










Рекламационный блок

Перед началом работы с рекламациями необходимо ввести первичные данные. Для этого нужно зайти в рекламационный блок и нажать кнопку «**Настройки**», после этого в открывшемся окне, необходимо указать данные, которые будут использоваться в оформлении рекламации.










Пример:

Настройки -- Диалоговое окно веб-страницы
http://localhost/whcsp/complaint_settings.asp

Список типов рекламации:

Индекс	Название	
1	Остекление	 
2	Установка	 
3	Доставка	 
4	Отсутствие допов	 
Итого 4		
	<input type="text"/>	<input type="button" value="Добавить"/>

Список виновных:

Индекс	Название	
1	Монтажник	 
2	Работник №1	 
3	Грузчик (Иванов)	 
4	Грузчик (Сидоров)	 
Итого 4		
	<input type="text"/>	<input type="button" value="Добавить"/>

После того, как указаны все данные, можно переходить к оформлению рекламации. Для этого закройте окно «Настройки» и нажмите кнопку «**Добавить**», после чего откроется окно вида:

Индекс	<input type="text"/>
Приём рекламации	<input type="text" value="16.04.2014"/>
Устранение рекламации	<input type="text" value="16.04.2014"/>
Заказ	<input type="text"/> [Укажите маску для поиска заказа и нажмите ENTER] <input type="text" value="[Маска]"/> <input type="button" value="x"/>
Рекламационный заказ	<input type="text"/> [Укажите маску для поиска заказа и нажмите ENTER] <input type="text" value="[Маска]"/>
Получатель	<input type="text"/>
Контактное лицо	<input type="text"/>
Телефон	<input type="text"/>
Вид рекламации	<input type="text" value="Доставка"/> <input type="button" value="v"/>
Описание рекламации (Клиент)	<div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div> <input type="button" value="v"/>
Описание рекламации (Работник)	<div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div> <input type="button" value="v"/>
Виновный	<input type="text" value="Грузчик (Иванов)"/> <input type="button" value="v"/>
Ответственный	<input type="text" value="Смит Р.К."/> <input type="button" value="v"/>
Статус	<input type="text" value="Принята"/> <input type="button" value="v"/>

Где

Индекс – в этом поле необходимо указать уникальный номер рекламации

Заказ – указывается заказ в программе WH OKNA, в котором возникла рекламация. Нужно ввести маску для поиска заказа в поле «[Маска]» и нажать «Enter» или правой клавишей мыши нажать на поле «[\[Укажите маску для поиска заказа и нажмите ENTER\]](#)», после этого выбрать в открывшемся окне заказ. После этого автоматически заполнится поле «**Получатель**» данными клиента, на которого был оформлен выбранный заказ.

Рекламационный заказ – заказ, который был создан на основании рекламации (поле не обязательно к заполнению).

Контактное лицо/Телефон – дополнительные поля

Вид рекламации/Виновный/Ответственный/Статус – пользовательские данные, указываются в настройке описанной выше.

Описание рекламации (Клиент) – хранит описание рекламации полученной от клиента указанного заказа

Описание рекламации (Работник) – хранит комментарии работников предприятия относительно текущей рекламации

После заполнения формы новой рекламации необходимо нажать кнопку «**Добавить**».

Пример заполнения рекламации:

Индекс

Приём рекламации

Устранение рекламации

Заказ

Рекламационный заказ

Получатель

Клиент Иванов И.И.
 Адрес
 Город
 Район
 Телефон
 email

Контактное лицо

Телефон

Вид рекламации

Описание рекламации (Клиент)

Описание рекламации (Работник)

Виновный

Ответственный

Статус

Теперь если нажать на кнопку «Отфильтровать» мы увидим новую запись по рекламации:

Блок основной фильтрации

Вид рекламации:

Направления:

Города:

Районы:

Дополнительная фильтрация

Фильтр по дате:

Поиск / Штрих-код этикетки:

Отображать удаленные


Отображать все данные по клиенту



#	№ рекл.	Приём рекламации	Устранение рекламации	Заказ	Получатель	Направления	Города	Районы	Вид рекламации	Описание рекламации	Статус	Виновный	Ответственный	Отгруз. док.
1.	test#1	16.04.2014	16.04.2014	ZLC № 00175---opt	Иванов И.И.				Отсутствие допов		Рассматривается	Грузчик (Сидоров)	Шевченко Т.Г.	000006

Подробнее по фильтрации



Выбор фильтров для отбора рекламаций, похож на все остальные блоки, отличие только в одном: если включить опцию «Отображать все данные по клиенту», то в столбце «Получатель (клиент)» вместо его ФИО будет отображаться полная информация, взятая из карточки клиента программы WHOKNA:


Заказ	Получатель
ZLC № 00175---opt	Клиент Иванов И.И. Адрес Город Район Телефон email


Если нажать на иконку «» в столбце «Описание рекламации» можно посмотреть описание рекламации:

Описание рекламации
 
Описание (КЛИЕНТ)
Нет москитной сетки
Описание (РАБОТНИК)
Забыли в цеху

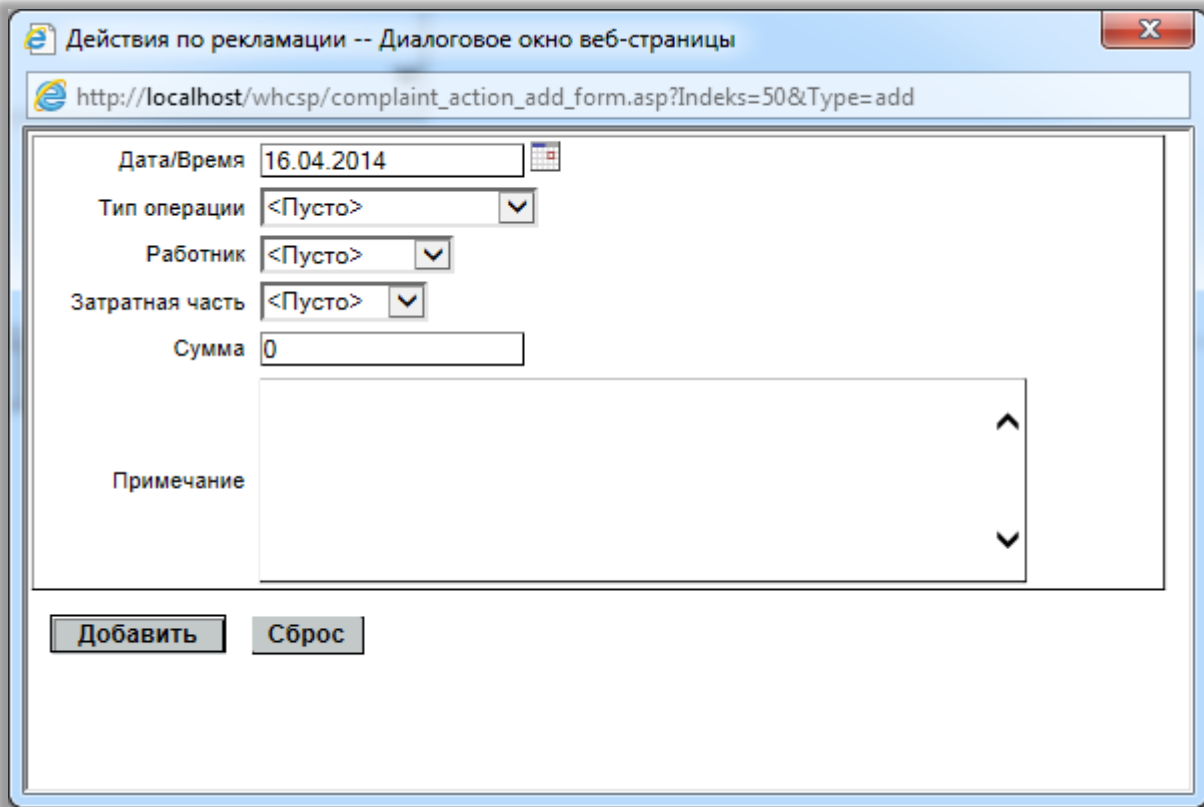
Нажатие на иконку «» скрывает данную информацию.

Для редактирования указанной рекламации нужно нажать на иконку «» расположенную в крайнем правом столбце. Для удаления/восстановления записи по рекламации воспользуйтесь иконкой «».

При редактировании рекламации () в описании рекламации появится новый блок «Список действий по текущей рекламации», описывающий действия, связанные с этой рекламацией:

№	Дата/Время	Тип операции	Работник	Затратная часть	Сумма	Примечание	Автор
 Добавить новую запись							

При нажатии кнопки «Добавить новую запись» появится окно вида:



Действия по рекламации -- Диалоговое окно веб-страницы

http://localhost/whcsp/complaint_action_add_form.asp?Индекс=50&Type=add

Дата/Время 16.04.2014

Тип операции <Пусто>

Работник <Пусто>

Затратная часть <Пусто>

Сумма 0

Примечание

Добавить Сброс

Где,

Дата/Время – дата описываемого события по рекламации

Тип операции/Работник/Затратная часть – пользовательские данные, описанные в настройках

Сумма – сумма затрат

Приведем пример описания события, допустим, в нашей рекламации клиенту не довели москитную сетку. Для решения рекламации потребовалось чтобы «Работник №1» взял москитную сетку и поехал клиенту. Чтобы её установить, затраты на повторную поездку к клиенту составили 100 грн. по вине грузчика, который забыл положить в машину указанную москитную сетку. Оформление такого события в программе будет выглядеть следующим образом:

Действия по рекламации -- Диалоговое окно веб-страницы

http://localhost/whcsp/complaint_action_add_form.asp?Indeks=50&Type=add

Дата/Время: 16.04.2014

Тип операции: Выезд специалиста

Работник: Работник #1



Затратная часть: Виновный


Сумма: 100

Примечание: довели москитную сетку


Добавить Сброс

После нажатия кнопки «Добавить» в блоке появится новая запись:

№	Дата/Время	Тип операции	Работник	Затратная часть	Сумма	Примечание	Автор	
1.	16.04.2014	Выезд специалиста	Работник #1	Виновный	100	довели москитную сетку	Winkhaus Admin	 

 Добавить новую запись

На каждую рекламацию можно добавить неограниченное количество событий для отчетности. Редактируются события по аналогии с редактированием рекламаций.

Так же при нажатии на иконке «Редактирование рекламации» () появится блок под названием «Список элементов рекламации»:

Список элементов рекламации:

Индекс	Название	
Итого 0		
	<input type="text"/>	<input type="button" value="Добавить"/>






Данный блок предназначен для добавления текстовой информации о том, какие элементы металлопластиковой конструкции необходимо передать клиенту по текущей рекламации.

Рассмотрим использование этого блока на примере:

По заказу «3445-001» не довели клиенту (или довели в бракованном состоянии): элемент фурнитуры (микролифт) , элемент фурнитуры (два белых вкладыша на петли) и один подоконник шириной 300 мм длиной 1200 мм

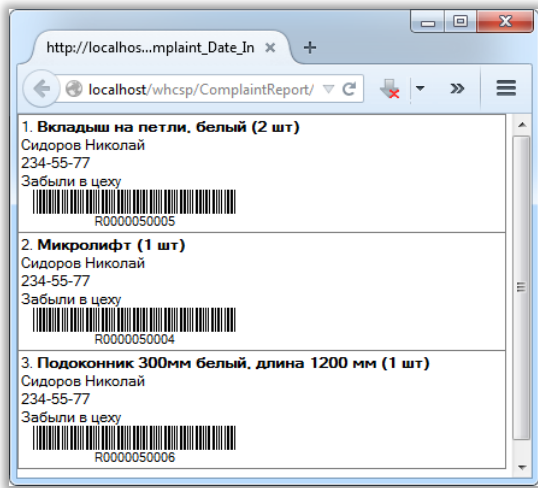
Тогда в данном блоке по рекламации связанной с этим заказом будет следующее:

Список элементов рекламации:

Индекс	Название	
4	<input type="text" value="Микролифт (1 шт)"/>	 
5	<input type="text" value="Вкладыш на петли, белый (2 шт)"/>	 
6	<input type="text" value="Подоконник 300мм белый, длина 1200 мм (1 шт)"/>	 
Итого 3		
	<input type="text"/>	<input type="button" value="Добавить"/>

Как можно заметить, текстовые позиции проще редактировать, так как можно внести любое сокращение или детальное описание.

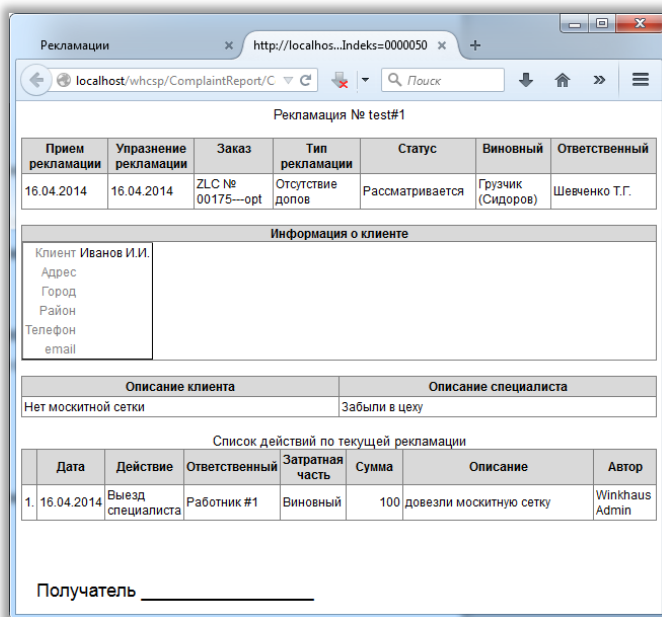
После этого мы сможем распечатать этикетки для указанных элементов, используя рекламационный отчет* «**Этикетки на рекламационные элементы**»:



**Примечание:* данный отчет может быть изменен по желанию заказчика

Эти этикетки может распечатать кладовщик или логист и приклеить на изготовленные или взятые на складе элементы для дальнейшего контроля. Например, на этикетку можно вывести информацию о машине, которая повезет указанный список рекламационных элементов клиенту.

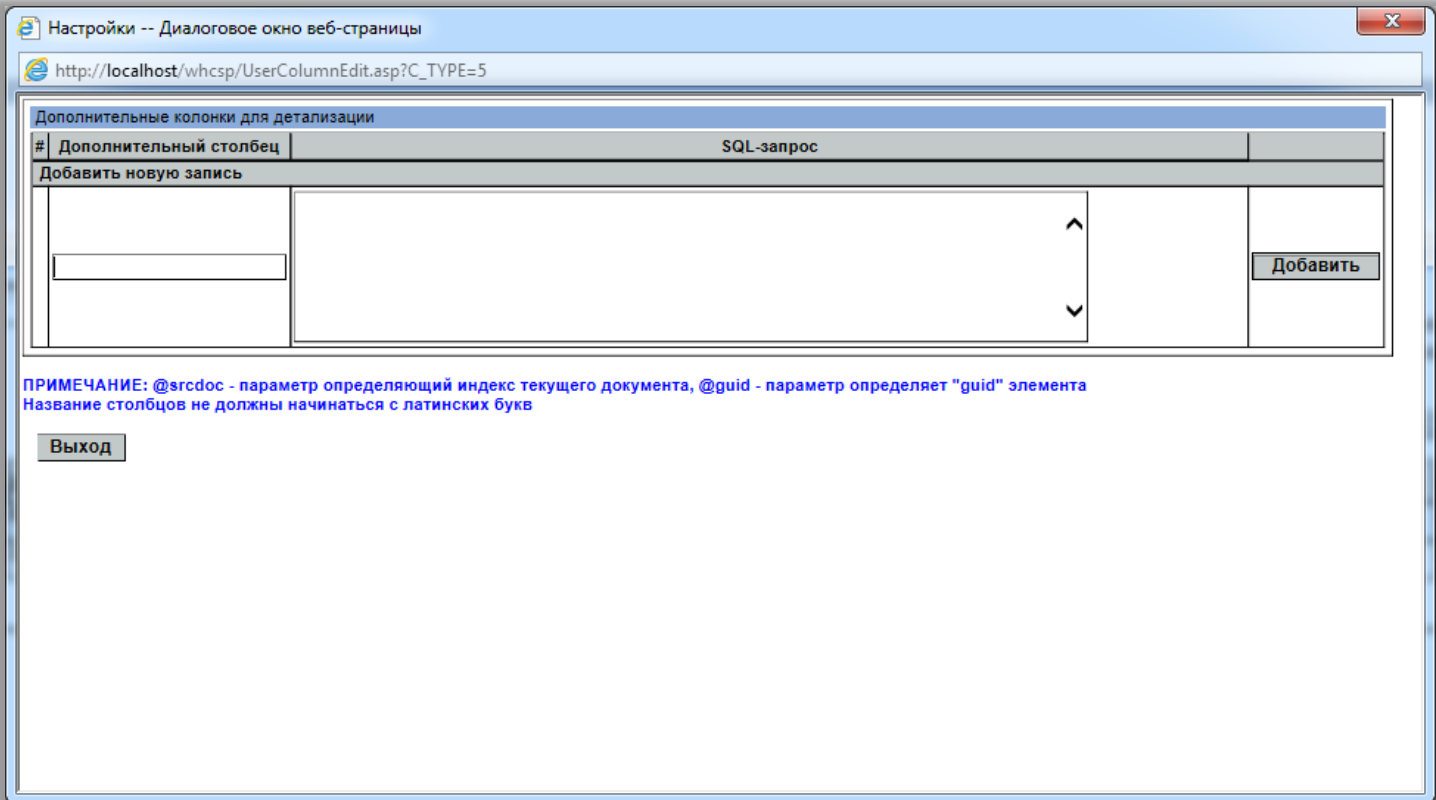
Кладовщику, необходимо будет при выдаче этих элементов водителю отсканировать их этикетки в рекламационном блоке в ячейке «Поиск / Штрих-код этикетки», после считывания штрих-кода отобразится отчет* с полным описанием данной рекламации:



**Примечание:* данный отчет может быть изменен по желанию заказчика

Пользовательские данные

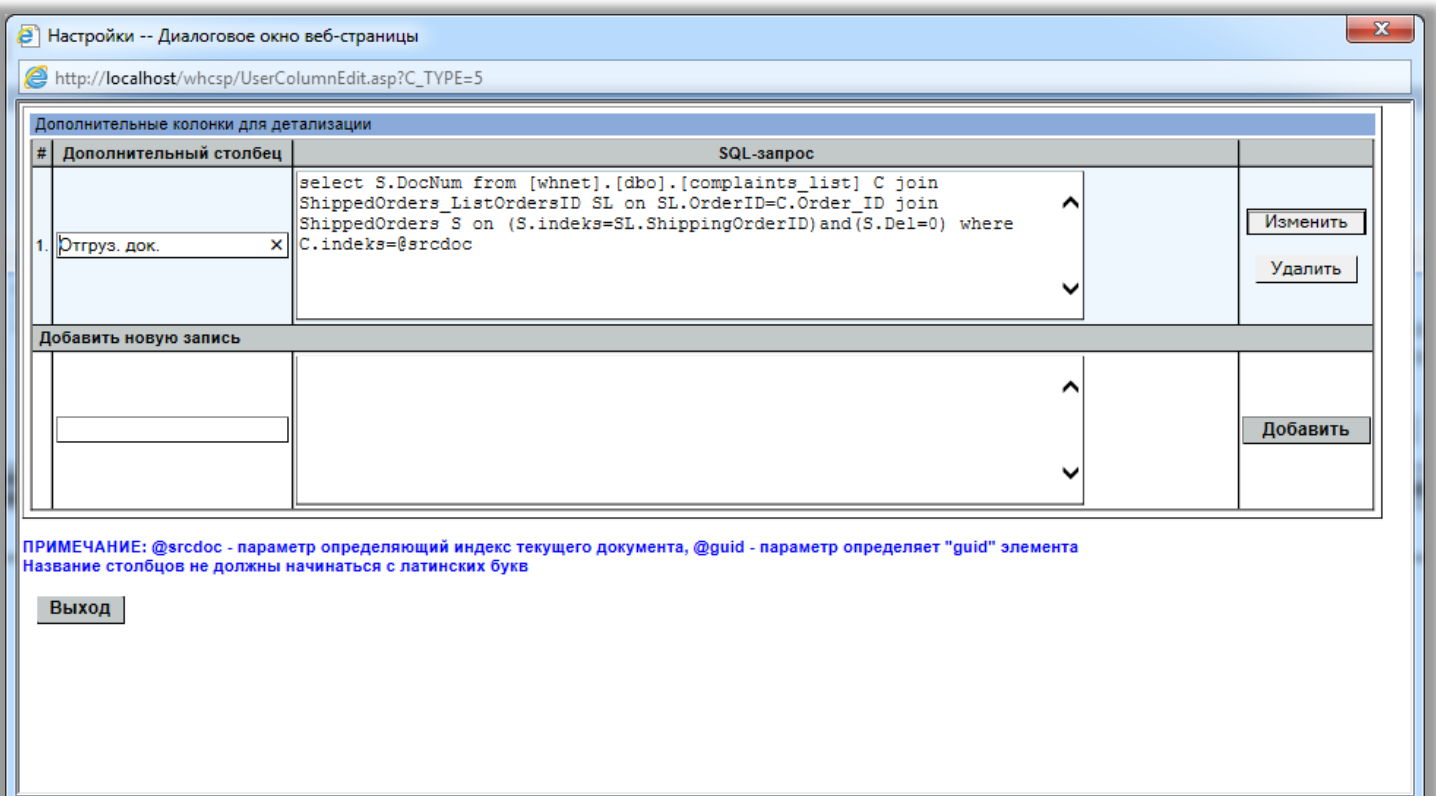
Рекламационный блок позволяет выводить информацию не только статическую, но и с использованием пользовательских настроек. Для этого в основном окне блока нужно нажать на кнопку «**Пользовательские данные**», в результате чего откроется окно вида:






Допустим, пользователю интересно, к какому отгрузочному документу принадлежит рекламационный заказ. Для этого мы должны в поле «Дополнительный столбец» написать название пользовательского столбца, допустим «Отгруз. док.», а в поле «SQL-запрос» ввести следующее:

```
select S.DocNum from [whnet].[dbo].[complaints_list] C join ShippedOrders_ListOrdersID SL on SL.OrderID=C.Order_ID
join ShippedOrders S on (S.indeks=SL.ShippingOrderID)and(S.Del=0) where C.indeks=@srcdoc
```


в завершении нажимаем кнопку «**Добавить**»:

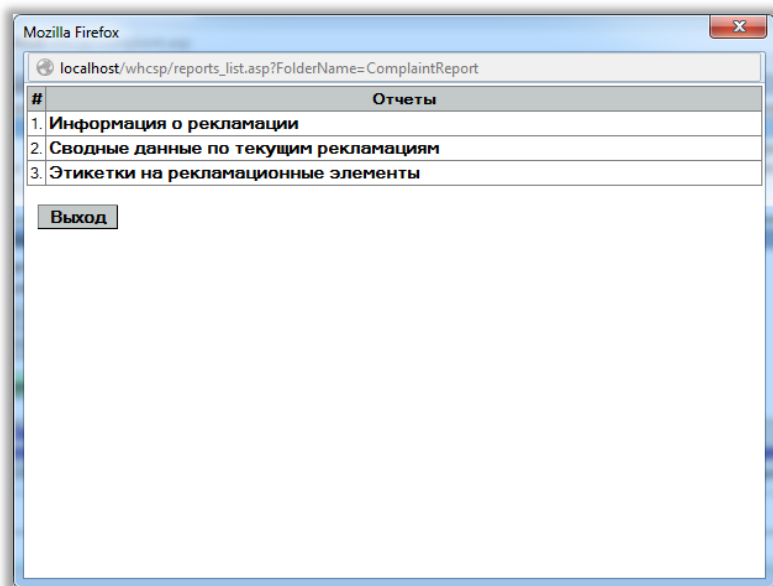


Видим что данные записались, закрываем окно кнопкой «**Выход**» и нажимаем «**Отфильтровать**», после чего видим, что у нас появилась новая пользовательская колонка:

Добавить		Настройки		Пользоват. данные	
статус	Виновный	Ответственный	Отгруз. док.		
ассматривается	Грузчик (Сидоров)	Шевченко Т.Г.	000006		 

Отчеты

В рекламационном блоке есть возможность распечатывать отчеты, для этого нужно нажать на иконку «» в описании интересующей рекламации. После этого откроется окно вида:



Редактирование отчетов аналогично отчетам в других блоках, таких, как «Список отгрузочных документов» и «Список оптимизаций дополнений». Все отчеты располагаются в подкаталоге «ComplaintReport»

Пример использования отчета «**Информация о рекламации**»:

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Рекламация № test#1

Прием рекламации	Упразнение рекламации	Заказ	Тип рекламации	Статус	Виновный	Ответственный
16.04.2014	16.04.2014	ZLC № 00175---opt	Отсутствие допов	Рассматривается	Грузчик (Сидоров)	Шевченко Т.Г.

Информация о клиенте

Клиент Иванов И.И.
Адрес
Город
Район
Телефон
email

Blank area for client information details.

Описание клиента

Нет москитной сетки

Описание специалиста

Забыли в цеху

Список действий по текущей рекламации

	Дата	Действие	Ответственный	Затратная часть	Сумма	Описание	Автор
1.	16.04.2014	Выезд специалиста	Работник #1	Виновный	100	довезли москитную сетку	Winkhaus Admin

Получатель _____