X-Profit

FELHASZNÁLÓI KÉZIKÖNYV · PARTNEREK

Reklamáció

A vevői reklamációk egy helyen: mit, mire és ki reklamált, mit kér a vevő, mi az intézkedés — jegyzőkönyvvel, e-mail értesítéssel és lezárással.

`Partnerek › Reklamáció lekérdező / rögzítés`

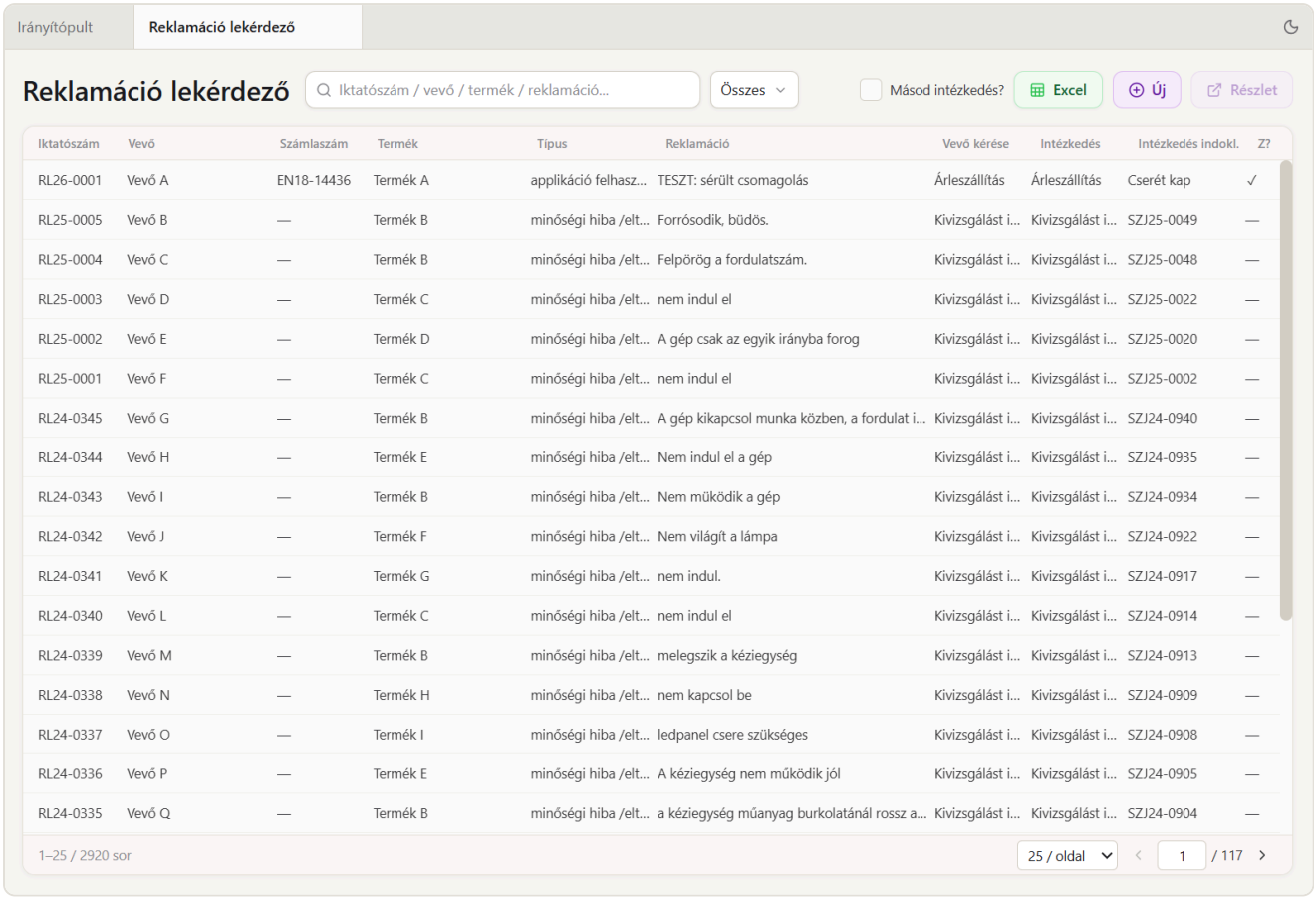
Tartalom

1. A lekérdező
2. Új reklamáció
3. A reklamáció adatai
4. Intézkedés és másod intézkedés
5. E-mail címzettek
6. Jegyzőkönyv, e-mail, lezárás, 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



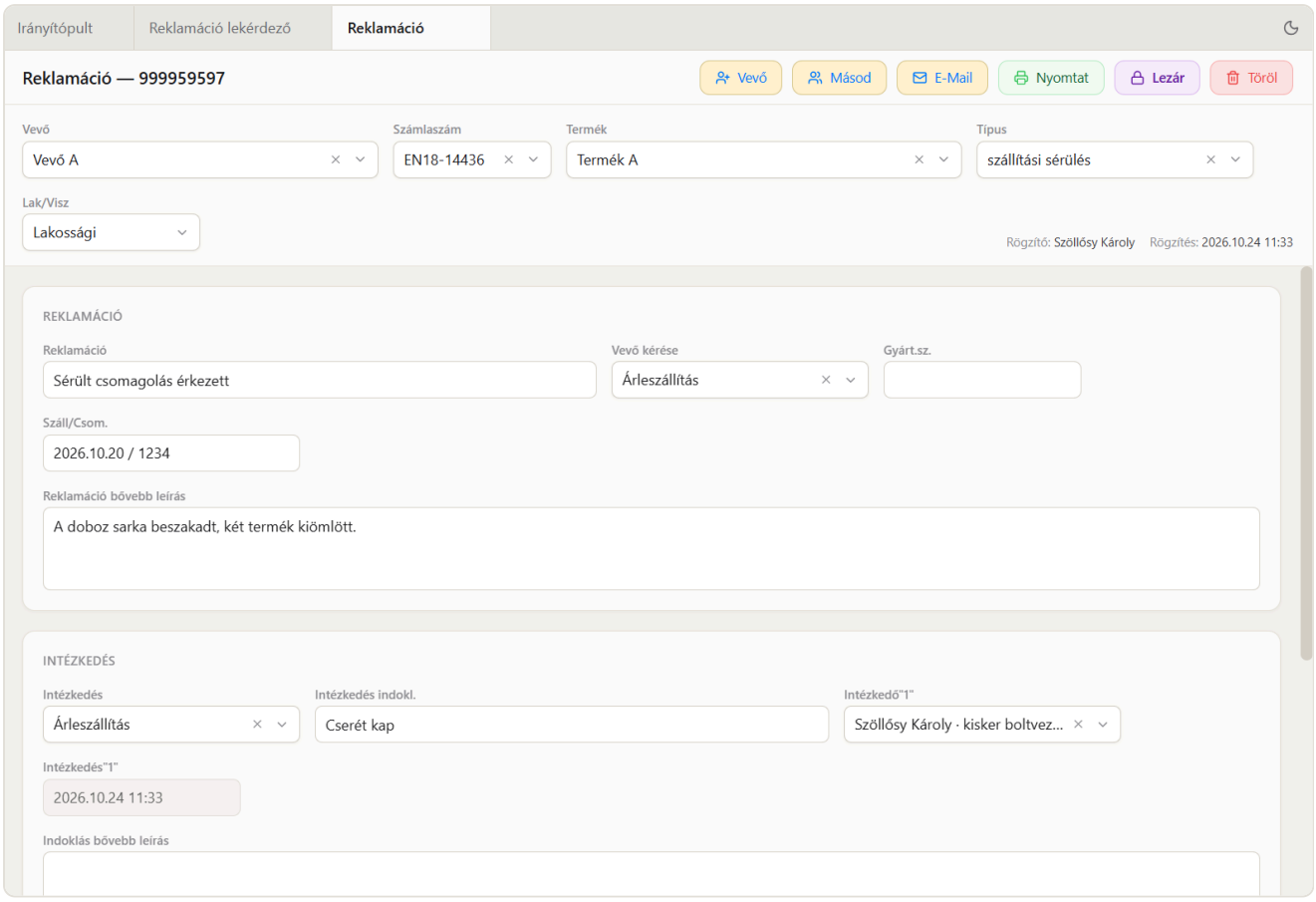
Reklamáció lekérdező: a reklamációk iktatószám szerint csökkenő sorrendben, a Z? oszlopban a lezártak jele.

- **Kereső**: iktatószámra, vevőre, számlaszámra, termékre, típusra, a reklamáció szövegére és a Lak/Visz jelölésre keres.
- Az állapot-választó: **Nyitott**, **Lezárt** vagy **Összes** (alapból összes).
- **Másod intézkedés?**: csak azok a reklamációk, amelyeket Önnek küldtek „másod” intézkedésre.
- Excel a listát exportálja, Új új reklamációt nyit, Részlet (vagy dupla kattintás, `Enter`) a kijelöltet nyitja meg. A kijelölt sor alatt a gyártási szám és a szállítás / csomagszám is látszik.

2. Új reklamáció

- A **Partnerek › Reklamáció rögzítés** menüpont (vagy a lekérdező Új gombja) üres adatlapot nyit. Töltse ki az adatokat, majd nyomja meg a Létrehozás gombot — ettől kezdve minden mező a mezőből kilépve magától mentődik.
- Kötelező a **Típus**. „Minőségi hiba / eltérés” típusnál a **Gyártási szám**, „Szállítási sérülés” típusnál a **Szállítás / csomagszám** is kötelező.
- A Vevő gomb a kiválasztott vevő karbantartóját nyitja meg — ha még nincs vevő kiválasztva, Új vevő felvitelét.

3. A reklamáció adatai



Reklamáció rögzítés: fent a vevő, a bizonylat, a termék és a típus; alatta a reklamáció és az intézkedés.

MEZŐ	JELENTÉSE
Vevő	Az aktív vevők közül, név szerint keresve.
Számlaszám	Nem kötelező: a kiválasztott vevő számlái és pénztári nyugtái közül választhat.
Termék	Ha adott meg bizonylatot, annak a tételei közül, különben a cikktörzsből választhat — vagy írhat **szabad szöveget** is. A kiválasztott termék ára is eltárolódik.
Típus	A reklamáció típusa (pl. minőségi hiba, szállítási sérülés). Meglévő reklamációnál a típus megváltoztatása naplózódik, és a beállított címzettek e-mail értesítést kapnak.
Lak/Visz	Ki küldte: lakossági vagy viszonteladó vevő.
Reklamáció, bővebb leírás	A reklamáció tömör és bővebb leírása.
Vevő kérése	Mit kér a vevő (pl. csere, árleszállítás).
Gyárt.sz., Száll/Csom.	A termék gyártási száma; a kiszállítás dátuma vagy a csomag száma.

Jobbra fent látszik, ki és mikor rögzítette, lezárt reklamációnál ki és mikor zárta le.

4. Intézkedés és másod intézkedés

- **Intézkedés** (a listából), **Intézkedés indoklása** és **bővebb leírása**, valamint **Intézkedő „1”**; az első intézkedés beírásának időpontját a program tölti.

- Másod: ha egy másik munkatárs intézkedését is kéri, válassza ki a munkatársat — ő lesz az **Intézkedő „2”**, és a lekérdezőben a „Másod intézkedés?” szűrővel megtalálja. Előtte ki kell tölteni a Reklamációt, a Vevő kérését és az Intézkedést.
- A **Kérés „2”** mezőbe írja, mit kér; az **Intézkedés „2”** mezőt a másodlagos intézkedő tölti ki, a beírás idejét a program rögzíti.

5. E-mail címzettek

- A címzett-táblázatban azok állnak, akiknek az **E-Mail** gomb a jegyzőkönyvet elküldi. A típus beállításai szerint a program automatikus címzetteket is felvesz.
- A fejléc **+** gombjával új címzettet vehet fel: vagy egy **munkatársat** (ekkor a munkatárs karbantartóban megadott e-mail címére megy), vagy egy külső **e-mail címet** — a kettő közül csak az egyiket. A részlet ikonnal (vagy dupla kattintással) javíthatja vagy törölheti, a névjegy ikonnal a munkatárs karbantartóját nyithatja meg.

6. Jegyzőkönyv, e-mail, lezárás, törlés

- Nyomtat: a reklamációs jegyzőkönyv (a 19/2014. NGM rendelet szerinti nyomtatvány), képernyőre vagy nyomtatóra, PDF vagy HTML **formátumban** (a HTML mindig a képernyőn jelenik meg). Az első nyomtatáskor kapja meg a reklamáció az **iktatószámát** (RL<év>-…). A jegyzőkönyvön a hiba bejelentésének időpontja és a „Kelt” a nyomtatás napja.
- E-Mail: megerősítés után a jegyzőkönyvet PDF-ben elküldi a címzetteknek. Iktatószám kell hozzá — előbb nyomtassa ki.
- Lezár: megerősítés után lezárja a reklamációt (a lezáráshoz szerepköri jog kell). Feltétele, hogy a Reklamáció, a Vevő kérése, az Intézkedés és az Indoklás ki legyen töltve. Lezárt reklamáció már nem módosítható.
- Töröl: csak még iktatószám nélküli reklamáció törölhető, a címzettjeivel együtt.

7. Gyakori üzenetek, és mit tegyen

ÜZENET	MIT JELENT, MIT TEGYEN
Típus megadása kötelező!	Válassza ki a reklamáció típusát.
Gyártási szám / Szállítás megadása kötelező	Minőségi hiba, illetve szállítási sérülés típusnál ezek is kellenek.
Lezárás esetén kötelező a Reklamáció/Vevő kérése/Intézkedés/Indoklás kitöltése!	Töltse ki a hiányzó mezőket, majd zárja le újra.
Másod intézkedés esetén kötelező…	A Másod gomb előtt a Reklamáció, a Vevő kérése és az Intézkedés kell.
A munkatárs és az e-mail cím közül csak az egyik lehet kitöltve!	Egy címzett vagy munkatárs, vagy külső e-mail cím.
Előbb nyomtasd ki a jegyzőkönyvet — e-mailhez iktatószám kell!	Nyomtassa ki egyszer (akár képernyőre) a jegyzőkönyvet, majd küldje el.

ÜZENET	MIT JELENT, MIT TEGYEN
Már kapott iktatószámot, nem törölhető!	Kinyomtatott reklamáció nem törölhető — zárja le.
A reklamáció le van zárva, nem módosítható!	Lezárt reklamáció adatai nem írhatók át.

Segítség

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