

# Wie wird eine Bestellung bearbeitet ??? Und deren Rückkläufer !!!! Und noch eine Info

Post by "BetinaStuempfig" of Oct 1st 2019, 12:24 pm

Da sich derzeit die Nachfragen nach überfälligen Rechnungen wiederum häufen nehme ich mit hier mal die Zeit um zu erklären wie eine Bestellung bearbeitet wird und was dazu führen kann dass es gelegentlich länger dauert als die im Bestellformular angekündigten 14 Tage oder auch mal sehr schnell gehen kann.

## Bestellung trifft bei mir ein

- Es wird ein Kommissionier-Auftrag erstellt - das dauert in der Regel 1 Tag
- Diana unsere Halbtagsmitarbeiterin, oder ich kommissionieren die Aufträge

Im Idealfall ist alles vorrätig und wird auch alles von uns am Lagerort gefunden - Dauer ca. 1-2 Tage (es gehen bis zu 20 Bestellungen täglich ein)

- Der kommissionierte Auftrag geht dann zu Horst zur Endkontrolle und Freigabe der Rechnungsstellung. Hier ist es stark davon abhängig wie eingespannt Horst mit anderen Tätigkeiten ist um diese Kontrolle durchzuführen. Dauer ca. 3 - 4 Tage oder länger wenn z.B. die Clubzeitung ansteht, Lagerauflösungen zu denen Horst fahren muss, Nachfertigungen anzustoßen sind, usw.
- Danach erstelle ich die Rechnung, der Versand erfolgt innerhalb von 2 Tagen nach Erhalt des Rechnungsbetrages da die Geldeingänge täglich kontrolliert werden.

## Und nun zu den Sonderfällen

Wenn der Idealfall nicht eintritt gibt es folgende Zeitverzögernde Faktoren

- Es handelt sich um NF (Nachfertigungen) diese haben wir nicht in Massen auf Lager, da muss eventuell erst nachbestellt werden
- Es handelt sich um Teile die wir selber nicht auf Lager haben, aber ein Abkommen mit der Niederlassung die uns diese zu einem hohen Rabatt besorgen können, auch diese müssen erst bestellt werden. Von der Bestellung bis zur Lieferung dauert das ca. 1 Woche
- Es handelt sich um Teile die aus technischen Gründen von Horst selber herausgesucht werden müssen oder zur Qualitätskontrolle. Da hängt es auch wieder sehr von seiner Zeit ab.
- Teile die sicher vorhanden sind aber nicht am angegebenen Lagerort liegen, auch da muss Horst dann rann.

Diese Faktoren können schwer eingeplant werden und können eine Bestellung verzögern.

Als drittes kommt noch hinzu, dass jede Bestellung dasselbe Prozedere durchläuft, habt ihr also schon eine Bestellung ausgelöst, und bestellt aber 1 Tag später z.B. noch etwas nach, fängt der Prozess von vorne an. Manchmal bekomme ich 3-4 Einzelbestellungen, das zusammenführen kostet schon ziemlich viel Nerven, mal ganz davon abgesehen, dass es eben auch Zeit kostet. Wir bieten diesen Service, im Gegenteil zu vielen anderen trotzdem noch an, da es Kostengünstiger und Umweltfreundlicher ist ein Paket zu verschicken als 2 oder 3.

Und zu guter Letzt, haben wir noch viele Aufgaben zu bewältigen die rein gar nichts mit der Teileversorgung zu tun haben, sondern den Verein betreffen. Auch dies will erledigt werden.

Ich hoffe euch hier einen kleinen Einblick gegeben zu haben und appelliere an Eure Geduld und das Verständnis, das wir vielfältige Aufgaben zu bewältigen haben und unser Hauptaugenmerk nicht immer die Teileversorgung sein kann. Die Teileversorgung ist nur ein kleiner Bereich des komplette vdh's.

Dann haben wir das alles bewältigt und nun werden die Teile aus diversen Gründen (weil doch wieder im Keller gefunden usw.) nicht mehr benötigt

#### - Teil wird nicht mehr gewünscht

- 1., Teil wird aus der Kommissionierung wieder raus genommen - wenn noch nicht verschickt, oder wir warten auf die Rücksendung
- 2., Teil wird wieder an den Lagerort gebracht
- 3., Teil wird wieder in den Bestand eingepflegt - Aktualisierung wird wieder hochgeladen
- 4., Gutschrift wird erstellt und verschickt
- 5., Betrag wird zurück überwiesen, sofern Rechnung schon bezahlt wurde, oder von der Rechnung in Abzug gebracht

So und das ganze ist nicht automatisiert sondern wird händisch erledigt. Ich hoffe diese Auflistung hat etwas zum Verständnis beigetragen, nicht umsonst werden bei Amazon & Co Retouren einfach vernichtet, weil das will sich keiner antun. Da wir aber nicht Amazon & Co sind machen wir uns diese Mühe, außerdem wer will hier Ersatzteile vernichten !!!!

#### **Noch eine weitere Info**

<https://forum.mercedesclub.de/index.php?thread/20644-wie-wird-eine-bestellung-bearbeitet-und-deren-r%C3%BCckkl%C3%A4ufer-und-noch-eine-info/&postID=172732#post172732>

Bevor Ihr Teile die Ihr bei uns bestellt habt, weil es aus irgendeiner Gründen zu lange dauert, parallel noch wo anders bestellt einfach vorher mal anfragen was mit der Bestellung ist. Es mach wenig Laune 5 Minuten nachdem die Rechnung raus geschickt wurde eine Email zu bekommen, brauche ich nicht mehr, habe nix von Euch gehört, habe es jetzt wo anders bestellt. SELBSTVERSTÄNDLICH MELDEN WIR UNS SOLLTE EIN TEIL NICHT MEHR LIEFERBAR SEIN

Viele Grüße

betina stümpfig