

Zarządzanie działem serwisu przy wykorzystaniu aplikacji Vario

- rejestracja i obsługa zleceń montażowych
- rejestracja i obsługa zleceń serwisowych
- rejestracja i planowanie przeglądów serwisowych
- rejestracja i obsługa reklamacji zewnętrznych
- praca zdalna/w rozproszeniu

integracja z:



COMARCH
ERP XL

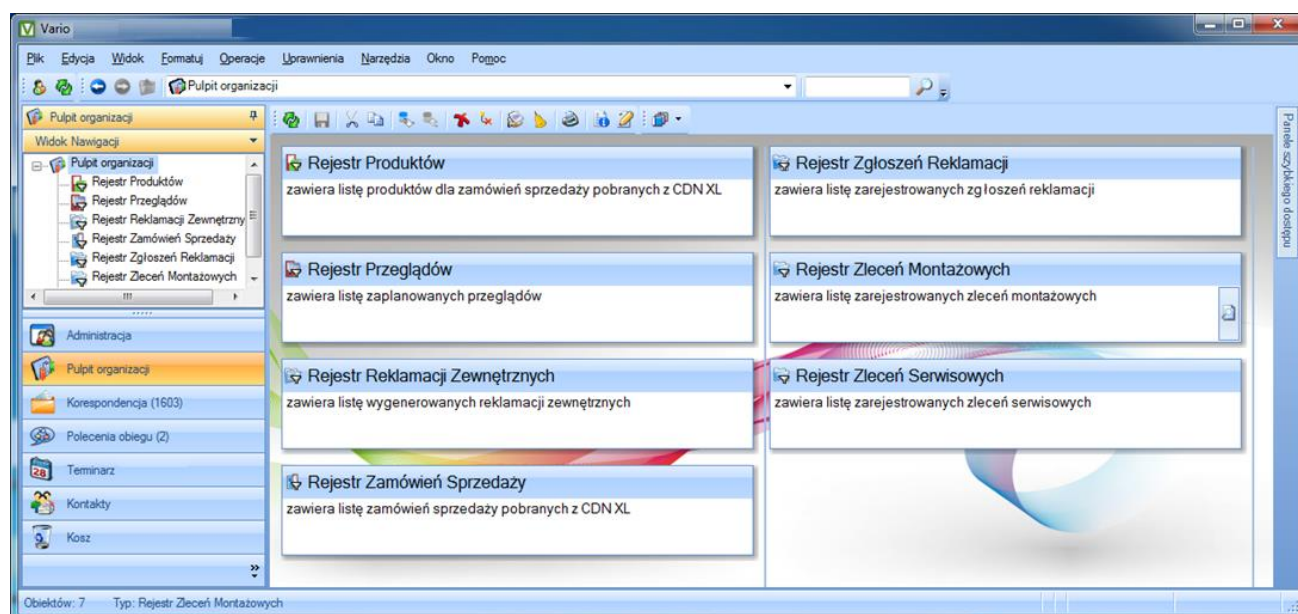


Zarządzanie działem serwisu przy wykorzystaniu aplikacji Vario

Prawidłowe **zarządzanie** i **nadzór** nad realizacją wykonywanych działań przez **dział serwisu** jest kluczowym elementem zarządzania większością firm produkcyjnych.

Aktualne i precyzyjne dane w zakresie wykonywanych działań i bieżących kosztów serwisu są informacjami szczególnie pożądanymi, niezbędnymi w zakresie kompletnej wiedzy o efektywności pracy działów serwisowych i jej wpływu na terminowość wykonywanych zleceń, a co za tym idzie, zadowolenia Klientów z wykonanych przez przedsiębiorstwo usług.

Moduł 'Serwis' aplikacji Vario to oprogramowanie służące do zarządzania pracą działów serwisowych, które w sposób łatwy i przejrzysty pozwala na sprawną rejestrację wykonywanych aktywności i pełny nadzór nad realizowanymi zleceniami. Nasz produkt jest w pełni komplementarny do rozwiązania Comarch ERP XL i zintegrowany z nim poprzez interfejsy wymiany danych.



Panel startowy modułu serwisowego

Rejestracja i obsługa zleceń montażowych i serwisowych

Oferowane przez nas rozwiązanie umożliwia rejestrowanie przez pracowników serwisu zleceń montażowych i serwisowych na podstawie zaimportowanych z systemu **Comarch ERP XL** zamówień Klientów. Po pojawieniu się zamówienia sprzedaży moduł serwisowy informuje pracowników serwisu o zaistniałym fakcie (pracownik otrzymuje powiadomienie/korespondencję, ma także możliwość przeglądania tych danych oraz powiązanych z tym zamówieniem produktów).



Zamówienie ZS-2/12

Plik Edycja Widok Formatuj Operacje Uprawnienia Narzędzia Okno Pomoc

Dane Notatki (0) Pozycje związane

Nazwa: Zamówienie ZS-2/12

Data złożenia: Dec 31 2012 12:00AM Transport: 462,00 zł

Nr zamówienia: ZS-2/12 Delegacje: 60,00 zł

Klient: Fabryka Urzędzeń Inne wydatki: 20,00 zł

Okres gwarancji: Ekstra premie: 50,00 zł

Wartość serwisowa: 4 000,00 zł Materiały: 300,00 zł

Robocizna: 112,00 zł

TKW

Wartość zamówienia: 3 580,00 zł TKW Serwisu: 1 349,00 zł

TKW zamówienia: 1 572,92 zł TKW Towarów:

Marża zamówienia: 2 231,00 zł Marża Serwisu: 2 651,00 zł

Rentowność zamówienia: 1,65 Rentowność Serwisu: 1,97

Notatki:

Autor Data utworzenia 2014-10-24 11:55:00 Data modyfikacji 2014-11-05 14:00:00 Status edycji Dostępny

Pozycje zawartości

Dokumenty

Produkty (2) Zlecenia montażu (1) Zlecenia serwisowe (1) Przeglądy (2) Zgłoszenia reklamacji (1) Reklamacje zewnętrzne (2)

Nu...	Nazwa	Indeks	Cena	Artykuł ID	Il...	JM	Data Przeglądu	Termin realizacji
2	Koszty transportu	UTR000001	80,00 zł	314	1 szt		1800-12-28 00:00:00	2013-01-22 00:00:00
1	OBUDOWA 1800x(1000+1000)x400 P	OBI000037	3 500,00 zł	8431	1 szt		1800-12-28 00:00:00	2013-01-22 00:00:00

Obiektów: 2 Typ: Produkt

Przykładowe zamówienie sprzedaży w systemie Vario

Zlecenia montażowe oraz serwisowe są rejestrowane w ramach danego **zamówienia sprzedaży**. Po zainicjowaniu takiego procesu system automatycznie wypełnia część danych pobranych z zamówienia sprzedaży. Pozostałe dane wprowadzane są przez pracowników serwisu.



Zlecenie serwisowe

Plik Edycja Widok Formatuj Operacje Uprawnienia Narzędzia Okno Pomoc

Dane Notatki (0) Pozycje związane

Nazwa: Zlecenie serwisowe

Nr Zamówienia Sprzedaży: ZS-2/12 Nr zlecenia serwisowego:

Klient: Fabryka Urządzeń Dotyczy rozdzielnic[produktu]: OBUDOWA 1800x(1000+1000)x400 P

Wartość serwisowa: 4 000,00 zł Podwykonawca: P.H.U RINEL

Rentowność: Koszt podwykonawcy: 200,00 zł

Suma rgodz: 18

% zaawansowania: 100 %

TKW

Marża serwisowa: Marża %: Data utworzenia: 2014-11-05... Data modyfikacji: 2014-11-05 15:01:00

TKW zlecenia: TKW %: Autor: Leszek ... Status edycji: Dostępny

Transport: 500,00 zł Transport %: 12,5 % Stan obiegu zlecenie: Zlecenie w realizacji

Delegacje: 90,00 zł Delegacje %: 2,25 %

Inne wydatki: 562,00 zł Inne wydatki %: 14,05 %

Ekstra premie: 120,00 zł Ekstra premie %: 3 %

Materiały: 150,00 zł Materiały %: 3,75 %

Robocizna: 252,00 zł Robocizna %: 6,3 %

Notatki:

Pozycje zawartości

Zlecenia do MCEN (1) Wyjazdy (2) Dokumenty

Nazwa	% wykonania zlecenia	Data od	Data do	Delegacje	Ekstra premie	Robocizna	Suma rgodz	Ilość pól/modu
Wyjazd	80 %	2014-11-10 00:00:00	2014-11-14 00:00:00	60,00 zł	120,00 zł	182,00 zł		13
Wyjazd	20 %	2014-11-18 00:00:00	2014-11-18 00:00:00	30,00 zł		70,00 zł		5

Obiektów: 2 Typ: Wyjazd

Przykładowy formularz zlecenia serwisowego

Pracownik, przygotowując się do wyjazdu w ramach realizowanego zlecenia serwisowego lub montażowego, specyfikuje materiały, które są mu niezbędne do realizacji zlecenia • Materiały do wykonania niezbędnych prac pracownik pobiera z magazynu serwisowego • W przypadku potrzeby uzupełnienia materiałów na magazynie serwisowym (przesunięcie towarów z magazynu centralnego), konieczne jest wygenerowanie nowego zlecenia, które specyfikuje, jakie materiały i w jakich ilościach mają zostać dostarczone na magazyn serwisowy • Zlecenie przesunięcia tych towarów wysyłane jest automatycznie z **systemu Vario** w postaci wiadomości email adresowanej do pracowników magazynu centralnego • Magazyn centralny otrzymuje wiadomość e-mail, na podstawie której dokonuje przesunięcia międzymagazynowego w systemie **Comarch ERP XL** • Po wykonanych czynnościach informacja o zmianach magazynowych jest przesyłana e-mailem zwrótnie do nadawcy • Pracownik serwisu po otrzymaniu powyższej wiadomości przystępuje do realizacji wyjazdu serwisowego/montażowego • Po powrocie następuje rozliczenie wyjazdu w module serwisowym, poprzez wybranie z listy osób, które brały w nim udział; jest również możliwość załączenia dokumentów związanych z wyjazdem. W szczegółach rozliczenia wyjazdu pracownik określa wszystkie niezbędne informacje np. takie, jak: data wyjazdu i powrotu, wykorzystany samochód oraz ilość przejechanych kilometrów (dla każdego samochodu



firmowego może zostać zdefiniowany koszt przejechania jednego kilometra, co pozwala automatycznie oszacować koszty transportu dla danego wyjazdu).

The screenshot shows the 'Vario - Wyjazd' application window. The top part is a form for trip details, and the bottom part is a table titled 'Pozycje zawartości' (Content Positions) showing expenses for employees.

Form Data:

- Nazwa: Wyjazd
- Data od: 2014-11-10 00:00:00, Data do: 2014-11-14 00:00:00
- Samochód: KIA, Samochód II: Mercedes
- Przejechany dystans: 250, Przejechany dystans II: 100
- Nr zamówienia: ZS-2/12, Nr zlecenia: ZS-2/12.1/ZSE.01, Nr wyjazdu: WZD/2014/005
- Wskaźnik czasu montażu: 80%, Ilość pól/modułów: (empty)
- TKW wyjazdu: 2 104,50 zł, Delegacja: 90,00 zł, Ekstra premia: 120,00 zł, Suma rgodz: 14
- Materiały-koszt: 150,00 zł, Transport-koszt: 619,00 zł, Inne wydatki: 337,00 zł, Roboczna: 196,00 zł
- Prowadzący: Łukasz, Autor: Leszek, Data utworzenia: 2014-11-07 13:31:00, Data modyfikacji: 2014-11-18 11:51:00, Status edycji: Dostępny

Table Data:

Pracownik	Inne wydatki	Delegacja	Ekstra premia	Ilość rgodz	Roboczna	Status edycji
Adam Łatw	12,00 zł	30,00 zł		5	70,00 zł	Dostępny
Adam	300,00 zł	30,00 zł	120,00 zł	8	112,00 zł	Dostępny
Andrzej	25,00 zł	30,00 zł		1	14,00 zł	Dostępny

Przykładowy formularz wyjazdu

Dla każdego pracownika, który brał udział w wyjeździe określa się m.in. takie informacje, jak: koszty delegacji, inne wydatki, wysokość ekstra premii czy roboczogodziny. W ramach danego wyjazdu wszystkie **kluczowe informacje są zsumowane i wyświetlone** na formularzu wyjazdu.

W kolejnym kroku pracownik uzupełnia niezbędne dane odnośnie zużycia materiałów, a moduł serwisowy przesyła je do systemu **Comarch ERP XL** (uzupełnia formularz - polecenie RW w ramach danego wyjazdu).



Vario [] - Polecenie RW

Nazwa: Polecenie RW
 Magazyn: Serwisowy
 Klient: Fabryka Urzędzeń
 Data: 2014-11-05 15:11:40
 Stan wysłania Polecenia RW: Zarejestrowane w CDN XL
 Kod odpowiedzi CDN XL: FINISHED
 Wynik odpowiedzi CDN XL: Wysłanie polecenia RW powiodło się.
 Autor: L... Data utworzenia: 2014-11-05 15:12:00 Data modyfikacji: 2014-11-... Status edycji: Dostępny

Dotyczy rozdzielnic: OBUDOWA 1800x(1000+1000)x400 P
 Nr zamówienia: ZS-2... Nr wyjazdu: WZD/2014/004
 URL: OBI000037
 Cecha: 2.1/12/12
 Seria: M
 Data wysłania do CDN XL: 2014-11-05 15:17:18

Towar	Nazwa	Ilość	Status edycji
FFSZ000041	CZF-331_Czujnik zaniku faz	1	Dostępny
APTK000007	TK 14/3.6_Taśma kablowa /opak.=100szt./	20	Dostępny

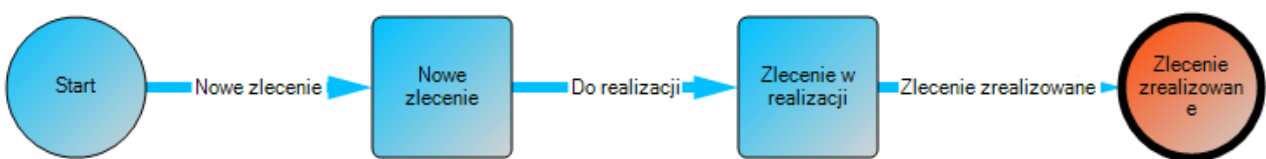
Obiektów: 2 Typ: Towar dla RW

Przykładowy formularz polecenia RW

Zrealizowane zlecenie (zaawansowanie równe 100%) zostaje zamknięte.

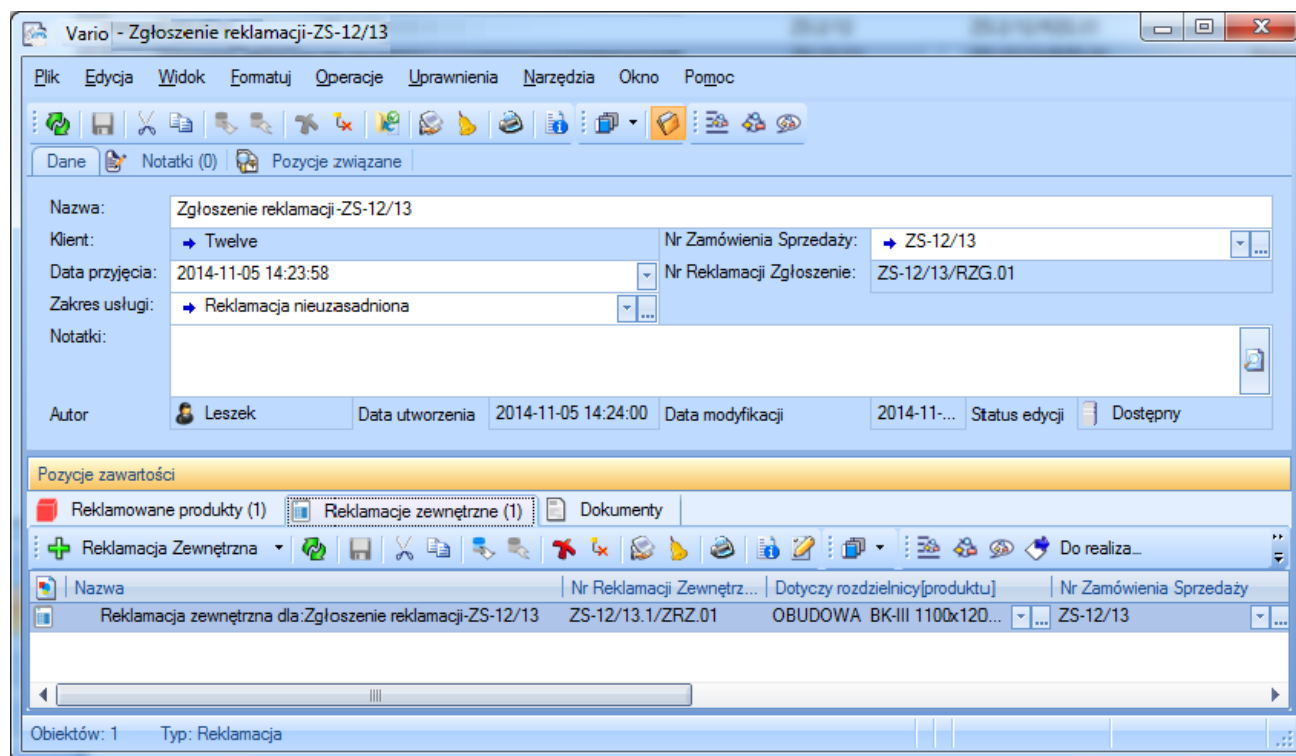
Poniżej przedstawiono przykładowy scenariusz procesu obiegu zlecenia montażowego/zlecenia serwisowego z uwzględnieniem operacji wprowadzenia, przekazania do realizacji oraz zamknięcia zlecenia po zrealizowanych pracach.

Zlecenie montażowe/serwisowe - workflow



Rejestracja i obsługa reklamacji zewnętrznych

Reklamacja zewnętrzna inicjowana jest na podstawie zgłoszenia Klienta i przypisywana do właściwego zamówienia sprzedaży. Pracownik wybierając odpowiednie zamówienie sprzedaży ma możliwość, w ramach tego zamówienia, zarejestrować zgłoszenie reklamacji uzupełniając odpowiedni formularz.



The screenshot displays the 'Vario - Zgłoszenie reklamacji-ZS-12/13' window. The interface includes a menu bar (Plik, Edycja, Widok, Formatuj, Operacje, Uprawnienia, Narzędzia, Okno, Pomoc) and a toolbar. The main form area contains the following fields:

- Nazwa: Zgłoszenie reklamacji-ZS-12/13
- Klient: Twelve
- Data przyjęcia: 2014-11-05 14:23:58
- Zakres usługi: Reklamacja nieuzasadniona
- Nr Zamówienia Sprzedaży: ZS-12/13
- Nr Reklamacji Zgłoszenie: ZS-12/13/RZG.01
- Notatki: (empty text area)
- Autor: Leszek
- Data utworzenia: 2014-11-05 14:24:00
- Data modyfikacji: 2014-11-...
- Status edycji: Dostępny

Below the form is a 'Pozycje zawartości' section with tabs for 'Reklamowane produkty (1)', 'Reklamacje zewnętrzne (1)', and 'Dokumenty'. A table lists the complaint details:

Nazwa	Nr Reklamacji Zewnętrz...	Dotyczy rozdzielnic[produktu]	Nr Zamówienia Sprzedaży
Reklamacja zewnętrzna dla:Zgłoszenie reklamacji-ZS-12/13	ZS-12/13.1/ZRZ.01	OBUDOWA BK-III 1100x120...	ZS-12/13

At the bottom, it shows 'Obiektów: 1' and 'Typ: Reklamacja'.

Przykładowy formularz zgłoszenia reklamacyjnego

W systemie istnieje możliwość wygenerowania **reklamacji zbiorczych** (dotyczących kilku towarów przyporządkowanych do jednego zamówienia sprzedaży) lub reklamacji pojedynczej. W przypadku reklamacji zbiorczej dla każdego towaru znajdującego się na jej liście generowana jest odrębna reklamacja pojedyncza.

Pracownik serwisu po zweryfikowaniu reklamacji ma możliwość jej **odrzućenia lub przekazania dalej do realizacji**. Jeżeli reklamacja zostanie uznana, pracownik analogicznie, jak dla zleceń serwisowych/montażowych, przygotowuje się do wyjazdu. W tym celu specyfikuje potrzebne materiały na wyjazd korzystając z listy towarów dostępnych na magazynie serwisowym.



DEBUG: Vario - Reklamacja zewnętrzna dla: Zgłoszenie reklamacji-ZS-2/12

Plik Edycja Widok Formatuj Operacje Uprawnienia Narzędzia Okno Pomoc

Dane Notatki (0) Pozycje związane

Nazwa: Reklamacja zewnętrzna dla: Zgłoszenie reklamacji-ZS-2/12

Nr Zamówienia Sprzedaży: ZS-2/12 Nr Reklamacji Zewnętrznej: ZS-2/12.1/ZRZ.01

Klient: Fabryka Urzędzeń Data przyjęcia: 2014-11-05 15:03:14

Zakres usługi: Reklamacja uzasadniona Data zamknięcia: 2014-11-05 15:20:30

Dotyczy rozdzielnic[produktu]: OBUDOWA 1800x(1000+1000) Czas trwania reklamacji [godz]: 0

TKW Stan obiegu reklamacja: Reklamacja zamknięta

TKW zlecenia: 223,92 zł Inne wydatki: 0,00 zł Autor: Lesze... Data utworzenia: 2014-11-05 15:06:00

Materiały: 0,00 zł Ekstra premie: 0,00 zł Data modyfikacji: 2014-11-0... Status edycji: Dostępny

Transport: 25,92 zł Suma rgodz: 3

Delegacje: 30,00 zł Robocizna: 42,00 zł

Notatki:

Pozycje zawartości

Wyjazdy (1) Zlecenia do MCEN (1) Dokumenty

Zlecenie do MCEN

Nazwa	Klient	Stan wysłania do MCEN	Nr zlecenia	Data wysłania do MCEN	Magazyn
Zlecenie do MCEN	Fabryka Urzędzeń Dźwigowy...	Wysłano do MCEN	ZS-2/12.1/ZRZ.01	2014-11-05 15:09:38	Centralny

Obiektów: 1 Typ: Zlecenie do MCEN

Przykładowy formularz wygenerowanej reklamacji zewnętrznej

Po powrocie wyjazd rozliczany jest analogicznie, jak to ma miejsce w zleceniach montażu czy zleceniach serwisowych. Na końcu procesu moduł serwisowy wysyła dokument **RW** do systemu **Comarch ERP XL** oraz **zamyka reklamację** w module serwisowym.

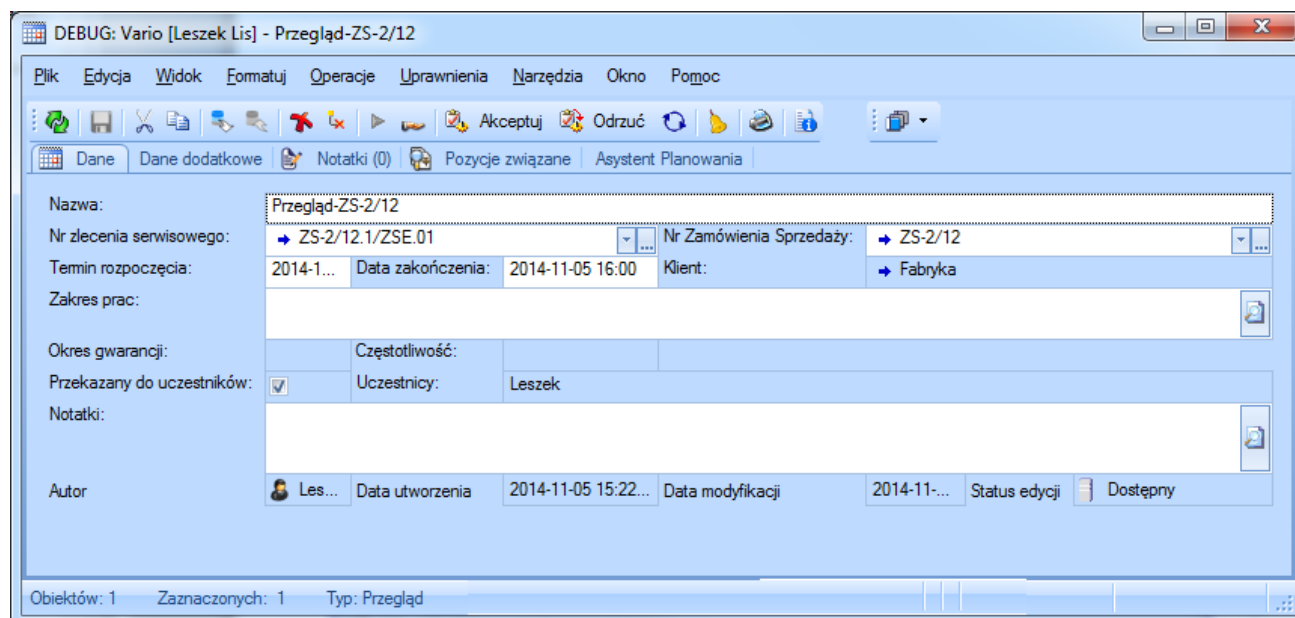
Poniżej przedstawiono przykładowy scenariusz procesu obiegu reklamacji zewnętrznych z uwzględnieniem operacji wprowadzenia do systemu (np. na podstawie maila od Klienta), jej przyjęcia, rozpoczęcia realizacji, a na końcu zamknięcia reklamacji po zakończonych pracach. Pracownik ma również możliwość odrzucenia reklamacji podając powód odrzucenia.

Zgłoszenie reklamacji-workflow



Rejestracja i planowanie przeglądów serwisowych

Proces rejestracji i planowania przeglądów serwisowych inicjowany jest w module serwisowym na podstawie danych otrzymanych z zamówień sprzedaży. Pracownik wybierając odpowiednie zamówienie sprzedaży ma możliwość, w ramach tego zamówienia, planować przegląd serwisowy. W tym celu uzupełnia formularz planowania przeglądu.



Przykładowy formularz planowania przeglądu

Po wypełnieniu i zapisie takiego formularza – system automatycznie doda przegląd do rejestru planowanych przeglądów. **System informuje** użytkowników modułu serwisowego (wysyłając powiadomienie) o zbliżającym się terminie przeglądu (np. na 30 dni przed wskazanym terminem). W ramach rejestrowanego przeglądu istnieje możliwość powiązania go z realizowanym zleceniem serwisowym.

Korzyści biznesowe wynikające z wdrożenia systemu:

- ➔ Możliwość bieżącego śledzenia **wykonywanych i zaplanowanych** do wykonania **prac**.
- ➔ Możliwość bieżącego śledzenia **kosztów** związanych z realizacją prac serwisowych (automatycznie zliczane koszty są prezentowane zbiorczo na poziomie wyjazdów, zleceń montażowych/serwisowych oraz zamówień sprzedaży).
- ➔ Możliwość śledzenia planowanego i bieżącego wykorzystania **zasobów ludzkich i środków** trwałych (np. samochodów, sprzętu etc.).
- ➔ Bieżąca informacja o szczegółach pochodzenia kosztów związanych z wykonywanymi pracami serwisowymi – **koszty zużytych materiałów, transportu, pracowniczych** (delegacja, dieta, inne) oraz dodatkowych wydatków.
- ➔ Kontrola nad budżetem poprzez **automatyczne wyznaczenie** takich współczynników, jak **marża serwisowa, rentowność serwisu, TKW** (Techniczny Koszt Wytworzenia) na różnych poziomach.

