





podnikový informační systém (ERP)



## OBSAH

Představení modulu Reklamace	
Nastavení modulu	4
PŘIPRAVENÉ SCÉNÁŘE A RUČNÍ TVORBA NAVAZUJÍCÍCH DOKLADŮ	5
Reklamace přijatá	6
Stav Přijatá	6
Stav Rozpracovaná	6
Stav Čekání na expedici	7
Stav Uzavřená	7
Reklamace vydaná	8
TVORBA VLASTNÍHO SCÉNÁŘE A VYUŽITÍ AUTOMATICKÝCH AKCÍ	
Odběratelské reklamace	
Scénář reklamace přijaté	9
Automatické akce	10
Modul Služby	
Modul Objednávky	
Modul Ekonomické jádro	
Příklad vystavení a vyřízení dokladu Reklamace přijatá	
Dodavatelské reklamace	13
Scénář reklamace vydané	13
Automatické akce	14
Modul Služby	
Modul Objednávky	
Modul Ekonomické jádro	
Prikiad vystaveni dokladu Reklamace Vydana	

# Představení modulu Reklamace

Modul ERP Money *Reklamace* komplexním způsobem řeší evidenci a agendu odběratelských a dodavatelských reklamací. Z tohoto pohledu jej ocení zejména obchodní firmy, zabývající se nákupem a prodejem zboží, ale i výrobní firmy, které ve velkém nakupují materiál a součástky určené pro výrobu a následně prodávají hotové výrobky. *Reklamace* totiž v návaznosti na ostatní moduly (*Adresář, Personalistika, Fakturace, Sklady, Ceníky, Objednávky, Workflow* a *Zakázky*) zabezpečí uchování všech informací o vámi i u vás reklamovaném zboží, spotřebovaném materiálu, provedených službách i všech zúčastněných firmách a osobách včetně podrobné evidence dat, vytvoření vazby reklamačních dokladů na katalog, sklady, ceníky, prodejní či nákupní doklady, adresy dodavatelů i odběratelů, karty zaměstnanců a v neposlední řadě zprostředkuje i vyčíslení nákladů spojených s vyřízením reklamace.

Modul tvoří v Money samostatný uzel, který obsahuje dva seznamy dokladů:

Reklamace přijaté – jedná se o odběratelské reklamace, které u vás uplatňuje zákazník. Lze rozlišit oprávněné a neoprávněné případy, kdy oprávněné řešíte vrácením peněz, opravou nebo výměnou zboží, zatímco práci, součástky a materiál použitý při neoprávněných reklamacích můžete zákazníkovi vyfakturovat. Na odběratelskou reklamaci je možné navázat související dodavatelskou reklamaci – v takovém případě odběratelský reklamační proces dokončíte až podle toho, jakým způsobem byla vyřízena reklamace dodavatelská.

Reklamace vydané – tyto dodavatelské reklamace vznikají po zjištění vady vámi nakoupeného zboží nebo služby. Produkt pak reklamujete u vašeho dodavatele a výsledkem může být opět oprava nebo výměna zboží, vystavený dobropis, případně zamítnutí nároku.

Na základě svých vnitrofiremních a obchodních procesů si můžete podle potřeby zcela na míru vytvořit individuální postupy, které ve vaší firmě zajistí průběh reklamací od chvíle oznámení závady až po její finální řešení, a to včetně veškeré potřebné vnitrofiremní evidence a komunikace s odběrateli i dodavateli. Využijete k tomu následující uživatelsky nastavitelné seznamy:

Typy reklamací – rozliší oprávněnou a neoprávněnou reklamaci. Údaj se tiskne v reklamačním protokolu.

Způsoby vyřízení – zákon umožňuje opravu, výměnu zboží, slevu či vrácení peněz. Také tento údaj je součástí reklamačního protokolu.

Scénáře procesů – definice průběhu reklamačních procesů je součástí modulu *Workflow* a doporučujeme ji nastavit až po <u>důkladné</u> analýze všech možných situací, které ve vaší firmě mohou při reklamaci nastat. Scénář je definován jednotlivými Stavy a Přechody mezi nimi – pro každý stav se tak určí všechny varianty dalších uskutečnitelných kroků (možností přechodu do následujících stavů) a okruh pracovníků, kteří je mohou vykonat. Firmy s menšími nároky si mohou vytvořit kopii vzorového scénáře, který dodáváme spolu s modulem.

Automatické akce – doplňují funkčnost scénáře procesu. Speciálně pro modul *Reklamace* byla vytvořena celá řada automatických akcí, které zajišťují např. převod zboží mezi sklady, tvorbu objednávek, vratek a dobropisů, rezervaci objednaného zboží, fakturaci závad, generování zakázek a aktivit pro úkony, které mají za úkol vykonat vaši reklamační technici. Samozřejmě zde využijete také automatické akce z jiných modulů, jako je odesílání e-mailů se zprávami a reklamačními protokoly, expedice balíků apod.

Modul je propojen se stávající funkčností Money a využívá tak v plné šíři všech možností ERP systému. Práce reklamačních techniků se dá vyčíslit pomocí Aktivit, v modulu Zakázky pak můžete na základě takto vykázané práce a spotřebovaného materiálu sledovat Náklady na jednotlivá reklamační řízení. Samozřejmostí je tisk potřebných dokumentů.



Položky je možné do dokladu vložit také přímo z Katalogu, Ceníku či Skladu Při volbě Přidat dokladem se položky dají do reklamačního dokladu přebírat z obchodních i skladových dokladů

## NASTAVENÍ MODULU

Pokud chcete, aby vyřizování dodavatelských i odběratelských reklamací přesně vyhovovalo obchodním či výrobním procesům vaší firmy, musíte si nejdříve představit všechny situace, ke kterým při nich může dojít, následně provést analýzu vnitrofiremních pochodů i způsobů komunikace s partnery a poté určit postupy, které při reklamacích chcete a budete dodržovat. Při správném nastavení a naplnění příslušných karet a seznamů dosáhnete stavu, kdy po zadání několika vstupních údajů celý proces poběží z velké části automaticky, zákazníci i dodavatelé budou včas informováni a modul samostatně vyčíslí náklady na vyřízení přijaté reklamace.

Rozsah níže popsaného nastavení agendy se samozřejmě bude lišit podle toho, do jaké míry využijete námi připravený vzorový scénář a spokojíte se s ručním vykonáváním většiny akcí, nebo zda si sestavíte vlastní rozsáhlé scénáře a propojíte je s automatickými akcemi tak, aby celý proces běžel maximálně samostatně bez nutnosti rutinních zásahů obsluhy. V každém případě byste měli dodržet uvedené pořadí úkonů, i když některé z nich můžete vynechat.

Katalog – jako první krok si v menu Sklady / Katalog založte karty typu Služba pro opravy či závady, k jakým u vámi prodávaného zboží dochází (například pro opravu mobilu si můžete vytvořit službu "prasklý displej" nebo "ulomené tlačítko"). Poté si v těch Položkách katalogu, které mohou být reklamovány, doplňte následující záložky:

- Závady do této záložky si vložte karty závad a úkonů s nimi spojených, které se u daného zboží často vyskytují. Všechny tyto karty vám bude doklad *Reklamace přijatá* nabízet v záložce *Závady*, kde je pak obsluze postačí jen vybrat z nabízeného seznamu. Ušetříte si tak nejen práci s popisem problému (název položky se tiskne v reklamačním protokolu), ale navíc můžete v případě neoprávněné reklamace tyto služby a součástky zákazníkovi vyfakturovat.
- Příslušenství na kartě každého příslušenství si zatržením pole Povinné pro reklamaci můžete určit, zda jej chcete při reklamacích
  přebírat spolu s reklamovaným zbožím (např. u mobilu chcete, aby vám spolu s ním zákazník při reklamaci předal také zdroj).



*Ceník* – v menu *Sklady / Ceníkové ceny* pak můžete nejběžnějším závadám nastavit ceny, které chcete za opravy účtovat v případě neoprávněných reklamací nebo které budete používat při vyčíslení nákladů na reklamaci. Na dokladech bude samozřejmě možné tyto ceny individuálně upravit.

*Reklamační sklad* – v průběhu řešení reklamací je výhodné zboží dočasně evidovat na speciálním reklamačním skladu (menu *Sklady / Seznam skladů*). Pokud řešíte větší počet reklamací různých typů, můžete si takových skladů založit několik – např. sklad reklamačního technika, sklad dodavatele apod. Nezapomeňte na vhodné nastavení.

*Typy aktivit* – v menu *Seznamy / Adresní* si pro potřeby automatického generování aktivit reklamačnímu technikovi (práce, cesta k zákazníkovi apod.) vytvořte vzorové modely možných aktivit.

*Aktivity* – pro lepší přehlednost doporučujeme pro *Aktivity*, které vzniknou při vyřizování reklamací automaticky a budou přidělené reklamačnímu technikovi, v menu *Adresář / Aktivity* založit zvláštní skupinu s potřebným nastavením.

Zakázky – obdobně si můžete pro reklamace nastavit speciální skupinu i v seznamu Zakázek.

*Objednávky přijaté* – reklamační doklady automaticky generují tzv. *Delegované objednávky* – needitovatelné doklady, kterými se v systému rezervují nebo blokují součástky a materiál potřebné na opravu, kusy určené na výměnu a také se s jejich pomocí evidují závady rezervovaného zboží, které pak lze v případě neoprávněné reklamace vyfakturovat. Vzhledem k tomu, že se nejedná o klasické objednávky, doporučujeme pro ně v seznamu založit speciální skupinu. Do jejího nastavení můžete vložit připravenou číselnou řadu OBJ\_PRIR.

*Firmy* – jestliže budete využívat systém e-mailových zpráv informujících zákazníky o průběhu vyřizování reklamace, je potřeba zkontrolovat, zda máte na kartách *Firem* v záložce *Spojení* doplněné e-mailové adresy partnerů.

*Typy zpráv* – dále je potřeba v menu *Administrace* konfigurovat způsob odesílání e-mailových zpráv, které pak využijete při nastavení *Automatických akcí*.

*Přístupová práva* – ve větších firmách doporučujeme nastavením přístupových práv (menu *Administrace*) vymezit pracovníky, kteří mohou reklamační doklady editovat a provádět v nich změny konkrétních stavů.

Po konfiguraci stávajících seznamů si dále můžete zkontrolovat a případně i doplnit seznamy vytvořené pro modul Reklamace. Pomocné seznamy dodáváme spolu s modulem již naplněné tak, aby vyhovovaly legislativním požadavkům:

Typy reklamací – prostřednictvím tohoto seznamu se reklamace na dokladech rozliší na Oprávněné a Neoprávněné.

Způsoby vyřízení – také druhý seznam umístěný v modulu *Reklamace* slouží k doplnění do reklamačních dokladů. Obsahuje legislativou požadované možnosti vyřízení *Oprava, Vrácení peněz, Výměna zboží* a *Zamítnutí*.

Scénáře procesů – tento seznam najdete v menu Workflow. Dodáváme jej naplněný dvěma velmi jednoduchými vzorovými scénáři, jedním pro reklamaci přijatou a druhým pro vydanou. Oba jsou sestavené tak, aby fungovaly i bez využití automatických akcí. Můžete si vytvořit jejich kopie a ty pak doplnit nebo rozšířit, nebo si můžete vytvořit vlastní scénáře – vždy však musíte mít jasnou představu o tom, jak budou procesy reklamací ve vaší firmě probíhat. U každého procesu je potřeba definovat jednotlivé *Stavy*, v nichž se bude reklamační doklad nacházet, a následně i *Přechody* mezi nimi. Pro přechody je nutné určit, které uživatelské *Role* mají právo každý z nich realizovat.

Skupiny reklamačních dokladů – máte-li výše uvedené seznamy naplněné, můžete si s jejich pomocí doplnit nastavení skupin v seznamech *Reklamací přijatých* a *Reklamací vydaných*. Pokud se mají na dokladech evidovat jednotlivé stavy reklamačního procesu, je nutné přímo v nastavení skupiny zadat *Scénář procesů* – přidělení scénáře je totiž pro využití funkčnosti dokladu zásadní informací a přímo na dokladu scénář již změnit nelze. Proto si pro každý ze scénářů založte minimálně jednu skupinu.



Automatické akce – pokud automatické akce vhodně napojíte na změny stavů definovaných ve Scénáři procesů, dosáhnete při vyřizování reklamací maximální automatizace. Proto si pro každý z možných Stavů dokladu nakonfigurujte všechny akce, které při přechodu do tohoto stavu mají proběhnout, a stav zadejte ve filtru akce. V Konfiguraci akce pak nastavte další podrobnosti. Nezapomeňte na správnou návaznost při uskutečnění těchto akcí a zvolte jejich správné *Pořadí*.

# PŘIPRAVENÉ SCÉNÁŘE A RUČNÍ TVORBA NAVAZUJÍCÍCH DOKLADŮ

Firmy s malým množstvím reklamací a bez nároků na automatizaci procesu mohou použít námi dodávané scénáře. Ty jsou sestavené tak, že přechod mezi stavy a tvorbu všech souvisejících dokladů může obsluha vykonat ručně bez zapojení Automatických akcí. V následujících příkladech popisujeme právě takové nejjednodušší využití těchto scénářů, které s výjimkou úprav Položek katalogu a Skupin reklamačních dokladů (viz předcházející kapitola) nevyžaduje žádné další změny v nastavení programu. Jedná se však pouze o ilustrační příklady, konkrétní postup při jejich využívání se může samozřejmě lišit podle typu vašeho podnikání.

Oba námi připravené scénáře se nedají smazat ani nijak upravit. Proto je potřeba <u>vytvořit jejich kopie</u>, které se následně dají libovolně změnit nebo rozšířit o další stavy a přechody mezi nimi. U přechodů je nutné určit *Role* vymezující okruh zaměstnanců, kteří mají povoleno jednotlivé stavy měnit.

I na tyto jednoduché scénáře je samozřejmě možné navázat některé z Automatických akcí, jejichž funkčnost popisujeme v kapitole Tvorba vlastního scénáře a využití automatických akcí na stránce 7 a dále.

### Reklamace přijatá

Pro seznam *Reklamací přijatých* je v menu *Workflow / Scénáře procesů* připravený scénář RP – Reklamace přijatá. Obsahuje čtyři stavy: *Přijatá, Rozpracovaná, Čekání na expedici a Uzavřená.* V dalších odstavcích si popíšeme příklad práce s dokladem vytvořeným ve skupině seznamu *Reklamací přijatých*, která má na kartě *Nastavení skupiny* vložený tento scénář. Zaměříme se zejména na ruční tvorbu navazujících dokladů.

Všechny doklady související s reklamačním dokladem (předchůdce i následovníky) a jejich vzájemné vazby vidíte zobrazené v záložce Vazby dokladů v detailech seznamu. Každý z těchto dokladů si zde můžete otevřít a opravit a také k němu volbou *Převzít do* vytvořit navazující doklad. Podrobnější popis najdete v následujících kapitolách.

### Stav Přijatá

Po založení se doklad otevře s variabilním tlačítkem nastaveným na hodnotu Přijatá. Doklad může v tomto počátečním stavu vytvořit a uložit pracovník s jakoukoliv úrovní přístupových práv. Měl by do něj doplnit všechny vstupní údaje – položku reklamovaného zboží (ideálně převzetím původního prodejního dokladu, ale dá se i výběrem ze skladových seznamů), zákazníka do části *Odběratel, Způsob přijetí a Požadovaný způsob vyřízení*. Dále by měl zkontrolovat, zda je na kartě *Firmy* zákazníka zaznamenaný jeho telefon a e-mail, který bude potřeba při další komunikaci. Do záložky *Popis reklamace* by měl zapsat text, na kterém se se zákazníkem dohodl. Všechny tyto údaje budou uvedené v tiskové sestavě Potvrzení o přijetí reklamace, kterou zákazník dostane při odevzdání reklamovaného zboží.



Místní nabídka seznamu Reklamací přijatých obsahuje položku Převzít do. Umožní ruční tvorbu navazujících dokladů, které je potřeba generovat v průběhu reklamačního procesu. V následujícím textu popíšeme, pro které situace je každý z nich určený.

Při založení dokladu by měla obsluha reklamované zboží naskladnit. Na výběr má dvě možnosti:

Dodací list vydaný (vratka bez vyřizování) – používá se v případech, kdy v agendě existuje zdrojový doklad, kterým bylo zboží vyskladněné. Dodací list přijatý (bez vyřizování) – tato druhá možnost je vhodná pro naskladnění reklamovaného zboží, ke kterému původní prodejní doklad není.

Veškeré další změny stavu reklamačního dokladu můžou dělat jen uživatelé, kteří mají pro daný krok potřebná přístupová práva definovaná ve scénáři na kartě *Přechod / Role.* Takový člověk pak rozhodne o dalším postupu reklamačního řízení a po prvním posouzení může doklad uložit s novým stavem *Rozpracovaná* (pokud bude reklamaci řešit) nebo *Uzavřená* (pokud reklamaci zamítne).

#### Stav Rozpracovaná

Po přijetí zboží na sklad rozhodne reklamační technik o způsobu řešení reklamace. Podle toho, zda je reklamace oprávněná či nikoliv a zda se při oprávněné reklamaci zboží vymění či opraví, doplní následující záložky reklamačního dokladu:

- Závady tato záložka slouží pro fakturaci oprav při neoprávněné reklamaci. Automaticky se v ní zobrazí všechny karty uvedené v záložce Závady na Položce katalogu nepotřebné stačí odmazat. Lze sem přidat i další položky z katalogu, ceníku či skladových zásob.
- Spotřebované položky záložka je určená k evidenci materiálu, součástek a práce spotřebované při opravě zboží. Pomocí těchto položek se v pořizovacích cenách evidují interní náklady na opravu. V případě neoprávněné reklamace se dají zákazníkovi vyfakturovat.
- Výměny pokud se technik rozhodne reklamaci vyřešit výměnou vadného kusu za nový, vložením jeho položky si zboží rezervuje tak, aby jej měl zákazník připravené k převzetí a omylem ho nevydal někomu jinému.

Materiál, součástky i zboží evidované v reklamačním dokladu v záložkách *Spotřebované položky* a *Výměny* program rezervuje prostřednictvím automaticky generovaných tzv. Delegovaných objednávek. Tyto doklady není potřeba nijak editovat ani vyřizovat a slouží jen k tomu, aby bylo zaručeno, že příslušné kusy budou k dispozici pro opravu nebo výměnu.



Doklad uložený ve stavu Rozpracovaná je možné převzít do následujících dokladů:

Dodací list vydaný (spotřebované položky) – vyskladní materiál a součástky použité při opravě.

*Reklamace vydaná* – tuto možnost technik využije v případě, kdy reklamaci nebude řešit sám, ale předá ji původnímu dodavateli zboží. Následující kroky se pak budou vykonávat v seznamu *Reklamací vydaných* a původní *Reklamace přijatá* se uzavře až později na základě způsobu vyřízení *Reklamace vydané*.

Převodka – převede zboží na jiný sklad, např. sklad dodavatele.

Na závěr by měl reklamační technik na doklad uvést textový popis řešení problému do záložky Vyjádření k reklamaci a doplnit pole Způsob odeslání a Způsob vyřízení. Pro potřeby tisku reklamačního protokolu je vhodné doplnit datum Vyřízení reklamace. Technikovi teď variabilní tlačítko nabídne jedinou možnost přechodu do následujícího stavu – Čekání na expedici.

#### Stav Čekání na expedici

V této chvíli je buď zboží opravené, nebo je pro zákazníka nachystaný nový kus k výměně. Než si zákazník zboží vyzvedne, je nutné mu ho rezervovat tak, aby nemohlo být vydáno někomu jinému. Při neoprávněné rezervaci bude potřeba vyfakturovat náklady na opravu. Pro tyto případy se dají generovat následující doklady:

Objednávka přijatá - převzetím reklamačního dokladu do objednávky se uskuteční rezervace zboží.

Faktura vydaná (závady) – v případě neoprávněné reklamace se tímto způsobem zákazníkovi vyfakturuje práce na opravě zboží.

Faktura vydaná (spotřebované položky) – při neoprávněné reklamaci lze fakturovat také použité součástky a materiál.

Poté se již zboží může vydat zpět zákazníkovi. Jako doklad o předání zboží si můžete vytisknout sestavu Reklamace přijatá – protokol, ve které jsou uvedené všechny závady, spotřebované položky i výměny a veškeré další náležitosti požadované legislativou. Závěrem je potřeba reklamované zboží vyskladnit:

Dodací list vydaný – tato možnost je vhodná v případě, kdy nemáte zboží rezervované Objednávkou přijatou.

Pokud jste zboží rezervovali prostřednictvím Objednávky přijaté, je třeba Dodací list vydaný vytvořit převzetím z této objednávky. Nejrychleji ji najdete v záložce Vazby

dokladů v detailech k seznamu, kde nad danou objednávky stačí použít volbu místní nabídky Převzít do.

Dodací list vydaný (výměny) – dokladem se vyskladní nový kus zboží rezervovaný v záložce Výměny.

#### Stav Uzavřená

Do tohoto stavu převeďte doklad hned po vydání zboží zákazníkovi. Nad seznamem je k dispozici tlačítko Jen neukončené, pomocí něhož si můžete nastavit, zda se mají v seznamu zobrazovat uzavřené reklamace, či nikoliv.

#### Reklamace vydaná

Reklamace nakoupeného zboží u dodavatele je, alespoň z pohledu tvorby dokladů, výrazně jednodušší. Vzorový scénář RV – Reklamace vydaná proto obsahuje pouhé tři stavy: *Vystavená, Odeslaná a Uzavřená.* Jak bylo uvedeno dříve, doklad je ideální vytvořit převzetím z *Reklamace přijaté* (v případě, kdy předáváte k reklamaci zboží, které před tím u vás reklamoval váš zákazník) nebo z *Dodacího listu přijatého* či *Faktury přijaté* (pokud reklamujete zboží, které jste si nakoupili pro svou potřebu). Převzetím dokladu se vytvoří vazba k původnímu dokladu a konkrétnímu kusu zboží.

Místní nabídka seznamu Reklamací vydaných obsahuje pod volbou Převzít do následující možnost tvorby navazujících dokladů:

Převodka - zboží převedete např. na sklad dodavatele.

Dodací list přijatý (vratka bez vyřizování) – vyskladnění zboží tímto typem dokladu je vhodnější v případě, kdy v agendě evidujete zdrojový doklad, kterým bylo naskladněno.

Dodací list vydaný (bez vyřizování) - zboží lze vyskladnit i normálním dodacím listem.

Objednávka vydaná - pomocí tohoto dokladu evidujete reklamované zboží, které jste odeslali dodavateli (stav Odeslaná).

Dodací list přijatý – tímto dokladem si naskladníte zboží po přijetí zpět od dodavatele v případě, kdy jste si nevytvořili Objednávku vydanou. Pokud jste si ji vytvořili, dodací list si vytvořte převzetím této objednávky.

Po uzavření reklamace si můžete vytisknout sestavu Reklamace vydaná - protokol.

## TVORBA VLASTNÍHO SCÉNÁŘE A VYUŽITÍ AUTOMATICKÝCH AKCÍ

Firmy s velkým obratem zboží a nutností častého vyřizování různých typů reklamací si mohou vytvořit mnohem složitější scénáře a doplnit je automatickými akcemi tak, aby celý proces změn stavů a tvorby navazujících dokladů běžel pokud možno samostatně a minimalizovala se nutnost mechanické práce zaměstnanců a s tím související chybovosti. Do takového procesu lze zařadit i automatické odesílání informačních e-mailů jak v rámci vlastní firmy, tak i směrem k zákazníkům a dodavatelům. Nastavení tohoto typu scénáře však předpokládá provést ve vaší firmě podrobný rozbor konkrétních procesů, analyzovat požadavky a očekávání, a teprve potom uskutečnit nastavení modulu podle výše uvedeného postupu.

V následujících příkladech se zaměříme zejména na možnost využití nabídky Automatických akcí v jednotlivých fázích vyřizování reklamací. Tyto fáze se definují prostřednictvím na míru nastaveného scénáře, který by měl pokrýt všechny situace, ke kterým může v dané firmě dojít.

#### Odběratelské reklamace

Vyřizování Reklamací přijatých, pravidelné informování zákazníků o jejich průběhu, vyčíslení nákladů na jejich vyřešení a rozlišení těch, které jdou na vrub vaší firmy, od takových, které můžete vyfakturovat zákazníkovi či vašemu dodavateli, jakož i úkolování vlastních zaměstnanců a předávání reklamací původnímu dodavateli, to vše představuje pro každou firmu zabývající se obchodem nebo výrobou značný logistický problém. Situace, ke kterým při tomto procesu běžně dochází, znázorňuje následující diagram:



#### Scénář reklamace přijaté

Z výše uvedeného diagramu je jasné, že vhodné nastavení scénáře je pro správnou funkčnost modulu velmi důležité. Podle charakteru vašich činností si v menu *Workflow* můžete sestavit jeden univerzální scénář, kterým budete řešit všechny přijaté reklamace (jeho příklad vidíte na obrázku), nebo si můžete vytvořit několik odlišných scénářů – pro různé partnery (např. zrychlený reklamační proces pro VIP zákazníky), prodávané výrobky (zboží s krátkou dobou exspirace) nebo obchodní postupy (internetový obchod vs. kamenná prodejna).



Na obrázku uvádíme příklad scénáře, podle kterého se doklad může (ale nemusí) nacházet postupně v deseti různých stavech, z nichž mu bude Money nabízet logické přechody do následujícího stavu. Je-li na výběr více možností, rozhodne o přechodu obsluha, pokud však rozhodování není nutné, dá se přechod do dalšího stavu uskutečnit pomocí *Automatické akce*. Do tohoto scénáře je zahrnuto i předání reklamace původnímu dodavateli zboží, během kterého dojde k vytvoření *Reklamace vydané* a přechod do dalšího stavu se pak uskuteční až na základě výsledku řízení dodavatelské reklamace:

#### Příjem reklamace

- → Potvrzení přijetí e-mailem
- *→* Zamítnutí reklamace

#### Potvrzení přijetí e-mailem

→ Reklamační technik

#### Reklamační technik

- → Odeslání zboží dodavateli
- → Oprava zboží
- → Výměna zboží za nové
- → Dobropis vrácení peněz
- . → Zamítnutí reklamace

## Odeslání zboží dodavateli

- → Oprava zboží
- → Výměna zboží za nové
- → Dobropis vrácení peněz
- → Zamítnutí reklamace

## Oprava zboží

→ Čekání na expedici po vyřízení reklamace

Výměna zboží za nové

→ Čekání na expedici po vyřízení reklamace

Čekání na expedici po vyřízení reklamace

→ Uzavření reklamace

#### Dobropis – vrácení peněz → Uzavření reklamace

Zamítnutí reklamace

→ Uzavření reklamace

Uzavření reklamace

#### Automatické akce

Pokud chcete, aby proces vyřizování reklamací běžel maximálně samostatně, je třeba každý scénář doplnit i nastavením Automatických akcí. Ve výše uvedeném scénáři se tak zajistí automatický přechod mezi stavy, skladové převody, pravidelné informování zákazníka, tvorba souvisejících dokladů, převzetí dokladu do *Reklamace vydané*, rezervace zboží určeného k výměně, vyčíslení nákladů na opravu prostřednictvím *Zakázky* atd. Přímo pro *Reklamace přijaté* je v menu *Administrace / Automatické akce* nachystaná v modulu *Služby* řada speciálních akcí a spolu s nimi samozřejmě využijete i další akce z jiných modulů. Na obrázku vidíte příklad jedné z automatických akcí, *Nastavení následujícího stavu*, která v této konfiguraci zajistí změnu stavu *Reklamace přijaté* po uzavření související *Reklamace vydané*.



V dalším textu uvádíme přehled všech akcí, které můžete u odběratelských reklamací využít. Jedná se o ty, které najdete v sekci Jiné akce, ale spolu s nimi je samozřejmě k dispozici i *Tisk záznamu* a *Export do XML*.

#### Modul Služby

Aktivita k dokladu – zajistí automatické generování Aktivit pro reklamačního technika.

Dobropis reklamovaných položek – akce vyhledá nevyřízené Dodací listy vydané – vratky s vazbou na reklamační doklad a jejich položky přebere do Faktury vydané – dobropisu.

*Fakturace závad* – položky *Závad* z reklamačního dokladu se přeberou do *Faktury vydané*. Těmito doklady se zákazníkům fakturují neoprávněné reklamace.

Nastavení následujícího stavu dokladu – akce převede doklad do následujícího stavu za předpokladu, že jsou splněny zadané podmínky (např. po odeslání e-mailu potvrzujícího přijetí reklamace převede doklad do stavu *Reklamační technik*).

Nastavení požadovaného stavu dokladu – v Nastavení skupin reklamačních dokladů je možné aktivovat funkci Nastavit požadovaný stav automatickou akcí. Pokud na dokladu v takové skupině obsluha změní stav, eviduje se zatím jen jako požadovaný stav dokladu a přechod na nový stav se uskuteční až ve chvíli, kdy dojde ke splnění podmínky uložené ve *Filtru* na kartě automatické akce (např. je doplněn text do záložky *Interní popis reklamace*). Konfigurace se v tomto případě nenastavuje.

Převod reklamovaných položek – pomocí skladové Převodky se reklamované položky převedou na reklamační sklad zadaný v konfiguraci.

*Příjem reklamovaných položek* – položky z *Reklamace přijaté* se na základě definice zadané v konfiguraci akce naskladní *Dodacím listem* na reklamační sklad.

*Reklamace vydaná z dokladu* – akce slouží k převodu *Reklamace přijaté* do *Reklamace vydané* v situacích, kdy chcete reklamaci přijatou od vašeho zákazníka předat dál svému vlastnímu dodavateli.

Rezervace reklamovaných položek – položky Reklamace přijaté, pro které není definovaná Výměna, se převezmou do Objednávky přijaté – ta zajistí jejich rezervaci tak, aby nemohly být vydány někomu jinému.

Výdej položek výměny – položky uvedené na Reklamaci přijaté v záložce Výměna se přeberou do Dodacího listu vydaného.

Výdej spotřebovaných položek – položky uvedené na Reklamaci přijaté v záložce Spotřebované položky se přeberou do Dodacího listu vydaného.

#### Modul Objednávky

Zakázka z dokladu – pomocí této akce se pro doklad založí Zakázka určená k evidenci nákladů spojených s reklamací.

#### Modul Ekonomické jádro

*S5 Mail automat* – podle potřeby si můžete nastavit automatické odesílání e-mailů o příjmu či zamítnutí reklamace, dokončení opravy apod. Nezapomeňte přitom na kartě konfigurace každé takové akci individuálně nastavit režim odesílání zpráv a v záložce *Zpráva* zadat texty a hlavičky e-mailů, ideálně s využitím zástupných znaků.

#### Příklad vystavení a vyřízení dokladu Reklamace přijatá

Předpokládejme, že podle předchozího popisu máte v Money připravené seznamy *Typy reklamací a Způsoby vyřízení* a zejména vhodný *Scénář* doplněný nastavením *Automatických akcí*. Dále máte v seznamu *Reklamací přijatých* tento scénář vložený do *Nastavení skupiny,* stejně jako *Reklamační sklad* a *Skupinu objednávek přijatých pro evidenci závad, spotřebovaných položek a výměn,* obojí s vhodným nastavením. Nyní již můžete ve chvíli, kdy vám zákazník předá reklamované zboží, vystavit první doklad.

Níže uvedený postup však berte pouze jako ilustrační příklad ke scénáři, který popisujeme v úvodu této kapitoly. Scénář procesů a Automatické akce si samozřejmě můžete připravit zcela libovolně a konkrétní návaznost jednotlivých kroků pak bude vycházet vždy z tohoto nastavení. Postup při práci s dokladem tak může mít nepřeberné množství různých variant.

Předpokládejme tedy, že nový doklad vytvoříte ve skupině se scénářem, který popisujeme v kapitole Scénář reklamace přijaté na stránce 9. Nově otevřený doklad vyplňte: vložte do něj položku reklamovaného zboží, ideálně převzetím z původního prodejního dokladu (buď volbou místní nabídky *Převzít do* např. v seznamu faktur, nebo přímo na kartě *Reklamace přijaté* volbou *Přidat dokladem*), a dále zkontrolujte údaje, které ze zákona musí obsahovat *Potvrzení o přijetí reklamace*:

Kontaktní údaje zákazníka – do hlavičky dokladu se přeberou z původního prodejního dokladu, můžete je tam však vložit i ze seznamu Firem. Nezapomeňte na e-mailovou adresu a telefonní číslo.

Popis reklamace – tuto textovou definici problému uveďte v záložce v dolní části karty. Text se vytiskne v Reklamačním protokolu i v Potvrzení o přijetí reklamace.

Datum přijetí reklamace – ve složitějších případech máte tři dny na prověření, zda byly splněny obecné požadavky na přijetí reklamace (jestli bylo zboží zakoupeno ve vaší firmě, jestli je stále v záruční lhůtě apod.).

Požadovaný způsob vyřízení – podle zákona má zákazník právo požadovat konkrétní způsob vyřízení. O skutečném řešení reklamace však rozhodne prodávající, a pokud nedokáže reklamaci vyřešit opravou nebo výměnou, může zákazník zvolit slevu nebo vrácení peněz. Do záložky Popis reklamace interní můžete pro vaše spolupracovníky navíc napsat i poznámku o zboží nebo zákazníkovi, která se nikde nebude zveřejňovat.

Po uložení dokladu ve stavu Příjem reklamace se mohou spustit například následující automatické akce:

- Příjem reklamovaných položek zboží uvedené na reklamačním dokladu se naskladní na provozní reklamační sklad dokladem Dodací list přijatý, resp. Dodací list vydaný – vratka.
- Zakázka z dokladu k reklamačnímu dokladu se vytvoří Zakázka, pomocí které budete moci sledovat náklady na vyřízení zakázky, a to jak z hlediska spotřebovaného materiálu či zboží, tak i z hlediska vynaložené práce.



Ve stavu *Příjem reklamace* vám podle scénáře variabilní tlačítko na dokladu dál nabídne přechod buď do stavu *Potvrzení přijetí e-mailem*, nebo *Zamítnutí reklamace*. Pokud zvolíte Potvrzení přijetí e-mailem a doklad uložíte, mohou se tímto krokem spustit např. následující automatické akce:

- S5 Mail automat na e-mailovou adresu zákazníka se odešle zpráva o zahájení reklamačního řízení s tiskovou sestavou Potvrzení o přijetí reklamace v příloze.
- Nastavení následujícího stavu dokladu doklad se automaticky převede do stavu Reklamační technik.
- Aktivita k dokladu vytvoří se karta Aktivity přidělená reklamačnímu technikovi, která se připojí k dříve založené Zakázce. Na tuto akci můžete opět navázat Mail automat a poslat reklamačnímu technikovi interní zprávu o vytvoření aktivity.

Nyní je doklad přidělený Reklamačnímu technikovi, který již má k dispozici všechny podklady pro vyřízení reklamace a na výběr má opravu, výměnu, vrácení peněz nebo zamítnutí reklamace, ev. předání původnímu dodavateli. Po posouzení závady technik určí způsob řešení reklamace a vybere jeden z nabízených stavů:

Oprava zboží – zde se další postup může lišit podle údaje v poli Typ reklamace:

- Oprávněná reklamace v tomto případě ponese náklady na opravu vaše firma. Technik by tedy měl doplnit do záložky Spotřebované položky všechen použitý materiál a součástky a na kartu přidělené Aktivity také množství odpracované práce. Vzniklé náklady pak můžete po vyskladnění spotřebovaných položek sledovat prostřednictvím dříve vygenerované Zakázky. Opravené zboží se dá zare-zervovat prostřednictvím automatické akce Rezervace reklamovaných položek, která vygeneruje Objednávku přijatou. Tu je následně možné převzít do dodacího listu či expedičního dokladu.
- Neoprávněná reklamace tyto položky se evidují v záložce Závady. Pokud jste si na příslušné Položce katalogu sestavili seznam nejčastějších závad výrobku, můžete si některou z nich v záložce vybrat a ostatní z karty odmazat. Méně časté závady lze do záložky vložit pomocí tlačítka Pridat výběrem. Automatická akce Fakturace závad pak může vygenerovat fakturu, kterou dostane zákazník k proplacení s cenami uvedenými v záložce Závady.

*Výměna zboží za nové* – pro tento účel na dokladu slouží záložka Výměny, kam technik vloží kartu zboží, které se bude vydávat zákazníkovi. Přitom se automaticky vygeneruje tzv. delegovaná *Objednávka přijatá*, která toto zboží zarezervuje na skladu.

Dobropis, vrácení peněz – na tento stav můžete navázat automatickou akci Dobropis reklamovaných položek, kterou se vygeneruje Faktura vydaná – dobropis.

Zamítnutí reklamace – pomocí akce Mail automat můžete zákazníkovi poslat zprávu o zamítnutí. Dále lze navázat automatickou akcí modulu Expedice, pomocí které se vytvoří Expediční doklad připravený pro odeslání reklamovaného zboží zpět zákazníkovi.

Odeslání zboží dodavateli – poslední možností je předat reklamaci k vyřízení původnímu dodavateli, od něhož jste zboží zakoupili. V takovém případě je možné využít automatickou akci *Reklamace vydaná z dokladu*, která po uložení *Reklamace přijaté* vytvoří *Reklamaci vydanou* a spustí tak nový proces dodavatelské reklamace – další postup v této situaci popisujeme v následující kapitole.

Předpokládejme, že se váš reklamační technik rozhodl zboží vyměnit za nový kus. Do záložky Výměny tedy pomocí tlačítka Přidat výběrem vloží stejnou Položku katalogu, jaká se váže k reklamovanému zboží.



Po uložení dokladu ve stavu Výměna zboží za nové si například můžete nastavit spuštění těchto automatických akcí:

- Mail automat odběrateli odešle e-mailovou zprávu s informací, že si zboží má přijít vyzvednout. Součástí zprávy může být např. reklamační protokol.
- Nastavení následujícího stavu dokladu doklad se automaticky převede do stavu Čekání na expedici po vyřízení reklamace.
- Výdej položek výměny pro položky uložené do záložky Výměna se vytvoří Dodací list vydaný. Akci můžete nastavit tak, aby se spustila po fyzickém výdeji zboží, tedy ve chvíli, kdy si zákazník odebere zboží a obsluha doklad převede do stavu Uzavření reklamace.

Pokud zákazníkům posíláte zboží zpět poštou, můžete si ve Scénáři procesů vytvořit také stav Expedice. Na tento stav se pro doklady, které mají v poli Způsob odeslání zadáno Přepravní služba, dají navázat automatické akce modulu Expedice určené pro vytvoření expedičního dokladu či tisk štítku na balík. K expedičnímu dokladu můžete také připojit příslušnou Zakázku.

Po osobním předání nebo potvrzení přepravní služby, že zboží odevzdala odběrateli, už stačí doklad uložit ve stavu Uzavření reklamace. Prostřednictvím připojené Zakázky pak můžete zjistit částku, kterou vás vyřízení reklamace stálo.

### Dodavatelské reklamace

Postup při podání Reklamace vydané je výrazně jednodušší – dodavateli pouze odevzdáte vadné zboží a pak už jen čekáte, jak si s poruchou poradí. Pro obchodní firmy je však důležité tento proces maximálně automatizovat s ohledem na přijaté reklamace, jejichž vyřízení často spěchá a přitom závisí na rychlosti vyřízení reklamace vydané směrem k původnímu dodavateli zboží. Výrobní firmy také u dodavatelů často reklamují nakoupené součástky či materiál – i pro ně je důležitá rychlost vyřízení reklamace. Situace, které u dodavatelské reklamace mohou nastat, vyjadřuje tento diagram:



#### Scénář reklamace vydané

Scénáře pro Reklamace vydané sestavíte naprosto stejným způsobem jako pro Reklamace přijaté. Do pole Druh dokladu je třeba doplnit Reklamační doklad vydaný, počet možných stavů a přechodů mezi nimi je samozřejmě o něco menší:

#### Vystavení reklamace

→ Odeslání reklamace dodavateli

Odeslání reklamace dodavateli

→ Čekání na vyřízení dodavatelem

- Čekání na vyřízení dodavatelem
- → Oprava zboží
- $\rightarrow$  Výměna zboží za nové
- → Dobropis, vrácení peněz
- *→* Zamítnutí reklamace

Oprava zboží

→ Uzavření reklamace

Výměna zboží za nové

→ Uzavření reklamace

Dobropis, vrácení peněz

→ Uzavření reklamace

Zamítnutí reklamace

→ Uzavření reklamace

Uzavření reklamace

Konkrétní *Scénář procesu* musíte opět zadat ve všech skupinách vytvořených v seznamu *Reklamací vydaných* na kartě Nastavení skupiny. Dále je v nastavení vhodné zadat další parametry, jako je *Reklamační sklad, Požadovaný způsob vyřízení reklamace* atd.

#### Automatické akce

Také u dodavatelských reklamací by mělo nastavení automatických akcí vycházet z potřeb a zvyků firmy vaší i firem vašich dodavatelů. Řada akcí je určená k propojení dodavatelských a odběratelských reklamací tak, aby se co nejúspornějším způsobem zjednodušil proces přebírání a došlo tak k maximálnímu urychlení při vyřízení přijatých reklamací, které předáváte k řešení vašemu dodavateli. Využijete přitom většinu akcí, které jsme představili u *Reklamací přijatých*.

#### Modul Služby

Nastavení následujícího stavu dokladu - akce převede doklad do následujícího stavu za předpokladu, že jsou splněny zadané podmínky.

Nastavení požadovaného stavu dokladu – v Nastavení skupin reklamačních dokladů je možné aktivovat funkci Nastavit požadovaný stav automatickou akcí. Pokud na dokladu v takové skupině obsluha změní stav, eviduje se prozatím jako požadovaný stav dokladu a přechod na nový stav se uskuteční až ve chvíli, kdy dojde ke splnění podmínky uložené ve *Filtru* na kartě automatické akce. Konfigurace se v tomto případě nenastavuje.

Objednání reklamovaných položek - reklamované položky, které byly předány dodavateli, se evidují Objednávkou vydanou.

Převod reklamovaných položek – pomocí skladové Převodky se reklamované položky převedou na sklad zadaný v konfiguraci.

*Výdej reklamovaných položek* – reklamované položky předané dodavateli se na základě definice zadané v konfiguraci akce vyskladní *Dodacím listem*.

*Vyřízení objednávek reklamovaných položek* – systém vyhledá všechny *Objednávky vydané* s vazbou na *Reklamaci vydanou* a v hlavičce jim nastaví znak *Vyřízeno*. Konfigurace se v tomto případě nenastavuje, ale výběr reklamačních dokladů můžete vymezit prostřednictvím filtru.

#### Modul Objednávky

Zakázka z dokladu – pomocí této akce se pro doklad založí Zakázka určená k evidenci nákladů spojených s reklamací.

#### Modul Ekonomické jádro

S5 Mail automat – podle potřeby si můžete nastavit automatické odesílání e-mailů o změnách stavu reklamace. Vhodným nastavením textů v konfiguraci akce, včetně využití zástupných znaků, si např. zajistíte, že vaši dodavatelé budou informováni o odeslání zboží k opravě.

#### Příklad vystavení dokladu Reklamace vydaná

Pokud se rozhodnete uplatnit u svého dodavatele reklamaci na výrobek zakoupený pro potřeby své firmy, nový doklad si v menu *Reklamace / Reklamace vydané můžete* založit obdobným způsobem jako u přijatých reklamací. V našem příkladu se však budeme věnovat vyřízení reklamace, kterou u vás uplatnil váš zákazník a kterou chcete obratem předat svému dodavateli. V takovém případě máte již vytvořený doklad Reklamace přijatá, který ze stavu *Reklamační technik* převedete do stavu *Odeslání zboží dodavateli*.



Pro Reklamace přijaté uložené ve stavu Odeslání zboží dodavateli lze nastavit tyto automatické akce:

- Reklamace vydaná z dokladu převzetím položek se vytvoří doklad Reklamace vydaná jeho číslo vidíte v záložce Vazby dokladů.
- Převod reklamovaných položek zboží převedete na sklad, kde evidujete zboží určené k předání dodavateli.

Nyní se podívejme na automaticky vygenerovaný doklad Reklamace vydaná, který je ve stavu *Vystavení reklamace*. Zkontrolujte si na něm vstupní údaje – adresní údaje, *Způsob odeslání/přijetí zboží, Požadovaný způsob vyřízení, Datum odeslání* apod. Je-li všechno v pořádku, uložte jej ve stavu Odeslání reklamace dodavateli. Po uložení se mohou spustit například akce:

- Výdej reklamovaných položek pro zboží se vygeneruje Dodací list vydaný, resp. Dodací list přijatý vratka.
- Objednání reklamovaných položek zboží, které je fyzicky u dodavatele, se po vyskladnění eviduje v Objednávce vydané.
- S5 Mail automat akci si můžete nastavit tak, aby dodavateli odešla zpráva s upozorněním, že mu posíláte zboží k opravě.
- Nastavení následujícího stavu doklad se automaticky převede do stavu Čekání na vyřízení dodavatelem.

Pak již stačí jen počkat na reakci dodavatele. Předpokládejme, že po nějaké době zboží opravil a poslal vám ho zpět. Stav na dokladu *Reklamace vydaná* tedy změníte na Oprava zboží a doklad uložíte. Pro tento krok lze nastavit automatické akce:

- Nastavení následujícího stavu související Reklamace přijatá se automaticky převede do stavu Oprava.
- Nastavení následujícího stavu současně můžete Reklamaci vydanou převést do stavu Uzavření reklamace.

Další postup (např. odeslání e-mailu zákazníkovi) již spadá do vyřizování *Reklamace přijaté* a najdete jej popsaný v předchozí kapitole. Vzhledem k tomu, že množství automaticky generovaných dokladů je v takových případech značné, doporučujeme k orientaci mezi nimi v náhledu *Detailů k seznamu* využívat záložku *Vazby dokladů*.



# Volejte zdarma: 800 776 776 obchod@money.cz

 Praha
 Brno
 Liberec
 Bratislava

 Rubeška 215/1
 Drobného 555/49
 1. máje 97/25
 Plynárenská 7/C

 tel.: +420 244 001 288
 tel.: +420 549 522 511
 tel.: +420 485 131 058
 tel.: +421 249 212 323

Prešov Kúpeľná 3 tel.: +421 517 732 908

