

CIS – Reklamace

Uživatelská příručka k aplikaci, 28. ledna 2025

Obsah

O aplikaci.....	1
Uživatelské role.....	2
Pohledy na reklamace.....	2
Přehled reklamací.....	4
Detail reklamace.....	4
Stavy reklamací a pracovní postup.....	5
Založení nové reklamace.....	6
Reklamační protokol.....	7
Poznámky.....	7
Hlídání termínů.....	7

O aplikaci

Aplikace slouží ke sledování reklamací zařízení, která se demontovala u zákazníka a zaslala do opravy. Je hlídán termín, do kdy je zařízení vráceno z opravy zpět technikovi, případně reklamace vyřešena jiným způsobem.

Aplikace je interní, určena pro techniky a skladníky v Colsysu, a neslouží ke sledování procesu z pohledu zákazníka. Koncoví zákazníci k ní ani nemají přístup. Reklamační proces začíná ve chvíli, kdy technik založí reklamační ticket, což typicky nastane po demontáži zařízení, a končí v okamžiku vydání zařízení technikovi. Doba od nahlášení chyby zákazníkem do založení ticketu, ani doba od převzetí vyřízené reklamace technikem do vrácení zařízení zákazníkovi, sledovány nejsou.

Uživatelské role

1. Technik (claim_user)

- kdokoli ze zaměstnanců firmy
- vidí pouze reklamace, které založil nebo které mu byly vydány
- může zakládat nové reklamace a mohou mu být vydávány reklamace vyřízené

2. Manažer (claim_manager)

- manažer organizační jednotky příslušné technikovi
- vidí všechny reklamace založené nebo vydané jeho podřízeným (podle organizační struktury)

3. Skladník (claim_storekeeper)

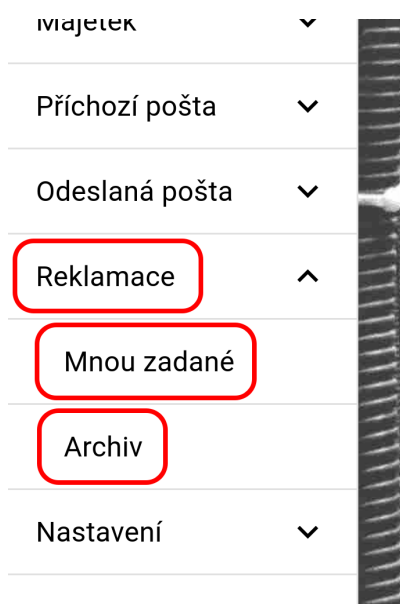
- zaměstnanec skladu určený k vyřizování reklamací
- vidí všechny reklamace
- může založené reklamace přijímat na sklad, odesílat a přijímat od dodavatele a vydávat je zpět technikům

4. Správce (claim_admin)

- zaměstnanec s oprávněním měnit reklamace bez ohledu na procesní pravidla
- vidí všechny reklamace
- může provádět všechny akce

Pohledy na reklamace

Aplikace v levém menu CISu nabízí dva nebo tři pohledy v závislosti na uživatelské roli. Všechny mají jednotné rozhraní, liší se výběrem zobrazených reklamací. Vždy dostupné jsou pohledy „Reklamace“ s neuzavřenými reklamacemi a „Archiv“ s uzavřenými. Oba zobrazují všechny reklamace, které má uživatel oprávnění vidět. Uživatelé s rolemi Manažer, Skladník a Správce mají navíc dostupný pohled „Mnou zadané“, obsahující všechny reklamace, které uživatel založil nebo mu byly vydány, a to jak neuzavřené, tak uzavřené.



Obrázek 1: Menu CIS s vyznačenými odkazy do aplikace Reklamace.

Archiv reklamací						
Číslo	Zadal	Poslední akce	Výrobek	Servisní místo	Dodavatel	Stav
RL/2019/6	Rousek Antonín (494)	14. 2. 2019	IP Camera - Danua - DH-IPC-HFW5431EP-Z	OC - Chodov	Abbas	
RL/2019/2	Bartizal Petr (421)	12. 2. 2019	Kamera DS-2CD 4125FWD-IZ (28-12)-KB	Praha	ADEMCO CZ s.r.o.	
RL/2019/4	Stehlík Jiří (411)	6. 2. 2019	Siemens Cerberus FDUL221	Colsys	Siemens	
RL/2019/1	Tvrdlík Václav (441)	5. 2. 2019	ADSDU8E22P-otočná kamera	Obi Liberec	Tyco Liberec	
RL/2018/20	Tvrdlík Václav (441)	30. 1. 2019	Zdroj P026-B	IOO Lazně Bohdaneč	ADI Global Distribution	
RL/2018/19	Prošek Lukáš (461)	23. 1. 2019	Kamera Bosch	Ellis	BOSCH	
RL/2018/21	Smeták Radek (431)	22. 1. 2019	UPS APC SMT2200I	OBI Karlovy Vary	ADAX , spol. s r. o.	
RL/2018/22	Stehlík Jiří (411)	21. 1. 2019	Abloy EL460	Galerie Harfa	ASSA Abloy	
RL/2018/9	Janoušek Jiří (411)	17. 1. 2019	EN54-4 spínací zdroj, 27,6V/10A	ÚČOV Praha	ADEMCO CZ s.r.o.	
RL/2018/6	Vokurka Tomáš (411)	17. 1. 2019	sířena ROLP/R/D	UTC Čestlice	LITES Liberec s.r.o.	
RL/2018/7	Nikl Martin	22. 11. 2018	ELO 27Inch, touch LCD, iTouch, USB	Národní muzeum - Světlo a život	POWER electrical services s.r.o.	
RL/2018/3	Stehlík Jiří (411)	19. 11. 2018	Zámek Abloy EL 460	Galerie Harfa	ASSA ABLOY	
RL/2018/2	Stehlík Jiří (411)	19. 11. 2018	Zámek ABLOY EL560	Galerie Harfa	ASSA ABLOY	

Obrázek 2: CIS s otevřenou aplikací Reklamace v pohledu Archiv reklamací.

Přehled reklamací

Po otevření vybraného pohledu se načte tabulka s přehledem reklamací. Ve výchozím nastavení jsou v ní reklamace seřazeny podle data poslední akce sestupně.

Přehled umožňuje reklamace filtrovat pomocí fulltextového vyhledávání v řádku nad tabulkou a řadit pomocí šipek vedle nadpisů jednotlivých sloupců. Řazení se ukládá uživateli do prohlížeče a přenáší se mezi pohledy, preferované řazení (např. podle čísla nebo podle data poslední aktivity) tak stačí nastavit jednou.

Po kliknutí na řádek s reklamací se otevře pohled na detail reklamace s podrobnostmi.

Detail reklamace

V zobrazení detailu reklamace, který se otevírá kliknutím na řádek v přehledu, jsou vidět všechny informace, které systém o reklamaci eviduje a poznámky zapsané uživateli. Také se v tomto zobrazení nacházejí tlačítka pro změnu stavu reklamace.

vita
Výrobek
Servisní místo
Do

Detail reklamace RL/2019/6

Číslo	RL/2019/6	Stav	vráceno technikovi
Založil	Rousek Antonín (494)	Datum vytvoření	24. 1. 2019
Přijal na sklad	Burgrová Martina (933)	Datum předání na sklad	29. 1. 2019
Expedoval	Burgrová Martina (933)	Datum expedice	29. 1. 2019
Přijal na sklad	Burgrová Martina (933)	Datum vrácení z reklamace	8. 2. 2019
Vydal ze skladu	Burgrová Martina (933)	Datum vydání ze skladu	14. 2. 2019
Převzal ze skladu	Rousek Antonín (494)		
Název výrobku	IP Camera - Dahua - DH-IPC-HFW5431EP-Z		
Výrobní číslo	3C00F8CPAA01527		
Množství	1x		
Stáří	1,5 roku		
Servisní místo	OC - Chodov		
Dodavatel	Abbas		
Záruka	Ano		
Popis závady	Kamera je, nebo se tváří jako zcela nefunkční.		
Výsledek reklamace	opraveno		
Cena opravy	0		
Vyjádření k reklamaci	(importováno z 1Clicku, popis opravy chybí)		

Rousek Antonín, 24. 1. 2019 13:36:26
Potřebuji novou včetně nezbytné licence, nebo tuto stávající opravit....

Přidat poznámku
Reklamační protokol

Zámek Abloy EL 460
Galerie Harfa
ASSA ABLOY

Obrázek 3: Otevřený detail uzavřené reklamace.

Stavy reklamací a pracovní postup

Reklamační proces při svém běhu prochází následujícími stavy v uvedeném pořadí. Návrat k předchozímu stavu není možný. Při každé změně se automaticky zapisuje autor změny a datum jejího provedení. Stav je v přehledu reklamací znázorněn graficky pomocí pěti ikon, kde orámovaná ikona představuje aktuální stav.

1.  **u technika k naskladnění** — Technik založil novou reklamací (viz Založení nové reklamacie), zařízení má u sebe nebo je u zákazníka. Čeká se, až ho technik přinese na sklad.
2.  **naskladněno k odeslání** — Skladník převzal zařízení, které technik přinesl na sklad, zkontroloval správnost údajů zadaných v systému a potvrdil akci tlačítkem „Převzít na sklad“. Čeká se, až pro zařízení přijede dopravce.
3.  **u dodavatele** — Skladník zadal odeslání tlačítkem „Odeslat dodavateli“ a zařízení odeslal k opravě nebo výměně. Datum, kdy se reklamační proces dostal do tohoto stavu, se zapisuje do reklamačního protokolu, který skladník otevře tlačítkem „Reklamační protokol“, vytiskne a přiloží k odesílanému zboží.

Pokud je zařízení vráceno z opravy, stav se podbarví podle výsledku reklamacie (zeleně pro opravené zařízení, modře pro vyměněné a oranžově pro neopravené) a následující stavy jsou tyto:

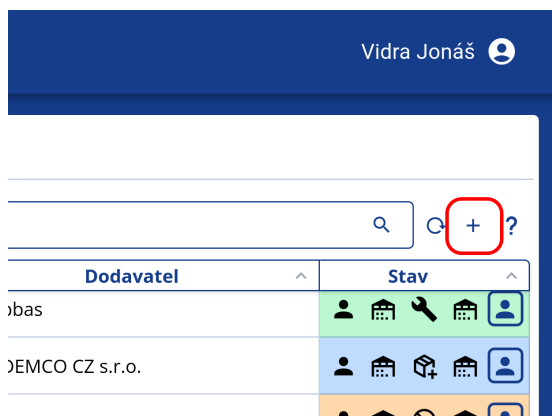
4.  **naskladněno k vrácení** — Skladník přijal vrácené zařízení na sklad, kde čeká na vyzvednutí technikem, a ve formuláři otevřeném tlačítkem „Přijmout od dodavatele“ vyplnil výsledek reklamacie „opraveno“, „neopraveno“, nebo „vyměněno“. Technikovi, který reklamací založil, se automaticky vytvořil úkol v aplikaci Úkoly a byl mu odeslán informační e-mail.
5.  **vráceno technikovi** — Technik zařízení vyzvedl a skladník tuto informaci zadal do systému tlačítkem „Vydat uživateli“. Pokud zařízení vyzvedl jiný technik, než který reklamací založil, vybere ho skladník ze seznamu. Reklamační proces končí.

Pokud zařízení vráceno není (oprava není možná nebo by byla nerentabilní a dodavatel zařízení zlikvidoval, v případě záruční opravy vystavil dobropis), stav se podbarví červeně a další postup je odlišný:

4.  **nevráceno neopravitelné** — Dodavatel oznámil nevrácení a skladník tuto informaci zadal do systému tlačítkem „Přijmout od dodavatele“, přičemž jako výsledek opravy vybral možnost „nevráceno“. Čeká se na potvrzení technikem, kterému se automaticky vytvořil úkol v aplikaci Úkoly a byl mu odeslán informační e-mail.
5.  **potvrzeno nevrácení** — Technik byl informován o nevrácení a potvrdil přijetí zprávy tlačítkem „Potvrdit nevrácení“ nebo schvalovacím tlačítkem z aplikace Úkoly. Reklamační proces končí.

Založení nové reklamace

Založení nové reklamace se provádí pomocí tlačítka „+“ v přehledu reklamací vpravo nahoře.



Obrázek 4: Pravý horní roh přehledu reklamací se zvýrazněným tlačítkem pro založení nové reklamace.

Technik při zakládání reklamace vyplňuje následující údaje:

- **Název zařízení**
- **Výrobní číslo** — Nebo, pokud ho výrobek nemá, např. EAN, MAC adresa.
- **Servisní místo** — Odkud bylo zařízení přivezeno.
- **Stáří** — Je možné textově zapsat odhad.
- **Množství** — Předvyplněný je „1 ks“.
- **Popis závady**
- **Záruční oprava** — Zaškrtačkové políčko určující, jestli jde o neplacenou reklamaci výrobku v záruce, nebo o pozáruční placenou opravu.
- **Dodavatel (nepovinné pole)** — Kam se má zařízení odeslat k reklamaci. V případě nevyplnění tento údaj doplňuje skladník při přebírání zboží.

Pozor na to, že při založení nové reklamace v pohledu „Archiv“ tato nebude viditelná, dokud se uživatel nepřepne na pohled s neuzavřenými reklamacemi.

Pokud uživatel založil reklamaci omylem nebo špatně vyplnil některá data, může ji smazat, dokud nebyla přijata na sklad. Smazání je nevratné.

Reklamační protokol

Po přijetí na sklad je možné zobrazit reklamační protokol. Ten se otevírá v novém okně a je možné ho vytisknout pomocí standardního nástroje v prohlížeči (Ctrl-P, resp. menu Soubor → Vytisknout). Stejným způsobem je možné protokol uložit ve formátu PDF (v tiskovém menu jako tiskárnu zvolit „Uložit jako PDF“).

Pokud je reklamace ve stavu „naskladněno k odeslání“, v protokolu není vyplněné datum odeslání (na jeho místě je pole pro ruční dopsání data po vytištění) a v kolonce „Předal“ jsou doplněny údaje aktuálně přihlášeného uživatele. Reklamace v pozdějších stavech („u dodavatele“, „naskladněno k vrácení“ atd., viz Stavby reklamací a pracovní postup) má jako datum odeslání vyplněné datum, kdy skladník u reklamace kliknul na „Odeslat dodavateli“, a kontakt na tohoto skladníka je uveden v kolonce „Předal“.

Poznámky

Kterýkoliv uživatel může připisovat poznámky ke všem reklamacím, které má právo vidět. Poznámky se zobrazují v detailu reklamace. K poznámkám je možno přikládat přílohy libovolného typu, obrazové přílohy ve formátech JPEG, PNG, GIF, TIFF a BMP se zobrazí s náhledem.

Na přidání nové poznámky nejsou uživatelé upozorňováni. Předpokládá se, že poznámky neslouží jako náhrada e-mailu pro dialog mezi technikem a skladníky, ale spíše k přidání dalších informací k reklamaci, na které není místo ve formulářích (fotografie poškození nebo výrobního štítku; přesnější popis místa, odkud bylo zařízení odmontováno; kontaktní informace obchodního zástupce výrobce; atd.).

Hlídání termínů

Aplikace sleduje následující termíny:

1. od založení reklamace do přijetí zařízení na sklad (max. 3 pracovní dny)
2. od přijetí na sklad do odeslání dodavateli (max. 3 pracovní dny)
3. od odeslání dodavateli do přijetí z opravy (max. 30 kalendářních dní)
4. od přijetí z opravy po vydání technikovi (max. 3 pracovní dny)

Při překročení uvedené maximální doby se reklamace v přehledu podbarví červeně a za datem poslední akce se zobrazí vykřičník. V případě nečinnosti technika (případy 1 a 4) je navíc upozorněn jeho přímý nadřízený pomocí úkolu založeného v aplikaci Úkoly v CISu, která zašle nadřízenému e-mail. Pokud ani po uplynutí dalších 3 pracovních dní není zařízení přijato/vydáno, je úkol eskalován na dalšího nadřízeného podle organizační struktury. Nečinnost skladníků není sledována, předpokládá se, že skladníci aplikaci aktivně kontrolují.