

## Microsoft® Navision Attain®

### Управление возвратами

*Функциональные средства управления возвратами товаров способны превратить изначальное недовольство клиента в бизнес преимущество.*

#### Главные преимущества

- Оперативность отклика на нужды клиентов
- Сокращение издержек
- Повышение эффективности действий всех участников процедуры возврата товаров



## Microsoft Navision Attain Управление возвратами

Функция Управления возвратами предназначена для благополучного разрешения одной из наиболее важных проблем бизнеса: неудовлетворенности и недовольства клиентов. Это те клиенты фирмы, которые по какой-либо причине желают вернуть ранее приобретенный товар. Если процедура возврата чрезмерно сложна, длительна и неудобна, то недовольство клиента грозит перерасти в нечто большее – это ставит под угрозу весь бизнес и портит деловую репутацию компании. И напротив, если этот процесс (неприятный для обеих сторон) пройдет как можно менее болезненно, вам удастся сгладить ситуацию. Проявив высокий профессионализм, грамотно обработав транзакцию возврата, компания сможет вернуть доверие к себе и продолжить деловое сотрудничество с клиентами.

#### Оперативный отклик на потребности клиентов

Безусловно, клиент стремится как можно быстрее вернуть или обменять товар, который по той или иной причине его не устроил. При этом процесс обмена должен пройти быстро, четко и с выгодой для клиента. Он ни в коем случае не должен пострадать или понести убытки. Средства управления возвратами товаров совершенствуют и упрощают эту задачу, сокращая время отклика на запросы и требования клиентов.

Данная область приложения полностью интегрирована с остальными модулями, поэтому здесь также как и во всей остальной системе поддерживается принцип однократного ввода информации. Таким образом, все сведения представлены в режиме реального времени и постоянно обновляются. Например, если клиент заинтересуется статусом процесса, вы без труда сможете восстановить историю отношений с ним, а также выяснить, имела ли место замена товара или он был просто возвращен на склад.

Или если клиент требует заменить ранее купленное изделие на его аналог, вы сможете установить, имеется ли последний на складе в достаточном количестве. Если количества

**Microsoft®**

Navision became part of Microsoft Business Solutions as of July 11, 2002.

**NAVISION®**  
The Way to Grow

недостаточно, вы сможете известить клиента о дате поступления изделий на склад или предложить альтернативную замену. Итак, вы в состоянии быстро и полно ответить на любой вопрос клиента, находящегося на другом конце телефонного провода.

То есть без лишних проволочек и осложнений вся необходимая информация находится на кончиках пальцев менеджера. Наблюдается экономия времени, риск ошибок при вводе и регистрации данных сводится к минимуму, сокращается время отклика на запросы клиентов.

### Сокращение издержек

Компания сможет сократить издержки, вызванные необходимостью замены или возврата бракованных или испорченных изделий, если заранее будет выработан и отлажен механизм взаимодействия с поставщиками этих товаров. Система позволяет оперативно выявить поставщика и производителя любого изделия, получить доступ к счету покупки, где отражены цена и условия контракта.

Также максимально упрощена процедура складирования и обработки возвращенных товаров. Если возвращенное изделие кондиционно, без каких-либо серьезных повреждений или брака, оно может быть помещено на склад для последующей реализации.

### Повышение эффективности действий всех участников процедуры возврата товаров

Применяя в своей практике функциональные средства управления возвратами товаров, менеджер через единую точку доступа получает детальный и всесторонний обзор данной процедуры. Автоматизация задач, связанных с генерацией и обработкой документов, которыми оформляется возврат товаров, позволяет сфокусироваться на первоочередных и наиболее важных проблемах.

Например, как правило, документально возврат товара поставщику оформляется в четыре этапа. Однако, с помощью средств Управления возвратами, компания всегда сможет быстро и без проблем осуществить взаиморасчеты с поставщиками. Четыре документа объединены в рамках автоматизированной процедуры, условно

называемой "Возврат поставщику". Риск ошибок минимален, в то время как эффективность документооборота существенно возрастает.

Кроме того, усовершенствованные функции данной области приложения упрощают процесс финансового учета транзакций возмещения денежных средств, прочих расчетов и взаимозачетов. Оформляется реверсирующая операция на сумму, равную стоимости ранее реализованных товаров. Благодаря этому, соблюдается баланс по складу и его себестоимости.

Функции управления возвратами позволяют осуществлять детальную трассировку не только самих изделий, но и клиентов, вернувших их. Контроль клиентов, вернувших товар, производится по серийному номеру или атрибутам резервирования.

Любая организация может адаптировать процедуру обработки возвратов товаров в полном соответствии со своими индивидуальными требованиями. Это возможно благодаря тому, что материальные и товарные потоки по складу разделены между собой и являются независимыми. При необходимости, перед учетом возврата можно предложить клиенту товар-заменитель, аналог бракованного изделия. Списание со склада бракованных или поврежденных изделий влечет за собой немедленное обновление показателей значения склада. В системе также предусмотрена возможность отсрочки оплат по кредит нотам покупки. Кредит нота покупки может покрывать не один, а несколько возвратов, за счет чего формируется единая расходная накладная. На практике это означает ощутимое снижение риска ошибок при вводе информации, а также повышение качества поддержки и сервисного обслуживания клиентов.

**Microsoft®**

Navision became part of Microsoft Business Solutions as of July 11, 2002.

**NAVISION®**  
The Way to Grow

# Управление возвратами

Основные возможности	Описание
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Управление возвратами товаров из заказов продажи</b></li> </ul>	<p>Возможность оформления возврата клиентом поврежденного или бракованного товара.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Регистрация замены товаров в заказе на возврат проданных ранее изделий (строка с минусом). Упрощенная процедура оформления возвратов и замены изделий. Возможность автоматического копирования строк из заказа на возврат в заказ продажи.</li> <li>Автоматическая генерация всех документов необходимых для оформления процесса возврата изделий поставщику.</li> <li>Реверс себестоимости возвращаемого товара – гарантия того, что изделия повторно оприходуются на склад по той же себестоимости, по которой они изначально продавались клиенту.</li> <li>Отгрузка изделий по заказу на возврат товара.</li> <li>Частичный и полный возврат товаров могут быть объединены в одну кредит ноту.</li> <li>Заказы на возврат ранее проданных изделий могут быть связаны с заказами на замещение товара</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Управление возвратами товаров из заказов покупки</b></li> </ul>	<p>Возможность оформления возврата поставщику поврежденного или бракованного товара.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Регистрация замены товаров в заказе на возврат ранее купленных изделий (строка с минусом). Упрощенная процедура оформления возвратов и замены изделий. Возможность автоматического копирования строк из заказа на возврат в заказ покупки.</li> <li>Автоматическая генерация всех документов необходимых для оформления процесса возврата изделий поставщику.</li> <li>Реверс себестоимости возвращаемого товара – гарантия того, что изделия списываются со склада по той же себестоимости, по которой они изначально туда оприходовались.</li> <li>Частичный и полный возврат товаров могут быть объединены в одну кредит ноту.</li> <li>Заказы на возврат ранее купленных изделий могут быть связаны с заказами на замещение товара</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Дополнительные области приложения Microsoft Navision Attain</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Производство</li> <li>Дистрибуция</li> <li>User Portal</li> <li>Commerce Gateway</li> <li>Commerce Portal</li> <li>Управление финансами</li> <li>CRM – Управление отношениями</li> <li>CRM – Сервисный центр</li> </ul>

## Системные требования

Microsoft Exchange Server (минимальная версия 5.5 с service pack 4) для интеграции с Microsoft Exchange.  
 Microsoft Navision Attain поддерживает 32-разрядный графический интерфейс и архитектуру клиент/сервер, в многозадачной среде. Продукт поддерживает следующие операционные системы:  
 Клиент (рабочая станция) 32- разрядный: Windows XP, Windows 2000, WIndows NT, и Windows 98  
 Сервер: Сервер базы данных Microsoft Navision Attain : Windows 2000, Windows NT, IBM AIX, IBM OS/400  
 Microsoft SQL Server Option для Microsoft Navision Attain Любая операционная система, поддерживаемая MS SQL Server 2000.



## Обратитесь В Центр Решений Navision

Подробнее о системе Microsoft Navision Attain можно узнать в Центре Решений Navision. Его специалисты обладают опытом и знаниями достаточными для того, чтобы ответить на любой Ваш вопрос. Или посетите наш Web-сайт:

[www.microsoft.com/BusinessSolutions](http://www.microsoft.com/BusinessSolutions)

## О Microsoft Business Solutions

Подразделение Microsoft Business Solutions, в состав которого входят Great Plains<sup>®</sup>, Microsoft bCentral<sup>™</sup> и Navision a/s, предлагает широкий спектр бизнес-приложений, ориентированных на мелкие и средние компании и призванных способствовать всемерному развитию их отношений с клиентами, сотрудниками, поставщиками и прочими деловыми партнерами. Продукты подразделения Microsoft Business Solutions автоматизируют комплексные бизнес процессы в следующих сферах и областях: финансы, дистрибуция, управление проектами и работами, электронная коммерция, персонал и зарплата, производство, управление цепочками поставок, бизнес аналитика, продажи и маркетинговая деятельность, управление отношениями с клиентами, поставщиками, партнерами, сервисное обслуживание и поддержка.

Подробнее о деятельности Microsoft Business Solutions можно узнать по адресу:

<http://www.microsoft.com/BusinessSolutions>

Copyright © 2002 Navision a/s, CBR No. 76 24 72 18. The trademarks referenced herein and marked with either TM or ® belong to Navision a/s. Microsoft, Great Plains and bCentral are either registered trademarks or trademarks of Microsoft Corporation or Great Plains Software, Inc. in the United States and/or other countries. Great Plains Software, Inc. is a wholly-owned subsidiary of Microsoft Corporation. Navision a/s is a subsidiary of Microsoft Corporation. The names of actual companies and products mentioned herein may be the trademarks of their respective owners. No part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, whole or in part, without the prior written permission of Navision a/s. Information in this document is based on Microsoft Navision Attain version 3.60 and subject to change without notice. All rights reserved.

## Центр Решений Navision в Украине

### InnoWare

#### Адрес:

Украина

04054, Киев

ул. Тургеневская 38, корпус 2, оф. 307-308

Тел./факс +380 44 216 2776

Тел. +380 44 216 4932

[info@InnoWare.com.ua](mailto:info@InnoWare.com.ua)

[www.InnoWare.com.ua](http://www.InnoWare.com.ua)

**Microsoft**<sup>®</sup>

Navision became part of Microsoft Business Solutions as of July 11, 2002.

**NAVISION**<sup>®</sup>  
The Way to Grow