

Reklamacje

2025-05-09 16:06:38

[Drukuj informację FAQ](#)

Kategoria:	iHurt	Głosy:	0
Stan:	publiczne (wszyscy)	Wynik:	0.00 %
Język:	pl	Ostatnia aktualizacja:	Wt 2024-08-13 15:22:43

Objaw (publiczny)

Problem (publiczny)

Rozwiązanie (publiczny)

Obsługa reklamacji klientów w systemie iHurt

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

- Słownik miejsc zgłaszania reklamacji (magazyny reklamacji)
Definiujemy tyle ile działu 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.
- Dodajemy magazyn reklamacyjny:

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

- 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)

- Zarządzanie reklamacjami
Z menu głównego iHurt wybieramy „Narzędzia à 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).

- 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)
- 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).

- 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)

- „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.)

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

- Wydruki.

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

Przykład na rysunku poniżej pokazuje wzorzec (projekt) wydruku zdefiniowany dla statusu „Przyjęte”, czyli wydruk potwierdzenia przyjęcia reklamacji.

Tworząc wzorzec 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 „swoją” wydruk.

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

Import wydruku

Moduł zapyta nas, czy na pewno chcemy zastąpić bieżący szablon nowym, klikamy „Tak”,

otwiera się standardowe okno wyboru pliku. Po wybraniu pliku szablon automatycznie pojawi nam się w oknie.

Następnie klikamy „Zapisz” w prawym dolnym rogu i możemy się cieszyć gotowym szablonem

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

- Do akceptacji przez klienta (status to samodzielne założenie, jeżeli zaistnieje taka potrzeba) – jeżeli nie jest potrzebna decyzja klienta możemy ustawić <brak warunków>.

Jeżeli klient musi zaakceptować sposób realizacji zgłoszenia – wybieramy inne ustawienie

- W trakcie realizacji (status to samodzielne założenie, jeżeli zaistnieje taka potrzeba)

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

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

- Do odbioru przez klienta (status to samodzielne założenie, jeżeli zaistnieje taka potrzeba) – przedmiot jest naprawiony i czeka na odbiór przez klienta. Jeżeli wcześniej przedmiot był wydawany do dostawcy zostaje on przyjęty na magazyn (RDP) Zakończone – 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 modulem 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 modulem reklamacji)

- Ustawianie statusów

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

- 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”

Reklamacje wewnętrzne

Moduł reklamacji został rozbudowany o funkcjonalność pozwalającą na zgłaszanie reklamacji wewnętrznych firmy, czyli dotyczących towarów, w których wada została wykryta, zanim zostały sprzedane.

Konfiguracja

- Dodajemy do słownika magazynów w iHurt nowy magazyn dla reklamacji wewnętrznych:

- Dodajemy dokument reklamacji wewnętrznych:

- W parametrach konfiguracyjnych wybieramy symbol dokumentu przesunąć reklamacji wewnętrznych

- W oknie reklamacji: Słowniki związane z reklamacjami> Miejsca zgłaszania reklamacji, wybieramy miejsce zgłaszania reklamacji i klikamy „edytuj”. W oknie pojawi się nowe pole „Magazyn rek. wewnętrznych”, gdzie wskazujemy magazyn reklamacji wewnętrznych.

Dodawanie reklamacji wewnętrznej

- W oknie zgłaszania reklamacji wybieramy flagę „Czy zgłoszenie wewnętrzne”.

- W zakładce „przedmiot reklamacji” wybieramy towar podlegający reklamacji. Aby wyświetliła się lista dokumentów przyjęcia, należy wybrać magazyn oraz symbol towaru, który podlega reklamacji.

Pozostałe parametry w oknie reklamacji uzupełniamy tak samo, jak w przypadku standardowej reklamacji.

Po zatwierdzeniu okna reklamacji wewnętrznej zostanie wystawiona para dokumentów MM-/+ przesuwająca towar na magazyn reklamacji wewnętrznych a reklamacja przyjmie status „przyjęte”.

Zmiany statusów dla reklamacji wewnętrznej działają dokładnie tak samo jak dla reklamacji zewnętrznych.