

# Logística de Ventas

SAP Business One



**¡Bienvenido!**



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



© SAP SE o una empresa filial de SAP. Reservados todos los derechos.

Público

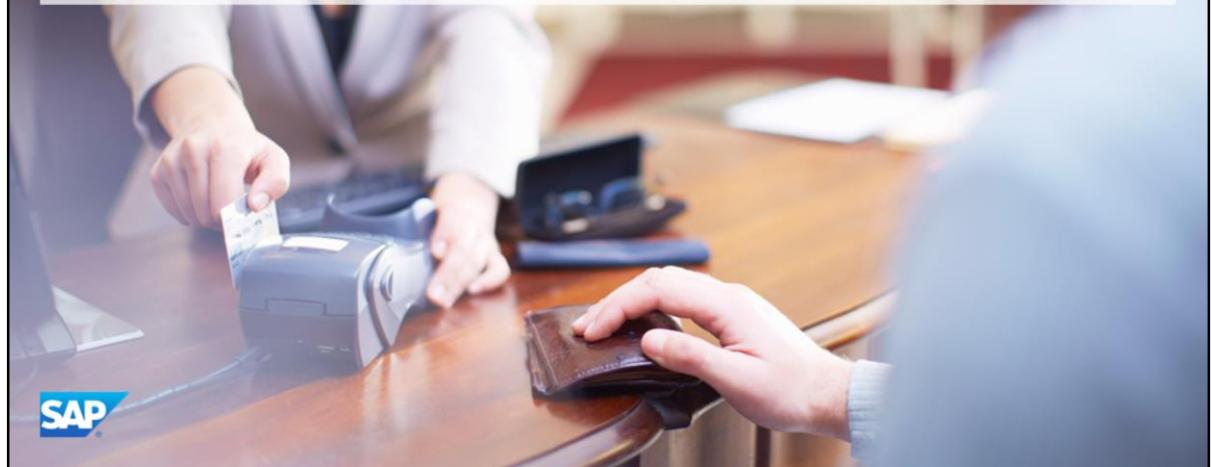
1

## Contenido

- Proceso de Ventas
- Devoluciones e intercambios
- Notas de Crédito de Clientes

# Proceso de Ventas

SAP Business One, Versión 9.2



- Bienvenido al tema sobre el proceso de ventas.

## Objetivos

---



Al finalizar este tema, podrá:

- Enumerar los pasos básicos del proceso de ventas, desde el pedido del cliente hasta el cobro
- Utilizar un proceso de ventas optimizado
- Describir el efecto que tiene cada paso en el inventario y la contabilidad

- En este tema presentamos el proceso de ventas. Primero enumeramos los pasos básicos y los datos clave del proceso de ventas y después le mostramos cómo puede optimizar el proceso de ventas de modo que solo haga falta un documento.
- Llevaremos a cabo los pasos del proceso de ventas desde el pedido al cobro. A medida que creamos cada documento, describimos el efecto de cada paso en el inventario y la contabilidad.

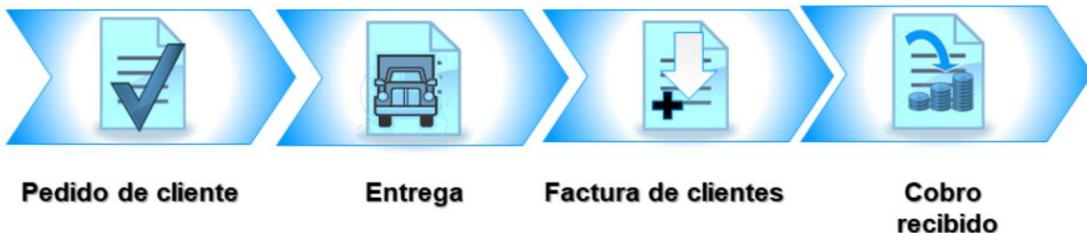
## Escenario empresarial



- Su empresa fijó que la satisfacción del cliente será la mayor prioridad y desea usar los procesos eficientes en ventas para garantizar que las demandas del cliente se puedan cumplir lo más rápido posible.
- Revisaremos el proceso de ventas desde el pedido al cobro prestando atención a la comprensión del impacto de cada paso para ver cómo podemos mejorar el proceso.
- Decide utilizar un proceso optimizado para los pedidos con entrega inmediata para garantizar que las demandas del cliente se cumplan lo más rápido posible.

- Su empresa fijó que la satisfacción del cliente será la mayor prioridad y desea usar los procesos eficientes en ventas para garantizar que las demandas del cliente se puedan cumplir lo más rápido posible.
- Revisaremos el proceso de ventas desde el pedido al cobro prestando atención a la comprensión del impacto de cada paso para ver cómo podemos mejorar el proceso.

## Proceso general de ventas



- El proceso de ventas -clientes, abarca desde la venta de mercancías (y servicios), la entrega de esas mercancías y la facturación al cliente por las compras, hasta el último paso de contabilidad que es la recepción del cobro.
- Cada uno de los pasos involucra el uso de un documento, por ejemplo, un pedido de cliente, un documento de entrega o una factura de clientes. SAP Business One transfiere eficientemente la información pertinente de un documento al siguiente durante el flujo de documentos. Según las necesidades comerciales, puede seleccionar qué documentos incluir como pasos del proceso. El único documento obligatorio en el proceso de ventas es la factura de clientes.
- Los documentos de venta contienen, en su mayoría, la misma información durante todo el proceso de ventas. El contenido de este tema le ayudará a reconocer cuál es la información que se repite en cada documento, de modo tal que pueda concentrarse rápidamente sólo en la información que necesita.
- Tenga en cuenta que también tiene la opción de usar una oferta para iniciar el proceso de ventas. La oferta no está incluida en este curso.
- El pedido de cliente representa un compromiso de compra del producto o servicio por parte del cliente o cliente potencial, según el precio y las cantidades acordadas.
- La entrega indica que se llevó a cabo el envío de las mercancías.
- La factura de clientes es el único documento que se debe crear en el proceso de ventas. También representa la solicitud de pago y registra los ingresos en la cuenta de pérdidas y ganancias.
- El cobro recibe el pago del cliente y borra la deuda de la cuenta del cliente. La reconciliación interna se realiza automáticamente.
- Los pagos efectuados se realizan en el módulo Gestión de bancos.
- Como parte de un proceso de ventas optimizado, es posible contabilizar un pago y crear la factura. Para hacerlo, seleccione el ícono Medios de pago cuando cree la factura e introduzca el importe del cobro. Esto creará un importe a pagar de cobro que se aplica a la factura que acaba de crear.

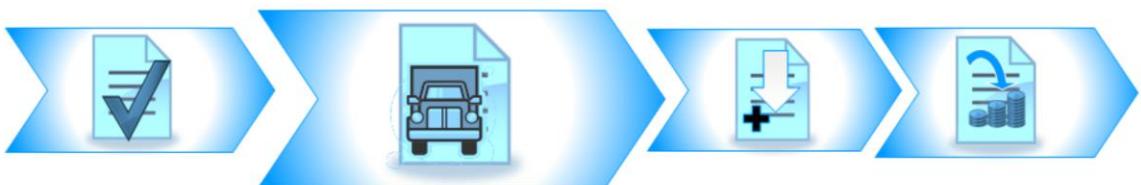
## Pedido de cliente



- Nuestro cliente solicita 5 impresoras
- En el pedido de cliente, introducimos el cliente, los artículos y la cantidad
- El sistema determina el precio automáticamente
- Se introduce un descuento manual del 1% en el pedido
- El cliente también cumple los requisitos para recibir un descuento del 2% por pago adelantado

- El pedido de cliente es un documento importante, ya que avisa a todos que deben comenzar a trabajar para cumplir con el pedido. Como tal, este documento es importante para planificar la producción, crear pedidos y programar recursos.
  - Una característica exclusiva de SAP Business One consiste en la posibilidad de crear pedidos directamente desde los pedidos de cliente, lo que optimiza la cadena de suministro y los procesos de planificación de los materiales necesarios.
  - Puede modificar un pedido de cliente (modificar las cantidades, actualizar los precios o descuentos, etc.) una vez que lo contabilice. Esto es posible siempre y cuando haya establecido las parametrizaciones correctas en Parametrizaciones de documento y el pedido del cliente aún esté abierto.
  - Un pedido de cliente puede basarse en una o más ofertas de venta.
- En SAP Business One, los pedidos de cliente afectan el nivel de stock disponible. Es decir, las cantidades de los pedidos reducen el stock disponible. Cuando introduce pedidos de cliente, las transacciones de inventario o los cambios basados en el valor no se contabilizan en el libro mayor, pero los artículos se añaden a la cantidad comprometida en el módulo de inventario.
- Imaginemos que nuestro cliente solicita 5 impresoras.
- En el pedido de cliente, introducimos el cliente, los artículos y la cantidad
- El sistema determina el precio automáticamente, en función de la lista de precios asignada.
- El vendedor ofrece un descuento al cliente, por lo que se indica un descuento manual del 1% en el pedido de cliente
- En función de las condiciones de pago, el cliente cumple los requisitos para recibir un descuento del 2% por pronto pago

## Entrega

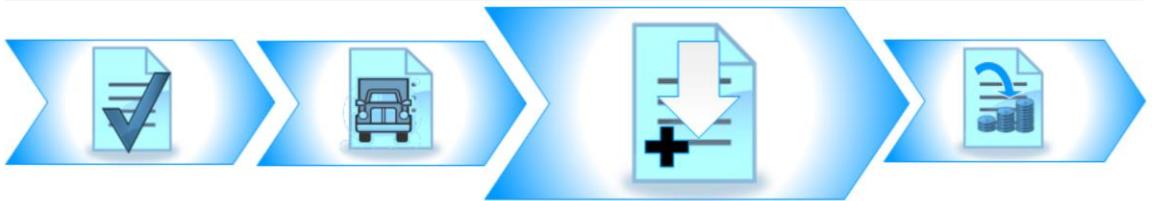


- Enviamos 5 impresoras al cliente
- Se borra la cantidad de 5 impresoras del inventario
- Se abona el coste del artículo a la cuenta de inventario
- Se carga a la cuenta de variación de existencias

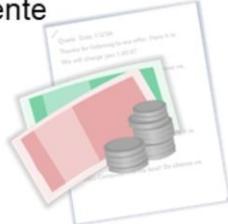


- Una entrega registra que las mercancías se enviaron. Este documento también suele denominarse documento de embalaje o nota de entrega.
- Puede crear una nota de entrega a partir de un pedido de cliente. Para hacerlo, abra el pedido o la oferta de cliente y seleccione Entrega en la lista desplegable Copiar a.
- Si tiene varios pedidos de cliente para entregar a un cliente, abra una entrega vacía, añada el nombre de cliente y use la opción Copiar de para seleccionar a partir de una lista de pedidos y ofertas de clientes de ese cliente en particular.
- Añadir una entrega reduce los niveles de inventario reales. Cuando se contabiliza una entrega, también se contabiliza la salida de mercancías. Las mercancías abandonan el almacén, se reducen las cantidades de inventario y, si utiliza un inventario permanente, los cambios relevantes de inventario se contabilizan. Si la entrega está basada en un pedido de cliente, también se reducirá la cantidad comprometida de ese pedido.
- En nuestra situación de ejemplo, nuestro cliente solicitó 5 impresoras.
- Cuando es el momento, enviamos 5 impresoras al cliente.
- Se borra la cantidad de 5 impresoras del inventario.
- Se abona el coste del artículo a la cuenta de inventario.
- Se carga el coste de la cuenta de variación de existencias.

## Factura de clientes



- Realizamos la factura de las 5 impresoras para nuestro cliente
- El importe total incluye el descuento manual del 1%
- La fecha de vencimiento se basa en las condiciones de pago del cliente
- Se crea un asiento para registrar lo siguiente:
  - el Haber en los ingresos
  - al Debe de la cuenta del cliente



- Una factura de clientes es una solicitud de pago. La contabilización de una factura de clientes registra los ingresos en la cuenta de pérdidas y ganancias.
- Una vez añadida, la factura de clientes crea automáticamente la contabilización del asiento en las cuentas de cliente y de ingresos correspondientes.
- En nuestra situación de ejemplo, hemos entregado 5 impresoras a nuestro cliente.
- Ahora realizamos la factura de las impresoras para nuestro cliente.
- El importe total se redujo en un 1% de descuento que introdujo el vendedor manualmente.
- La fecha de vencimiento se basa en las condiciones de pago del cliente. Estas condiciones de pago también incluyen un descuento del 2% por pago adelantado.
- Cuando se añade la factura de clientes, se crea automáticamente un asiento para registrar el Haber en los ingresos y el Debe en la cuenta del cliente.

## Contabilizaciones del proceso de ventas de artículos de inventario

- Artículo de inventario
- Artículo de venta
- Artículo de compra

PO cliente      Entrega      Factura de clientes



Cuenta de gastos	Cuenta de existencias	Cliente	Ingresos
100	100	500	500

- Aquí vemos los asientos realizados en un sistema de inventario permanente para artículos de inventario.
- Si utiliza un inventario permanente, durante la entrega, el sistema crea un asiento automáticamente.
- El asiento contabiliza el valor del coste del artículo actual en la columna del Debe de la cuenta de gastos (tales como el coste de la mercancía vendida) y en la columna del Haber de la cuenta de existencias.
- La cuenta de existencias y la cuenta de gastos se recuperan a partir del campo Cuenta de existencias y el campo Cuenta de costes de la ficha Inventario del registro maestro de artículos.
- La cantidad del stock se ve siempre afectada, utilice o no un inventario permanente.
- Una factura de clientes registra lo que debe el cliente y los ingresos que derivan de la venta.
- Es posible que existan contabilizaciones adicionales para los impuestos o ingresos y gastos adicionales.

## Cobro



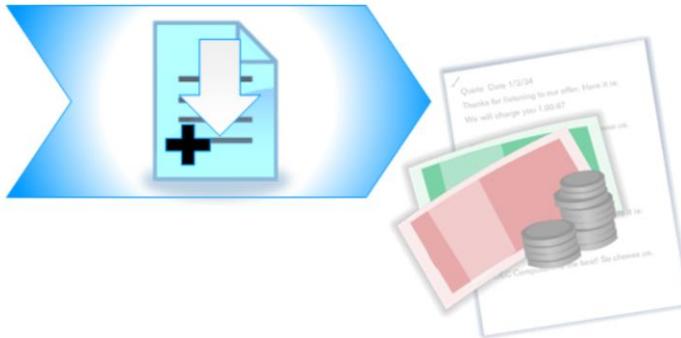
© 2016 SAP SE o una empresa filial de SAP. Reservados todos los derechos.

Público

10

- Los cobros representan el último paso del proceso básico de ventas, a pesar de que son una función en Gestión de bancos. Al contabilizar un cobro, se recibe el pago del cliente. Los pagos de clientes pueden procesarse para transferencias bancarias, cheques, tarjetas de crédito y efectivo. En algunas localizaciones, también puede utilizarse una letra de cambio.
  - Cuando se añade el cobro, se crea un asiento que acredita el importe de la cuenta del cliente para el pago. Según el medio de pago, se debitará de la cuenta de mayor correspondiente (por ejemplo, una de nuestras cuentas bancarias). Si se aplica un descuento por pago adelantado, se realizará un débito en la cuenta de descuento.
  - Cuando crea un cobro para borrar (total o parcialmente) un documento o una transacción, la reconciliación interna ocurre automáticamente, lo que significa que la factura del cliente y el pago coinciden en el sistema.
  - Además, el asistente de pago se puede usar para procesar tanto los cobros como los pagos efectuados. También se pueden recibir pagos automáticamente desde una transferencia bancaria mediante el proceso de transferencia bancaria en diversas localizaciones.
- 
- Consideremos la situación de ejemplo.
  - El cliente paga la factura a tiempo por las 5 impresoras
  - El importe total incluye el descuento manual del 1% y el descuento del 2% por pronto pago. El descuento por pronto pago aparece por defecto en las condiciones de pago asociadas al registro maestro de clientes.
  - Se crea un asiento para registrar lo siguiente:
    - el Debe de la cuenta bancaria local, o una cuenta de compensación dependiendo de las condiciones de pago seleccionadas, y para las cuentas con descuento
    - y el Haber en la cuenta del cliente

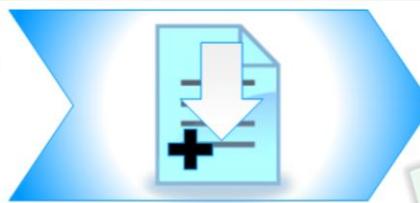
## Factura de clientes



- Para un proceso optimizado, podemos utilizar solo un documento: la factura de cliente.
- La factura de clientes es el único documento obligatorio en el proceso de ventas. La factura de cliente está diseñada para ser un documento extremadamente eficiente para pequeños negocios con solo algunos empleados.
- La factura de cliente puede realizar el trabajo de registrar el pedido del cliente, iniciar la entrega, contabilizar la salida de mercancías y registrar lo que el cliente debe.

## Factura de clientes

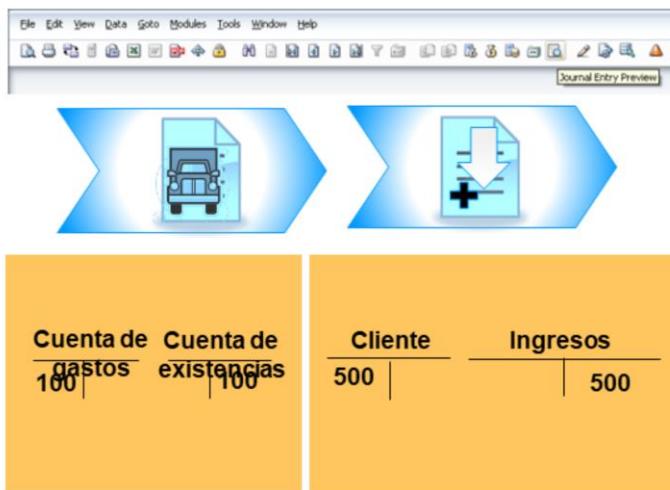
- Artículo de inventario
- Artículo de venta
- Artículo de compra



Cliente	Ingresos	Cuenta de gastos	Cuenta de existencias
100	100	50	50

- Grabar una factura de cliente siempre activa dos contabilizaciones: un débito a la cuenta del cliente para mostrar lo que se debe y un crédito para los ingresos de ventas.
- Cuando un artículo de inventario se vende en una factura de cliente que no posee documentos precedentes, se realizan dos contabilizaciones adicionales. Estas son las contabilizaciones para sacar el artículo del inventario que generalmente se gestiona por un documento de entrega en un sistema de inventario permanente: un débito para el coste de la cuenta de mercancías vendidas y un crédito para la cuenta de stock.
- Sin duda, este gráfico cubre solo las transacciones contables básicas. Es posible que existan contabilizaciones adicionales para los impuestos o ingresos y gastos adicionales.

## Previsualización de asiento



© 2016 SAP SE o una empresa filial de SAP. Reservados todos los derechos.

Público

13

- Una vez que se realiza el asiento, no puede modificarse, solo anularse.
- La previsualización del asiento le permite simular los asientos antes de que realmente ocurran en la base de datos.
- Esto puede ser útil si crea una factura de cliente con circunstancias especiales y desea comprobar el asiento antes de contabilizar la factura. También es útil para capacitar a los nuevos empleados o probar las parametrizaciones durante una implementación. La función está disponible para todos los documentos que crean contabilizaciones de asiento.
- Seleccione el icono Previsualización de asiento para ver de forma instantánea lo que sucede cuando contabiliza el documento.
- La simulación incluye cuentas de libro mayor y la distribución del Centro de coste.

## Datos clave: Interlocutores comerciales

- Interlocutores comerciales del proceso de ventas:
  - Clientes potenciales
  - Clientes



- Cada documento en el proceso de ventas debe tener asignado un interlocutor comercial. Los interlocutores comerciales utilizados en el proceso de ventas son clientes potenciales y clientes. Un cliente potencial puede convertirse fácilmente en un cliente.
- Un pedido de un cliente puede tener asignado a un cliente o a un cliente potencial. Una vez que pasa a la entrega, debe tener un cliente.
- Los datos maestros de clientes describen a las personas y organizaciones a quienes su empresa les vende productos y servicios. Los registros maestros de datos de clientes se utilizan como base para la creación de documentos relacionados con el procesamiento y cumplimiento de pedidos para clientes y para el asistente para reclamaciones de clientes.

## Datos clave: Artículos

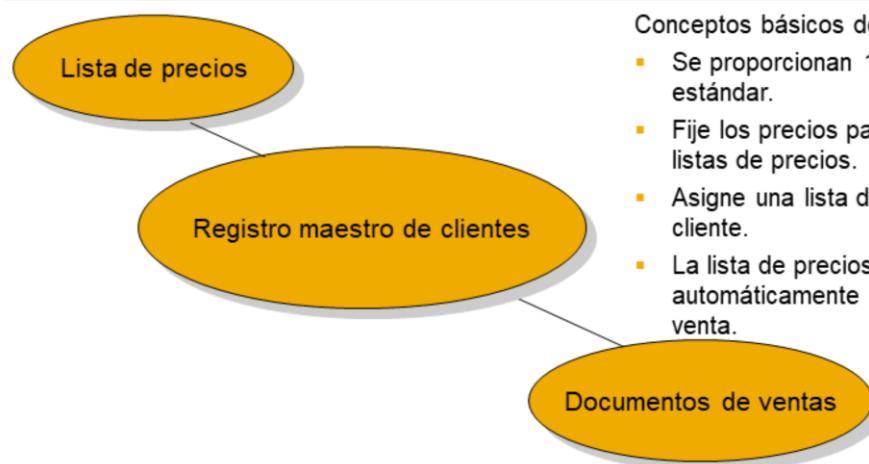


- Los artículos representan productos en venta
- Los artículos pueden ser tanto para mercancías como para servicios
- La información sobre artículos se almacena en el registro maestro de artículo.



- Además del interlocutor comercial, otros datos clave que se introducen en el pedido de cliente son los datos del artículo.
- Los artículos representan productos en venta, ya sean mercancías o servicios.
- Al igual que los datos maestros del cliente, la información de los artículos se almacena en informes de datos maestros.
- Los servicios que vende también pueden definirse como informes de datos maestros de artículos. Si los servicios se definen como artículos, pueden introducirse junto con los artículos físicos en el pedido de cliente. En caso contrario, utilice el campo Clase de artículo/servicio para cambiar a un documento de servicio en el cual puedan introducirse las descripciones de los servicios y los precios.

## Uso de listas de precios



### Conceptos básicos de la lista de precios:

- Se proporcionan 10 listas de precios estándar.
- Fije los precios para sus artículos en las listas de precios.
- Asigne una lista de precios a cada cliente.
- La lista de precios asignada aparece automáticamente en el documento de venta.

- Cuando introduce un artículo en un documento de ventas, se encuentra automáticamente un precio. ¿Cómo funciona?
- SAP Business One proporciona 10 listas de precios estándar. Luego, defina los precios para cada lista de precios de sus artículos. Claro que, no debe usar las diez listas de precios, pero se le proporcionan para que pueda ofrecer diferentes precios a los diferentes grupos de clientes.
- Asigna una lista de precios a cada cliente mediante las condiciones de pago estándar. Sin duda, la lista de precios se puede cambiar en el registro maestro de clientes.
- Cuando introduce un cliente en un documento de venta, la lista de precios asignada aparece por defecto en el documento automáticamente.
- El sistema usa dicha lista para asignar los precios a los artículos en el pedido.
- Sin duda, pueden utilizarse asignaciones de precios más complejas, como precios especiales, grupos de descuento y jerarquías de precios. Éstas se explican en los temas de e-learning sobre precios.
- Los usuarios autorizados pueden modificar los precios en el pedido de cliente. Por ejemplo, un vendedor puede otorgar un 5% de descuento en un artículo específico o en un pedido de cliente completo.

## Resumen

A continuación se detallan algunos puntos clave:



- Los documentos principales del proceso de venta son el pedido de cliente, entrega y factura de cliente. El cobro al final del proceso de venta se lleva a cabo en un módulo bancario.
- Todos los documentos de ventas deben tener un interlocutor comercial asignado.
- Un documento de ventas puede vender productos o servicios. Las mercancías se representan por los registros maestros de artículos. Si los servicios se representan como artículos, pueden venderse con artículos físicos en documentos de ventas, de lo contrario se venden en documentos de tipo servicio.
- SAP Business One calcula la determinación de precios de forma automática en los pedidos de cliente. La determinación de precios puede modificarse en los documentos de ventas por parte de usuarios autorizados.
- El único documento de venta obligatorio es la factura de clientes. Cuando una factura de cliente se utiliza sola sin documentos precedentes, puede llevar a cabo las funciones del pedido del cliente, entrega y la factura.
- La factura de cliente con frecuencia se utiliza en un proceso de ventas optimizado.

© 2016 SAP SE o una empresa filial de SAP. Reservados todos los derechos.

Público

17

- Los documentos principales del proceso de venta son el pedido de cliente, entrega y factura de cliente. El cobro al final del proceso de venta se lleva a cabo en un módulo bancario.
- Todos los documentos de ventas deben tener un interlocutor comercial asignado.
- Un documento de ventas puede vender productos o servicios. Las mercancías se representan por los registros maestros de artículos. Si los servicios se representan como artículos, pueden venderse con artículos físicos en documentos de ventas, de lo contrario se venden en documentos de venta de tipo servicio.
- SAP Business One calcula la determinación de precios de forma automática en el pedido de cliente. La determinación de precios puede modificarse en los documentos de ventas por parte de usuarios autorizados.
- El único documento de venta obligatorio es la factura de clientes. Cuando una factura de cliente se utiliza sola sin documentos precedentes, esta puede llevar a cabo las funciones del pedido del cliente, entrega y la factura.
- Esto es el porqué la factura de cliente con frecuencia se utiliza en un proceso de ventas optimizado.

## Resumen

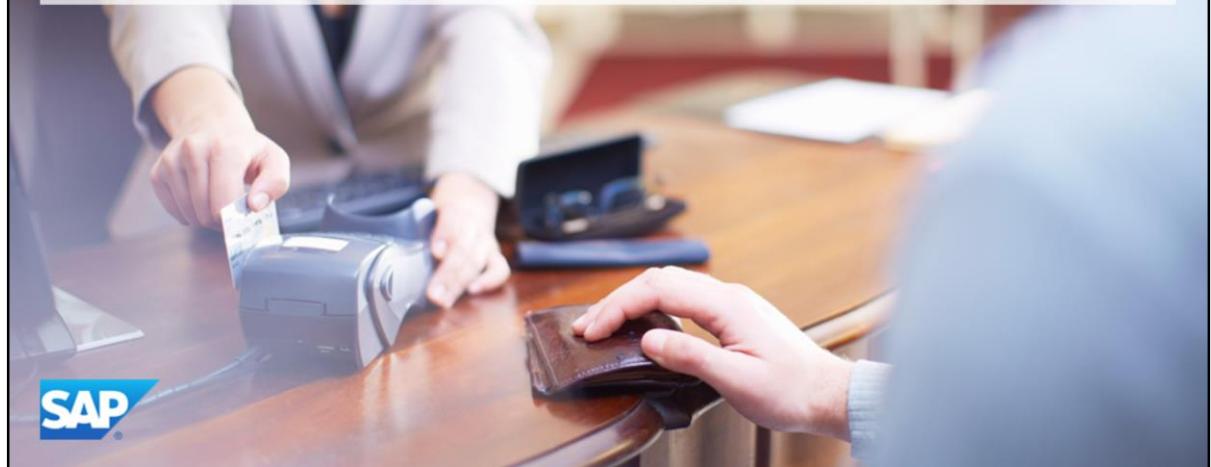


- Los pedidos de cliente incluyen información para realizar el pedido, entregar mercancías y facturar al cliente. No tienen efecto en la contabilidad.
- Los pedidos del cliente pueden modificarse luego de la contabilización siempre y cuando se lleven a cabo las parametrizaciones correctas y el pedido aún esté abierto.
- Una entrega indica que las mercancías se enviaron y reduce los niveles de inventario.
- En el inventario permanente, contabilizar una entrega debita el coste del artículo actual y acredita la cuenta de stock de inventario.
- Una factura de clientes es una solicitud de pago. Cuando uno se contabiliza, un asiento contabiliza un débito a la cuenta del cliente y un crédito a los ingresos de ventas y todas las cuentas de impuestos.
- Puede previsualizar los asientos antes de que se contabilicen.
- Los cobros representan el último paso del proceso de ventas, a pesar de que son una función en Gestión de bancos.

- Los pedidos de cliente incluyen la información básica para realizar el pedido, entregar mercancías y facturar al cliente. Un pedido de cliente no tiene efecto en la contabilidad.
- Los pedidos del cliente pueden modificarse luego de la contabilización siempre y cuando se lleven a cabo las parametrizaciones correctas y el pedido aún esté abierto.
- Una entrega indica que las mercancías se enviaron y reduce los niveles de inventario.
- Si ejecuta un inventario permanente, contabilizar una entrega debita el coste del artículo actual y acredita la cuenta de stock de inventario.
- Una factura de clientes es una solicitud de pago. Cuando uno se contabiliza una factura de cliente, un asiento contabiliza un débito a la cuenta del cliente y un crédito a los ingresos de ventas y todas las cuentas de impuestos.
- Puede previsualizar los asientos antes de que se contabilicen.
- Los cobros representan el último paso del proceso básico de ventas, a pesar de que son una función en Gestión de bancos.

# Devoluciones e intercambios

SAP Business One, Versión 9.2



- Bienvenido al tema sobre la gestión de devoluciones e intercambios en el proceso de ventas.

## Objetivos

---



Al finalizar este tema, podrá:

- Describir cómo gestionar problemas que surgen de las entregas
  - Devoluciones
  - Reentregas
  - Intercambios

- En este tema, exploraremos cómo gestionar los problemas que surjan de las entregas. Procesaremos los artículos devueltos, volveremos a entregar artículos y veremos cómo usar líneas negativas en un documento de ventas para gestionar abonos parciales e intercambios.

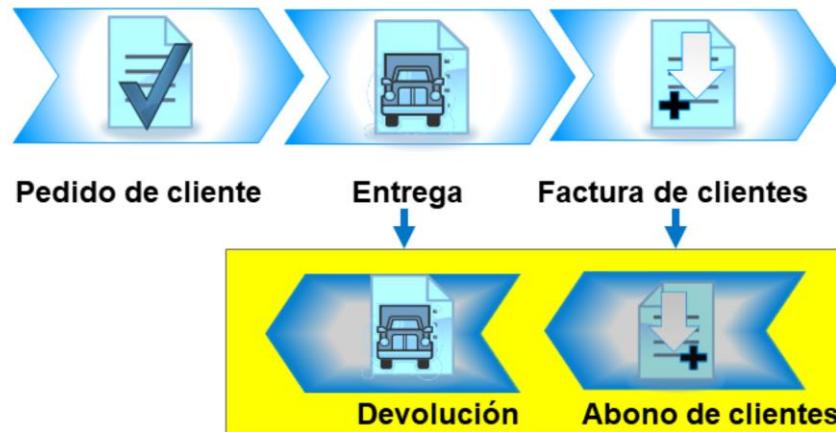
## Escenario empresarial



- Para aumentar la satisfacción del cliente, la empresa tiene una política liberal de devolver artículos para el reemplazo, intercambio o crédito.
- Cuando surgen problemas para la entrega, un documento de devolución se utiliza para darle crédito o brindarle una opción de reentrega desde el pedido de cliente original.
- A veces, el cliente desea devolver un artículo para intercambiarlo por un artículo diferente. En estos casos, la opción para las líneas negativas en un documento de venta puede utilizarse para devolver un artículo e intercambiárselo por otro.

- Para aumentar la satisfacción del cliente, la empresa tiene una política liberal de devolver artículos para el reemplazo, intercambio o crédito.
- Cuando surgen problemas para la entrega, un documento de devolución se utiliza para darle crédito o brindarle una opción de reentrega desde el pedido de cliente original.
- A veces, el cliente desea devolver un artículo para intercambiarlo por un artículo diferente. En estos casos, la opción para las líneas negativas en un documento de venta puede utilizarse para devolver un artículo e intercambiárselo por otro.

## Documentos de corrección



- Los dos documentos principales de corrección para el proceso de ventas son el documento de devolución y el abono de clientes.
- El documento de devolución se usa para procesar los artículos que devuelven los clientes después de una entrega.
- El abono de cliente (o nota de crédito) se usa para procesar los artículos devueltos, una vez que se introdujo una factura de clientes.
- Los abonos también pueden crearse para otorgar crédito a importes que no tienen relación con los artículos.
- Además, las líneas con crédito pueden ingresarse directamente en las entregas y la factura.
- En este tema nos centraremos en el documento de devolución.

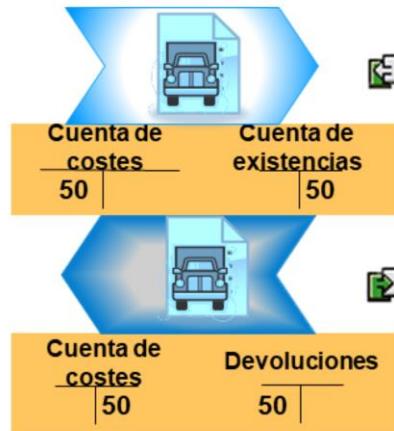
## Devolución



- Si la entrega resulta dañada o no es de buena calidad, el cliente devolverá los artículos. Una Devolución le permite anular los efectos de una entrega de forma parcial o completa. Cuando crea la Devolución con referencia a la nota de entrega, el sistema añade una transacción de stocks anulada para devolver el artículo al inventario.
- ¿Por qué necesitaría usar una devolución? Por motivos legales, no puede modificar ni eliminar entregas ni facturas al cliente que ya se han introducido en el sistema. Para modificar estos documentos, es necesario usar un documento de anulación, como una Devolución o un Abono de clientes.
- si se devuelve una entrega antes de crear la factura de clientes, puede contabilizar la entrega de la devolución en el sistema. Si existe una factura de clientes, no puede utilizarse una devolución.

## Ejemplo de devolución

- Enviamos al cliente la cantidad de 5 teclados
- La entrega creó un asiento para un descenso del valor del inventario y el coste de las mercancías vendidas.
- El cliente pidió la devolución de 5 teclados.
- Al procesar la devolución, se crea un abono para registrar:
  - El crédito para la cuenta de costes por el importe completo.
  - El Debe a la cuenta de devoluciones



- En nuestra situación de ejemplo, el cliente solicitó una cantidad de 5 teclados.
- Enviamos al cliente la cantidad de 5 teclados.
- Como estábamos usando un inventario permanente, la entrega creó un asiento de crédito para la cuenta de existencias para la disminución del valor del inventario y la cuenta de gastos para registrar el coste de las mercancías vendidas.
- El cliente pidió la devolución de 5 teclados.
- Al procesar la devolución, se crea un abono para registrar:
  - El crédito para la cuenta de costes por el importe completo.
  - El Debe a la cuenta de devoluciones
- Tenga en cuenta que algunos clientes usan la cuenta de existencias para devoluciones y no una cuenta de devoluciones ya que no es necesario separar los artículos devueltos del stock general.

## Efecto de una devolución



Devolución



Almacén (Cantidad)

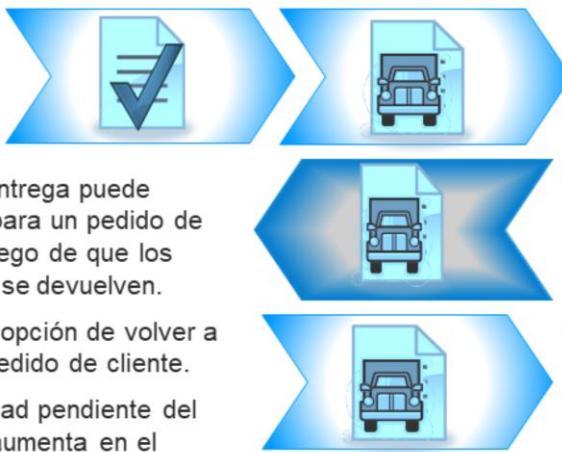


Libro mayor (Valor)



- Al añadir un documento de devoluciones, éste aumenta la cantidad en el almacén de acuerdo a la cantidad del artículo devuelto.
- El sistema también crea un asiento que contabiliza el valor de las mercancías devueltas en la columna del Debe de una cuenta de devoluciones y en la columna del Haber de la cuenta de gastos.
- El valor de las mercancías devueltas no se vuelve a contabilizar en la cuenta de balance original para diferenciarlo del valor de las mercancías no dañadas. La cuenta de devoluciones y la cuenta de costes se recuperan a partir del campo Devoluciones y del campo Cuenta de costes de la ficha inventario del registro maestro de artículo.
- Aquí le sugerimos: Si quiere gestionar el inventario de los artículos dañados por separado respecto a los artículos no dañados, debería definir un almacén especial para los artículos dañados e introducir dicho almacén en el documento de devolución.

## Re-entrega



- Una re-entrega puede crearse para un pedido de cliente luego de que los artículos se devuelven.
  - Existe la opción de volver a abrir el pedido de cliente.
  - La cantidad pendiente del artículo aumenta en el pedido de cliente.
- La opción para permitir la re-entrega puede seleccionarse por un usuario o establecer que suceda de forma automática.
  - La reentrega reduce la necesidad de duplicar pedidos.
  - Las entregas subsiguientes son más fáciles y más transparentes.

- Una re-entrega puede crearse desde un pedido de cliente luego de que los artículos se devuelven.
- Existe la opción de volver a abrir el pedido de cliente original.
- La cantidad pendiente de un artículo aumenta en el pedido de cliente conforme a la cantidad del documento de devolución.
- La opción para permitir la re-entrega puede seleccionarse por un usuario o establecer que suceda de forma automática.
- Una ventaja es que la reentrega reduce la necesidad de duplicar pedidos.
- Otra ventaja es que las entregas posteriores son más fáciles y más transparentes. Puede ver la conexión entre los documentos en el esquema de relaciones.
- En las ventas existe la misma función para los pedidos y los pedidos de entrada de mercancías. Cuando crea una devolución de mercancías, es posible volver a abrir el pedido para recibir los artículos de reemplazo o el pedido de entrada de mercancías.

## Ejemplo de re-entrega



© 2016 SAP SE o una empresa filial de SAP. Reservados todos los derechos.

Público

27

- Observemos la situación de ejemplo para la re-entrega.
- El cliente solicitó 10 ordenadores portátiles. El pedido de cliente se copió a una entrega para los 10 ordenadores portátiles. Cuando la entrega se graba, el pedido de cliente se cierra de forma automática. Debido a que los 10 se entregarán, no existe una cantidad pendiente del pedido de cliente.
- Hubo un problema con 3 ordenadores portátiles. La entrega se referenció para crear una devolución de una cantidad de 3. El usuario decide volver a abrir el pedido de cliente para que la cantidad de 3 pueda volverse a entregar.
- Se crea una entrega posterior a partir del pedido de cliente original. La cantidad pendiente de 3 se entrega, por lo que el pedido de cliente se cierra de forma automática y la cantidad pendiente en el pedido de cliente vuelve a 0.

## Prerrequisitos para la reentrega

The screenshot shows two SAP Fiori screens. On the left, the 'Document Settings' screen for 'Sales Order' is displayed. A yellow box highlights the 'Allow Copying Customer Reference No. to Target Doc.' checkbox under 'When Duplicated Customer Reference No. Occurs'. Another yellow box highlights the 'Reopen Doc. by Creating Returns/Goods Returns/Credit Memos Based on Doc.' checkbox. On the right, a 'Return' confirmation dialog box is shown with the question 'Do you want to reopen the items in the original order?' and 'Yes' and 'No' buttons.

Active la funcionalidad de reentrega en la ventana *Parametrizaciones de documento* de los pedidos de cliente.

Hay otra opción adicional que para permitir siempre que se reabran los pedidos originales sin la confirmación del usuario.

© 2016 SAP SE o una empresa filial de SAP. Reservados todos los derechos.

Público 28

- Para ofrecerles a los usuarios la opción de reentrega, la parametrización debe realizarse con antelación.
- Puede activar la funcionalidad de reentrega en la ventana Parametrizaciones de documento de los pedidos de cliente.
- Una vez que haya seleccionado esa opción se ofrece una opción adicional para permitir siempre que se reabran los artículos del pedido original sin la confirmación del usuario. Si se selecciona esta opción, el pedido de cliente siempre se puede volver a abrir. Si no se marca, una casilla aparecerá cuando la devolución se grabe para preguntar si el usuario desea volver a abrir los artículos en el pedido original.

## Intercambios por líneas negativas



- Haga las correcciones directamente en un documento de marketing sin un abono.
- Las líneas negativas pueden añadirse a los siguientes documentos:
  - Entrega
  - Factura de clientes
  - Devolución
  - Abono de clientes
- Ejemplo: los clientes pueden obtener un crédito para enviar de nuevo un embalaje si solicitan más artículos.

- Las líneas negativas han sido una opción desde el lanzamiento de la versión 8.8.
- Las líneas negativas le permiten otorgar créditos directamente a los documentos de ventas o compras.
- Al usar las líneas negativas puede hacer correcciones directamente en un documento de marketing sin usar un abono separado.
- Las líneas negativas pueden usarse en los siguientes documentos de venta: facturas de clientes, abonos de clientes, entregas y devoluciones.
- Las líneas negativas también pueden añadirse a documentos de marketing en el proceso de aprovisionamiento. Las líneas negativas pueden usarse en los siguientes documentos de compra: facturas de proveedores, abonos de proveedores, pedidos de entrada de mercancías y devoluciones.
- En la mayoría de los documentos de venta, como una entrega o factura de cliente, la línea negativa es un crédito. Sin embargo, una línea negativa agregada a un abono de cliente será realmente una línea de débito que le cobrará en lugar de pagarle al cliente. Recuerde que un importe total positivo en un abono indica un crédito; por consiguiente, un importe negativo en un abono de clientes indica que el cliente tiene una deuda con nosotros.
- Otro buen ejemplo del uso de una línea negativa es cuando se le da crédito al cliente para devolver los embalajes mientras está solicitando más artículos.
- En la mayoría de las localizaciones, puede tener un documento con un importe negativo. Esto puede ser útil en caso de que el importe de las líneas de crédito exceda la cantidad de las líneas de débito en la factura de cliente.

## Ejemplo de intercambio



- El cliente solicita 5 baterías.
- El cliente descubre que las baterías no son las correctas.
- El cliente quiere cambiar las baterías.
- Crear una entrega para enviar las baterías correctas.
- Añada una línea negativa para devolver las baterías incorrectas.

- En nuestra situación de ejemplo, nuestro cliente solicitó 5 baterías.
- El cliente se da cuenta rápidamente de que las baterías son incorrectas.
- Al cliente le gustaría cambiar las baterías incorrectas por las correctas.
- Podemos crear un documento de ventas, tal como una entrega o factura de cliente para enviar las baterías correctas.
- El mismo documento puede incluir una línea negativa (o línea de crédito) para recibir las baterías devueltas al stock y acreditar al cliente.

## Resumen



A continuación se detallan algunos puntos clave:

- El documento de devolución se usa para procesar los artículos que devuelven los clientes después de una entrega. Le permite anular las contabilizaciones de stock y todas las contabilizaciones de contabilidad relacionadas de una entrega, de forma parcial o completa.
- Existe la opción de reabrir el pedido de cliente relacionado para la reentrega al contabilizar devoluciones. La configuración para esta opción es fijar las parametrizaciones del documento para el pedido de cliente.
- Otra opción para corregir las entregas y administrar los intercambios es las líneas negativas.
- Las líneas negativas pueden usarse en los siguientes documentos de venta: facturas de clientes, abonos de clientes, entregas y devoluciones.
- Varios documentos de compra también se activan para las líneas negativas.

- El documento de devolución se usa para procesar los artículos que devuelven los clientes después de una entrega. Un documento de Devolución le permite anular las contabilizaciones de stock y todas las contabilizaciones de contabilidad relacionadas de una entrega, de forma parcial o completa.
- Existe la opción de reabrir el pedido de cliente relacionado para la reentrega al contabilizar devoluciones.
- La configuración para esta opción es fijar las parametrizaciones del documento para el pedido de cliente.
- Otra opción para corregir las entregas y administrar los intercambios es las líneas negativas.
- Las líneas negativas pueden usarse en los siguientes documentos de venta: facturas de clientes, abonos de clientes, entregas y devoluciones.
- Varios documentos de compra también se activan para las líneas negativas: facturas de proveedores, abonos de proveedores, pedidos de entrada de mercancías y devoluciones.

# Notas de Crédito de Clientes

SAP Business One, Versión 9.2



- Bienvenido al tema sobre los abonos o Notas de Crédito de clientes.

## Objetivos

---



Al finalizar este tema, podrá:

- Corregir los problemas que ocurren luego de que una factura de cliente se ha creado.

- En este tema, hablaremos sobre cómo corregir los problemas que suceden luego de que se crea la factura de cliente. Veremos cómo crear abonos o Notas de Crédito de cliente y cómo cancelar una factura de cliente.

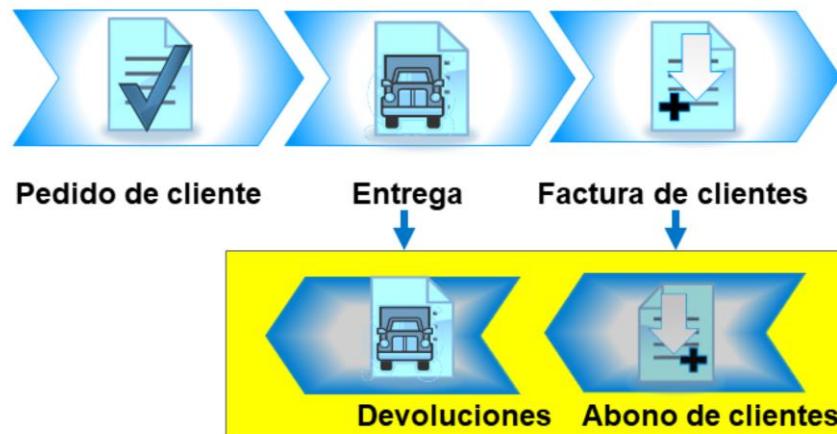
## Escenario empresarial



- Como parte de la iniciativa para mejorar la satisfacción del cliente, la empresa comenzó a estudiar cómo corregir mejor los problemas que suceden luego de la facturación.
- El documento clave para corregir los problemas de facturación es el abono de clientes. Los abonos de cliente se utilizan para corregir problemas con la determinación de precios de la factura así como también permiten que los artículos se devuelvan para obtener crédito.
- Otra herramienta para corregir los problemas es la capacidad de cancelar un documento de marketing. La empresa utiliza esta opción cuando se crean las facturas de cliente incorrectas.

- Como parte de la iniciativa para mejorar la satisfacción del cliente, la empresa comenzó a estudiar cómo corregir mejor los problemas que suceden luego de la facturación.
- El documento clave para corregir los problemas de facturación es el abono de cliente. Los abonos de cliente se utilizan para corregir problemas con la determinación de precios de la factura así como también permiten que los artículos se devuelvan para obtener crédito.
- Otra herramienta para corregir los problemas es la capacidad de cancelar un documento de marketing. La empresa utiliza esta opción cuando se crean las facturas de cliente incorrectas.

## Documentos de corrección



- Los dos documentos principales de corrección para el proceso de ventas son el documento de devolución y el abono de clientes.
- En un tema anterior se habló sobre cómo utilizar el documento de devoluciones cuando surgen problemas en la entrega.
- Sin embargo, un documento de devolución no puede utilizarse una vez que se crea una factura de clientes.
- El abono de clientes (o nota de crédito) es el documento usado para procesar los artículos devueltos o brindar crédito, una vez que se introdujo una factura de clientes.
- Otra opción para corregir los problemas de facturación es cancelar una factura y volver a emitirla.

## Abono o Nota de Crédito



- El cliente devuelve una cámara.
- El coste original es de 50.
- El precio de la factura es de 100.
- Debido a que la cámara se facturó, usamos un abono.
- El abono anula ambos, la factura y la entrega.

- En nuestra situación de ejemplo, el cliente está desilusionado con el desempeño de la cámara solicitada.
- Por esto decidió devolver la cámara.
- El coste de artículo de la cámara era de 50.
- La cámara se facturó al precio de 100.
- Debido a que la cámara ya se había facturado, tuvimos que usar un abono para procesar la devolución.
- El abono de clientes anula ambos, la contabilización de la factura y la entrega.

## Abono o Nota de Crédito



© 2016 SAP SE o una empresa filial de SAP. Reservados todos los derechos.

Público

37

- Un abono de clientes (también llamado una nota de crédito) anula parcial o completamente el asiento creado por una factura de clientes.
- Cuando se crea un abono (NC) con referencia a la factura, el sistema corrige las cantidades y los valores de la factura.
  - El sistema aumenta los stocks de los artículos abonados.
  - El sistema abona en la cuenta del cliente el valor del abono en el libro mayor y corrige los ingresos con el mismo importe.
- Si el abono es un abono de tipo artículo con líneas para los artículos de inventario, entonces el asiento para el abono también aumentará la cuenta de stock y disminuirá la cuenta de costes.

## Crédito sin devolución al stock



- Como recién vimos, un abono (NC) de tipo artículo normalmente devuelve artículos al stock así como también otorga un crédito para los artículos.
- Si desea otorgar crédito, pero no crear un movimiento de mercancías, tiene dos opciones.
- Puede crear un abono de tipo artículo y seleccionar la casilla de verificación Sin contabilización de cantidad en la línea del artículo, o puede usar un abono de tipo servicio.
- La ventaja de usar un abono de tipo artículo y la casilla de verificación Sin contabilización de cantidad es que un abono de tipo artículo puede copiarse desde una factura de cliente de tipo artículo. Solo un abono de tipo artículo, puede enumerar los números de artículos.
- Ninguno de estos son posibles con un abono de tipo servicio. Por lo tanto, el abono de tipo servicio se utiliza mejor para acreditar servicios o para circunstancias en las que no desea hacer referencia a la factura como documento base.

## Crédito sin devolución al stock



© 2016 SAP SE o una empresa filial de SAP. Reservados todos los derechos.

Público

39

- Observemos un ejemplo de creación de un abono de tipo artículo si una contabilización de cantidad para el inventario.
- En este caso, la cámara de un cliente se rompe. A diferencia de nuestro último ejemplo, no requerimos que el cliente devuelva el artículo para recibir crédito.
- Como antes, el coste original es de 50 y el precio factura es 100.
- Volvemos a hacer referencia a la factura original y creamos un abono de tipo artículo. Sin embargo, esta vez seleccionamos la casilla de verificación "Sin contabilización de cantidad".
- El cliente recibe el crédito completo por el artículo y no se llevan a cabo contabilizaciones de stock.

## Abono (NC) sin referencia



Cliente	Cuenta de ingresos
100	100
Cuenta gastos	Cuenta existencias
50	50

**Almacén**(Cantidad)

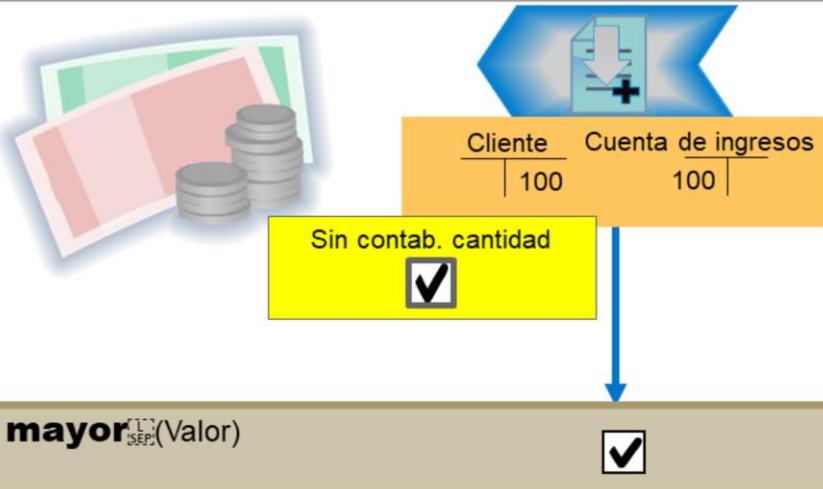


**Libro mayor**(Valor)



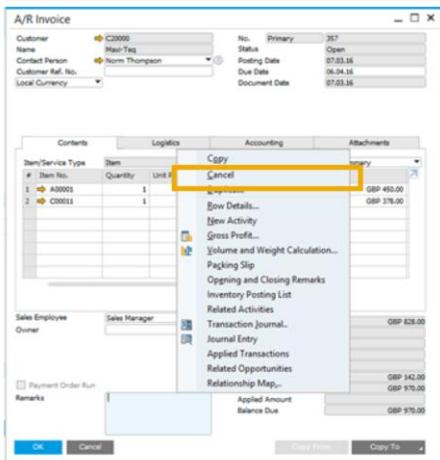
- Cuando un cliente devuelve artículos que no hacen referencia a una factura específica o si el estatus de la factura de cliente es cerrado porque la factura se pagó, puede contabilizar esta cantidad directamente al almacén sin hacer referencia a un documento precedente.
- Si el abono (NC) es para los artículos de inventario, entonces el stock y valor de stock aumentan como resultado.

## Abono (NC) sin referencia



- Si no desea revertir la contabilización de stocks y las contabilizaciones de coste, otra vez tiene la opción de usar la casilla de verificación "Sin contabilización de cantidad" para eliminar el movimiento de mercancías.
- Luego, la única contabilización es revertir las contabilizaciones para las cuentas de ingresos y cliente.

## Cancelación



Cuando cancela una factura...

**Se crea una nueva contabilización de anulación**

El status del documento se define en **Cerrado - Cancelación**

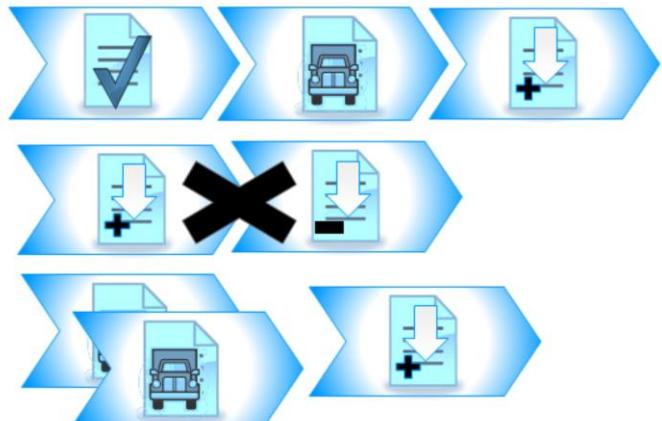
**Se mantiene la contabilización de la factura original de cliente**

El status del documento se actualiza a **Cancelado**

- A veces no es adecuado crear un abono (NC) y es posible que prefiera cancelar el documento original.
- Business One le brinda la capacidad de cancelar documentos de marketing como una factura incorrecta.
- Cuando cancela un documento de marketing, se crea un nuevo documento 'cancelación' con una contabilización de anulación que incluye las cantidades y su status se define en Cerrado – Cancelación. La contabilización de facturas de cliente original se mantiene y el status se actualiza a Cancelado. Tanto la anulación como los documentos anulados se cierran de forma automática y se reconcilian por completo.
- Cancelar un documento ahorra tiempo porque las transacciones contables, fiscales, financieras y de inventario se anulan completamente en un paso.
- Los documentos de base, como una entrega, se vuelven a abrir luego de la cancelación y pueden utilizarse como documentos de base de nuevo.
- La realización de informes está disponible para los documentos cancelados, debido a que las contabilizaciones originales permanecen en el sistema junto con la cancelación.
- Tiene la flexibilidad de fijar un número máximo de días para permitir la cancelación luego de que los documentos se contabilizaron y las autorizaciones relevantes contemplan este proceso.

## Ejemplo de cancelación

1. A un cliente se le facturó antes de entregarle los artículos del pedido de cliente.
2. La factura se canceló.  
La cancelación crea una factura con cantidades anuladas.
3. La entrega original se vuelve a abrir. Se lleva a cabo una segunda entrega. El cliente puede ser facturado por la cantidad completa de la venta.



- A un cliente se le facturó antes de entregarle los artículos del pedido de cliente.
- El cliente solicitó que no se le facturase hasta haber recibido el pedido completo.
- El cliente había solicitado varios artículos en un pedido de cliente, los cuales solo se habían entregado parcialmente. Cuando estos artículos se facturaron, el status del documento de entrega cambió a Cerrado y la cantidad pendiente de la entrega era 0.
- Para resolver el reclamo del cliente, se canceló la factura. La cancelación crea una factura de cliente con cantidades anuladas.
- La entrega original se vuelve a abrir. Se lleva a cabo una segunda entrega.
- Ahora debido a que la cantidad completa se envía al cliente, este puede facturarse por la cantidad completa de la venta.

## Resumen

A continuación se detallan algunos puntos clave:



- Un abono o Nota de Crédito de cliente anula un asiento de forma parcial o completa.
- Cuando se crea un abono con referencia a la factura, el sistema corrige las cantidades y los valores de la factura.
- Si el abono contiene artículos de inventario, la entrada del asiento aumentará la cuenta de stock y disminuirá la cuenta de coste.
- Un abono puede crearse sin referencia.
- Si desea otorgar crédito sin afectar el stock, seleccione la casilla de verificación Sin contabilización de cantidad en la línea del artículo o utilice un abono de tipo servicio.
- Puede cancelar documentos de marketing. Un documento de anulación se crea y se cierran tanto los documentos de anulación como los documentos anulados.
- Los documentos de base se vuelven a abrir luego de la cancelación.

© 2016 SAP SE o una empresa filial de SAP. Reservados todos los derechos.

Público

44

- Un abono de clientes (Nota de Crédito) anula un asiento de factura de clientes de forma parcial o completa.
- Cuando se crea un abono de cliente con referencia a la factura de cliente, el sistema corrige las cantidades y los valores de la factura.
- Si el abono contiene artículos de inventario, el asiento para el abono también aumentará la cuenta de existencias y disminuirá la cuenta de costes.
- Un abono puede crearse sin referencia a un documento base, por ejemplo cuando necesita acreditar facturas cerradas que se han pagado o cuando el crédito no está relacionado con ninguna factura específica.
- Si desea otorgar un crédito sin afectar el stock, puede seleccionar la casilla de verificación Sin contabilización de cantidad en una línea de artículo de un abono de tipo artículo, o puede usar un abono de tipo servicio.
- Puede cancelar documentos de marketing como facturas de clientes. Un nuevo documento de "cancelación" de anulación se crea durante cada procedimiento de cancelación y tanto los documentos de anulación como los anulados se cierran de forma automática y se reconcilian por completo.
- Los documentos de base, como una entrega, se vuelven a abrir luego de la cancelación y pueden utilizarse como documentos de base de nuevo.

## © 2016 SAP SE o una empresa filial de SAP. Reservados todos los derechos.

Queda prohibida la reproducción o transmisión de cualquier parte de esta publicación, en cualquier forma o para cualquier fin, sin el permiso expreso de SAP SE o de una empresa filial de SAP.

La información que aquí se incluye puede modificarse sin previo aviso. Algunos productos de software comercializados por SAP SE y sus distribuidores contienen componentes de software con derechos de autor de otros proveedores de software. Las especificaciones de producto nacionales pueden variar.

SAP SE o una empresa filial de SAP proporcionan estos materiales con fines meramente informativos, sin manifestación ni garantía de ningún tipo. Ni SAP ni sus empresas filiales se hacen responsables de los errores u omisiones en relación con los materiales. Las únicas garantías para los productos y servicios de SAP o de sus empresas filiales son aquellas especificadas en las cláusulas expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios, si las hubiera. Nada de lo que aparezca en este documento debe interpretarse como garantía adicional.

En concreto, ni SAP SE ni sus empresas filiales tienen obligación alguna de emprender las actividades empresariales indicadas en este documento o en cualquier presentación relacionada, o de desarrollar o lanzar ninguna de las funcionalidades mencionadas en el presente. Este documento, o cualquier presentación relacionada, así como la estrategia y posibles desarrollos futuros, productos y/o direcciones de plataforma y funcionalidades de SAP SE o de sus empresas filiales, están sujetos a posibles cambios y pueden ser modificados por SAP SE o sus empresas filiales en cualquier momento y por cualquier motivo, sin previo aviso. La información incluida en este documento no constituye ningún compromiso, promesa u obligación legal de proporcionar ningún material, código o funcionalidad. Cualquier afirmación referente al futuro está sujeta a diversos riesgos e incertidumbres que pueden provocar que los resultados reales difieran de forma significativa de los previstos. Se advierte a los lectores que no deben depositar una confianza excesiva en estas afirmaciones referentes al futuro y que no deben basarse en ellas a la hora de tomar decisiones de compra.

SAP y los productos y servicios de SAP mencionados, así como sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP SE (o de una empresa filial de SAP) en Alemania y en otros países. Todos los nombres de productos y servicios mencionados son marcas registradas de sus respectivas empresas. Consulte <http://global.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx> para obtener información y avisos adicionales sobre marcas comerciales.