Reklamacja - dodawanie

Reklamacja – tworzenie i edycja

Wprowadzenie

Poniższa instrukcja opisuje proces tworzenia oraz zarządzania reklamacjami w systemie. Dzięki niej można poprawnie dodać nową reklamację, zarządzać usterkami oraz generować dokumenty związane z reklamacją.

---

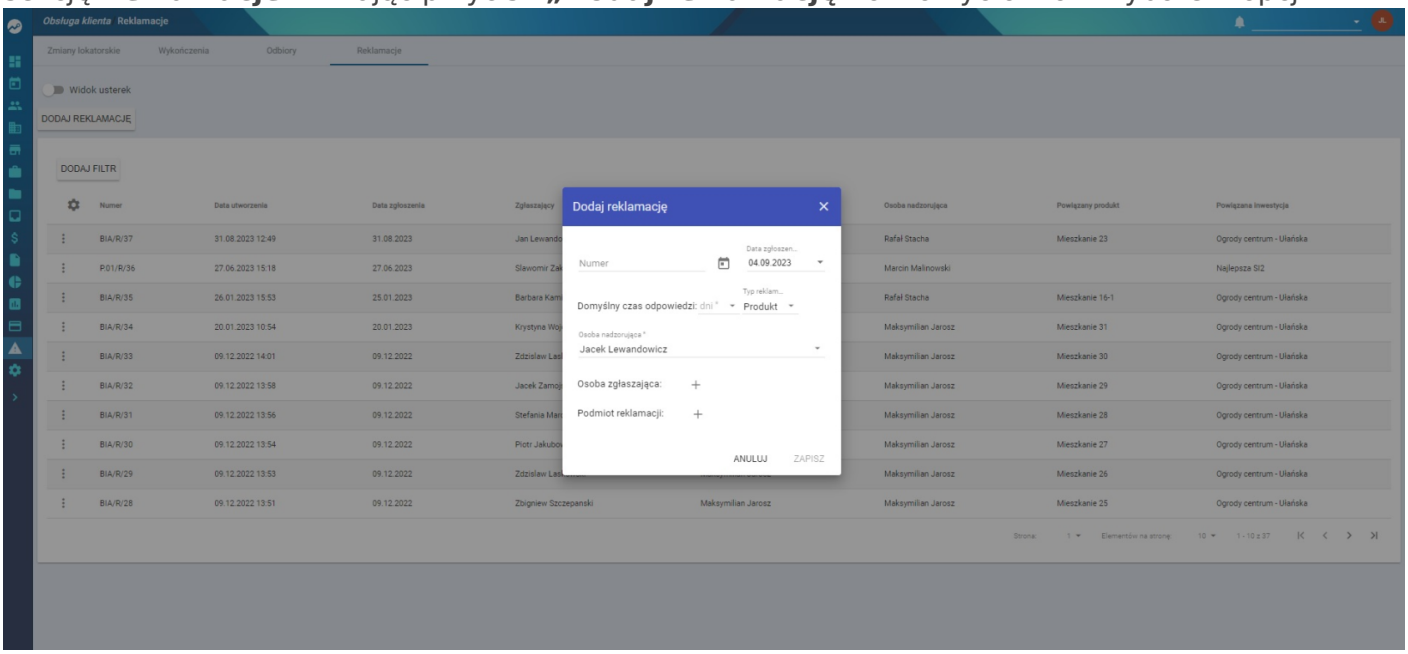
1. Dodanie modułu reklamacji

Aby skorzystać z tego modułu należy dodać pozycje w zakładce **„Obsługa klienta”** w menu bocznym.

---

2. Dodanie nowej reklamacji

Należy wejść w zakładkę **„Obsługa klienta”** z menu bocznego po lewej stronie, następnie w sekcję **Reklamacje** i klikając przycisk **„Dodaj reklamację”** otworzyć okno z wyborem opcji.



Następnie wypełniamy odpowiednio **pola wymagane**, aby poprawnie dodać reklamację.

Aktualizacja statusów usterek

W systemie wprowadzono nowe statusy usterek. Część dotychczasowych statusów została przemianowana, a część stanowi nowe etapy obsługi reklamacji.

Poniżej przedstawiono mapowanie dotychczasowych statusów na nowe nazwy.

Dotychczasowy status	Nowy status
Nowa	Nowa
W trakcie	W trakcie realizacji
Do akceptacji klienta	Wykonana – do akceptacji przez klienta
Zamknięta	Zamknięta – Usunięta
Odrzucona	Zamknięta – Odrzucona

Nowe statusy, które nie miały odpowiedników w poprzedniej wersji:

- Wymaga uzupełnienia informacji
- W trakcie weryfikacji technicznej
- Oczekuje na realizację
- Oczekuje na materiały
- Do ponownej weryfikacji
- Zamknięta – Poza okresem Rękojmi/Gwarancji

Zmiany mają na celu dokładniejsze odwzorowanie kolejnych etapów obsługi usterek oraz umożliwienie precyzyjniejszego określania ich aktualnego statusu.

> **Ciekawostka:**
> Numeru reklamacji nie musimy podawać. System sam doda numer, w kolejności według numeracji po zapisaniu nowej usterki.

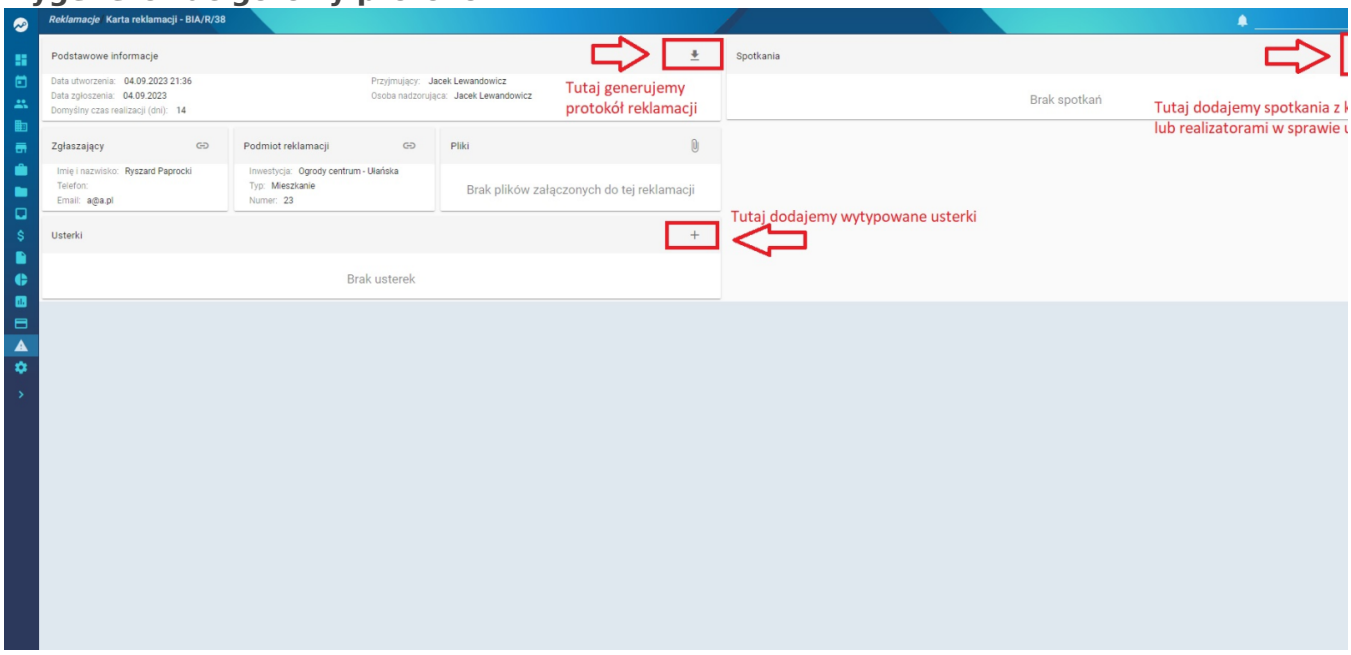
---

3. Zarządzanie reklamacją

Po utworzeniu reklamacji otworzy się okno, w którym mamy możliwość dodania ważnych spraw podczas realizacji reklamacji.

Możemy dodać między innymi:

- każdą **usterkę pojedynczo**
- **spotkanie z klientem lub realizatorem**
- **opis ustaleń**
- **wygenerować gotowy protokół**

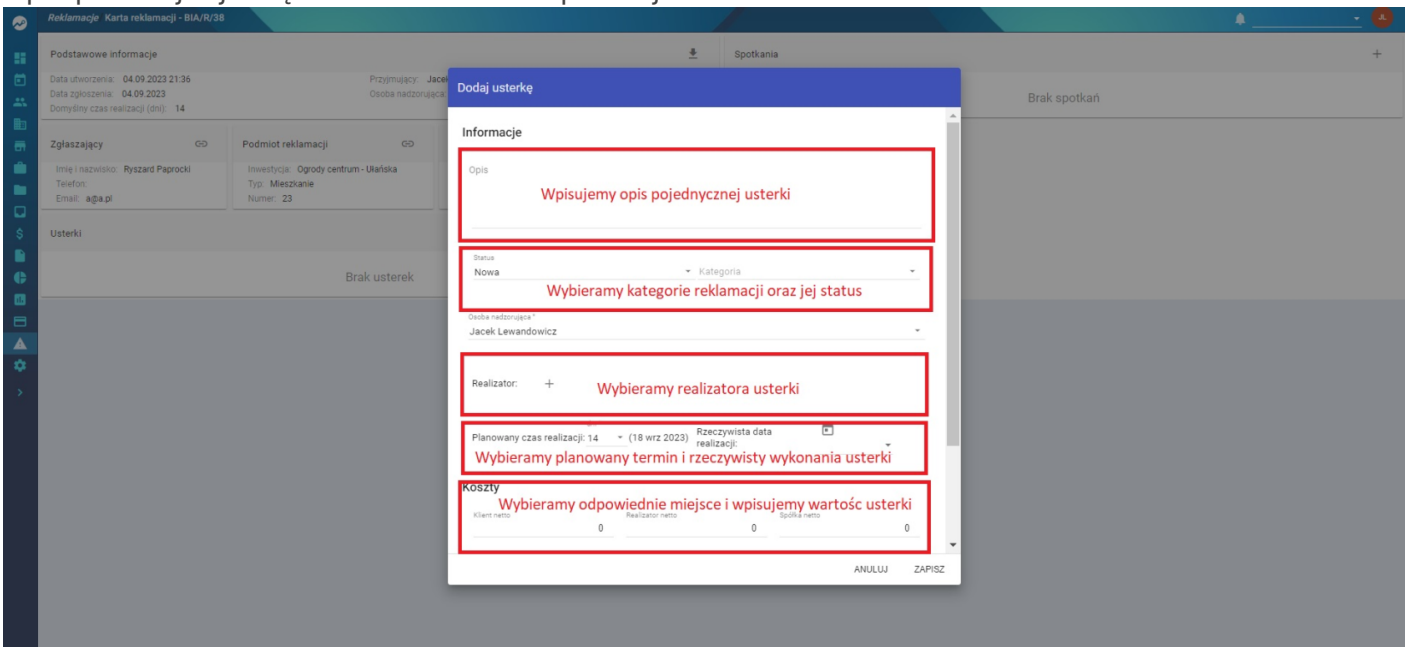


---

4. Dodawanie usterek

Po kliknięciu w **„+” w sekcji Usterki** system otworzy okno z polami do wypełnienia.

Opis pól znajduje się na zrzucie ekranu poniżej.

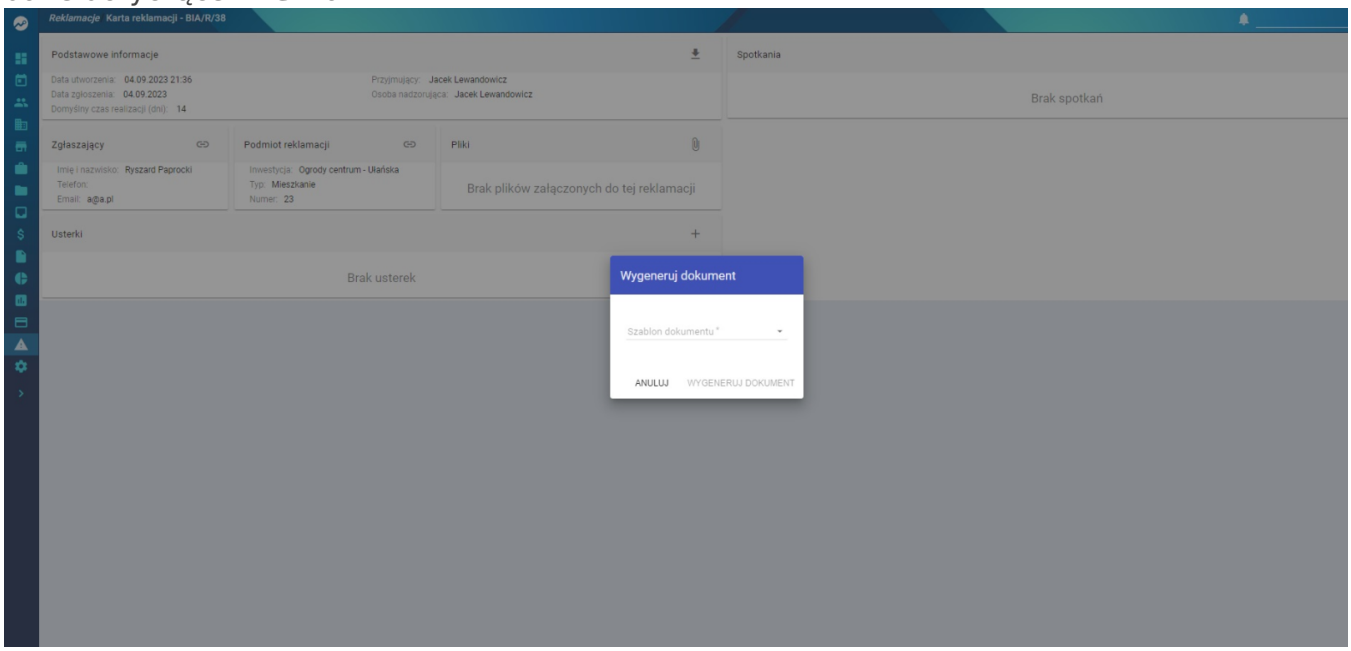


5. Generowanie protokołu

Klikając we wskazane miejsce na pierwszym zrzucie ekranu możemy **wygenerować protokół**.

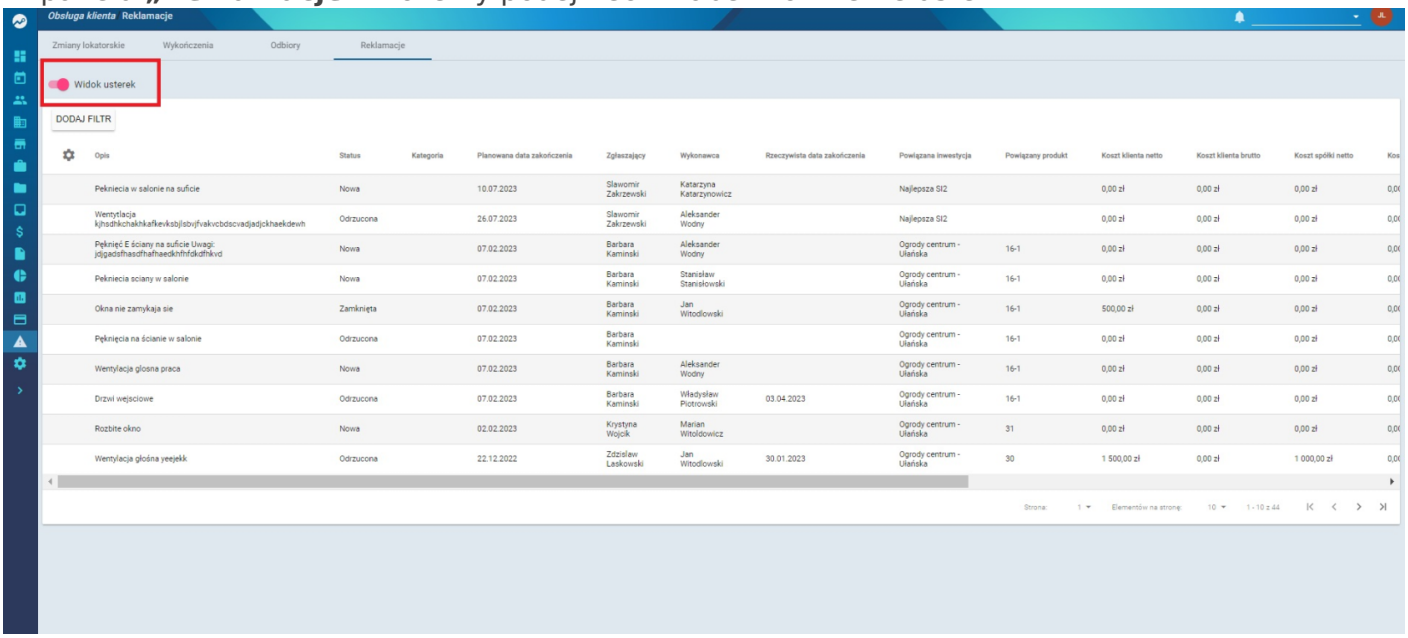
Dokument będzie zawierał:

- wszystkie wpisane **usterki**
- dane dotyczące **produktu**
- dane dotyczące **klienta**



6. Podgląd usterek w tabeli

W panelu **„Reklamacje”** możemy podejrzeć w tabeli konkretne usterki.



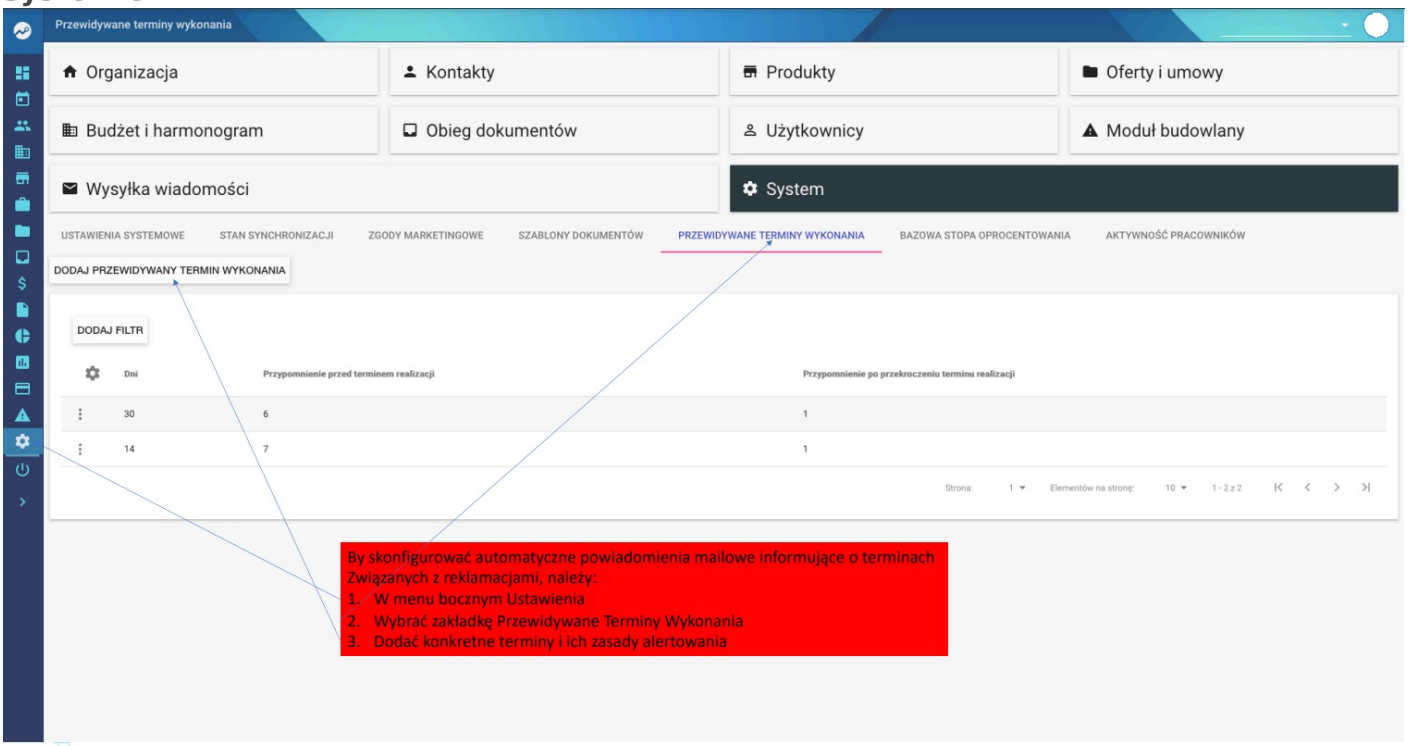
Nie wymaga to wchodzenia w każdą reklamację osobno.
System podstawia listę usterek **w formie tabeli**.

---

7. Powiadomienia mailowe

System posiada możliwość dodania w ustawieniach funkcji **informowania mailowo o terminach związanych z reklamacjami**.

Jest to przydatna funkcja w systemie, dzięki której kontrolujemy **każdą reklamację założoną w systemie**.



Podsumowanie

Proces obsługi reklamacji w systemie obejmuje:

- utworzenie reklamacji w sekcji **Obsługa klienta → Reklamacje**
- dodanie usterek oraz informacji dotyczących realizacji
- możliwość generowania **protokołów reklamacyjnych**
- szybki podgląd usterek w **widoku tabelarycznym**
- opcjonalne **powiadomienia mailowe o terminach reklamacji**

Dzięki temu możliwe jest sprawne zarządzanie reklamacjami oraz kontrolowanie ich przebiegu w systemie.

Wersja #2
Utworzono 2026-03-10 09:29:14 CET przez Patrycja
Zaktualizowano 2026-10-12 11:47:16 CEST przez Patrycja