

Reklamacje

dodatek wspomagający obsługę reklamacji klientów



Proces instalacji oprogramowania

Żeby zainstalować program Reklamacje, musimy spełnić tylko jeden warunek. Komputer na którym instalujemy aplikację, musi mieć połączenie do serwera SQL na którym pracuje SubiektGT. Subiekt nie musi być zainstalowany na tym stanowisku.

Uruchamiamy instalator **setup.exe** Robimy to jako administrator.

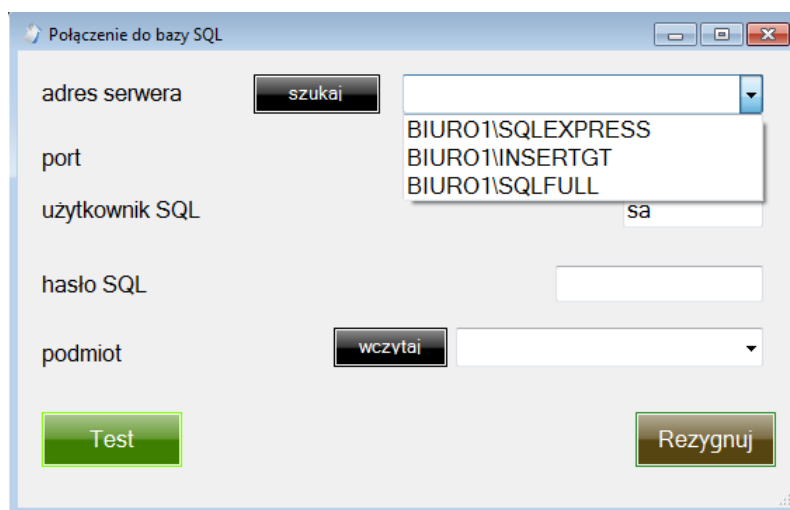
Na pierwszym ekranie, zobaczymy tekst licencji. Należy ją **przeczytać** oraz zaakceptować. Naciskamy **dalej**.

Następnie zobaczymy ścieżkę w której zainstaluje się program. Najlepiej jej nie zmieniać. Naciskamy **dalej** i drugi raz **dalej**. Na następnym ekranie, zaznaczamy, czy instalator ma utworzyć skrót na pulpicie po instalacji. Naciskamy **dalej**. Ostatnim ekranem jest podsumowanie. Naciskamy **instaluj**.

Po krótkiej chwili mamy etap instalacji zakończony.

Pierwsze uruchomienie aplikacji

Przy pierwszym uruchomieniu, musimy podać aplikacji niezbędne parametry do jej pracy. Program musi wiedzieć, gdzie jest serwer SQL, jaki jest użytkownik SA i jakie ma hasło.

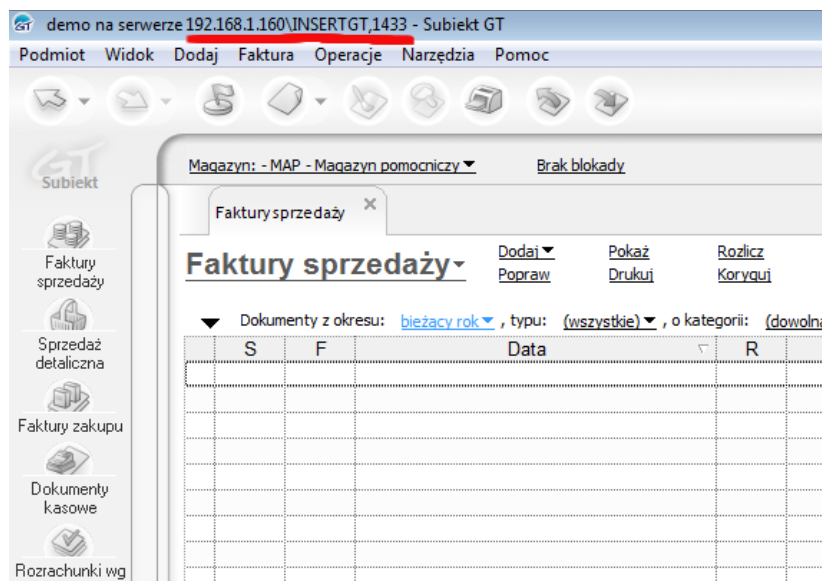


Po naciśnięciu „szukaj” lista powinna wypełnić się instancjami SQL. W szczególnych przypadkach lista może pozostać pusta. W znakomitej większości wypadków, na liście zobaczymy tylko 1 serwer (instancję SQL).

Jeżeli lista jest pusta, musimy ją wypełnić ręcznie.

Gdzie znaleźć jak wygląda nasza instancja ??

Bardzo proste: w górnym pasku SubiektaGT



W powyższym przykładzie nazwa instancji to **192.168.1.160\INSERTGT**
Taką nazwę wpisujemy w pole **adres serwera**.

Jeżeli nasz serwer jest uruchomiony na statycznym porcie TCP, to w następnym polu podajemy jego numer. Z powyższego przykładu wynika, że port to **1433**. W znakomitej większości wypadków nie wypełniamy pola **PORT**.

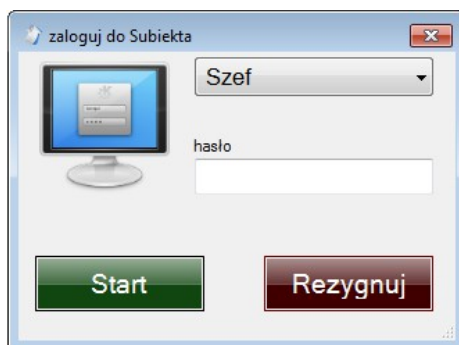
Użytkownik SA w 99% przypadków to **sa**
Hasło do SQL (hasło do SA) – w 99% przypadków jest puste.

Podmiot; jeżeli wypełniliśmy powyższe pola to możemy nacisnąć dolne **wczytaj**. System pobierze listę podmiotów i będziemy mogli wybrać ten który nas interesuje.

Po wybraniu/wpisaniu podmiotu czas na test połączenia. Jeżeli wszystko ustawiliśmy prawidłowo, program napisze **Test OK**. Aplikacja jest gotowa do działania. Pojawi się dodatkowy guzik **OK**. Naciskamy go i parametry zostaną zapisane.

Konfiguracja aplikacji

Konfigurację reklamacji możemy wykonać tylko i wyłącznie na użytkowniku SZEŁ. Logujemy się więc do reklamacji jako użytkownik Szeł.



Po ew. wpisaniu hasła i kliknięciu na start, w głównym oknie zobaczymy dodatkową ikonę **FUNKCJE SPECJALNE**

W tym miejscu możemy zadbać o ustawienia naszej aplikacji.

Opisy zakładek:

- konfiguracja smtp: umożliwia uruchomienie powiadamiania klientów o zmianach statusów poprzez pocztę e-mail
- funkcje specjalne:
 - * usuń bazę reklamacji – usuwa dane reklamacji - **funkcja bardzo niebezpieczna** – brak możliwości odzyskania danych reklamacji po jej użyciu
 - * usuń widok- funkcja serwisowa – wykonywana sporadycznie
 - * zeruj numerację – funkcja zeruje numerację protokołów reklamacji.
- Nagłówek/stopka/treść – możliwość definiowania poszczególnych sekcji dokumentu e-mail powiadamiającego klienta
- statusy – definiowanie nowych/zmiana statusów protokołów reklamacyjnych
- typy dokumentów – w tej zakładce możemy wybrać, do których dokumentów Subiekta będziemy mogli wystawiać protokoły reklamacyjne

Statusy reklamacji

Statusy w programie są edytowalne. Możemy w każdej chwili dodać lub edytować status. Każdy z nich ma pewne cechy:

- **aktywny** – oznacza czy ma być widoczny w programie
- **czy początek zł.** - ten status oznacza, że jest to początek/otwarcie nowej reklamacji
- **czy koniec zł.** - ten status oznacza, że zlecenie właśnie na nim się kończy oraz pokazywane jest okno, w którym wpisujemy sposób rozpatrzenia reklamacji oraz uzasadnienie
- **wysłać email** – jeżeli mamy włączoną obsługę wysyłania zmian statusu e-mailem to gdy zmienimy na ten status e-mail do klienta zostanie wysłany

Pierwsza reklamacja – jak wykonać

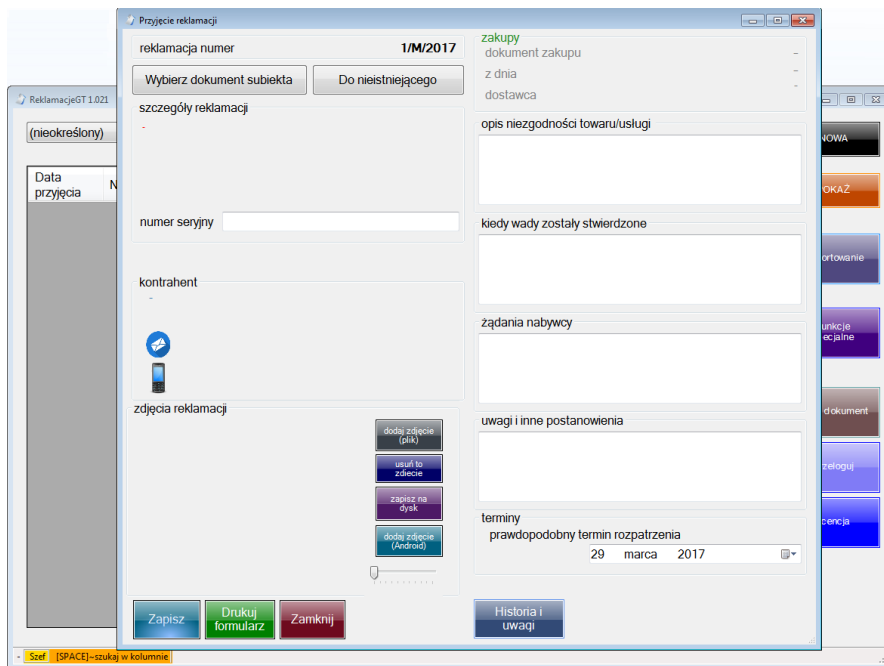
W głównym oknie programu naciskamy ikonę „**nowa**”

Otwiera się nam okno ze szczegółami.

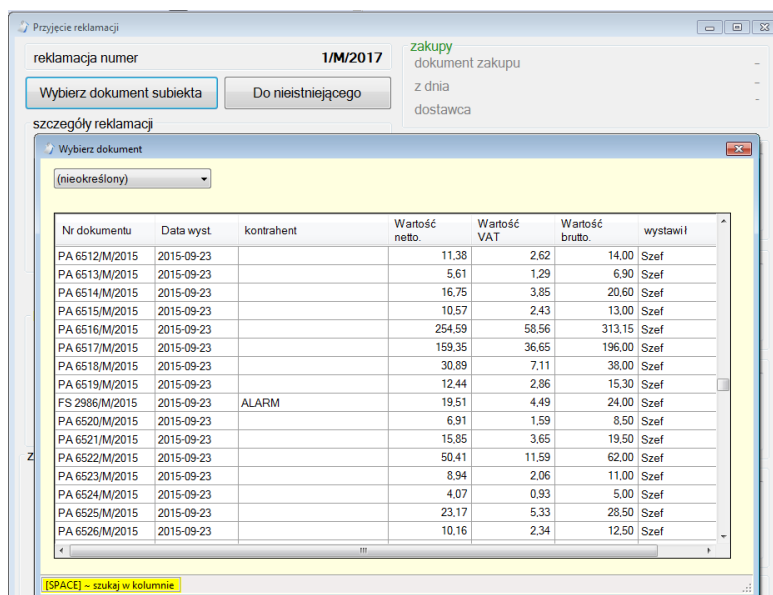
Zaczynamy od guzika **wyberz dokument subiekta** lub **Do nieistniejącego**.

Jak różnica ktoś zapyta? Różnica polega na tym że w pierwszej opcji, wybieramy **stricte dokument rozchodowy (sprzedażowy)** z Subiekta GT. Przy

drugiej opcji nie wybieramy go, ponieważ np. nie ma takiego w systemie. W tym przypadku z kartoteki wybieramy tylko towar.



Ok, zaznaczamy opcję nr 1 czyli **wyberz dokument subiekta**. Otrzymujemy następnę okienko.

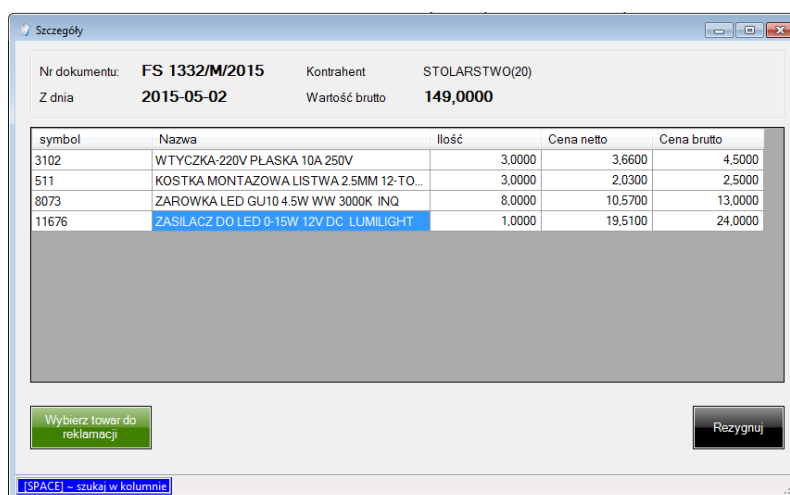


W tym oknie możemy:

- przeszukać ręcznie dokumenty rozchodowe
- przeszukać konkretną kolumnę za pomocą klawisza **spacja**
- zawęzić zakres wystawionych dokumentów (do dnia, miesiąca, kwartału, bieżącego)

- roku, dowolnego zakresu)
- klawiszem F8 zawęzić dane instynktem

Podwójnym kliknięciem zaznaczamy dokument rozchodowy. Otworzy się okno z widokiem pozycji wybranego wcześniej dokumentu. Teraz wybieramy pozycję, do której odnosi się reklamacja.



The screenshot shows a window titled "Szczegóły" with the following information:

Nr dokumentu: **FS 1332/M/2015** Kontrahent: STOLARSTWO(20)
Z dnia: **2015-05-02** Wartość brutto: **149,0000**

symbol	Nazwa	Ilość	Cena netto	Cena brutto
3102	WTYCZKA-220V PŁASKA 10A 250V	3,0000	3,6600	4,5000
511	KOSTKA MONTAZOWA LISTWA 2.5MM 12-TO...	3,0000	2,0300	2,5000
8073	ZAROWKA LED GU10 4.5W WW 3000K INQ	8,0000	10,5700	13,0000
11676	ZASILACZ DO LED 0-15W 12V DC LUMLIGHT	1,0000	19,5100	24,0000

At the bottom of the window, there are two buttons: "Wybierz towar do reklamacji" (highlighted in green) and "Rezygnuj". A status bar at the bottom left shows "[SPACE] - szukaj w kolumnie".

Po wybraniu, mamy do wpisania numer seryjny (nie jest obowiązkowy).

Następnym krokiem jest wybranie kontrahenta. Reklamacje posiadają swoją bazę kontrahentów. Jest to spowodowane tym, że czasami obsługujemy reklamacje z paragonu zwykłego a jak wszyscy wiedzą, jest to dokument „bezkontrahentowy”.

Po naciśnięciu żółtego klawisza **Kontrahent**, system zapyta czy pobrać dane z wykazu kontrahentów SubiektaGT. Jeżeli dokument jest „kontrahentowy” to dane zostaną automatycznie uzupełnione. Jeżeli nie, będziemy mogli dodać nowego kontrahenta/firmę do wewnętrznego wykazu.

Połączenie Reklamacji ze smartfonem opartym o system Android.

Aplikacja umożliwia przesyłanie zdjęć zrobionych smartfonem bezpośrednio do wybranego protokołu reklamacyjnego. Nie musimy gromadzić zdjęć i łączyć kablem aparat z komputerem w celu wgrania zdjęcia(ć). Zdjęcie wykonujemy aparatem w aplikacji PhotoMaker i bezpośrednio i bezprzewodowo wysyłamy do protokołu.

Druga opcja to bezpośrednie dzwonienie do danego klienta (jeżeli wpisany jest nr telefonu) z protokołu reklamacji.

Założmy, że osoba obsługująca Reklamacje w danej firmie, ma ich setki dziennie. Do każdego klienta chce zadzwonić. Normalnym trybem: otwieramy zlecenie reklamacyjne → szukamy nr telefonu, przepisujemy do smartfona i dzwonimy.

Za pomocą naszej aplikacji ta droga jest krótsza: otwieramy protokół->klikamy na nr telefonu klienta i nasz smartfon sam wybiera nr do niego.

Warunki są dwa:

- nasz smartfon jest w tej samej sieci wewnętrznej co nasz komputer(y) z programem reklamacje i jest połączony po WI-FI,
 - na urządzeniu jest zainstalowana i uruchomiona aplikacja Photomaker
- Aplikację można pobrać bezpłatnie z adresu:
<http://www.cer-tech.com/software/reklamacjegt2/PhotoMaker.apk>

Po pobraniu PhotoMakera i po jego uruchomieniu, na ekranie zobaczymy nasz adres ip (pamiętamy o włączeniu WI-FI). Ten adres będzie nam potrzebny do wpisania w Reklamacjach jak urządzenia odbiorczego.

nowy dokument (zapisany) - tryb edycji

reklamacja numer **96/M/2017**

Wybierz dokument subiekta Do nieistniejącego

szczegóły reklamacji
ZEGAR SCIENNY ADLER MALY

numer seryjny ZX 322136

Kontrahent

kontrahent
SYSTEMY INFORMATYCZNE I

biuro@cer-tech.com

509-279-612

zdjęcia reklamacji (1)

dodaj zdjęcie (plik)

usuń to zdjęcie

zapisz na dysk

dodaj zdjęcie (Android)

Zapisz Drukuj formularz Zamknij

zakupy

dokument zakupu

z dnia

dostawca

opis niezgodności towaru/usługi

oszczerbiona obudowa

kiedy wady zostały stwierdzone

zaraz po otwarciu paczki

zadania nabywcy

naprawa lub wymiana na nowy

uwagi i inne postanowienia

terminy

prawdopodobny termin rozpatrzenia

ca 2017

Historia i uwagi

kliknij żeby zadzwonić z telefonu

kliknij żeby dodać zdjęcie produktu

Producent i kontakt



producent

Systemy Informatyczne i Sieciowe „CER-TECH” Tomasz Ceremuga
34-100 Wadowice, ul. M. Wadowity 8
tel. 509-279-612
NIP: 551-197-05-12
e-mail: biuro@cer-tech.com

biuro handlowe:
34-100 Wadowice, ul. Dr. J. Putka 5 lok. 11

oprogramowanie jest własnością intelektualną firmy CER-TECH
kopiowanie, dekompilacja surowo wzbronione.