

IBM WebSphere Commerce



Logistik und Betrieb: Onlinehilfedateien

Version 54

IBM WebSphere Commerce



Logistik und Betrieb: Onlinehilfedateien

Version 54

Hinweis

Vor Verwendung dieser Informationen und des darin beschriebenen Produkts sollten die allgemeinen Informationen unter 'Bemerkungen' gelesen werden.

- Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter: **ibm.com**
- IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.
- Das e-business Symbol ist eine Marke der International Business Machines Corporation
- Infoprint ist eine eingetragene Marke der IBM.
- ActionMedia, LANDesk, MMX, Pentium und ProShare sind Marken der Intel Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.
- C-bus ist eine Marke der Corollary, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.
- Java und alle Java-basierenden Marken und Logos sind Marken der Sun Microsystems, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.
- Microsoft Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.
- PC Direct ist eine Marke der Ziff Communications Company in den USA und/oder anderen Ländern.
- SET und das SET-Logo sind Marken der SET Secure Electronic Transaction LLC.
- UNIX ist eine eingetragene Marke der Open Group in den USA und/oder anderen Ländern.
- Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

Diese Veröffentlichung ist eine Übersetzung des Handbuchs
IBM WebSphere Commerce, Logistics and Operations: Online Help Files, Version 5.4,
herausgegeben von International Business Machines Corporation, USA

© Copyright International Business Machines Corporation 1996, 2002
© Copyright IBM Deutschland GmbH 1996, 2002

Informationen, die nur für bestimmte Länder Gültigkeit haben und für Deutschland, Österreich und die Schweiz nicht zutreffen, wurden in dieser Veröffentlichung im Originaltext übernommen.

Möglicherweise sind nicht alle in dieser Übersetzung aufgeführten Produkte in Deutschland angekündigt und verfügbar; vor Entscheidungen empfiehlt sich der Kontakt mit der zuständigen IBM Geschäftsstelle.

Änderung des Textes bleibt vorbehalten.

Herausgegeben von:
SW TSC Germany
Kst. 2877
März 2002

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1. Aufgabenbereiche bei der Logistik- und Betriebsverwaltung 1

Kapitel 2. Logistik- und Betriebsmanager: allgemeine Aufgaben 5

Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit verwenden	5
Onlinezusammenarbeit	5
Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit (Business Edition)	6
Einen Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit erstellen (Business Edition)	7
Einen Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit ändern (Business Edition)	8
Mitglieder eines Arbeitsbereichs mit Onlinezusammenarbeit auflisten (Business Edition)	9
Einen Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit öffnen (Business Edition)	12
Einen Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit löschen (Business Edition)	12
E-Mail für Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit aktivieren (Business Edition)	13
Informationen für das Fulfillment-Center verwalten und pflegen	14
Fulfillment-Center auflisten	14
Ein Fulfillment-Center erstellen	14
Ein Fulfillment-Center ändern	14
Ein Fulfillment-Center löschen	15
Rückgabegründe beibehalten	15
Rückgabegründe	15
Rückgabegründe auflisten	15
Einen Rückgabegrund erstellen	16
Einen Rückgabegrund ändern	16
Einen Rückgabegrund löschen	16
Rückgaben beibehalten	17
Eine Bestellung suchen	17
Eine Rückgabe suchen	18

Kapitel 3. Betriebsmanager: spezifische Aufgaben 19

Rückgaben beibehalten	19
Eine Rückgabe erstellen	19
Eine Rückgabe ändern	21
Genehmigungen (Business Edition)	42
Nach Genehmigungsübergaben suchen (Business Edition)	44
Datensätze zum erwarteten Lagerbestand beibehalten	45
Einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand erstellen	45
Einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand ändern	46
Einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand schließen	46

Einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand löschen	47
Berichte zur Geschäftsintelligenz	48
Berichte zur Konten- und Vertragsverwaltung (Business Edition)	48
Berichte zur Konten- und Vertragsverwaltung anzeigen (Business Edition)	48
Berichte zur Vertragsverwaltung	49
Betriebsberichte	49

Kapitel 4. Entnahmepacker 51

Entnehmen	51
Entnahmestapel auflisten	51
Einen Entnahmestapel erstellen	51
Ein Entnahmeticket anzeigen	52
Ein Entnahmeticket drucken	52
Packen	53
Verpackungsbelege auflisten	53
Einen Verpackungsbeleg anzeigen	53
Einen Verpackungsbeleg drucken	54
Versenden	54
Zum Versand bereite Freigaben auflisten	54
Pakete in einer Freigabe auflisten	55
Einer Lieferung ein Paket hinzufügen	55
Ein Paket in einer Lieferung ändern	56
Ein Paket in einer Lieferung löschen	56
Die Lieferung einer Freigabe bestätigen	57
Nach Genehmigungsanforderungen suchen (Business Edition)	57
Erwarteten Lagerbestand auflisten	58

Kapitel 5. Empfänger. 59

Details zum erwarteten Lagerbestand auflisten	59
Belege für einen erwarteten Lagerbestand auflisten	59
Erwarteten Lagerbestand empfangen	60
Die Lagerbestandsmenge anpassen	60
Einen Spontan-Lagerbestandsbeleg erstellen	61

Kapitel 6. Rückgabeadministrator 63

Zurückgegebene Produkte auflisten	63
Die Disposition für zurückgegebene Produkte auswählen	63
Betriebsberichte erstellen und anzeigen	64

Anhang. Lerntexte. 67

Lerntext für Logistikmanager	67
Lerntext für Verarbeitungsmanager	67
Lerntext für Entnahmepacker	68
Lerntext für Empfänger	68
Lerntext für Rückgabeadministrator	69

Bemerkungen. 72

Kapitel 1. Aufgabenbereiche bei der Logistik- und Betriebsverwaltung

WebSphere Commerce unterstützt die folgenden Aufgabenbereiche bei der Logistik und Betriebsverwaltung:

- Logistikmanager
- Verarbeitungsmanager
- Empfänger
- Rückgabeadministrator
- Entnahmepacker

Logistikmanager

Der Logistikmanager (manchmal auch als Versandmanager bezeichnet) verwaltet und verhandelt Massenfracht/Massenversand vom Versandunternehmen zum Warenlager und zu einzelnen Kunden. Dieser Aufgabenbereich ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass die Firma die besten der Unternehmensstrategie entsprechenden Versandunternehmen zu den besten Preisen verwendet. Der Versand ist ein wichtiger Aspekt des Kundendiensts und kann eine Schlüsselrolle für den Erfolg eines Online-Geschäfts spielen.

- Führt alle Tasks des Entnahmepackers aus
- Führt alle Tasks des Empfängers aus
- Führt alle Tasks des Rückgabeadministrators aus
- Listet Fulfillment-Center auf
- Erstellt neue Fulfillment-Center
- Zeigt Informationen zu Fulfillment-Centern an und ändert sie
- Löscht Fulfillment-Center
- Listet Rückgabegründe auf
- Erstellt neue Rückgabegründe
- Zeigt Informationen zu Rückgabegründen an und ändert sie
- Löscht Rückgabegründe
- Sucht Bestellungen
- Sucht Rückgaben
- Zeigt Berichte zur Bestellungsverwaltung an
- Zeigt den Lagerbestandbericht an
- Erstellt neue Datensätze für erwarteten Lagerbestand
- Zeigt Datensätze für erwarteten Lagerbestand an und ändert sie
- Zeigt Details zu empfangenen Waren für ausgewählte Datensätze für erwarteten Lagerbestand an
- Löscht Datensätze für erwarteten Lagerbestand
- Schließt Datensätze für erwarteten Lagerbestand

Verarbeitungsmanager

Ein Aufgabenbereich, der die Verwaltung von Bestellungen durchführt und sicherstellt, dass diese korrekt bearbeitet werden, die Zahlungen eingehen und die Bestellungen geliefert werden. Der Verarbeitungsmanager kann nach Kundenbestellungen suchen, Details anzeigen, Bestellinformationen verwalten und Rücklieferungen erstellen und bearbeiten.

- Führt alle B2B - Kundendienst-Supervisor-Tasks aus
- Führt alle Tasks des Entnahmepackers aus
- Führt alle Tasks des Empfängers aus
- Führt alle Tasks des Rückgabeadministrators aus
- Listet Fulfillment-Center auf
- Erstellt neue Fulfillment-Center
- Zeigt Informationen zu Fulfillment-Centern an und ändert sie
- Löscht die ausgewählten Fulfillment-Center
- Listet Rückgabegründe auf
- Erstellt neue Rückgabegründe
- Zeigt Informationen zu Rückgabegründen an und ändert sie
- Löscht Rückgabegründe
- Zeigt Business Intelligence-Berichte an
- Zeigt Berichte zur Bestellungsverwaltung an
- Zeigt Lagerbestandsberichte an
- Erstellt neue Datensätze für erwarteten Lagerbestand
- Zeigt Datensätze für erwarteten Lagerbestand an und ändert sie
- Zeigt Details zu empfangenen Waren für ausgewählte Datensätze für erwarteten Lagerbestand an
- Löscht Datensätze für erwarteten Lagerbestand
- Schließt Datensätze für erwarteten Lagerbestand

Empfänger

Ein Aufgabenbereich, der Lagerbestand im Fulfillment-Center empfängt, Datensätze zum erwarteten Lagerbestand und Spontanbelege für bestellte Produkte verfolgt und zurückgegebene Produkte aus Kundenrückgaben empfängt.

- Listet erwarteten Lagerbestand auf
- Listet Details zu einem Datensatz für erwarteten Lagerbestand auf
- Empfängt Lagerbestand für einen ausgewählten Datensatz zum erwarteten Lagerbestand
- Zeigt Lagerzugänge an
- Sucht Lagerbestand
- Erstellt Spontanbelege für Artikelnummern (SKUs, *Stock Keeping Units*) im Lagerbestand
- Passt Mengen für Artikelnummern im Lagerbestand an
- Listet Rückgaben auf
- Empfängt Waren gegen die Rückgaben
- Listet zurückgegebene Produkte auf
- Zeigt die Rückgabeberichte an

Rückgabeadministrator

Der Rückgabeadministrator verwaltet die Disposition zurückgegebener Produkte.

- Listet Rückgaben auf
- Listet zurückgegebene Produkte auf
- Disponiert zurückgegebene Produkte

Entnahmepacker

Ein Aufgabenbereich, bei dem Produkte aus einem Fulfillment-Center entnommen und diese Produkte anschließend für den Versand an die Kunden verpackt werden. Der Entnahmepacker verwaltet auch Entnahmetickets und Verpackungsbelege, die für die Versandbestätigung von Produkten während der Bestellauftragung verwendet werden.

- Listet Entnahmestapel auf
- Erstellt neue Entnahmestapel
- Zeigt Entnahmetickets an
- Zeigt Verpackungsbelege an
- Zeigt Berichte an
- Listet zum Versand bereite Freigaben auf
- Listet Pakete auf
- Bestätigt Lieferungen
- Zeigt Lagerbestandsberichte an

Kapitel 2. Logistik- und Betriebsmanager: allgemeine Aufgaben

Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit verwenden

Onlinezusammenarbeit

E-Commerce-Onlinezusammenarbeit ist zur Aufrechterhaltung des Kommunikationsflusses zwischen unterschiedlichen Parteien erforderlich, sei es beim Erörtern eines Einkaufsabkommens zwischen einem Einkäufer und einem Verkäufer, oder wenn ein Kundendienstmitarbeiter einem Kunden beim Aufgeben einer Bestellung behilflich ist. Herkömmlicherweise fand der Informationsaustausch über Telefonanrufe und Telefaxübermittlungen statt. WebSphere Commerce unterstützt E-Commerce-Funktionalität für Arbeitsbereiche der Onlinezusammenarbeit durch das Anbieten von zwei Web-basierten Funktionen, die über den WebSphere Commerce Accelerator zur Verfügung stehen:

- **Business** *Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit* stellen eine Schnittstelle zur Onlinezusammenarbeit bereit, die Lotus QuickPlace zur Unterstützung aller Geschäftsdiskussionen verwendet, wie beispielsweise die Verhandlung von Vertragsbedingungen zwischen einem Einkäufer und einem Verkäufer (oder Kundenkontomitarbeiter für den Verkäufer) oder zwischen Geschäftsbenedutzern innerhalb der Organisation des Verkäufers. Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit unterstützen asynchrone Kommunikation. Sie können von allen Arbeitsbereichen außer dem des Einkäufers unter Verwendung des WebSphere Commerce Accelerators und der WebSphere Commerce-Standard-QuickPlace-Schablone erstellt werden. Nur ein Kundenkontomitarbeiter oder ein Kontomanager mit QuickPlace-Manager-Zugriff auf einen Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit kann Einkäufer zu einem Arbeitsbereich hinzufügen. Für die Verwendung von Arbeitsbereichen mit Onlinezusammenarbeit müssen sich Mitgliedsdaten auf einem LDAP-Server bei WebSphere Commerce befinden und nicht in einer relationalen Datenbank. Sie müssen außerdem QuickPlace auf einem separaten Server außerhalb der Maschine, auf der WebSphere Commerce und LDAP installiert sind, installieren und konfigurieren. Installationsanweisungen finden Sie im Buch *WebSphere Commerce Zusätzliche Software*. Die Details zu den Arbeitsbereichen mit Onlinezusammenarbeit und die Informationen zu den Mitgliedern des Arbeitsbereichs werden über das WebSphere Commerce-System verwaltet. Alle für die Onlinezusammenarbeit verwendeten Diskussions-Threads, Postings oder Dateianhänge sind auf dem QuickPlace-Server gespeichert.
- Die Funktion *Kundenbetreuung* bietet Kundendienstunterstützung zur Echtzeit über eine synchrone Textschnittstelle, die den Lotus Sametime Server verwendet. Der Kunde kann die Site besuchen und ein Link auf der Geschäftsseite anklicken, um eine Verbindung mit einem Kundendienstmitarbeiter (CSR) herzustellen, mit dem er anschließend im Internet kommunizieren bzw. chatten kann. Ein Kundendienstmitarbeiter greift über den WebSphere Commerce Accelerator auf die Kundenbetreuungsschnittstelle zu. Darüber hinaus kann der Kundendienstmitarbeiter die Geschäftsseite anzeigen, auf der der Kunde Hilfe benötigt, und Informationen zu Einkaufskörben und Profilen abrufen. Die Schnittstelle ermöglicht dem Kundendienstmitarbeiter auch das Chatten mit anderen Kundendienstmitarbeitern.

Um Sametime verwenden zu können, muss dies zunächst mit WebSphere Commerce installiert und konfiguriert werden. Anweisungen hierzu finden Sie im Buch *WebSphere Commerce Zusätzliche Software*.

WebSphere Commerce bietet darüber hinaus zwei Beispielgeschäfte, die die Funktionalität für Onlinezusammenarbeit demonstrieren. Das Beispielgeschäft 'ToolTech' illustriert Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit und Kundenbetreuung, während das Beispielgeschäft 'NewFashion' die Funktion für Kundenbetreuung demonstriert.

Wichtig: Um die Funktionen für Onlinezusammenarbeit verwenden zu können, muss Ihr Geschäft für diese eingerichtet sein. Informationen zum Aktivieren von Onlinezusammenarbeit in einem beispielbasierten Geschäft finden Sie im Abschnitt *Geschäfte konfigurieren*. Informationen zur Aktivierung der Kundenbetreuung in Geschäften, die nicht auf einem Beispiel basieren, finden Sie im *IBM WebSphere Store Developer's Guide*.

Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit (Business Edition)

 Um eine Liste der Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit anzuzeigen, zu deren Verwendung Sie berechtigt sind, gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Klicken Sie im Menü **Geschäft** die Option **Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit** an. Eine Liste der Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit, zu deren Verwendung Sie berechtigt sind, wird angezeigt.
3. Um mit einem einzelnen Arbeitsbereich zu arbeiten, wählen Sie das Markierungsfeld links neben dem Arbeitsbereich aus, und klicken Sie einen der Knöpfe auf der Seite an. **Wichtig:** Bevor Sie ein Mitglied einem Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit zuordnen können, muss jedes Mitglied zunächst im WebSphere Commerce-System über Benutzerregistrierung und im LDAP-Server gespeicherte Informationen erkannt werden. Anschließend muss jedes Mitglied einer Gruppe im Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit zugeordnet werden: Leser, Verfasser oder Manager.
4. Um alle Arbeitsbereiche in dieser Liste auszuwählen, wählen Sie das Markierungsfeldsymbol oben links in der Liste aus.
5. Um die Liste nach Spalten zu sortieren, klicken Sie das Symbol  neben der entsprechenden Spaltenüberschrift an. Die Liste wird nach dieser Spalte in aufsteigender Reihenfolge sortiert. Um beispielsweise nach dem Erstellungsdatum des Arbeitsbereichs zu sortieren und beim neuesten Datum anzufangen, klicken Sie die Spaltenüberschrift **Erstellt** an.
Hinweis: Alle Spalten sind sortierbar, mit Ausnahme der Spalte **Ersteller**.
6. Um in einer Liste zu navigieren, verwenden Sie **Anfang**, **Ende**, **Weiter** oder **Zurück**.

Einen Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit erstellen (Business Edition)

 Gehen Sie wie folgt vor, um einen Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit zu erstellen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Klicken Sie im Menü **Geschäft** die Option **Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit** an. Eine Liste der Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit, zu deren Verwendung Sie berechtigt sind, wird angezeigt. Wurden keine Arbeitsbereiche erstellt, bleibt diese Liste leer.
3. Klicken Sie **Neu** an, um einen neuen Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit zu erstellen. Der Dialog **Neuer Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit** wird geöffnet.
4. Geben Sie im Feld **Name** den Namen des zu erstellenden Arbeitsbereichs mit Onlinezusammenarbeit ein, beispielsweise "Marketingplan für den Sommer".
5. Geben Sie im Feld **Kurzbeschreibung** eine kurze Beschreibung des Zwecks des Arbeitsbereichs mit Onlinezusammenarbeit ein, beispielsweise "Erörtern von Designänderungen für das Marketingereignis im Sommer 2002".
6. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Schablone** eine Schablone zur Verwendung als Basis für den Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit aus der angebotenen Liste aus. Wenn der Zweck des Arbeitsbereichs mit Onlinezusammenarbeit beispielsweise das Erörtern von Plänen für einen vorhandenen Vertrag ist und Sie eine Arbeitsbereichschablone namens "Vertrag" erstellt haben, wählen Sie diesen Namen aus der Liste aus.
7. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Konto** den Namen des Kontos aus, das dem Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit zugeordnet werden soll.
Hinweis: Diese Liste steht nur für Aufgabenbereiche zur Verfügung, die zum Arbeiten mit Konten berechtigt sind, wie beispielsweise Verkäufer, Verkaufsmanger oder Kundenkontovertreter.
8. Klicken Sie **OK** an, um einen neuen Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit zu erstellen und ihn zur Liste **Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit** hinzuzufügen.
9. Gehen Sie folgendermaßen vor, um Mitglieder zum neuen Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit hinzuzufügen:
 - a. Wählen Sie das Markierungsfeld links von dem Arbeitsbereich aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Mitglieder** an, um die vorhandenen Mitglieder aufzulisten. Sind dem Arbeitsbereich derzeit keine Mitglieder zugeordnet, ist diese Liste leer.
 - b. Klicken Sie **Hinzufügen** an, um nach einem Mitglied zum Hinzufügen zu diesem Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit zu suchen. Das Dialogfenster **Hinzuzufügende Mitglieder suchen** wird geöffnet.
 - c. Füllen Sie mindestens eines der folgenden Felder für die Mitgliedsinformationen aus:
Hinweis: Das System führt eine erweiterte Suche auf der Basis Ihrer Suchkriterien aus (wenn Sie beispielsweise den Buchstaben 'b' im Feld Nachname eingeben, sucht das System nach allen Vorkommen von Nachnamen, die den Buchstaben 'b' enthalten und nicht nur nach Nachnamen, die mit 'b' beginnen).

- Geben Sie im Feld **Anmelde-ID** die WebSphere Commerce-Anmelde-ID des Mitglieds ein.
 - Geben Sie im Feld **Vorname** den Vornamen des Mitglieds ein.
 - Geben Sie im Feld **Nachname** den Nachnamen des Mitglieds ein.
- d. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Mitglieder, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
- e. Abhängig davon, ob Sie ein oder mehrere Mitglieder zum Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit hinzufügen möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:
- Um ein Mitglied hinzuzufügen, wählen Sie das Markierungsfeld links von dem Mitglied aus, das Sie hinzufügen möchten.
 - Um mehrere Mitglieder hinzuzufügen, wählen Sie die Markierungsfelder links von allen Mitgliedern aus, das Sie hinzufügen möchten.
 - Um alle Mitglieder dieser Liste hinzuzufügen, wählen Sie das Markierungsfeldsymbol oben links in der Liste aus.
- f. Wenn Sie die ausgewählten Mitglieder darüber benachrichtigen möchten, dass Sie sie zu einem Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit hinzufügen wollen, wählen Sie das Markierungsfeld **Eine E-Mail-Benachrichtigung an Mitglieder versenden, die dem Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit hinzugefügt wurden**.
- g. Klicken Sie **Hinzufügen** an, um die ausgewählten Mitglieder zur Liste **Mitglieder** hinzuzufügen.

Einen Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit ändern (Business Edition)

Business Hinweis: Sie können die Beschreibung eines vorhandenen Arbeitsbereichs mit Onlinezusammenarbeit ändern, nicht jedoch den dem Arbeitsbereich zugeordneten Namen, die Schablone oder das Konto. Nur ein Benutzer mit Managerberechtigung für den ausgewählten Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit kann den Arbeitsbereich ändern.

Gehen Sie wie folgt vor, um die Beschreibung eines Arbeitsbereichs mit Onlinezusammenarbeit zu ändern:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Klicken Sie im Menü **Geschäft** die Option **Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit** an. Eine Liste der Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit, zu deren Verwendung Sie berechtigt sind, wird angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Arbeitsbereich aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Ändern** an. Der Dialog **Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit ändern** wird geöffnet, der die Schablone und die Kontoinformationen für den Arbeitsbereich anzeigt.
4. Geben Sie im Feld **Kurzbeschreibung** eine kurze Beschreibung des Zwecks des Arbeitsbereichs mit Onlinezusammenarbeit ein, beispielsweise "Erörtern von Designänderungen für das Marketingereignis im Sommer 2002".
5. Klicken Sie **OK** an, um die Beschreibung des Arbeitsbereichs mit Onlinezusammenarbeit zu ändern.

Mitglieder eines Arbeitsbereichs mit Onlinezusammenarbeit auflisten (Business Edition)

Business Gehen Sie wie folgt vor, um eine Liste der Mitglieder für einen bestimmten Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit anzuzeigen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Klicken Sie im Menü **Geschäft** die Option **Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit** an. Eine Liste der Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit, zu deren Verwendung Sie berechtigt sind, wird angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld links von dem Arbeitsbereich aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Mitglieder** an, um die Mitglieder aufzulisten.
4. Um mit einem einzelnen Mitglied zu arbeiten, wählen Sie das Markierungsfeld links neben dem Namen des Mitglieds aus, und klicken Sie einen der Knöpfe auf der Seite an.
5. Um alle Mitglieder in dieser Liste auszuwählen, wählen Sie das Markierungsfeldsymbol oben links in der Liste aus.
6. Um die Liste nach Spalten zu sortieren, klicken Sie das Symbol  neben der entsprechenden Spaltenüberschrift an. Die Liste wird nach dieser Spalte in aufsteigender Reihenfolge sortiert. Um beispielsweise nach Nachnamen in alphabetischer Reihenfolge zu sortieren, klicken Sie die Spaltenüberschrift **Nachname** an.
7. Um in einer Liste zu navigieren, verwenden Sie **Anfang**, **Ende**, **Weiter** oder **Zurück**.

Einem Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit ein Mitglied hinzufügen (Business Edition)

Business Hinweis: Nur ein Benutzer mit Managerberechtigung für den ausgewählten Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit kann ein Mitglied zum Arbeitsbereich hinzufügen.

Um ein neues Mitglied zu einem vorhandenen Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Klicken Sie im Menü **Geschäft** die Option **Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit** an. Eine Liste der Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit, zu deren Verwendung Sie berechtigt sind, wird angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld links von dem Arbeitsbereich aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Mitglieder** an, um die vorhandenen Mitglieder aufzulisten. Sind dem Arbeitsbereich derzeit keine Mitglieder zugeordnet, ist diese Liste leer.
4. Klicken Sie **Hinzufügen** an, um nach einem Mitglied zum Hinzufügen zu diesem Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit zu suchen. Das Dialogfenster **Hinzuzufügende Mitglieder suchen** wird geöffnet.

5. Füllen Sie mindestens eines der folgenden Felder für die Mitgliedsinformationen aus:
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID** die WebSphere Commerce-Anmelde-ID des Mitglieds ein. Standardmäßig ist diese ID wcsadmin.
 - Geben Sie im Feld **Vorname** den Vornamen des Mitglieds ein.
 - Geben Sie im Feld **Nachname** den Nachnamen des Mitglieds ein.
6. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Mitglieder, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
7. Abhängig davon, ob Sie ein oder mehrere Mitglieder zum Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit hinzufügen möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:
 - Um ein Mitglied hinzuzufügen, wählen Sie das Markierungsfeld links von dem Mitglied aus, das Sie hinzufügen möchten.
 - Um mehrere Mitglieder hinzuzufügen, wählen Sie die Markierungsfelder links von allen Mitgliedern aus, das Sie hinzufügen möchten.
 - Um alle Mitglieder dieser Liste hinzuzufügen, wählen Sie das Markierungsfeldsymbol oben links in der Liste aus.
8. Standardmäßig wird das Markierungsfeld **Eine E-Mail-Benachrichtigung an Mitglieder versenden, die dem Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit hinzugefügt wurden** ausgewählt, um anzuzeigen, dass die im oben beschriebenen Schritt ausgewählten Mitglieder darüber benachrichtigt werden, dass sie zu einem Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit hinzugefügt wurden. Wenn Sie Mitglieder nicht über deren Mitgliedschaft im Arbeitsbereich benachrichtigen möchten, stellen Sie sicher, dass dieses Markierungsfeld nicht ausgewählt ist.
9. Klicken Sie **Hinzufügen** an, um die ausgewählten Mitglieder zur Liste **Mitglieder** hinzuzufügen. Standardmäßig erhalten neue Mitglieder die Berechtigung eines Verfassers. Informationen zum Ändern des Benutzerzugriffs zur Berechtigung 'Leser' oder 'Manager' finden Sie unter Den Aufgabenbereich für ein Mitglied eines Arbeitsbereichs mit Onlinezusammenarbeit ändern.

Den Aufgabenbereich für ein Mitglied eines Arbeitsbereichs mit Onlinezusammenarbeit ändern (Business Edition)

 Hinweis: Nur ein Benutzer mit Managerberechtigung für den ausgewählten Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit kann den Benutzer-Aufgabenbereich für ein Arbeitsbereichsmitglied ändern.

Gehen Sie wie folgt vor, um den Benutzer-Aufgabenbereich für ein vorhandenes Mitglied eines Arbeitsbereichs mit Onlinezusammenarbeit zu ändern:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Klicken Sie im Menü **Geschäft** die Option **Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit** an. Eine Liste der Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit, zu deren Verwendung Sie berechtigt sind, wird angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld links von dem Arbeitsbereich aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Mitglieder** an, um die vorhandenen Mitglieder aufzulisten. Sind dem Arbeitsbereich derzeit keine Mitglieder zugeordnet, ist diese Liste leer.

4. Klicken Sie **Aufgabenbereich ändern** an, um den Benutzer-Aufgabenbereich für das Mitglied zu ändern. Der Dialog **Aufgabenbereich ändern** wird anschließend geöffnet.
5. Wählen Sie unter **Aufgabenbereich** eine der folgenden Optionen aus:
 - Um dem Mitglied die Berechtigung zum Lesen oder Anzeigen von Informationen im Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit zuzuordnen, wählen Sie **Leser** aus.
 - Um dem Mitglied die Berechtigung zum Lesen und Schreiben von Informationen im Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit zuzuordnen, wählen Sie **Verfasser** aus.
 - Um dem Mitglied die Berechtigung zum Lesen und Schreiben von Informationen im Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit zuzuordnen, und um Mitgliedszugriff auf den Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit hinzuzufügen, zu ändern oder zu entfernen bzw. um den Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit anzupassen, wählen Sie **Manager** aus.
6. Klicken Sie **OK** an, um den Benutzer-Aufgabenbereich für das Mitglied des Arbeitsbereichs mit Onlinezusammenarbeit zu ändern.

Ein Mitglied aus einem Arbeitsbereichs mit Onlinezusammenarbeit entfernen (Business Edition)

 Hinweis: Nur ein Benutzer mit Managerberechtigung für den ausgewählten Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit kann ein Mitglied aus dem Arbeitsbereich entfernen.

Um ein Mitglied aus einem vorhandenen Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit zu entfernen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Klicken Sie im Menü **Geschäft** die Option **Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit** an. Eine Liste der Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit, zu deren Verwendung Sie berechtigt sind, wird angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld links von dem Arbeitsbereich aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Mitglieder** an, um die vorhandenen Mitglieder aufzulisten.
4. Abhängig davon, ob Sie ein oder mehrere Mitglieder aus dem Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit entfernen möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:
 - Um ein Mitglied zu entfernen, wählen Sie das Markierungsfeld links von dem Mitglied aus, das Sie entfernen möchten.
 - Um mehrere Mitglieder zu entfernen, wählen Sie die Markierungsfelder links von allen Mitgliedern aus, die Sie entfernen möchten.
 - Um alle Mitglieder in dieser Liste zu entfernen, wählen Sie das Markierungsfeldsymbol oben links in der Liste aus (neben der Spalte **Name**).
5. Klicken Sie **Entfernen** an, um die ausgewählten Mitglieder aus der Liste **Mitglieder** zu entfernen.

Einen Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit öffnen (Business Edition)

Business Um einen vorhandenen Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit zu öffnen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Klicken Sie im Menü **Geschäft** die Option **Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit** an. Eine Liste der Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit, zu deren Verwendung Sie berechtigt sind, wird angezeigt.
3. Öffnen Sie den Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit, indem Sie eine der folgenden Aktionen ausführen.
 - Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Arbeitsbereich aus, den Sie öffnen wollen, und klicken Sie **Öffnen** an.
 - Klicken Sie in der Spalte **Name** den Namen des Arbeitsbereichs mit Onlinezusammenarbeit aus, den Sie öffnen möchten.

Der Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit wird in einem separaten Browser-Fenster geöffnet.

Einen Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit löschen (Business Edition)

Business Hinweis: Nur ein Benutzer mit Managerberechtigung für den ausgewählten Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit kann den Arbeitsbereich löschen.

Um einen vorhandenen Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Klicken Sie im Menü **Geschäft** die Option **Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit** an. Eine Liste der Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit, zu deren Verwendung Sie berechtigt sind, wird angezeigt.
3. Wählen Sie Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit aus und löschen Sie diese, indem Sie wie folgt vorgehen:
 - Um einen Arbeitsbereich mit Onlinezusammenarbeit zu löschen, wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Arbeitsbereich aus, den Sie löschen möchten, und klicken Sie **Löschen** an, um den Arbeitsbereich aus der Liste **Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit** zu entfernen.
 - Um mehrere Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit zu löschen, wählen Sie die Markierungsfelder neben allen Arbeitsbereichen aus, die Sie löschen möchten, und klicken Sie **Löschen** an, um die Arbeitsbereiche aus der Liste **Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit** zu entfernen.
 - Um alle aufgelisteten Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit zu löschen, wählen Sie das Markierungsfeldsymbol oben links in der Liste der Arbeitsbereiche aus und klicken Sie anschließend **Löschen** an, um den Arbeitsbereich aus der Liste **Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit** zu löschen.

E-Mail für Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit aktivieren (Business Edition)

 Gehen Sie wie folgt vor, um E-Mail für Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit zu aktivieren:

Hinweis: Wenn Sie E-Mailbenachrichtigung für Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit aktivieren möchten, müssen Sie beim Hinzufügen von Benutzern, die momentan nicht zum Arbeitsbereich zugeordnet sind, sicherstellen, dass sowohl der Sender als auch der Empfänger in ihrem Profil in der Datenbank über zugeordnete E-Mailadressen verfügen. Die Adressen können in der Verwaltungskonsole oder auf der Registrierungsseite des betreffenden Geschäfts gespeichert werden, wenn sich Kunden darin registrieren. Wenn entweder der Sender oder der Empfänger über keine E-Mailadresse verfügt, wird keine E-Mail versendet.

1. Öffnen Sie die Verwaltungskonsole, und melden Sie sich als Administrator an (melden Sie sich z. B. als wcsadminan). Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabebereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Wählen Sie im Menü **Konfiguration** die Option **Transport** aus. Eine Liste der Transportkonfigurationen für die Site wird angezeigt.
3. Wählen Sie in dieser Liste das Markierungsfeld neben **E-Mail** aus, und klicken Sie **Konfigurieren** an. Daraufhin wird der Dialog **Transportkonfigurationsparameter** geöffnet.
4. Füllen Sie die Daten für die E-Mailkonfiguration wie folgt aus:
 - a. Geben Sie im Feld **Host** den vollständig qualifizierten Hostnamen Ihres E-Mail-Servers ein (z. B. email.torolab.ibm.com).
 - b. Stellen Sie sicher, dass im Feld **Protokoll** der Eintrag **SMTP** angegeben wurde.
 - c. Klicken Sie **OK** an, um Ihre Änderungen zu speichern, den Dialog zu schließen und zur Hauptseite der Verwaltungskonsole zurückzugelangen.
5. Klicken Sie im Menü **Konfiguration** die Option **Nachrichtenarten** an. Daraufhin wird eine Liste mit Konfigurationen von Nachrichtenarten für die Site angezeigt.
6. Klicken Sie in der Liste **Neu** an, um eine neue Nachrichtenart für Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit zu erstellen. Ein Assistent wird gestartet, in dem als erstes die Seite **Nachrichtentransportzuordnung** angezeigt wird.
7. Füllen Sie die Daten für die Konfiguration der Nachrichtenart wie folgt aus:
 - a. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Nachrichtenart** die Option **Hinweisnachricht für Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit** aus.
 - b. Geben Sie in den Bereichsfeldern **Nachrichtenbewertung** die Werte 0 bis 0 ein.
 - c. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Transport** die Option **E-Mail** aus.
 - d. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Einheitenformat** die Option **Standard-einheitenformat** aus.
 - e. Klicken Sie **Weiter** an.
8. Auf der Seite **Nachrichtentransportzuordnung** werden Parameter angezeigt, die für die E-Mailbenachrichtigung angegeben wurden. Beachten Sie, dass der von Ihnen in Schritt 4 angegebene E-Mail-Server im Feld **Host** auf dieser Seite angezeigt wird. Übernehmen Sie für die übrigen Felder auf dieser Seite die Standardwerte, und klicken Sie **Fertigstellen** an. Wenn das Feld **Host** keinen Eintrag enthält, müssen Sie den E-Mail-Server (z. B. email.torolab.ibm.com) auf dieser Seite eingeben.

Informationen für das Fulfillment-Center verwalten und pflegen

Fulfillment-Center auflisten

Gehen Sie wie folgt vor, um Fulfillment-Center aufzulisten:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Klicken Sie im Menü **Geschäft** die Option **Fulfillment-Center** an. Die Liste **Fulfillment-Center** wird anschließend angezeigt.
3. Um mit einem einzelnen Fulfillment-Center zu arbeiten, wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Fulfillment-Center aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie einen der Knöpfe auf der Seite an.
4. Um alle Fulfillment-Center in dieser Liste auszuwählen, wählen Sie das Markierungsfeldsymbol oben links in der Liste aus.
5. Um in der Liste zu navigieren, klicken Sie **Anfang**, **Ende**, **Weiter** oder **Zurück** an.

Ein Fulfillment-Center erstellen

Gehen Sie wie folgt vor, um ein Fulfillment-Center zu erstellen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Klicken Sie im Menü **Geschäft** die Option **Fulfillment-Center** an. Die Liste **Fulfillment-Center** wird anschließend angezeigt.
3. Klicken Sie **Neu** an. Das Dialogfenster **Fulfillment-Center** wird anschließend geöffnet.
4. Geben Sie entsprechende Informationen für die Felder an. Für jede Seite steht Onlinehilfe zur Verfügung.
5. Klicken Sie **OK** an, um das Fulfillment-Center zu erstellen.

Ein Fulfillment-Center ändern

Gehen Sie wie folgt vor, um ein Fulfillment-Center zu ändern:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Klicken Sie im Menü **Geschäft** die Option **Fulfillment-Center** an. Die Liste **Fulfillment-Center** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Fulfillment-Center aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Ändern** an. Das Dialogfenster **Fulfillment-Center ändern** wird anschließend geöffnet.
4. Aktualisieren Sie je nach Bedarf die Felder. Für jede Seite steht Onlinehilfe zur Verfügung.
5. Klicken Sie **OK** an, um die Änderungen zu sichern.

Ein Fulfillment-Center löschen

Um ein oder mehrere Fulfillment-Center zu löschen, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Klicken Sie im Menü **Geschäft** die Option **Fulfillment-Center** an. Die Liste **Fulfillment-Center** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie die Markierungsfelder neben den Fulfillment-Centern aus, die Sie löschen wollen, und klicken Sie **Ändern** an. Daraufhin wird eine Nachricht zum Bestätigen des Löschvorgangs angezeigt.
4. Klicken Sie **OK** an, um die Fulfillment-Center zu löschen.

Wichtig: Das Fulfillment-Center wird in der Datenbank zum Löschen markiert, wenn Sie **OK** anklicken. Um das Fulfillment-Center vollständig zu löschen, muss der Systemadministrator das Cleanup-Dienstprogramm zur Datenbankbereinigung ausführen. Wenn aus einem Fulfillment-Center Artikel bestellt wurden, kann dieses Fulfillment-Center nicht zum Löschen markiert werden.

Rückgabegründe beibehalten

Rückgabegründe

Jedes Geschäft definiert eigene Gründe für die Rückgabe eines Produkts. Dies umfasst Gründe aus der Sicht des Kunden sowie des Händlers oder Verkäufers, da diese möglicherweise nicht immer übereinstimmen. Ein Kunde kann beispielsweise ein Produkt zurückgeben, da es nicht ordnungsgemäß funktioniert; der Händler oder Verkäufer kann jedoch feststellen, dass der Kunde die Gebrauchsanleitung des Produkts nicht ordnungsgemäß befolgt hat und es in Wirklichkeit einwandfrei funktioniert. Rückgabegründe basieren entweder auf der Sicht des Kunden oder des Händlers bzw. Verkäufers.

Rückgabegründe müssen definiert werden, bevor Waren von einem Kunden empfangen und entsprechend disponiert werden können.

Rückgabegründe auflisten

Gehen Sie wie folgt vor, um Rückgabegründe aufzulisten:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Klicken Sie im Menü **Geschäft** die Option **Rückgabegründe** an. Die Liste **Rückgabegründe** wird anschließend angezeigt.
3. Um mit einem einzelnen Rückgabegrund zu arbeiten, wählen Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabegrund aus, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie einen der Knöpfe auf der Seite an.
4. Um alle Rückgabegründe in dieser Liste auszuwählen, wählen Sie das Markierungsfeldsymbol oben links in der Liste aus.
5. Um in der Liste zu navigieren, klicken Sie **Anfang**, **Ende**, **Weiter** oder **Zurück** an.

Einen Rückgabegrund erstellen

Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Rückgabegrund zu erstellen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Klicken Sie im Menü **Geschäft** die Option **Rückgabegründe** an. Die Liste **Rückgabegründe** wird anschließend angezeigt.
3. Klicken Sie **Neu** an. Das Dialogfenster **Neuer Rückgabegrund** wird anschließend geöffnet.
4. Geben Sie entsprechende Informationen für die Felder an. Für jede Seite steht Onlinehilfe zur Verfügung.
5. Klicken Sie **OK** an, um den Rückgabegrund zu erstellen.

Einen Rückgabegrund ändern

Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Rückgabegrund zu ändern:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Klicken Sie im Menü **Geschäft** die Option **Rückgabegründe** an. Die Liste **Rückgabegründe** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Rückgabegrund aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Ändern** an. Das Dialogfenster **Rückgabegrund ändern** wird anschließend geöffnet.
4. Aktualisieren Sie je nach Bedarf die Felder. Für jede Seite steht Onlinehilfe zur Verfügung.
5. Klicken Sie **OK** an, um die Änderungen zu sichern.

Einen Rückgabegrund löschen

Um einen oder mehrere Rückgabegründe zu löschen, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Klicken Sie im Menü **Geschäft** die Option **Rückgabegründe** an. Die Liste **Rückgabegründe** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie die Markierungsfelder neben den Rückgabegründen aus, die Sie löschen wollen, und klicken Sie **Ändern** an. Daraufhin wird eine Nachricht zum Bestätigen des Löschvorgangs angezeigt.
4. Klicken Sie **OK** an, um die Rückgabegründe zu löschen.

Wichtig: Der Rückgabegrund wird in der Datenbank zum Löschen markiert, wenn Sie **OK** anklicken. Um den Rückgabegrund vollständig zu löschen, muss der Systemadministrator das Cleanup-Dienstprogramm zur Datenbankbereinigung ausführen.

Rückgaben beibehalten

Eine Bestellung suchen

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Kundenbestellung zu suchen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Bestellungen suchen** an.
 Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Bestellungen suchen** an. Ein Suchdialog wird anschließend geöffnet.
3. Geben Sie mindestens einer folgenden Bestellinformationen an. Es muss mindestens ein Feld angegeben werden.
 - Geben Sie im Feld **Bestellnummer** die Nummer der Bestellung ein, die die Bestellung eindeutig kennzeichnet. Das System führt eine Suche nach exakten Übereinstimmungen auf der Basis der Bestellnummer aus, die Sie angeben (wenn Sie beispielsweise 12345 angeben, sucht das System nach der Bestellung mit der Bestellnummer 12345).
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID des Kunden** die eindeutige Geschäftsanmelde-ID des Kunden ein. Wenn dieser Suchdialog durch Anklicken von **Bestellungen suchen** in der Liste **Bestellprotokoll** für einen bestimmten Kunden aufgerufen wurde, wird die Anmelde-ID des Kunden mit der Anmelde-ID des Kunden für das Geschäft ausgefüllt. Das System führt eine Suche nach groben Übereinstimmungen oder eine erweiterte Suche auf der Basis der Anmelde-ID des Kunden aus, die Sie angeben (wenn Sie beispielsweise den Buchstaben A eingeben, sucht das System nach allen Vorkommen von Kundenanmelde-IDs, die den Buchstaben A enthalten und nicht nur nach Anmelde-IDs, die mit A beginnen).
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Bestellstatus** den Status der Bestellung aus, wie beispielsweise eine neue Bestellung oder eine anstehende Bestellung.
 -  Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Konto** den Namen des Kontos des Kunden aus. Dies ist in der Regel der Name der Organisation, der der Kunde zugeordnet ist; diese Organisation verfügt über definierte Verträge mit dem Geschäft, in denen die Bedingungen und Regeln für den Kunden zum Einkaufen in diesem Geschäft festgelegt werden. Die Organisation IBM kann beispielsweise Verträge mit dem Geschäft 'ABC Bürobedarf' haben.
4. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Bestellungen, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.

Eine Rückgabe suchen

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Rückgabe zu suchen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben suchen** an.
 Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Rückgaben suchen** an. Ein Suchdialog wird anschließend geöffnet.
3. Geben Sie mindestens einer folgenden Rückgabeinformationen an. Es muss mindestens ein Feld angegeben werden.
Hinweis:Das System führt eine Suche nach groben Übereinstimmungen auf der Basis der angegebenen Anmelde-ID des Absenders durch; darüber hinaus führt das System eine Suche nach exakten Übereinstimmungen auf der Basis der Werte aus, die für alle anderen Felder in diesem Dialog angegeben wurden.
 - Geben Sie im Feld **Rückgabenummer** die Nummer der Rückgabe ein, die die Rückgabe eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Bestellnummer** die Nummer der Bestellung ein, die das zurückzugebende Produkt enthält, und die Bestellung eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID des Absenders** folgendes ein.
 -  Die Geschäftsanmelde-ID für den Kunden, der die Rückgabe veranlasst hat. Wenn dieser Suchdialog durch Anklicken von **Rückgaben suchen** in der Protokoll-Liste **Rückgaben** für einen bestimmten Kunden aufgerufen wurde, wird die Anmelde-ID des Kunden mit der Anmelde-ID des Kunden für das Geschäft aufgefüllt. Das System führt eine Suche nach groben Übereinstimmungen oder eine erweiterte Suche auf der Basis der Anmelde-ID aus, die Sie angeben (wenn Sie beispielsweise den Buchstaben A eingeben, sucht das System nach allen Vorkommen von Anmelde-IDs, die den Buchstaben A enthalten und nicht nur nach Anmelde-IDs, die mit A beginnen).
 -  Die Anmelde-ID der Person, die die Rückgabe veranlasst hat. Abhängig von den implementierten Maßnahmen zur Zugriffssteuerung kann eine andere Person die Berechtigung zum Ändern einer Rückgabe bzw. zum Anfordern von Änderungen für eine Rückgabe haben. Diese Person ist nicht der Absender der Rückgabe; er muss jedoch unter Umständen die Anmelde-ID des Absenders angeben, wenn eine Aktualisierung im Geschäft angefordert wird. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter von IBM die ursprüngliche Rückgabe erstellt, kann der Manager dieses Mitarbeiters das Geschäft kontaktieren, um die Rückgabe zu ändern. Um diese Rückgabe zu lokalisieren, kann das Geschäft die Anmelde-ID des Absenders anfordern.
4. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Rückgaben, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.

Kapitel 3. Betriebsmanager: spezifische Aufgaben

Rückgaben beibehalten

Eine Rückgabe erstellen

Um eine Rückgabe im Namen eines Kunden zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

Hinweis: Für die Rückgabe einer Bestellung (oder eines Bestellartikels bzw. Produkts in einer Bestellung) muss zunächst eine der folgenden Statusangaben vorliegen:

- R - Freigegeben (Released)
- S - Versendet (Shipped)
- D - Gebucht (Deposited)
- F - Bereit für ferne Auftragserfüllung (Ready for remote fulfillment)
- G - Ferne Auftragserfüllung anstehend (Pending remote fulfillment)
- C - Abgeschlossen

Für die Rückgabe einer Bestellung (bzw. eines Bestellartikels innerhalb einer Bestellung) unter Verwendung des Assistenten 'Neue Rückgabe' im WebSphere Commerce Accelerator (wie unten beschrieben) müssen sich die Bestellung und der darin enthaltene Bestellartikel jedoch im Status 'S' (versendet) bzw. 'D' (gebucht) befinden. Für die Rückgabe von Artikeln in beliebigen Statuszuständen (R, F, G, C sowie S und D) verwenden Sie den Befehl `ReturnItemAdd`.

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Sie können eine Rückgabe erstellen, indem Sie nach der Originalbestellung oder nach dem Kunden suchen und anschließend den Assistenten für eine neue Rückgabe starten. Führen Sie hierzu einen der folgenden Schritte aus:
 -  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Bestellungen suchen** an.
 -  Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Bestellungen suchen** an.
- a. Ein Suchdialog wird anschließend geöffnet. Suchen Sie nach der Bestellung, die das Produkt für die Rückgabe enthält, indem Sie mindestens eine der folgenden Bestellinformationen eingeben:
 - Geben Sie im Feld **Bestellnummer** die Nummer der Bestellung ein, die die Bestellung eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID des Kunden** die eindeutige Geschäftsanmelde-ID des Kunden ein. Wenn dieser Suchdialog durch Anklicken von **Bestellungen suchen** in der Liste **Bestellungen** für einen bestimmten Kunden aufgerufen wurde, wird die Anmelde-ID des Kunden mit der Anmelde-ID des Kunden für das Geschäft aufgefüllt.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Bestellstatus** den Status der Bestellung aus, wie beispielsweise 'Neu' oder 'Anstehend'.
 -  Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Konto** den Namen des Kontos des Kunden aus. Dies ist in der Regel der Name der Organisation, der der Kunde zugeordnet ist. Diese Organisation verfügt über

definierte Verträge mit dem Geschäft, in denen die Bedingungen und Regeln für den Kunden zum Einkaufen in diesem Geschäft festgelegt werden.

- b. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Bestellungen, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
 - c. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Bestellung aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Neue Rückgabe** an, um eine neue Rückgabe zu erstellen. Der Assistent **Neue Rückgabe** wird geöffnet, und es wird zunächst die Seite **Produkte aus der Bestellung - Suchergebnisse** angezeigt.
-  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Kunden suchen** an.
 -  Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Kunden suchen** an.
- a. Ein Suchdialog wird anschließend geöffnet. Geben Sie die folgenden Kundeninformationen an:
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID des Kunden** einen Teil oder alles der Anmelde-ID des Kunden ein.
 - Geben Sie im Feld **Vorname** einen Teil oder alles des Vornamens des Kunden ein.
 - Geben Sie im Feld **Nachname** einen Teil oder alles des Nachnamens des Kunden ein.
 - Geben Sie im Feld **Telefonnummer 1** einen Teil oder alles der primären Telefonnummer des Kunden ein.
 - Geben Sie im Feld **E-Mail-Adresse 1** einen Teil oder alles der primären E-Mail-Adresse des Kunden ein.
 - Geben Sie im Feld **Ort** einen Teil oder alles des Orts der Kontaktadresse des Kunden ein.
 - Geben Sie im Feld **Postleitzahl** einen Teil oder alles der Postleitzahl der Kontaktadresse des Kunden ein.
 -  Wählen Sie im Feld **Konto** den Namen des Kontos aus, der diesem Kunden zugeordnet ist. Dies ist in der Regel der Name der Organisation, der der Kunde zugeordnet ist. Diese Organisation verfügt über definierte Verträge mit dem Geschäft, in denen die Bedingungen und Regeln für den Kunden zum Einkaufen in diesem Geschäft festgelegt werden.
 - b. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Kunden, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
 - c. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Bestellung aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Neue Rückgabe** an, um eine neue Rückgabe zu erstellen. Der Assistent **Neue Rückgabe** wird geöffnet, und es wird zunächst die Seite **Produkt** angezeigt.
3. Geben Sie entsprechende Informationen für die Felder an, und klicken Sie anschließend **Weiter** an, um jede Seite zu sichern. Klicken Sie **Zurück** an, um zur vorherigen Seite (falls notwendig) zurückzukehren. Für jede Seite steht Onlinehilfe zur Verfügung.
 4. Wenn Sie alle Seiten ausgefüllt haben, klicken Sie **Fertigstellen** auf der Seite **Bestätigung** an, um die Rückgabe zu erstellen.

Eine Rückgabe ändern

Um die Details zu einer Rückgabe zu ändern (wie beispielsweise die Menge der Produkte für die Rückgabe, die Gutschriftsmethode oder Kommentare für bestimmte Produkte oder für die gesamte Rückgabe) gehen Sie wie folgt vor:

Hinweis: Sie können Rückgaben im Namen eines Kunden nur dann ändern, wenn der Kunde die Rückgabe ursprünglich erstellt hat und von daher die Zugriffsberechtigung auf die Rückgabe besitzt. Wenn ein Kundendienstmitarbeiter unter Verwendung der Menüoption **Rückgaben suchen** nach einer Bestellung sucht, die geändert werden soll, findet diese Änderung im Namen des Kunden statt, der die Rückgabe erstellt hat. Führt der Kundendienstmitarbeiter die Suche nach einer Bestellung durch, indem er zunächst nach dem Namen des Kunden sucht und anschließend die Option **Rückgaben** in der Liste der Kunden anklickt, findet die Änderung im Namen des ausgewählten Kunden statt, unabhängig davon, ob dieser Kunde die Rückgabe erstellt hat. Wenn der Kunde, der die Rückgabeänderung anfordert, nicht zum Zugriff auf die Bestellung berechtigt ist, schlägt die Operation fehl, und eine Fehlernachricht wird angezeigt.

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben suchen** an.
 Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Rückgaben suchen** an. Ein Suchdialog wird anschließend geöffnet.
3. Suchen Sie nach der Rückgabe, mit der Sie arbeiten wollen, indem Sie mindestens eine der folgenden Rückgabeinformation eingeben:
 - Geben Sie im Feld **Rückgabenummer** die Nummer der Rückgabe ein, die die Rückgabe eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Bestellnummer** die Nummer der Bestellung ein, die das zurückzugebende Produkt enthält, und die Bestellung eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID des Absenders** Folgendes ein.
 -  Die Geschäftsanmelde-ID für den Kunden, der die Rückgabe veranlasst hat. Wenn dieser Suchdialog durch Anklicken von **Rückgaben suchen** in der Protokoll-Liste **Rückgaben** für einen bestimmten Kunden aufgerufen wurde, wird die Anmelde-ID des Kunden mit der Anmelde-ID des Kunden für das Geschäft aufgefüllt.
 -  Die Anmelde-ID der Person, die die Rückgabe veranlasst hat. Abhängig von den implementierten Maßnahmen zur Zugriffssteuerung kann eine andere Person die Berechtigung zum Ändern einer Rückgabe bzw. zum Anfordern von Änderungen für eine Rückgabe haben. Diese Person ist nicht der Absender der Rückgabe; er muss jedoch unter Umständen die Anmelde-ID des Absenders angeben, wenn eine Aktualisierung im Geschäft angefordert wird. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter von IBM die ursprüngliche Rückgabe erstellt, kann der Manager dieses Mitarbeiters das Geschäft kontaktieren, um die Rückgabe zu ändern. Um diese Rückgabe zu lokalisieren, kann das Geschäft die Anmelde-ID des Absenders anfordern.
 -  Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vertragsname** den Namen des Vertrags aus. In einem Vertrag werden die Bedingungen und Regeln für den Kunden zum Einkaufen im Geschäft festgeschrieben.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Rückgabestatus** den Status der Rückgabe aus, wie beispielsweise 'Anstehend' oder 'Storniert'.

4. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Rückgaben, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
5. Öffnen Sie das Notizbuch **Rückgabe ändern**, indem Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabe auswählen, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Ändern** an.
6. Aktualisieren Sie die Felder nach Bedarf, und verwenden Sie die Links auf der linken Seite, um zwischen den einzelnen Rückgabeseiten zu wechseln. Für jede Seite steht Onlinehilfe zur Verfügung.
7. Klicken Sie **OK** an, um Ihre Änderungen zu sichern und das Notizbuch zu verlassen.

Einer Rückgabe ein Produkt hinzufügen

Um ein Produkt einer vorhandenen Kundenrückgabe, die noch nicht verarbeitet wurde, hinzuzufügen (d.h. einen Betrag, der der Kreditkarte oder der Kreditlinie des Kunden noch nicht gutgeschrieben wurde), gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben suchen** an.
 Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Rückgaben suchen** an. Ein Suchdialog wird anschließend geöffnet.
3. Suchen Sie nach der Rückgabe, mit der Sie arbeiten wollen, indem Sie mindestens eine der folgenden Rückgabeinformation eingeben:
Hinweis:Das System führt eine Suche nach exakten Übereinstimmungen auf der Basis der angegebenen Bestellnummer durch; darüber hinaus führt das System eine Suche nach groben Übereinstimmungen oder eine erweiterte Suche auf der Basis der Werte aus, die für alle anderen Felder in diesem Dialog angegeben wurden.
 - Geben Sie im Feld **Rückgabenummer** die Nummer der Rückgabe ein, die die Rückgabe eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Bestellnummer** die Nummer der Bestellung ein, die das zurückzugebende Produkt enthält, und die Bestellung eindeutig kennzeichnet. Das System führt eine Suche nach exakten Übereinstimmungen auf der Basis der Bestellnummer aus, die Sie angeben (wenn Sie beispielsweise 12345 angeben, sucht das System nach der Bestellung mit der Bestellnummer 12345).
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID des Absenders** Folgendes ein.
 -  Die Geschäftsanmelde-ID für den Kunden, der die Rückgabe veranlasst hat. Wenn dieser Suchdialog durch Anklicken von **Rückgaben suchen** in der Protokoll-Liste **Rückgaben** für einen bestimmten Kunden aufgerufen wurde, wird die Anmelde-ID des Kunden mit der Anmelde-ID des Kunden für das Geschäft aufgefüllt.
 -  Die Anmelde-ID der Person, die die Rückgabe veranlasst hat. Abhängig von den implementierten Maßnahmen zur Zugriffssteuerung kann eine andere Person die Berechtigung zum Ändern einer Rückgabe bzw. zum Anfordern von Änderungen für eine Rückgabe haben. Diese Person ist nicht der Absender der Rückgabe; er muss jedoch unter Umständen die Anmelde-ID des Absenders angeben, wenn eine Aktualisierung im Geschäft angefordert wird. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter von IBM die ursprüngliche Rückgabe erstellt, kann der Manager dieses Mitarbeiters das Geschäft kontaktieren, um die Rückgabe zu ändern. Um diese Rückgabe zu lokalisieren, kann das Geschäft die Anmelde-ID des Absenders anfordern.

- **B2B** Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vertragsname** den Namen des Vertrags aus. In einem Vertrag werden die Bedingungen und Regeln für den Kunden zum Einkaufen im Geschäft festgeschrieben.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Rückgabestatus** den Status der Rückgabe aus, wie beispielsweise 'Anstehend' oder 'Storniert'.
4. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Rückgaben, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
 5. Öffnen Sie das Notizbuch **Rückgabe ändern**, indem Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabe auswählen, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Ändern** an.
 6. Wenn Sie das Notizbuch öffnen, wird die Seite **Produkte** angezeigt. Klicken Sie **Hinzufügen** an. Anschließend wird ein Produktsuchdialog angezeigt, in dem Sie nach Produkten suchen können, die zur Rückgabe hinzugefügt werden sollen.
 7. Abhängig davon, wo das System nach Produkten suchen soll, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Um nach Produkten auf der Basis von Informationen zu einer vorhandenen Bestellung zu suchen, wählen Sie den Radioknopf **Suche aus einer vorhandenen Kundenbestellung** aus, und geben Sie die nachfolgenden Bestellinformationen an. Wählen Sie diese Option aus, wenn Ihnen Informationen zu der Bestellung bekannt sind, die das zurückzugebende Produkt enthält. Geben Sie mindestens einer folgenden Bestellinformationen an.
 - Geben Sie im Feld **Bestellnummer** die Nummer der Bestellung ein, die die Bestellung eindeutig kennzeichnet, die das zurückzugebende Produkt enthält.
 - Geben Sie im Feld the **Anmelde-ID des Kunden** die Geschäftsanmelde-ID des Kunden ein, der die Bestellung aufgegeben hat. Wenn die Anmelde-ID des Kunden für den Absender der Rückgabe bekannt ist, wird die Anmelde-ID des Kunden mit der Anmelde-ID des Kunden für das Geschäft aufgefüllt.
 - **B2B** Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Konto** den Namen des Kontos des Kunden aus. Dies ist in der Regel der Name der Organisation, der der Kunde zugeordnet ist. Diese Organisation verfügt über definierte Verträge mit dem Geschäft, in denen die Bedingungen und Regeln für den Kunden zum Einkaufen in diesem Geschäft festgelegt werden.

Hinweis: Um ein Produkt zurückgeben zu können, muss es als Teil einer bestehenden Bestellung an einen Kunden versendet worden sein. Wenn sich das betreffende Produkt in der WebSphere Commerce-Datenbank nicht im Status 'Versendet' befindet, kann es nicht zurückgegeben werden. Dies wird auf der Seite **Produkte aus der Bestellung - Suchergebnisse** als nicht editierbare Zeile in der Liste angezeigt.

- Um nach Produkten im Onlinekatalog des Geschäfts zu suchen, wählen Sie den Radioknopf **Suche aus dem Onlinekatalog des Geschäfts** aus, und geben Sie die nachfolgenden Produktinformationen an. Wählen Sie diese Option aus, wenn der Kunden, der Absender der Rückgabe ist, bekannt ist, Ihnen jedoch Informationen zu der Bestellung nicht bekannt sind, die das zurückzugebende Produkt enthält. Beachten Sie, dass diese Option nur dann verfügbar ist, wenn ein Produkt bereits in der Rückgabe aufgenommen ist, und Sie keine weiteren Produkte der Rückgabe hinzufügen wollen. Enthält die Rückgabe momentan keine Produkte, verwenden Sie die Option **Suche aus einer vorhandenen Kundenbestellung** aus. Geben Sie mindestens einer folgenden Produktinformationen an.

- Geben Sie im Feld **Produktname** den gesamten oder einen Teil des Produktnamens für das Produkt ein, das Sie der Rückgabe hinzufügen wollen, beispielsweise: "Damenpullover".
 - Geben Sie im Feld **Artikelnummer** die gesamte oder einen Teil der Artikelnummer (SKU, *Stock Keeping Unit*) für das Produkt ein, das Sie der Rückgabe hinzufügen wollen.
 - Geben Sie im Feld **Kurzbeschreibung** die gesamte oder einen Teil der Kurzbeschreibung für das Produkt ein, das Sie der Rückgabe hinzufügen wollen, beispielsweise: "Damenpullover aus roter Wolle".
8. Klicken Sie **Suchen** an. Eine Liste der Produkte, die Ihren Suchkriterien entsprechen, wird anschließend angezeigt.
 9. Gehen Sie in der Liste der Produkte auf eine der folgenden Arten vor:
 - Ist das Produkt, das Sie der Rückgabe hinzufügen wollen, in dieser Liste vorhanden, geben Sie im Feld **Menge** die Rückgabemenge ein, und klicken Sie **OK** an. Das Produkt wird der Liste der Produkte, für die eine Erstattung erforderlich ist, auf der Seite **Produkte** hinzugefügt.
Hinweis: Wenn das der Rückgabe hinzuzufügende Produkt aus dem Onlinekatalog des Geschäfts stammt, wird der gutzuschreibende Betrag nicht durch das System berechnet. Sie müssen den Betrag manuell im Feld **Gutschriftsanpassung** auf der Seite **Produkte** eingeben.
 - Ist das Produkt, das Sie der Kundenrückgabe hinzufügen wollen, nicht in dieser Liste vorhanden, oder wenn die Suchergebnisse zu viele Produkte enthalten, klicken Sie **Abbrechen** an, und verfeinern Sie Ihre Suchkriterien.
 10. Klicken Sie auf der Seite **Produkte** die Option **Gesamtsumme aktualisieren** an, um die Kosten (vor Steuern und ausschließlich anderer Gebühren für das Produkt) des neu hinzugefügten Produkts dem Gesamtgutschriftsbetrag für die gesamte Rückgabe hinzuzufügen. Die neue Gesamtsumme wird neben dem Feld **Gesamt** angezeigt.
 11. Um weitere Änderungen an dieser Rückgabe vorzunehmen, verwenden Sie die Links auf der linken Seite, um zwischen den einzelnen Seiten der jeweiligen Rückgabe zu wechseln. Um das hinzugefügte Produkt zu sichern, und das Notizbuch zu schließen, klicken Sie **OK** an.

Ein Produkt aus einer Rückgabe entfernen

Um ein Produkt aus einer vorhandenen Rückgabe, die noch nicht verarbeitet wurde, zu entfernen (d.h. einen Betrag, der der Kreditkarte oder der Kreditlinie des Kunden noch nicht gutgeschrieben wurde), gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben suchen** an.
 Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Rückgaben suchen** an. Ein Suchdialog wird anschließend geöffnet.
3. Suchen Sie nach der Rückgabe, mit der Sie arbeiten wollen, indem Sie mindestens eine der folgenden Rückgabeinformation eingeben:
 - Geben Sie im Feld **Rückgabenummer** die Nummer der Rückgabe ein, die die Rückgabe eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Bestellnummer** die Nummer der Bestellung ein, die das zurückzugebende Produkt enthält, und die Bestellung eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID des Absenders** Folgendes ein.
 -  Die Geschäftsanmelde-ID für den Kunden, der die Rückgabe veranlasst hat. Wenn dieser Suchdialog durch Anklicken von **Rückgaben suchen** in der Protokoll-Liste **Rückgaben** für einen bestimmten Kunden aufgerufen wurde, wird die Anmelde-ID des Kunden mit der Anmelde-ID des Kunden für das Geschäft aufgefüllt.
 -  Die Anmelde-ID der Person, die die Rückgabe veranlasst hat. Abhängig von den implementierten Maßnahmen zur Zugriffssteuerung kann eine andere Person die Berechtigung zum Ändern einer Rückgabe bzw. zum Anfordern von Änderungen für eine Rückgabe haben. Diese Person ist nicht der Absender der Rückgabe; er muss jedoch unter Umständen die Anmelde-ID des Absenders angeben, wenn eine Aktualisierung im Geschäft angefordert wird. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter von IBM die ursprüngliche Rückgabe erstellt, kann der Manager dieses Mitarbeiters das Geschäft kontaktieren, um die Rückgabe zu ändern. Um diese Rückgabe zu lokalisieren, kann das Geschäft die Anmelde-ID des Absenders anfordern.
 -  Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vertragsname** den Namen des Vertrags aus. In einem Vertrag werden die Bedingungen und Regeln für den Kunden zum Einkaufen im Geschäft festgeschrieben.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Rückgabestatus** den Status der Rückgabe aus, wie beispielsweise 'Anstehend' oder 'Storniert'.
4. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Rückgaben, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
5. Öffnen Sie das Notizbuch **Rückgabe ändern**, indem Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabe auswählen, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Ändern** an.

6. Wenn Sie das Notizbuch öffnen, wird die Seite **Produkte** angezeigt. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Produkt aus, das Sie entfernen wollen, und klicken Sie **Entfernen** an. Der gesamte gutzuschreibende Betrag (vor Steuern und ausschließlich anderer Gebühren für das Produkt) wird auf der Seite **Produkte** aktualisiert. Die neue Gesamtsumme wird neben dem Feld **Gesamt** angezeigt.
7. Um weitere Änderungen an dieser Rückgabe vorzunehmen, verwenden Sie die Links auf der linken Seite, um zwischen den einzelnen Seiten der jeweiligen Rückgabe zu wechseln. Um das entfernte Produkt zu sichern, und das Notizbuch zu schließen, klicken Sie **OK** an.

Die Menge von Produkten in einer Rückgabe ändern

Um die Menge der Produkte in einer Rückgabe zu ändern (beispielsweise kann ein Kunde anfordern, nur zwei von drei gekauften Büchern zurückzugeben), gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben suchen** an.
 Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Rückgaben suchen** an. Ein Suchdialog wird anschließend geöffnet.
3. Suchen Sie nach der Rückgabe, mit der Sie arbeiten wollen, indem Sie mindestens eine der folgenden Rückgabefeldinformationen eingeben:
 - Geben Sie im Feld **Rückgabenummer** die Nummer der Rückgabe ein, die die Rückgabe eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Bestellnummer** die Nummer der Bestellung ein, die das zurückzugebende Produkt enthält, und die Bestellung eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID des Absenders** Folgendes ein.
 -  Die Geschäftsanmelde-ID für den Kunden, der die Rückgabe veranlasst hat. Wenn dieser Suchdialog durch Anklicken von **Rückgaben suchen** in der Protokoll-Liste **Rückgaben** für einen bestimmten Kunden aufgerufen wurde, wird die Anmelde-ID des Kunden mit der Anmelde-ID des Kunden für das Geschäft aufgefüllt.
 -  Die Anmelde-ID der Person, die die Rückgabe veranlasst hat. Abhängig von den implementierten Maßnahmen zur Zugriffssteuerung kann eine andere Person die Berechtigung zum Ändern einer Rückgabe bzw. zum Anfordern von Änderungen für eine Rückgabe haben. Diese Person ist nicht der Absender der Rückgabe; er muss jedoch unter Umständen, die Anmelde-ID des Absenders angeben, wenn eine Aktualisierung im Geschäft angefordert wird. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter von IBM die ursprüngliche Rückgabe erstellt, kann der Manager dieses Mitarbeiters das Geschäft kontaktieren, um die Rückgabe zu ändern. Um diese Rückgabe zu lokalisieren, kann das Geschäft die Anmelde-ID des Absenders anfordern.
 -  Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vertragsname** den Namen des Vertrags aus. In einem Vertrag werden die Bedingungen und Regeln für den Kunden zum Einkaufen im Geschäft festgeschrieben.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Rückgabestatus** den Status der Rückgabe aus, wie beispielsweise 'Anstehend' oder 'Storniert'.
4. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Rückgaben, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.

5. Öffnen Sie das Notizbuch **Rückgabe ändern**, indem Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabe auswählen, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Ändern** an.
6. Wenn Sie das Notizbuch öffnen, wird die Seite **Produkte** angezeigt. Dort sind alle Produkte und deren Menge in der Rückgabe aufgelistet. Geben Sie die entsprechende Menge im Feld **Menge** ein.
7. Klicken Sie **Gesamtsumme aktualisieren** an, um die Gesamtkosten der Produkte (vor Steuern und ausschließlich anderer Gebühren für das Produkt) in der Rückgabe anzupassen. Die neue Gesamtsumme wird neben dem Feld **Gesamt** angezeigt.
8. Um weitere Änderungen an dieser Rückgabe vorzunehmen, verwenden Sie die Links auf der linken Seite, um zwischen den einzelnen Seiten der jeweiligen Rückgabe zu wechseln. Um die geänderte Menge zu sichern, und das Notizbuch zu schließen, klicken Sie **OK** an.

Rückgaben für das Fulfillment-Center angeben

Nachdem ein Produkt einer Rückgabe hinzugefügt wurde, stellt das System fest, ob der Kunde das Produkt zurückgeben soll; dazu wird der Status mit dem Wert **Ja** oder **Nein** angegeben. Um den Status zu ändern, wählen Sie **Ja** oder **Nein** aus. Ob Produkte an das Fulfillment-Center zurückgegeben werden können, hängt oft von folgenden Punkten ab:

- Der Art des Produkts. Beschädigte Artikel aus Glas sollten beispielsweise nicht zurückgegeben werden. Wählen Sie in diesem Fall **Nein** als Status für die Rückgabe an das Fulfillment-Center aus.
- Der Zustand des Produkts. Wenn zum Beispiel Glasartikel zurückgegeben wurden, da der Kunde seine Einkaufsabsicht geändert hat, wählen Sie **Ja** als Status für die Rückgabe an das Fulfillment-Center aus. Will der Kunde die Glasartikel jedoch zurückgeben, da er Sie in beschädigtem Zustand erhalten hat, dürfen sie nicht an das Fulfillment-Center zum Verkauf an andere Kunden zurückgegeben werden. Wählen Sie in diesem Fall **Nein** als Status für die Rückgabe an das Fulfillment-Center aus.

Um anzugeben, ob ein Produkt an das Fulfillment-Center zurückgegeben werden muss, gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben suchen** an.
 Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Rückgaben suchen** an. Ein Suchdialog wird anschließend geöffnet.
3. Suchen Sie nach der Rückgabe, mit der Sie arbeiten wollen, indem Sie mindestens eine der folgenden Rückgabeinformation eingeben:
 - Geben Sie im Feld **Rückgabenummer** die Nummer der Rückgabe ein, die die Rückgabe eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Bestellnummer** die Nummer der Bestellung ein, die das zurückzugebende Produkt enthält und die Bestellung eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID des Absenders** Folgendes ein.
 -  Die Geschäftsanmelde-ID für den Kunden, der die Rückgabe veranlasst hat. Wenn dieser Suchdialog durch Anklicken von **Rückgaben suchen** in der Protokoll-Liste **Rückgaben** für einen bestimmten Kunden aufgerufen wurde, wird die Anmelde-ID des Kunden mit der Anmelde-ID des Kunden für das Geschäft aufgefüllt.

► **B2B** Die Anmelde-ID der Person, die die Rückgabe veranlasst hat. Abhängig von den implementierten Maßnahmen zur Zugriffssteuerung kann eine andere Person die Berechtigung zum Ändern einer Rückgabe bzw. zum Anfordern von Änderungen für eine Rückgabe haben. Diese Person ist nicht der Absender der Rückgabe; sie muss jedoch unter Umständen die Anmelde-ID des Absenders angeben, wenn eine Aktualisierung im Geschäft angefordert wird. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter von IBM die ursprüngliche Rückgabe erstellt, kann der Manager dieses Mitarbeiters das Geschäft kontaktieren, um die Rückgabe zu ändern. Um diese Rückgabe zu lokalisieren, kann das Geschäft die Anmelde-ID des Absenders anfordern.

- **B2B** Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vertragsname** den Namen des Vertrags aus. In einem Vertrag werden die Bedingungen und Regeln für den Kunden zum Einkaufen im Geschäft festgeschrieben.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Rückgabestatus** den Status der Rückgabe aus, wie beispielsweise 'Anstehend' oder 'Storniert'.
4. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Rückgaben, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
 5. Öffnen Sie das Notizbuch **Rückgabe ändern**, indem Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabe auswählen, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Ändern** an.
 6. Wenn Sie das Notizbuch öffnen, wird die Seite **Produkte** angezeigt. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Produkt aus, mit dem Sie arbeiten wollen.
 7. Geben Sie wie folgt an, ob ein Produkt an das Fulfillment-Center zurückgegeben werden muss:

Hinweis: Wenn das System festgelegt hat, dass das Produkt nicht an das Fulfillment-Center zurückgegeben werden muss, und Sie diese Einstellung außer Kraft setzen, muss die Rückgabe manuell von einem Benutzer genehmigt werden, der über die entsprechende Berechtigung verfügt (wie beispielsweise der Kundenservice-Supervisor).

- Wurde das Produkt einzeln gekauft (d. h. nicht als Teil eines Kits), wählen Sie aus der Spalte **Rückgabe an Fulfillment-Center Ja** oder **Nein** aus, um anzugeben, ob das ausgewählte Produkt an das Fulfillment-Center zurückgegeben werden muss oder nicht.
 - Gehen Sie wie folgt vor, wenn das Produkt als Teil eines Kits gekauft wurde:
 - a. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Produkt aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Angaben zum Kit** an. Der Dialog **Angaben zum Kit** wird angezeigt; dort befinden sich Informationen zum Namen des Kits, zur Artikelnummer sowie zu den einzelnen Produkten im Kit.
 - b. Wählen Sie aus der Spalte **Rückgabe an Fulfillment-Center Ja** oder **Nein** aus, um anzugeben, ob das ausgewählte Produkt an das Fulfillment-Center zurückgegeben werden muss oder nicht.
8. Um weitere Änderungen an dieser Rückgabe vorzunehmen, verwenden Sie die Links auf der linken Seite, um zwischen den einzelnen Seiten der jeweiligen Rückgabe zu wechseln. Um Ihre Änderungen zu sichern und das Notizbuch zu schließen, klicken Sie **OK** an.

Den Grund für die Rückgabe ändern

Gehen Sie wie folgt vor, um den Grund für eine Produktrückgabe zu ändern, unabhängig davon, ob das Produkt physisch dem Geschäft zurückgegeben wird:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben suchen** an.
 Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Rückgaben suchen** an. Ein Suchdialog wird anschließend geöffnet.
3. Suchen Sie nach der Rückgabe, mit der Sie arbeiten wollen, indem Sie mindestens eine der folgenden Rückgabefeldinformationen eingeben:
 - Geben Sie im Feld **Rückgabenummer** die Nummer der Rückgabe ein, die die Rückgabe eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Bestellnummer** die Nummer der Bestellung ein, die das zurückzugebende Produkt enthält, und die Bestellung eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID des Absenders** Folgendes ein.
 -  Die Geschäftsanmelde-ID für den Kunden, der die Rückgabe abgeschickt hat. Wenn dieser Suchdialog durch Anklicken von **Rückgaben suchen** in der Protokollliste **Rückgaben** für einen bestimmten Kunden aufgerufen wurde, wird die Anmelde-ID des Kunden mit der Anmelde-ID des Kunden für das Geschäft aufgefüllt.
 -  Die Anmelde-ID der Person, die die Rückgabe veranlasst hat. Abhängig von den implementierten Maßnahmen zur Zugriffssteuerung kann eine andere Person die Berechtigung zum Ändern einer Rückgabe bzw. zum Anfordern von Änderungen für eine Rückgabe haben. Diese Person ist nicht der Absender der Rückgabe; er muss jedoch unter Umständen die Anmelde-ID des Absenders angeben, wenn eine Aktualisierung im Geschäft angefordert wird. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter von IBM die ursprüngliche Rückgabe erstellt, kann der Manager dieses Mitarbeiters das Geschäft kontaktieren, um die Rückgabe zu ändern. Um diese Rückgabe zu lokalisieren, kann das Geschäft die Anmelde-ID des Absenders anfordern.
 -  Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vertragsname** den Namen des Vertrags aus. In einem Vertrag werden die Bedingungen und Regeln für den Kunden zum Einkaufen im Geschäft festgeschrieben.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Rückgabestatus** den Status der Rückgabe aus, wie beispielsweise 'Anstehend' oder 'Storniert'.
4. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Rückgaben, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
5. Öffnen Sie das Notizbuch **Rückgabe ändern**, indem Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabe auswählen, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Ändern** an.
6. Wenn Sie das Notizbuch öffnen, wird die Seite **Produkte** angezeigt. Wählen Sie von der Spalte **Rückgabegrund** den Grund für die Rückgabe aus. Wenn zum Beispiel ein Kunde ein Radio gekauft hat, aber der Knopf zur Lautstärke-Regelung nicht korrekt funktioniert, wählen Sie aus der Liste **Fehlerhaft** aus.
7. Um weitere Änderungen an dieser Rückgabe vorzunehmen, verwenden Sie die Links auf der linken Seite, um zwischen den einzelnen Seiten der jeweiligen Rückgabe zu wechseln. Um den neuen Rückgabegrund zu sichern, und das Notizbuch zu schließen, klicken Sie **OK** an.

Den Gutschriftsbetrag für eine Rückgabe ändern

Um den Gutschriftsbetrag einer Rückgabe zu ändern (d.h. der Betrag, der der Kreditkarte oder der Kreditlinie eines Kunden gutgeschrieben werden soll), gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben suchen** an.
 Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Rückgaben suchen** an. Ein Suchdialog wird anschließend geöffnet.
3. Suchen Sie nach der Rückgabe, mit der Sie arbeiten wollen, indem Sie mindestens eine der folgenden Rückgabeinformation eingeben:
 - Geben Sie im Feld **Rückgabenummer** die Nummer der Rückgabe ein, die die Rückgabe eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Bestellnummer** die Nummer der Bestellung ein, die das zurückzugebende Produkt enthält und die Bestellung eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID des Absenders** Folgendes ein:
 -  Die Geschäftsanmelde-ID für den Kunden, der die Rückgabe veranlasst hat. Wenn dieser Suchdialog durch Anklicken von **Rückgaben suchen** in der Protokoll-Liste **Rückgaben** für einen bestimmten Kunden aufgerufen wurde, wird die Anmelde-ID des Kunden mit der Anmelde-ID des Kunden für das Geschäft aufgefüllt.
 -  Die Anmelde-ID der Person, die die Rückgabe veranlasst hat. Abhängig von den implementierten Maßnahmen zur Zugriffssteuerung kann eine andere Person die Berechtigung zum Ändern einer Rückgabe bzw. zum Anfordern von Änderungen für eine Rückgabe haben. Diese Person ist nicht der Absender der Rückgabe; sie muss jedoch unter Umständen die Anmelde-ID des Absenders angeben, wenn eine Aktualisierung im Geschäft angefordert wird. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter von IBM die ursprüngliche Rückgabe erstellt, kann der Manager dieses Mitarbeiters das Geschäft kontaktieren, um die Rückgabe zu ändern. Um diese Rückgabe zu lokalisieren, kann das Geschäft die Anmelde-ID des Absenders anfordern.
 -  Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vertragsname** den Namen des Vertrags aus. In einem Vertrag werden die Bedingungen und Regeln für den Kunden zum Einkaufen im Geschäft festgeschrieben.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Rückgabestatus** den Status der Rückgabe aus, wie beispielsweise 'Anstehend' oder 'Storniert'.
4. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Rückgaben, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
5. Öffnen Sie das Notizbuch **Rückgabe ändern**, indem Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabe auswählen, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Ändern** an.
6. Wenn Sie das Notizbuch öffnen, wird die Seite **Produkte** angezeigt. Geben Sie in der Spalte **Kreditanpassung** einen neuen Kreditbetrag ein. Wenn Sie beispielsweise einen vom System vorgeschlagenen Kreditbetrag überschreiben wollen, geben Sie den neuen Betrag hier ein.
7. Um weitere Änderungen an dieser Rückgabe vorzunehmen, verwenden Sie die Links auf der linken Seite, um zwischen den einzelnen Seiten der jeweiligen Rückgabe zu wechseln. Um den geänderten Gutschriftsbetrag zu sichern und das Notizbuch zu schließen, klicken Sie **OK** an.

Angaben zum Kit für eine Rückgabe anzeigen

Ein Kit enthält mehrere Produkte, wird als Einheit bestellt und zurückgegeben und hat einen Preis und eine Artikelnummer. Die Informationen zu den Produkten in einem dynamischen Kit werden von einem externen *Konfigurationsprogramm* gesteuert. Gehen Sie wie folgt vor, um die Details eines Kits anzuzeigen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben suchen** an.
 Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Rückgaben suchen** an. Ein Suchdialog wird anschließend geöffnet.
3. Suchen Sie nach der Rückgabe, mit der Sie arbeiten wollen, indem Sie mindestens eine der folgenden Rückgabeinformation eingeben:
 - Geben Sie im Feld **Rückgabenummer** die Nummer der Rückgabe ein, die die Rückgabe eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Bestellnummer** die Nummer der Bestellung ein, die das zurückzugebende Produkt enthält, und die Bestellung eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID des Absenders** folgendes ein.
 -  Die Geschäfts-anmelde-ID für den Kunden, der die Rückgabe veranlasst hat. Wenn dieser Suchdialog durch Anklicken von **Rückgaben suchen** in der Protokoll-Liste **Rückgaben** für einen bestimmten Kunden aufgerufen wurde, wird die Anmelde-ID des Kunden mit der Anmelde-ID des Kunden für das Geschäft aufgefüllt.
 -  Die Anmelde-ID der Person, die die Rückgabe veranlasst hat. Abhängig von den implementierten Maßnahmen zur Zugriffssteuerung kann eine andere Person die Berechtigung zum Ändern einer Rückgabe bzw. zum Anfordern von Änderungen für eine Rückgabe haben. Diese Person ist nicht der Absender der Rückgabe; er muss jedoch unter Umständen die Anmelde-ID des Absenders angeben, wenn eine Aktualisierung im Geschäft angefordert wird. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter von IBM die ursprüngliche Rückgabe erstellt, kann der Manager dieses Mitarbeiters das Geschäft kontaktieren, um die Rückgabe zu ändern. Um diese Rückgabe zu lokalisieren, kann das Geschäft die Anmelde-ID des Absenders anfordern.
 -  Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vertragsname** den Namen des Vertrags aus. In einem Vertrag werden die Bedingungen und Regeln für den Kunden zum Einkaufen im Geschäft festgeschrieben.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Rückgabestatus** den Status der Rückgabe aus, wie beispielsweise 'Anstehend' oder 'Storniert'.
4. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Rückgaben, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.

5. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um Details zu einem Kit anzuzeigen:
 - Die Notizbuchmethode 'Rückgabe ändern'
 - a. Öffnen Sie das Notizbuch **Rückgabe ändern**, indem Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabe auswählen, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Ändern** an.
 - b. Wenn Sie das Notizbuch öffnen, wird die Seite **Produkte** angezeigt. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Produkt aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Angaben zum Kit** an. Der Dialog **Angaben zum Kit** wird angezeigt; dort befinden sich Informationen zum Namen des Kits, zur Artikelnummer sowie zu den einzelnen Produkten im Kit.
 - Die Methode zur Rückgabebzusammenfassung
 - a. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabe aus, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Zusammenfassung** an, um die Details zur Rückgabe anzuzeigen.
 - b. Zeigen Sie über die Spalte **Produktname** eine Liste der Produkte und der Details zum Kit an.
6. Klicken Sie **OK** an, um diese Seite zu schließen.

Die Gutschriftsmethode für eine Rückgabe ändern

Gehen Sie wie folgt vor, um die Methode, mit der der Kunde für eine Rückgabe eine Gutschrift bekommt zu ändern:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzer-
aufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben suchen** an.
 Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Rückgaben suchen** an.
Ein Suchdialog wird anschließend geöffnet.
3. Suchen Sie nach der Rückgabe, mit der Sie arbeiten wollen, indem Sie mindes-
tens eine der folgenden Rückgabeinformation eingeben:
 - Geben Sie im Feld **Rückgabenummer** die Nummer der Rückgabe ein, die die
Rückgabe eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Bestellnummer** die Nummer der Bestellung ein, die das
zurückzugebende Produkt enthält, und die Bestellung eindeutig kennzeich-
net.
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID des Absenders** Folgendes ein.
 -  Die Geschäftsanmelde-ID für den Kunden, der die Rückgabe ver-
anlasst hat. Wenn dieser Suchdialog durch Anklicken von **Rückgaben suchen**
in der Protokoll-Liste **Rückgaben** für einen bestimmten Kunden aufgerufen
wurde, wird die Anmelde-ID des Kunden mit der Anmelde-ID des Kunden
für das Geschäft aufgefüllt.
 -  Die Anmelde-ID der Person, die die Rückgabe veranlasst hat.
Abhängig von den implementierten Maßnahmen zur Zugriffssteuerung kann
eine andere Person die Berechtigung zum Ändern einer Rückgabe bzw. zum
Anfordern von Änderungen für eine Rückgabe haben. Diese Person ist nicht
der Absender der Rückgabe; er muss jedoch unter Umständen die Anmel-
de-ID des Absenders angeben, wenn eine Aktualisierung im Geschäft ange-
fordert wird. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter von IBM die ursprüngliche
Rückgabe erstellt, kann der Manager dieses Mitarbeiters das Geschäft kon-
taktieren, um die Rückgabe zu ändern. Um diese Rückgabe zu lokalisieren,
kann das Geschäft die Anmelde-ID des Absenders anfordern.
 -  Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vertragsname** den Namen des
Vertrags aus. In einem Vertrag werden die Bedingungen und Regeln für den
Kunden zum Einkaufen im Geschäft festgeschrieben.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Rückgabestatus** den Status der Rückgabe
aus, wie beispielsweise 'Anstehend' oder 'Storniert'.
4. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der
Rückgaben, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
5. Öffnen Sie das Notizbuch **Rückgabe ändern**, indem Sie das Markierungsfeld
neben der Rückgabe auswählen, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie
Ändern an.
6. Wenn Sie das Notizbuch öffnen, wird die Seite **Produkte** angezeigt. Klicken Sie
im linken Navigationsrahmen **Gutschriftsmethode** an. Die Seite **Gutschrifts-
methode** wird anschließend angezeigt.
7. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste die Gutschriftsmethode für die Rückgabe
aus. Abhängig von den Bedingungen im Vertrag, die für die eigentliche Bestel-
lung und Rückgabe verwendet wurden, kann die Liste die folgenden Optionen
anzeigen:
 - Wählen Sie **Wie bei Bestellung** aus, um dem Kunden mit derselben Zah-
lungsweise eine Erstattung zu geben, mit der der eigentliche Einkauf abge-
rechnet wurde. Achten Sie darauf, dass wenn Sie dem Kunden eine Erstat-

- tion über die Kreditkarte geben, dass der Gutschriftbetrag auf die gleiche Kreditkarte verrechnet wird, die beim Kauf der Bestellung verwendet wurde.
- Wählen Sie **Kreditlinie** aus, um dem Kunden die Erstattung mit einer Kreditlinie zu geben.
8. Um weitere Änderungen an dieser Rückgabe vorzunehmen, verwenden Sie die Links auf der linken Seite, um zwischen den einzelnen Seiten der jeweiligen Rückgabe zu wechseln. Um die geänderte Gutschriftsmethode zu sichern, und das Notizbuch zu schließen, klicken Sie **OK** an.

Einer Rückgabe einen Kommentar hinzufügen

Um einem bestimmten Produkt in einer Rückgabe oder um der gesamten Rückgabe einen Kommentar hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben suchen** an.
 Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Rückgaben suchen** an. Ein Suchdialog wird anschließend geöffnet.
3. Suchen Sie nach der Rückgabe, mit der Sie arbeiten wollen, indem Sie mindestens eine der folgenden Rückgabeinformation eingeben:
 - Geben Sie im Feld **Rückgabenummer** die Nummer der Rückgabe ein, die die Rückgabe eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Bestellnummer** die Nummer der Bestellung ein, die das zurückzugebende Produkt enthält, und die Bestellung eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID des Absenders** Folgendes ein.
 -  Die Geschäftsanmelde-ID für den Kunden, der die Rückgabe veranlasst hat. Wenn dieser Suchdialog durch Anklicken von **Rückgaben suchen** in der Protokoll-Liste **Rückgaben** für einen bestimmten Kunden aufgerufen wurde, wird die Anmelde-ID des Kunden mit der Anmelde-ID des Kunden für das Geschäft aufgefüllt.
 -  Die Anmelde-ID der Person, die die Rückgabe veranlasst hat. Abhängig von den implementierten Maßnahmen zur Zugriffssteuerung kann eine andere Person die Berechtigung zum Ändern einer Rückgabe bzw. zum Anfordern von Änderungen für eine Rückgabe haben. Diese Person ist nicht der Absender der Rückgabe; er muss jedoch unter Umständen die Anmelde-ID des Absenders angeben, wenn eine Aktualisierung im Geschäft angefordert wird. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter von IBM die ursprüngliche Rückgabe erstellt, kann der Manager dieses Mitarbeiters das Geschäft kontaktieren, um die Rückgabe zu ändern. Um diese Rückgabe zu lokalisieren, kann das Geschäft die Anmelde-ID des Absenders anfordern.
 -  Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vertragsname** den Namen des Vertrags aus. In einem Vertrag werden die Bedingungen und Regeln für den Kunden zum Einkaufen im Geschäft festgeschrieben.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Rückgabestatus** den Status der Rückgabe aus, wie beispielsweise 'Anstehend' oder 'Storniert'.
4. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Rückgaben, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
5. Öffnen Sie das Notizbuch **Rückgabe ändern**, indem Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabe auswählen, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Ändern** an.

6. Wenn Sie das Notizbuch öffnen, wird die Seite **Produkte** angezeigt. Abhängig von der Art des Kommentars, den Sie aufnehmen wollen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Um einer gesamten Rückgabe einen Kommentar hinzufügen (beispielsweise eine Notiz, warum der Kunde eine Erstattung für alle drei Produkte in der ursprünglichen Bestellung anfordert), gehen Sie wie folgt vor:
 - a. Klicken Sie im linken Navigationsrahmen **Kommentare** an. Die Seite **Kommentare** wird angezeigt. Wenn dieser Rückgabe vorherige Kommentare bereits beigefügt sind, können Sie diese auf dieser Seite ebenfalls anzeigen.
 - b. Geben Sie im Schiebefeld auf dieser Seite den Kommentar ein, den Sie in der Rückgabe aufnehmen wollen.
 -  Dieses Schiebefeld kann maximal 254 alphanumerische Zeichen enthalten.
 -  Dieses Schiebefeld kann maximal 254 alphanumerische Zeichen enthalten.
 - c. Klicken Sie **OK** an, um den Kommentar der Rückgabe hinzuzufügen.
 - Um einem bestimmten Produkt in der Rückgabe einen Kommentar hinzufügen (beispielsweise Angaben, warum der Kunde eine Erstattung für eines von drei Produkten in der ursprünglichen Bestellung anfordert), gehen Sie wie folgt vor:
 - a. Wählen Sie im Menü **Produkte** die Option **Bemerkungen hinzufügen** aus. Das Dialogfenster **Bemerkungen hinzufügen** wird anschließend geöffnet.
 - b. Geben Sie im Schiebefeld **Bemerkungen** den Kommentar ein, den Sie im Produkt aufnehmen wollen.
 -  Dieses Schiebefeld kann maximal 254 alphanumerische Zeichen enthalten.
 -  Dieses Schiebefeld kann maximal 254 alphanumerische Zeichen enthalten.
 - c. Klicken Sie **OK** an, um den Kommentar zum Produkt zur Rückgabe hinzuzufügen.
7. Um weitere Änderungen an dieser Rückgabe vorzunehmen, verwenden Sie die Links auf der linken Seite, um zwischen den einzelnen Seiten der jeweiligen Rückgabe zu wechseln. Um die Kommentare zu sichern, und das Notizbuch zu schließen, klicken Sie **OK** an.

Kommentare anzeigen, die einer Rückgabe hinzugefügt wurden

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Kommentar, der einer bestehenden Rückgabe hinzugefügt wurde, anzuzeigen, und ob sich der Kommentar auf ein bestimmtes Produkt in einer Rückgabe oder auf die Rückgabe insgesamt bezieht:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben suchen** an.  Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Rückgaben suchen** an. Ein Suchdialog wird anschließend geöffnet.
3. Suchen Sie nach der Rückgabe, mit der Sie arbeiten wollen, indem Sie mindestens eine der folgenden Rückgabeinformation eingeben:
 - Geben Sie im Feld **Rückgabenummer** die Nummer der Rückgabe ein, die die Rückgabe eindeutig kennzeichnet.

- Geben Sie im Feld **Bestellnummer** die Nummer der Bestellung ein, die das zurückzugebende Produkt enthält, und die Bestellung eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID des Absenders** Folgendes ein.
 - ▶ **B2C** Die Geschäfts-anmelde-ID für den Kunden, der die Rückgabe veranlasst hat. Wenn dieser Suchdialog durch Anklicken von **Rückgaben suchen** in der Protokoll-Liste **Rückgaben** für einen bestimmten Kunden aufgerufen wurde, wird die Anmelde-ID des Kunden mit der Anmelde-ID des Kunden für das Geschäft aufgefüllt.
 - ▶ **B2B** Die Anmelde-ID der Person, die die Rückgabe veranlasst hat. Abhängig von den implementierten Maßnahmen zur Zugriffssteuerung kann eine andere Person die Berechtigung zum Ändern einer Rückgabe bzw. zum Anfordern von Änderungen für eine Rückgabe haben. Diese Person ist nicht der Absender der Rückgabe; er muss jedoch unter Umständen die Anmelde-ID des Absenders angeben, wenn eine Aktualisierung im Geschäft angefordert wird. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter von IBM die ursprüngliche Rückgabe erstellt, kann der Manager dieses Mitarbeiters das Geschäft kontaktieren, um die Rückgabe zu ändern. Um diese Rückgabe zu lokalisieren, kann das Geschäft die Anmelde-ID des Absenders anfordern.
 - ▶ **B2B** Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vertragsname** den Namen des Vertrags aus. In einem Vertrag werden die Bedingungen und Regeln für den Kunden zum Einkaufen im Geschäft festgeschrieben.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Rückgabestatus** den Status der Rückgabe aus, wie beispielsweise 'Anstehend' oder 'Storniert'.
4. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Rückgaben, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
 5. Abhängig von der Art des Kommentars, den Sie anzeigen wollen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Um einen einer Rückgabe hinzugefügten Kommentar anzuzeigen (beispielsweise eine Notiz, warum der Kunde eine Erstattung für alle drei Produkte in der ursprünglichen Bestellung anfordert), gehen Sie wie folgt vor:
 - a. Wählen Sie in der Liste der Rückgaben das Markierungsfeld neben der Rückgabe aus, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Zusammenfassung** an. Eine Zusammenfassung zur Rückgabe anschließend angezeigt.
 - b. Zeigen Sie die Kommentare für die Rückgabe vom Abschnitt **Kommentare** aus an.
 - c. Klicken Sie **Abbrechen** an, um diese Seite zu schließen.
 - Um einen einem bestimmten Produkt in der Rückgabe hinzugefügten Kommentar (beispielsweise Angaben, warum der Kunde eine Erstattung für eines von drei Produkten in der ursprünglichen Bestellung anfordert), gehen Sie wie folgt vor:
 - a. Wählen Sie in der Liste der Rückgaben das Markierungsfeld neben der Rückgabe aus, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Zusammenfassung** an. Eine Zusammenfassung der Rückgabe wird anschließend angezeigt.
 - b. Blättern Sie abwärts zum Abschnitt 'Bemerkungen', um die Bemerkungen zu dem Produkt anzuzeigen.
 - c. Klicken Sie **OK** an, um diese Seite zu schließen.

Die Zusammenfassung einer Rückgabe anzeigen

Um eine Zusammenfassung mit Angaben zur Rückgabe anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben suchen** an.
 Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Rückgaben suchen** an. Ein Suchdialog wird anschließend geöffnet.
3. Suchen Sie nach der Rückgabe, mit der Sie arbeiten wollen, indem Sie mindestens eine der folgenden Rückgabeinformation eingeben:
 - Geben Sie im Feld **Rückgabenummer** die Nummer der Rückgabe ein, die die Rückgabe eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Bestellnummer** die Nummer der Bestellung ein, die das zurückzugebende Produkt enthält, und die Bestellung eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID des Absenders** Folgendes ein.
 -  Die Geschäftsanmelde-ID für den Kunden, der die Rückgabe veranlasst hat. Wenn dieser Suchdialog durch Anklicken von **Rückgaben suchen** in der Protokoll-Liste **Rückgaben** für einen bestimmten Kunden aufgerufen wurde, wird die Anmelde-ID des Kunden mit der Anmelde-ID des Kunden für das Geschäft aufgefüllt.
 -  Die Anmelde-ID der Person, die die Rückgabe veranlasst hat. Abhängig von den implementierten Maßnahmen zur Zugriffssteuerung kann eine andere Person die Berechtigung zum Ändern einer Rückgabe bzw. zum Anfordern von Änderungen für eine Rückgabe haben. Diese Person ist nicht der Absender der Rückgabe; er muss jedoch unter Umständen die Anmelde-ID des Absenders angeben, wenn eine Aktualisierung im Geschäft angefordert wird. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter von IBM die ursprüngliche Rückgabe erstellt, kann der Manager dieses Mitarbeiters das Geschäft kontaktieren, um die Rückgabe zu ändern. Um diese Rückgabe zu lokalisieren, kann das Geschäft die Anmelde-ID des Absenders anfordern.
 -  Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vertragsname** den Namen des Vertrags aus. In einem Vertrag werden die Bedingungen und Regeln für den Kunden zum Einkaufen im Geschäft festgeschrieben.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Rückgabestatus** den Status der Rückgabe aus, wie beispielsweise 'Anstehend' oder 'Storniert'.
4. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Rückgaben, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
5. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabe aus, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Zusammenfassung** an, um die Details zur Rückgabe anzuzeigen.
6. Klicken Sie **OK** an, um diese Seite zu schließen.

Die Zusammenfassung einer Rückgabe drucken

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Zusammenfassung, die eine Rückgabe aufführt zu drucken, einschließlich der Produkte, die zurückzuerstatten sind und ob das Produkt an das Fulfillment-Center zurückgegeben werden muss, den Rückgabegrund, den Gutschriftsbetrag und alle Kommentare und Gutschriftenanpassungen:

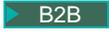
1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben suchen** an.
 Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Rückgaben suchen** an. Ein Suchdialog wird anschließend geöffnet.
3. Suchen Sie nach der Rückgabe, mit der Sie arbeiten wollen, indem Sie mindestens eine der folgenden Rückgabeinformation eingeben:
 - Geben Sie im Feld **Rückgabenummer** die Nummer der Rückgabe ein, die die Rückgabe eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Bestellnummer** die Nummer der Bestellung ein, die das zurückzugebende Produkt enthält, und die Bestellung eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID des Absenders** Folgendes ein.
 -  Die Geschäftsanmelde-ID für den Kunden, der die Rückgabe veranlasst hat. Wenn dieser Suchdialog durch Anklicken von **Rückgaben suchen** in der Protokoll-Liste **Rückgaben** für einen bestimmten Kunden aufgerufen wurde, wird die Anmelde-ID des Kunden mit der Anmelde-ID des Kunden für das Geschäft aufgefüllt.
 -  Die Anmelde-ID der Person, die die Rückgabe veranlasst hat. Abhängig von den implementierten Maßnahmen zur Zugriffssteuerung kann eine andere Person die Berechtigung zum Ändern einer Rückgabe bzw. zum Anfordern von Änderungen für eine Rückgabe haben. Diese Person ist nicht der Absender der Rückgabe; er muss jedoch unter Umständen die Anmelde-ID des Absenders angeben, wenn eine Aktualisierung im Geschäft angefordert wird. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter von IBM die ursprüngliche Rückgabe erstellt, kann der Manager dieses Mitarbeiters das Geschäft kontaktieren, um die Rückgabe zu ändern. Um diese Rückgabe zu lokalisieren, kann das Geschäft die Anmelde-ID des Absenders anfordern.
 -  Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vertragsname** den Namen des Vertrags aus. In einem Vertrag werden die Bedingungen und Regeln für den Kunden zum Einkaufen im Geschäft festgeschrieben.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Rückgabestatus** den Status der Rückgabe aus, wie beispielsweise 'Anstehend' oder 'Storniert'.
4. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Rückgaben, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
5. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabe aus, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Zusammenfassung** an, um die Details zur Rückgabe anzuzeigen.
6. Klicken Sie **Drucken** an, um die Zusammenfassung zur Rückgabe zu drucken.
7. Klicken Sie **OK** an, um diese Seite zu schließen.

Vom System zurückgewiesene Rückgaben genehmigen

Üblicherweise wird die Rückgabe automatisch genehmigt, wenn ein Kunde eine Erstattung für ein Produkt anfordert. In einigen Fällen muss die Rückgabe jedoch manuell von jemandem genehmigt werden, der die Berechtigung zur Genehmigung von Rückgaben für das Geschäft hat, wie der Kundendienst-Supervisor. Die folgenden sind die mögliche Gründe für eine manuelle Genehmigung:

- Das Produkt muss für eine Erstattung dem Geschäft physisch zurückgegeben werden. Nehmen Sie beispielsweise an, dass eine CD im System ursprünglich für die Rückgabe an das Geschäft markiert ist, damit der Kunde eine Rückerstattung erhalten kann. Der Kunde setzt jedoch das Geschäft darüber in Kenntnis, dass die CD während der Lieferung zerkratzt wurde. Statt den Kunden zur Rücksendung des Produkts an das Geschäft aufzufordern und ihm die Versandkosten zurückzuerstatten, kann das Geschäft dem Kunden einfach eine neue CD zusenden, ohne die Rückgabe des defekten Produkts zu verlangen. In diesem Fall kann der Kundendienstmitarbeiter auf dem System angeben, dass keine physische Rückgabe erforderlich ist, und eine Notiz über die Situation hinzufügen. Das System lehnt die Genehmigung der Rückgabe ab, und der Kundendienst-Supervisor muss die Rückgabe manuell genehmigen.
- Die zurückgegebene Menge ist größer als die ausgelieferte. Der Kunde bestellt zum Beispiel ein Buch, versucht jedoch, drei Bücher zurückzugeben.
- Der angeforderte Gutschriftbetrag ist größer als der Betrag, der beim eigentlichen Einkauf bezahlt wurde. Zum Beispiel zahlte der Kunde DM 100.00 für die Bestellung, er will aber eine Erstattung von DM 150.00. Dies kann der Fall sein, wenn die Kreditkartenzahlung eines Kunden nicht gebucht wurde, da das Konto nach dem Erfolgen der Autorisierung, jedoch vor dem Buchen der Zahlung, geschlossen wurde.
- Der Zeitraum für die Rückgabe ist abgelaufen. Das Geschäft kann zum Beispiel Rückgaben zehn Tage nach dem eigentlichen Kauf nicht annehmen.
- Das System hat festgestellt, ob ein zurückgegebenes Produkt zurückgegeben werden muss; dieser Status wurde aber geändert (z. B. durch einen Kundendienstmitarbeiter).
- Das Geschäft verfügt über keine automatische Genehmigungsrichtlinie. In diesem Fall müssen alle Rückgaben manuell bearbeitet werden.

Gehen Sie wie folgt vor, um Rückgaben, die vom System zurückgewiesen wurden, zu genehmigen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben suchen** an.
 Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Rückgaben suchen** an.
Ein Suchdialog wird anschließend geöffnet.

3. Suchen Sie nach der Rückgabe, mit der Sie arbeiten wollen, indem Sie mindestens eine der folgenden Rückgabebefehle eingeben:
 - Geben Sie im Feld **Rückgabenummer** die Nummer der Rückgabe ein, die die Rückgabe eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Bestellnummer** die Nummer der Bestellung ein, die das zurückzugebende Produkt enthält, und die Bestellung eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID des Absenders** Folgendes ein:
 - ▶ **B2C** Die Geschäfts-anmelde-ID für den Kunden, der die Rückgabe veranlasst hat. Wenn dieser Suchdialog durch Anklicken von **Rückgaben suchen** in der Protokoll-Liste **Rückgaben** für einen bestimmten Kunden aufgerufen wurde, wird die Anmelde-ID des Kunden mit der Anmelde-ID des Kunden für das Geschäft aufgefüllt.
 - ▶ **B2B** Die Anmelde-ID der Person, die die Rückgabe veranlasst hat. Abhängig von den implementierten Maßnahmen zur Zugriffssteuerung kann eine andere Person die Berechtigung zum Ändern einer Rückgabe bzw. zum Anfordern von Änderungen für eine Rückgabe haben. Diese Person ist nicht der Absender der Rückgabe; er muss jedoch unter Umständen die Anmelde-ID des Absenders angeben, wenn eine Aktualisierung im Geschäft angefordert wird. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter von IBM die ursprüngliche Rückgabe erstellt, kann der Manager dieses Mitarbeiters das Geschäft kontaktieren, um die Rückgabe zu ändern. Um diese Rückgabe zu lokalisieren, kann das Geschäft die Anmelde-ID des Absenders anfordern.
 - ▶ **B2B** Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vertragsname** den Namen des Vertrags aus. In einem Vertrag werden die Bedingungen und Regeln für den Kunden zum Einkaufen im Geschäft festgeschrieben.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Rückgabestatus** den Status der Rückgabe aus, wie beispielsweise 'Anstehend' oder 'Storniert'.
4. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Rückgaben, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
5. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabe aus, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Genehmigen** an, um die ausgewählte Rückgabe zu genehmigen. Der Dialog **Rückgaben genehmigen** wird geöffnet. In diesem Dialog werden Produkte in Rückgaben aufgelistet, für die eine manuelle Genehmigung erforderlich ist; weiterhin wird hier der Grund aufgeführt, warum die Rückgabe vom System abgelehnt wurde.
6. Klicken Sie **Genehmigen** an, um den Dialog zu schließen.

Eine Rückgabe stornieren

Gehen Sie wie folgt vor, um eine bestimmte Rückgabe zu stornieren:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben suchen** an.
 Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Rückgaben suchen** an. Ein Suchdialog wird anschließend geöffnet.
3. Suchen Sie nach der Rückgabe, mit der Sie arbeiten wollen, indem Sie mindestens eine der folgenden Rückgabeinformation eingeben:
 - Geben Sie im Feld **Rückgabenummer** die Nummer der Rückgabe ein, die die Rückgabe eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Bestellnummer** die Nummer der Bestellung ein, die das zurückzugebende Produkt enthält, und die Bestellung eindeutig kennzeichnet.
 - Geben Sie im Feld **Anmelde-ID des Absenders** Folgendes ein.
 -  Die Geschäftsanmelde-ID für den Kunden, der die Rückgabe veranlasst hat. Wenn dieser Suchdialog durch Anklicken von **Rückgaben suchen** in der Protokoll-Liste **Rückgaben** für einen bestimmten Kunden aufgerufen wurde, wird die Anmelde-ID des Kunden mit der Anmelde-ID des Kunden für das Geschäft aufgefüllt.
 -  Die Anmelde-ID der Person, die die Rückgabe veranlasst hat. Abhängig von den implementierten Maßnahmen zur Zugriffssteuerung kann eine andere Person die Berechtigung zum Ändern einer Rückgabe bzw. zum Anfordern von Änderungen für eine Rückgabe haben. Diese Person ist nicht der Absender der Rückgabe; er muss jedoch unter Umständen die Anmelde-ID des Absenders angeben, wenn eine Aktualisierung im Geschäft angefordert wird. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter von IBM die ursprüngliche Rückgabe erstellt, kann der Manager dieses Mitarbeiters das Geschäft kontaktieren, um die Rückgabe zu ändern. Um diese Rückgabe zu lokalisieren, kann das Geschäft die Anmelde-ID des Absenders anfordern.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vertragsname** den Namen des Vertrags aus. In einem Vertrag werden die Bedingungen und Regeln für den Kunden zum Einkaufen im Geschäft festgeschrieben.
5. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Rückgabestatus** den Status der Rückgabe aus, wie beispielsweise 'Anstehend' oder 'Storniert'.
4. Klicken Sie **Suchen** an. Das System führt eine Suche durch, und eine Liste der Rückgaben, die den Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.
5. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabe aus, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Stornieren** an.
6. Eine Bestätigungsnachricht wird anschließend angezeigt, die besagt, dass die Rückgabe storniert wird. Klicken Sie **OK** an, um die Rückgabe zu stornieren.

Genehmigungen (Business Edition)

Um genaue und sichere Transaktionen sicherzustellen, ist für die Durchführung bestimmter elektronischer Geschäftsaktionen die Genehmigung durch eine weitere Person erforderlich. Diese Person, der Freigebende oder Genehmiger, kann Anforderungen zur Durchführung einer bestimmten Aktion genehmigen oder zurückweisen. Während des Registrierungsprozesses der Organisation wählt der Organisationsadministrator die Geschäftsprozesse aus, für die der Genehmigungsfluss aktiviert werden soll. Dies geschieht durch Einschreiben in die entsprechende Genehmigungsmitgliedsgruppe während der Mitgliedschaftsregistrierung. Der Organisationsadministrator füllt außerdem die Mitgliedsgruppen der Freigebenden auf. Nur Benutzer innerhalb dieser Gruppen sind berechtigt, Anforderungen zum Ausführen von Aktionen, für die der Genehmigungsfluss aktiviert wurde, anzunehmen bzw. zurückzuweisen.

Wenn sich eine Organisation für eine spezifische Genehmigermitgliedsgruppe einschreibt, werden Benutzer, die einen spezifischen Benutzer-Aufgabenbereich innehaben, implizit in diese Gruppe gestellt. Alle Benutzer mit dem Standard-Aufgabenbereich für diese Organisation fungieren als Freigebende für die entsprechende Aktion. Die folgenden vier Genehmigermitgliedsgruppen und ihre zugeordneten Standard-Aufgabenbereiche sind im Lieferumfang bereits enthalten:

Der Genehmigung unterliegender Prozess	Standard-Aufgabenbereich
Bestellprozess	Einkäuferfreigebender
Benutzerregistrierung	Einkäuferadministrator
Vertragsübergabe	Verkaufsmanager
Angebotsanfrage-Antwort	Verkaufsmanager

Wenn sich eine Organisation beispielsweise für Genehmigungen für Angebotsanfrage-Antworten einschreibt, wird eine Genehmigermitgliedsgruppe für Angebotsanfrage-Antworten für die Organisation erstellt. Alle Benutzer der Organisation mit dem Aufgabenbereich "Verkaufsmanager" werden implizit in diese Gruppe gestellt. Der Organisationsadministrator kann zu den Regeln, die festlegen, welche Benutzer-Aufgabenbereiche implizit in eine bestimmte Genehmigermitgliedsgruppe gestellt werden, hinzufügen oder die Regeln ändern. Er kann Benutzer auch explizit in eine bestimmte Genehmigermitgliedsgruppe stellen.

Hinweis: Wenn sich ein Organisationsadministrator nicht mit einer Genehmigermitgliedsgruppe registriert, kann der Genehmigungsfluss für den der Organisation zugeordneten Geschäftsprozess nicht aktiviert werden. Dies bedeutet, dass alle Exemplare dieses bestimmten Prozesses automatisch genehmigt werden.

Benutzerinteraktion mit Genehmigungsfluss

1. Das System bestimmt, ob für die Organisation, die die entsprechende Aktion ausführt, eine Genehmigung erforderlich ist.
2. Ein Freigebender wird aus der entsprechenden Genehmigergruppe ausgewählt.
3. Ist keine Genehmigung erforderlich, werden Tasks zur Vor- und Nachbereitung des Prozesses initiiert.
4. Ist eine Genehmigung erforderlich, wird der Befehl zur vorherigen Genehmigung aufgerufen, und die Genehmigungsanforderung wird gespeichert. E-Mail-Benachrichtigungen werden an die Freigebenden gesendet.
5. Ein Freigebender prüft die Liste der anstehenden Genehmigungsanforderungen und genehmigt sie bzw. weist sie zurück. Der Freigebende kann Kommentare hinzufügen, falls er es wünscht.
6. Im Fall der Genehmigung wird der Befehl zur nachträglichen Genehmigung aufgerufen (sofern vorhanden). Im Fall der Zurückweisung wird der Befehl zur nachträglichen Zurückweisung aufgerufen (sofern vorhanden).
7. Der Übergebende kann zu einem beliebigen Zeitpunkt während des Prozesses den Genehmigungsstatus prüfen und die Kommentare des Freigebenden anzeigen.

Hinweis: Wenn eine zu genehmigende Aktion in den Genehmigungsprozess eintritt, wird sie dem Übergebenden in der Benutzerschnittstelle als "Genehmigungsübergabe" bzw. "Übergabe" angezeigt. Dem für die Genehmigung der Aktion zuständigen Freigebender wird die Aktion in der Benutzerschnittstelle als "Genehmigungsanforderung" bzw. "Anforderung" angezeigt.

Der gesamte Prozess wird über einen HTML-Browser ausgeführt. Freigebende empfangen Benachrichtigungen über alle Genehmigungsanforderungen in ihrer Mailbox.

Nach Genehmigungsübergaben suchen (Business Edition)

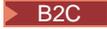
Gehen Sie folgendermaßen vor, um nach einer bestimmten Übergabe bzw. Gruppe von Übergaben zu suchen.

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Klicken Sie **Geschäft** -> **Genehmigungsübergaben suchen** an. Die Seite 'Genehmigungsübergaben' wird angezeigt.
3. Klicken Sie **Suchen** an. Das Formular 'Genehmigungsübergaben' wird angezeigt.
4. Geben Sie die entsprechenden Kriterien für die Suche ein.
 - Anforderungsnummer
Wenn Sie nach einer bestimmten Anforderung suchen, geben Sie deren ID-Nummer ein, falls Sie sie kennen.
 - Prozess
Wenn Sie alle Anforderungen für einen bestimmten Prozess abrufen möchten, wählen Sie dies hier aus.
 - Freigebender
Um alle Anforderungen abzurufen, die von einem bestimmten Freigebenden geprüft werden, wählen Sie den Freigebenden hier aus.
 - Status
Um alle Anforderungen abzurufen, die sich derzeit in einem bestimmten Status befinden, wählen Sie den Status hier aus.
 - Datum
Geben Sie hier die Kriterien zum Abrufen aller Anforderungen an, die zu einem bestimmten Datum bzw. innerhalb eines bestimmten Zeitraums übergeben wurden.
5. Klicken Sie **Suchen** an. Die Seite 'Suchergebnisse - Genehmigungsübergaben' wird angezeigt.
Wenn alle Übergaben oder wenn lediglich anstehende Übergaben abgerufen werden, erscheint diese Seite identisch mit der Seite 'Genehmigungsübergaben'.
Wenn die Suche Übergaben im genehmigten bzw. zurückgewiesenen Status abrufen, enthält die Seite zwei zusätzliche Spalten: 'Genehmigt am' bzw. 'Zurückgewiesen am' und 'Bemerkungen'.

Datensätze zum erwarteten Lagerbestand beibehalten

Einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand erstellen

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand zu erstellen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Artikel** die Option **Erwarteter Lagerbestand** an.
 Klicken Sie im Menü **Produkte** die Option **Erwarteter Lagerbestand** an.
Die Liste **Erwarteter Lagerbestand** wird anschließend angezeigt.
3. Klicken Sie **Neu** an. Der Assistent **Datensatz für neuen erwarteten Lagerbestand** wird gestartet und zeigt zunächst die Seite **Allgemein** an.
4. Geben Sie entsprechende Informationen für die Felder an, und klicken Sie anschließend **Weiter** an, um mit der nächsten Seite fortzufahren. Klicken Sie **Zurück** an, um zur vorherigen Seite (falls notwendig) zurückzukehren. Für jede Seite steht Onlinehilfe zur Verfügung.
5. Klicken Sie auf der Seite **Details** die Option **Registrieren** an. Das Dialogfenster **Produkte suchen** wird anschließend geöffnet.
6. Suchen Sie nach dem Produkt, das Sie dem Datensatz zum erwarteten Lagerbestand hinzufügen möchten, indem Sie vollständige oder teilweise Informationen in einem der Felder **Name** und **Artikelnummer** oder in beiden Feldern angeben. Klicken Sie **Suchen** an. Das Dialogfenster **Produkte suchensucht** in BASEITMDSC.SHORTDESCRIPTION nach Abfragen auf Basis des **Namens** und in ITEMSPC.PARTNUMBER nach Abfragen auf Basis der **Artikelnummer**, und zeigt den Lagerbestand, der mit Ihren Suchkriterien übereinstimmt, in der Liste **Produkte - Suchergebnisse** an.
7. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Produkt aus, das Sie dem Datensatz zum erwarteten Lagerbestand hinzufügen wollen, und klicken Sie **OK** an. Der Dialog **Einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand hinzufügen** wird geöffnet und listet das ausgewählte Produkt auf.
8. Geben Sie entsprechende Informationen für die Felder an, und klicken Sie anschließend **OK** an. Die Seite **Details** mit den neuen Details wird erneut angezeigt.
9. Klicken Sie **Hinzufügen** an, um weitere Produkte hinzuzufügen, oder wählen Sie ein Markierungsfeld neben einem Produkt in der Liste aus und klicken Sie **Ändern** an, um es zu verändern, bzw. klicken Sie **Entfernen** an, um das Produkt zu entfernen.
10. Wenn Sie das Hinzufügen, Ändern und Entfernen von Produkten abgeschlossen und alle Seiten im Assistenten beendet haben, klicken Sie **Fertigstellen** auf der Seite **Details** an, um den Datensatz zum erwarteten Lagerbestand zu erstellen.

Einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand ändern

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand anzuzeigen oder zu ändern:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Artikel** die Option **Erwarteter Lagerbestand** an.
 Klicken Sie im Menü **Produkte** die Option **Erwarteter Lagerbestand** an.
Die Liste **Erwarteter Lagerbestand** wird anschließend angezeigt.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Datensatz zum erwarteten Lagerbestand aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Ändern** an.
 - Klicken Sie in der Spalte **Lieferant** den Namen des Lieferanten des erwarteten Lagerbestands an.

Das Notizbuch **Erwarteten Lagerbestand ändern** wird gestartet und zeigt zunächst die Seite **Allgemein** an.

4. Aktualisieren Sie die Felder nach Bedarf, und verwenden Sie die Links auf der linken Seite, um zwischen den Seiten zu wechseln. Für jede Seite steht Onlinehilfe zur Verfügung.
5. Wählen Sie auf der Seite **Details** das Markierungsfeld neben dem Produkt aus, das Sie anzeigen oder ändern wollen, und klicken Sie **Ändern** an. Das Dialogfenster **Details zum erwarteten Lagerbestand ändern** wird anschließend geöffnet.
6. Zeigen Sie die Felder nach Bedarf an oder aktualisieren Sie sie, und klicken Sie **OK** an, um Ihre Änderungen zu sichern und das Notizbuch zu verlassen.

Hinweis: Auf Grund von Platzeinschränkungen werden das erwartete Empfangsdatum und Kommentare nicht in der Liste **Erwarteter Lagerbestand - Details** angezeigt. Um diese Informationen anzuzeigen, befolgen Sie die oben aufgeführten Schritte, um den Dialog **Erwarteter Lagerbestand ändern- Details** zu öffnen.

Einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand schließen

Gehen Sie wie folgt vor, um einen oder mehrere Datensätze zum erwarteten Lagerbestand zu schließen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Artikel** die Option **Erwarteter Lagerbestand** an.
 Klicken Sie im Menü **Produkte** die Option **Erwarteter Lagerbestand** an.
Die Liste **Erwarteter Lagerbestand** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie die Markierungsfelder links von den Datensätzen zum erwarteten Lagerbestand aus, den Sie schließen wollen, und klicken Sie **Schließen** an.

4. Anschließend wird eine Nachricht angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, zu bestätigen, dass die Datensätze zum erwarteten Lagerbestand geschlossen werden sollen. Klicken Sie **OK** an, um sie zu schließen.
5. Die Liste **Erwarteter Lagerbestand** wird anschließend aktualisiert und die geschlossenen Datensätze zum erwarteten Lagerbestand werden entfernt.

Wichtig: Wenn Sie einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand geschlossen haben, können Sie ihn nicht erneut öffnen. Stellen Sie sicher, dass Sie den gesamten Lagerbestand, der dem Datensatz zum erwarteten Lagerbestand zugeordnet ist, empfangen haben, bevor Sie ihn schließen.

Einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand löschen

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand zu löschen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Artikel** die Option **Erwarteter Lagerbestand** an.
 Klicken Sie im Menü **Produkte** die Option **Erwarteter Lagerbestand** an.
Die Liste **Erwarteter Lagerbestand** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Datensatz zum erwarteten Lagerbestand aus, den Sie löschen wollen, und klicken Sie **Löschen** an.
4. Anschließend wird eine Nachricht angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, zu bestätigen, dass der Datensatz zum erwarteten Lagerbestand geschlossen werden soll. Klicken Sie **OK** an, um ihn zu löschen.
5. Die Liste **Erwarteter Lagerbestand** wird anschließend aktualisiert und der gelöschte Datensatz zum erwarteten Lagerbestand wird entfernt. Sie können jeweils nur einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand löschen.

Wichtig: Der Datensatz zum erwarteten Lagerbestand wird in der Datenbank zum Löschen markiert, wenn Sie **OK** anklicken. Um den Datensatz zum erwarteten Lagerbestand vollständig zu löschen, muss der Systemadministrator das Cleanup-Dienstprogramm zur Datenbankbereinigung ausführen.

Berichte zur Geschäftsintelligenz

Berichte zur Konten- und Vertragsverwaltung (Business Edition)

Business Es stehen sechs Berichte zur Verfügung, die Ihnen beim effizienten Verwalten Ihrer Konten und Verträge behilflich sind.

Die folgenden Berichte sind verfügbar:

- Bericht 'Bestellungen pro Konto' - Überprüft Bestellungen für das ausgewählte Konto.
- Bericht 'Saldo/Limits für eingeschränkte Einkaufsaufträge pro Konto' - Überprüft den aktuellen Saldo und das Limit für Einkaufsaufträge für das ausgewählte Konto.
- Bericht 'Erstattung pro Konto' - Überprüft die Erstattungen, die für das ausgewählte Konto ausgestellt wurden.
- Bericht 'Verträge mit unmittelbar bevorstehendem Ablaufdatum' - Überprüft die Verträge für das ausgewählte Konto, deren Ablaufdatum unmittelbar bevorsteht.
- Bericht 'Bestellungen pro Vertrag' - Überprüft Bestellungen für den ausgewählten Vertrag.
- Bericht 'Erstattung pro Vertrag' - Überprüft die Erstattungen, die für den ausgewählten Vertrag ausgestellt wurden.

Berichte zur Konten- und Vertragsverwaltung anzeigen (Business Edition)

Business Gehen Sie wie folgt vor, um Berichte zur Konten- und Vertragsverwaltung anzuzeigen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Wählen Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Konten** aus. Die angezeigte Liste mit den **Konten** enthält die Konten, die für das Geschäft definiert sind.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld links von einem Konto aus.
4. Klicken Sie **Berichte** an. Die Liste der Managementberichte zu den Konten wird angezeigt. Klicken Sie den Titel des Berichts an, der angezeigt werden soll.
5. Der ausgewählte Bericht wird angezeigt.

Berichte zur Vertragsverwaltung

Betriebsberichte

Es stehen 12 Betriebsberichte zur Verfügung, mit deren Hilfe Sie Lagerbestand, Auftragserfüllung und Geschäfte effizienter verwalten können. Diese Berichte wurden entworfen, um den folgenden Benutzern mit unterschiedlichen Aufgabebereichen Zugriff zu ermöglichen:

- Verkäufer und Marketingmanager: Analysieren von Leistung und Verkaufstrends; Entscheidungen über Promotionen und Verkaufskampagnen sowie andere Geschäftsentscheidungen mit dem Ziel der Umsatzsteigerung.
- Einkäufer, Produktmanager und Kategoriemanager: Rückverfolgen von Lagerbestand, Datensätzen zu erwartetem Lagerbestand, Belegen und Rückgabebegründungen; Entscheidungen über Einkaufsaufträge.
- Betriebsmanager: Verwalten der Auftragserfüllung; Verwalten von Bestellungen vom Erhalt zur Erfüllung; Rückverfolgen von Bestellungen ohne Bestellungsbestätigung.

Die folgenden Berichte sind verfügbar:

- Bericht über Lagerzugänge nach Produkt - Übersicht über Lagerzugänge
- Bericht über Lagerzugänge über Datensätze zum erwarteten Lagerbestand - Übersicht über Lagerzugänge über Datensätze zum erwarteten Lagerbestand
- Bericht über Lagerbestandsstatus - Übersicht über die aktuelle Lagerbestandszuordnung und den Zugangsstatus der vorrätigen Produkte
- Bericht über geöffnete Datensätze zum erwarteten Lagerbestand - Übersicht über erwartete Zugänge und Datensätze über ausstehenden erwarteten Lagerbestand
- Bericht zur Bestellungenübersicht - Übersicht und Analyse zur Geschäftsleistung
- Bericht über ausstehende Rückgaben - Ermittelt die noch nicht erhaltenen Lagerbestandsrückgaben
- Bericht über überfällige Bestellungen mit Lieferrückstand - Ermittelt die überfälligen Bestellungen mit Lieferrückstand
- Bericht über Bestandskorrekturen - Übersicht über Bestandskorrekturen
- Bericht über Produkte in Bestellungen mit Lieferrückstand - Ermittelt, welche und wie viele Produkte sich in Bestellungen mit Lieferrückstand befinden
- Bericht über nicht disponierte Rückgabeeingänge - Ermittelt, welche zurückgegebenen Produkte nicht disponiert wurden
- Bericht über Rückgaben mit Teillieferungen - Ermittelt, welche Rückgaben noch nicht vollständig abgeschlossen wurden, da noch nicht alle Produkte empfangen wurden
- Bericht über Ausnahmebedingungen beim Versand - Ermittelt, für welche Freigaben Informationen im Inhaltsverzeichnis fehlen

Kapitel 4. Entnahmepacker

Entnehmen

Entnahmestapel auflisten

Gehen Sie wie folgt vor, um Entnahmestapel aufzulisten:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Entnahmestapel** an.
2.  Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Entnahmestapel** an. Die Liste **Entnahmestapel** wird anschließend angezeigt.
3. Um mit einem einzelnen Entnahmestapel zu arbeiten, wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Entnahmestapel aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie einen der Knöpfe auf der Seite an.
4. Um alle Entnahmestapel in dieser Liste auszuwählen, wählen Sie das Markierungsfeldsymbol oben links in der Liste aus.
5. Um in der Liste zu navigieren, klicken Sie **Anfang**, **Ende**, **Weiter** oder **Zurück** an.

Einen Entnahmestapel erstellen

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Entnahmestapel zu erstellen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Entnahmestapel** an.
2.  Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Entnahmestapel** an. Die Liste **Entnahmestapel** wird anschließend angezeigt.
3. Klicken Sie **Nächsten erstellen** an.
4. Eine Bestätigungsnachricht wird angezeigt, nachdem der Entnahmestapel erstellt wurde.

Hinweis: Wenn mehr als die angegebene Höchstanzahl von Freigaben zur Aufnahme in den Entnahmestapel zur Verfügung stehen, werden diese Freigaben in den nächsten Entnahmestapel aufgenommen. Stehen keine Freigaben zur Erstellung eines Entnahmestapels zur Verfügung, wird eine Informationsnachricht angezeigt.

Ein Entnahmeticket anzeigen

Gehen Sie folgendermaßen vor, um ein Entnahmeticket anzuzeigen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzer-
aufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Entnahmestapel** an.
 Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Entnahmestapel** an.
Die Liste **Entnahmestapel** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Entnahmestapel aus, mit dem Sie
arbeiten wollen, und klicken Sie **Entnahmeticket anzeigen** an. Die Seite
Entnahmeticket wird anschließend angezeigt.
4. Klicken Sie **OK** an, um diese Seite zu schließen.

Ein Entnahmeticket drucken

Gehen Sie folgendermaßen vor, um ein Entnahmeticket zu drucken:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzer-
aufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Entnahmestapel** an.
 Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Entnahmestapel** an.
Die Liste **Entnahmestapel** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Entnahmestapel aus, mit dem Sie
arbeiten wollen, und klicken Sie **Entnahmeticket anzeigen** an. Die Seite
Entnahmeticket wird anschließend angezeigt.
4. Klicken Sie **Drucken** an.

Verpackungsbelege auflisten

Gehen Sie wie folgt vor, um Verpackungsbelege aufzulisten:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Entnahmestapel** an.
 Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Entnahmestapel** an. Die Liste **Entnahmestapel** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Entnahmestapel aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Verpackungsbelege** an. Die Liste **Verpackungsbelege** wird anschließend angezeigt.
4. Um mit einem einzelnen Verpackungsbeleg zu arbeiten, wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Verpackungsbeleg aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie einen der Knöpfe auf der Seite an.
5. Um alle Verpackungsbelege in dieser Liste auszuwählen, wählen Sie das Markierungsfeldsymbol oben links in der Liste aus.
6. Um in der Liste zu navigieren, klicken Sie **Anfang**, **Ende**, **Weiter** oder **Zurück** an.

Einen Verpackungsbeleg anzeigen

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Verpackungsbeleg anzuzeigen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Entnahmestapel** an.
 Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Entnahmestapel** an. Die Liste **Entnahmestapel** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Entnahmestapel aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Verpackungsbelege** an. Die Liste **Verpackungsbelege** wird anschließend angezeigt.
4. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Verpackungsbeleg aus, den Sie anzeigen wollen, und klicken Sie **Anzeigen** an. Die Seite **Verpackungsbeleg** wird anschließend angezeigt.
5. Klicken Sie **OK** an, um diese Seite zu schließen.

Einen Verpackungsbeleg drucken

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Verpackungsbeleg zu drucken:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Entnahmestapel** an.
 Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Entnahmestapel** an.
Die Liste **Entnahmestapel** wird anschließend angezeigt.
3. Klicken Sie **Entnahmestapel** an. Die Liste **Verpackungsbelege** wird anschließend angezeigt.
4. Klicken Sie **Anzeigen** an. Die Seite **Verpackungsbeleg** wird anschließend angezeigt.
5. Klicken Sie **Drucken** an.

Versenden

Zum Versand bereite Freigaben auflisten

Gehen Sie wie folgt vor, um zum Versand bereite Freigaben aufzulisten:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Freigaben versandbereit** an.
 Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Freigaben versandbereit** an.
Die Liste **Freigaben versandbereit** wird anschließend angezeigt.
3. Um mit einer einzelnen Freigabe zu arbeiten, wählen Sie das Markierungsfeld neben der Freigabe aus, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie einen der Knöpfe auf der Seite an.
4. Um alle Freigaben in dieser Liste auszuwählen, wählen Sie das Markierungsfeldsymbol oben links in der Liste aus.
5. Um in der Liste zu navigieren, klicken Sie **Anfang**, **Ende**, **Weiter** oder **Zurück** an.

Pakete in einer Freigabe auflisten

Gehen Sie wie folgt vor, um Pakete in einer Freigabe aufzulisten:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Freigaben versandbereit** an.
 Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Freigaben versandbereit** an.
Die Liste **Freigaben versandbereit** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Freigabe aus, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Pakete** an. Die Liste **Pakete** wird anschließend angezeigt.
4. Um mit einem einzelnen Paket zu arbeiten, wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Paket aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie einen der Knöpfe auf der Seite an.
5. Um alle Pakete in dieser Liste auszuwählen, wählen Sie das Markierungsfeldsymbol oben links in der Liste aus.
6. Um in der Liste zu navigieren, klicken Sie **Anfang**, **Ende**, **Weiter** oder **Zurück** an.

Einer Lieferung ein Paket hinzufügen

Gehen Sie wie folgt vor, um einer Lieferung ein Paket hinzuzufügen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Freigaben versandbereit** an.
 Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Freigaben versandbereit** an.
Die Liste **Freigaben versandbereit** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Freigabe aus, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Pakete** an. Die Liste **Pakete** wird anschließend angezeigt.
4. Klicken Sie **Neu** an. Das Dialogfenster **Neues Paket - Details** wird anschließend geöffnet.
5. Geben Sie die Informationen in allen erforderlichen Feldern und den gewünschten optionalen Feldern ein, und klicken sie **OK** an.

Ein Paket in einer Lieferung ändern

Gehen Sie wie folgt vor, um die Informationen für ein Paket in einer Lieferung zu ändern:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Freigaben versandbereit** an.
 Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Freigaben versandbereit** an.
Die Liste **Freigaben versandbereit** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Freigabe aus, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Pakete** an. Die Liste **Pakete** wird anschließend angezeigt.
4. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Paket aus, das Sie ändern wollen, und klicken Sie **Ändern** an. Das Dialogfenster **Paket - Details** wird anschließend geöffnet.
5. Ändern Sie die Informationen in den gewünschten Feldern, und klicken Sie **OK** an.

Ein Paket in einer Lieferung löschen

Gehen Sie wie folgt vor, um ein Paket in einer Lieferung zu löschen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Freigaben versandbereit** an.
 Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Freigaben versandbereit** an.
Die Liste **Freigaben versandbereit** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Freigabe aus, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Pakete** an. Die Liste **Pakete** wird anschließend angezeigt.
4. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Paket aus, das Sie löschen wollen, und klicken Sie **Löschen** an.

Die Lieferung einer Freigabe bestätigen

Gehen Sie wie folgt vor, um den Versand einer Freigabe zu bestätigen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Freigaben versandbereit** an.
 Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Freigaben versandbereit** an.
Die Liste **Freigaben versandbereit** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Freigabe aus, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Versand bestätigen** an. Eine Nachricht wird angezeigt, die besagt, dass die ausgewählte Freigabe für den Versand bestätigt wurde. Wenn keine Paketinformationen eingegeben wurden, wird eine Nachricht angezeigt, die diese Informationen anfordert. Sie müssen Paketinformationen eingeben, bevor Sie den Versand bestätigen.

Nach Genehmigungsanforderungen suchen (Business Edition)

Gehen Sie folgendermaßen vor, um nach einer bestimmten Anforderung bzw. Gruppe von Anforderungen zu suchen.

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2. Klicken Sie **Geschäft -> Genehmigungsanforderungen suchen** an. Die Seite **Genehmigungsanforderungen** wird angezeigt.
3. Markieren Sie **Suchen**. Das Formular **Genehmigungsanforderungen** wird angezeigt.
4. Geben Sie die entsprechenden Kriterien für Ihre Suche ein.
 - **Anforderungsnummer**
Wenn Sie nach einer bestimmten Anforderung suchen, geben Sie deren ID-Nummer ein, falls Sie sie kennen.
 - **Prozess**
Wenn Sie alle Anforderungen für einen bestimmten Prozess abrufen möchten, wählen Sie dies hier aus.
 - **Abschickender**
Um alle Anforderungen abzurufen, die von einem bestimmten Abschickenden empfangen wurden, wählen Sie den Abschickenden aus.
 - **Freigebende (wird nur für Site-Administratoren angezeigt)**
Um alle Anforderungen abzurufen, die von einem bestimmten Freigebenden geprüft werden, wählen Sie den Freigebenden hier aus.
 - **Status**
Um alle Anforderungen abzurufen, die sich derzeit in einem bestimmten Status befinden, wählen Sie den Status aus.
 - **Datum**
Um alle Anforderungen abzurufen, die an einem bestimmten Datum bzw. während eines bestimmten Zeitraums übergeben wurden, geben Sie Ihre Kriterien hier an.

5. Klicken Sie **Suchen** an. Die Seite **Suchergebnisse - Genehmigungsanforderungen** wird angezeigt.
Wenn lediglich anstehende Anforderungen abgerufen werden, erscheint diese Seite identisch mit der Seite **Genehmigungsanforderungen**. Die einzige Ausnahme ist, dass das Feld **Anzeigen** inaktiviert ist. Wenn die Suche Anforderungen im genehmigten bzw. zurückgewiesenen Status abrufen, enthält die Seite zwei zusätzliche Spalten: **Genehmigt am** bzw. **Zurückgewiesen am** sowie **Bemerkungen**. Außerdem sind die Knöpfe **Genehmigen** und **Zurückweisen** nicht aktiviert.

Erwarteten Lagerbestand auflisten

Gehen Sie wie folgt vor, um erwarteten Lagerbestand aufzulisten:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Artikel** oder **Operationen** die Option **Erwarteter Lagerbestand** an.
 Klicken Sie im Menü **Produkte** oder im Menü **Logistik** die Option **Erwarteter Lagerbestand** an.
Die Liste **Erwarteter Lagerbestand** wird anschließend angezeigt.
3. Um mit einem einzelnen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand zu arbeiten, wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Datensatz zum erwarteten Lagerbestand aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie einen der Knöpfe auf der Seite an.
4. Um alle Datensätze zum erwarteten Lagerbestand in dieser Liste auszuwählen, wählen Sie das Markierungsfeldsymbol oben links in der Liste aus.
5. Um in der Liste zu navigieren, klicken Sie **Anfang**, **Ende**, **Weiter** oder **Zurück** an.

Kapitel 5. Empfänger

Details zum erwarteten Lagerbestand auflisten

Gehen Sie wie folgt vor, um Details zum erwarteten Lagerbestand aufzulisten:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Artikel** oder **Operationen** die Option **Erwarteter Lagerbestand** an.
 Klicken Sie im Menü **Produkte** oder im Menü **Logisitk** die Option **Erwarteter Lagerbestand** an.
Die Liste **Erwarteter Lagerbestand** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Datensatz zum erwarteten Lagerbestand aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Details** an. Die Liste **Erwarteter Lagerbestand - Details** wird anschließend angezeigt.
4. Um mit einem einzelnen Detail zum erwarteten Lagerbestand zu arbeiten, wählen Sie das Markierungsfeld neben der Detailzeile aus, mit der Sie arbeiten wollen, und klicken Sie einen der Knöpfe auf der Seite an.
5. Um alle Details zum erwarteten Lagerbestand in dieser Liste auszuwählen, wählen Sie das Markierungsfeldsymbol oben links in der Liste aus.
6. Um in der Liste zu navigieren, klicken Sie **Anfang**, **Ende**, **Weiter** oder **Zurück** an.

Hinweis: Auf Grund von Platzbeschränkungen werden das erwartete Empfangsdatum und Kommentare nicht in der Liste **Erwarteter Lagerbestand - Details** angezeigt. Um diese Informationen im Dialog **Details zum erwarteten Lagerbestand ändern** anzuziehen, befolgen Sie die in Einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand ändern aufgeführten Schritte.

Belege für einen erwarteten Lagerbestand auflisten

Gehen Sie wie folgt vor, um Belege für einen erwarteten Lagerbestand aufzulisten:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Artikel** oder **Operationen** die Option **Erwarteter Lagerbestand** an.
 Klicken Sie im Menü **Produkte** oder im Menü **Logisitk** die Option **Erwarteter Lagerbestand** an.
Die Liste **Erwarteter Lagerbestand** wird anschließend angezeigt.

3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Datensatz zum erwarteten Lagerbestand aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Details** an. Die Liste **Erwarteter Lagerbestand - Details** wird anschließend angezeigt.
4. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Detail aus, mit dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Vorabbelege** an. Die Liste **Vorabbelege** wird anschließend angezeigt.

Erwarteten Lagerbestand empfangen

Gehen Sie wie folgt vor, um erwarteten Lagerbestand zu empfangen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Erwarteter Lagerbestand** an.
 Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Erwarteter Lagerbestand** an.
Die Liste **Erwarteter Lagerbestand** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Datensatz zum erwarteten Lagerbestand aus, gegen den Sie Lagerbestand empfangen wollen, und klicken Sie **Details** an. Die Liste **Erwarteter Lagerbestand - Details** wird anschließend angezeigt.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Artikelnummer aus, den Sie empfangen wollen, und klicken Sie **Empfangen** an.
 - Klicken Sie in der Spalte **Artikelnummer** die Artikelnummer an.

Das Dialogfenster **Erwarteten Lagerbestand empfangen** wird anschließend geöffnet.

5. Geben Sie entsprechende Informationen für die Felder an, und klicken Sie anschließend **OK** an, um die Informationen zu sichern.

Hinweis: Es ist möglich, mehr oder weniger Lagerbestand als die erwartete Menge zu empfangen.

Die Lagerbestandsmenge anpassen

Gehen Sie wie folgt vor, um die Lagerbestandsmenge anzupassen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
 Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Lagerbestand suchen** an.
 Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Lagerbestand suchen** an.
Das Dialogfenster **Lagerbestand suchen** wird anschließend geöffnet.

2. Suchen Sie nach dem Lagerbestand, den Sie anpassen möchten, indem Sie vollständige oder teilweise Informationen in einem der Felder **Name** und **Artikelnummer** oder in beiden Feldern angeben. Klicken Sie **Suchen** an. Das Dialogfenster **Lagerbestand suchensucht** in BASEITMDSC.SHORTDESCRIPTION nach Abfragen auf Basis des **Namens** und in ITEMSPC.PARTNUMBER nach Abfragen auf Basis der **Artikelnummer**, und zeigt den Lagerbestand, der mit Ihren Suchkriterien übereinstimmt, in der Liste **Lagerbestand - Suchergebnisse** an.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Artikelnummer aus, deren Menge Sie ändern möchten, und klicken Sie **Menge anpassen** an. Das Dialogfenster **Menge anpassen** wird anschließend geöffnet.
4. Geben Sie entsprechende Informationen für die Felder an, und klicken Sie anschließend **OK** an.

Wichtig: Verwenden Sie den Dialog **Menge anpassen** nicht zum Empfangen von Lagerbestand. Wenn Ihr Lagerbestand über einen zugeordneten Datensatz zum erwarteten Lagerbestand verfügt, verwenden Sie die Liste **Erwarteter Lagerbestand**, um diesen zu empfangen. Verwenden Sie andernfalls das Dialogfenster **Spontanbeleg**.

Einen Spontan-Lagerbestandsbeleg erstellen

Führen Sie folgende Schritte aus, um einen Spontanbeleg zu erstellen:

1.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Lagerbestand suchen** an.
1.  Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Lagerbestand suchen** an. Das Dialogfenster **Lagerbestand suchen** wird anschließend geöffnet.
2. Suchen Sie nach dem Lagerbestand, den Sie empfangen möchten, indem Sie vollständige oder teilweise Informationen in einem der Felder **Name** und **Artikelnummer** oder in beiden Feldern angeben und anschließend **Suchen** anklicken. Das Dialogfenster **Lagerbestand suchensucht** in BASEITMDSC.SHORTDESCRIPTION nach Abfragen auf Basis des **Namens** und in ITEMSPC.PARTNUMBER nach Abfragen auf Basis der **Artikelnummer**, und zeigt den Lagerbestand, der mit Ihren Suchkriterien übereinstimmt, in der Liste **Lagerbestand - Suchergebnisse** an.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Artikelnummer aus, den Sie empfangen wollen, und klicken Sie **Spontanbeleg** an. Das Dialogfenster **Spontanbeleg** wird anschließend geöffnet.
4. Geben Sie entsprechende Informationen für die Felder an, und klicken Sie anschließend **OK** an.

Kapitel 6. Rückgabeadministrator

Zurückgegebene Produkte auflisten

Gehen Sie wie folgt vor, um zurückgegebene Produkte aufzulisten:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzer-
aufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben** an.
 Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Rückgaben** an.
Die Liste **Rückgaben** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabe aus, mit der Sie arbeiten
wollen, und klicken Sie **Zurückgegebene Produkte** an. Die Liste **Zurückgege-
bene Produkte** wird anschließend angezeigt.
4. Um mit einem einzelnen zurückgegebenen Produkt zu arbeiten, wählen Sie das
Markierungsfeld neben dem zurückgegebenen Produkt aus, mit dem Sie arbei-
ten wollen, und klicken Sie einen der Knöpfe auf der Seite an.
5. Um in der Liste zu navigieren, klicken Sie **Anfang**, **Ende**, **Weiter** oder **Zurück**
an.

Die Disposition für zurückgegebene Produkte auswählen

Gehen Sie wie folgt vor, um die Disposition für zurückgegebene Produkte auszu-
wählen:

1. Öffnen Sie WebSphere Commerce Accelerator. Abhängig von Ihrem Benutzer-
aufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt.
2.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben** an.
 Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Rückgaben** an.
Die Liste **Rückgaben** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabe aus, mit der Sie arbeiten
wollen, und klicken Sie **Zurückgegebene Produkte** an. Die Liste **Zurückgege-
bene Produkte** wird anschließend angezeigt.
4. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem zurückgegebenen Produkt aus, mit
dem Sie arbeiten wollen, und klicken Sie **Disposition** an. Die Seite **Disposition**
wird anschließend angezeigt.
5. Geben Sie entsprechende Informationen für die Felder an, und klicken Sie
anschließend **Hinzufügen** an, um die Informationen zu sichern.

Betriebsberichte erstellen und anzeigen

Je nach den Berichten, die Sie ausführen möchten, können Sie Betriebsberichte auf unterschiedliche Weise erstellen. In allen Fällen müssen Sie WebSphere Commerce Accelerator öffnen. Abhängig von Ihrem Benutzeraufgabenbereich, werden ein oder mehrere Menüs angezeigt. Beachten Sie, dass auf einige Berichte mit mehr als einer Methode zugegriffen werden kann, und dass andere Berichte für Sie nicht zugänglich sein können.

Wichtig: Betriebsberichte geben Informationen auf der Basis des Datenbankinhalts zurück. Zum Löschen markierte Daten sind im Bericht enthalten, nicht jedoch Daten, die mit dem Dienstprogramm zur Datenbankbereinigung bereits aus der Datenbank entfernt wurden.

Gehen Sie wie folgt vor, um Berichte zum Lagerbestand zu erstellen und anzuzeigen:

1.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Lagerbestandsberichte** an.
 Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Lagerbestandsberichte** an. Die Liste **Lagerbestandsberichte** wird anschließend angezeigt.
2. Wählen Sie einen der folgenden Berichte aus. Für jeden Bericht steht Onlinehilfe zur Verfügung.
 - Bericht 'Lagerzugänge nach Produkt'
 - Bericht 'Bestandskorrekturen'
 - Bericht 'Lagerbestandsstatus'
 - Bericht 'Produkte in Bestellungen mit Lieferrückstand'
 - Bericht 'Geöffnete Datensätze zum erwarteten Lagerbestand'

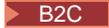
Gehen Sie wie folgt vor, um Bestellverwaltungsberichte zu erstellen und anzuzeigen:

1.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Bestellverwaltungsberichte** an.
 Klicken Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Bestellverwaltungsberichte** an. Die Liste **Bestellverwaltungsberichte** wird anschließend angezeigt.
2. Wählen Sie einen der folgenden Berichte aus. Für jeden Bericht steht Onlinehilfe zur Verfügung.
 - Bericht 'Bestellungsübersicht'
 - Bericht 'Überfällige Bestellungen mit Lieferrückstand'

Gehen Sie wie folgt vor, um Rückgabeverwaltungsberichte zu erstellen und anzuzeigen:

1.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben** an.
 Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Rückgaben** an.
Die Seite **Rückgaben** wird anschließend angezeigt.
2. Klicken Sie **Berichte** an. Die Liste **Rückgabeverwaltungsberichte** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie einen der folgenden Berichte aus. Für jeden Bericht steht Onlinehilfe zur Verfügung.
 - Bericht 'Rückgaben mit Teillieferungen'
 - Bericht 'Rückgabeeingänge werden nicht disponiert'
 - Bericht 'Ausstehende Rückgaben'

Gehen Sie wie folgt vor, um Berichte zum erwarteten Lagerbestand zu erstellen und anzuzeigen:

1.  Klicken Sie im Menü **Artikel** oder **Operationen** die Option **Erwarteter Lagerbestand** an.
 Klicken Sie im Menü **Produkte** oder im Menü **Logistik** die Option **Erwarteter Lagerbestand** an.
Die Liste **Erwarteter Lagerbestand** wird anschließend angezeigt.
2. Klicken Sie **Berichte** an. Die Liste **Berichte zum erwarteten Lagerbestand** wird anschließend angezeigt.
3. Wählen Sie einen der folgenden Berichte aus. Für jeden Bericht steht Onlinehilfe zur Verfügung.
 - Bericht 'Geöffnete Datensätze zum erwarteten Lagerbestand'
 - Bericht 'Lagerzugänge über Datensätze zum erwarteten Lagerbestand'

Gehen Sie wie folgt vor, um Produktberichte zu erstellen und anzuzeigen:

1.  Wählen Sie im Menü **Artikel** die Option **Produkte** aus.
 Wählen Sie im Menü **Produkte** die Option **Produkte** aus.
Die Liste **Produkte** wird anschließend angezeigt.
2. Klicken Sie **Berichte** an. Die Liste **Produktberichte** wird anschließend angezeigt.

3. Wählen Sie einen der folgenden Berichte aus. Für jeden Bericht steht Onlinehilfe zur Verfügung.
- Bericht 'Lagerzugänge nach Produkt'
 - Bericht 'Lagerbestandsstatus'
 - Bericht 'Produkte in Bestellungen mit Lieferrückstand'
 - Bericht 'Ausstehende Rückgaben'

Gehen Sie wie folgt vor, um den Bericht 'Ausnahmebedingungen beim Versand' zu erstellen und anzuzeigen:

1.  Klicken Sie im Menü **Operationen** die Option **Entnahmestapel** an.
 Klicken Sie im Menü **Logistik** die Option **Entnahmestapel** an.
Die Liste **Entnahmestapel** wird anschließend angezeigt.
2. Klicken Sie **Berichte** an. Das Dialogfenster Bericht zu Ausnahmebedingungen beim Versand wird anschließend geöffnet. Für diesen Bericht steht Onlinehilfe zur Verfügung.

Anhang. Lerntexte

Lerntext für Logistikmanager

Der Logistikmanager ist hauptsächlich für das Verwalten der Produkterfüllung (Fulfillment) und die Überwachung der Versandinformationen zuständig. Darüber hinaus überwacht der Logistikmanager die Aktivitäten der folgenden Benutzeraufgabenbereiche: Empfänger, Rückgabeadministrator und Entnahmepacker. Der Aufgabenbereich eines Logistikmanagers ist in einer Business-to-Business-Site vorhanden. Der entsprechende Aufgabenbereich in einem Business-to-Consumer-Geschäft ist der Verarbeitungsmanager.

Lernziele:

Verwendung des WebSphere Commerce Accelerator zum Ausführen der folgenden Aufgaben:

- Erfüllung (Fulfillment) verwalten
- Versandinformationen verwalten

Vorausgesetzte Kenntnisse:

Sie verfügen über Kenntnisse zu den Geschäftsprozeduren und zum Einsatz eines Web-Browsers.

Erste Schritte:

Klicken Sie im Navigationsrahmen **Aufgabenbereiche -> Logistik/Verarbeitung -> Logistikmanager** an.

Daraufhin wird eine Liste mit den verfügbaren Onlinehilfethemen angezeigt.

Lerntext für Verarbeitungsmanager

Der Verarbeitungsmanager kann alle Aufgaben ausführen, die den folgenden Benutzeraufgabenbereichenzugeordnet sind: Empfänger, Rückgabeadministrator und Entnahmepacker.

Lernziele:

Verwendung des WebSphere Commerce Accelerator zum Ausführen der folgenden Aufgaben:

- Erfüllung (Fulfillment) verwalten
- Versandinformationen überwachen
- Nach Kundenbestellungen suchen
- Rückgaben erstellen und bearbeiten

Vorausgesetzte Kenntnisse:

Sie verfügen über Kenntnisse zu den Geschäftsprozeduren und zum Einsatz eines Web-Browsers.

Erste Schritte:

Klicken Sie im Navigationsrahmen **Aufgabenbereiche -> Logistik/Verarbeitung -> Verarbeitungsmanager** an.

Daraufhin wird eine Liste mit den verfügbaren Onlinehilfethemen angezeigt.

Lerntext für Entnahmepacker

Ein Entnahmepacker ist in WebSphere Commerce ein definierter Aufgabenbereich, bei dem Produkte aus einem Fulfillment-Center entnommen und diese Produkte anschließend für den Versand an die Kunden verpackt werden. Der Entnahmepacker verwaltet auch Entnahmetickets und Verpackungsbelege, die für die Versandbestätigung von Produkten während der Bestellauftragserfüllung verwendet werden.

Lernziele:

Verwendung des WebSphere Commerce Accelerator zum Ausführen der folgenden Aufgaben:

- Entnahmestapel auflisten
- Einen Entnahmestapel erstellen
- Ein Entnahmeticket anzeigen
- Ein Entnahmeticket drucken

Vorausgesetzte Kenntnisse:

Sie verfügen über Kenntnisse zu den Geschäftsprozeduren und zum Einsatz eines Web-Browsers.

Erste Schritte:

Klicken Sie im Navigationsrahmen **Aufgabenbereiche** -> **Logistik/Verarbeitung** -> **Entnahmepacker** an.

Daraufhin wird eine Liste mit den verfügbaren Onlinehilfethemen angezeigt.

Lerntext für Empfänger

Lernziele:

Verwendung des WebSphere Commerce Accelerator zum Empfangen von Lagerbestand. Sie werden die Ausführung der folgenden Arbeitsschritte lernen:

- Lagerbestand im Fulfillment-Center empfangen
- Datensätze zum erwarteten Lagerbestand und Spontanbelege für bestellte Produkte verfolgen
- Zurückgegebene Produkte als Ergebnis von Kundenrückgaben empfangen
- Lagerbestandsmengen anpassen

Vorausgesetzte Kenntnisse:

Sie verfügen über Kenntnisse zu den Geschäftsprozeduren und zum Einsatz eines Web-Browsers.

Erste Schritte:

Klicken Sie im Navigationsrahmen **Aufgabenbereiche** -> **Logistik/Verarbeitung** -> **Empfänger** an.

Daraufhin wird eine Liste mit den verfügbaren Onlinehilfethemen angezeigt.

Lerntext für Rückgabeadministrator

Lernziele:

Verwendung des WebSphere Commerce Accelerator zum Festlegen der Disposition für zurückgegebene Produkte. Sie werden die Ausführung der folgenden Arbeitsschritte lernen:

- Disposition für zurückgegebene Produkte verwalten

Vorausgesetzte Kenntnisse:

Sie verfügen über Kenntnisse zu den Geschäftsprozeduren und zum Einsatz eines Web-Browsers.

Erste Schritte:

Klicken Sie im Navigationsrahmen **Aufgabenbereiche** -> **Logistik/Verarbeitung** -> **Rückgabeadministrator** an.

Daraufhin wird eine Liste mit den verfügbaren Onlinehilfethemen angezeigt.

Bemerkungen

Hinweise auf IBM Produkte, Programme und Dienstleistungen in dieser Veröffentlichung bedeuten nicht, dass IBM diese in allen Ländern, in denen IBM vertreten ist, anbietet. Hinweise auf IBM Lizenzprogramme oder andere IBM Produkte bedeuten nicht, dass nur Programme, Produkte oder Dienstleistungen von IBM verwendet werden können.

Anstelle der IBM Produkte, Programme oder Dienstleistungen können auch andere ihnen äquivalente Produkte, Programme oder Dienstleistungen verwendet werden, solange diese keine gewerblichen Schutzrechte der IBM verletzen.

Die Verantwortung für den Betrieb der Produkte in Verbindung mit Fremdprodukten liegt beim Kunden, soweit solche Verbindungen nicht ausdrücklich von IBM bestätigt sind.

Für in diesem Handbuch beschriebene Erzeugnisse und Verfahren kann es IBM Patente oder Patentanmeldungen geben. Mit der Auslieferung dieses Handbuchs ist keine Lizenzierung dieser Patente verbunden. Lizenzanfragen sind schriftlich und in Englisch an folgende Adresse zu richten:

IBM Europe
Director of Licensing
92066 Paris La Defense
Cedex,
France

Lizenznehmer des Programms, die Informationen zu diesem Produkt wünschen mit der Zielsetzung: (i) den Austausch von Informationen zwischen unabhängigen, erstellten Programmen und anderen Programmen (einschließlich des vorliegenden Programms) sowie (ii) die gemeinsame Nutzung der ausgetauschten Informationen zu ermöglichen, wenden sich an folgende Adresse:

Lab Director
IBM Canada Ltd. Laboratory
8200 Warden Avenue
Markham, Ontario
L6G 1C7
Kanada

Die Bereitstellung dieser Informationen kann unter Umständen von bestimmten Bedingungen - in einigen Fällen auch von der Zahlung einer Gebühr - abhängig sein.

Dieses Dokument enthält Beispiele für Daten und Berichte des alltäglichen Geschäftsablaufes. Sie sollen nur die Funktionen des Lizenzprogrammes illustrieren; sie können Namen von Personen, Firmen, Marken oder Produkten enthalten. Alle diese Namen sind frei erfunden, Ähnlichkeiten mit tatsächlichen Namen und Adressen sind rein zufällig.

Dieses Dokument kann Informationen zu den Produkten anderer Unternehmen sowie Verweise auf Internet-Adressen solcher Unternehmen enthalten. Die IBM übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder die Verwendung solcher Informationen.

Dieses Produkt basiert auf dem SET-Protokoll.

Marken

Folgende Namen sind in gewissen Ländern Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation:

AIX	CICS	DB2
DB2 Extenders	Encina	HotMedia
IBM	iSeries	MQSeries
SecureWay	VisualAge	WebSphere
400		

Blaze Advisor ist eine Marke von HNC Software, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.

Java und alle auf Java basierenden Marken und Logos sind Marken von Sun Microsystems, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.

Lotus und Domino sind Marken von Lotus Development Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft, Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind Marken von Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Oracle ist eine eingetragene Marke von Oracle Corporation.

SET Secure Electronic Transaction, SET und das SET-Logo sind Marken, deren Eigentümer SET Secure Electronic Transaction LLC ist. Weitere Informationen siehe <http://www.setco.org/aboutmark.html>.

UNIX ist eine eingetragene Marke von The Open Group in den USA und/oder anderen Ländern.

Andere Namen von Firmen, Produkten oder Dienstleistungen können Marken oder Dienstleistungsmarken anderer Unternehmen sein.

IBM