



**Lieferanteninformation**  
Retourenabwicklung

## 1. Einleitung

Die Umstellung der Systemlandschaft wird bei der HOFER KG in mehreren Schritten durchgeführt. Im operativen Betrieb werden am 21. September 2020 die zentralen Abteilungen sowie die Zweigniederlassung am Standort Rietz als erste Niederlassung auf die neuen Systeme aufgeschaltet. Aus den Systemumstellungen ergeben sich Prozessanpassungen in verschiedenen Unternehmensbereichen. Unter anderem ist auch die Retourenabwicklung davon betroffen.

Mit diesem Schreiben werden alle relevanten Aspekte aufgelistet, die die Retourenabwicklung NEU betreffen. Bitte lesen Sie ergänzend dazu auch das Schreiben „Lieferanteninformation\_Interimsphase und Cutover\_DE“, welches die Besonderheiten der schrittweisen Umstellung unserer Niederlassungen und der für Sie damit verbundenen Auswirkungen aufzeigt.

Ergänzende und vertiefende Informationen betreffend Erstellung der Lieferankündigung (ASN), Finanzen/Buchhaltung, Logistik und EDI finden Sie ebenfalls auf der Website für Lieferanten: <https://businesspartner.hofer.at>

## 2. Retourenabwicklung NEU

Es gibt drei Gründe für eine Rücksendung von Artikeln an den Lieferanten:

- Rückgabe durch den Kunden in der Filiale
- Produktsperre/Produktrückruf
- Qualitätsprobleme nach dem Wareneingang im Lager der Zweigniederlassung

### Retourenabwicklung Lager einer Zweigniederlassung

Ab der Umstellung einer Zweigniederlassung werden Retouren aus den neuen Systemen abgewickelt. Für abzuholende Ware erhält der Lieferant eine so genannte Abholankündigung per E-Mail. Darin wird über den abzuholenden Artikel, die Menge und den gültigen Abholtermin informiert. Die betroffene Ware ist den Angaben entsprechend im Lager der betroffenen Zweigniederlassung abzuholen.

### Kundenreparatur

Auch die Reparatur eines Artikels wird künftig über die neuen Systeme abgewickelt. Dabei erhält der Lieferant bzw. dessen Servicepartner von unserem Kundenservicecenter eine Ankündigung zur Reparatur. Diese wird dem Lieferanten bzw. dessen Servicepartner per E-Mail zugeschickt. Sollte ein Artikel nicht repariert oder ersetzt werden können, ist der Lieferant dazu aufgefordert, das HOFER Kundenservicecenter ([kundenservice@hofer.at](mailto:kundenservice@hofer.at) / +43 57 030 3550-0) darüber in Kenntnis zu setzen. In weiterer Folge kann eine mögliche Geldrückgabe an den Kunden durch die HOFER KG abgeklärt werden.

### Sonderfall Retoure Direktzustellung - HOFER liefert

Für Artikel, welche dem Kunden ursprünglich direkt zugestellt wurden, legt der Kunde im HOFER Direktzustellungsportal einen so genannten „Return Request“ an. Der Lieferant erhält daraufhin eine Rückgabeankündigung aus unserem System, sodass dieser sich mit dem Kunden zwecks Abholung der Ware in Verbindung setzen kann. Nach erfolgter Abholung der Ware ist das HOFER Kundenservicecenter ([kundenservice@hofer.at](mailto:kundenservice@hofer.at) / +43 57 030 3550-0) zu informieren („proof of return“).

Beispiel-Formulare (Abholankündigung, Ankündigung zur Reparatur, Rückgabeankündigung) finden Sie auf der Website für Lieferanten unter *Beschaffung/Purchasing*. Die noch nicht umgestellten Zweigniederlassungen und die HOFER S/E-Länder wickeln die Retouren wie bisher ab.

Zusammengefasst bedeutet dies, dass in Zukunft unabhängig von der Retouren-Art immer eine Abhol- bzw. Rückgabeankündigung zur jeweiligen Retoure versandt wird. Ohne diese kann keine vollständige systemseitige Abwicklung des Retourenprozesses stattfinden.