X-Profit

FELHASZNÁLÓI KÉZIKÖNYV · PARTNEREK

# Reklamáció kezelés szerviz-státuszokkal

A reklamációk végigvitele a bejelentéstől a teljesítésig: kapcsolatfelvétel, telephelyi vagy kiszállásos szerviz, alkatrész beszerzés — a szerviz munkalappal, a szervizes céggel és a szerviz számlájával.

`Partnerek › Reklamáció lekérdező / rögzítés`

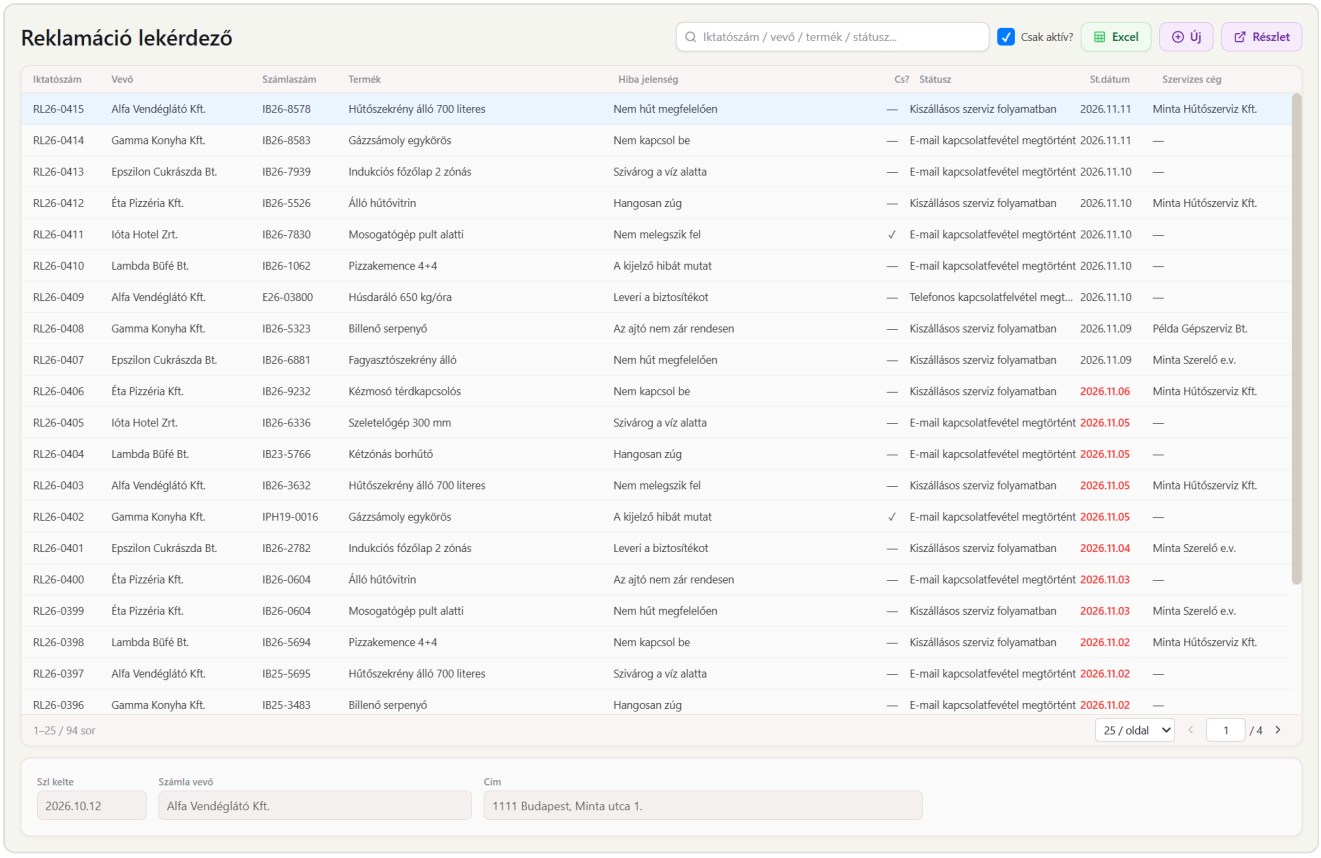
# Tartalom

1. A lekérdező
2. A reklamáció adatai
3. A státusz és a hozzá tartozó mezők
4. Teljesítés és feloldás
5. Szerviz számla és díj
6. Új reklamáció, jóváhagyás, napló, törlés
7. Gyakori üzenetek, és mit tegyen

**Súgó a programban**

A képernyőn az `F1` billentyűvel vagy a fülsor jobb szélén lévő **?** ikonnal bármikor megnyithatja ezt a kézikönyvet.

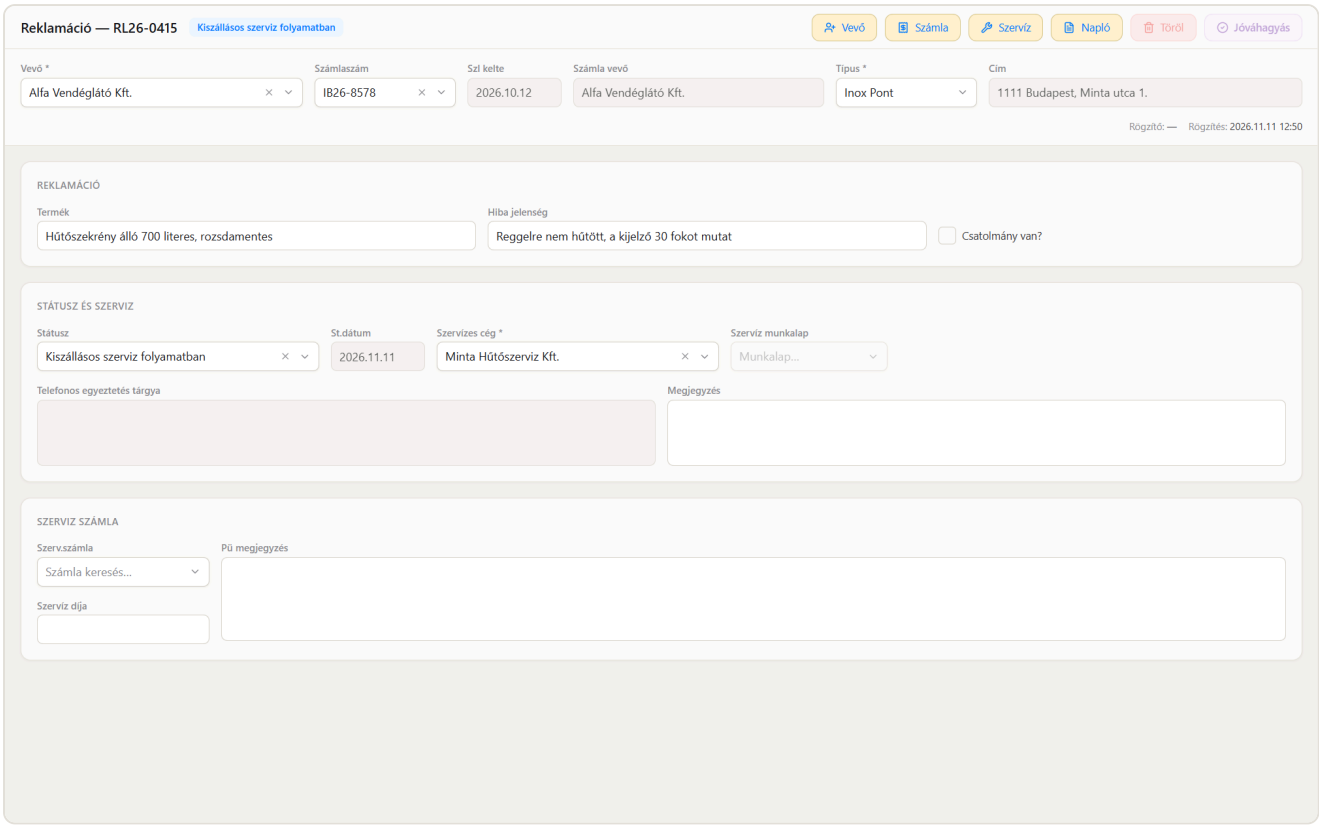
# 1. A lekérdező




**Reklamáció lekérdező:** a még nem teljesített reklamációk iktatószám szerint csökkenő sorrendben; a piros státusz-dátum egy hete nem mozdult ügyet jelez.

- **Kereső**: iktatószámra, vevőre, számlaszámra, a számla keltére, címre, termékre, hiba jelenségre, státuszra, szervizes cégre, szerviz munkalapra és szerviz számlára keres. A szóköz bármennyi közbülső szöveget helyettesít.
- **Csak aktív?** (alapból bekapcsolva): csak a még nem teljesített reklamációk. Kikapcsolva a teljesítettek is látszanak — ezeknél a státusz zöld.
- A **St.dátum** az utolsó státuszváltás napja. **Piros**, ha a reklamáció még nem teljesített, és egy hete nem változott a státusza (státusz nélkül a rögzítéstől számítva) — ezekkel érdemes foglalkozni.
- A **Cs?** pipa jelzi, ha a reklamációhoz csatolmány tartozik.
- A kijelölt sor alatt a számla kelte, a számla vevője és a cím is látszik.
- Excel a listát exportálja, Új új reklamációt nyit, Részlet (vagy dupla kattintás, `Enter`) a kijelöltet nyitja meg.

# 2. A reklamáció adatai




**Reklamáció:** fent a vevő és a számla, alatta a reklamált termék, a státusz a szervizzel, legalul a szerviz számlája.

Meglévő reklamáción minden mező a mezőből kilépve (listás mezőnél a választáskor) magától mentődik.

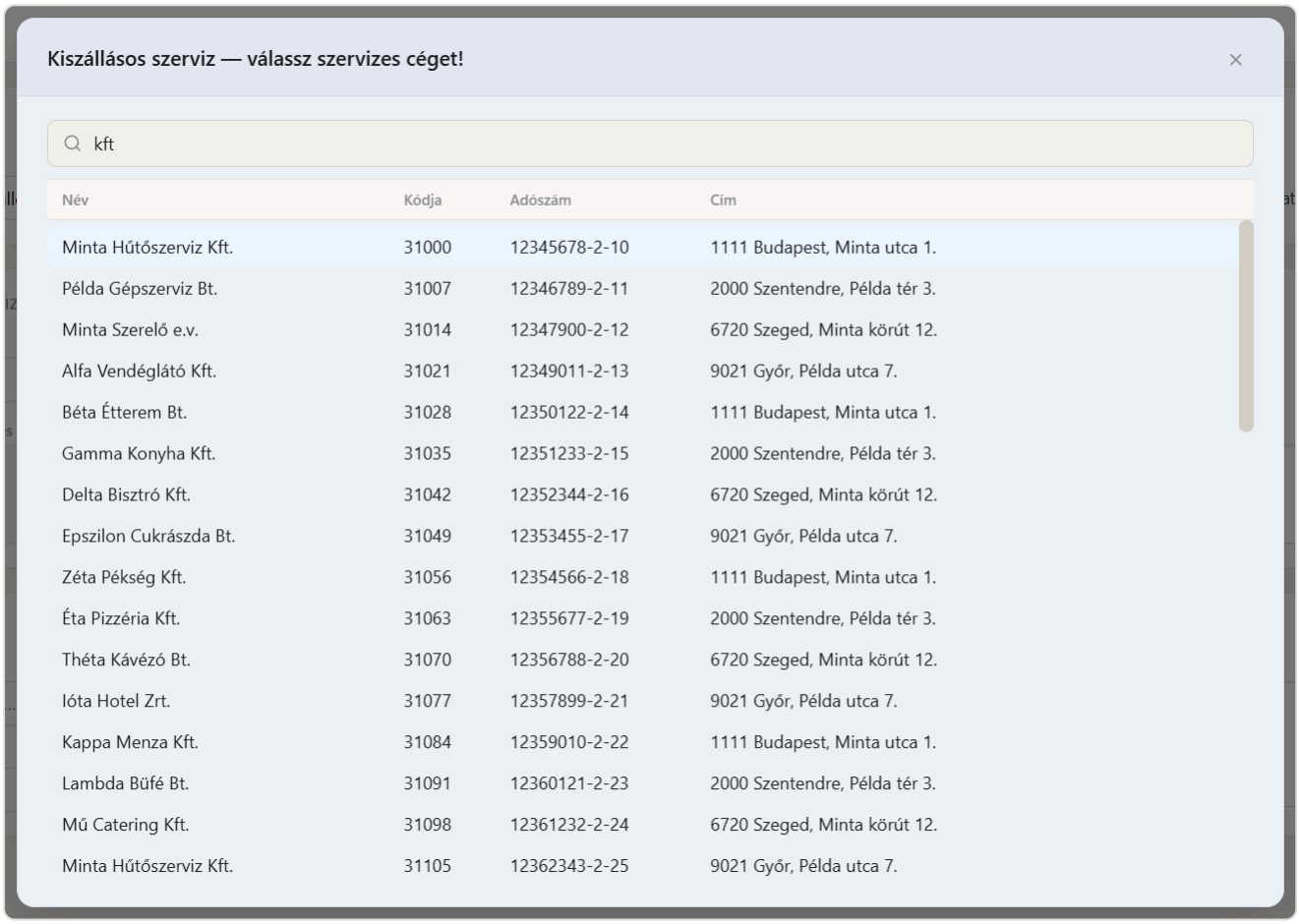
| MEZŐ | JELENTÉSE |
|---|---|
| **Vevő** | Kötelező. Az aktív vevők közül, név szerint keresve. Vevőváltáskor a kiválasztott számla törlődik. |
| **Számlaszám** | Nem kötelező: a vevő jóváhagyott számlái közül választhat. A **Szl kelte** és a **Számla vevő** a számlából jön. |
| **Típus** | Kötelező: Inox Pont, Nagyker vagy Viszonteladó. |
| **Cím** | A webshopból érkezett reklamáció címe; nem írható. |
| **Termék, Hiba jelenség** | A reklamált termék megnevezése és a hiba leírása (szabad szöveg). |
| **Csatolmány van?** | Jelzi, hogy a reklamációhoz csatolmány tartozik. A webshopból érkezett csatolmányok útvonalai a jelölő alatt látszanak. |
| **Rögzítő, Rögzítés** | Ki és mikor rögzítette. A webshopból érkezett reklamációnak nincs rögzítője. |

# 3. A státusz és a hozzá tartozó mezők

A reklamáció útját a **Státusz** követi. A státuszváltás napját a program a **St.dátum** mezőbe írja. Egyes mezők csak a hozzájuk tartozó státusznál írhatók:

| STÁTUSZ | MIT KELL VAGY LEHET MÉG MEGADNI |
|---|---|
| **Telefonos kapcsolatfelvétel megtörtént** | A **Telefonos egyeztetés tárgya** csak ennél a státusznál írható. |

| STÁTUSZ | MIT KELL VAGY LEHET MÉG MEGADNI |
|---|---|
| **E-mail kapcsolatfelvétel megtörtént** | — |
| **Telephelyi szerviz — munkalap készült** | A **Szervíz munkalap** csak ennél a státusznál választható. A munkalap megadásával a reklamáció **teljesített** lesz (lásd a 4. pontot). |
| **Kiszállásos szerviz folyamatban** | A **Szervízes cég** kötelező, és csak ennél a státusznál írható. |
| **Alkatrész beszerzés alatt** | Ilyenkor a **Megjegyzés** mezőbe írja be, milyen alkatrészre vár. |
| **Teljesített** | Lezárja a reklamációt (lásd a 4. pontot). |




**Kiszállásos szerviz:** ha még nincs szervizes cég, a státuszváltás előbb azt kéri be.

- Ha a **Kiszállásos szerviz folyamatban** státuszt választja, de még nincs szervizes cég, a program felajánlja a választást (név szerint keresve). A státusz és a cég együtt mentődik. Ha az ablakot választás nélkül bezárja, a státusz nem változik.
- A szervizes cég kiszállásos szerviz alatt nem törölhető — előbb a státuszt váltsa át.

## 4. Teljesítés és feloldás

- A reklamáció kétféleképpen lesz **teljesített**: a státuszban a „Teljesített” választásával, vagy telephelyi szerviznél a **szerviz munkalap** megadásával — amíg munkalap tartozik hozzá, minden mentés teljesítettre állítja.
- Teljesített reklamáción az adatok már nem írhatók át. Kivétel a **Szerviz számla** blokk: a szerviz számlája, a díja és a pénzügyi megjegyzés később is beírható.

- Feloldás: megerősítés után a teljesített reklamáció újra nyitott lesz. A státusz és a szerviz munkalap is törlődik — a munkalapot szükség esetén adja meg újra.

## 5. Szerviz számla és díj

- **Szerv.számla**: a szerviz számlája a jóváhagyott szállítói számlák közül, számlaszámra vagy partnerre keresve (a legújabbak elöl).
- **Szervíz díja**: mennyi volt a szerviz díja. Tizedesvesszővel is beírható.
- **Pü megjegyzés**: tetszőleges pénzügyi megjegyzés.

## 6. Új reklamáció, jóváhagyás, napló, törlés

- **Új reklamáció**: a **Partnerek › Reklamáció rögzítés** menüpont (vagy a lekérdező Új gombja) üres adatlapot nyit. Kötelező a vevő és a típus. A Létrehozás gombbal rögzítse — ettől kezdve a mezők magától mentődnek.
- Jóváhagyás: megerősítés után a reklamáció **iktatószámot** kap (RL<év>-…). A webshopból érkezett reklamációk már iktatószámmal jönnek.
- Napló: a reklamáció változásai — vevő, számla, termék, hiba jelenség, státusz, szervizes cég, munkalap, szerviz számla, díj, megjegyzések —, ki és mikor módosította. A program a már iktatott reklamációk változásait naplózza.
- Vevő: a vevő karbantartója (vevő nélkül Új vevő). Számla: a kiválasztott számla karbantartója. Szervíz: a szerviz munkalap — munkalap nélkül új munkalapot nyit.
- Töröl: csak iktatószám nélküli reklamáció törölhető.

## 7. Gyakori üzenetek, és mit tegyen

| ÜZENET | MIT JELENT, MIT TEGYEN |
|---|---|
| **Vevő megadása kötelező!** | Válassza ki a vevőt (nem teljesített reklamáción a vevő nem törölhető). |
| **Típus megadása kötelező!** | Válassza ki a típust: Inox Pont, Nagyker vagy Viszonteladó. |
| **Kiszállásos szerviznél a szervizes cég megadása kötelező!** | Kiszállásos szerviz státusznál adja meg a szervizes céget, vagy váltson másik státuszra. |
| **Teljesített reklamáció — előbb oldd fel!** | Teljesített reklamáción csak a szerviz számla blokk írható. A többi mezőhöz előbb nyomja meg a Feloldás gombot. |
| **A szervíz díja szám legyen!** | A díjat számmal írja be (tizedesvesszővel is lehet). |
| **Ez már kapott iktatószámot** | A reklamáció már jóvá van hagyva. |
| **Ez nem lezárt reklamáció!** | Csak teljesített reklamáció oldható fel. |
| **Már kapott iktatószámot, nem törölhető!** | Iktatott reklamáció nem törölhető — teljesítse. |

**Segítség**

További kérdésekkel keresse az X-Profit ügyfélszolgálatát: `x-profit.hu`.