



# Supply Chain MANAGEMENT

## MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS-NAVISON

### УПРАВЛЕНИЕ ВОЗВРАТАМИ

Функциональность управления возвратами решения Microsoft® Business Solutions – Navision® позволяют благополучно разрешать проблему неудовлетворенности клиентов.

### ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА:

- Быстрое реагирование на претензии клиентов
- Сокращение расходов, связанных с возвратами
- Повышение эффективности процесса возврата

Функции управления возвратами предназначены для благополучного разрешения одной из самых важных проблем бизнеса — неудовлетворенности клиентов. Функции используются при работе с клиентами, которые по какой-либо причине хотят вернуть ранее приобретенный товар. Если процедура возврата чрезмерно сложна, длительна и неудобна, неудовлетворенность клиента будет расти, что может всерьез угрожать вашему будущему сотрудничеству с этим клиентом. Простая и быстрая процедура возврата, в свою очередь, может предоставить новые возможности развития взаимоотношений с клиентами. Профессионализм, проявленный при обработке операции возврата, помогает вернуть доверие к компании и укрепить взаимоотношения с клиентами.

### БЫСТРОЕ РЕАГИРОВАНИЕ НА ПРЕТЕНЗИИ КЛИЕНТОВ

Клиенты, которые хотят вернуть приобретенный ранее товар, вовсе не стремятся проходить сложную процедуру возврата. Они заинтересованы в том, чтобы получение возмещения или замена товара были выполнены быстро, точно и профессионально. Функции управления возвратами упрощают выполнение задач, повышают эффективность работы и скорость реагирования на запросы ваших клиентов.

Функции управления возвратами полностью интегрированы в систему, поэтому данные вводятся только один раз. Информация в системе появляется в режиме реального времени и постоянно обновляется. Поэтому при поступлении запроса клиента о статусе процесса возврата можно быстро узнать о принятых мерах — например, проверить, завершена ли процедура возврата или отгрузка заменяющего товара.

Можно также быстро проверить наличие товара на складе при поступлении запроса клиента относительно замены товара. В случае отсутствия товара на складе вы можете сообщить клиенту дату пополнения запаса товара или предложить возможные заменяющие товары. Вы можете быстро сообщать клиентам точные данные в ответ на их запросы, при этом не заставляя людей подолгу ждать у телефона.

Все эти действия могут выполняться одним сотрудником на одном компьютере. Ему не приходится ждать, пока кто-то другой выполнит нужные задачи или предоставит информацию. Это позволяет экономить время, сокращает количество ошибок в документации, а также повышает скорость и эффективность обслуживания клиентов.

#### СОКРАЩЕНИЕ РАСХОДОВ, СВЯЗАННЫХ С ВОЗВРАТАМИ

Вы можете оптимизировать возмещение затрат в процессе возврата благодаря возможности немедленной обработки поврежденных товаров. Функции управления возвратами предлагают быстрый обзор поставщиков любого товара и счетов покупки для просмотра цены и условий покупки.

Они также упрощают возврат товаров на склад. Если возвращаемый товар не поврежден, он немедленно вносится в запасы и может предлагаться на продажу.

#### ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЦЕССА ВОЗВРАТА

При помощи функций управления возвратами менеджер по продажам может получить обзор всего процесса возврата со своего компьютера. Автоматизация рутинных задач регистрации возврата позволяет экономить время и уделять особое внимание чрезвычайным случаям.

Например, в процессе обработки возврата товара поставщику обычно создается четыре отдельных документа. Однако функции управления возвратами позволяют ускорить и упростить получение возмещения от поставщика. Вместо четырех документов

создается один документ «Возврат Поставщику». Таким образом, снижается вероятность ошибки и повышается эффективность регистрации возвратов.

Кроме того, автоматизация задач управления возвратами упрощает учет стоимости запасов. Вы просто сторнируете стоимость проданного товара, что гарантирует точность стоимости запасов.

Функции управления возвратами также упрощают трассировку клиентов и возвращаемых товаров. Вы можете легко отслеживать клиента, возвращающего товар, по серийному номеру или коду резервирования.

Вы можете также настроить процесс возврата в соответствии с собственными требованиями, поскольку потоки товаров и стоимостей разделены. Можно предложить клиенту заменяющий товар до выставления счета для заказа возврата продажи, списать поврежденный товар со склада (что повлечет за собой немедленное обновление данных о стоимости запасов), а также отсрочить выставление кредит-ноты покупки. Кредит-нота покупки может быть выставлена на несколько возвратов, что позволяет включить их в одну отгрузку поставщику.

Одна точка ввода информации и простота сторнирования операций покупки обеспечивают легкость использования и изучения функций управления возвратами. На практике это приводит не только к значительному сокращению числа ошибок при обработке, но и к повышению эффективности процесса обработки возвратов и качества услуг, предлагаемых клиентам.

#### Microsoft Business Solutions

Microsoft Business Solutions является одним из ключевых подразделений корпорации Microsoft и предлагает широкий спектр бизнес-приложений для предприятий среднего бизнеса, позволяющих компаниям эффективно развивать свои отношения с клиентами, партнерами, поставщиками и



сотрудникам, оптимизировать бизнес-процессы в области финансов, дистрибуции, электронной коммерции, управления проектами, персоналом, производством, цепочками поставок, знаниями, продажами и маркетингом, обслуживания и отношений с клиентами.

Более подробную информацию о решениях Microsoft Business Solutions вы можете получить на сайте:

[www.microsoft.com/rus/businesssolutions](http://www.microsoft.com/rus/businesssolutions)

**ОСНОВНЫЕ  
ВОЗМОЖНОСТИ**

**ОПИСАНИЕ**

<p><b>УПРАВЛЕНИЕ ЗАКАЗАМИ ВОЗВРАТА ПРОДАЖИ</b></p>	<p>Возможность создания заказов возврата продажи для выплаты клиентам возмещения в связи с поставкой несоответствующих или поврежденных товаров.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ В заказ возврата продажи могут быть включены отрицательные строки (для заменяющих товаров). Это упрощает процесс выплаты возмещения благодаря тому, что используется только одна точка ввода информации. При необходимости отрицательные строки могут быть автоматически перемещены в заказ продажи.</li> <li>▪ Все документы, необходимые для поддержки процессов замены или возврата поставщику, могут быть созданы автоматически.</li> <li>▪ Точный реверс затрат позволяет связать операцию продажи с операцией возврата продажи, что обеспечивает возврат товара в запасы по точной стоимости продажи.</li> <li>▪ Товары могут быть получены по заказу возврата продажи.</li> <li>▪ Получение возврата и частичное получение возврата могут быть отражены в одной кредит-ноте.</li> <li>▪ Заказ возврата продажи может быть связан с заказом продажи заменяющего товара.</li> </ul>
<p><b>УПРАВЛЕНИЕ ЗАКАЗАМИ ВОЗВРАТА ПОКУПКИ</b></p>	<p>Позволяет создавать заказы возврата покупки для получения возмещения в связи с поставкой несоответствующих или поврежденных товаров.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ В заказ возврата покупки могут быть включены отрицательные строки (для заменяющих товаров). Это упрощает процесс выплаты возмещения благодаря тому, что используется только одна точка ввода информации. При необходимости отрицательные строки могут быть автоматически перемещены в заказ покупки.</li> <li>▪ Все документы, необходимые для поддержки процессов замены или возврата поставщику, могут быть созданы автоматически.</li> <li>▪ Точный реверс затрат позволяет связать операцию покупки с операцией возврата покупки, что обеспечивает списание товара из запасов по точной стоимости покупки.</li> <li>▪ Товары могут быть списаны по заказу возврата покупки.</li> <li>▪ Отгрузка возврата и частичная отгрузка возврата могут быть отражены в одной кредит-ноте.</li> <li>▪ Заказ возврата покупки может быть связан с заказом покупки заменяющего товара.</li> </ul>
<p><b>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ MICROSOFT NAVISION</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Производство</li> <li>▪ Дистрибуция</li> <li>▪ Employee Portal</li> <li>▪ Commerce Gateway</li> <li>▪ Commerce Portal</li> <li>▪ Управление финансами</li> <li>▪ Маркетинг и продажи</li> <li>▪ Сервис</li> </ul> <p>Чтобы получить дополнительные сведения о Microsoft Business Solutions–Navision, а также узнать, где можно найти другие материалы по этой теме, обратитесь к ближайшему сертифицированному партнеру Microsoft Business Solutions или посетите наш веб-узел <a href="http://www.microsoft.com/BusinessSolutions">www.microsoft.com/BusinessSolutions</a>.</p>

**Системные требования**

<p><b>ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ВСЕХ ФУНКЦИЙ, УПОМЯНУТЫХ В ЭТОМ ДОКУМЕНТЕ, НЕОБХОДИМО ИМЕТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ТЕХНОЛОГИИ</b></p>	<p>Решение Microsoft Navision поддерживает 32-разрядные операционные системы и многозадачную клиент-серверную среду. Поддерживаются следующие операционные системы.</p> <p>32-разрядная версия клиента: Windows® XP, Windows® 2000, Windows® NT и Windows® 98</p>
--	---

И ПРОДУКТЫ

Сервер Microsoft® Business Solutions–Navision® Database Server: Windows 2000, Windows NT

Сервер Microsoft® SQL Server®

- о Операционная система: см. требования для Microsoft SQL Server 2000, см. требования для MSDE 2000.

- о Другие приложения: Microsoft SQL Server 2000 с пакетом обновления 3 (SP3), MSDE с пакетом обновления 3 (SP3).

© 2005 Microsoft Business Solutions. Все права защищены. Microsoft, Microsoft Navision, Visual Studio и Windows являются охраняемыми товарными знаками корпорации Майкрософт либо их представителей в США и других странах. Названия прочих компаний и продуктов, упомянутые в данном документе являются товарными знаками соответствующих владельцев.