

Zmiany w module Reklamacje

Author: Iwona Fiedorowicz<iwona.fiedorowicz@prokhard.com.pl>

W procesie realizacji reklamacji dodano nowe funkcjonalności mające na celu umożliwienie lepszej obsługi zarejestrowanych reklamacji. Pierwsza z nich pozwala przekazywać reklamacje między poszczególnymi osobami, a druga pozwala przypisać winę poszczególnym osobom lub działom proporcjonalnie do udziału w jej powstaniu.

W tym celu do formularza realizacji reklamacji dodano nowe pole - Przypisz ponownie do. Pozwala ono wskazać osobę, która będzie odpowiedzialna za kolejny etap obsługi reklamacji. Po zapisaniu reklamacja jest widoczna na liście reklamacji danego użytkownika.

Kolejna zmiana polega na możliwości przypisania winy za powstanie niezgodności kilku osobom lub działom przedsiębiorstwa jednocześnie, nadając wszystkim procentowy udział w odpowiedzialności za powstanie niezgodności. Opcja ta jest dostępna po przejściu na zakładkę Niezgodności i kliknięciu na klawisz Lista. Tu znajduje się siatka, w której widoczne są osoby i komórki organizacyjne, do których należy oraz stopień odpowiedzialności wyrażony w procentach – suma wszystkich procentów musi zawsze wynosić 100%.

The screenshot shows a software interface for handling complaints. At the top, there are fields for 'FW/' (1347 / T), 'Przebieg', and 'Data Reklamacji' (2007-11-08). Below this, there are fields for 'Prokhard' (MT Prokhard), 'Numer konta', and 'Numer telefonu' (519001 (0548 x 8868)). A dropdown menu shows 'K' and 'Lech'. The main area is divided into tabs: 'Niezgodności', 'Realizacja', 'Koszty/Oczekiwany', and 'Rozstrzygnięcie'. The 'Niezgodności' tab is active, showing a 'Kod powstania niezgodności' (K) and 'Lech'. Below this, there are fields for 'Osoba odpowiedzialna za powstanie niezgodności' (KON/), 'Numer komórki' (T/), and 'Numer technologicznej' (PR/). A 'Lista' button is visible. A table titled 'Lista osób info. na powstanie niezgodności: FW/1347/T' is displayed, showing the following data:

Komórka org.	Pracownik	Procent
Lech		50.00
MAG		40.00
S	Iskra	10.00