



## Die gesamte Retourenlogistik im Blick - vom Endkunden bis zum Lieferanten

### Die Ausgangslage beim Retourenprozess

Durch den stark zunehmenden elektronischen Handel im Internet und die dort üblichen Rücknahmepraktiken erhalten auch die Retourenprozesse in Industrie und Handel neue Impulse.

Die Umsetzung war für SAP-Kunden bis dato schwierig. Zwar boten verschiedene SAP-Module, insb. die Module SD und MM, schon in der Vergangenheit eine Vielzahl von Funktionalitäten zur Handhabung bzw. Abwicklung von Retouren, allerdings fehlten einerseits wichtige Funktionalitäten, andererseits die benötigte Integration.

Wer einen durchgängigen Retourenprozess, noch dazu in einem international aufgestellten Industrieunternehmen, implementieren wollte konnte dies nur durch umfangreiche Zusatzprogrammierungen bewerkstelligen.

### Advanced Returns Management (SAP ARM)

SAP hat den Handlungsbedarf erkannt und mit dem Advanced Returns Management (SAP ARM), der Erweiterten Retourenabwicklung, umfassende Funktionalitäten für den Retourenprozess im Standard zur Verfügung gestellt.

Durch entsprechende Cockpits und eine flexible Prozessablaufsteuerung ist gewährleistet, dass der Retourenprozess vom Kunden bis zum Lieferanten überwacht und vielfältige Prozessvarianten abgebildet werden können.

### Unterstützte Geschäftsszenarien

- Kundenretouren – Direkte und indirekte Anlieferungen
- Lieferantenretouren
- Filialretouren – Einbindung von Niederlassungen bzw. Outlets
- Werksretouren – Hierzu gehören die Lieferantenretouren produzierender Werke
- Durchgängiger End-to-End-Prozess für Retouren, der beim Endkunden beginnt und über eine mehrstufige Logistik-Kette bis zum Herstellerwerk bzw. zum Lieferanten führt
- Abbildung von Geschäftsmodellen der Kreislaufwirtschaft (Life Cycle Management), etwa Teile-Kreisläufe von Ersatz- bzw. Verschleißteilen, zum Beispiel im Bereich des Werkzeugmanagement

### Wichtige Leistungsmerkmale

- Komfortable Benutzeroberfläche
- Cockpits zur Überwachung des Retourenprozesses
- Abbildung einer Vielzahl an Prozessvarianten
- Vielfältige Steuerungsmöglichkeiten
- Einheitlicher Belegfluss
- Integration ins Reklamationsmanagement
- Integration ins Qualitätsmanagement (SAP QM)

Retourenschritte	Bearbeitungsstatus	Werk	Empfängerwerk	Nächste Werke	Belegnummer	Position	Belegstatus
▼ Kundenretoure mit Auslieferung an Werk.	⚠	1200					
• Retourenauftrag	■	1200			60000134	10	Aktiv
• Gutschriftenforderung	◇	1200					
• Retourenlieferung	■	1200			84000061	10	Aktiv
• Wareneingang	■	1200			500000069	1	Aktiv
• Inspektion	■	1200			000002000039	1	Aktiv
• Logistische Folgeaktion	■	1200			000002000039	1	Aktiv
▼ Auslieferung an Lieferanten	⚠	1200					
• Retourenbestellung	■	1200			4500017427	10	Aktiv
• Rechnungsprüfung	◇	1200					
• Auslieferung	■	1200			80015966	10	Aktiv
• Warenausgang	■	1200			500000070	1	Aktiv
• Inspektion	■	1200			000002000040	1	Aktiv
• Bestellung für Ersatzmaterial	■	1200			4500017428	10	Aktiv
• Anlieferung für Ersatzmaterial	⚠	1200					

## Übersicht Kunden-Retouren

- Retourenauftrag – Startpunkt des Retourenablaufs im SAP ERP
- Retourenanlieferung – Transport des Materials vom Kunden zu einem Standort des Unternehmens
- Inspektion im Lager – Überprüfung der Retouren als Grundlage für logistische Folgeprozesse und die kaufmännische Regelung mit dem Kunden
- Folgeaktionen – Weitere Schritte, z.B. Einlagerung des Teils, Werkstattreparatur, Versand an den Lieferanten
- Gutschriftsermittlung – Berechnung des Geldbetrags, den der Kunde für die retournierten Teile erhält
- Gutschrift erstellen – Auszahlung an den Kunden auf Basis einer Gutschrift
- Übersicht bzgl. Kundenretouren – Cockpit zur Überwachung der Kundenretouren

## Übersicht bzgl. Werks- und Lieferantenretouren

SAP ARM ermöglicht auch die Verknüpfung von Kunden- und Lieferantenretouren und dies über die Grenzen von Buchungskreisen und Werken hinweg.

Vollständige Prozessintegration in die klassischen SAP-Module der Logistik und in das Rechnungswesen (FI/CO). Auf diese Weise wird auch bei Retouren im weltweiten Export eine bisher nicht bekannte Transparenz erreicht.

## B&IT-Services zum Retourenprozess

- Zweitägiger Scoping-Workshop anhand eines SAP Demo-Systems mit realistischen ARM-Szenarien, Prozessen und Daten
- Bei Bedarf: Einweisung bzw. Coaching des Kunden-Projektteams für den hausinternen Know-How-Aufbau - Begleitung eines Pilotprojekts
- Blueprint zur Abklärung der organisatorisch/technischen Machbarkeit und zur Bestimmung des Scope für die Erweiterte Retourenabwicklung (SAP ARM)
- Aufbau eines Prototypen mit Advanced Returns Management (SAP ARM)
- Implementierung und Rollout der Erweiterten Retourenabwicklung (SAP ARM)

## B&IT bringt hierbei folgende Kompetenzen ein

- SAP Demo-System inkl. der Prozesse der Erweiterten Retourenabwicklung (SAP ARM) als Grundlage für eine praxistaugliche Detailkonzeption
- Einschlägig erfahrene SAP Senior-Berater
- Relevante Projekterfahrung bei SAP-Industriekunden
- Langjährige Erfahrung bei den After Sales Service-Prozessen bei Herstellern von komplexen bzw. langlebigen Industrieprodukten, z.B. im Maschinen- und Anlagenbau

### Österreich:

B&IT Business & IT Consulting GmbH  
Naumanngasse 38a, 5020 Salzburg  
Schwedenplatz 2/ Top 53, 1010 Wien

Tel.: +43 (0) 664 - 884 38 625

Homepage: [www.businessandit.com](http://www.businessandit.com)  
E-Mail: [office@businessandit.com](mailto:office@businessandit.com)

### Schweiz:

B&IT Consulting Schweiz GmbH  
Baarerstrasse 78, 6301 Zug  
Tel.: +41 (0) 41 - 729 59 10

### Deutschland:

B&IT Business & IT Consulting Deutschland GmbH  
Bürocenter Kronstadter Str. 4, 81677 München  
Tel.: +49 (0) 89 - 208 026 515