



Spis treści

1. Wstęp	3
2. Rozpoczęcie pracy z modułem Reklamacje / Serwis	4
2.1 Konfiguracja modułu Reklamacje / Serwis	4
2.2 Rejestry reklamacji	5
2.3 Słowniki	6
3. Moduł Reklamacje / Serwis	7
3.1 Dopisywanie i edycja pozycji reklamacji lub serwisu	7
3.2 Obsługa procesu reklamacji	8
3.3. Wystawianie faktur na podstawie dokumentu serwisowego	10
4. Raporty i wydruki	11

1. Wstęp

Reklamacje / Serwis to moduł przeznaczony do obsługi reklamacji oraz serwisu. Pozwala na tworzenie reklamacji, opisywanie ich, dołączanie dokumentów jak również śledzenie przebiegu procesu reklamacji. Proces reklamacji może przebiegać według wielu różnych ścieżek postępowania. Poprzez moduł reklamacji możemy generować dla Działu Produkcji zlecenia serwisowe lub naprawcze. Możemy tworzyć raporty, statystyki oraz różnego rodzaju analizy dotyczące reklamacji. Moduł umożliwia również automatyczne generowanie spraw w module CRM związanych z reklamacją.

Moduł uruchamiany jest poprzez wywołanie belki **Kontrola Jakości** i wybranie pozycji **Reklamacje / Serwis** (Ilustracja 1).



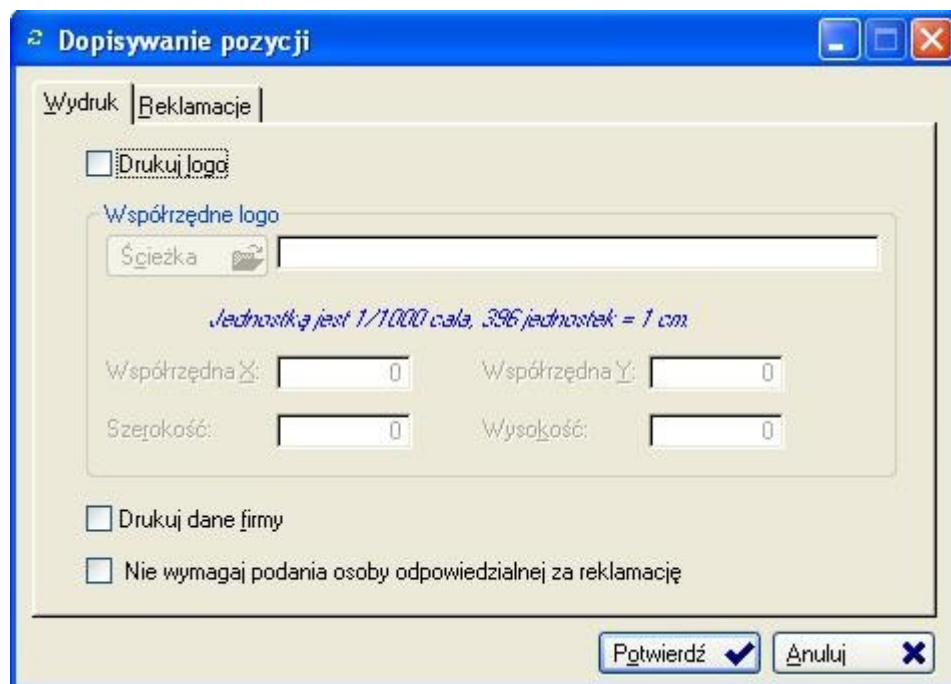
Ilustracja 1: Uruchamianie modułu Reklamacje / Serwis

2. Rozpoczęcie pracy z modułem reklamacje

Przed rozpoczęciem pracy należy w module administracyjnym przeprowadzić niezbędną konfigurację modułu, dodać potrzebne rejestry oraz uzupełnić słowniki.

2.1 Konfiguracja modułu Reklamacje / Serwis

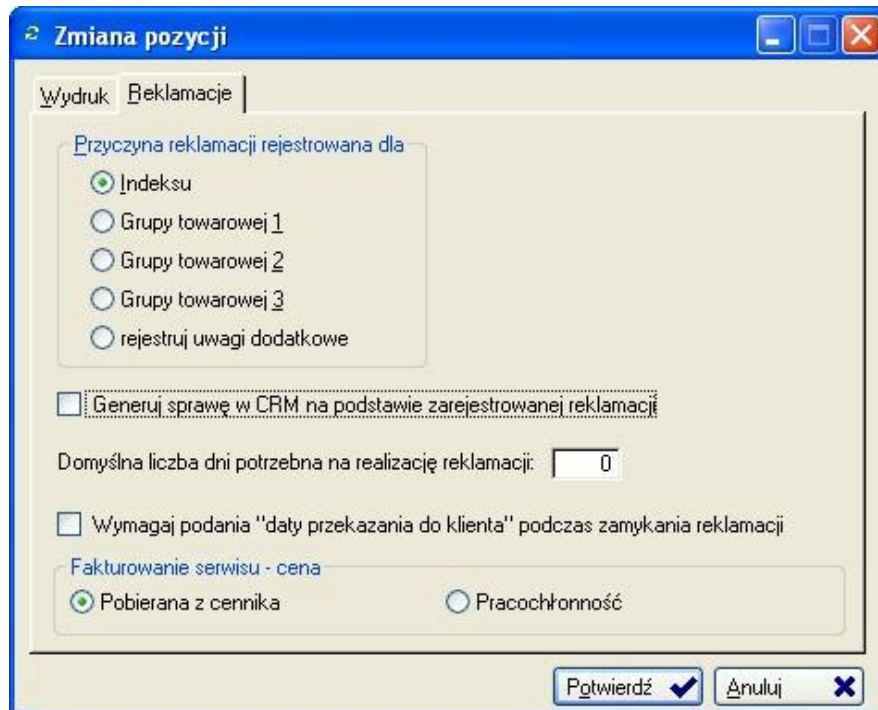
Konfigurację modułu reklamacje dokonuje się w module administracyjnym – **Administracja/Konfiguracja Systemu/Reklamacja**.



Ilustracja 2: Konfiguracja modułu Reklamacje / Serwis - Wydruk

Na zakładce **Wydruk** (Ilustracja 2) dokonuje się konfiguracji wydruku. Ustawia drukowanie logo oraz danych firmy.

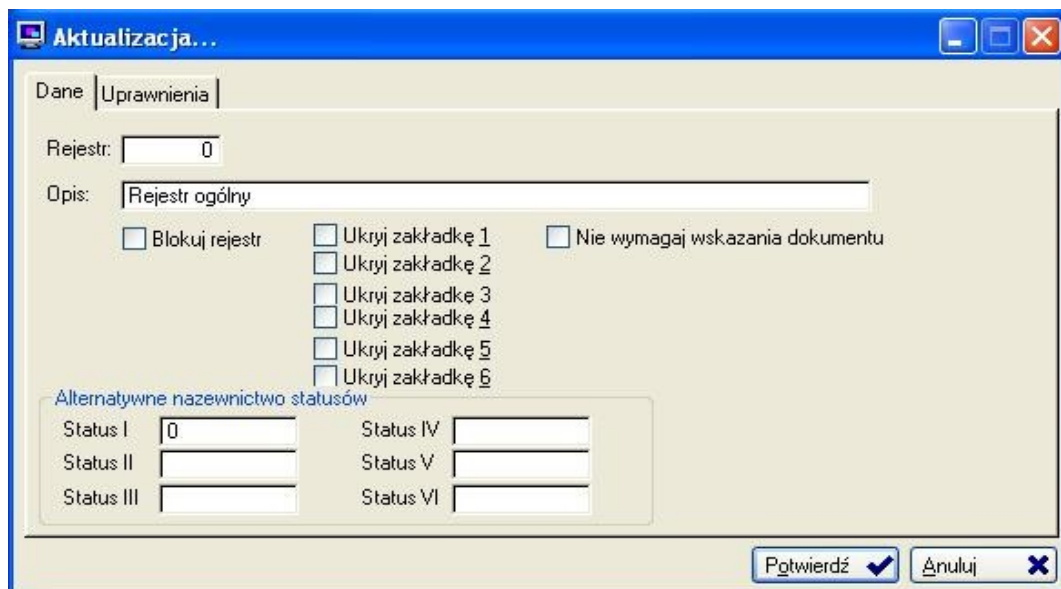
Zakładka **Reklamacje** (Ilustracja 3) umożliwia określenie sposobu rejestrowania przyczyny reklamacji. Ustalenie czy ma być automatycznie generowana Sprawa CRM, określenie domyślnej liczby dni potrzebnych na realizację zamówienia oraz obligatoryjności podania daty przekazania do klienta. Dodatkowo możemy określić skąd ma być pobierana cena dla faktur wystawianych na podstawie serwisu.



Ilustracja 3: Konfiguracja modułu Reklamacje / Serwis - Reklamacje

2.2 Rejestry reklamacji

Rejestry reklamacji dodajemy w module administracji – **Administracja/Słowniki systemu/Słowniki podstawowe/Rej. Reklamacji** (Ilustracja 4).



Ilustracja 4: Rejestry reklamacji

W zakładce **Dane** konfigurujemy zgodnie z potrzebami rejestr. Możemy określić jakie zakładki będą dostępne dla danego rejestru, ustawić obligatoryjność wskazania dokumentu, a także skonfigurować własne nazewnictwo statusów reklamacji. W zakładce **Uprawnienia** natomiast dodajemy pracowników do bieżącego rejestru.

2.3 Słowniki

Aby uzupełnić słowniki należy uruchomić moduł **Kontrola Jakości** i wybrać pozycję **Słowniki**. (Ilustracja 5). Należy uzupełnić następujące słowniki

- Przyczyny reklamacji
- Rodzaje prac reklamacyjnych
- Sposoby realizacji reklamacji

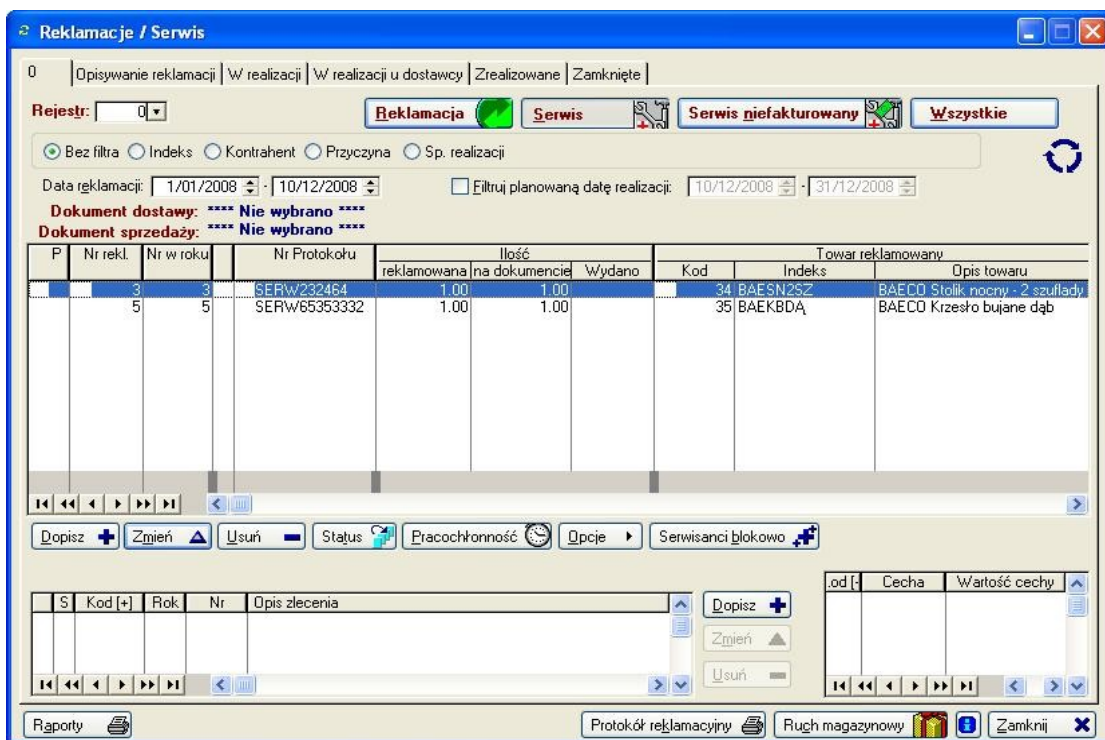
Słowniki te będą wykorzystane podczas dodawanie i edycji reklamacji.



Ilustracja 5: Słowniki

3. Moduł Reklamacje / Serwis

Moduł reklamacje wywołany jest poprzez belkę **Kontrola Jakości**. Po kliknięciu przycisku **Reklamacje / Serwis** otwiera się okno główne modułu (Ilustracja 6). Okno to składa się z sześciu zakładek, konfigurowanych dla rejestru, które służą do wyświetlania rezerwacji z określonym statusem. Na każdej z zakładek możemy zastosować filtry dodatkowe. Dla typu pozycji, określonego rejestru, indeksu, kontrahenta, przyczyny reklamacji, sposobu realizacji, dla daty reklamacji jak również daty planowanej realizacji.



Ilustracja 6: Okno główne modułu Reklamacje / Serwis

3.1 Dopisywanie i edycja pozycji reklamacji lub serwisu

System umożliwia utworzenie trzech typów pozycji:

- reklamacji
- serwisu
- serwisu niefakturowanego

W celu dopisania nowej pozycji klikamy przycisk **Dopisz** i wybieramy Dopisz Reklamacje lub Dopisz Blokowo. Dopisywanie Blokowo umożliwia dodanie kilku pozycji jednocześnie. Otworzy się okno Dopisywania pozycji (Ilustracja 7). Dostępne są dwie zakładki:

- Reklamacje
- Realizacja/ Uwagi

Po wypełnieniu pól zatwierdzamy dopisaną pozycję. Utworzona reklamacja będzie widoczna w zakładce w edycji.

Do pozycji możemy przypisać pracochłonność, serwisantów. Do każdej pozycji można również dopisać zlecenia serwisowe lub dostawcze, które możemy następnie zobaczyć również module produkcyjnym w zleceniach, gdzie są one wykonywane. Do pozycji możemy przypisać pracochłonność i serwisantów. Do każdej pozycji można również dopisać zlecenia serwisowe lub dostawcze, które możemy następnie możemy obsługiwać module produkcyjnym, w zleceniach.

Ilustracja 7: Okno Dopisywanie pozycji

Przycisk **Opcje** umożliwia m.in. generowanie zleceń transportowych, dodawanie protokołów i formularzy itp. Możemy również dokonać edycji pozycji poprzez kliknięcie przycisku **Zmień** – uruchomione zostanie okno **Zmiana pozycji**.

3.2 Obsługa procesu reklamacji

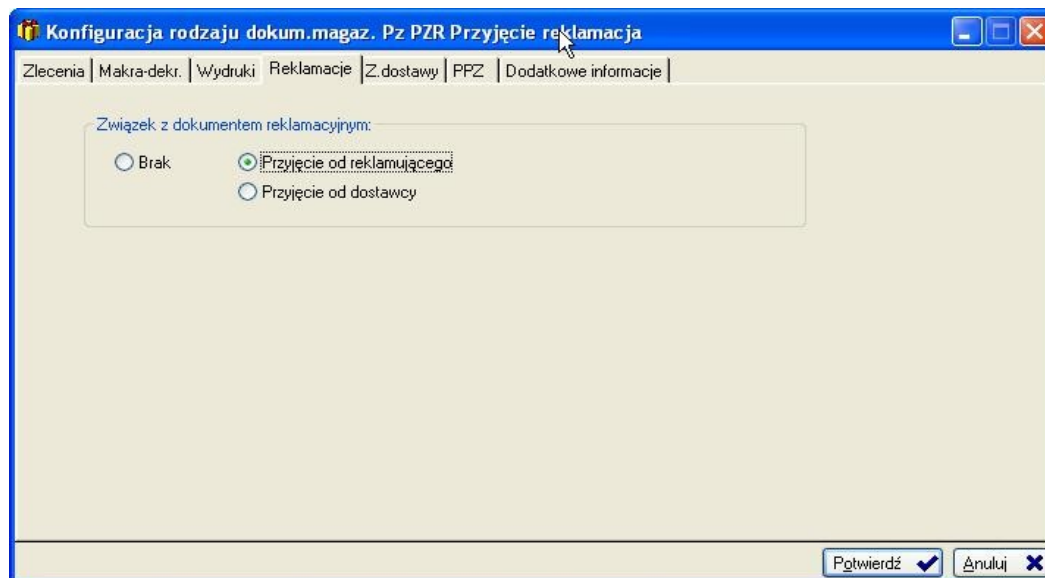
Proces reklamacji może przebiegać według wielu różnych ścieżek. Reklamacje możemy przesuwać do kolejnych etapów ręcznie klikając przycisk **Status** i wybierając odpowiednią wartość. Każdej z reklamacji możemy nadać jeden z sześciu statusów, zmieniających w miarę postępu procesu reklamacyjnego. Dostępne statusy to:

- W edycji (zgłoszone)
- Opisywanie reklamacji
- W realizacji
- W realizacji u dostawcy

- Zrealizowane
- Zamknięte

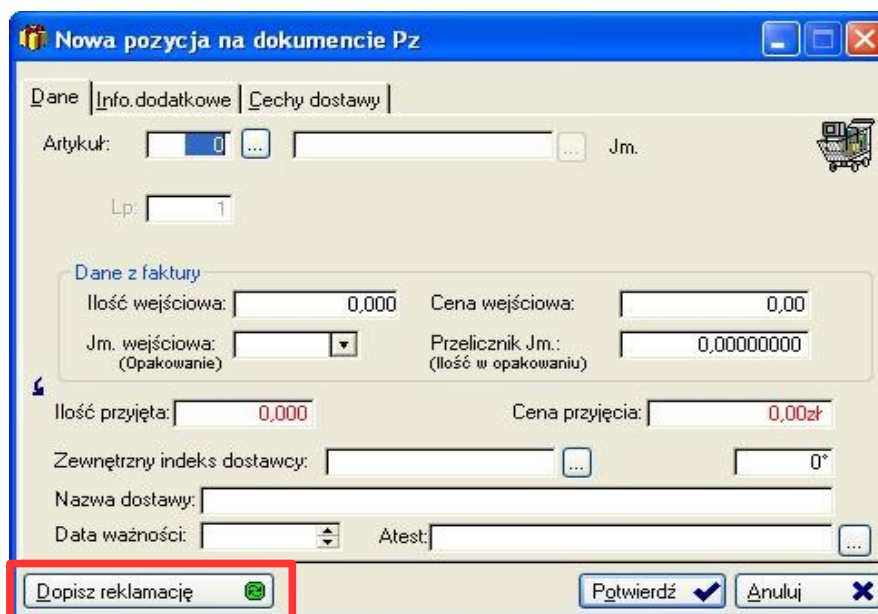
Nazwy statusów możemy również nazwać dowolnie w konfiguracji rejestru oraz określić, które z nich mają być dostępne.

Moduł Reklamacje jest zintegrowany z pozostałymi modułami Graffit. Reklamacje możemy obsługiwać poprzez dodawanie dokumentów magazynowych. Dokonujemy tego za pomocą odpowiednio skonfigurowanych dokumentu przyjęć i wydań. W edycji rodzaju dokumentu w **Dalszej części konfiguracji** na zakładce **Reklamacje** (Ilustracja 8) należy określić związek z dokumentem reklamacyjnym.



Ilustracja 8: Konfiguracja dokumentów magazynowych dla reklamacji

Po odpowiednim skonfigurowaniu dokumentu podczas dopisywania pozycji będzie dostępny przycisk **Dopisywania reklamacji** lub **Przyłączania reklamacji** (Ilustracja 9). W zależności od rodzaju dokumentu i jego konfiguracji (przyjęcie od klienta lub przyjęcie od dostawcy dla dokumentów Pz oraz wydanie do klienta lub wydanie do dostawcy dla dokumentu Wz) wyświetli się albo okno dopisywania reklamacji albo wyboru już istniejącej reklamacji.



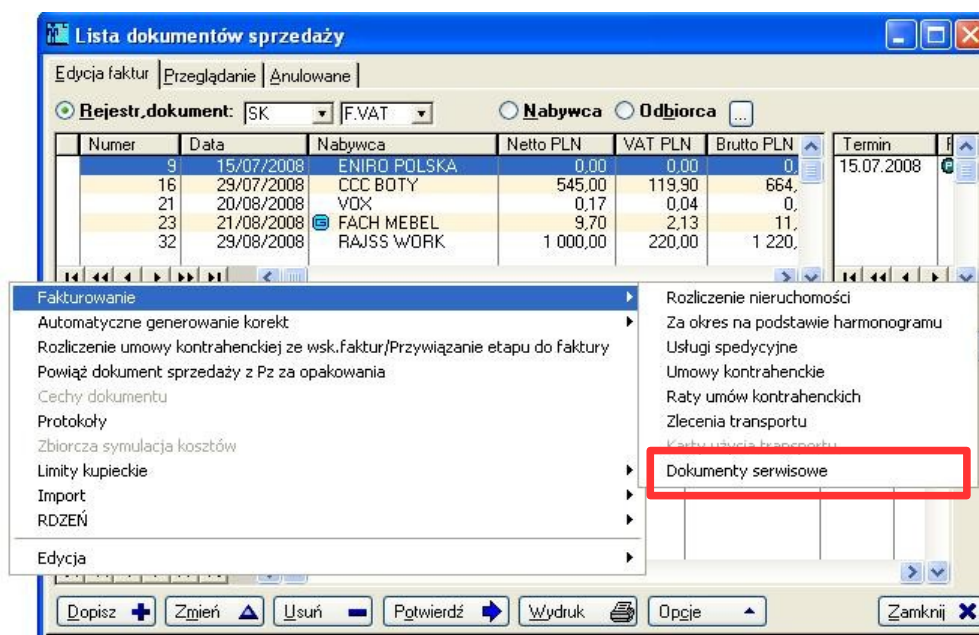
Ilustracja 9: Dopisywanie reklamacji poprzez dokument magazynowy

Dokumenty powiązane z daną reklamacją możemy zobaczyć w module **Reklamacje / Serwis** poprzez kliknięcie przycisku **Ruch magazynowy**.

Podczas tworzenia i obsługę reklamacji poprzez dokumenty magazynowe automatycznie jest zmieniany status dokumentów. Przyjęcie towaru od klienta z jednoczesnym powiązaniem z reklamacją spowoduje przyjęcie przez reklamację statusu **w realizacji**, wydanie towaru do dostawcy zmieni status na **w realizacji u dostawcy** itd.

3.3 Wystawianie faktury na podstawie dokumentu serwisowego

Do każdej pozycji serwisu można wystawić fakturę serwisową. W tym celu należy uruchomić **Listę dokumentów sprzedaży**. Następnie będąc ustawionym na zakładce **Edycja faktur** należy kliknąć przycisk **Opcje** i wybrać z rozwiniętego menu pozycję **Fakturowanie/Dokumenty serwisowe** (Ilustracja 10)



Ilustracja 10: Wystawianie faktury na podstawie dokumentu serwisowego

Aby system mógł wygenerować fakturę, należy przedtem ustawić w **Kartotece Kontrahentów** dla danego kontrahenta domyślny sposób płatności – **Zmień/Inne/Dopisz/Domyślna forma zapłaty na fakturze**. Dany serwis musi mieć również przypisany **Indeks usługi reklamacyjnej/serwisowej**, który dodaje się podczas dopisywania pozycji w oknie **Dopisywania pozycji**¹ lub później w oknie **Zmiany Pozycji**². Cena dla indeksu pobierana jest automatycznie z **Cennika** lub z **Pracochłonności** dla serwisu w zależności od konfiguracji.³ Po zafakturowaniu serwisu będzie on widoczny jako **Serwis**, natomiast zniknie z **Serwisu niefakturowanego**.

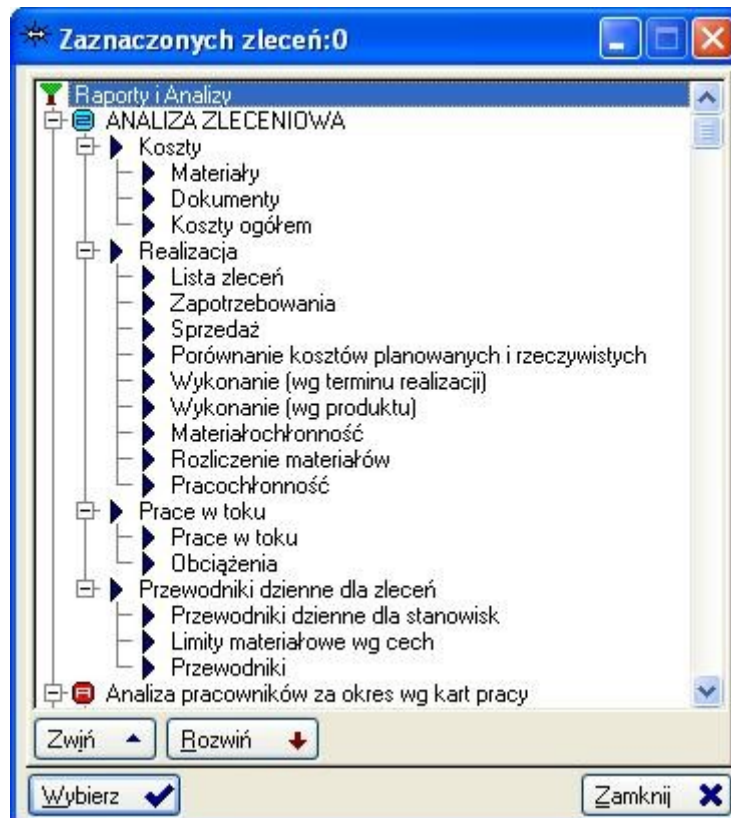
¹ Patrz str. 6 i 7 – Dopisywanie i edycja pozycji reklamacji lub serwisu

² Patrz str. 6 i 7 – Dopisywanie i edycja pozycji reklamacji lub serwisu

³ Patrz str. 3 i 4 – Konfiguracja modułu Reklamacje / Serwis

4. Raporty i wydruki

Moduł reklamacje zawiera szereg domyślnie zdefiniowanych wydruków, zestawień i analiz. Po wciśnięciu przycisku **Protokół reklamacyjny** generowany jest wydruk protokołu zgodnie z nastawami wybranymi w konfiguracji modułu⁴. Po wciśnięciu przycisku **Raporty** otwiera się lista raportów i analiz (Ilustracja 11), która zawiera szereg różnorodnych zestawień i analiz.



Ilustracja 11: Okno raportów i analiz

⁴ Patrz str. 4 Konfiguracja modułu Reklamacje / Serwis