

Statistics



S4 podnikový informačný systém (ERP)

SERVIS

OBSAH

PREDSTAVENIE MODULU SERVIS	3
NASTAVENIE MODULU	4
Tvorba cien servisných prác.....	5
PRIPRAVENÝ SCENÁR A RUČNÁ TVORBA NADVÄZUJÚCICH DOKLADOV	6
Stav Prijatý.....	7
Stav Rozpracovaný.....	7
Stav Čakanie na expedíciu.....	8
Stav Uzavretý.....	8
TVORBA VLASTNÉHO SCENÁRA A VYUŽITIE AUTOMATICKÝCH AKCIÍ	8
Scenár servisného dokladu.....	9
Automatické akcie	9
Modul Adresár.....	10
Modul Ekonomické jadro.....	10
Modul Objednávky.....	10
Modul Služby.....	10
Modul Workflow.....	10
Tvorba dokladu s využitím automatických akcií	10
Prijatie tovaru a vytvorenie dokladu.....	10
Oprava tovaru.....	11
Expedícia.....	11

PREDSTAVENIE MODULU SERVIS

Modul *Servis* je určený k organizovaniu údržby a opráv tovaru a výrobkov, prípadne aj konzultačných a iných služieb. Využijú ho obchodné firmy k evidencii servisu vlastných výrobkov a tovarov, s ktorými obchodujú, tiež aj firmy, ktoré sa zaoberajú servisnými službami profesionálne. Modul je v rámci ERP Money komplexne **previazaný na ostatné moduly** (*Adresár, Personalistika, Fakturácia, Sklady, Cenníky, Objednávky, Reklamácie, Workflow a Zákazky*) a zabezpečí rýchle načítanie všetkých dostupných informácií tak, aby tvorba a spracovanie **Servisných dokladov** prebehla s maximálnou mierou automatizácie. Na *Servisných dokladoch* sa uchovávajú všetky údaje o opravovanom tovare, spotrebovanom materiáli, poskytnutých službách a všetkých zúčastnených firmách a osobách vrátane podrobnej evidencie dát, vytvorenia väzby na katalóg, sklady, cenníky, predajne, objednávkové a reklamačné doklady, adresy zákazníkov či karty zamestnancov. V neposlednom rade sprostredkuje aj záverečné vyčíslenie nákladov spojených s opravou. Väčšinu akcií s dokladmi si môžete konfigurovať prostredníctvom podrobne definovaného *Scenára* a s ním spojených *Automatických akcií*, takže všetky rutinné úkony budú prebiehať **bez nutnosti zásahu obsluhy**.

V rámci modulu sú k dispozícii nasledujúce zoznamy:

Servisné doklady – doklad sa dá vytvoriť prevzatím iného dokladu uloženého v Money alebo výberom opravovaného tovaru z katalógu, skladu či cenníka. Vedľa položky vlastného opravovaného tovaru sa na doklade evidujú tiež všetky položky závad a spotrebovaných náhradných dielov a materiálu, odvodená práca sa dá vykázat prostredníctvom aktivít. Je tu dostatok priestoru pre slovný popis závady a vyjadrenia servisného technika a tieto zápisy je možné rozdeliť na oficiálny text, ktorý sa tlačí na servisnom liste a čisto interné oznámenie. Pre urýchlenie práce je možné základný popis prebrať z *Nastavenia skupiny*. Po dokončení servisu sa náklady na materiál a prácu dajú jednoducho vyfakturovať.

Položky servisných dokladov – samostatný zoznam položiek umožní rýchle vyhľadanie opravovaného tovaru.

Scenáre procesov – na základe vnútropodnikových a obchodných procesov si môžete úplne na mieru zostaviť definíciu servisu tak, aby pokryla priebeh servisných prác od chvíle prijatia tovaru na opravu až po finálne dokončenie, a to vrátane všetkej potrebnej evidencie a komunikácie so zákazníkom i dodávateľom materiálu a náhradných dielov. S ohľadom na individualitu procesov odporúčame scenár nastaviť až po **dôkladnej analýze** všetkých možných situácií, ktoré vo vašej firme môžu pri opravách nastať. Scenár definujú jednotlivé *Stavy* a *Prechody* medzi nimi – pre každý stav sa určia všetky varianty ďalších uskutočniteľných krokov (možnosti prechodu do nasledujúcich stavov) a okruh pracovníkov, ktorí ich môžu vykonávať. Firmy s menšími nárokmi si môžu vytvoriť kópiu vzorového scenára, ktorý dodávame spolu s modulom.

Automatické akcie – dopĺňajú funkčnosť scenára procesu. Pre modul *Servis* bol vytvorený rad automatických akcií, ktoré zaisťujú napr. prevod tovaru medzi skladmi, rezerváciu objednaného tovaru, generovanie zákaziek a aktivít pre úkony servisných technikov i záverečnú fakturáciu. Využijete tiež automatické akcie z iných modulov, ako je distribúcia e-mailov so správami zákazníkovi či servisnému technikovi alebo tvorbu objednávok a dodacích listov.

Typy servisu – s pomocou tohto zoznamu rozlíšite napr. záručný a pozáručný servis alebo spôsob riešenia opravy. Údaj sa tlačí v servisnom liste.

Spätne väzby – dokladu sa dá priradiť záverečné ohodnotenie servisu, ktoré umožní spätne vyhodnotiť celkovú efektivitu práce vašich technikov. V zozname si vytvoríte vlastnú stupnicu spokojnosti zákazníkov s postupom alebo výsledkom servisných prác.

Modul je prepojený so aktuálnou funkčnosťou Money a využíva tak v plnej miere všetky možnosti ERP systému. Práca servisných technikov sa dá vyčísliť pomocou *Aktivít*, v module *Zákazky* potom môžete na základe takto vykázanej práce a spotrebovaného materiálu sledovať *Náklady* na servis jednotlivých typov tovarov. Samozrejmosťou je **tlač** potrebných dokumentov.

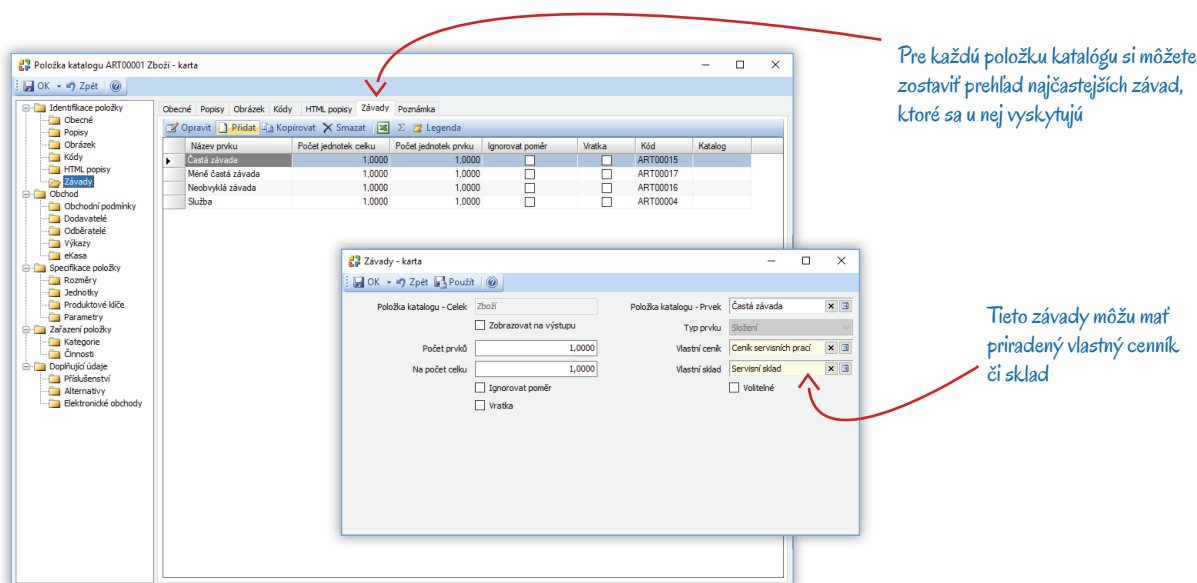
Zoznam servisných dokladov umožňuje hromadnú fakturáciu i tvorbu aktivít

NASTAVENIE MODULU

Pokiaľ chcete, aby evidencie servisných prác a súvisiacej komunikácie so zákazníkom a vlastnými zamestnancami presne vyhovovali pracovným postupom vo vašej firme, musíte si najprv predstaviť všetky situácie, ku ktorým v rámci servisu môže dôjsť. Následne je potrebné **vykonať analýzu** vnútropodnikových procesov i spôsobov komunikácie a na základe výsledku určiť **postupy**, ktoré pri servise chcete a budete dodržiavať. Pri správnom nastavení príslušných kariet a naplnení zoznamu dosiahnete stav, kedy po zadaní niekoľkých vstupných údajov celý proces pobeží z veľkej časti automaticky, servisní technici a zákazníci budú včas informovaní a modul samostatne vyfakturuje materiál, súčiastky a realizovanú prácu.

Rozsah nižšie popísaného nastavenia agendy sa samozrejme bude líšiť podľa toho, do akej miery využívate nami pripravený vzorový scenár a či sa uspokojíte s ručným vykonávaním väčšiny akcií, alebo či si naopak na mieru zostavíte vlastné scenáre a prepojíte ich s automatickými akciami tak, aby celý proces bežal maximálne samostatne bez nutnosti rutinných zásahov obsluhy. V každom prípade by ste mali dodržať uvedené poradiе úkonov, hoci niektoré z nich môžete vynechať.

Katalóg – ako prvý krok si v menu *Sklady / Katalóg* založte karty pre všetky opravy a úkony, ktoré v súvislosti s nimi najčastejšie vykonávate, a uložte ich pod výstižným názvom (napríklad pre opravu práčky si môžete vytvoriť službu „výmena tesnenia“ alebo „čistenie tepelnej špirály“). Doplníte ich do záložky *Závady na Položky katalógu*, ktoré predstavujú servisovaný tovar. Obsah tejto záložky sa potom po výbere opravovaného tovaru na *Servisnom doklade* automaticky preniesie do záložky *Závady* a umožní obsluhu jednoducho zvoliť príslušný typ opravy a podľa jeho ceny rýchlo odhadnúť predpokladanú cenu za servis.



Cenik – v menu *Sklady / Cenikové ceny* najbežnejším závadám nastavte ceny, ktoré chcete za opravu účtovať. Na dokladoch bude samozrejme možné tieto ceny individuálne upraviť.

Servisný sklad – v priebehu servisných prác je výhodné tovar dočasne evidovať na špeciálnom sklade (menu *Sklady / Zoznam skladov*). Pokiaľ riešite väčší počet opráv rôznych typov, môžete si takýchto skladov založiť niekoľko, napr. pre jednotlivých technikov alebo komodity. Nezabudnite na vhodné nastavenie.

Typy aktivít – v menu *Zoznamy / Adresné* si pre potreby automatického generovania aktivít servisnému technikovi (práca, cesta k zákazníkovi a pod.) vytvorte vzorové modely možných aktivít.

Aktivita – pre lepšiu prehľadnosť odporúčame pre *Aktivita*, ktoré vzniknú pri vybavovaní servisných dokladov automaticky a budú priradené konkrétnemu technikovi, v menu *Adresár / Aktivita* založiť samostatnú skupinu s vhodným nastavením. Aktivita umožnia sledovať a následne vyhodnotiť výkony vašich pracovníkov.

Zákazky – obdobne si môžete pre servis nastaviť špeciálnu skupinu i v zozname *Zákaziek*.

Objednávky prijaté – servisné doklady automaticky generujú tzv. *Delegované objednávky* – needitovateľné doklady, ktorými sa v systéme rezervujú alebo blokujú súčiastky a materiál potrebné na opravu či kusy určené na výmenu. Vzhľadom k tomu, že sa nejedná o klasické objednávky, ktoré by bolo potrebné individuálne vybaviť, odporúčame pre ne v zozname založiť špeciálnu skupinu. Do jej nastavenia môžete vložiť pripravený číselný rad OBJ_PRIS.

Firmy – ak budete využívať systém e-mailových správ informujúcich zákazníkov o priebehu opráv, je potrebné zaistiť, aby na kartách *Firiem* boli v záložke *Spojenie* doplnené ich e-mailové adresy.

Typy správ – ďalej si v menu *Administrácia* konfigurujete spôsob odosielania e-mailových správ, ktoré potom využijete pri nastavení *Automatických akcií*.

Prístupové práva – vo väčších firmách odporúčame nastavením prístupových práv (menu *Administrácia*) vymedziť pracovníkov, ktorí môžu servisné doklady editovať a vykonávať v nich zmeny konkrétnych stavov.

Po konfigurácii aktuálnych zoznamov si ďalej skontrolujte a prípadne aj doplňte zoznamy vytvorené pre modul **Servis**. Pomocné zoznamy dodávame spolu s modulom už naplnené tak, aby vyhovovali legislatívnym požiadavkám:

Typy servisu – zoznam slúži ku klasifikácii *Servisných dokladov* a nájdete ho v menu *Zoznamy / Služby*. Obsahuje položky *Záručný* a *Pozáručný servis*, podľa svojich potrieb si s ohľadom na vnútropodnikový kontroling do neho môžete pridať mnoho vlastných typov.

Spätne väzby – taktiež druhý zoznam umiestnený v menu *Zoznamy / Služby* slúži k doplneniu servisných dokladov. Umožní Vám „známkovanie“ spokojnosti zákazníkov s realizovanou opravou a následné vyhodnotenie práce servisných technikov.

Scenáre procesov – nájdete v menu *Zoznamy / Workflow*. Spolu s modulom dodávame jeden jednoduchý vzorový scenár, zostavený tak, aby fungoval aj bez využitia automatických akcií. Môžete si vytvoriť jeho kópiu a tu potom doplniť alebo rozšíriť, alebo si môžete zostaviť mnoho úplne odlišných vlastných scenárov. Vždy však musíte mať jasnú predstavu o tom, ako bude proces opráv vo vašej firme prebiehať. Pri každom procese je potrebné definovať jednotlivé *Stavy*, v ktorých sa môže servisný doklad nachádzať, a následne aj *Prechody* medzi nimi. Pre prechody je nutné určiť, ktoré používateľské *Roly* majú právo každý z nich realizovať. Zadanými stavmi potom každý doklad postupne prechádza a prechod medzi nimi ponúka variabilné tlačidlo.

Skupiny servisných dokladov – ak máte vyššie uvedené zoznamy naplnené, môžete si s ich pomocou doplniť nastavenie skupín v zozname. Pokiaľ sa majú na dokladoch evidovať jednotlivé stavy servisných prác, je nutné priamo v nastaveniach skupiny zadať **Scenár procesov** – pridelenie scenáru je totiž pre využitie funkčnosti dokladu zásadnou informáciou a priamo na doklade sa už scenár meniť nedá. Preto si pre každý z scenárov založte minimálne jednu skupinu. Ďalej odporúčame v nastaveniach doplniť tiež *Skupinu objednávok prijatých špeciálne vytvorenú pre delegované objednávky a Servisný sklad*.

Automatické akcie – napriek názvu si môžete v module *Servis* vybrať, či sa tieto akcie budú spúšťať automaticky alebo manuálne:

- Automatické akcie môžete nastaviť tak, aby sa **spúšťali pri zmene stavu dokladu** – pri realizácii servisných úkonov tak dosiahnete maximálnu automatizáciu. V tomto prípade si pre každý z možných *Stavov* dokladu nakonfigurujete všetky akcie, ktoré pri prechode do tohto stavu majú prebehnúť, a stav zadajte v ich filtri. V *Konfigurácii* týchto akcií potom nastavte ďalšie podrobnosti. Nezabudnite na správnu *nadväznosť* a pokiaľ pre niektorý krok vytvoríte viac akcií (napr. tlač, odoslanie e-mailu a zmena stavu), zvolte ich správne *Poradie*.
- Pokiaľ nechcete akcie spúšťať automaticky, máte možnosť na karte každej *Automatickej akcie* zatrhnuť pole **Spracovať manuálne**. Nad zoznamom *Servisných dokladov* sa potom sprístupní tlačidlo **Akcie**, ktoré bude týmto automatické akcie ponúkať k ručnému spusteniu.

Popis nastavenia Automatických akcií a Typu správ spolu s mnohými názornými príkladmi nájdete na zákaznickom portáli v samostatnom dokumente [Automatické akcie](#).

Tvorba cien servisných prác

Servisný doklad obsahuje dve záložky, v ktorých môžete evidovať odvedené úkony i materiál a diely použité pri opravě:

Závady – v tejto záložke vám program automaticky zobrazí všetky položky, ktoré ste priradili opravovanému tovaru na jeho *Položke katalógu* v záložke *Závady*. Môžete zmazať tie, ktoré nepotrebujete, prípadne si vybrať ktorúkoľvek inú položku *Katalógu*, *Skladu* či *Cenníka*. Položku je možné do záložky načítať aj protredníctvom *Čiarového kódu*.

Spotrebované položky – do tejto záložky sa položky vyberajú z *Katalógu*, *Skladu*, *Cenníka* alebo pomocou *Čiarového kódu*. Položky typu *Služba* umožnia vykázat aj prácu technika, ale na rozdiel od *Aktivít* nemôžete takto evidované pracovné výkony celkovo vyhodnotiť alebo porovnať medzi sebou.

V záložke **Všeobecné** si zvolíte, ktorý typ položiek budete zákazníkovi účtovať

Do záložky **Spotrebované položky** si môžete vložiť náhradné diely, materiál či odvedené množstvo práce

Väčšinu údajov uvedených v záložke **Všeobecné** môže program prebrať z karty **Nastavenie skupiny servisných dokladov**

V záložke **Závady** si môžete vybrať niektorú z ocenených závad nastavených na **Položke katalógu** opravovaného tovaru

V oboch záložkách vidíte predpokladanú i konečnú sumu účtovaných položiek. Predpokladanú cenu doplní obsluha podľa vlastného uváženia

Název	Podjed.	Počet M3	M3	Sazba DPH	Typ ceny	Jedn. cena v m3	Celková cena v m3	Vratka	Zbýv.	Výřizno
Náhradný diel		1	1,0000	21,00	Bez dane	355,00	355,00		1,0000	

Název	Podjed.	Počet M3	M3	Sazba DPH	Typ ceny	Jedn. cena v m3	Celková cena v m3	Vratka	Zbýv.	Výřizno
Mínus Časť závady		3	1,0000	ks	21,00	700,000	700,00		1,0000	
Služba		4	1,0000	ks	21,00	200,000	200,00		1,0000	

	Základ	DPH	Všetné DPH
Náhradné 0 %	0,00	0,00	0,00
Odňaté 15 %	0,00	0,00	0,00
Základní 21 %	355,00	74,55	429,55
CZK	355,00	74,55	429,55
V domáci m3		CZK	429,55
Konečná cena			1 255,00
Předpokl. cena			1 255,00

V záložke *Všeobecné* si potom v poli *Účtované položky* zvolíte čo chcete zákazníkovi fakturovať – možnosti sú nič, spotreba, závady alebo oboje. Táto variabilita vám umožní nastaviť si spôsob tvorby cien tak, ako vám vyhovuje. Uvedieme si príklady:

- *Fixný cenník opráv* – vhodné v prípadoch, kedy je väčšina realizovaných opráv natoľko typizovaná, že ich dokážete dopredu naceniť. Pre takéto opravy si vytvorte *Položky katalógu* typu *Služba*, priradte im *Cenníkové ceny* zahrňujúce aj čiastku za použitý materiál a odvedenú prácu a vložte ich do záložky *Závady* na *Položku katalógu* každého tovaru, ktorý servisujete. Pokiaľ potom zákazník prinesie tovar na opravu, stačí na *Servisný doklad* vybrať položku opravovaného tovaru, ktorá sa načíta aj s príslušnou závadou. V hlavičke dokladu zvolíte v poli *Účtované položky* možnosť *Závady*. Tým sa na doklade objaví finálna cena za opravu. Použité súčiastky a materiál uvedené na doklade v záložke *Spotrebované položky* potom budú slúžiť len pre evidenciu režijných nákladov vašej firmy.
- *Individuálna položková cena* – pokiaľ sú vaše servisné zásahy natoľko individuálne, že pre ne nie je možné vytvoriť cenník, na doklad v poli *Účtované položky* zvolíte možnosť *Spotreba*. Celkovú cenu za opravu potom program vypočíta z cien položiek za prácu a použitý materiál, ktoré nájdete v záložke *Spotrebované položky*. Ak chcete zákazníkovi oznámiť predbežnú cenu opravy, môžete aj v tomto prípade využiť *Závady* priradené opravovanému tovaru – tu si s príslušným popisom vložte niekoľko približných cien typových opráv. V okne *Nastavenie skupiny servisných dokladov* si v záložke *Texty* môžete do pole *Vyjadrenie technika* vložiť poznámku, že ide čisto o orientačnú cenu.
- *Kombinácia cenníka a položkovej ceny za použitý materiál* – obe metódy je možné kombinovať tak, že si v záložke *Závady* načítate štandardnú cenu za úkon a do záložky *Spotrebované položky* vložíte konkrétne použité diely. Servisný doklad totiž umožňuje účtovať spoločne *Spotrebu a závady*, kedy sa k cenníkovej cene za opravu pripočíta aj spotrebovaný materiál.

Z vyššie uvedeného je jasné, že modul ponúka veľa možností a všetky postupy sa dajú nastaviť tak, aby maximálne vyhovovali vašim firemným procesom a individuálnym potrebám.

PRIPRAVENÝ SCENÁR A RUČNÁ TVORBA NADVÄZUJÚCICH DOKLADOV

Firmy s malým množstvom servisných úkonov a bez nároku na automatizáciu procesu môžu použiť nami *dodávaný vzorový scenár*. Je vytvorený tak, že prechod medzi stavmi a tvorbu všetkých súvisiacich dokladov obsluha môže (ale nemusí) vykonať *ručne* bez zapojenia *Automatických akcií*. V nasledujúcom príklade popisujeme tvorbu dokladu a prechod medzi jeho stavmi za pomoci práve takéhoto najjednoduchšieho scenára, ktorý s výnimkou úprav *Položiek katalógu* a *Nastavenia skupiny servisných dokladov* (viď predchádzajúca kapitola) nevyžaduje žiadne ďalšie zmeny v nastavení programu. Jedná sa však len o ilustračný príklad, konkrétne nastavenie si môžete samozrejme prispôsobiť podľa typu vášho podnikania.

Prípravený scenár sa nedá zmazať ani nijak upraviť. Preto je nutné najprv *vytvoriť jeho kópiu*, ktorú si následne môžete ľubovoľne zmeniť alebo rozšíriť o ďalšie stavy a prechody medzi nimi. V tejto kópii musíte pri prechodoch určiť *Roly* vymedzujúce okruh zamestnancov, ktorí majú povolené jednotlivé stavy meniť.

S ohľadom na logickú nadväznosť scenára musí mať každý zo stavov (okrem posledného) nastavený prechod do minimálne jedného nasledujúceho cieľového stavu

Prechodom sa definuje zmena stavu na iný. Pri niektorých stavoch je výhodné vytvoriť viac rôznych prechodov – v tomto scenári sa po prijatí tovaru technik rozhodne, či zahájí jeho opravu alebo či tovar vráti neopravený a prípad tak uzavrie

Ak chcete využívať nami pripravený scenár, musíte si vytvoriť jeho kópiu a pre jednotlivé prechody v nej zadať Roly, ktoré majú povolené zmenu stavu uskutočniť

Náš vzorový scenár obsahuje štyri stavy: *Prijatý*, *Rozpracovaný*, *Čakanie na expedíciu* a *Uzavretý*. V ďalších odstavcoch si popíšeme príklad práce s dokladom vytvoreným v skupine *Servisných dokladov*, ktorá má na karte *Nastavenie skupiny* zadaný tento scenár. Zameriame sa predovšetkým na vyplnenie dokladu a ručnú tvorbu nadväzujúcich dokladov.

Všetky súvisiace doklady môžete vytvoriť pomocou voľby *Prevziať do*, ktorú nájdete v miestnej ponuke otvorenej pravým tlačidlom myši nad položkou *Servisného dokladu* v zozname. Tieto nadväzujúce doklady a ich vzájomné väzby vidíte zobrazené v záložke *Väzby dokladov* v detailoch zoznamu (obr. na strane 3). Každý z týchto dokladov si tu môžete otvoriť a opraviť a tiež nad ním požiť voľbu *Prevziať do*.

Aj na tento jednoduchý scenár samozrejme môžete naviazať niektoré z *Automatických akcií*, ktorých funkčnosť popisujeme v kapitole *Tvorba vlastného scenára* a využitie automatických akcií na str. 8. Automatické akcie sa dajú nastaviť tak, aby sa uskutočnili samostatne bez zásahu obsluhy, ale aj tak, aby ich v zozname mohla obsluha vyvolať ručne pomocou tlačidla *Akcie*. Môžete si tak urýchliť nie len vystavovanie súvisiacich dokladov, ale aj prechod do ďalších stavov a odosielanie informačných e-mailov.

Stav Prijatý

Po založení sa doklad otvorí s variabilným tlačidlom nastaveným na hodnotu **Prijatého tovaru**. Doklad môže v tomto počítačom stave vytvoriť a uložiť pracovník s akoukoľvek úrovňou prístupových práv. Veľkú časť údajov by mal mať už doplnený z **Nastavenia skupiny (Typ servisu, Spôsob platby, Servisný technik** či dátum **Predpokladaného vybavenia**). Ďalej musí doplniť ďalšie vstupné údaje:

- **Tovar** – do zoznamu **Položiek** sa opravovaný tovar pridá prevzatím pôvodného predajného dokladu alebo výberom zo skladových zoznamov.
- **Odberateľ** – zákazníka rozhodne odporúčame vložiť výberom z adresára **Firiem**. Pokiaľ v adresári doteraz nie je zavedený, dajú sa jeho adresné údaje vyplniť na karte dokladu a uložiť tlačidlom **Pridať do adresára**. V každom prípade je nutné v záložke **Konečný príjemca** skontrolovať, či je tam uvedený telefón a e-mail, pretože tieto kontaktné údaje budú potrebné pri ďalšej komunikácii.
- **Popis servisu zákazníkom** – do tejto záložky sa zaznamenávajú podrobnosti k závade alebo požiadavky zákazníka ohľadne opravy.
- **Závady** – pokiaľ máte na **Položke katalógu** pri prijatom tovare nacenené najčastejšie **Závady** a niektorá z nich odpovedá poruche, ktorú zákazník popisuje, môže ju váš pracovník na doklad už v tejto fáze vybrať a oznámiť tak zákazníkovi predpokladanú cenu opravy.

Všetky tieto údaje budú uvedené v tlačovej zostave **Servisný list**, ktorú je možné po uložení dokladu vytlačiť alebo odoslať e-mailom. Zákazníkovi môže slúžiť ako doklad o odovzdaní tovaru či informácia o predbežnej cene za opravu.

Na doklade nezabudnite v záložke Konečný príjemca uviesť telefónny a e-mailový kontakt zákazníka

V servisnom liste sa tlačia všetky verejné informácie uvedené v servisnom doklade

Okrem oficiálneho popisu závady si na doklad môžete zapísať tiež čisto interný, nikde nezverejnovaný text

Predpokladaná cena sa dá vyvodit' z častých závad evidovaných pri konkrétnom tovare

Servisný doklad SRV0008 - karta

Číslo dokladu: SRV0008, Popis: Notebook, Č. prod. dokladu: FV00048, Pracovník: Hynek Myšlín, Typ servisu: Pozruční, Způsob platby: Hotově, Datum vystavení: 09.04.2019, Datum příjeti: 09.04.2019, Předp. vyřízení: 22.04.2019, Datum vyřízení: neznádná

Servisný list SRV0008

Dodávateľ: Solitea, a.s., Drobobno 555/49, 60200 Brno-Královo Pole, IČ:01572377, DIČ:CZ01572377, Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri, Idené číslo materskej spoločnosti: 01572377, 2012, Tel: +420 800 776 776, Fax: WWW:www.money.cz, E-mail:obchod@money.cz

Office Buildings s.r.o., Rostislavovo náměstí 2936/12, 61200 Brno-Královo Pole, IČ: 25541102, DIČ: CZ25541102

Datum vystavení: 09.04.2019, Datum př. vyřízení: 22.04.2019, Datum příjeti: 09.04.2019, Datum vyřízení: , Příjemce: Office Buildings s.r.o., Rostislavovo náměstí 2936/12, Brno-Královo Pole, IČ: 25541102, DIČ: CZ25541102, Tel: +420 540789741, E-mail:jmeno.prijema@firma.cz

Typ servisu: Pozruční, Způsob platby: Hotově, FV00048

Popis servisu: Zákazník si na klávesnici převlhl hmeč ošázené kávy, notebook funguje jen chvílemi, klávesy se lepi k podkladu. Pokud by cena opravy přesáhla 2000 Kč, neopravovat.

Servisní technik: Myšlín Hynek

Název položky	Katalog	Počet MJ		
Notebook		1,0000 ks		
Závady				
Název položky	Katalog	Počet MJ	Celková cena	Měna
Služba		1,0000 ks	200,000	CZK
Služba		1,0000 ks	70,000	CZK

Předpokládaná cena: 1 200,00 CZK, Konečná cena: 0,00 CZK

Typ ceny: Bez daně, Účítované položky: Nejsou

Razítko a podpis odběratele / dodávatele

	Základ	DPH1	Včetně DPH1
Náková 0 %	0,00	0,00	0,00
Snižbná 15 %	0,00	0,00	0,00
Základní 21 %	900,00	189,00	1 089,00
	900,00	189,00	1 089,00
		CZK	1 089,00
V domáci měně			
		Konečná cena	0,00
		Předpokl. cena	1 200,00

Následne můžete z miestnej ponuky zoznamu **Servisných dokladov** funkciou **Prevziať do** vytvoriť nadväzujúce doklady. Najprv je nutné opravovaný tovar naskladniť. Obsluha má na výber dve možnosti:

Dodací list vystavený (vratka) – používa sa v prípadoch, kedy v agende existuje zdrojový doklad, ktorým bol tovar vyskladnený.

Dodací list prijatý – táto druhá možnosť je vhodná pre naskladnenie tovaru, ku ktorému pôvodný predajný doklad nie je.

Všetky ostatné ďalšie zmeny stavu servisného dokladu už môžu robiť len používatelia, ktorí majú pre daný krok potrebné prístupové práva definované v scenári na karte **Prechod / Roly**. Takýto človek potom rozhodne o ďalšom postupe opravy a po prvom posúdení môže doklad uložiť s novým stavom **Rozpracovaný** alebo **Uzavretý** (pokiaľ zistí, že sa tovar nedá opraviť).

Stav Rozpracovaný

Po prijatí tovaru na sklad rozhodne servisný technik o spôsobe opravy. Podľa situácie doplní nasledujúce záložky servisného dokladu:

- **Závady** – sem môže tlačidlom **Pridať** doplniť ďalšie časté závady evidované pri opravovanom tovare, prípadne tlačidlom **Pridať výberom** vložiť aj ďalšie položky z katalógu, cenníka či skladových zásob.
- **Spotrebované položky** – záložka je určená k evidencii materiálu, súčiastok a práce spotrebovanej pri oprave tovaru. Všetky zadané položky program rezervuje prostredníctvom automaticky generovaných tzv. **Delegovaných objednávok**. Tieto doklady nie je potrebné nijak editovať ani vybavovať a slúžia len na to, aby bolo zaručené, že príslušné kusy budú na sklade k dispozícii.

Doklad uložený v stave *Rozpracovaný* je možné prevziať do nasledujúcich dokladov:

Dodací list vystavený (spotrebované položky) – vyskladní materiál a súčiastky vložené na doklad do záložky *Spotrebované položky*.

Prevodka – prevedie tovar na iný sklad, napr. sklad servisného technika.

Na záver by mal technik na doklad uviesť textový popis riešenia problému do záložky *Vyjadrenie technika*. Pre potreby tlače servisného listu je vhodné doplniť *Dátum vybavenia*. Technikovi teraz variabilné tlačidlo ponúkne jedinú možnosť prechodu do nasledujúceho stavu – *Čakanie na expedíciu*.

Stav Čakanie na expedíciu

V tejto chvíli je tovar opravený. Kým si ho zákazník vyzdvihne, je nutné ho na sklade rezervovať tak, aby nemohol byť vydaný niekomu inému. Tiež nastal čas na fakturáciu a na doklade je potrebné definitívne zvoliť *Účtované položky*. Pokiaľ fakturovaná cena prekročí predpokladanú, čiastka sa na doklade farebne zvýrazní. V ponuke *Prevziať do* sa dajú generovať nasledujúce doklady:

Objednávka prijatá – prevzatím servisného dokladu do objednávky sa tovar rezervuje na sklade, aby nemohol byť vydaný niekomu inému.

Faktúra/Predajka vystavená (závady) – zákazníkovi takto naučtujete položky uvedené na doklade v záložke *Závady*.

Faktúra/Predajka vystavená (spotrebované položky) – tu to budú služby a materiál uvedený v záložke *Spotrebované položky*.

Pre vyúčtovanie servisných prác je však najvýhodnejšie použiť hromadnú funkciu *Fakturovať*, ktorú spustíte nad označenými položkami zoznamu. Umožní vám podrobne nastaviť, čo presne chcete do faktúr zaradiť.

Následne tovar môžete poslať späť zákazníkovi. Ako doklad o oprave opäť môžete vytlačiť *Servisný list*, v ktorom sú teraz už uvedené všetky podrobnosti o oprave – závady, spotrebované položky i vyjadrenie servisného technika. Záverom je potrebné tovar vyskladniť:

Dodací list vystavený – táto možnosť je vhodná v prípade, kedy nemáte tovar rezervovaný *Objednávkou prijatou*.

☰ Pokiaľ ste tovar rezervovali prostredníctvom *Objednávky prijatej*, je treba *Dodací list* vystavený vytvoriť prevzatím z tejto objednávky. Najrýchlejšie ju nájdete v záložke *Vázy dokladov* v detailoch k zoznamu, kde nad danou objednávkou stačí použiť voľbu miestnej ponuky *Prevziať do*.

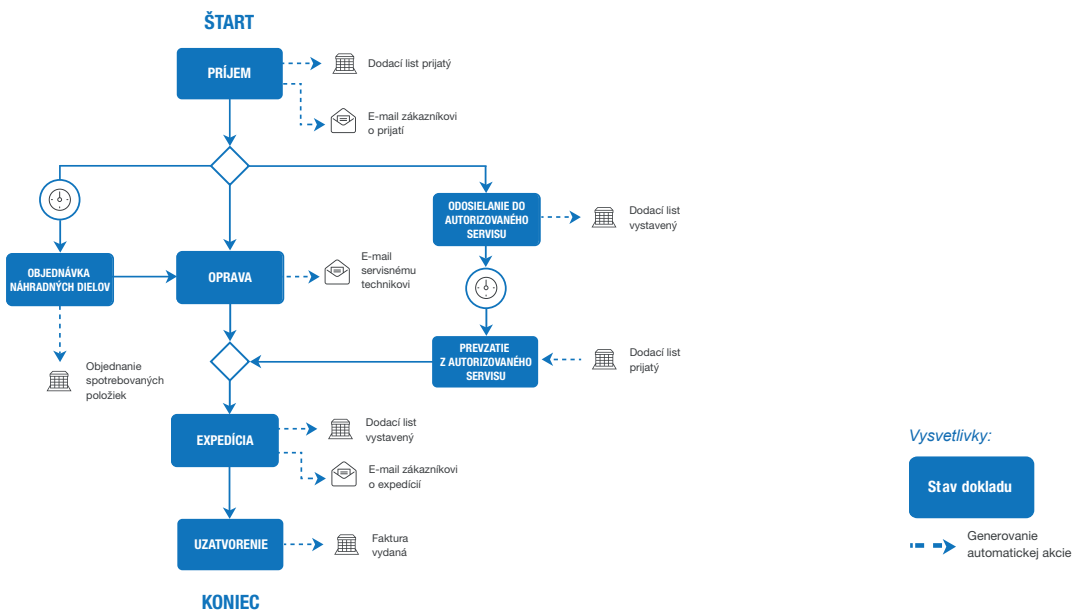
Stav Uzavretý

Do tohto stavu prevedte doklad hneď po vydaní tovaru zákazníkovi. Nad zoznamom je k dispozícii tlačidlo *Iba neukončené*, pomocou ktorého si môžete nastaviť, či chcete v zozname zobrazovať aj tieto uzavreté doklady.

TVORBA VLASTNÉHO SCÉNÁRA A VYUŽITIE AUTOMATICKÝCH AKCIÍ

Firmy, ktoré majú veľký obrat opraveného tovaru alebo sa servisu venujú profesionálne si môžu vytvoriť mnoho zložitejších scenárov a doplniť ich automatickými akciami tak, aby celý proces zmien stavov a tvorby nadväzujúcich dokladov bežal pokiaľ možno samostatne a minimalizovala sa nutnosť mechanickej práce zamestnancov a s tým súvisiacej chybovosti. Do takéhoto procesu je možné zaradiť aj automatické odosielanie informačných e-mailov ako v rámci firmy, tak aj smerom k zákazníkom a dodávateľom. Nastavenie tohto typu scenára však predpokladá vykonanie podrobného rozboru konkrétnych procesov vo vašej firme, analyzovanie požiadaviek a očakávaní a až potom realizovanie nastavenia modulu podľa uvedeného postupu.

V nasledujúcom príklade si ukážeme proces, ktorý oproti nami dodávanému scenáru obsahuje navyše aj objednávanie chýbajúcich dielov a odosielanie tovaru, ktorý vo svojej firme nemôžeme opraviť do autorizovaného servisu. Zameriame sa predovšetkým na možnosť využitia ponuky *Automatických akcií* v jednotlivých fázach vybavovania servisných prác. Proces by mal zahŕňať aj pravidelné informovanie zákazníkov o priebehu opravy, vyčíslenia predbežných i finálnych nákladov, úkolovanie zamestnancov a generovanie objednávok. Modelovú situáciu znázorňuje nasledujúci diagram:



Scenár servisného dokladu

Logické nastavenie scenára je pre správnu funkčnosť modulu zásadné. Podľa charakteru vašich činností si v menu *Workflow* môžete zostaviť jeden univerzálny scenár, ktorým budete riešiť všetky typy servisu, alebo si môžete vytvoriť niekoľko odlišných scenárov – napríklad pre rôznych partnerov (bežné opravy vs. prednostné opravy tovaru VIP zákazníkov), opravovaný tovar (vlastné výrobky vs. tovar, ktorý nepredávate) alebo typy opráv (bežné závady vs. vysoko špecializované úkony).

Na základe vyššie uvedeného diagramu si môžeme zostaviť scenár, podľa ktorého sa doklad môže (ale nemusí) nachádzať v siedmich rôznych stavoch, z ktorých bude Money ponúkať logické prechody do nasledujúceho stavu. Ak je na výber viac možností, rozhodne o prechode obsluha, pokiaľ však rozhodovanie nie je nutné, dá sa prechod do ďalšieho stavu uskutočniť pomocou *Automatickej akcie*.

Prijem tovaru

- Objednanie náhradných dielov
- Odoslanie do autorizovaného servisu
- Oprava
- Uzavretie

Objednanie náhradných dielov

- Oprava

Odoslanie do autorizovaného servisu

- Prevzatie z autorizovaného servisu

Oprava

- Expedícia

Prevzatie z autorizovaného servisu

- Expedícia

Expedícia

- Uzavretie

Uzavretie

Automatické akcie

Pokiaľ chcete, aby proces vybavovania servisných prác bežal maximálne samostatne, je potrebné každý scenár doplniť aj o sadu *Automatických akcií*. Vo vyššie uvedenom scenári sa tak zaistí automatický prechod medzi stavmi, skladovými prevodmi, pravidelným informovaním zákazníka, tvorbou súvisiacich dokladov, objednaním súčiastok, rezerváciou tovaru, vyčíslením nákladov na opravu prostredníctvom *Zákazky* atď. Priamo pre modul *Služby* je v menu *Administrácia / Automatické akcie* nachystané množstvo špeciálnych akcií a spolu s nimi samozrejme využijete aj ďalšie akcie z iných modulov. Na obrázku vidíte príklad *Vytvorenia aktivity pre servisného technika*, jedná sa o automatickú akciu modulu *Adresár*, ktorá zaistí evidenciu práce venovanej oprave.

Ako prvý krok vyberte v poli Objekt zoznam Servisných dokladov

Ďalej zvolte typ Akcie – všetky nižšie popísané akcie nájdete v sekcii Iné akcie, do procesu ale samozrejme môžete zapojiť aj Tlač záznamu alebo Export do XML

Pomocou výberu skupiny určíte pre aký okruh dokladov sa má akcia uskutočniť

Túto akciu je možné konfigurovať tak, aby sa spustila pri uložení dokladu do konkrétneho stavu

Po voľbe Modulu sa v poli Automat zobrazí ponuka všetkých akcií, ktoré sú pre tento modul k dispozícii

Ak zaškrtnete pole Spracovať manuálne, proces sa nebude spúšťať bez vyzvania, ale obsluha ho potvrdí tlačidlom Akcie

Poradie je dôležité pri akciách, ktoré na seba bezprostredne nadväzujú (spúšťajú sa v rovnakej situácii) – zaistiť sa tak, aby sa navzájom „nepredbiehali“

Na karte Konfigurácia vždy musíte definovať parametre priebehu automatickej akcie

Aktivita bude mať parametre zadané v Nastavení skupiny aktivít, do ktorej sa po vytvorení uloží

Pre lepšiu orientáciu je v poli Popis uvedená podrobná vysvetlenie funkčnosti príslušnej akcie

V ďalšom texte uvádzame prehľad akcií, ktoré môžete v servise využívať. Jedná sa o tie, ktoré nájdete v sekcii **Iné akcie**, ale spolu s nimi je samozrejme k dispozícii aj *Tlač záznamu* a *Export do XML*.

Modul Adresár

Aktivita k dokladu – zaisť automatické generovanie Aktivít pre servisného technika.

Modul Ekonomické jadro

S5 Mail automat – podľa potreby si môžete nastaviť automatické odosielanie e-mailov o prijatí tovaru na opravu či jeho expedíciu späť, upozornenie servisného technika a pod. Nezabudnite pritom na karte konfigurácie každej takejto akcie individuálne nastaviť režim odosielania správ a v záložke *Správa* zadať texty a hlavičky e-mailov, ideálne s využitím zástupných znakov.

Modul Objednávky

Zákazka z dokladu – pomocou tejto akcie sa pre doklad založí *Zákazka* určená k evidencii nákladov spojených s opravou.

Modul Služby

Fakturácia spotrebovaných položiek a závad – položky *Servisného dokladu* sa preberú do *Faktúry vystavenej*.

Objednanie spotrebovaných položiek – položky sa z príslušnej záložky *Servisného dokladu* preberú do *Objednávky vystavenej*.

Rezervácia položiek – položky *Servisného dokladu* sa prevezmú do *Objednávky prijatej*, ktorá zaisť ich rezerváciu tak, aby nemohli byť vydané niekomu inému.

Servis dokladu – položky z *Reklamačného dokladu prijatého* sa prevezmú do *Servisného dokladu*.

Výdaj rezervovaných položiek – položky *Objednávky prijatej*, ktorými na sklade boli rezervované položky *Servisného dokladu*, sa preberú do definovaného skladového dokladu.

Výdaj spotrebovaných položiek – položky uvedené v *Servisnom doklade* v záložke *Spotrebované položky* sa preberú do *Dodacieho listu vystaveného*.

Modul Workflow

Nastavenie nasledujúceho stavu dokladu – akcia prevedie doklad do nasledujúceho stavu za predpokladu, že sú splnené zadané podmienky (napr. po odoslaní e-mailu o tom, že tovar bol odovzdaný prepravnej firme, prevedie doklad do stavu *Uzatvorené*).

Nastavenie požadovaného stavu dokladu – v *Nastavenia skupiny servisných dokladov* je možné aktivovať funkciu *Nastaviť požadovaný stav automatickou akciou*. Pokiaľ na doklade v takejto skupine obsluha zmení stav, eviduje sa zatiaľ len ako požadovaný stav dokladu a prechod na nový stav sa uskutoční až vo chvíli, kedy dôjde ku splneniu podmienky uloženej vo *Filtroch* na karte automatickej akcie (napr. je doplnený text do záložky *Vyjadrenie technika*). Konfigurácia sa v tomto prípade nenastavuje.

Tvorba dokladu s využitím automatických akcií

Na nasledujúcom príklade si predvedieme, ktoré *Automatické akcie* by mohli vhodne doplniť *Scenár* popísaný v predchádzajúcej kapitole tak, aby tvorba dokladu podľa tohto scenára prebehla s maximálnou mierou automatizácie. Pri každej akcii v zátvorke uvádzame modul, v ktorom ju pri nastavení akcie na karte nájdete (viď obrázky na prechádzajúcej strane). Uvedený príklad však berte iba ako ilustračný, pretože konkrétne nastavenie musí vždy vychádzať z individuálnych potrieb každej firmy.

Prijatie tovaru a vytvorenie dokladu

Predpokladajme, že k vám so žiadosťou o prevedenie pozáručného servisu dorazí tovar pôvodne zakúpený vo vašej firme. Obsluha vytvorí *Servisný doklad*, ktorý má väčšinu údajov doplnených z *Nastavenia skupiny servisných dokladov* (vrátane *Servisného skladu* a *Skupiny objednávok prijatých*, ktoré sa síce na doklade neuvádzajú, ale pre ďalšie kroky budú potrebné). Zbytok údajov – položka opravovaného tovaru a adresné údaje zákazníka – sa na doklad vložia prevzatím pôvodného predajného dokladu. Pokiaľ máte tento typ servisu nacený pomocou *Závad*, môže už byť na doklade uvedená cena za opravu. Do záložky *Popis servisu zákazníkom* sa dajú doplniť individuálne požiadavky zákazníka.

Po uložení dokladu v stave **Príjem** sa môžu spustiť napríklad nasledujúce automatické akcie:

- *Príjem položky (modul Skladové doklady)* – tovar uvedený na servisnom doklade sa naskladní na prevádzkový sklad dokladom *Dodací list prijatý*, resp. *Dodací list vystavený – vratka*.
- *Zákazka z dokladu (Objednávky)* – k dokladu sa vytvorí *Zákazka*, pomocou ktorej budete môcť sledovať náklady na vybavenie servisu z hľadiska spotrebovaného materiálu a vynaloženej práce a zistiť tak napr. celkový zisk.
- *S5 Mail automat (Ekonomické jadro)* – na e-mailovú adresu zákazníka sa odošle správa o prijatí tovaru na opravu. V prílohe môže mať *Servisný list* s predbežnou cenou a pokiaľ zákazník poslal tovar poštou, môžete požadovať jeho písomný súhlas s uvedenou čiastkou.

Podľa scenára vám variabilné tlačidlo na doklade v stave **Príjem** ponúkne prechod do niekoľkých stavov:

Objednanie náhradných dielov – zvolíte v prípade, kedy viete, že diel potrebný k oprave momentálne nemáte na sklade. Na tento stav potom môžete naviazať automatickou akciou *Objednanie spotrebovaných položiek (Služby)*.

Odoslanie do autorizovaného servisu – využijete v prípadoch, kedy sa jedná o servis, ktorý sami nemôžete uskutočniť. Tovar vyskladníte automatickou akciou *Dodací list vystavený z dokladu (Objednávky)*. Akonáhle opravený tovar dorazí späť, stačí, aby obsluha previedla doklad do stavu **Prevzatie z autorizovaného servisu**, ďalej už môže program postupovať samostatne. Na tento stav sa totiž dajú naviazať dve akcie:

Príjem opravovanej položky (Skladové doklady), ktorou sa položka naskladní späť, a *Nastavenie nasledujúceho stavu dokladu (Workflow)*, ktorou sa doklad automaticky prevedie do stavu *Expedícia*.

Uzavretie – ak nemôžete tovar z nejakého dôvodu prijať, pošlete ho zákazníkovi späť. Pre tento prípad využijete akciu *S5 Mail automat (Ekonomické jadro)*, ktorá odošle zákazníkovi správu s vysvetlením.

Oprava – tovar ste schopní opraviť podľa požiadaviek zákazníka a odovzdáte ho technikovi. Ďalší postup si vysvetlíme v nasledujúcej kapitole.

Oprava tovaru

Uloženie dokladu do stavu **Oprava** môže spustiť napr. nasledujúce automatické akcie:

- *Aktivita k dokladu (Adresár)* – akcia vytvorí kartu *Aktivity* priradenú servisnému technikovi a pripojí ju k skôr založenej *Zákazke*.
- *S5 Mail automat (Ekonomické jadro)* – túto akciu naviažete na predchádzajúcu a servisnému technikovi pošlete internú správu o vytvorení aktivity.

Servisný technik by v tejto fáze mal na doklad zaznamenať všetky úkony súvisiace s opravou a údržbou. Bežná cena za servisné práce je uvedená v záložke *Závady* a pokiaľ sa vyskytne nečakaný problém napr. v podobe chybné súčiastky, technik môže položku tohto

Stav Oprava ponúka prechod do stavu Expedícia, alebo návrat do stavu Príjem

Položky súčiastok a náhradných dielov, ktoré museli byť použité pri servise neplánovane, môže servisný technik uviesť v záložke Spotrebované položky

Pokiaľ sa tým navýši predpokladaná cena, program na túto skutočnosť upozorní

Po uložení dokladu do stavu Expedícia program zákazníkov odošle správu s faktúrou za servisné práce v prílohe

Spotrebované položky

Název	Pořadí	Počet MJ	MJ	Sazba DPH	Typ ceny	Jedn. cena v m.č.	Celková cena v m.č.	Vratka	Zbývá	Vytřeno
Náhradní díl	1	1,0000	ks	21,00	Bez daně	755,0000	755,00		1,0000	

Náhled emailu před odesláním

Příjemci: <jan.novak@firma.cz>

E-mail: Faktura č. FV00036, IČ 25541102, firmě Office Buildings s.r.o.

Vážení obchodní partneři,

v příloze této zprávy Vám posíláme fakturu č. FV00036 za zboží přijaté k servisu dne 11. 04. 2019. Prosíme o její úhradu do 18. 04. 2019 na účet 123456789/0100. Pro identifikaci platby použijte prosím variabilní symbol SRV00010.

S pozdravem

Připojené soubory

Popis	Typ umístění	Původní umístění	Velikost (B)	Jméno objektu	Typ dokumentu	GDPR
FV00035 PDF	Databáze	C:\Dokumenty\uk	30898	Email		

Základ: 755,00, DPH: 158,55, Všechně DPH: 913,55, Konečná cena: 1 955,00, Předpokl. cena: 1 200,00

náhradného dielu vykázať v záložke *Spotrebované položky*. Na doklad by mal tiež do záložky *Vyjadrenie technika* zapísať popis odvedenej práce, ktorý bude uvedený v servisnom liste. Ak sa pri opravu vyskytol nejaký problém, ktorý je síce treba zdokumentovať, ale technik ho nechce zverejniť, môže na doklad doplniť *Vyjadrenie technika interné*.

Ak je všetko hotové, technik doklad prevedie do stavu *Expedícia*.

Expedícia

Všetky servisné práce sú v tejto chvíli hotové a uloženie dokladu do stavu **Expedícia** preto môže spustiť nasledujúce automatické akcie:

- *Fakturácia spotrebovaných položiek a závad (Služby)* – v konfigurácii tejto akcie si môžete vybrať zloženie záložiek (spotrebované položky, závady alebo oboje), ktorých položky chcete fakturovať.
- *S5 Mail automat* – zákazníkovi sa odošle e-mailová správa s vygenerovanou faktúrou v prílohe. Jej súčasťou môže byť napr. tiež servisný list.

Po osobnom prevzatí alebo potvrdení prepravnej služby, že tovar odovzdala zákazníkovi, už stačí doklad uložiť v stave **Uzavretý**. Prostredníctvom pripojenej *Zákazky* potom môžete zistiť zisk alebo náklady na servisnú prácu.

Volajte zdarma: +421 249 212 344
obchod@money.sk

Praha

Sokolovská 695/115b
tel.: +420 244 001 288

Brno

Drobného 555/49
tel.: +420 549 522 511

Liberec

1. máje 97/25
tel.: +420 485 131 058

Bratislava

Plynárenská 7/C
tel.: +421 249 212 344

Prešov

Kúpeľná 3
tel.: +421 517 732 908