

Reklamacja - dodawanie

Reklamacja – tworzenie i edycja

Wprowadzenie

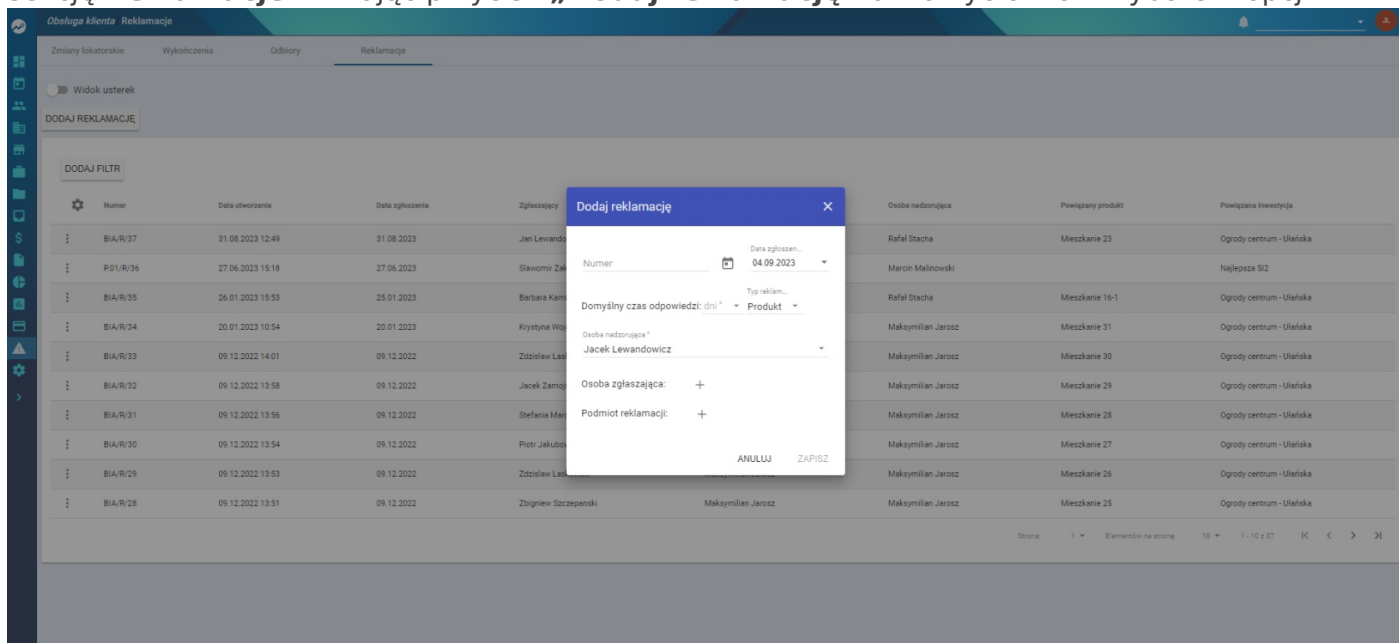
Poniższa instrukcja opisuje proces tworzenia oraz zarządzania reklamacjami w systemie. Dzięki niej można poprawnie dodać nową reklamację, zarządzać usterkami oraz generować dokumenty związane z reklamacją.

1. Dodanie modu?u 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 **poła wymagane**, aby poprawnie dodać reklamację.

“**Ciekawostka:**

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

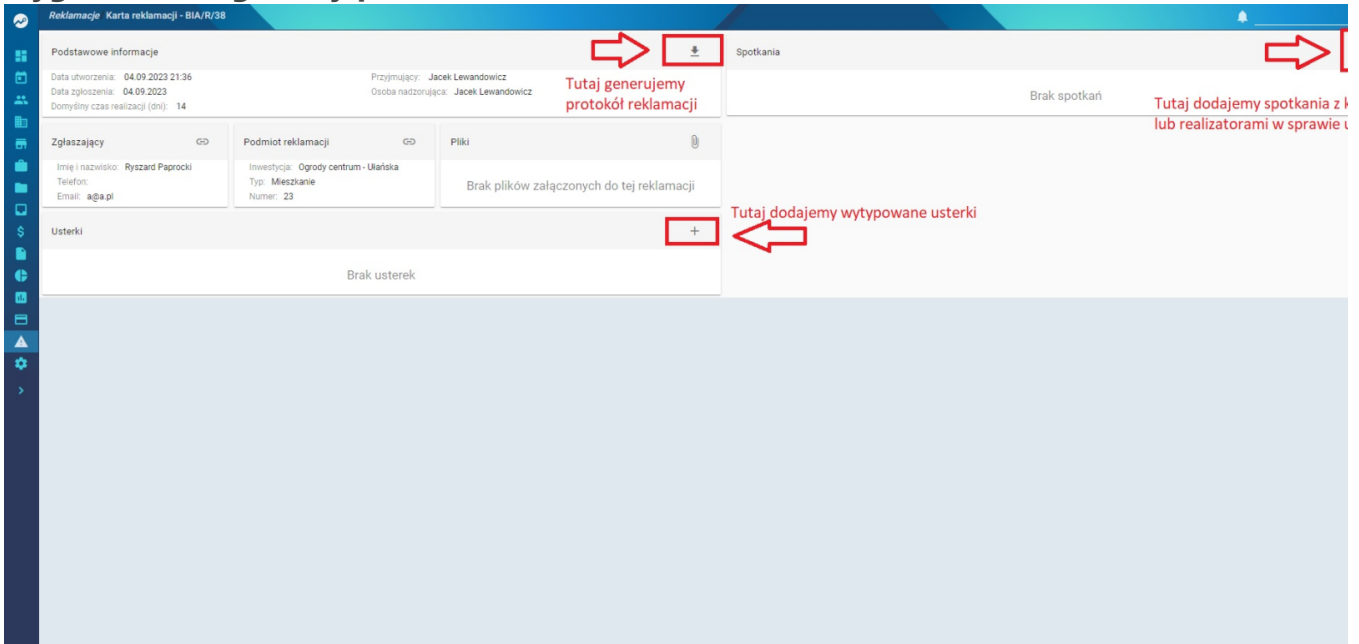
3. Zarządzanie reklamacjami

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**

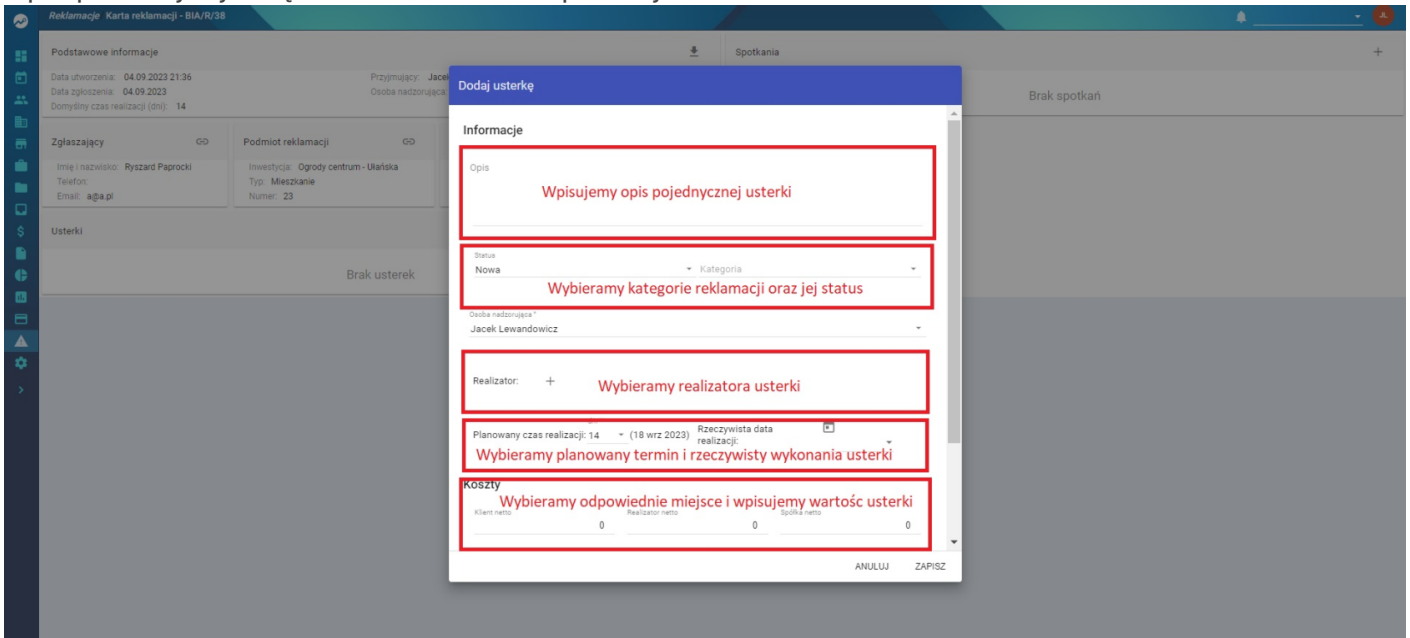
- wygenerować gotowy protokół



4. Dodawanie usterek

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

Opis pól znajduje się na zrzucie ekranu poniżej.

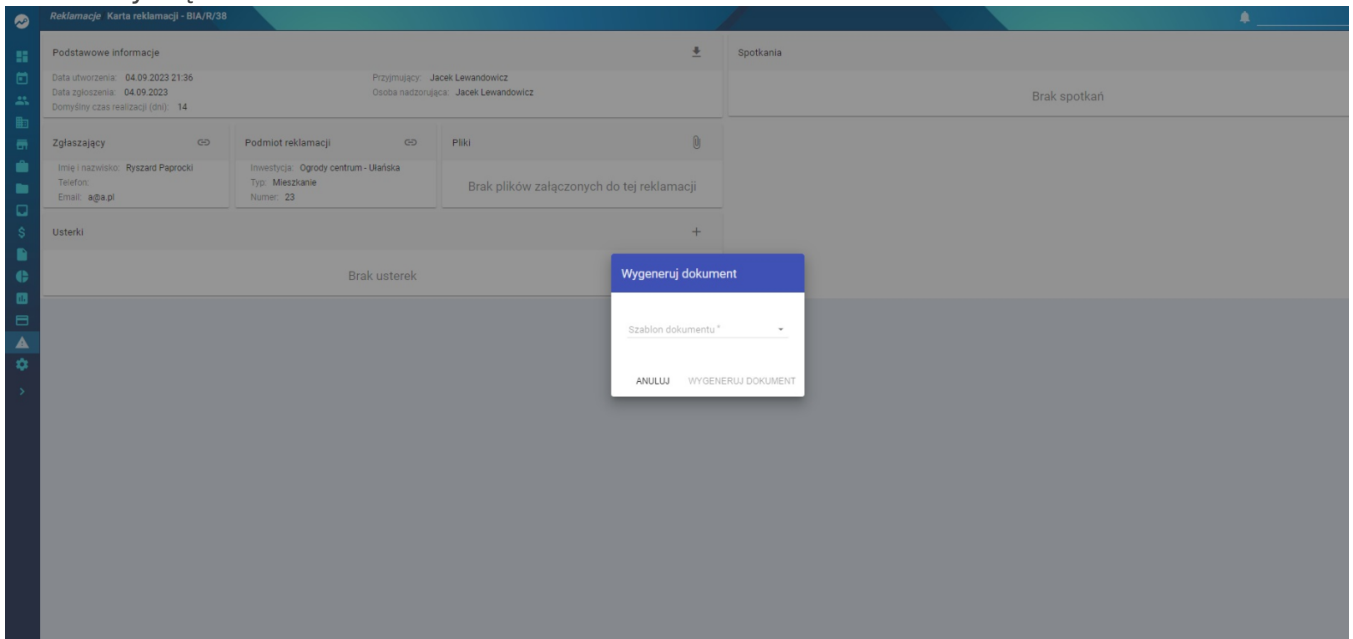


5. Generowanie protokołu

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.

The screenshot shows the 'Reklamacje' panel with a table of defects. The 'Widok usterek' button is highlighted in a red box. The table has the following columns: Opis, Status, Kategoria, Planowana data zakończenia, Zgłaszający, Wykonawca, Rzeczywista data zakończenia, Powiązana inwestycja, Powiązany produkt, Koszt klienta netto, Koszt klienta brutto, Koszt spółki netto, and Koszt całkowity netto.

Opis	Status	Kategoria	Planowana data zakończenia	Zgłaszający	Wykonawca	Rzeczywista data zakończenia	Powiązana inwestycja	Powiązany produkt	Koszt klienta netto	Koszt klienta brutto	Koszt spółki netto	Koszt całkowity netto
Pęknięcia w ścianie na suficie	Nowa		10.07.2023	Sławomir Zakrzewski	Katarzyna Katarzynowicz		Najlepsza SI2		0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
Wentylacja kłuszkowa	Odrzucona		26.07.2023	Sławomir Zakrzewski	Aleksander Woźny		Najlepsza SI2		0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
Pęknięć i ściany na suficie Uwagi: jędrzefasofhaedknfhdkatkiwd	Nowa		07.02.2023	Barbara Kaminski	Aleksander Woźny		Ogrody centrum - Ustąska	16-1	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
Pęknięcia ściany w salonie	Nowa		07.02.2023	Barbara Kaminski	Stanisław Stanisławski		Ogrody centrum - Ustąska	16-1	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
Okna nie zamykają się	Zamknięta		07.02.2023	Barbara Kaminski	Jan Witoldowski		Ogrody centrum - Ustąska	16-1	500,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
Pęknięcia na ścianie w salonie	Odrzucona		07.02.2023	Barbara Kaminski			Ogrody centrum - Ustąska	16-1	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
Wentylacja głośna praca	Nowa		07.02.2023	Barbara Kaminski	Aleksander Woźny		Ogrody centrum - Ustąska	16-1	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
Drzwi wejściowe	Odrzucona		07.02.2023	Barbara Kaminski	Władysław Potowski	03.04.2023	Ogrody centrum - Ustąska	16-1	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
Rozbite okno	Nowa		02.02.2023	Krzysztof Wójcik	Marian Witoldowski		Ogrody centrum - Ustąska	31	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
Wentylacja głośna w jadalni	Odrzucona		22.12.2022	Zdzisław Leskowski	Jan Witoldowski	30.01.2023	Ogrody centrum - Ustąska	30	1 500,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	1 000,00 zł

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 złożoną w systemie**.

Przewidywane terminy wykonania

Organizacja | Kontakty | Produkty | Oferty i umowy

Budżet i harmonogram | Obieg dokumentów | Użytkownicy | Moduł budowlany

Wysyłka wiadomości | System

USTAWIENIA SYSTEMOWE | STAN SYNCHRONIZACJI | ZGODY MARKETINGOWE | SZABLONY DOKUMENTÓW | **PRZEWIDYWANE TERMINY WYKONANIA** | BAZOWA STOPA OPROCENTOWANIA | AKTYWNOŚĆ PRACOWNIKÓW

DODAJ PRZEWIDYWANY TERMIN WYKONANIA

DODAJ FILTR

Dni	Przypomnienie przed terminem realizacji	Przypomnienie po przekroczeniu terminu realizacji
30	6	1
14	7	1

Strona: 1 | Elementów na stronie: 10 | 1 - 2 z 2 | [K] [←] [→] [X]

By skonfigurować automatyczne powiadomienia mailowe informujące o terminach Związanych z reklamacjami, należy:

1. W menu bocznym Ustawienia
2. Wybrać zakładkę Przewidywane Terminy Wykonania
3. Dodać konkretne terminy i ich zasady alertowania

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 #1

Utworzono 2026-03-10 09:29:14 CET przez Patrycja

Zaktualizowano 2026-03-10 09:31:05 CET przez Patrycja