

Działanie mechanizmu reklamacji

Dodajemy magazyn reklamacyjny:

- 1) Konfiguracja magazynu reklamacyjnego musi być przygotowana dokładnie tak jak na poniższych obrazach.
- 2) Symbol i nazwa magazynu powinny być zgodne ze indywidualnym szablonem nazewnictwa.
- 3) W drugiej zakładce, jako Kontrahenta powiązanego z magazynem obcym wybieramy siebie. Jest to ten sam kontrahent, który jest zdefiniowany w konfiguracji jako „kontrahent wewnętrzny”.

iSH (BAZA DEMO) Admin - Magazyn

1. Parametry podstawowe 2. Parametry dodatkowe

Symbol: MR Nazwa: Magazyn reklamacji

Magazyn zewnętrzny Magazyn zamknięty

Magazyn sprzedaży bezpośredniej Magazyn zablokowany

Wyliczenie śr. tempa sprzedaży (Ds) Blokada wyst. dokumentów

Automat. realizacja zam. od odb. **Magazyn obcy**

MPK (miejsce powstania kosztu): Magazyn konsygnacyjny

Ilość dni na realizację zamówienia: 0 Magazyn depozytowy

Zamówienia od odb. - powielanie towarów: blokuj

Konto zapasu magazynu: Konto sprzedaży netto [MA]:

Konto towaru w drodze: Konto kosztu własnego [WN]:

Konto rozliczenia zakupu: Konto kosztu [WN]:

Konto kosztu dodatkowego zakupu: Adres e-mail:

Przydziel uprawnienia użytkownikom

wybranemu | grupie wszystkim żadnemu

Admin

Anuluj OK

iSH (BAZA DEMO) Admin - Magazyn

1. Parametry podstawowe 2. Parametry dodatkowe

Potwierdzenie daty dostawy przy potwierdzeniu odbioru

Ustalanie daty dostawy przez portal WWW

Synchronizacja z systemem WMS Mantis Synchronizacja z systemem WMS Mantis_EC

WMS Mantis LS:

Podział wydań w realizacji zamówień od odbiorców

Podział wydań w real. zam. - cecha towaru

Kontrahent powiązany z magazynem obcym:

Odbiorca samodzielny testowy Sp. z o.o. - nazwa cd. test XXX

Magazyn wysokiego składowania:

Numer CSK:

Opis:

Anuluj OK

Należy zdefiniować miejsca zgłaszania reklamacji oraz dokumenty magazynowe związane z obsługą reklamacji:

1. Słownik miejsc zgłaszania reklamacji (magazyny reklamacji)

Definiujemy tyle ile działa u nas w firmie. Z każdym miejscem obsługi reklamacji wiążemy magazyn reklamacji (wcześniej zdefiniowany w iHurt w słowniku magazynów).

W magazynie tym będziemy ewidencjonować przedmioty klientów przyjęte do reklamacji (towary obce). W magazynie reklamacji należy włączyć flagę „**magazyn obcy**”, to niezbędne, bo dzięki temu taki magazyn nie będzie księgowany do iFK, nie będzie wchodzić do analiz zapasu magazynowego.

2. Dokumenty magazynowe związane z obsługą reklamacji

W konfiguracji iHurt ustalamy, które dokumenty magazynowe będą obsługiwały gospodarkę magazynową przedmiotami przyjętymi do reklamacji.

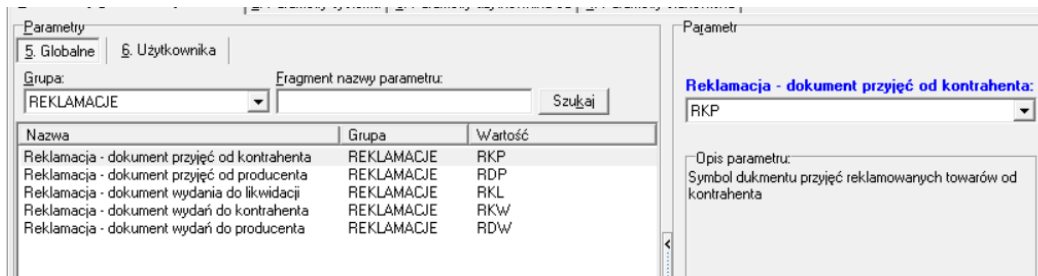
RKP – Przyjęcie towaru do reklamacji od klienta

RDW – Wydanie towaru z reklamacji do dostawcy (producenta) – np. w celu naprawy

RDP – Zwrot towaru przez dostawcę (producenta) po naprawie

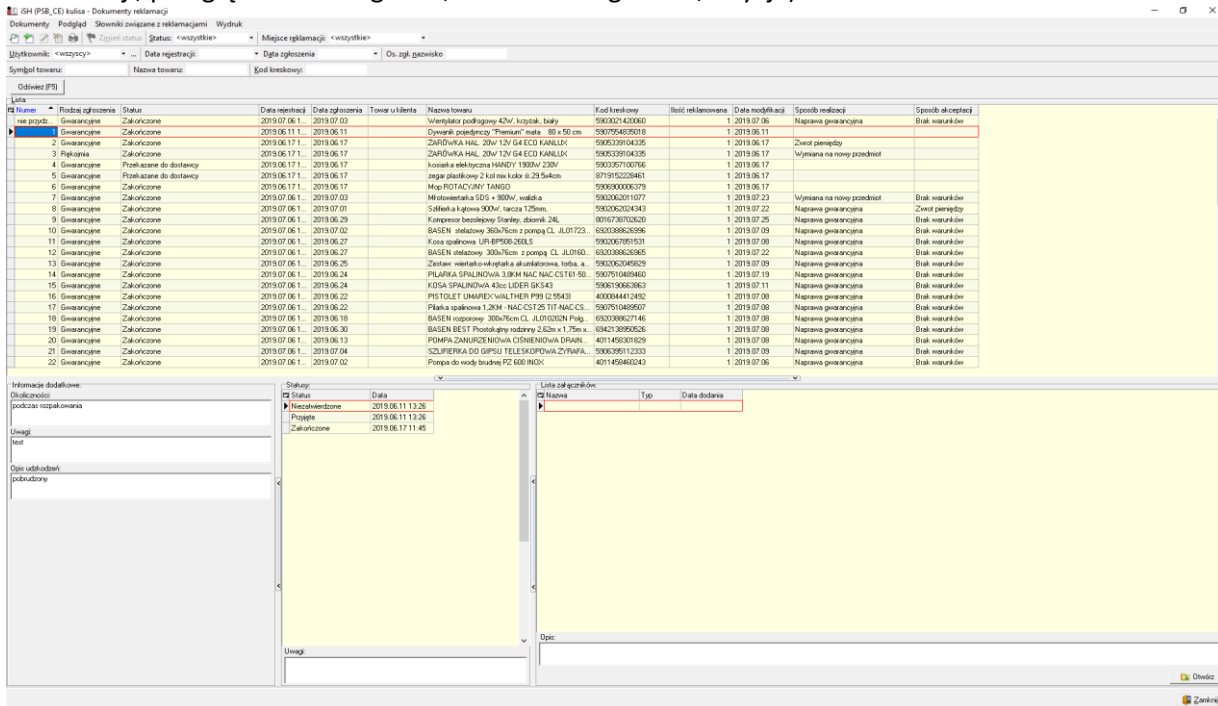
RKW – Zwrot towaru do klienta (po naprawie)

RKL – Likwidacja towaru (w przypadku gdy nie dało się naprawić)



3. Zarządzanie reklamacjami

Z menu głównego iHurt wybieramy „Narzędzia → Reklamacje” (widoczne jak włączony jest odpowiedni moduł). Pojawi się okno jak na rysunku poniżej pozwalające zarządzać reklamacjami (przeglądanie listy reklamacji, przeglądanie szczegółów, dodawanie zgłoszeń, edycja).



4. Przyjmowanie zgłoszenia reklamacyjnego

W oknie zarządzania reklamacjami klikamy „+”.

Wyświetlone zostanie okno jak na rys poniżej, gdzie ustalamy parametry zgłoszenia.

- Miejsce przyjęcia reklamacji**
- Datę zgłoszenia** – tu jest możliwość wskazania daty, gdyż może być taka sytuacja, że do systemu wpisujemy z opóźnieniem (np. z maila sprzed 3 dni).
Data rejestracji do systemu zostanie zapisana w osobne pole „Data rejestracji”
- Rodzaj zgłoszenia** – do wyboru <gwarancyjne> / <pogwarancyjne>
- Status zgłoszenia** – kolejne statusy obsługi zgłoszenia.
Zaczynamy od „Przyjęte” lub „Niezatwierdzone” jak chcemy zapisać zgłoszenie bez jego „formalnego” przyjęcia (np. na czas zrobienia zdjęć uszkodzeń reklamowanego przedmiotu)
- „Czy zgłoszenie wewnętrzne”** – włączamy dla zgłoszeń wewnętrznych, czyli gdy zauważymy uszkodzenie lub nieprawidłowe funkcjonowanie przedmiotu przed jego sprzedażą (np. podczas sprzedaży klient poprosił o uruchomienie i test i się okazało, że nie działa)
UWAGA – w tej wersji zgłoszenia wewnętrzne nie są jeszcze obsługiwane (do ich obsługi będzie służył osobny magazyn „Reklamacje – przedmioty własne”)
- Kontrahent**

Dla zgłoszeń od klientów (niewewnętrznych) – musimy wskazać kontrahenta związanego z reklamacją (na niego będą wystawiane m.in. dokumenty magazynowe).

Jeżeli zakup był na paragon na „Detalistę” – kontrahenta trzeba dodać do bazy.

Osobno wpisujemy dane osoby zgłaszającej (do kontaktu w sprawie reklamacji).

iSH (PSB_CE) kulisa - Dokument reklamacji

1. Dokument | 2. Przedmiot reklamacji | 3. Status zgłoszenia, załączniki

Podstawowe dane:

Miejsce reklamacji: RE_Busko Zdrój Magazyn reklamacji: 110 Numer: Data zgłoszenia: 2019.07.04 Data rejestracji:

Status zgłoszenia: Niezadowolone Sposób realizacji reklamacji: Naprawa gwarancyjna Sposób akceptacji przez klienta: Rodzaj zgłoszenia: Gwarancyjne

Zmień status

Dane zgłaszającego reklamację:

Kontrahent: Test Test

NIP: Adres: 35-210 Rzeszów, Test

Dane osoby zgłaszającej:

Imię: Adam Nazwisko: Żetowski Telefon: 999999999 Adres email:

Dane gwaranta:

Gwarant: test test

NIP: Adres: 12-345 test, test 1

g. Przedmiot reklamacji

Wskazujemy konkretną pozycję z konkretnego dokumentu sprzedaży (faktury, paragonu).

Wyszukiwać możemy przez numer FV/PG lub przez wskazanie kontrahenta i jego dokumentów sprzedaży (okno wskazywania reklamowanego przedmiotu na rys. poniżej)

iSH (BAZA DEMO) Admin - Przedmiot reklamacji

Typ dokumentu: Faktura sprzedaży Paragon Numer fakt/par: Rejestr: Data od: 2017.01.01 Data do: 2018.05.14

Kontrahent:

Wzrost:

Fakt/par.	Data wystawienia	Data sprzedaży	Numer	Numer faktury	Wartość	Kontrahent
▶	2017.02.21	2017.02.21	1	1/02/2017/PAR	28.46	
	2017.02.21	2017.02.21	2	2/02/2017/PAR	15.56	
	2017.03.14	2017.03.14	1	1/03/2017/PAR	62.99	

Pozycje:

Symbol towaru: Kod kreskowy: Nazwa towaru(fragment): Odśwież

Pozycje:	Kolejność	Symbol towaru	Kod kreskowy	Symbol jed. ew.	Nazwa towaru	Cena	Ilość	N...
		1309 BCB011		szt	Pianka montażowa "Szybki murarz" 250ml	13.7	1	
▶		1310 BCB003		szt	Pianka montażowa "Szybki murarz" 750ml	14.76	1	

Anuluj Wybierz

h. „Reklamacja u klienta”

Włączamy, w sytuacji, gdy reklamowany przedmiot nie został dostarczony (bo np. jest bardzo duży, albo został gdzieś zamontowany i nie może zostać dostarczony).

W takim przypadku przedmiot nie jest przyjmowany do magazynu reklamacji (ani potem wydawany z tego magazynu do producenta, ani potem zwracany klientowi, itd.)

i. „Opis uszkodzeń” – tekst opisujący przyczynę reklamacji (zakres i specyfika uszkodzeń)

j. Załączniki - Do zgłoszenia reklamacyjnego możemy podpinąć załączniki. Każdy załącznik ma swój opis. Mogą to być zatem zdjęcia uszkodzeń ale także np. skan ekspertyzy wskazującej, że uszkodzenia powstały wskutek nieprawidłowej eksploatacji produktu.

5. Wydruki.

Dla każdego statusu możemy opracować wzorec wydruku w tym celu z menu okna zarządzania reklamacjami wybieramy „Wydruk → Wzorzec raportu” a następnie interesujący nas status.

Przykład na rysunku poniżej pokazuje wzorec (projekt) wydruku zdefiniowany dla statusu „Przyjęte”, czyli wydruk potwierdzenia przyjęcia reklamacji. Tworząc wzorec oprócz wpisywania tekstu i jego formatowania możemy wstawiać zmienne z predefiniowanej listy.

Podczas wydruku – zmienne te zostaną zastąpione danymi z konkretnego zgłoszenia.

Możemy definiować wydruki do statusów, ale nie musimy, czyli nie każdy status musi mieć „swoj” wydruk.

Np. możemy zdefiniować wydruki tylko dla potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz potwierdzenia jej zakończenia.

Miejsce przyjęcia reklamacji:

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji numer: \$Numer_dokumentu_reklamacji\$ z dnia: \$Data_rejestracji\$ asada.

Data rejestracji: \$Data_rejestracji\$ asada.

Nabywca: \$Kontrahent\$

Zgłaszający reklamację:

Dokument zakupu: \$Numer_dokumentu_wydania_sprzedazy\$

Przedmiot reklamacji: \$Nazwa_towaru\$ (Symbol: \$Symbol_towaru\$ Kod kreskowy: \$Kod_kreskowy_towaru\$)

Opis uszkodzeń: \$Opis_uszkodzen\$

Przyjmujący: [Imię i nazwisko] (podpis)

Składający reklamację: [Dane osoby] (podpis)

- Numer dokumentu reklamacji
- Data zgłoszenia
- Data rejestracji
- Data sprzedaży lub przyjęcia
- Użytkownik imię
- Użytkownik nazwisko
- Dane osoby zgłaszającej imię
- Dane osoby zgłaszającej nazwisko
- Dane osoby zgłaszającej telefon
- Kontrahent
- Numer dokumentu wydania/sprzedaży
- Adres miejsca reklamacji
- Rodzaj reklamacji
- Opis uszkodzeń
- Symbol towaru
- Nazwa towaru
- Kod kreskowy towaru
- Symbol jednostki towaru
- Status zgłoszenia
- Status zweryfikowania

Statusy obsługi zgłoszenia.

- Niezatwierdzone** – zapisujemy zgłoszenie, żeby nie utracić wpisanych danych, ale nie jest ono jeszcze formalnie przyjęte
- Przyjęte** – zgłoszenie reklamacyjne zostało przyjęte od klienta. Jeżeli zgłoszenie nie miało flagi „Reklamacja u klienta” – towar został przyjęty na magazyn reklamacji wskazanym w konfiguracji dokumentem (RKP)
- W trakcie weryfikacji** – weryfikujemy, czy zgłoszenie zostanie uznane jako gwarancyjne
- Zweryfikowane.**
Ustawiając ten status ustalamy jednocześnie sposób załatwienia reklamacji

Zmień status reklamacji na: **Zweryfikowane**

Sposób realizacji reklamacji:

- Naprawa gwarancyjna
- Naprawa płatna**
- Zwrot pieniędzy
- Wymiana na nowy przedmiot

- e. **Do akceptacji przez klienta** – jeżeli nie jest potrzebna decyzja klienta możemy ustawić <brak warunków>.

Jeżeli klient musi zaakceptować sposób realizacji zgłoszenia – wybieramy inne ustawienie

Zmień status reklamacji na: **Do akceptacji przez klienta**

Sposób akceptacji przez klienta:

- Brak warunków**
- Brak warunków
- Koszt naprawy odpłatnej
- Zwrot pieniędzy

ISH (BAZA DEMO) Admin - Przegląd statusów reklamacji

Numer dokumentu reklamacji: **2**

Nazwa towaru: **Ościeżnica drzwiowa 80 metalowa**

Kod kreskowy: **8599403110128**

Lista:

Status	Status szczegóły	Data	Użytkownik
Niezatwierdzone		2018.04.17	Admin
Przyjęte		2018.05.14	Admin
W trakcie weryfikacji		2018.05.15	Admin
Zweryfikowane	Naprawa gwarancyjna	2018.05.15	Admin
Do akceptacji przez klienta	Brak warunków	2018.05.15	Admin
W trakcie realizacji		2018.05.15	Admin
Przekazane do dostawcy		2018.05.15	Admin
Do odbioru przez klienta		2018.05.15	Admin
Załatwione		2018.05.15	Admin

Uwagi:

Mechanik w konsultacji z producentem zakwalifikował to jako naprawę gwarancyjną

Zamknij

- f. **W trakcie realizacji**

Po weryfikacji i ew. akceptacji przez klienta – zgłoszenie jest realizowane

- g. **Przekazane do dostawcy** – przekazujemy przedmiot do dostawcy. Ustawienie tego statusu powoduje wydanie przedmiotu do dostawcy dokumentem ustawionym w konfiguracji (RDW)

- h. **Do odbioru przez klienta** – przedmiot jest naprawiony i czeka na odbiór przez klienta. Jeżeli wcześniej przedmiot był wydawany do dostawcy zostaje on przyjęty na magazyn (RDP)

- i. **Załatwione** – obsługa zgłoszenia została zakończona. Jeżeli sposobem realizacji było **<naprawa gwarancyjna>** lub **<naprawa płatna>** - przedmiot jest zwracany klientowi dokumentem ustawionym w konfiguracji (RKW).
<zwrot pieniędzy> - przedmiot jest wydawany z magazynu reklamacji („likwidowany”) dokumentem ustawionym w konfiguracji (RKL).

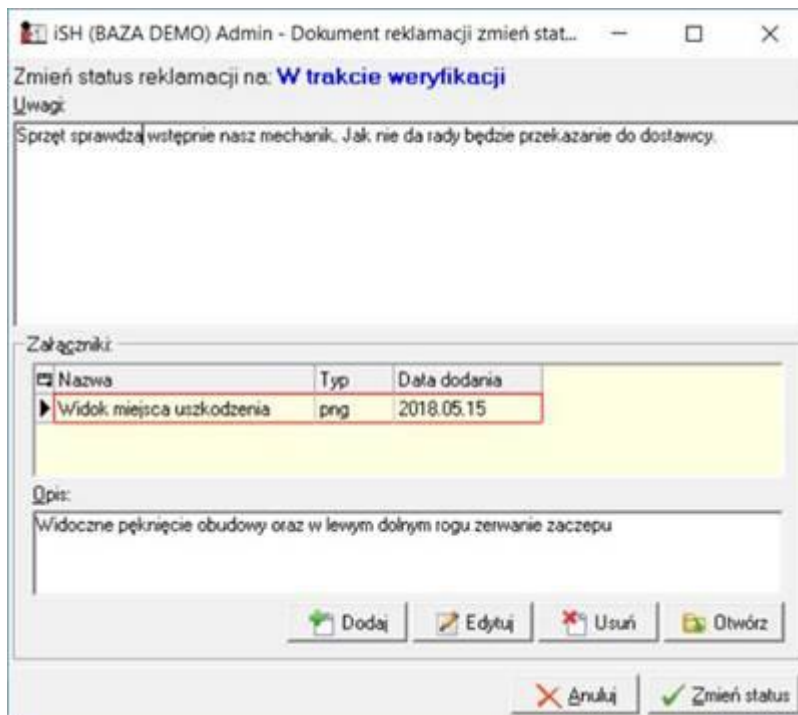
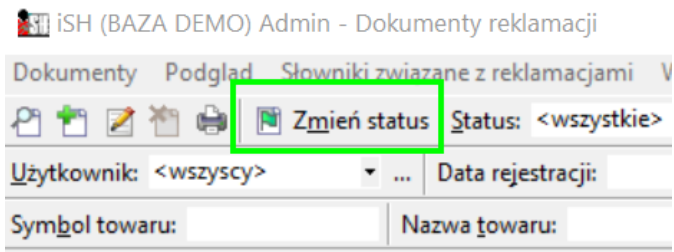
W iHurt trzeba będzie wystawić korektę FV lub zwrot do PG (ale to już poza modułem reklamacji)

<wymiana na nowy przedmiot> - przedmiot jest wydawany z magazynu reklamacji („likwidowany”) dokumentem ustawionym w konfiguracji (RKL).

W iHurt trzeba będzie wydać nowy przedmiot z magazynu handlowego wystawiając np. dokument WZR (ale to już poza modułem reklamacji)

6. Ustawianie statusów

Realizujemy albo poprzez wejście w edycję reklamacji i kliknięcie „Zmień status”, albo bez wejścia w edycję z poziomu przeglądu klikając „Zmień status”.



7. Załączniki

Załączniki dopisujemy ogólnie do zgłoszenia (a nie do poszczególnych etapów).

Dodając załącznik wskazujemy plik na dysku oraz ustalamy jego nazwę (nazwę załącznika a nie nazwę pliku).

Dodatkowo możemy coś zapisać w polu „Opis”

iSH (BAZA DEMO) Admin - Dokument reklamacji zmień status

Zmień status reklamacji na: **Zweryfikowane**

Sposób realizacji reklamacji:
Naprawa gwarancyjna

Uwagi:
Mechanik w konsultacji z producentem zakwalifikował to jako naprawę gwarancyjną

Załączniki:

Nazwa	Typ	Data dodania
▶ Widok miejsca uszkodzenia	png	2018.05.15

Opis:
Widoczne pęknięcie obudowy oraz w lewym dolnym rogu zerwanie zaczepu

Dodaj Edytuj Usuń Otwórz

Anuluj Zmień status

iSH (BAZA DEMO) Admin - Załącznik

Nazwa:
Widok miejsca uszkodzenia

Wybierz załącznik:
Plik:
C:\Users\KrzysG\Desktop\PSB logo.png

Opis:
Widoczne pęknięcie obudowy oraz w lewym dolnym rogu zerwanie zaczepu

Otwórz

Anuluj OK