

Matrice de réclamation

Pour créer une matrice de réclamation, allez dans le domaine Configuration de base - Configuration et recherchez ou filtrez l'entrée Matrice de réclamation.

Créer ou modifier des entrées

Créez de nouvelles entrées avec le + vert. Ensuite, remplissez les champs selon vos spécifications.

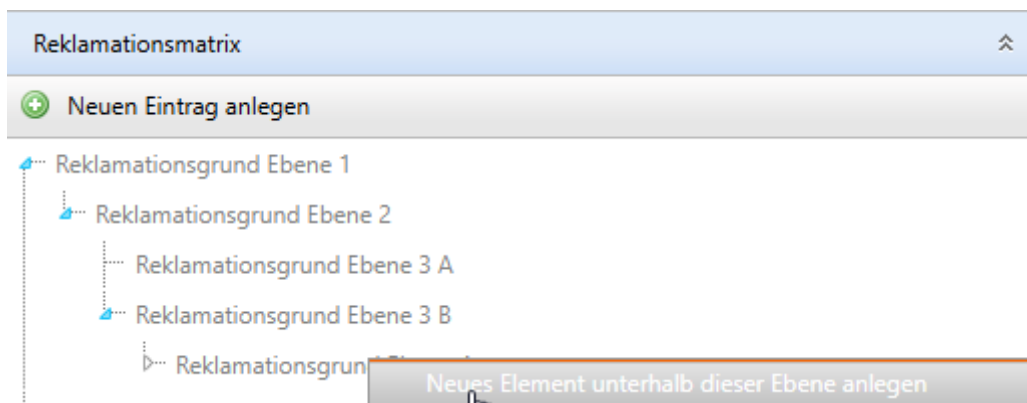
The screenshot shows two side-by-side panels from a software application. The left panel, titled 'Assistent' (Assistant) with the subtitle 'Bearbeiten der Reklamationsmatrix' (Edit the Complaint Matrix), contains instructions: 'Tätigen Sie im rechten Fenster Ihre Eingaben und bestätigen Sie diese im Assistenten!' (Perform your inputs in the right window and confirm them in the Assistant!). Below this is a pencil icon and the text 'Daten eingeben' (Enter data). At the bottom are two buttons: a blue one labeled 'Speichern / Vorgang beenden' (Save / End process) and a red one labeled 'Vorgang abbrechen' (Cancel process). The right panel, titled 'Einstellungen \ Reklamationsmatrix' (Settings \ Complaint Matrix) with the subtitle 'Übersicht und Bearbeitung der Reklamationsmatrix' (Overview and editing of the Complaint Matrix), contains several fields: 'Beschreibung' (Description) with a yellow border and a red '1' next to it; 'Aktion' (Action) with a dropdown menu showing 'Keine' and a red '2' next to it; 'Reklamationsart' (Complaint type) with a red '3' next to it; 'Remission' (Remission) with a checkbox and a red '4' next to it; and 'Vor-Ort-Entsorgung' (On-site disposal) with a checkbox and a red '5' next to it. A mouse cursor is clicking on the 'Aktion' dropdown, which has opened to show options: 'Keine' (highlighted in yellow), 'Nachlieferungsauftrag erstellen' (Create delivery order), 'Gutschrift erstellen' (Create credit), 'Retoure erstellen' (Create return), and 'Lastschrift erstellen' (Create direct debit).

1. nommage pertinent pour le niveau
2. Si souhaité, une Action
3. Si l'ERP traite le type de réclamation, il est enregistré ici
4. Si la réclamation est un Retour des invendus, activez cette case à cocher. Si la case est cochée, ce niveau n'est disponible dans le client que pour les Produits dont le champ « Remissionsfähig » est également coché dans la fiche Article.
5. Cochez si une Élimination sur place est effectuée.

Vous n'êtes pas obligé de remplir tous les champs immédiatement, cela dépend du nombre de niveaux de votre processus de réclamation.

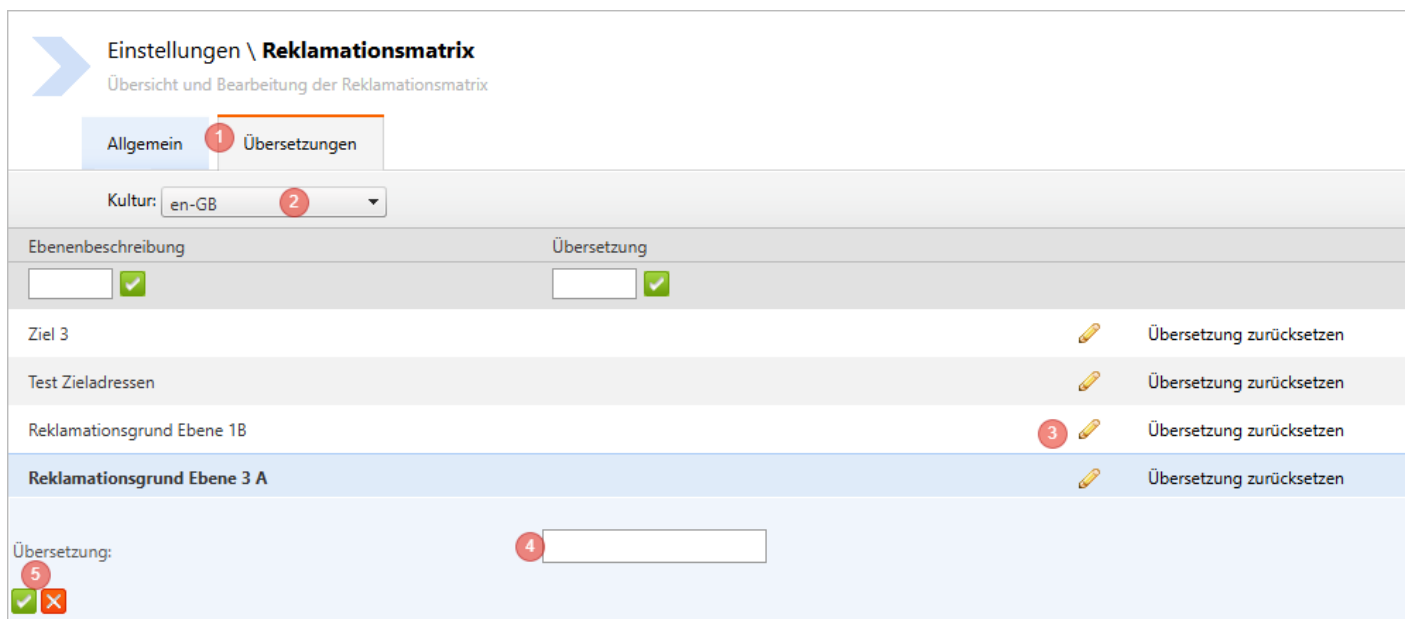
Insérer un nouveau niveau

Jusqu'à 5 niveaux sont possibles dans une matrice de réclamation. Pour ajouter de nouveaux niveaux, cliquez avec le bouton droit sur une entrée existante :



Insérer des traductions

Si plusieurs Langues sont utilisées dans votre Entreprise, vous pouvez traduire la matrice de réclamation.



1. Sélectionnez l'onglet « Übersetzungen »
2. Sélectionnez la Langue souhaitée dans la Liste déroulante
3. Sélectionnez le niveau que vous souhaitez traduire avec le crayon
4. Entrez la nouvelle traduction
5. Enregistrez la traduction avec la coche verte ou annulez-la avec la croix rouge

Répétez l'opération pour tous les niveaux. Après l'Importation globale, les traductions seront disponibles pour tous les Collaborateurs.

Revision #2

Created 2026-09-01 13:40:56 UTC by N8N Wiki FR

Updated 2026-09-01 13:40:59 UTC by N8N Wiki FR