Schritt 5: Gutschriftenanforderung anlegen**

Die Gutschriftenanforderung legen Sie mit Bezug zu Ihrer Kundenretoure an:

1. Öffnen Sie die Fiori-App **Kundenretouren verwalten**. Diese finden Sie im App Finder oder über die Suche.
2. Suchen Sie Ihren Kundenauftrag aus Block A und markieren Sie diesen.
3. Das Anlegen der Gutschriftenanforderung erfolgt mit einem Klick auf den Button **Rückerstattung ermitteln**.
4. Es öffnet sich die Fiori-App **Rückerstattung ermitteln**. In dieser App pflegen Sie folgende Daten
  - **Geplante Rückerstattungsmenge: 2**
5. Markieren Sie anschließend die Position 10 und geben Sie diese über einen Klick auf den Button **Ausgewählte Positionen freigeben** frei.

### **Block D**

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

### **Schritt 6: Faktura anlegen**

Das Erstellen der Retouren-gutschrift auf Basis einer Gutschriftenanforderung ist vergleichbar mit dem Erstellen einer Kundenrechnung. *Faktura anlegen*

1. Öffnen Sie die Fiori-App **Fakturen anlegen**. Diese ist im SAP Fiori Launchpad z. B. über folgenden Pfad verfügbar: **Vertrieb • Debitorenbuchhalter • Fakturen anlegen**.
2. Suchen Sie Ihre Gutschriftenanforderung aus Block C, indem Sie z. B. die Ergebnisliste auf Ihren **Auftraggeber** einschränken.
3. Legen Sie die Faktura an. Markieren Sie hierzu Ihre Gutschriftenanforderung und klicken Sie auf den Button **Fakturen anlegen**.
4. Lassen Sie die Konditionen unverändert und sichern Sie die Retouren-gutschrift.

Falls erforderlich, stornieren Sie eine falsch gebuchte Retouren-gutschrift mit der Fiori-App **Fakturen verwalten**.

### **Schritt 7: Faktura ändern**

Um die Retourenzugschrift für die Buchhaltung freizugeben, müssen Sie die Faktura ändern: *Faktura freigeben*

1. Öffnen Sie die Fiori-App **Fakturen verwalten**. Diese ist im Fiori Launchpad z. B. über folgenden Pfad verfügbar: **Vertrieb • Debitorenbuchhalter • Fakturen verwalten**.
2. Suchen Sie Ihre Retourenzugschrift aus Schritt 6, indem Sie z. B. die Ergebnisliste auf Ihren **Auftraggeber** einschränken.
3. Navigieren Sie in die Detailansicht zu Ihrer Retourenzugschrift.
4. Geben Sie die Retourenzugschrift für die Buchhaltung frei, indem Sie auf den Button **Faktura versenden** klicken.

### **Block E**

Buchen Sie den Zahlungsausgang an Ihren Kunden The Bike Zone.

*Debitorengutschrift auszahlen*

### **Schritt 8: Zahlungsausgang buchen**

Zahlen Sie die Debitorengutschrift aus.

1. Öffnen Sie die Fiori-App **Ausgangszahlungen buchen**. Diese finden Sie im App Finder oder über die Suche.
2. Buchen Sie den Zahlungsausgang mit folgenden Eingaben:
  - **Buchungskreis**: Global Bike Inc.
  - **Buchungsbelegdatum**: aktuelles Tagesdatum
  - **Periode**: aktuelle Periode (z. B. 07 für Juli)
  - **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

Falls erforderlich, stornieren Sie einen falsch gebuchten Zahlungsausgang 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. *Umbuchung erfassen*

1. Öffnen Sie die Fiori-App **Bestand Einzelmaterial**. Diese ist im Fiori Launchpad z. B. über folgenden Pfad verfügbar: **Materialwirtschaft • Lagerarbeiter • 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. Markieren Sie die Zeile für das Werk DC Miami und klicken Sie auf den Button **Bestand umbuchen – werksintern**. Es öffnet sich die Fiori-App **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**.

**Schritt 10: 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. *Bestand anzeigen*