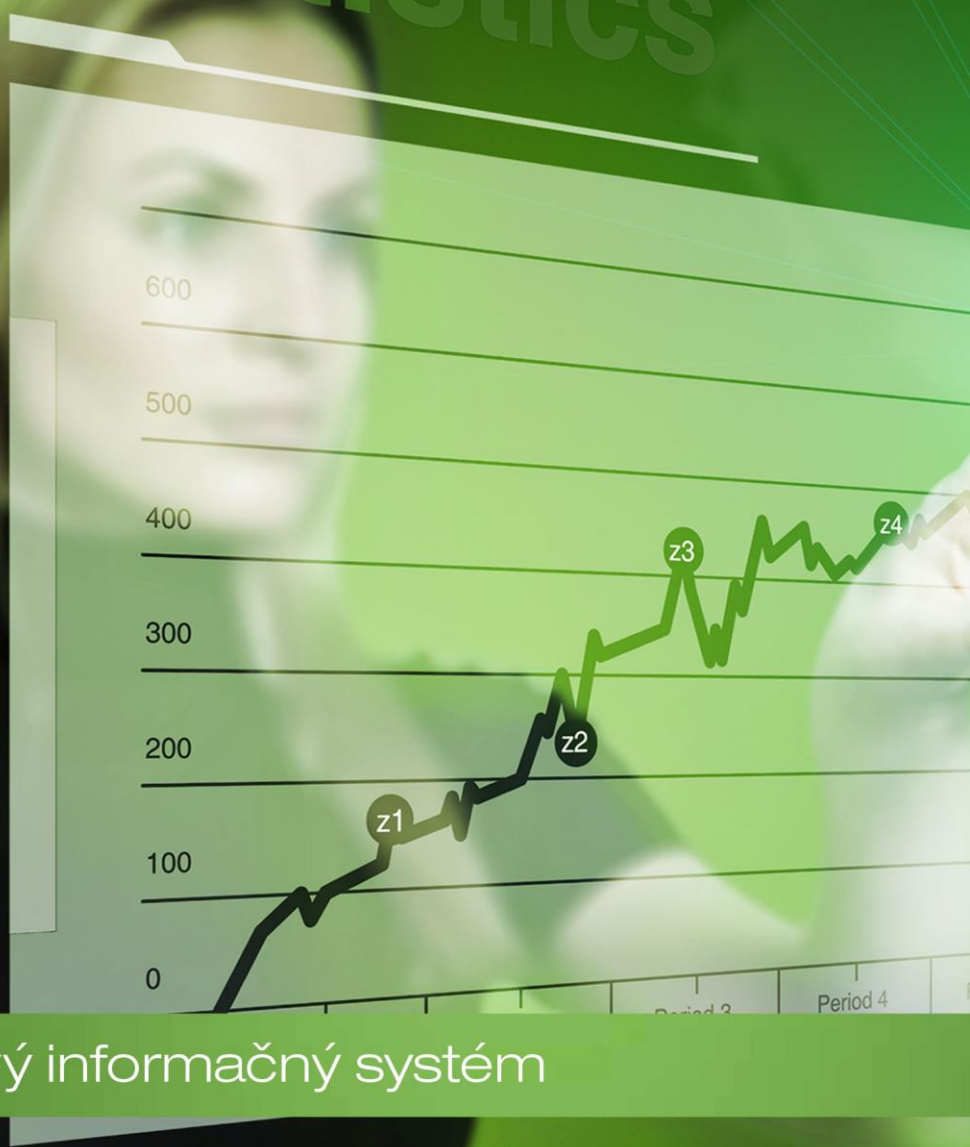


Statistics



S4 podnikový informačný systém

REKLAMÁCIE

Obsah

Predstavenie modulu Reklamácie	3
Nastavenie modulu	4
Pripravené scenáre a ručné vytváranie nadväzujúcich dokladov	5
Reklamácia prijatá	6
Stav Prijatá	6
Stav Rozpracovaná	6
Stav Čakanie na expedíciu	7
Stav Uzavretá	7
Reklamácia vystavená	8
Tvorba vlastného scenára a využitie automatických akcií	8
Odberateľské reklamácie	8
Scenár reklamácie prijatej	9
Automatické akcie	10
Modul Služby	10
Modul Objednávky	10
Modul Ekonomické jadro	10
Priklad vystavenia a vybavenia dokladu Reklamácia prijatá	11
Dodávateľské reklamácie	13
Scenár reklamácie vystavenej	13
Automatické akcie	14
Modul Služby	14
Modul Objednávky	14
Modul Ekonomické jadro	14
Priklad vystavenia a vybavenia dokladu Reklamácia vystavená	14

Predstavenie modulu Reklamácie

Modul ERP Money Reklamácie komplexným spôsobom rieši evidenciu a agendu odberateľských a dodávateľských reklamácií. Z tohto pohľadu ho ocenia hlavne obchodné firmy zaoberajúce sa nákupom a predajom tovaru, ale aj výrobné firmy, ktoré vo veľkom nakupujú materiál a súčiastky určené pre výrobu a následne predávajú hotové výrobky. Reklamácie totiž v **nadväznosti na ostatné moduly** (Adresár, Personalistika, Fakturácia, Sklady, Cenníky, Objednávky, Workflow a Zákazky) zabezpečia uchovanie všetkých informácií o vami i u vás reklamovanom tovare, spotrebovanom materiáli, vykonaných službách aj všetkých zúčastnených firmách a osobách, vrátane podrobnej evidencie dát, vytvorení väzby reklamačných dokladov na katalóg, sklady, cenníky, predajné či nákupné doklady, adresy dodávateľov a odberateľov, karty zamestnancov a v neposlednom rade sprostredkuje aj vyčíslenie nákladov spojených s vybavením reklamácie.

Modul tvorí v Money samostatný uzol, ktorý obsahuje dva zoznamy dokladov:

Reklamácie prijaté – jedná sa o odberateľské reklamácie, ktoré u vás uplatňuje zákazník. Je možné rozčleniť oprávnené a neoprávnené prípady, kedy oprávnené riešite vrátením peňazí, opravou alebo výmenou tovaru, zatiaľ čo prácu, súčiastky a materiál použitý pri neoprávnených reklamáciách môžete zákazníkovi vyfakturovať. Na odberateľskú reklamáciu je možné naviazať súvisiacu dodávateľskú reklamáciu – v takom prípade odberateľský reklamačný proces dokončíte až podľa toho, akým spôsobom bola vybavená reklamácia u dodávateľa.

Reklamácie vystavené – tieto dodávateľské reklamácie vznikajú po zistení vady na vami zakúpenom tovare alebo službe. Tovar následne reklamujete u vášho dodávateľa a výsledkom môže byť opäť oprava alebo výmena tovaru, vystavený dobropis, prípadne zamietnutie reklamácie.

Na základe svojich vnútrofirmych a obchodných procesov si môžete podľa potreby celkom na mieru vytvoriť **individuálne postupy**, ktoré vo vašej firme zaisťujú priebeh reklamácií od chvíle oznámenia závady až po jej finálne riešenie a to vrátane všetkej potrebnej vnútrofirmych evidencie a komunikácie s odberateľmi a dodávateľmi. Využijete k tomu nasledovné používateľsky nastaviteľné zoznamy:

Typy reklamácií – rozlišia oprávnenú a neoprávnenú reklamáciu. Údaj sa tlačí v reklamačnom protokole.

Spôsoby vybavenia – zákon umožňuje opravu, výmenu tovaru, zľavu či vrátenie peňazí. Aj tento údaj je súčasťou reklamačného protokolu.

Scenáre procesov – definícia priebehu reklamačných procesov je súčasťou modulu Workflow a odporúčame ich nastaviť až po **dôkladnej analýze** všetkých možných situácií, ktoré vo vašej firme môžu pri reklamácií nastať. Scenár je definovaný jednotlivými **Stavmi** a **Prechodmi** medzi nimi – pre každý stav sa určujú všetky varianty ďalších možných krokov (možnosti prechodu do nasledujúcich stavov) a okruh pracovníkov, ktorí ich môžu vykonať. Firmy s menšími nárokmi si môžu vytvoriť kópiu vzorového scenára, ktorý dodávať spolu s modulom.

Automatické akcie – dopĺňujú funkčnosť scenárov procesu. Špeciálne pre modul Reklamácie bola vytvorená celá séria automatických operácií, ktoré zaisťujú napr. prevod tovaru medzi skladmi, tvorbu objednávok, vratiek a dobropisov, rezerváciu objednaného tovaru, fakturáciu závad, generovanie zákaziek a aktivít pre úkony, ktoré majú za úlohu vykonať vaši reklamační technici. Samozrejme tu využijete tiež automatické akcie z iných modulov, ako je napr. odosielanie e-mailov so správami a reklamačnými protokolmi, expedícia balíkov a pod.

Modul je previazaný s existujúcou funkcionalitou Money a využíva tak v plnej miere všetky možnosti ERP systému. Práca reklamačných technikov sa dá vyčísliť pomocou **Aktivít**. V module **Zákazky** potom môžete na základe takto vykázaných práce a spotrebovaného materiálu sledovať **Náklady** na jednotlivé reklamácie. Samozrejmosťou je **tlač** potrebných dokumentov.

Variabilné tlačidlo na doklade ponúka v danom stave vždy len tie možnosti prechodu do ďalšieho stavu, ktoré sú definované v scenári

V záložke Závady sa evidujú služby a práce na opravách v predajných cenách – neuznané reklamácie je tak možné zákazníkovi vyfakturovať

Spotrebované položky pomocou obstarávacej ceny umožnia evidovať interné náklady na vybavenie reklamácie

Na doklade môžete nastaviť ako spôsob prijatia tak aj odoslania tovaru

Reklamačný technik spravidla rozhoduje o type reklamácie

Požadovaný spôsob vybavenia sa môže líšiť od skutočne realizovaného spôsobu

V rôznych fázach reklamácie je možné doklad doplniť písomnými komentármi (určenými pre tlač do protokolu, ako aj na internú potrebu)

Na Položke katalógu určíte príslušnosť, ktoré by sa pri reklamácií malo prevziať spolu s reklamovanou položkou

Posledná položka označená ikonou „↩“ umožní návrat do predchádzajúceho stavu

Evidencia Výmen slúži k rezervácii tovaru na sklade – vylúči sa tak situácia, kedy by zákazník po príchode na predajňu nemal k odberu nový kus

Pri vhodnom nastavení dokázu Automatické akcie vykonať väčšinu úkonov samostatne – napr. založia Zákazku obsahujúcu Aktivitu s prácou reklamačného technika

Položky je možné do dokladu vložiť aj priamo z Katalógu, Cenníka či Skladu

Pri voľbe Pridať dokladom sa položky dajú do reklamačného dokladu prebrať z obchodných aj skladových dokladov

Nastavenie modulu

Pokiaľ chcete, aby vybavovanie dodávateľských a odberateľských reklamácií presne vyhovovalo obchodným či výrobným procesom vašej firmy, musíte si najskôr predstaviť všetky situácie, ku ktorým pri nich môže dôjsť. Následne **vykonať analýzu** vnútrofiremných procesov aj spôsobov komunikácie s partnermi a potom určiť **postupy**, ktoré pri reklamáciách chcete a budete dodržiavať. Pri správnom nastavení a naplnení príslušných kariet a zoznamov dosiahnete stav, kedy po zadaní niekoľkých vstupných údajov celý proces pobeží z veľkej časti automaticky, zákazníci aj dodávateľia budú včas informovaní a modul samostatne vyčíslí náklady na vybavenie prijatej reklamácie.

Rozsah nižšie popísaného nastavenia agendy sa samozrejme bude líšiť podľa toho, do akej miery využijete nami pripravený vzorový scenár a uspokojíte sa s ručným vykonávaním väčšiny operácií, alebo či si zostavíte vlastné rozsiahle scenáre a prepojíte ich s automatickými akciami tak, aby celý proces bežal maximálne samostatne bez nutnosti rutinných zásahov obsluhy. V každom prípade by ste mali dodržať uvedené poradie úkonov aj keď niektoré z nich môžete vynechať.

Katalóg – ako prvý krok si v menu *Sklady/ Katalóg* založte karty typu *Služba* pre opravy či závady, k akým u vami predávaného tovaru dochádza (napríklad pre opravu mobilov si môžete vytvoriť službu „prasknutý displej“ alebo „ulomené tlačidlo“). Následne si v týchto *Položkách katalógu*, ktoré môžu byť reklamované, doplníte nasledujúce záložky:

- **Závady** – do tejto záložky si vložte karty závad a úkonov s nimi spojených, ktoré sa pri danom tovare často vyskytujú. Všetky tieto karty vám bude doklad *Reklamácia prijatá* ponúkať v záložke *Závady*, kde ich následne obsluha už len vyberie z ponúkaného zoznamu. Ušetríte si tak nielen prácu s popisom problému (názov položky sa tlačí v reklamačnom protokole), ale navyše môžete v prípade neoprávnenej reklamácie tieto služby a súčiastky zákazníkovi vyfakturovať.
- **Príslušenstvo** – na karte každého príslušenstva si zaškrtnutím poľa *Povinné pre reklamáciu* môžete určiť, či ho chcete pri reklamáciách preberať spolu s reklamovaným tovarom (napr. u mobilov chcete, aby vám spolu s ním zákazník pre reklamáciou odovzdal aj nabíjačku).

Karta Závady sa nastavuje podobne ako karta Príslušenstvo. Pre opravy a náhradné diely si môžete vytvoriť špeciálny cenník či sklad.

Stav poľa *Povinné pre reklamáciu* sa zobrazuje na položke *Reklamačného dokladu* – obsluha tak má k dispozícii informáciu o tom, ktoré Príslušenstvo by sa malo predávať spolu s reklamovaným tovarom

Cenník – v menu *Sklady/ Cennikové ceny* môžete najbežnejším závadám nastaviť ceny, ktoré chcete za opravy účtovať v prípade neoprávnených reklamácií, alebo ktoré budete používať pri vyčíslení nákladov na reklamáciu. Na dokladoch bude samozrejme možné tieto ceny individuálne upraviť.

Reklamačný sklad – v priebehu riešenia reklamácií je výhodné tovar dočasne evidovať na špeciálnom reklamačnom sklade (menu *Sklady/ Zoznam skladov*). Pokiaľ riešite väčší počet reklamácií rôznych typov, môžete si takých skladov založiť niekoľko napr. sklad reklamačného technika, sklad dodávateľa a pod. Nezabudnite na vhodné nastavenie skladu.

Typy aktivít – v menu *Zoznamy/ Adresné* si pre potreby automatického generovania aktivít reklamačnemu technikovi (práca, cesta k zákazníkovi a pod.) vytvorte vzorové modely možných aktivít.

Aktivita – pre lepšiu prehľadnosť odporúčame pre *Aktivita*, ktoré vzniknú pri vybavovaní reklamácií automaticky a budú pridelené reklamačnemu technikovi, v menu *Adresár/ Aktivita* založiť zvláštnu skupinu s potrebným nastavením.

Zákazky – obdobne si môžete pre reklamácie nastaviť samostatnú skupinu aj v zozname *Zákaziek*

Objednávky prijaté – reklamačné doklady automaticky generujú tzv. *Delegované objednávky* - needitovateľné doklady, ktorými sa v systéme rezervujú alebo blokujú súčiastky a materiál potrebný na opravu, kusy určené na výmenu a tiež sa s ich pomocou evidujú závady rezervovaného tovaru, ktoré je možné v prípade neoprávnenej reklamácie vyfakturovať. Vzhľadom k tomu, že sa nejedná o klasické objednávky, odporúčame pre ne v zozname založiť špeciálnu skupinu. Do jej nastavenia môžete vložiť pripravený číselný rad OBJ_PRIR.

Reklamácia prijatá

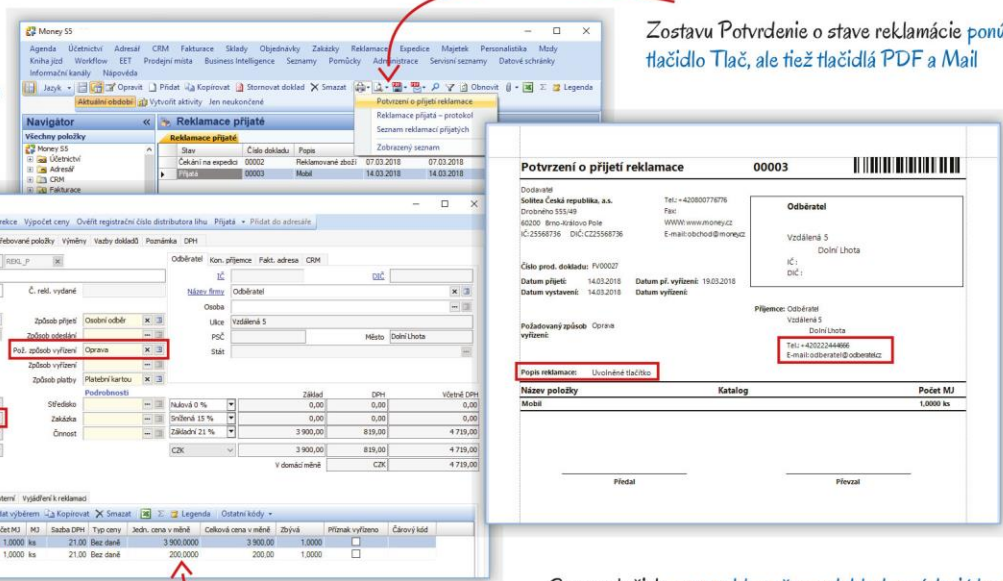
Pre zoznam Reklamácií prijatých je v menu Workflow/ Scenáre procesov pripravený scenár RP – **Reklamácia prijatá**. Obsahuje štyri stavy: *Prijatá, Rozpracovaná, Čakanie na expedíciu a Uzavretá*. Nižšie si popíšeme príklad práce s dokladom vytvoreným v skupine zoznamu Reklamácií prijatých, ktorá má na karte Nastavenia skupiny vložený tento scenár. Zameriame sa hlavne na ručné vytváranie nadväzujúcich dokladov.

Všetky doklady súvisiace s reklamačným dokladom (Predchodcov aj nasledovníkov) a ich vzájomné väzby vidíte zobrazené v záložke **Väzby dokladov** v detailoch zoznamu. Každý z týchto dokladov si tu môžete otvoriť a opraviť a tiež k nemu voľbou **Prevziať do** vytvoriť nadväzujúci doklad. Podrobnejší popis nájdete v nasledujúcich kapitolách.

Stav Prijatá

Po založení sa doklad otvorí s variabilným tlačidlom nastaveným na hodnotu **Prijatá**. Doklad môže v tomto počítačom stave vytvoriť a uložiť pracovník s akoukoľvek úrovňou prístupových práv. Mal by doňho doplniť vstupné údaje – položku reklamovaného tovaru (ideálne prevzatím pôvodného predajného dokladu, ale je to možné aj výberom zo skladových zoznamov), zákazníka do časti *Odberateľ*, *Spôsob prijatia* a *Požadovaný spôsob vybavenia*. Mal by skontrolovať, či je na karte *Firmy* zákazníka zaznamenaný jeho telefón a e-mail, ktorý bude potrebný pre ďalšiu komunikáciu. Do záložky **Popis reklamácie** by mal zapísať text, na ktorom sa so zákazníkom dohodol. Všetky tieto údaje budú uvedené v tlačovej zostave **Potvrdenie o prijatí reklamácie**, ktorú zákazník dostane pri odovzdaní reklamovaného tovaru.

Väčšinu zákonom požadovaných údajov je možné pre automatické doplnenie do dokladu zadať v Nastavení skupiny



Zostavu **Potvrdenie o prijatí reklamácie** ponúka nielen tlačidlo **Tlač**, ale tiež tlačidlá **PDF** a **Mail**

Ceny položiek sa na reklamačnom doklade uvádzajú len pre internú informáciu, v potvrdení sa netlačia.

Miestna ponuka zoznamu *Reklamácií prijatých* (pravé tlačidlo myši) obsahuje položku **Prevziať do**. To umožní ručnú tvorbu nadväzujúcich dokladov, ktoré je potrebné generovať v priebehu reklamačného procesu. V nasledujúcom texte popíšeme, pre ktoré situácie je každý z nich určený.

Pri založení dokladu by mala obsluha reklamovaný tovar naskladniť. Na výber má dve možnosti.

Dodací list vystavený (vratka bez vybavovania) – používa sa v prípadoch, keď v agende existuje zdrojový doklad, ktorým bol tovar vyskladnený.

Dodací list prijatý (bez vybavovania) – táto druhá možnosť je vhodná pre naskladnenie reklamovaného tovaru, ku ktorému pôvodný predajný doklad nie je.

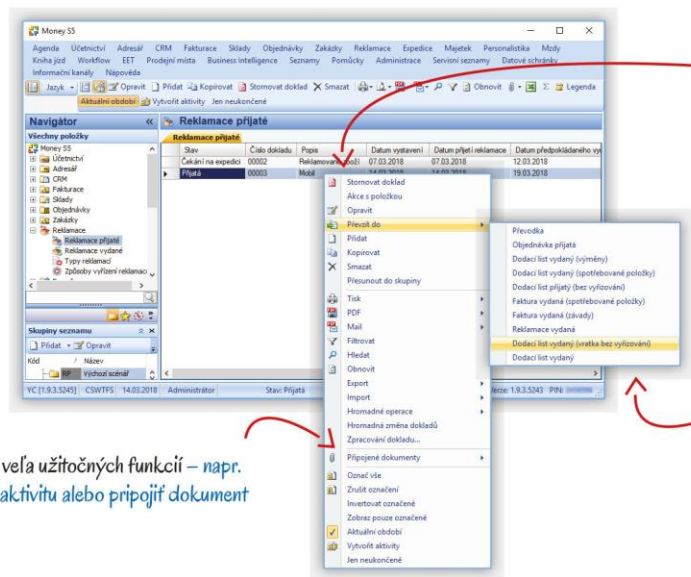
Všetky ďalšie zmeny stavu reklamačného dokladu môžu vykonať len používatelia, ktorí majú pre daný krok potrebné prístupové práva definované v scenári na karte *Prechod/ Roly*. Taký človek potom rozhodne o ďalšom postupe reklamačného konania a po prvom posúdení môže doklad uložiť s novým stavom *Rozpracovaná* (pokiaľ bude reklamáciu riešiť) alebo *Uzavretá* (pokiaľ reklamáciu zamietne).

Stav Rozpracovaná

Pri prijatí tovaru na sklad rozhodne reklamačný technik o spôsobe riešenia reklamácie. Podľa toho, či je reklamácia oprávnená alebo nie a či sa pri oprávnenej reklamácií tovar vymení alebo opraví, doplní nasledujúce záložky reklamačného dokladu:

- **Závady** – táto záložka slúži pre fakturáciu opráv pri neoprávnenej reklamácií. Automaticky sa v nej zobrazia všetky karty uvedené v záložke **Závady** na Položke katalógu – nepotrebné stačí vymazať. Je možné tu pridať aj ďalšie položky z katalógu, cenníka či skladových zásob.
- **Spotrebované položky** – záložka je určená k evidencii materiálu, súčiastok a práce spotrebovanej pri oprave tovaru. Pomocou týchto položiek sa v obstarávacích cenách evidujú interné náklady na opravu. V prípade neoprávnenej reklamácie sa dajú zákazníkov vyfakturovať.
- **Výmeny** – pokiaľ sa technik rozhodne reklamáciu vyriešiť výmenou chybného kusu za nový, vložením jeho položky si tovar rezervuje tak, aby ho mal zákazník pripravený k prevzatíu a omylom ho nevydal niekomu inému.

Materiál, súčiastky aj tovar evidovaný v reklamačnom doklade v záložkách *Spotrebované položky* a *Výmeny program* rezervuje prostredníctvom automaticky generovaných tzv. *Delegovaných objednávok*. Tieto odklady nie je potrebné nijako editovať ani vybavovať a slúžia len k tomu, aby bolo zaručené, že príslušné kusy budú pre opravu alebo výmenu k dispozícii.



Miestnu ponuku otvoríte pravým tlačidlom myši nad položkou zoznamu, ku ktorému sa má vzťahovať

V miestnej ponuke nájdete veľa užitočných funkcií – napr. môžete k dokladu vytvoriť aktivitu alebo pripojiť dokument

Nadväzujúce doklady je možné vytvárať pomocou tejto ponuky ručne, ale aj prostredníctvom automatických akcií, ktoré sa spustia napr. pri zmene stavu dokladu – postup je popísaný v kapitole *Tvorba vlastného scenára* a využijete automatických akcií na str. 7

Doklad založený v stave *Rozpracovaná* je možné prevziať do nasledujúcich dokladov:

Dodací list vystavený (spotrebované položky) – vyskladní materiál a súčiastky použité pri opravu

Reklamácia vystavená – túto možnosť technik využije v prípade, keď reklamáciu nebude riešiť sám, ale predá ju pôvodnému dodávateľovi tovaru. Nasledujúce kroky sa následne budú vykonávať v zozname reklamácií vystavených a pôvodná *Reklamácia prijatá* sa uzavrie až neskôr na základe spôsobu vybavenia *Reklamácie vystavenej*.

Prevodka – prevedie tovar na iný sklad, napr. sklad dodávateľa.

Na koniec by mal reklamačný technik na doklad uviesť textový popis riešenia problému do záložky *Vyjadrenie k reklamácií* a doplniť pole *Spôsob odoslania* a *Spôsob vybavenia*. Pre potreby tlače reklamačného protokolu je vhodné doplniť dátum *Vybavenia reklamácie*. Technikovi následne variabilné tlačidlo ponúkne jedinou možnosť prechodu do nasledovného stavu – *Čakanie na expedíciu*.

Stav čakanie na expedíciu

V tejto chvíli je buď tovar opravený, alebo je pre zákazníka nachystaný nový kus k výmene. Kým si zákazník tovar vyzdvihne, je potrebné mu ho rezervovať tak, aby nemohol byť vydaný niekomu inému. Pri neoprávnenej reklamácií bude potrebné vyfakturovať náklady na opravu. Pre tieto prípady sa dajú generovať nasledujúce doklady:

Objednávka prijatá – prevzatím reklamačného dokladu do objednávky sa uskutoční rezervácia tovaru.

Faktúra vystavená (závady) – v prípade neoprávnenej reklamácie sa týmto spôsobom zákazníkovi vyfakturuje práca na opravu tovaru.

Faktúra vystavená (spotrebované položky) – pri neoprávnenej reklamácií je možné fakturovať aj použitý materiál a súčiastky.

Následne sa tovar môže vydať zákazníkovi. Ako doklad o predaní tovaru si môžete vytlačiť zostavu *Reklamácia prijatá – protokol*, v ktorej sú uvedené všetky závady, spotrebované položky aj výmeny a všetky ďalšie náležitosti požadované legislatívou. Nakoniec je potrebné reklamovaný tovar vyskladniť.

Dodací list vystavený – táto možnosť je vhodná v prípade, kedy nemáte tovar rezervovaný Objednávku prijatou.

☰ Pokiaľ ste tovar rezervovali prostredníctvom Objednávky prijatej, je potrebné Dodací list vystavený vytvoriť prevzatím z tejto objednávky. Najrýchlejšie ju nájdete v záložke *Väzby dokladov* v detailoch k zoznamu, tu nad danou objednávkou stačí použiť voľbu miestnej ponuky (pravé tlačidlo myši) *Prevziať do*.

Dodací list vystavený (výmeny) - dokladom sa vyskladní nový kus tovaru rezervovaný v záložke *Výmeny*

Stav uzavretá

Do tohto stavu prevedte doklad hneď po vydaní tovaru zákazníkovi. Nad zoznamom je k dispozícii tlačidlo *Iba neukončené*, pomocou ktorého si môžete nastaviť, či sa majú v zozname zobrazovať len uzavreté reklamácie alebo všetky.

Reklamácia vystavená

Reklamácia tovaru zakúpeného u dodávateľa je z pohľadu tvorby dokladov oveľa jednoduchšia. Vzorový scenár **RV -Reklamácia vystavená** preto obsahuje iba tri stavy: *Vystavená*, *Odoslaná* a *Uzavretá*. Doklad je ideálne vytvoriť prevzatím z *Reklamácie prijatej* (v prípade, kedy reklamujete tovar, ktorý predtým u vás reklamoval váš zákazník) alebo z *Dodacieho listu prijatého* či *Faktúry prijatej* (pokiaľ reklamujete tovar, ktorý ste si nakúpili pre svoju potrebu). Prevzatím dokladu sa vytvorí väzba k pôvodnému dokladu a konkrétnemu kusu tovaru.

Miestna ponuka zoznamu Reklamácií vystavených obsahuje pod voľbou *Prevziať* do nasledujúcu možnosť tvorby nadväzujúcich dokladov:

Prevodka – tovar prevediete napr. Na sklad dodávateľa

Dodací list prijatý (vratka bez vybavovania) – vyskladnenie tovaru týmto typom dokladu je vhodné v prípade, keď v agende evidujete zdrojový doklad, ktorým bol tovar naskladnený.

Dodací list vystavený (bez vybavovania) – tovar je možné vyskladniť aj bežným dodacím listom

Objednávka vystavená – pomocou tohto dokladu evidujete reklamovaný tovar, ktorý ste odovzdali dodávateľovi (stav *Odoslaná*)

Dodací list prijatý – týmto dokladom si naskladníte tovar po prijatí späť od dodávateľa v prípade, kedy ste si nevytvorili Objednávku vystavenú. Pokiaľ ste si objednávku vytvorili, dodací list si vytvorte prevzatím tejto objednávky.

Po uzavretí reklamácie si môžete vytlačiť zostavu **Reklamácia vystavená - protokol**.

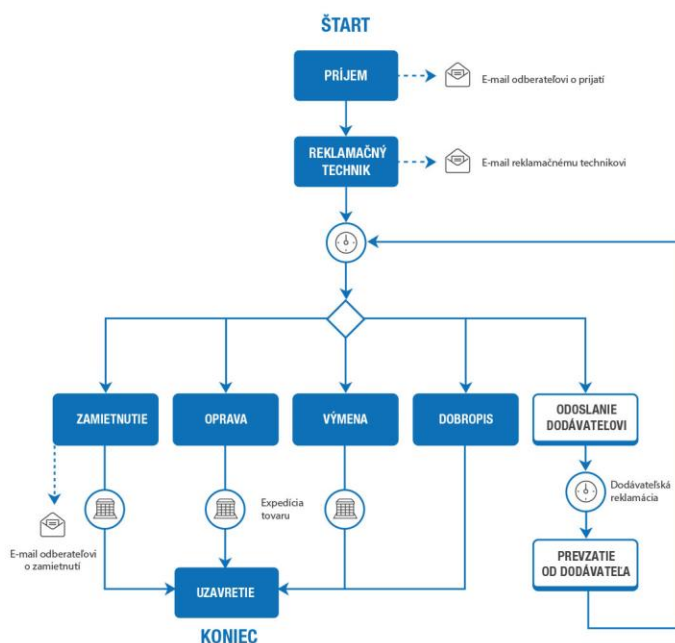
Tvorba vlastného scenára a využitie automatických akcií

Firmy s veľkým obratom tovaru a potrebou častého vybavovania rôznych typov reklamácií si môžu vytvoriť oveľa zložitejšie scenáre a doplniť ich automatickými akciami tak, aby celý proces zmien stavov a tvorby nadväzujúcich dokladov bežal pokiaľ možno samostatne a minimalizovala sa nutnosť mechanickej práce zamestnancov a s tým súvisiacej chybovosti. Do takéhoto procesu môžeme zaradiť aj automatické odosielanie informačných e-mailov ako v rámci vlastnej firmy tak aj smerom k zákazníkovi a dodávateľovi. Nastavenie tohto typu scenára však predpokladá vykonať vo vašej firme podrobný rozbor konkrétnych procesov, analyzovať požiadavky a očakávania a až potom nastaviť modul podľa vyššie uvedeného postupu.

V nasledujúcich príkladoch sa zameriame hlavne na možnosť využitia ponuky Automatických akcií v jednotlivých fázach vybavovania reklamácií. Tieto fázy sa definujú prostredníctvom na mieru nastaveného scenára, ktorý by mal pokryť všetky situácie, ktoré môžu v danej firme nastať.

Odberateľské reklamácie

Vybavovanie **Reklamácií prijatých**, pravidelné informovanie zákazníkov o ich priebehu, vyčíslení nákladov na ich vyriešenie a rozlíšenie tých, ktoré idú na vrub vašej firmy od tých, ktoré môžete vyfakturovať zákazníkovi či vášmu dodávateľovi, ako aj úkolovanie vlastných zamestnancov a predávanie reklamácií pôvodnému dodávateľovi, to všetko predstavuje pre každú firmu zaoberajúcu sa obchodom alebo výrobou značný logistický problém. Situácie, ku ktorým pri tomto procese bežne dochádza, znázorňuje nasledujúci diagram:

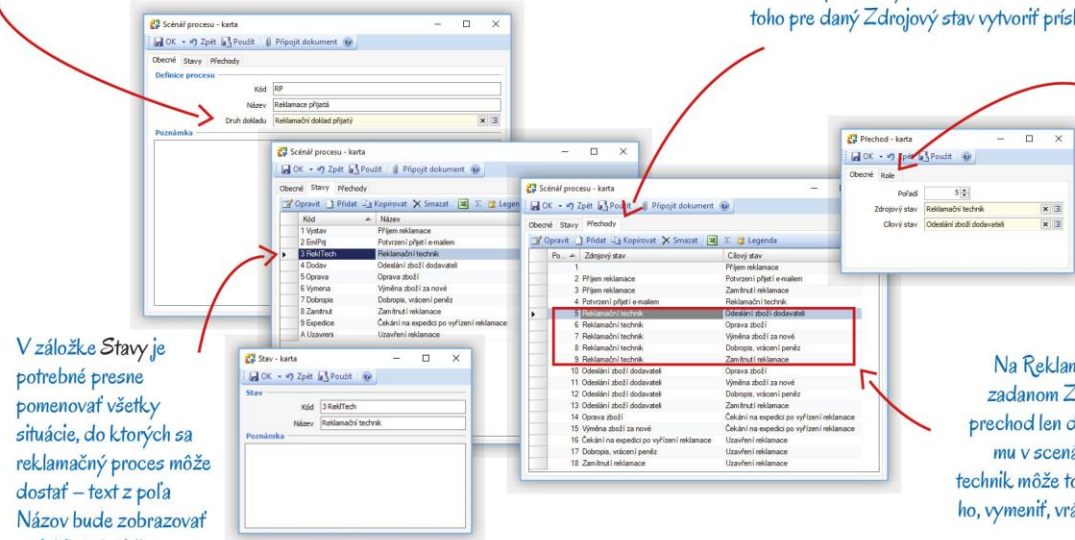


Scenár reklamácie prijatej

Z vyššie uvedeného diagramu je jasné, že vhodné nastavenie scenára je pre správnu funkčnosť modulu veľmi dôležité. Podľa charakteru vašich činností si v menu *Workflow* môžete vytvoriť jeden univerzálny scenár, ktorým budete riešiť všetky prijaté reklamácie (jeho príklad vidíte na obrázku), alebo si môžete vytvoriť niekoľko odlišných scenárov – pre rôzne parametre (napr. zrýchlený reklamačný proces pre VIP zákazníkov), predávané výrobky, (tovar s krátkou dobou expirácie) alebo obchodné postupy (internetový obchod vs. kamenná predajňa).

V záložke *Všeobecné* stačí definovať *Druh dokladu*

V záložke *Prechody* sa určí nadväznosť jednotlivých *Stavov*. V praxi to znamená pre každý z nich definovať, aké ďalšie kroky môžu nastať a podľa toho pre daný *Zdrojový stav* vytvoriť príslušný počet prechodov do ďalších *Cieľových stavov*



V záložke *Stavy* je potrebné presne pomenovať všetky situácie, do ktorých sa reklamačný proces môže dostať – text z poľa *Název* bude zobrazovať variabilné tlačidlo

Pre každý *Prechod* sa prostredníctvom *Používateľskej roly* musí určiť okruh zamestnancov, ktorí môžu na doklade daný krok vykonať

Na *Reklamačnom doklade*, ktorý sa otvorí v zadanom *Zdrojovom stave*, ponúkne *Money* prechod len do tých *Cieľových stavov*, ktoré sú mu v scenári pridelené – tu teda reklamačný technik môže tovar odoslať dodávateľovi, opraviť ho, vymeniť, vrátiť odberateľovi peniaze alebo mu reklamáciu zamietnuť

Na obrázku uvádzame príklad scenára, podľa ktorého sa doklad môže (ale nemusí) nachádzať postupne v desiatich rôznych stavoch, z ktorých bude *Money* ponúkať logické prechody do nasledujúceho stavu. Pokiaľ je na výber viacerých možností, rozhodne o prechode obsluha. Pokiaľ však rozhodovanie nie je nutné, dá sa prechod do ďalšieho stavu uskutočniť pomocou *Automatickej akcie*. Do tohto scenára je zahrnuté aj odovzdanie reklamácie pôvodnému dodávateľovi tovaru, behom ktorého dôjde k vytvoreniu reklamácie vystavenej a prechod do ďalšieho stavu sa uskutoční až na základe výsledku dodávateľskej reklamácie:

Prijem reklamácie

- Potvrdenie prijatia e-mailom
- Zamietnutie reklamácie

Potvrdenie prijatia e-mailom

- Reklamačný technik

Reklamačný technik

- Odoslanie tovaru dodávateľovi
- Oprava tovaru
- Výmena tovaru za nový
- Dobropis – vrátenie peňazí
- Zamietnutie reklamácie

Odoslanie tovaru dodávateľovi

- Oprava tovaru
- Výmena tovaru za nový
- Dobropis – vrátenie peňazí
- Zamietnutie reklamácie

Oprava tovaru

- Čakanie na expedíciu po vybavení reklamácie

Výmena tovaru za nový

- Čakanie na expedíciu po vybavení reklamácie

Čakanie na expedíciu po vybavení reklamácie

- Uzavretie reklamácie

Dobropis – vrátenie peňazí

- Uzavretie reklamácie

Zamietnutie reklamácie

- Uzavretie reklamácie

Uzavretie reklamácie

Automatické akcie

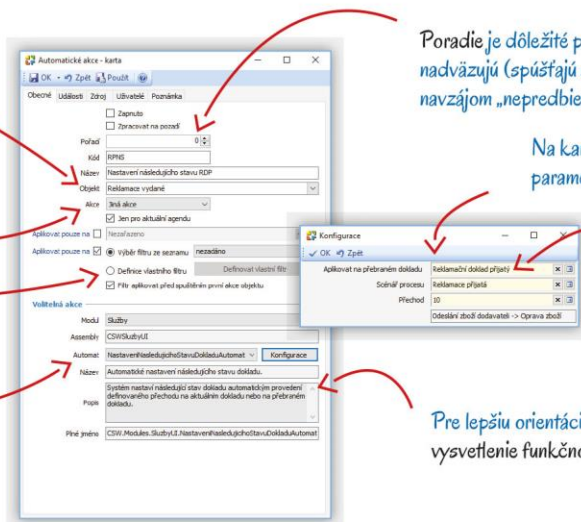
Pokiaľ chcete, aby proces vybavovania reklamácií bežal maximálne samostatne, je potrebné každý scenár doplniť aj nastavením Automatických akcií. Vo vyššie uvedenom scenári sa tak zaistí automatický prechod medzi stavmi, prevody medzi skladmi, pravidelné informovanie zákazníka, tvorba súvisiacich dokladov, prevzatie dokladov do reklamácie vystavenej, rezervácia tovaru určeného k výmene, vyčistenie nákladov na opravu prostredníctvom zákazky atď. Priamo pre *Reklamácie prijaté*, sú v menu *Administrácia/ Automatické akcie* pripravené v modeli *Služby špeciálne akcie* a spolu s nimi samozrejme využijete aj ďalšie akcie z iných modulov. Na obrázku vidíte príklad jednej z automatických akcií, Nastavenie nasledujúceho stavu, ktorá v tejto konfigurácii zabezpečí zmenu stavu *Reklamácie prijatej* po ukončení súvisiacej *Reklamácie vystavenej*.

Ako prvý krok vyberte v poli Objekt zoznam, pre ktorý akciu nastavujete

Následne zvolte typ akcie – všetky nižšie popísané akcie nájdete v sekcii *Iné akcie*, do procesu ale samozrejme môžete zapojiť aj *Tlač záznamu* alebo *Export do XML*

Pomocou filtra alebo výberu skupiny určíte, pre aký okruh dokladov sa má akcia uskutočniť

Po voľbe Modulu sa v poli Automat zobrazí ponuka všetkých akcií, ktoré sú pre tento modul k dispozícii



Poradie je dôležité pri akciách, ktoré na seba bezprostredne nadväzujú (spúšťajú sa v rovnakej situácii) – zaistíte si tak, aby sa navzájom „nepredbehli“

Na karte *Konfigurácie* si musíte definovať parametre priebehu automatickej akcie

Akciu *Nastavenie nasledujúceho stavu* môžete konfigurovať aj tak, že prepojíte vybavovanie prijatých a vystavených reklamácií

Pre lepšiu orientáciu je v poli *Popis* uvedené podrobné vysvetlenie funkčnosti príslušnej akcie

V ďalšom texte uvádzame prehľad všetkých akcií, ktoré môžete u odberateľských reklamácií využiť. Jedná sa o tie, ktoré nájdete v časti *Iná akcia*, ale spolu s nimi je samozrejme k dispozícii aj *Tlač záznamu* a *Export do XML*.

Modul Služby

Aktivita k dokladu - zabezpečí automatické generovanie Aktivít pre reklamačného technika

Dobropis reklamovaných položiek – akcia vyhľadá *Dodacie listy vystavené – vratky* s väzbou na reklamačný doklad a ich položky preberie do *Faktúry vystavenej – dobropis*.

Fakturácia závad - položky *Závad* z reklamačného dokladu sa preberú do *Faktúry vystavenej*. Týmito dokladmi sa zákazníkom fakturujú neoprávnené reklamácie.

Nastavenie nasledujúceho stavu dokladu – akcia prevedie doklad do nasledujúceho stavu za predpokladu, že sú splnené zásadné podmienky (napr. po odoslaní e-mailu potvrdzujúceho prijatie reklamácie prevedie doklad do stavu *Reklamačný technik*).

Nastavenie požadovaného stavu dokladu – v *Nastavení skupín reklamačných dokladov* je možné aktivovať funkciu *Nastaviť požadovaný stav automatickou akciou*. Pokiaľ na doklade v takej skupine obsluha zmení stav, eviduje sa zatiaľ len ako požadovaný stav dokladu a prechod na nový stav sa uskutoční až vo chvíli, keď dôjde k splneniu podmienky uloženej vo *Filtroch* na karte automatickej akcie (napr. je doplnený text do zložky *Interný popis reklamácie*). *Konfigurácia* sa v tomto prípade nenastavuje.

Prevod reklamovaných položiek – pomocou skladovej *Prevodky* sa reklamované položky prevedú na reklamačný sklad zadaný v konfigurácii.

Reklamácia vystavená z dokladu – akcia slúži k prevodu *Reklamácie prijatej* do *Reklamácie vystavenej* v situácii, kedy chcete reklamáciu prijatú od vášho zákazníka postúpiť ďalej svojmu vlastnému dodávateľovi.

Rezervácia reklamovaných položiek – položky *Reklamácie prijatej*, pre ktoré nie je definovaná *Výmena*, sa prevezmú do *Objednávky prijatej*, tá zaistí ich rezerváciu tak, aby nemohli byť vydané niekomu inému.

Výdaj položiek výmeny – položky uvedené na *Reklamácií prijatej* v záložke *Výmena* sa preberú do *Dodacieho listu vystaveného*.

Výdaj spotrebovaných položiek – položky uvedené na *Reklamácií prijatej* v záložke *Spotrebované položky* sa preberú do *Dodacieho listu vystaveného*.

Modul Objednávky

Zakázka z dokladu - pomocou tejto akcie sa pre doklad založí *Zakázka* určená k evidencii nákladov spojených s reklamáciou.

Modul Ekonomické jadro

S5 Mail automat – podľa potreby si môžete nastaviť automatické odosielanie e-mailov o prijatí či zamietnutí reklamácie, dokončení opravy a pod. nezabudnite pritom na karte konfigurácie každej takejto akcii nastaviť režim odosielania správ a v záložke *Správa* zadať texty a hlavičky e-mailov, ideálne s využitím zástupných znakov.

Príklad vystavenia a vybavenia dokladu Reklamácia prijatá

Predpokladajme, že podľa predchádzajúceho popisu máte v Money pripravené zoznamy Typy reklamácií a Spôsoby vybavenia a hlavne vhodný Scenár doplnený nastavením *Automatických akcií*. Ďalej máte v zozname *Reklamácií prijatých* tento scenár vložený do *Nastavení skupiny*, rovnako ako *Reklamačný sklad* a *Skupinu objednávok prijatých* pre evidenciu závad, spotrebovaných položiek a výmen všetko s vhodným nastavením. Teraz už môžete vo chvíli, keď Vám zákazník odovzdá reklamovaný tovar vystaviť prvý doklad.

Nižšie uvedený postup však berte iba ako ilustračný príklad k scenáru, ktorý popisujeme v úvode tejto kapitoly. *Scenár procesov a Automatické akcie* si samozrejme môžete pripraviť ľubovoľne a konkrétna nadväznosť jednotlivých krokov bude následne vychádzať z tohto nastavenia. Postup pri práci s dokladom tak môže mať množstvo rôznych variantov.

Predpokladajme teda, že nový doklad vytvoríte v skupine so scenárom, ktorý popisujeme v kapitole *Scenár reklamácie prijatej* na str. 9. Novo otvorený doklad vyplňte: vložte doňho položku reklamovaného tovaru, ideálne prevzatím z pôvodného predajného dokladu (buď voľbou miestnej ponuky *Prevziať* do napr. v zozname faktúr, alebo priamo na karte *Reklamácie prijatej* voľbou *Pridať dokladom*) a ďalej skontrolujte údaje, ktoré zo zákona musí obsahovať *Potvrdenie o prijatí reklamácie*:

Kontaktné údaje zákazníka – do hlavičky dokladu sa preberú z pôvodného predajného dokladu, môžete ich vložiť aj zo zoznamu Firiem. Nezabudnite na e-mailovú adresu a telefónne číslo.

Popis reklamácie – túto textovú definíciu problému uveďte v záložke v dolnej časti karty. Text sa vytlačí v *Reklamačnom protokole* aj v *Potvrdení o prijatí reklamácie*.

Dátum prijatia reklamácie – v zložitejších prípadoch máte 3 dni na overenie, či boli splnené požiadavky na prijatie reklamácie (či bol tovar zakúpený vo vašej firme, či je v záručnej dobe apod.)

Požadovaný spôsob vybavenia – podľa zákona má zákazník právo požadovať konkrétny spôsob vybavenia. O skutočnom riešení reklamácie však rozhodne predávajúci a pokiaľ nedokáže reklamáciu vyriešiť opravou alebo výmenou, môže zákazník zvoliť zľavu alebo vrátenie peňazí.

Do záložky **Popis reklamácie interný** môžete pre vašich spolupracovníkov navyše napísať poznámku o tovare alebo zákazníkovi, ktorá sa nebude nikde zobrazovať.

Po uložení dokladu v stave *Prijem reklamácie* sa môžu spustiť napríklad nasledujúce automatické akcie:

- **Prijem reklamovaných položiek** - tovar uvedený na reklamačnom doklade sa naskladní na prevádzkový reklamačný sklad dokladom *Dodací list prijatý*, resp. *Dodací list vystavený* – vratka.
- **Zákazka z dokladu** – k reklamačnému dokladu sa vytvorí *Zákazka*, pomocou ktorej budete môcť sledovať náklady na vybavenie zákazky a to ako z hľadiska spotrebovaného materiálu či tovaru, tak aj z hľadiska vynaloženej práce.

Pokiaľ doklad vytvoríte prevzatím pôvodného predajného dokladu, automaticky sa doňho preberú všetky položky a medzi oboma dokladmi sa vytvorí väzba

Súčasne sa doplnia aj ďalšie údaje napr. adresa odberateľa

Pred uložení dokladu tlačidlom OK si vyberte niektorý zo stavov, ktoré ponúka variabilné tlačidlo. Po uložení takto nastaveného dokladu sa spustia automatické akcie definované pre doklady uložené v danom stave a vykonajú všetky požadované kroky

Pokiaľ pôvodný predajný doklad obsahoval aj iné, nereklamované položky, stačí ich z reklamačného dokladu zmazať, rovnako tak na karte položky môžete zmeniť množstvo reklamovaného tovaru

Text, ktorý obsluha na doklade zapíše do záložky *Popis reklamácie*, sa zobrazí v *protokole o prijatí*

Potvrdenie o prijatí reklamácie môžete vytlačiť alebo odoslať ako prílohu e-mailu

Formulár *Potvrdenie o prijatí reklamácie* musí obsahovať dátum prijatia a zákazníkom požadovaný spôsob vybavenia

V stave Príjem reklamácie vám podľa scenára variabilné tlačidlo na doklade následne ponúkne prechod buď do stavu *Potvrdenie prijatia e-mailom*, alebo *Zamietnutie reklamácie*. Pokiaľ zvolíte *Potvrdenie prijatia e-mailom* a doklad uložíte, môžu sa týmto krokom spustiť napr. nasledujúce automatické akcie:

- *S5 Mail automat* – na e-mailovú adresu zákazníka sa odošle správa o zahájení reklamačného konania s tlačovou zostavou Potvrdenie o prijatí reklamácie v prílohe
- *Nastavenie nasledujúceho stavu dokladu* – doklad sa automaticky prevedie do stavu *Reklamačný technik*.
- *Aktivita k dokladu* - vytvorí sa karta *Aktivita* pridelená reklamačnému technikovi, ktorá sa pripojí k skôr založenej *Zákazke*. Na túto akciu môžete opäť naviazať *Mail automat* a poslať reklamačnému technikovi internú správu o vytvorení aktivity.

Teraz je doklad pridelený *Reklamačnému technikovi*, ktorý už má k dispozícii všetky podklady pre vybavenie reklamácie a na výber má opravu, výmenu, vrátenie peňazí alebo zamietnutie reklamácie, poprípade postúpenie pôvodnému dodávateľovi. Po posúdení závädy technik určí spôsob riešenia reklamácie a vyberie jeden z ponúkaných stavov:

Oprava tovaru - tu sa ďalší postup môže líšiť podľa údajov v poli *Typ reklamácie*:

- *Oprávnená reklamácia* – v tomto prípade poniesie náklady na opravu vaša firma. Technik by teda mal doplniť do záložky *Spotrebované položky* všetok použitý materiál a súčiastky a na kartu pridenej *Aktivita* tiež množstvo odpracovanej práce. Vzniknuté náklady môžete po vyskladnení spotrebovaných položiek sledovať prostredníctvom vygenerovanej *Zákazky*. Opravený tovar sa dá zarezervovať prostredníctvom automatickej akcie *Rezervácia reklamovaných položiek*, ktorá vygeneruje *Objednávku prijatú*. Tu je následne možné prevziať do dodacieho listu či expedičného dokladu.
- *Neoprávnená reklamácia* – tieto položky sa evidujú v záložke *Závady*. Pokiaľ ste si na príslušnej *Položke katalógu* zostavili zoznam najčastejších závad výrobku, môžete si niektorú z nich v záložke vybrať a ostatné z karty zmazať. Menej časté závady je možné do záložky vložiť pomocou tlačidla *Pridať* výberom. Automatická akcia *Fakturácia závad* potom môže vygenerovať faktúru, ktorú dostane zákazník k úhrade s cenami uvedenými v záložke *Závady*.

Výmena tovaru za nový – pre tento účel na doklade slúži záložka *Výmeny*, kam technik vloží kartu tovaru, ktorý sa bude vydávať zákazníkom. Pritom sa automaticky vygeneruje tzv. delegovaná *Objednávka prijatá*, ktorá tento tovar zarezuje na sklade.

Dobropis, vrátenie peňazí – na tento stav môžete naviazať automatickú akciu *Dobropis reklamovaných položiek*, ktorou sa vygeneruje *Faktúra vystavená – dobropis*.

Zamietnutie reklamácie – pomocou akcie *Mail automat* môžete zákazníkovi poslať správu o zamietnutí. Ďalej je možné naviazať automatickou akciou modulu *Expedície*, pomocou ktorej sa vytvorí *Expedičný doklad* pripravený pre odoslanie reklamovaného tovaru späť zákazníkom.

Odoslanie tovaru dodávateľovi – poslednou možnosťou je predat' reklamáciu k vybaveniu pôvodnému dodávateľovi, od ktorého ste tovar nakúpili. V takomto prípade je možné využiť automatickú akciu *Reklamácia vystavená z dokladu*, ktorá po uložení *Reklamácie* prijatej vytvorí *Reklamáciu vystavenú* a spustí tak nový proces dodávateľskej reklamácie – ďalší postup v tejto situácii popisujeme v nasledujúcej kapitole.

Predpokladajme, že sa váš reklamačný technik rozhodol tovar vymeniť za nový kus. Do záložky *Výmeny* teda pomocou tlačidla *Pridať* výberom vloží rovnakú *Položku katalógu*, aká sa viaže k reklamovanému tovaru.

Tovar vložený do záložky Výmeny či Spotrebované položky je automaticky rezervovaný v sklade

Položky uvedené v zozname výmen sa vzťahujú ku konkrétnemu kusu reklamovaného tovaru, ktorý máte vybraný v roletovej ponuke

Pomocou tlačidla Všetky položky si v zozname môžete zobrazíť plnú ponuku položiek


Reklamačný technik môže za určitých okolností zvolíť iný spôsob vybavenia, než aký požadoval zákazník

Text uvedený v záložke Vyjadrenie k reklamáci sa vytlačí v reklamačnom protokole

V menu Agenda/ Nastavenie tlačových zostáv si podľa potreby môžete vytvoríť vlastnú podobu reklamačného protokolu

Po uložení dokladu v stave **Výmena tovaru za nový** si napríklad môžete nastaviť spustenie týchto automatických akcií:

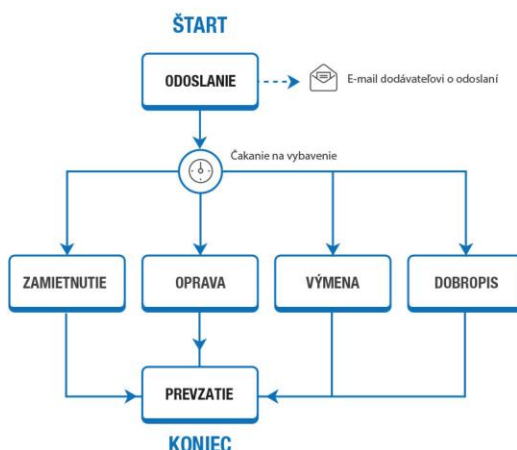
- *Mail automat* – odberateľovi odošle e-mailovú správu s informáciou, že si tovar má prísť vyzdvihnúť. Súčasťou správy môže byť napr. reklamačný protokol.
- *Nastavenie nasledujúceho stavu dokladu* – doklad sa automaticky prevedie do stavu *Čakanie na expedíciu po vybavení reklamácie*.
- *Výdaj položiek výmeny* – pre položky uložené do záložky *Výmena* sa vytvorí *Dodací list vystavený*. Akciu môžete nastaviť tak, aby sa spustila po fyzickom výdaji tovaru, teda vo chvíli, keď si zákazník vyzdvihne tovar a obsluha doklad prevedie do stavu *uzavretie reklamácie*.

 Pokiaľ zákazníkom posielate tovar späť poštou, môžete si v Scenári procesov vytvoriť aj stav *Expedícia*. Na tento stav sa pre doklady, ktoré majú v poli *Spôsob odoslania* zadané *Prepravná služba*, dajú naviazať automatické akcie modulu *Expedícia* určené pre vytvorenie expedičného dokladu, či tlač štítkov na balík. K expedičnému dokladu môžete tiež pripojiť príslušnú *Zákazku*.

Po osobnom predaní alebo potvrdení prepravnej služby, že tovar odovzdala odberateľovi, už stačí doklad uložiť v stave **Uzavretie reklamácie**. Prostredníctvom pripojenej *Zákazky* môžete zistiť čiastku, ktorú vás vybavenie reklamácie stálo.

Dodávateľské reklamácie

Postup pri riešení **Reklamácie vystavenej** je výrazne jednoduchší – dodávateľovi iba odovzdáte reklamovaný tovar a potom už len čakáte, ako reklamáciu vybaví. Pre obchodné firmy je však dôležité tento proces maximálne automatizovať s ohľadom na prijaté reklamácie, ich vybavenie ponáhľa a pritom závisí na rýchlosti vybavenia reklamácie vystavenej smerom k pôvodnému dodávateľovi tovaru. Výrobné firmy u dodávateľov často reklamujú nakúpené súčiastky a materiál – aj pre nich je dôležitá rýchlosť vybavenia reklamácie. Situácie, ktoré pri dodávateľskej reklámácii môžu nastať, vyjadruje tento diagram:



Scenár reklamácie vystavenej

Scenáre pre **Reklamácie** vystavené vytvoríte rovnakým spôsobom ako pre **Reklamácie prijaté**. Do poľa *Druh dokladu* je potrebné doplniť *Reklamačný doklad* vystavený, počet možných stavov a prechodov medzi nimi je samozrejme o niečo menší:

Vystavenie reklamácie

→ *Odoslanie reklamácie dodávateľovi*

Odoslanie reklamácie dodávateľovi

→ *Čakanie na vybavenie dodávateľom*

Čakanie na vybavenie dodávateľom

→ *Oprava tovaru*

→ *Výmena tovaru za nový*

→ *Dobropis vrátenie peňazí*

→ *Zamietnutie reklamácie*

Oprava tovaru

→ *Uzavretie reklamácie*

Výmena tovaru za nový

→ *Uzavretie reklamácie*

Dobropis – vrátenie peňazí

→ *Uzavretie reklamácie*

Zamietnutie reklamácie

→ *Uzavretie reklamácie*

Uzavretie reklamácie

Konkrétny Scenár procesu musíte opäť zadať vo všetkých skupinách vytvorených v zozname *Reklamácií* vystavených na karte *Nastavenie skupiny*. V nastavení je vhodné zadať aj ďalšie parametre ako je *Reklamačný sklad*, *Požadovaný spôsob vybavenia reklamácie* atď.

Automatické akcie

Aj u dodávateľských reklamácií by malo nastavenie automatických akcií vychádzať z potrieb a zvyklostí vašej firmy a firiem vašich dodávateľov. Akcie sú určené k prepojeniu dodávateľských a odberateľských reklamácií tak, aby sa čo najúspornejším spôsobom zjednodušil proces preberania a došlo tak k maximálnemu urýchleniu pri vybavení prijatých reklamácií, ktoré posúvate k riešeniu vášmu dodávateľovi. Využijete pri tom väčšinu akcií, ktoré sme predstavili pri *Reklamáciách prijatých*.

Modul Služby

Nastavenie nasledujúceho stavu dokladu – akcia prevedie doklad do nasledujúceho stavu za predpokladu, že sú splnené zadané podmienky.

Nastavenie požadovaného stavu dokladu – v nastavení skupín reklamačných dokladov je možné aktivovať funkciu nastaviť požadovaný stav automatickou akciou. Pokiaľ na doklade v takej skupine obsluha zmení stav, eviduje sa zatiaľ ako požadovaný stav dokladu a prechod na nový stav sa uskutoční až vo chvíli, keď dôjde k splneniu podmienky uloženej vo *Filtroch* na karte automatickej akcie. *Konfigurácia* sa v tomto prípade nenastavuje.

Objednanie reklamovaných položiek – reklamované položky, ktoré boli postúpené dodávateľovi sa evidujú *Objednávkou vystavenou*.

Prevod reklamovaných položiek – pomocou skladovej prevodky sa reklamované položky prevedú na sklad zadaný v konfigurácii.

Výdaj reklamovaných položiek – reklamované položky postúpené dodávateľovi sa na základe definície zadanej v konfigurácii akcie vyskladnia Dodacím listom.

Vybavenie objednávok reklamovaných položiek – systém vyhľadá všetky *Objednávky vystavené* s väzbou na *Reklamáciu vystavenú* a v hlavičke im nastaví príznak *Vybvavené*. Konfigurácia sa v tomto prípade nenastavuje, ale výber reklamačných dokladov môžete vymedziť prostredníctvom filtrov.

Modul Objednávky

Zákazka z dokladu – pomocou tejto akcie sa pre doklad založí *Zákazka* určená k evidencii nákladov spojených s reklamáciou.

Modul Ekonomické jadro

S5 mail automat – podľa potreby si môžete nastaviť automatické odosielanie e-mailov o zmenách stavu reklamácie. Vhodným nastavením textov v konfigurácii akcie, vrátane využitia zástupných znakov si napr. zaistíte, že vaši dodávatelia budú informovaní o odoslaní tovaru k oprave.

Príklad vystavenia dokladu Reklamácia vystavená

Pokiaľ sa rozhodnete uplatniť u svojho dodávateľa reklamáciu na tovar zakúpený pre potreby svojej firmy, nový doklad si v menu *Reklamácie* / *Reklamácie vystavené* môžete založiť obdobným spôsobom ako u reklamácií prijatých. V našom príklade sa budeme venovať vybaveniu reklamácie, ktorú u vás uplatnil váš zákazník a ktorú chcete obratom odoslať svojmu dodávateľovi. V takom prípade máte už vytvorený doklad *Reklamácia prijatá*, ktorý zo stavu *Reklamačný technik* prevediete do stavu *odoslanie tovaru dodávateľovi*.

Po prevedení Reklamácie prijatej do stavu odoslanie tovaru dodávateľovi sa proces vybavenia prijatého dokladu preruší a systém „čaká“ na výsledok vybavenia reklamácie vystavenej

Medzi oboma dokladmi sa vytvorí väzba

Do reklamácie vystavenej stačí doplniť iba Dodávateľa

Automatická akcia zaistí, že Reklamácia vystavená preberie všetky položky a ďalšie potrebné údaje z Reklamácie prijatej

Do Reklamácie prijatej uloženej v stave odoslania tovaru dodávateľovi je možné nastaviť tieto automatické akcie:

- **Reklamácia vystavená z dokladu** – prevzatím položiek sa vytvorí doklad Reklamácia vystavená – jeho číslo vidíte v záložke Vázby dokladov.
- **Prevod reklamovaných položiek** – tovar prevediete na sklad, kde evidujete tovar určený k odovzdaniu dodávateľovi.

Pozrime sa na automaticky vygenerovaný doklad **Reklamácia vystavená**, ktorý je v stave vystavenie reklamácie. Skontrolujete si na ňom vstupné údaje – adresné údaje, *Spôsob odoslania/prijatia tovaru, Požadovaný spôsob vybavenia, Dátum odoslania* a pod. Ak je všetko v poriadku, uložte ho v stave Odoslania reklamácie dodávateľovi. Po uložení sa môžu spustiť napríklad akcie:

- **Výdaj reklamovaných položiek** – pre tovar sa vygeneruje *Dodací list vystavený*, resp. *Dodací list prijatý - vratka*.
- **Objednanie reklamovaných položiek** – tovar, ktorý je fyzicky u dodávateľa sa po vyskladnení eviduje v *Objedávke vystavenej*.
- **S5 mail automat** – akciu si môžete nastaviť tak, aby dodávateľovi odišla správa s upozornením, že mu posielate tovar k oprave.
- **Nastavenie nasledujúceho stavu** – doklad sa automaticky prevedie do stavu *Čakanie na vybavenie dodávateľom*.

Potom už stačí len počkať na vyjadrenie dodávateľa. Predpokladajme, že po nejakej dobe tovar opravil a poslal vám ho späť. Stav na doklade Reklamácie vystavenej teda zmeníte na **Oprava tovaru** a doklad uložíte. Pre tento krok je možné nastaviť automatické akcie:

- **Nastavenie nasledujúceho stavu** - súvisiaca Reklamácia prijatá sa automaticky prevedie do stavu Oprava.
- **Nastavenie nasledujúceho stavu** - súčasne môžete Reklamáciu vystavenú previesť do stavu Uzavretá reklamácia.

Ďalší postup (napr. odoslania e-mailu zákazníkovi) už spadá do vybavenia Reklamácie prijatej a nájdete ho popísaný v predchádzajúcej kapitole. Vzhľadom k tomu, že množstvo automaticky generovaných dokladov je v takýchto prípadoch značné, odporúčame k orientácii medzi nimi v náhľade *Detailov k zoznamu* využiť záložku **Vázby dokladov**.

U každého dokladu vidíte jeho predchodcov aj nasledovníkov

Oba zoznamy reklamačných dokladov ponúkajú v záložke Vázby dokladov neoceniteľný prehľad všetkých súvisiacich dokladov

Money zobrazí tiež typ väzby medzi oboma dokladmi

Doklady si môžete aj v záložke otvoriť a editovať

Väčšina uvedených dokladov vznikla bez zásahu používateľa vygenerovaním pomocou automatických akcií

V prípade potreby je však možné voľbou miestnej ponuky **Prevziať do priamo** zo záložky ručne vytvoriť nadväzujúci doklad

Zavolajte nám: +421 249 212 323

obchod@money.sk

Bratislava
Plynárska 7/C
tel.: +421 249 212 323

Prešov
Kúpeľná 3
tel.: +421 517 732 908

Praha
Rubeška 215/1
tel.: +420 244 001 288

Brno
Drobného 555/49
tel.: +420 549 522 511

Liberec
1. máje 97/25
tel.: +420 485 131 058