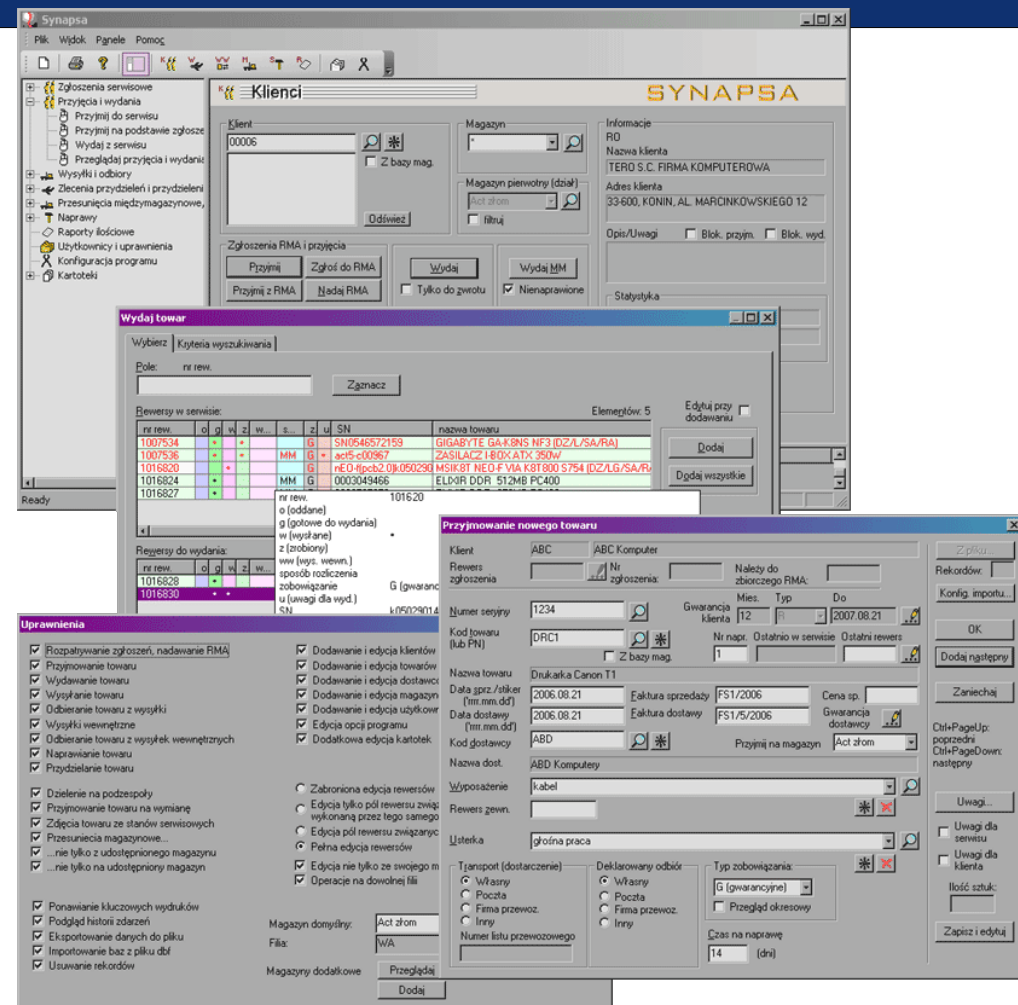


Synapsa

System nadzoru pracy serwisu

SYNAPSA jest rozbudowanym systemem informatycznym, umożliwiającym prowadzenie i nadzorowanie pracy serwisu. Program został opracowany na potrzeby firm branży komputerowej, AGD, oraz innych firm zajmujących się wymianą gwarancyjną towarów lub naprawami pogwarancyjnymi.

Synapsa używana jest od wielu lat przez renomowane firmy branży elektronicznej.

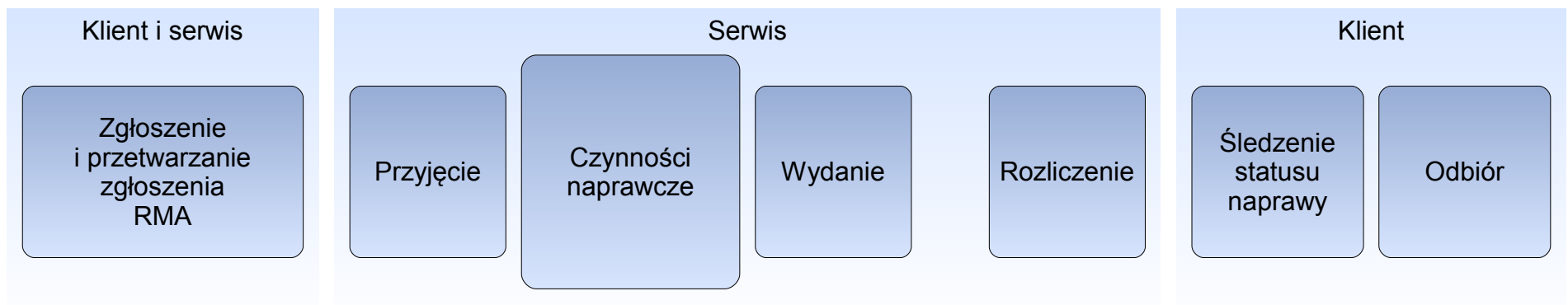


Podstawowe funkcje

Podstawowe funkcje systemu SYNAPSA:

- rejestracja **przyjęć** towarów z odszukiwaniem danych gwarancyjnych w zewnętrznej bazie sprzedaży i numerów seryjnych
- możliwość rejestracji wstępnych **zgłoszeń** serwisowych poprzez moduł internetowy dla realizacji procedury RMA, z automatycznym lub ręcznym **rozpatrywaniem** zgłoszeń,
- rejestracja **napraw** towaru z możliwością zanotowania listy dokonanych napraw z ich kosztami,
- rejestracja **wysyłek** towaru do zewnętrznego serwisu (naprawa u dostawcy), wraz z drukiem zestawień i list wysyłanych towarów oraz śledzeniem czasu realizacji naprawy zewnętrznej, aż do **odbioru** towaru naprawionego lub nowego,
- rejestracja **wymian** towaru na nowy lub poserwisowy z możliwością tworzenia **zleceń** do działu magazynowego z prośbą o wymianę (współpraca z działem korekt)
- zarządzanie szczegółowym **magazynem serwisowym** uwzględniającym poszczególne egzemplarze towarów,
- **śledzenie** przebiegu naprawy oraz czasu pozostałego do przewidywanego końca naprawy (**wydania** towaru)

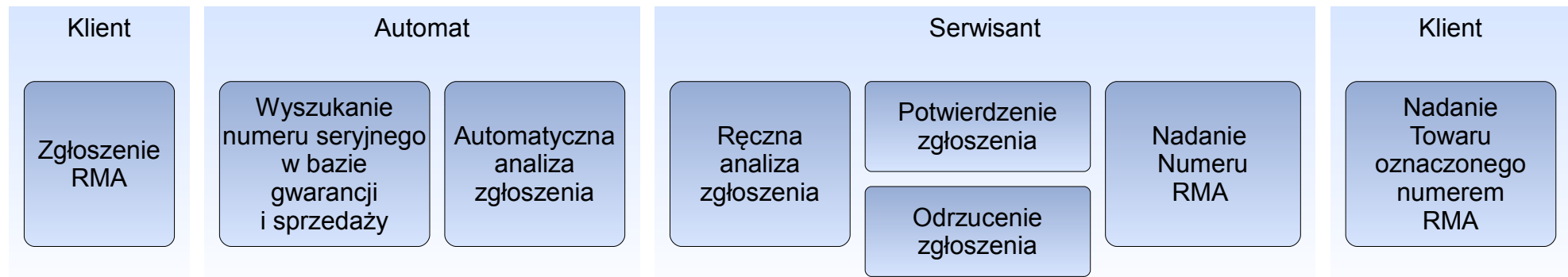
Procesy serwisowe – diagram ogólny



System Synapsa wspomaga procesy serwisowe od zgłoszenia usterki, poprzez naprawę aż do wydania towaru klientowi i późniejszego rozliczenia pozostałych po naprawie części.

Poszczególne czynności zostaną omówione na kolejnych stronach prezentacji.

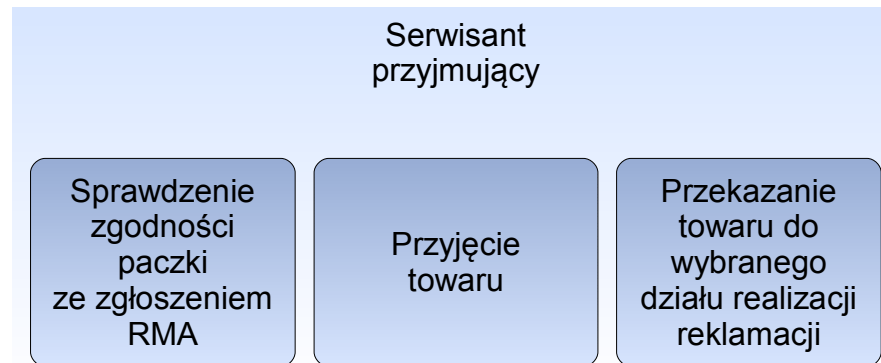
Procesy serwisowe – procedura RMA



Synapsa obsługuje serwisową procedurę RMA ze zgłoszeniami internetowymi, zawierającymi dane o towarze, zakupie i usterce. Zgłoszenia rozpatrywane są automatycznie na podstawie bazy numerów seryjnych i gwarancji (z zewnętrznej bazy SQL), a w razie potrzeby ręcznie przez serwisanta. Po pozytywnym rozpatrzeniu zgłoszenia nadawany jest numer RMA, uprawniający klienta do wysyłki towaru do serwisu.

Jeden numer RMA może identyfikować więcej niż jeden produkt.

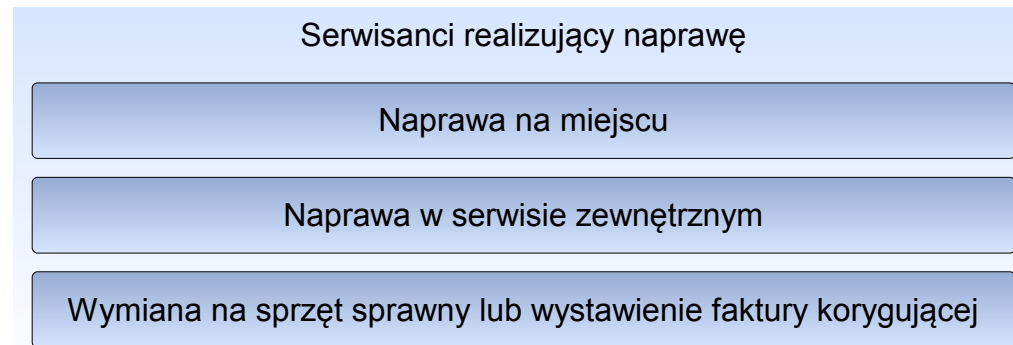
Procesy serwisowe – przyjęcie towaru



Właściwa procedura rozpoczyna się od przyjęcia towaru na podstawie zgłoszenia RMA (opcjonalnego). Podczas przyjęcia towaru dane przepisywane są ze zgłoszenia i ponownie porównywane z bazą numerów seryjnych i bazą historyczną Synapsy w celu określenia aktualnych danych takich jak: typ towaru, faktura i data zakupu i sprzedaży, dostawca, data gwarancji, kolejny numer naprawy.

Każda przyjmowana sztuka towaru oznaczana jest nowym numerem, zwanym numerem rewersu (powiązanego z numerem zgłoszenia RMA).

Procesy serwisowe – ścieżki naprawy

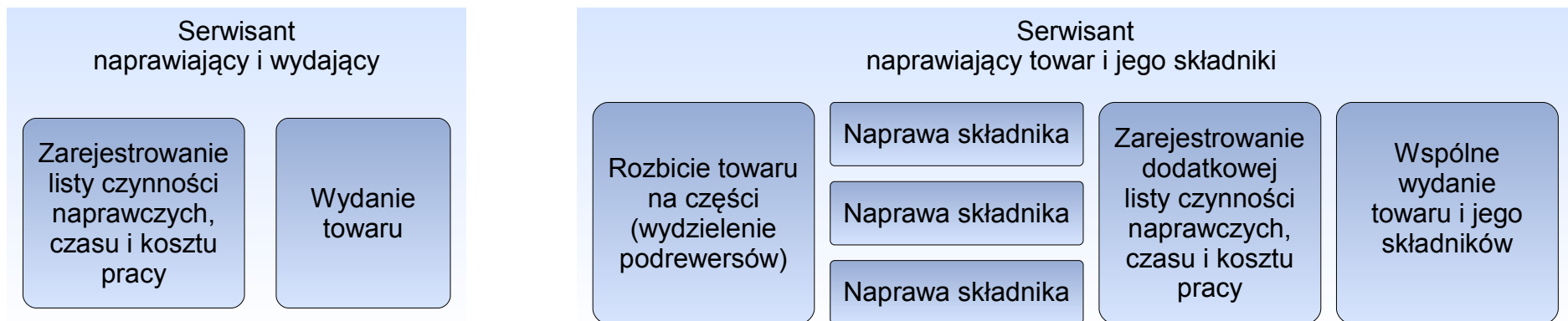


Synapsa przewiduje różne sposoby realizacji procedury reklamacyjnej: Towar lub jego części naprawiane są na miejscu, wysyłane do serwisu zewnętrznego, wymieniane na nowe, zamieniane na poserwisowe lub wystawiana jest faktura korygująca.

Wybrana osoba decyduje o ścieżce naprawy, przesuwając towar do odpowiedniego działu (magazynu).

W Synapsie można tworzyć nieograniczoną liczbę magazynów chronionych uprawnieniami, dzięki czemu system sprawdza się w firmach posiadających wiele oddziałów.

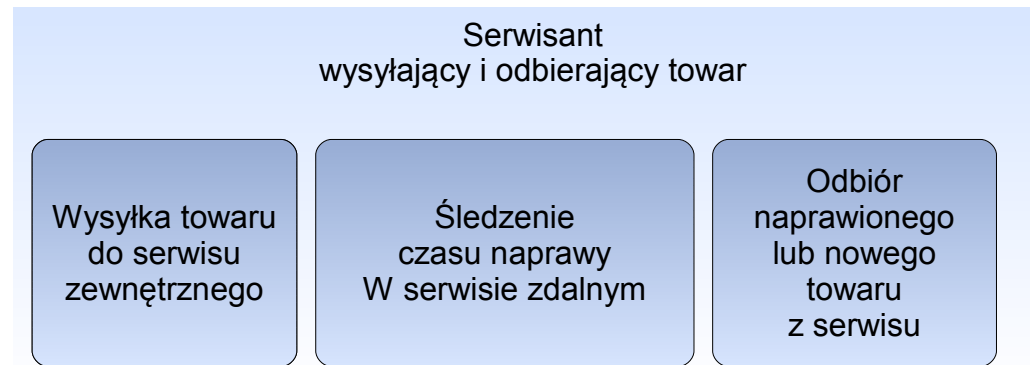
Procesy serwisowe – naprawa na miejscu



Pod względem czynności procesowych, najprostszą formą realizacji reklamacji jest naprawa na miejscu. Serwisanci opisują naprawę podając informacje ogólne, tj. opis lub kod naprawy, i szczegółowe – opisową listę czynności naprawczych wraz z czasochłonnością i kosztem pracy.

W razie potrzeby, z towaru głównego mogą zostać wydzielone składniki, z których każdy podlega oddzielnej naprawie. Wydzielone składniki mogą być niezależnie od siebie przesuwane między magazynami, wysyłane do serwisów zewnętrznych i wymieniane na nowe, natomiast wydawane są wspólnie z głównym towarem.

Procesy serwisowe – wysyłka do dostawcy

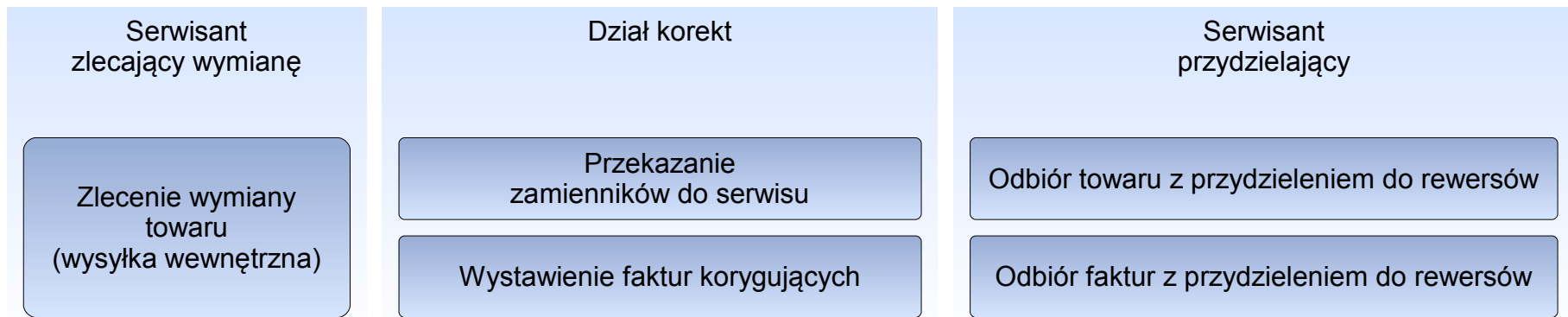


Jedną z częstszych form realizacji reklamacji jest naprawa w serwisie zewnętrznym, zwykle u dostawcy sprzętu. Podczas operacji wysyłki towaru do serwisu zewnętrznego, Synapsa podpowiada dostawcę towaru. Zliczany jest czas naprawy w serwisie zdalnym.

Odbiór towaru z serwisu jest analogiczny do naprawy towaru na miejscu. Synapsa pozwala na zarejestrowanie wymiany towaru na nowy przez serwis zdalny z opcjonalnym przedłużeniem gwarancji.

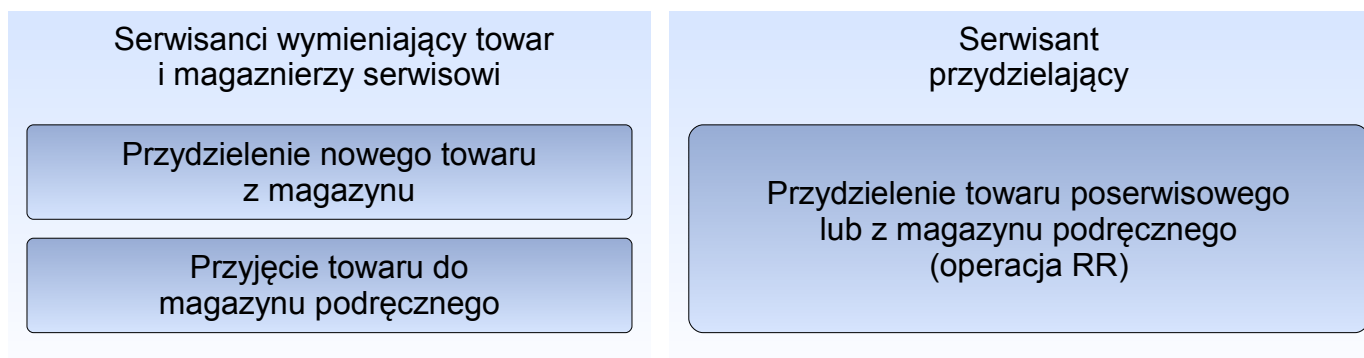
Funkcja wysyłki i odbioru może być też wykorzystywana do zlecenia napraw użytkownikom serwisu wewnętrznego, w celu śledzenia czasu naprawy.

Procesy serwisowe – wymiana na nowy



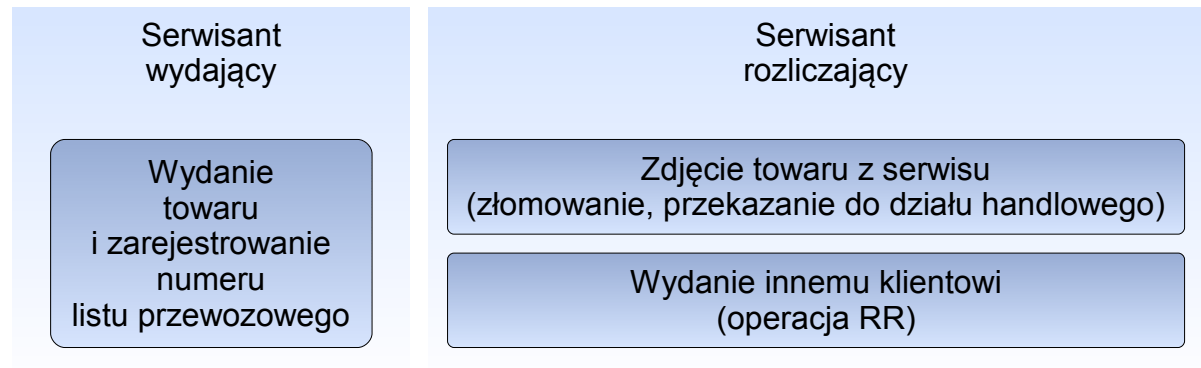
Wymiana towaru na nowy wymaga zaangażowania działu magazynowego firmy, odpowiedzialnego za przekazywanie sprawnego towaru do serwisu, (zwanego działem korekt). Synapsa formalizuje ten proces poprzez operację zlecenia wymiany z wydrukiem listy towarów dla działu korekt (operacja zwana wysyłką wewnętrzną). W odpowiedzi, dział korekt przygotowuje listę zamienników i faktur korygujących, którą wprowadza się do Synapsy operacją przydzielenia (odbiór z wysyłki wewnętrznej). Zapamiętywane są numery seryjne, typy towarów i numer magazynowego dokumentu (typu MM, RW lub FK) i aktualizowana jest gwarancja.

Procesy serwisowe – wymiana RR



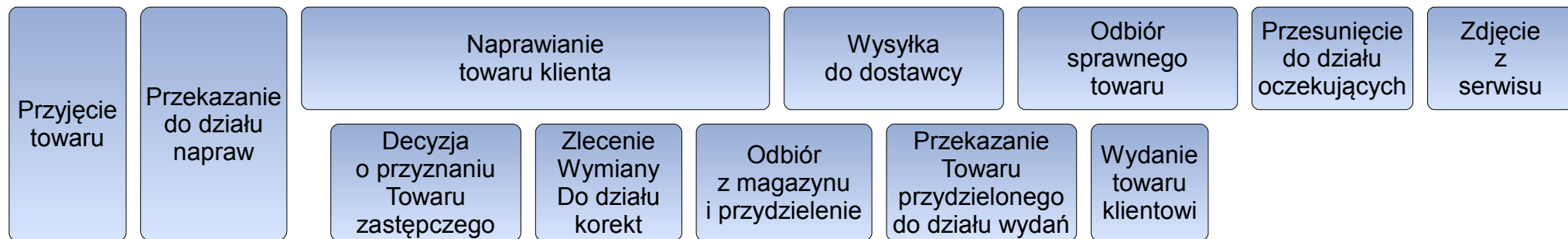
Oprócz wymiany towaru na nowy (z działu magazynu firmowego), Synapsa obsługuje operację przydzielenia sprawnego towaru zastępczego pochodzącego od innych klientów serwisu (np. rozliczonych fakturą korygującą). Operacja ta nazywana jest RR (pobranie z innego rewersu). Ponadto, w Synapsie przewidziano tworzenie podręcznego magazynu towarów zastępczych, które przypisywane są do innych rewersów operacją RR, analogicznie jak w przypadku towarów poserwisowych. Zalecane jest jednak bezpośrednio przydzielanie towarów, bez tworzenia magazynu podręcznego w Synapsie.

Procesy serwisowe – wydanie i rozliczenie



Dla klienta, proces naprawy kończy się z chwilą wydania towaru przez serwis, natomiast dla serwisu ostatnią czynnością jest rozliczenie pozostałych po naprawie części. W przypadku wymiany towaru na nowy, towar klienta przechodzi na własność serwisu. Towar ten może być później naprawiony i przekazany do działu handlowego lub ze złomowany (operacja zdjęcia z serwisu). Ponadto, towar ten może być wydany innemu klientowi (operacja wymiany między rewersami - RR).

Procesy serwisowe – operacje równoległe



W Synapsie zaimplementowano wsparcie dla równoległych operacji naprawiania towaru klienta i rozliczenia klienta przez wymianę towaru. Na schemacie powyżej przedstawiono scenariusz, w którym wydanie towaru zastępczego klientowi następuje zanim jego towar zostanie naprawiony. Jest to przypadek, gdy naprawa w serwisie własnym lub zewnętrznym przedłuży się ponad założony czas i zapada decyzja o wydaniu nowego towaru z magazynu. Towar oryginalny i przydzielony mogą być niezależnie od siebie przesuwane między magazynami serwisowymi, choć występują pod jednym numerem rewersu.

Synapsa

Interfejs Synapsy

Synapsa została dostosowana do obsługi dużej liczby reklamacji poprzez operowanie na paczkach danych. Większość operacji sprowadza się do przenoszenia towarów pomiędzy listami (np. z listy towarów gotowych do wydania do listy towarów wydanych, z wyborem za pomocą skanera), czego efektem jest zmiana statusu rewersów.

The screenshot displays two windows from the Synapsa software. The background window is titled 'Wydaj towar' (Issue Goods) and features a search bar with 'nr rew.' (return number) and a table of return items. The table has columns for 'nr rew.', 'o', 'g', 'w', 'z', 'w...', 's...', 'z', 'u', 'SN', and 'nazwa towaru'. Two items are listed: '1' with SN '02' and '3' with SN '11233' and name 'Narty ATOMICUS LUX'. The foreground window is 'Edycja rewersu numer 4' (Edit Return Number 4), which contains various input fields for return details. It includes fields for 'Numer rewersu' (4), 'Czas krytyczny' (14), 'Czas bezawar.' (0), 'Kod/nazwa klienta' (TEST), 'Numer seryjny' (11322), 'Kod/nazwa towaru' (VHLP1-13-CR1), and 'Kod dostawcy' (D1). It also has checkboxes for 'Stan rozliczenia' (G - Gotowy do wydania, Wydanie za pokwitowaniem, 0 - oddany) and a section for 'Stan towaru reklamowanego' with options like 'Z - Zrobiony', 'Sprawny', 'Oznaczenie własnie napr.', 'Odmowa', and 'Kod naprawy'. There are also fields for 'Towar odebrany z wysyłki' and 'Towar zwracany Klientowi' with 'Kopiuj' and 'Wstaw' buttons.

nr rew.	o	g	w	z	w...	s...	z	u	SN	nazwa towaru
1							G		02	t1
3							G		11233	Narty ATOMICUS LUX

Edycja rewersu numer 4

Numer rewersu: 4
Czas krytyczny: 14
Czas bezawar.: 0
Kod/nazwa klienta: TEST
Numer seryjny: 11322
Kod/nazwa towaru: VHLP1-13-CR1
Kod dostawcy: D1

Stan rozliczenia: G - Gotowy do wydania Wydanie za pokwitowaniem 0 - oddany

Stan towaru reklamowanego:
 Z - Zrobiony Sprawny Oznaczenie własnie napr. Odmowa Kod naprawy

Towar odebrany z wysyłki: Kod, SN, Gwarancja...
Towar zwracany Klientowi: Kod, SN, Gwarancja...
Wydaj z rewersu

Realizacja szybkiego serwisu z Synapsą

Synapsa daje przejrzysty obraz serwisu dla jego administratorów. Administratorzy mogą sprawdzać stan aktualnych spraw serwisowych i daty zmian statusów, przeglądać serwisowe stany magazynowe, śledzić aktywność użytkowników i przydzielać im zadania poprzez konfigurację uprawnień i uprawnionych działów.

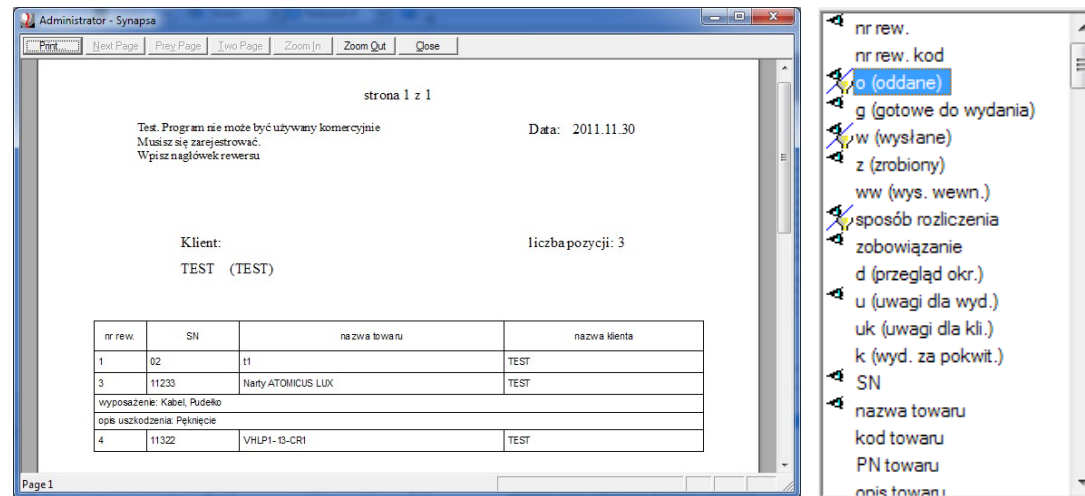


Synapsa pomaga w szybkiej obsłudze klientów, dzięki zliczaniu czasu od przyjęcia i informowaniu o przekroczeniu dopuszczalnego czasu naprawy (czerwony kolor przeterminowanych rewersów na wszystkich listach). Dopuszczalny czas naprawy jest konfigurowalny w zależności od typu klienta lub rodzaju towaru. Zliczany jest również czas wysyłki do serwisu zewnętrznego, czas oczekiwania na wymianę towaru przez dział korekt, czas od ostatniego przesunięcia międzymagazynowego.

Synapsa

Raporty, wydruki

Większość informacji w Synapsie można uzyskać poprzez listy rewersów i towarów, które można przeglądać, filtrować wg dowolnych kryteriów, drukować i eksportować do programów zewnętrznych.

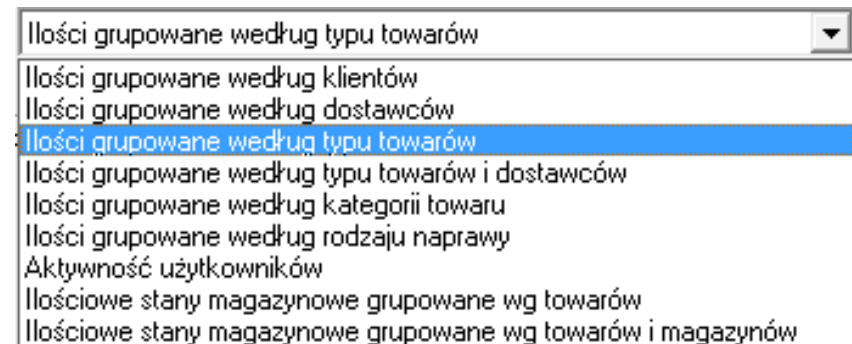


The screenshot shows the 'Administrator - Synapsa' window. The main content area displays a receipt for 'TEST (TEST)' dated 2011.11.30, with 3 items. A table lists the items:

nr rew.	SN	nazwa towaru	nazwa klienta
1	02	t1	TEST
3	11233	Narty ATOMICUS LUX	TEST
4	11322	VHLP1-0-CR1	TEST

The sidebar on the right contains a list of filters for the receipt list, including 'nr rew.', 'nr rew. kod', 'o (oddane)', 'g (gotowe do wydania)', 'w (wysłane)', 'z (zrobiony)', 'ww (wys. wewn.)', 'sposób rozliczenia', 'zobowiązanie', 'd (przeład okr.)', 'u (uwagi dla wyd.)', 'uk (uwagi dla kli.)', 'k (wyd. za pokwit.)', 'SN', 'nazwa towaru', 'kod towaru', 'PN towaru', and 'opis towaru'.

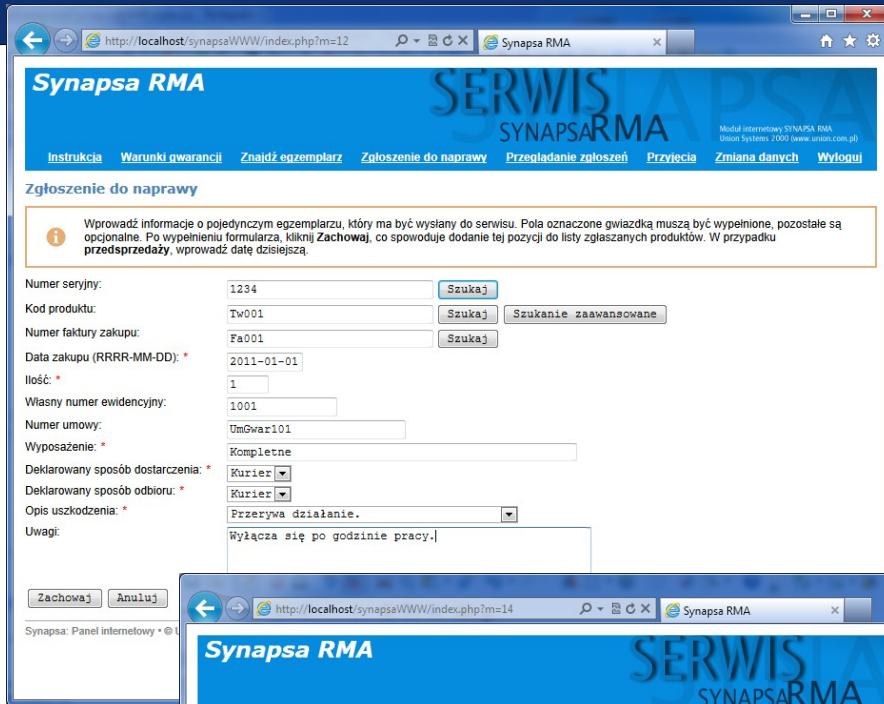
Oprócz list szczegółowych, Synapsa generuje zestawienia ilościowe (bez podziału na rewersy) za określony okres. Przykładowym raportem jest raport przyjęć z podziałem wg typu towaru, który można porównać z bazą sprzedaży, otrzymując raport awaryjności.



The screenshot shows a dropdown menu titled 'Ilości grupowane według typu towarów'. The menu items are:

- Ilości grupowane według klientów
- Ilości grupowane według dostawców
- Ilości grupowane według typu towarów
- Ilości grupowane według typu towarów i dostawców
- Ilości grupowane według kategorii towaru
- Ilości grupowane według rodzaju naprawy
- Aktywność użytkowników
- Ilościowe stany magazynowe grupowane wg towarów
- Ilościowe stany magazynowe grupowane wg towarów i magazynów

Moduł internetowy i moduł powiadomień



Synapsa RMA SERWIS SYNAPSARMA

Instrukcja Warunki gwarancji Znajdź egzemplarz Zgłoszenie do naprawy Przeglądanie zgłoszeń Przyjęcia Zmiana danych Wyloguj

Zgłoszenie do naprawy

Wprowadź informacje o pojedynczym egzemplarzu, który ma być wysłany do serwisu. Pola oznaczone gwiazdką muszą być wypełnione, pozostałe są opcjonalne. Po wypełnieniu formularza, kliknij **Zachowaj**, co spowoduje dodanie tej pozycji do listy zgłaszanych produktów. W przypadku **przedsprzedaży**, wprowadź datę dzisiejszą.

Numer seryjny: 1234

Kod produktu: Tw001

Numer faktury zakupu: Fa001

Data zakupu (RRRR-MM-DD): * 2011-01-01

Ilość: * 1

Własny numer ewidencyjny: 1001

Numer umowy: UmGwar101

Wyposażenie: * Kompletne

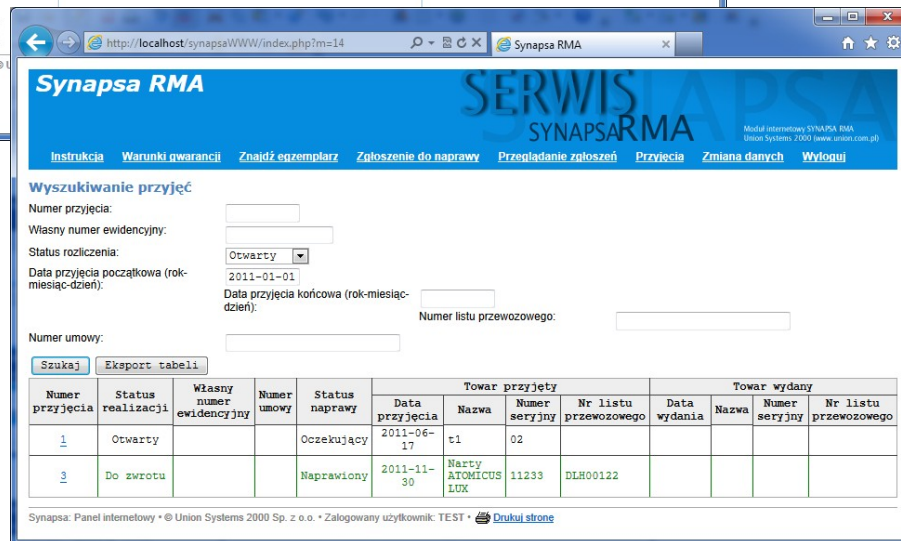
Deklarowany sposób dostarczenia: * Kurier

Deklarowany sposób odbioru: * Kurier

Opis uszkodzenia: * Przerzywa działanie.

Uwagi: Wyłącza się po godzinie pracy.]

Wielojęzyczny moduł internetowy pozwala na realizację procedury zgłoszeń RMA z możliwością wyszukiwania egzemplarza w bazie gwarancji wg numeru seryjnego lub numeru faktury, pełnego opisanie usterki i podglądania statusów naprawy.



Synapsa RMA SERWIS SYNAPSARMA

Instrukcja Warunki gwarancji Znajdź egzemplarz Zgłoszenie do naprawy Przeglądanie zgłoszeń Przyjęcia Zmiana danych Wyloguj

Wyszukiwanie przyjęć

Numer przyjęcia:

Własny numer ewidencyjny:

Status rozliczenia:

Data przyjęcia początkowa (rok-miesiąc-dzień): 2011-01-01

Data przyjęcia końcowa (rok-miesiąc-dzień):

Numer listu przewozowego:

Numer umowy:

Numer przyjęcia	Status realizacji	Własny numer ewidencyjny	Numer umowy	Status naprawy	Towar przyjęty			Towar wydany					
					Data przyjęcia	Nazwa	Numer seryjny	Nr listu przewozowego	Data wydania	Nazwa	Numer seryjny	Nr listu przewozowego	
1	Otwarty			Oczekujący	2011-06-17	t1	02						
3	Do zwrotu			Naprawiony	2011-11-30	Narty ATOMICUS LUX	11233	DLH00122					

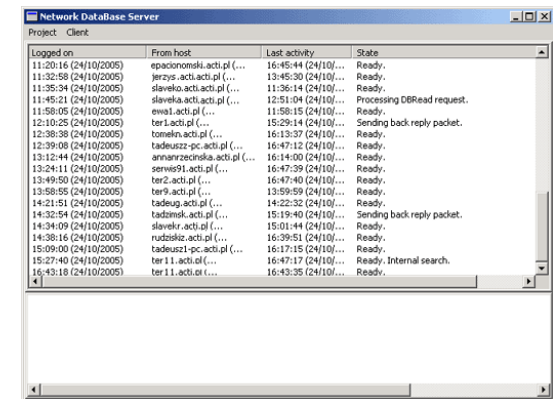
Synapsa: Panel internetowy • © Union Systems 2000 Sp. z o.o. • Zalogowany użytkownik: TEST •

Moduł powiadomień e-mailowych dodatkowo informuje klienta o wybranych czynnościach serwisowych, co zmniejsza liczbę zapytań klientów, odciążając serwisantów.

Współpraca ze środowiskiem zewnętrznym

Dostęp do środowiska bazodanowego Synapsy zapewnia specjalny WebSerwis i biblioteki ActiveX, z którego korzysta moduł internetowy i powiadomień e-mailowych. Do Synapsy można podłączać zewnętrzne źródła numerów seryjnych, zawierające dane o zakupach, sprzedaży i gwarancji, które pomagają w automatyzacji procesu RMA.

Synapsa współpracuje m.in. z programem Magnat, specjalnie dostosowanym do ewidencjonowania numerów seryjnych i gwarancji przy operacjach magazynowych powiązanych z zakupem i sprzedażą. Współpraca z Magnatem automatyzuje procedurę RMA, sprawdzania gwarancji i przyjęć w Synapsie, przyspieszając pracę. Synapsa i Magnat współdziałają z wybranymi programami handlowymi (WFMag, SubiektGT, Enova), pobierając kartoteki i informacje z faktur.



Synapsa



Kontakt

Union Systems 2000 Sp. z o.o.
e-mail: krzysztofm@union.com.pl
Tel.: 604-779-204

www.union.com.pl