

**Dokumentacja do modułów uzupełniających system Synapsa:
Moduł internetowy i system powiadomień e-mail/sms
(SynapsaWWW i SynapsaMessages)**

1 Wstęp.....	1
2 Koncepcja systemu.....	2
3 Rodzaje klientów serwisu.....	3
4 Opcje logowania do modułu internetowego w zależności od rodzaju klienta.....	4
5 Zgłaszanie, rejestracja i weryfikacja klienta incydentalnego.....	5
5.1 Wprowadzanie danych klienta.....	5
5.2 Wyszukiwanie egzemplarza w bazie numerów seryjnych.....	5
5.3 Wprowadzanie pozostałych danych do formularza zgłoszenia.....	6
5.4 Podgląd i zapamiętanie koszyka zgłoszeń.....	7
5.5 Weryfikacja klienta, potwierdzenie i wysłanie koszyka zgłoszeń.....	8
5.6 Oczekiwanie na potwierdzenie RMA i wysłanie towaru do serwisu.....	8
5.7 Śledzenie naprawy – od przyjęcia do wydania towaru.....	9
5.8 Kończenie sesji.....	9
6 Rejestracja, logowanie i zgłaszanie reklamacji przez klienta handlowego.....	10
6.1 Przekazywanie kartoteki klienta od systemu handlowo-magazynowego do systemu serwisowego.....	10
6.1.1 Opcja z wykorzystaniem bazy numerów seryjnych programu Magnat.....	10
6.1.2 Opcje bez korzystania z bazy numerów seryjnych programu Magnat.....	10
6.2 Nadawanie loginu i hasła dla importowanych klientów.....	11
6.3 Wyszukiwanie egzemplarza w bazie numerów seryjnych.....	12
6.4 Wprowadzanie pozostałych danych do formularza zgłoszenia.....	13
6.5 Podgląd koszyka zgłoszeń i wysłanie zgłoszenia.....	13
6.6 Oczekiwanie na potwierdzenie RMA i wysłanie towaru do serwisu.....	14
6.7 Śledzenie naprawy – od przyjęcia do wydania towaru.....	14
6.8 Kończenie sesji.....	14
7 Możliwości konfiguracyjne systemu.....	15

1 Wstęp

Moduł internetowy do Synapsy umożliwia klientom serwisu zgłaszanie reklamacji oraz śledzenie statusu zgłoszeń i napraw za pomocą przeglądarki internetowej. Procedura internetowych zgłoszeń RMA pozwala na wstępną weryfikację zasadności zgłoszeń reklamacyjnych poprzez automatyczne lub ręczne sprawdzanie gwarancji na zgłaszane produkty.

Moduł powiadomień jest opcjonalnym uzupełnieniem modułu internetowego o funkcje wysyłania wiadomości do klientów serwisu o zmianach statusów napraw, ponadto pozwala na wygodniejszą i bezpieczniejszą rejestrację klientów w module internetowym.

Możliwość zgłaszania reklamacji przez Internet odciąża serwis z konieczności ręcznego wpisywania danych adresowych i rodzaju usterki, dając klientom możliwość dokładnego opisanie problemu. Wstępna weryfikacja gwarancji w procedurze RMA zmniejsza prawdopodobieństwo nieuzasadnionych reklamacji.

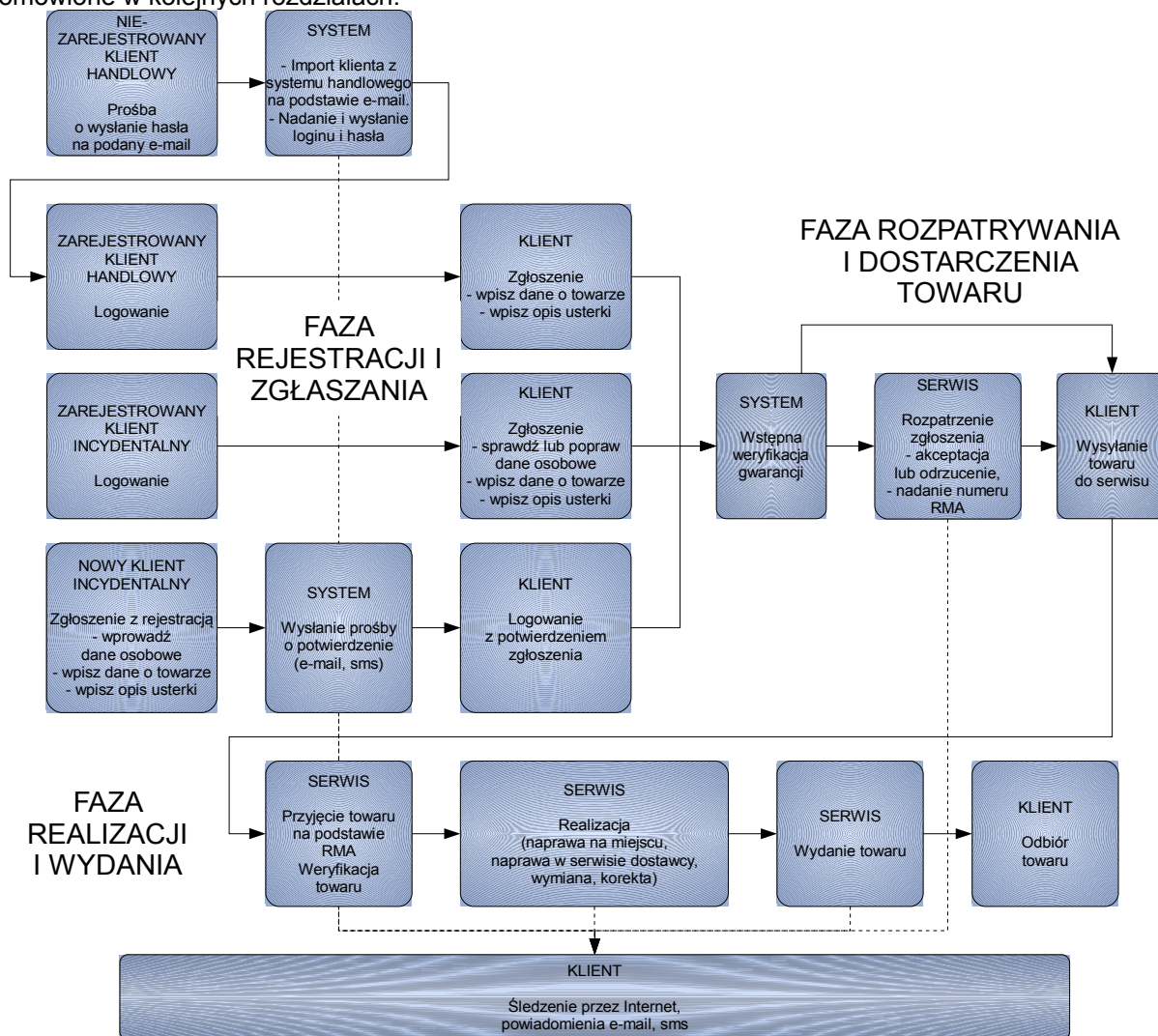
Informowanie klientów przez internet, e-mail lub sms o przebiegu naprawy zmniejsza ilość telefonicznych zapytań kierowanych do serwisu.

Ze względu na oddzielne traktowanie klientów bezpośrednich (handlowych) i klientów serwisu reklamujących towary zakupione przez pośredników (incydentalnych), w dokumentacji oddzielnie omówiono ścieżkę reklamacji dla każdego rodzaju klienta.

2 Koncepcja systemu

System zakłada procedurę reklamacji złożoną z części rejestracyjno-zgłoszeniowej, fazy rozpatrywania zgłoszeń, fazy naprawczej oraz części informacyjnej związanej ze śledzeniem naprawy i przebiegiem rejestracji klientów.

Proces reklamacji w zależności od rodzaju klienta przedstawia poniższy rysunek. Szczegóły zostaną omówione w kolejnych rozdziałach:



3 Rodzaje klientów serwisu

Klienci systemu dzielą się na:

- incydentalnych (klientów końcowych, korzystających z usług sklepów lub hurtowni),
- handlowych (klientów bezpośrednich).

Ze względu na sposób logowania klienci dzielą się na:

- zarejestrowanych w systemie,
- niezarejestrowanych.

Klienci incydentalni są klientami tylko serwisu, natomiast nie są klientami zarejestrowanymi w systemie handlowym firmy. Klienci incydentalni reklamują towar zakupiony przez pośrednika – hurtownię lub sklep. Status klienta incydentalnego (pamiętany przez Synapsę) nabywa klient rejestrujący się indywidualnie.

Klienci handlowi są klientami zarejestrowanymi w programie handlowym, którzy reklamują towar zakupiony bezpośrednio w firmie macierzystej. Status klienta handlowego nabywa każdy klient importowany do Synapsy z systemu handlowo-magazynowego.

Większe korzyści mają klienci handlowi:

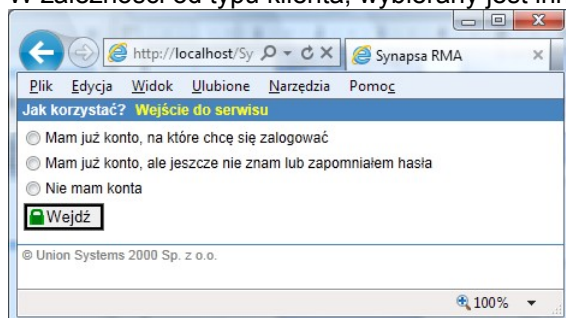
Klienci handlowi mają możliwość korzystania z odszukiwania towaru wśród własnych zakupów (o znanym numerze faktury) i automatycznego sprawdzania gwarancji na podstawie podanych danych. Klienci indywidualni – choć mają możliwość wyszukiwania numeru seryjnego - zwykle nie mogą korzystać z możliwości automatycznego sprawdzania gwarancji, ich zgłoszenia rozpatrywane są ręcznie przez serwis.

Warunkiem automatycznego rozpatrzenia zgłoszenia jest (poza odnalezieniem numeru seryjnego w bazie aktualnych gwarancji) zgodność kodu klienta i numeru faktury z danymi sprzedaży, co nie ma zastosowania w przypadku klientów incydentalnych.

Ustalenia dotyczące automatyzmów rozpatrywania zgłoszeń można zmienić, konfigurując moduł internetowy. Jedną z opcji jest automatyczne rozpatrywanie zgłoszeń i nadawanie numeru RMA niezależnie od wprowadzonych i odnalezionych danych.

4 Opcje logowania do modułu internetowego w zależności od rodzaju klienta

W zależności od typu klienta, wybierany jest inny typ zgłaszania reklamacji.



Klienci incydentalni wybierają opcję:

- „Nie mam konta”, jeśli logują się pierwszy raz,
- „Mam już konto, na które chcę się zalogować”, jeśli chcą potwierdzić pierwsze zgłoszenie połączone z rejestracją nowego klienta, lub zgłosić kolejną reklamację z tymi samymi danymi osobowymi,
- „Mam już konta, ale (...) zapomniałem hasła”, gdy chcą przypomnieć poprzednie dane logowania.

Klienci handlowi powinni wybrać opcję:

- „Mam już konto, ale jeszcze nie znam (...) hasła”, jeśli logują się pierwszy raz do serwisu,
- „Mam już konto, na które chcę się zalogować”, jeśli otrzymali wiadomość z danymi logowania po przypomnieniu hasła lub znają hasło z poprzednich reklamacji, albo gdy znają dane logowania ręcznie nadane przez serwis.

Uwagi:

- Dopuszczalne jest, aby klient incydentalny zakładał wiele kont z tymi samymi danymi osobowymi i tym samym e-mailem. Kolejne reklamacje wykonywane przez tego samego użytkownika nie muszą być wykonywane z tego samego konta, choć jest to zalecane.
- Jeśli klient założył wiele kont pod tym samym e-mailem, opcja przypominania haseł powiadomi go o wszystkich założonych kontach.
- Jeśli klient handlowy wybierze opcję „Nie mam konta”, założone konto będzie traktowane jak klienta incydentalnego.
- Jeśli klient indywidualny zostanie klientem handlowym (zakupi towar bezpośrednio), powinien skorzystać z opcji przypominania hasła, aby otrzymać nowe dane logowania. Nadal może (choć nie powinien) zgłaszać towary jako klient indywidualny.

5 Zgłaszanie, rejestracja i weryfikacja klienta incyidentalnego

Klient incyidentalny, reklamujący towaru zakupionego przez pośrednika, chcąc zgłosić towar do reklamacji wybiera opcję „nie mam konta”, która – po wyświetleniu procedury reklamacyjnej i warunków gwarancyjnych – przenosi do kreatora zgłoszenia.

5.1 Wprowadzanie danych klienta

Zgłoszenie rozpoczyna się od wypełnienia formularza danych klienta:

The screenshot shows a web browser window with the URL `http://localhost/Synap`. The application title is "Synapsa RMA". The menu bar includes "Plik", "Edycja", "Widok", "Ulubione", "Narzędzia", and "Pomoc". The main navigation bar has links: "Jak korzystać?", "Warunki gwarancji", "Kreator zgłoszenia", and "Zakończ sesję". The user is logged in as "Klient niezarejestrowany". The form title is "Rejestracja danych klienta". The form fields are: "Imię i nazwisko lub nazwa firmy:" (TESTRMA), "Numer NIP:" (111-11-11-111), "Adres 1 (ulica, dom, lokal):" (Testowa 25/4), "Adres 2 (kod, miejscowość):" (11-111 Warszawa), "Telefon stacjonarny:" (22111111), "Telefon komórkowy:" (+48111111111), and "E-mail:" (testrma@testrma.pl). There is a "Dalej" button with a green checkmark. The footer shows "© Union Systems 2000 Sp. z o.o." and a zoom level of 100%.

5.2 Wyszukiwanie egzemplarza w bazie numerów seryjnych

Następnie wyświetlany jest formularz z opcjami wprowadzania danych o egzemplarzu. Do wyboru jest opcja ręcznego wpisywania danych lub wyszukania towaru na podstawie numeru seryjnego.

Wyszukiwanie egzemplarza wg numeru seryjnego wymaga współpracy z programem Magnat lub innym źródłem numerów seryjnych.

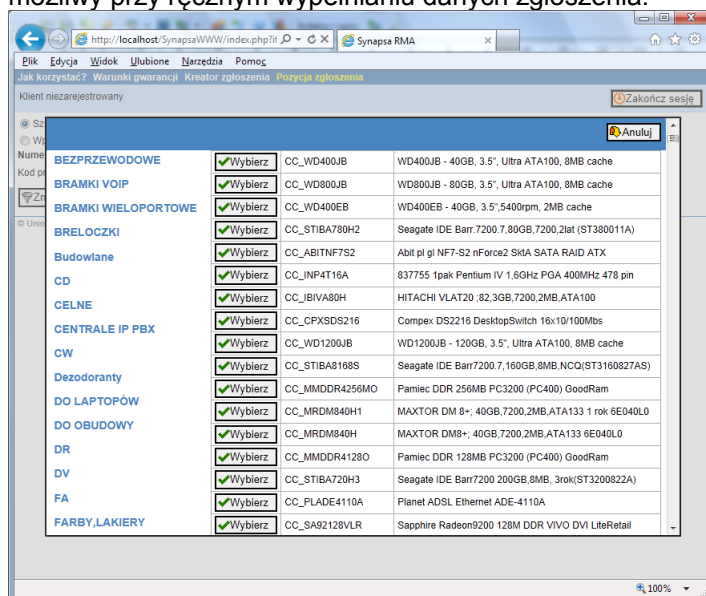
W przypadku klienta incyidentalnego, nie są wyświetlane dane o sprzedaży (faktura i data sprzedaży).

The screenshot shows the "Pozycja zgłoszenia" form. The menu bar is the same as in the previous screenshot. The main navigation bar includes "Jak korzystać?", "Warunki gwarancji", "Kreator zgłoszenia", "Pozycja zgłoszenia", and "Zakończ sesję". The user is logged in as "Klient niezarejestrowany". The form has two radio buttons: "Szukaj egzemplarza według numeru seryjnego" (selected) and "Wprowadź dane egzemplarza ręcznie". The "Numer seryjny:" field contains "TEST001". The "Kod produktu:" field is empty. There is a "Szukaj" button. Below the form are "Znajdź" and "Wróć" buttons. A table displays the search results:

Kod towaru	Nazwa towaru	Numer seryjny	Rodzaj gwarancji	Termin gwarancji
TESTP	TestP	TEST001	G	2013-02-16

There is a "Wybierz" button with a green checkmark. The footer shows "© Union Systems 2000 Sp. z o.o." and a zoom level of 100%.

Przy wyszukiwaniu egzemplarza można dodatkowo zawęzić wyszukiwanie do określonego typu towaru, wybieranego z listy grupowanej wg kategorii towaru. Podgląd listy typów towarów jest również możliwy przy ręcznym wypełnianiu danych zgłoszenia:



5.3 Wprowadzanie pozostałych danych do formularza zgłoszenia

Po wyborze odnalezionego numeru seryjnego, lub wyborze opcji ręcznego wypełniania danych zgłoszenia, pojawia się formularz wprowadzania usterek. Jeżeli towar wybrano poprzez listę numerów seryjnych, w formularzu tym pola dotyczące towaru i sprzedaży (numer seryjny, kod produktu, data sprzedaży) są wyłączone:

Nowa pozycja zgłoszenia

Numer seryjny:

Kod produktu:

Data sprzedaży:

Magazyn:

Numer własny:

Wyposażenie:

Deklarowany sposób dostarczenia:

Deklarowany sposób odbioru:

Opis uszkodzenia:

Uwagi:

© Union Systems 2000 Sp. z o.o.

5.4 Podgląd i zapamiętanie koszyka zgłoszeń

Przycisk „Dalej” wyświetla okno podsumowania zgłoszenia z możliwością poprawiania danych lub dodawania kolejnych pozycji towarowych:

http://localhost/Sy Synapsa RMA

Plik Edycja Widok Ulubione Narzędzia Pomoc

Jak korzystać? Warunki gwarancji **Kreator zgłoszenia**

Klient niezarejestrowany **Zakończ sesję**

Kreator zgłoszenia

Dane rejestracyjne zgłaszającego (kliknij, aby poprawić)

Nazwa	TESTRMA
NIP	111-11-11-111
Adres 1	Testowa 25/4
Adres 2	11-111 Warszawa
Telefon	221111111
e-Mail	testrma@testrma.pl

Pozycja zgłoszenia #1 (kliknij, aby poprawić lub usunąć)

Numer seryjny	TEST001
Kod towaru	TESTP
Faktura zakupu	FATEST1
Data sprzedaży	2012.02.16
Ilość	1
Wyposażenie	kabel, pudełko, zasilacz
Sposób transportu	P
Sposób odbioru	F
Opis uszkodzenia	Od kilku dni urządzenie pracuje głośno.
Uwagi	Proszę o szybką naprawę.
Numer zewnętrzny	12345

Dodaj pozycję zgłoszenia **Prześlij zgłoszenie** **Wyczyść zgłoszenie**

© Union Systems 2000 Sp. z o.o.

Koszyk zgłoszeń może zawierać dowolną ilość towarów, które w programie Synapsa będą identyfikowane jednym „numerem zbiorczym zgłoszenia” (natomiast każda sztuka otrzymuje unikalny „numer pozycji zgłoszenia”).

Najczęściej jednak reklamowane są pojedyncze sztuki towarów.

Przycisk „Prześlij zgłoszenie” wysyła koszyk zgłoszeń ze wszystkimi pozycjami i powiadamia klienta o konieczności potwierdzenia zgłoszenia przez ponowne logowanie.

http://localhost/Sy Synapsa RMA

Plik Edycja Widok Ulubione Narzędzia Pomoc

Jak korzystać? Warunki gwarancji Kreator zgłoszenia **Zgłoszenie wysłane**

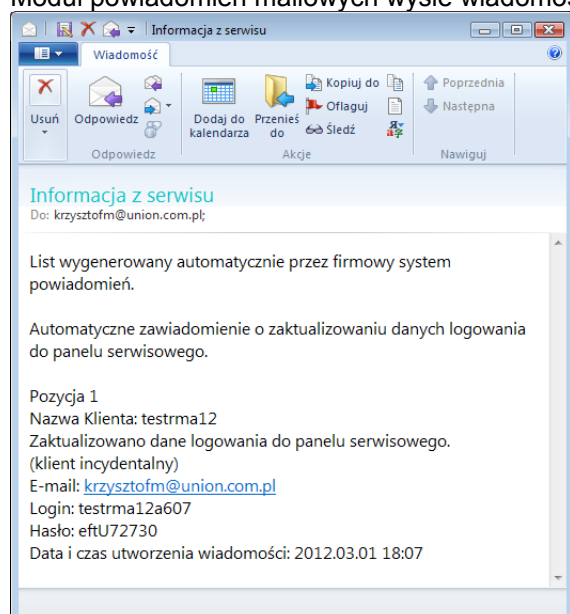
(niepotwierdzony, zaktualizowany) **Zakończ sesję**

Zgłoszenie zostało zapamiętane. Po otrzymaniu danych logowania, zaloguj się ponownie, aby potwierdzić rejestrację klienta i zgłoszenie.
Po potwierdzeniu rejestracji zgłoszenie zostanie wysłane do Serwisu.
Następnie, po sprawdzeniu zgłoszenia przez pracowników działu Serwisu zostanie nadany numer RMA, który można sprawdzić w zakładce **Szukaj zgłoszenia**. Numer RMA należy wpisać w widocznym miejscu na przesyłce. Zawartość przesyłki musi być zgodna z pozycjami umieszczonymi na zgłoszeniu. Przesyłkę należy wysłać firmą kurierską.

© Union Systems 2000 Sp. z o.o.

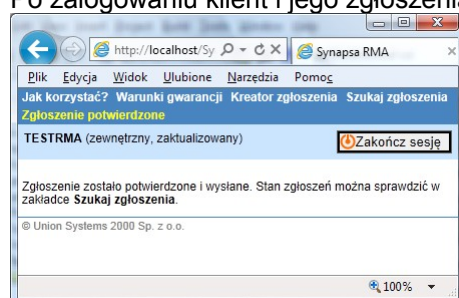
5.5 Weryfikacja klienta, potwierdzenie i wysłanie koszyka zgłoszeń

Moduł powiadomień mailowych wyśle wiadomość do klienta z loginem i hasłem:



Email zawiera informację, że wiadomość dotyczy klienta incydentalnego, co ma znaczenie, gdy klient o tym samym e-mailu ma dwa konta - incydentalne i handlowe.

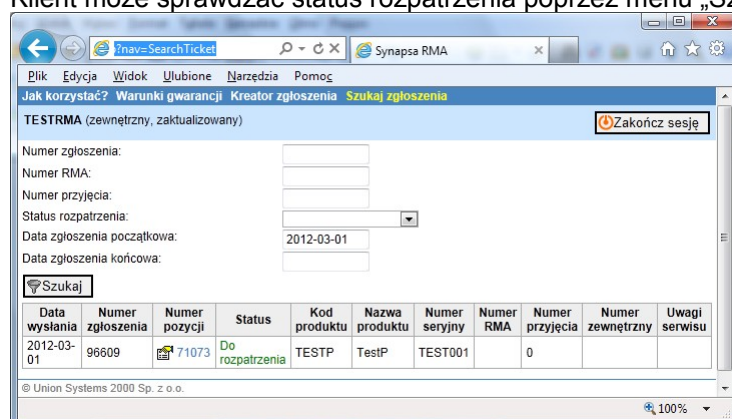
Po zalogowaniu klient i jego zgłoszenia zostaną potwierdzone (staną się widoczne dla serwisu).



5.6 Oczekiwanie na potwierdzenie RMA i wysłanie towaru do serwisu

Serwisanci poprzez program Synapsa zaakceptują lub odrzucą zgłoszenie RMA.

Klient może sprawdzać status rozpatrzenia poprzez menu „Szukaj zgłoszenia”:



Po akceptacji status zgłoszenia zmieni się z „Do rozpatrzenia” na „Oczekuje na przyjęcie”.
O rozpatrzeniu dodatkowo poinformuje klienta Moduł powiadomień.

The screenshot shows the Synapsa RMA web application. At the top, there's a navigation bar with links like 'Plik', 'Edycja', 'Widok', 'Ulubione', 'Narzędzia', and 'Pomoc'. Below it, a sub-navigation bar includes 'Jak korzystać?', 'Warunki gwarancji', 'Kreator zgłoszenia', and 'Szukaj zgłoszenia'. The main area is titled 'TESTRMA (zewnątrzny, zaktualizowany)' and contains a 'Zakończ sesję' button. A form for creating a report is visible with fields for 'Numer zgłoszenia', 'Numer RMA', 'Numer przyjęcia', 'Status rozpatrzenia' (a dropdown menu), 'Data zgłoszenia początkowa' (set to 2012-03-01), and 'Data zgłoszenia końcowa'. Below the form is a 'Szukaj' button. At the bottom, there's a table with columns: 'Data wysłania', 'Numer zgłoszenia', 'Numer pozycji', 'Status', 'Kod produktu', 'Nazwa produktu', 'Numer seryjny', 'Numer RMA', 'Numer przyjęcia', 'Numer zewnętrzny', and 'Uwagi serwisu'. The table contains one row with the following data: '2012-03-01', '96609', '71073', 'Oczekuje na przyjęcie', 'TESTP', 'TestP', 'TEST001', '100155', '0', and an empty 'Uwagi serwisu' cell.

Data wysłania	Numer zgłoszenia	Numer pozycji	Status	Kod produktu	Nazwa produktu	Numer seryjny	Numer RMA	Numer przyjęcia	Numer zewnętrzny	Uwagi serwisu
2012-03-01	96609	71073	Oczekuje na przyjęcie	TESTP	TestP	TEST001	100155	0		

Klient otrzyma numer RMA, którym powinien oznaczyć paczkę (lub wpisać ją w komentarzu listu przewozowego) i wysłać do serwisu.

5.7 Śledzenie naprawy – od przyjęcia do wydania towaru

Serwis za pomocą Synapsy przyjmie paczkę, weryfikując zgodność zgłoszenia z przysłanym towarem. Następnie przeprowadzi czynności realizujące reklamację, takie jak naprawa na miejscu, naprawa w zdalnym serwisie dostawcy, wymiana sprzętu na nowy.

W przypadku konieczności wystawienia faktury korygującej, klient końcowy, który nie jest bezpośrednim klientem handlowym firmy macierzystej, otrzyma zwrot za pośrednictwem własnego sprzedawcy, o ile taką procedurę przewidziano.

Po przyjęciu towaru do serwisu, zgłoszony towar zmienia status na „Przyjęty”. Dla każdej przyjętej sztuki nadawany jest nowy numer przyjęcia (w Synapsie zwany numerem rewersu), który identyfikuje naprawę aż do momentu wydania.

Po naprawie (lub wymianie) status zmienia się na „Do wydania”, natomiast po operacji wydania towaru status przyjmuje wartość „Zamknięty”.

Poprzez Moduł powiadomień, klient może być informowany o przyjęciu towaru, a także o naprawie, zmianie uwag serwisowych (np. o odmowie naprawy) i wydaniu towaru.

5.8 Kończenie sesji

Klienci powinni wylogowywać się z systemu przyciskiem „Zakończ sesję”.

6 Rejestracja, logowanie i zgłaszanie reklamacji przez klienta handlowego

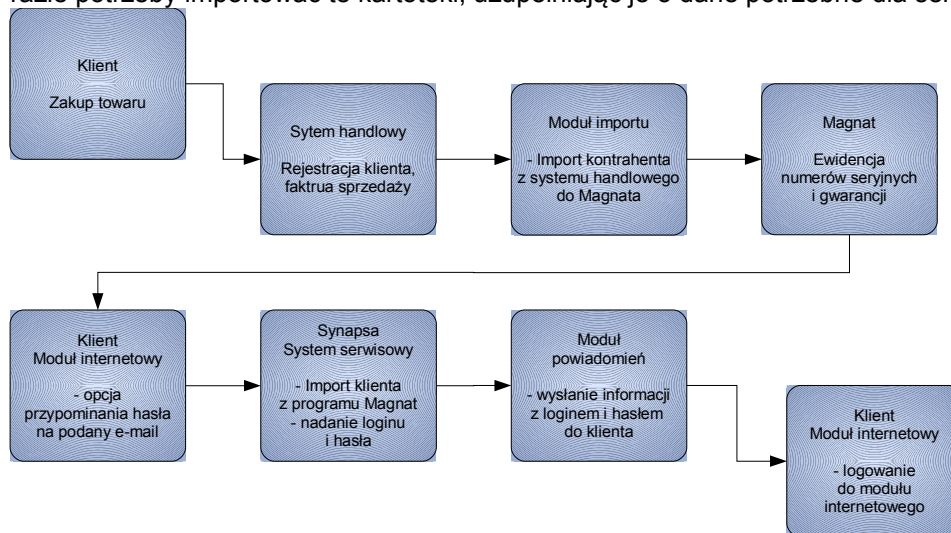
6.1 Przekazywanie kartoteki klienta od systemu handlowo-magazynowego do systemu serwisowego

Przy zakupie towaru, klient rejestrowany jest w systemie handlowym i wystawiane są faktury sprzedaży, które stanowią podstawę reklamacji serwisowej.

Przy wykorzystaniu programu Magnat, wspierającego obsługę numerów seryjnych i gwarancji, faktury handlowe są importowane jako dokumenty magazynowe, do których skanowane są numery seryjne jednoznacznie identyfikujące każdy egzemplarz. Razem z fakturami do programu Magnat importowane są kartoteki kontrahentów.

6.1.1 Opcja z wykorzystaniem bazy numerów seryjnych programu Magnat

Synapsa łączy się do bazy programu Magnat, tak aby korzystać z kartotek klientów i towarów, a w razie potrzeby importować te kartoteki, uzupełniając je o dane potrzebne dla serwisu.



6.1.2 Opcje bez korzystania z bazy numerów seryjnych programu Magnat

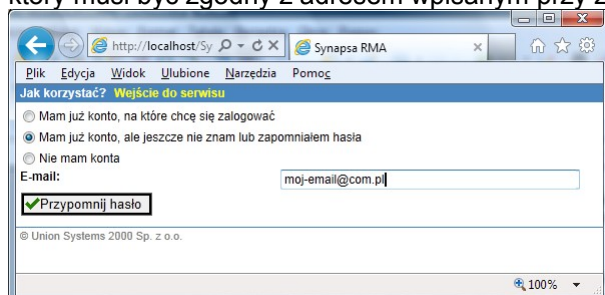
Magnat jest składnikiem opcjonalnym, który pozwala na korzystanie z bazy numerów seryjnych. Kartoteki mogą być pobierane przez bezpośrednie połączenie do bazy systemu handlowego.

System serwisowy może działać w systemach:

- z innym niż Magnat systemem zbierania numerów seryjnych,
- z wykorzystaniem numerów seryjnych gromadzonych bezpośrednio przez niektóre typy programów handlowych,
- bez ewidencji numerów seryjnych, korzystając z (mniej precyzyjnej) możliwości wyszukiwania towaru wg faktur gromadzonych w bazie systemów handlowych,
- bez korzystania z bazy numerów seryjnych i handlowej bazy faktur.

6.2 Nadawanie loginu i hasła dla importowanych klientów

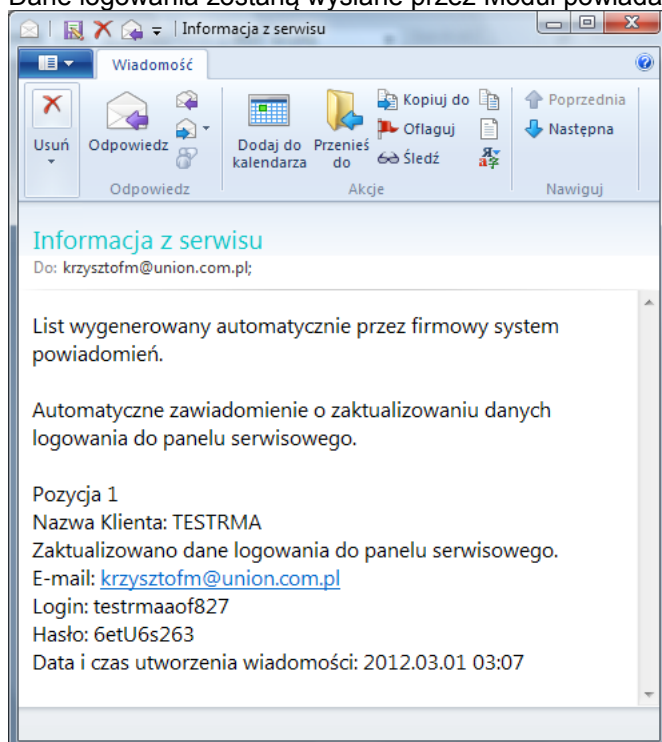
Klienci, którzy posiadają konto handlowe, reklamując towar w systemie Synapsy internetowej, nie zakładają nowego konta Synapsy (jak w przypadku klientów incydentalnych), lecz korzystają z funkcji przypominania/nadawania hasła: „Mam już konto, ale jeszcze nie znam (...) hasła”, podając e-mail, który musi być zgodny z adresem wpisanym przy zakładaniu konta w systemie handlowym:



Po wysłaniu prośby o dane logowania, Synapsa połączy się z programem Magnat lub bazą handlową importując klienta i nadając login i hasło. W przypadku, gdy klient był już zaimportowany do Synapsy, zostanie wygenerowane nowe hasło.

Jeżeli klient nie ma uzupełnionego adresu e-mail w systemie handlowym, powinien zwrócić się z prośbą do serwisu o nadanie loginu i hasła. Serwisanci wpiszą dane logowania ręcznie do Synapsy, lub dane zostaną wygenerowane automatycznie po wpisaniu e-maila do kartoteki klienta.

Dane logowania zostaną wysłane przez Moduł powiadamiania e-mail/sms:



6.3 Wyszukiwanie egzemplarza w bazie numerów seryjnych

Po zalogowaniu i wejściu do kreatora zgłoszenia, widoczne są dane klienta i przycisk dodawania pozycji zgłoszeń towarów:

Dane rejestracyjne zgłaszającego (kliknij, aby poprawić)	
Nazwa	Klient testowy 3
NIP	1112211222
Adres 1	00-001 Warszawa, Testowa 1/1
Adres 2	
Telefon	
e-Mail	krzysztof@union.com.pl

Edycja klienta handlowego jest domyślnie wyłączona (poza edycją telefonu komórkowego), ponieważ dane klienta importowane są z systemu handlowego z założeniem zachowania spójności danych kontrahentów. W konfiguracji Modułu internetowego można zdecydować inaczej, zezwalając na edycję danych klientów handlowych.

Przycisk dodawania pozycji zgłoszenia otworzy okno edycji wyboru numeru seryjnego analogiczne jak w przypadku klientów incydentalnych, z tą różnicą, że jest możliwość wyboru numeru seryjnego na podstawie numeru faktury i podglądania wyników łącznie z numerem faktury i datą sprzedaży:

Kod towaru	Nazwa towaru	Numer seryjny	Data sprzedaży	Numer faktury	Rodzaj gwarancji	Termin gwarancji
TESTP	TestP	TEST001	2012.02.16	FATEST1	G	2013-02-16

6.4 Wprowadzanie pozostałych danych do formularza zgłoszenia

Przycisk „Wybierz” (widoczny również przy opcji z ręcznym wypełnianiem danych) otworzy okno edycji usterki. Pola dotyczące towaru będą wyłączone, gdy korzystano z opcji wyszukiwania numeru seryjnego:

The screenshot shows a web browser window with the URL `http://localhost/SynapsaWWW/ir`. The application is titled "Synapsa RMA". The navigation bar includes links: "Jak korzystać?", "Warunki gwarancji", "Kreator zgłoszenia", "Pozycja zgłoszenia" (active), and "Szukaj zgłoszenia". The user is logged in as "Klient testowy 3 (biznesowy, zaktualizowany)" with a "Zakończ sesję" button.

The main section is titled "Nowa pozycja zgłoszenia". It contains the following fields and controls:

- Numer seryjny:
- Kod produktu:
- Numer faktury zakupu:
- Data sprzedaży:
- Magazyn:
- Ilość:
- Numer własny:
- Wypożyczenie:
- Deklarowany sposób dostarczenia:
- Deklarowany sposób odbioru:
- Opis uszkodzenia:
- Uwagi:

At the bottom, there are two buttons: "Wróć" and "Dalej". The footer shows "© Union Systems 2000 Sp. z o.o." and a zoom level of 100%.

6.5 Podgląd koszyka zgłoszeń i wysłanie zgłoszenia

Przycisk „Dalej” przeniesie do okna podglądu koszyka zgłoszeń, gdzie można poprawić dane, dodać nową pozycję zgłoszenia, lub wysłać zgłoszenie:

The screenshot shows the "Kreator zgłoszenia" form. The navigation bar is similar to the previous screen, but the "Kreator zgłoszenia" link is active. The user is still logged in as "Klient testowy 3".

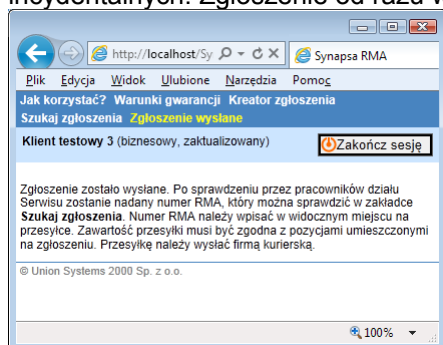
The main section is titled "Kreator zgłoszenia". It contains two tables:

Dane rejestracyjne zgłaszającego (kliknij, aby poprawić)	
Nazwa	Klient testowy 3
NIP	1112211222
Adres 1	00-001 Warszawa, Testowa 1/1
Adres 2	
Telefon	
e-Mail	krzysztof@union.com.pl

Pozycja zgłoszenia #1 (kliknij, aby poprawić lub usunąć)	
Numer seryjny	TEST001
Kod towaru	TESTP
Faktura zakupu	FATEST1
Data sprzedaży	2012.02.16
Ilość	1
Wypożyczenie	Oryginalne pudełko, zasilacz.
Sposób transportu	Kurier
Sposób odbioru	Kurier
Opis uszkodzenia	Zawiesza się co 15 minut. Prawdopodobne przegrzewanie zasilacza.
Uwagi	Nie dostarczam kabla do zasilacza.
Numer zewnętrzny	1234

At the bottom, there are three buttons: "Dodaj pozycję zgłoszenia", "Prześlij zgłoszenie", and "Wyczyść zgłoszenie". The footer shows "© Union Systems 2000 Sp. z o.o." and a zoom level of 100%.

Konto nie musi być potwierdzane przez powtórne logowanie, jak w przypadku nowych klientów incydentalnych. Zgłoszenie od razu widoczne jest w Synapsie.

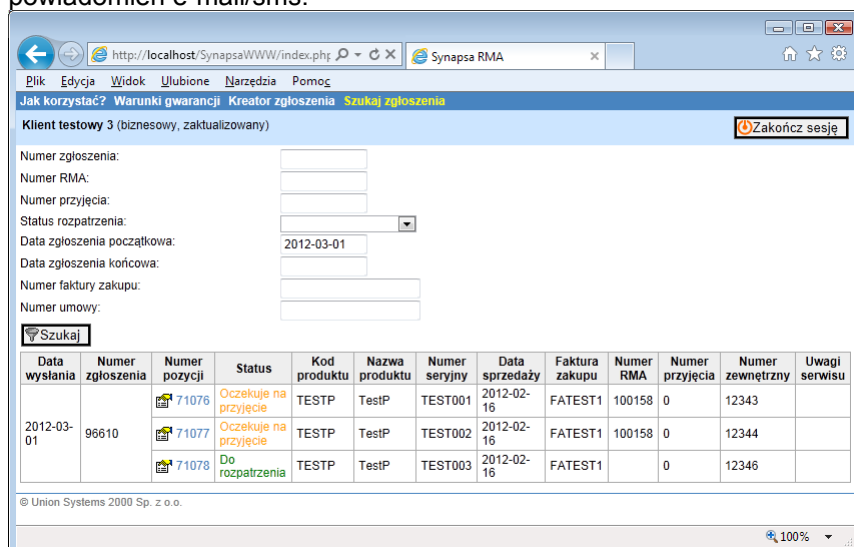


6.6 Oczekiwanie na potwierdzenie RMA i wysłanie towaru do serwisu

Po wysłaniu zgłoszenia, system wyszukuje dane o towarze w bazie numerów seryjnych lub bazie handlowej oraz w historii Synapsy. Jeżeli towar jest na gwarancji, firma zgłaszająca towar i faktura są zgodne z tymi danymi, system automatycznie wykona pozytywne rozpatrzenie zgłoszenia, nadając numer RMA.

Jeśli dane nie są zgodne, lub towar jest po gwarancji, zgłoszenie będzie rozpatrywane ręcznie przez serwisantów (system nie odrzuca automatycznie takich zgłoszeń).

Za pomocą Modułu internetowego klienci śledzą stan zgłoszeń w oczekiwaniu na rozpatrzenie zgłoszenia. Dodatkowo, klienci są informowani o rozpatrzeniu i nadaniu numeru RMA poprzez Moduł powiadomień e-mail/sms.



Po otrzymaniu RMA klienci wysyłają towar do serwisu, oznaczając paczkę lub list przewozowy numerem RMA.

6.7 Śledzenie naprawy – od przyjęcia do wydania towaru

Klienci mogą śledzić przyjęcie i naprawę, przeglądając status zgłoszeń i poprzez Moduł powiadomień, analogicznie jak klienci incydentalni.

6.8 Kończenie sesji

Klienci powinni wylogowywać się z systemu przyciskiem „Zakończ sesję”.

7 Możliwości konfiguracyjne systemu

Moduł internetowy do Synapsy przewiduje różne scenariusze wprowadzenia usługi RMA, które odpowiadają różnym profilom działalności serwisowej firm.

- Moduł może być przeznaczony dla klientów bezpośrednich i klientów końcowych, kupujących towary przez pośredników (klientów handlowych i incydentalnych). Moduł przewiduje możliwość samodzielnej rejestracji klientów końcowych lub wyłącznie przez zakładanie lub importowanie kartotek w Synapsie. Konfiguracja systemu decyduje, które z opcji logowania i rejestracji są dostępne.
- Moduł pozwala na pracę z bazą numerów seryjnych lub bez bazy danych o sprzedanych egzemplarzach. Odnalezienie numeru seryjnego w bazie danych nie jest obligatoryjne dla wykonania zgłoszenia.
- Zgodność towaru z bazą numerów seryjnych (i zgodność danych o towarze z fakturą sprzedaży) może być – w zależności od konfiguracji systemu – warunkiem dla automatycznego rozpatrywania zgłoszeń. Można też skonfigurować system tak, aby rozpatrywanie zgłoszeń było zawsze automatyczne lub zawsze ręczne.
- Opcjonalnym składnikiem systemu jest Moduł powiadomień mailowych i powiadomień sms. Przy pracy z modulem powiadomień, loginy i hasła dla klientów mogą być generowane automatycznie, klienci mają dostęp do opcji przypominania (lub generowania nowego) hasła dostępu. Moduł powiadomień informuje też o zmianach statusów zgłoszeń i napraw. Przy pracy bez modułu powiadomień, serwis musi ręcznie zakładać loginy i hasła dla swoich klientów, nie jest dostępna opcja przypominania hasła i nie ma weryfikacji nowych klientów incydentalnych przez e-mail. Klienci muszą korzystać z Modułu internetowego, aby dowiedzieć się o rozpatrzeniu zgłoszenia i przebiegu naprawy.
- Konfiguracja modułu pozwala na zmianę ustawień wymagalności i widoczności pól. Konfiguracja jest niezależna dla klientów incydentalnych i handlowych. Przykładowo, podanie typu towaru może być wymagane tylko dla klientów handlowych, a dla klientów incydentalnych konieczność wypełniania kodu towaru może nie być obowiązkowa, albo pole to można dla tych klientów ukryć.
- Moduł pozwala na wybór typu towaru z listy towarów podzielonych na kategorię. Podgląd listy typów towarów można wyłączyć, jeśli kartoteka towarów ma być ukryta dla klientów.
- Przewidziano możliwość konfiguracji wyglądu modułu poprzez zmianę szablonu stylów.
- Przewidziano możliwość zmian tekstów (np. warunków gwarancyjnych) poprzez edycję szablonów formularzy.
- System jest przystosowany do wielojęzyczności. Tłumaczenia można dodawać edytując pliki w katalogu „locale”.