



Oprogramowanie do zarządzania reklamacjami

Dokumentacja ogólna

email:

kontakt@fernn.pl

Spis treści

Licencja	4
Zamawianie	4
Pierwsze logowanie	4
Nawigacja w programie	4
Górna belka nawigacyjna	4
Boczny panel nawigacyjny	6
Zakładka Home	7
Możliwości zakładki Home	7
Szybka nawigacja	7
Wiadomości	8
Zakładka Dodaj	9
Warunki dodania reklamacji	9
Dodawanie	9
Zakładka Spis reklamacji	11
Lista reklamacji	11
Wyszukiwarka	12
Edycja reklamacji	12
Statystyki	14
Ustawienia	14
Aktualne konto	14
Miniaturka	15
Dodawanie konta (Tylko administrator)	15
Pozostałe konta (Tylko administrator)	16
Dane firmy (Tylko administrator)	16
Logo firmy (Tylko administrator)	16
Edytuj obecny plan (Tylko administrator)	17
Przedłuż licencję (Tylko administrator)	17
Dodaj paczkę reklamacji (Tylko administrator)	18
Dodane okresy rozliczeniowe (Tylko administrator)	18
Załączniki	19
Dodawanie załączników podczas dodawania reklamacji	19
Dodawanie załączników podczas edycji reklamacji	20
Potwierdzenia	20
Potwierdzenie Mini	21
Wygląd potwierdzenia mini:	21
Potwierdzenie Max	23
Wygląd potwierdzenia max str. 1:	23
Wygląd potwierdzenia max str. 2:	24

Sprawdzanie statusu	24
Games	25
Nawigacja	25
Gra	25
Ranking	26
Poprawność danych	26
Uprawnienia użytkownika	27

Licencja

Zamawianie

Aby zamówić i aktywować system należy wejść na stronę www.fern.n.pl/start . Wybrać odpowiedni plan, podać dane firmy i zaakceptować regulamin. Po wypełnieniu wszystkich danych nacisnąć przycisk “Wyślij zgłoszenie” lub “Dołącz”. W przypadku wybranie planu innego niż “Basic(Bezpłatne 14 dni)” aktywacja systemu potrwa do dwóch dni roboczych. Po aktywacji systemu na podany adres email zostanie wysłana wiadomość zawierająca dane do logowania.

Pierwsze logowanie

Po otrzymaniu wiadomości email należy wejść na stronę www.fern.n.pl/login . Jako dane do logowania należy podać login i hasło z wiadomości. Login i hasło po zalogowaniu się można zmienić wchodząc w zakładkę ustawienia.

Nawigacja w programie

Górna belka nawigacyjna

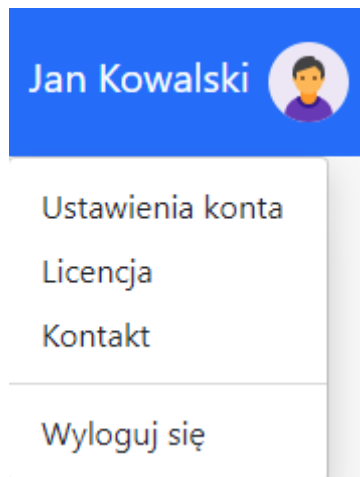
Belka górna jest zmienna w zależności od szerokości ekranu. Jej zadania są zmienne.

1. Na monitorach szerszych niż 768px pełni ona rolę szybkiego powrotu do “Home” oraz menu miniaturki.
 - a. Szybki powrót do home znajduje się pod napisem “Fernn”. Aby z niego skorzystać należy kliknąć w napis “Fernn”.



(Górna belka nawigacyjna)

- b. Menu miniaturki dostępne jest po kliknięciu w miniaturkę (obrazek na prawo od imienia i nazwiska). Umożliwia ono Szybkie przejście do ustawień konta, danych kontaktowych do administracji Fernn oraz wylogowania się. Jeśli jesteś zalogowany jako administrator możesz również przejść do zakładki “Licencja”.



(Menu miniaturki)

2. Na monitorach węższych niż 768px. Pełni rolę głównego menu. Umożliwia przejście do wszystkich głównych zakładek systemu. Zawiera również menu miniaturki.

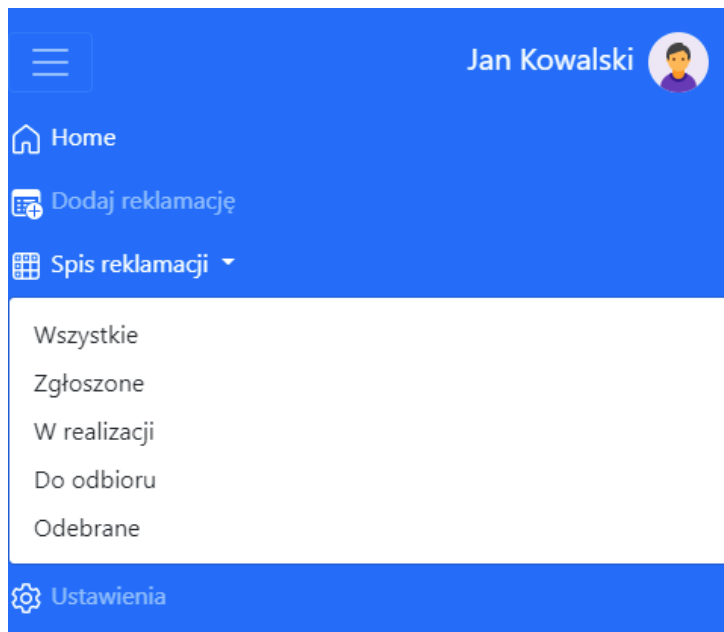


(Wygląd menu górnego-głównego)

- a. Aby wejść w menu główne należy kliknąć w trzy kreski. W rozwiniętym menu pojawią się zakładki:
- [Home](#) zakładka zawierająca odnośniki do wszystkich możliwych podstron i zakładek.
 - Dodaj reklamację - umożliwia dodanie reklamacji.
 - Spis reklamacji - zakładka zawierająca podmenu z linkami do różnych reklamacji w zależności od statusu. Aby rozwinąć podmenu należy kliknąć w napis "Spis reklamacji"
 - Statystyki(w zależności od rodzaju uprawnień i aktualnego planu)
 - Ustawienia



(Wygląd menu górnego po rozwinięciu)



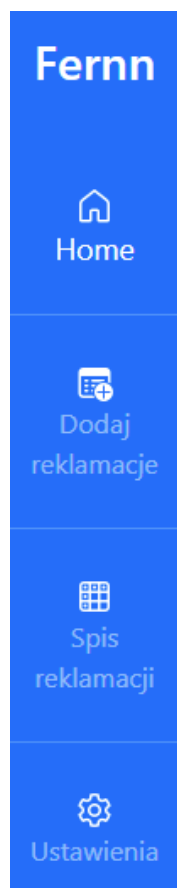
(Wygląd podmenu spisu reklamacji po rozwinięciu)

- b. Menu miniaturki pełni takie same funkcje jak w wypadku szerszego ekranu. Dostępne jest po kliknięciu w miniaturkę (obrazek na prawo od imienia i nazwiska). Umożliwia ono Szybkie przejście do ustawień konta, danych kontaktowych do administracji Fernn oraz wylogowania się. Jeśli jesteś zalogowany jako administrator możesz również przejść do zakładki "Licencja".

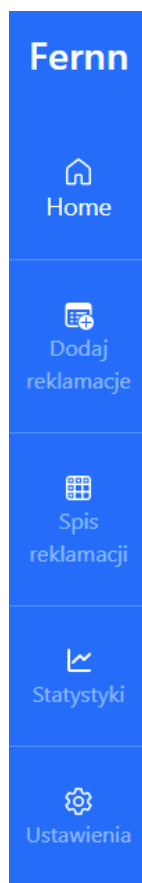
Boczny panel nawigacyjny

Panel ten znajduje się po lewej stronie na monitorach szerszych niż 768px. Pełni on rolę głównego menu w systemie. Jego wygląd jest zmienny w zależności od planu i uprawnień użytkownika. Zastosowanie bocznego panelu nawigacyjnego:

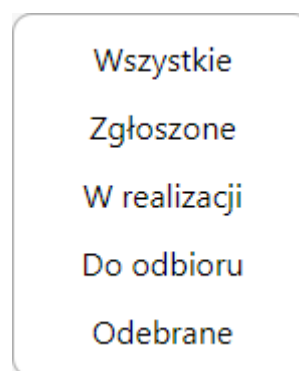
1. [Home](#) zakładka zawierająca odnośniki do wszystkich możliwych podstron i zakładek.
2. Dodaj reklamację - umożliwia dodanie reklamacji.
3. Spis reklamacji - zakładka zawierająca podmenu z linkami do różnych reklamacji w zależności od statusu. Aby zobaczyć podmenu należy najechać na pole "Spis reklamacji"
4. Statystyki(w zależności od rodzaju uprawnień i aktualnego planu)
5. Ustawienia



(boczny panel nawigacyjny)



(boczny panel nawigacyjny
z zakładką statystyki)



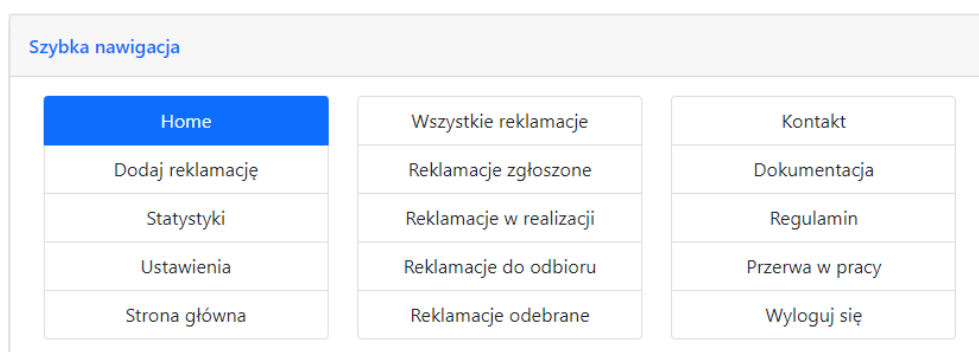
(podmenu spisu
reklamacji)

Zakładka Home

Możliwości zakładki Home

Zakładka umożliwia dojście w najważniejsze miejsca systemu. Oraz podgląd do wiadomości od administracji systemu.

Szybka nawigacja



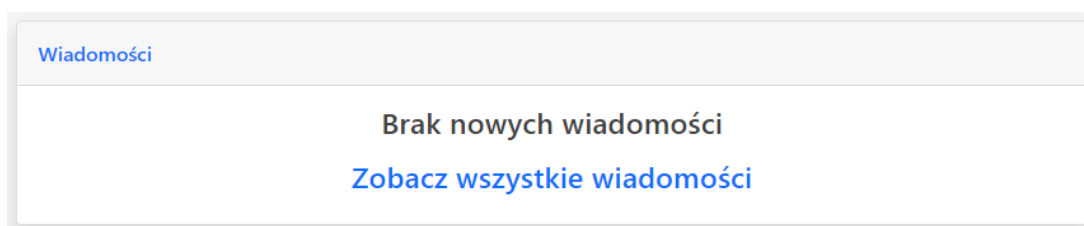
(Szybka nawigacja)

Możliwości bloku

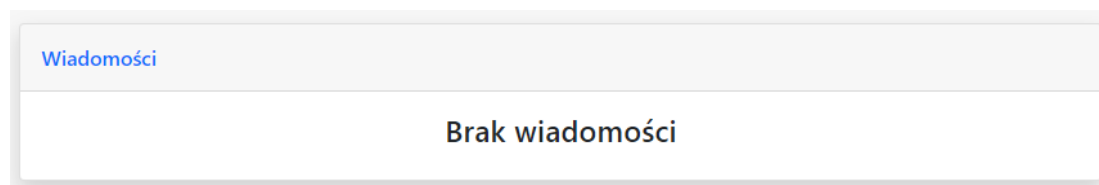
- Dodaj reklamację - dodawanie reklamacji
- Wszystkie reklamacje - spis reklamacji
- Statystyki - dostępne w zależności od uprawnień i licencji
- Ustawienia - możliwość zmiany danych
- Strona główna - przejście na stronę główną bez wylogowywania się. Umożliwia to szybsze pokazanie klientowi jak sprawdzić status reklamacji.
- Kolumna 2 - Linki do spisu reklamacji w zależności od statusu
- Kontakt - odnośnik do danych kontaktowych
- Dokumentacja - czytany pliki
- Regulamin - zbiór wszystkich zasad oraz gospodarowanie danymi
- Przerwa w pracy - zakładka zawierająca klasyczne jak i nowe gry do pogrania podczas przerwy w pracy
- Wyloguj się - zamknie obecną sesję użytkownika i przekieruje na stronę główną.

Wiadomości

Lista ostatnich 5-ciu wiadomości od administracji. Zawiera również odnośnik do wszystkich wiadomości.



(lista ostatnich wiadomości)



(lista wszystkich wiadomości)

Obok wiadomości mogą pojawić się symbole:

- Koperta - zwykła wiadomość
- Żółty wykrzyknik - informacja bezpieczeństwa
- Czerwony wykrzyknik - informacja ważna

Zakładka Dodaj

Warunki dodania reklamacji

1. Aktualna licencja na oprogramowanie
2. Nie przekroczenie limitu reklamacji na okres rozliczeniowy.
3. Dostęp do systemu

Dodawanie

1. Wejdź w zakładkę "Dodaj reklamacje"
2. Uzupełnij pola według poniższych wskazań
 - a. **Model i producent** - pole to jest wymagane niezależnie od rodzaju reklamacji. Po rozpoczęciu pisania nazwy pod polę pokaże się list a z pasującymi elementami. Należy wybrać odpowiedni model. Pod modelem mniejszą czcionką zapisany jest producent. W wypadku braku szukanego modelu możesz dodać go w następnym kroku
 - b. **Rodzaj reklamacji i Oczekiwania** - Opcje "Oczekiwania" dostępne są tylko w reklamacjach gwarancyjnych i rękojmi. Zalecane wykorzystanie rodzajów reklamacji:
 - i. **Gwarancyjna** - reklamacje gwarancyjne
 - ii. **Pogwarancyjna do kwoty** - reklamacje pogwarancyjne. Wymaga uzupełnienia pola do kwoty.
 - iii. **Wewnętrzna** - reklamacje wewnętrzne
 - iv. **Rękojmia** - rękojmie
 - c. **Dane klienta** - Pola wymagane przy reklamacjach gwarancyjnych, pogwarancyjnych i rękojmi. Pole imię będzie proponowało imię na podstawie wszystkich imion w bazie. Pole telefon musi być cyfrą. Może zawierać znak "+".
 - d. **Status początkowy** - status w jakim reklamacja znajduje się w momencie dodania. Przydział statusów jest zależny od firmy. **Statusy rozpoczynające się od "Odebrano" blokują edycję reklamacji dla pracownika.**
 - e. **Opcje dodatkowe** - zawierają dodatkowe opcje takie jak automatyczne powiadamianie o zmianie statusu reklamacji i dodawanie reklamacji. W wypadku braku opcji w aktualnym planie pole będzie puste.
 - f. **Opis usterki i uwagi** - pola pozwalające na opisanie usterki oraz dodanie uwag co do reklamacji.
 - g. **Dane produktu** - Pole "Nr. dowodu zakupu" jest obowiązkowe przy reklamacjach gwarancyjnych i rękojmi. Pozostałe pola są opcjonalne.

Model i producent <input type="text"/> Dane klienta Nazwisko <input type="text"/> Imię <input type="text"/> Telefon(123456789) <input type="text"/> Status początkowy Zgłoszono <input type="text"/> Opcje dodatkowe <input type="checkbox"/> Dodaj załączniki <input type="checkbox"/> Powiadomij o zmianie statusu	Opis usterki <input type="text"/> Uwagi <input type="text"/> Oczekiwania <input checked="" type="radio"/> Naprawa <input type="radio"/> Wymiana <input type="radio"/> Zwrot (gotówki)	Dane produktu Nr. seryjny <input type="text"/> Nr. dowodu zakupu <input type="text"/> Data powstania wady rrrr-mm-dd <input type="text"/> Data zakupu rrrr-mm-dd --:-- <input type="text"/> Rodzaj reklamacji <input checked="" type="radio"/> Gwarancyjna <input type="radio"/> Pogwarancyjna do kwoty <input type="text"/> <input type="radio"/> Wewnętrzna <input type="radio"/> Rękojmia <input type="button" value="Dalej"/>
--	---	--

(Wygląd formularza dodawania reklamacji z dodatkowymi opcjami)

3. Zakładka ta pojawi się kiedy podany model nie istnieje lub jest niejednoznaczny.
 - a. **Dodawanie nowego modelu** - dodawanie modelu jest możliwe po uzupełnieniu formularza podając producenta i model. Pole producent zacznie podpowiadać istniejących już producentów. Jeżeli producenta nie ma w bazie zostanie dodany po przesłaniu formularza.

Dodaj		
Producent	Model	<input type="button" value="Dodaj"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

(formularz dodawania Modelu i Producenta)

- b. **Wybieranie istniejącego modelu** -

Wybierz istniejący model		
Model	Producent	<input type="button" value="Wybierz"/>
Szlifierka	Kowal	

(Wybieranie istniejącego modelu)

4. Zakładka dodawania załączników pokazuje się kiedy podczas 1-szego kroku włączymy "Dodaj załączniki" w Opcjach dodatkowych. Jeśli wgramy za dużo plików zostaną wgrane pierwsze a pozostałe zostaną pominięte.

Załączniki

Możesz dołączyć maksymalnie 1 plików. Aby móc dołączyć więcej przejdź na wyższy plan.

Wybierz pliki

Nie wybrano pliku

Wyślij

(Dodawanie załączników)

5. Potwierdzenie dodania reklamacji zawiera linki do [potwierdzenia pdf](#), [dodania kolejnej reklamacji](#) oraz do [strony home](#).

Reklamacja została dodana. Wybierz następne działanie.

Drukuj mini potwierdzenie

Drukuj max potwierdzenie

Dodaj kolejną reklamację

Powrót do home

(Potwierdzenie dodania reklamacji)

Zakładka Spis reklamacji

Lista reklamacji

Lista reklamacji zawiera spis wszystkich reklamacji z wybranym statusem. Umożliwia pokazanie 10, 25, 50, 100 reklamacji na jednej stronie. Wśród wyświetlanych kolumn można zmienić sortowanie na przeciwnie klikając w pogrubioną nazwę kolumny. Jeśli jesteś zalogowany jako administrator możesz edytować reklamacje żółte i niebieskie (kolor obramowanie przycisku "Edytuj").

Lista reklamacji						
Pokarz <input type="text" value="10"/> wyników		Szukaj: <input type="text"/>				
Numer rekla.	Status	Imie	Nazwisko	Model	Producent	Operacje
04/21	Zgłoszono	N/D	N/D	Szlifierka	Kowal	Edytuj
05/21	Zgłoszono	Jany	Kowalski	Szlifierka	Kowal	Edytuj
06/21	W realizacji	Jany	Kowalski	Szlifierka	Kowal	Edytuj
07/21	Zgłoszono	N/D	N/D	Szlifierka	Kowal	Edytuj
08/21	Zgłoszono	N/D	N/D	Szlifierka	Kowal	Edytuj
09/21	Do odbioru	N/D	N/D	Szlifierka	Kowal	Edytuj
10/21	Zgłoszono	N/D	N/D	Szlifierka	Kowal	Edytuj
100/21	Odebrane	N/D	N/D	Szlifierka	Kowal	Edytuj
101/21	Odebrane - wymieniono na nowy	N/D	N/D	Szlifierka	Kowal	Edytuj
102/21	Odebrano - nienaprawione	N/D	N/D	wwa	sfd	Edytuj
Pokazano od 1 do 10 z 177 wyników		Poprzedni 1 2 3 4 5 ... 18 Następny				

(Lista reklamacji)

Wyszukiwarka

Wyszukiwarka znajduje się w prawym rogu nad tabelą. Wyszukiwanie polega na podaniu fragmentu danych reklamacji (nr. rekla, status, imię, model, producent, kod, pin). Filtrowane zostaną wszystkie reklamacje z wybranym statusem(wybrany status napisany jest w żółtym okienku. W wypadku braku okienka przeszukane zostaną wszystkie reklamacje)

Szukaj:

(Wyszukiwarka reklamacji)

Wyświetlane są tylko reklamacje z statusem "Zgłoszono". Aby wyświetlić wszystkie reklamacje kliknij w pogrubiony tekst

(informacja o wyświetlanym statusie)

Edycja reklamacji

Edycja reklamacji jest możliwa przez administratora zawsze a przez pracownika zawsze jeśli ma status nie rozpoczynający się od "Odebrano". Aby wejść w edycję reklamacji należy kliknąć "Edytuj" obok właściwej reklamacji.

Pierwsze dwie kolumny są analogiczne do tych z dodawania reklamacji. Natomiast trzecia kolumna zawiera następujące przyciski:

- Powiadamiał o zmianie statusu - opcja automatycznego wysyłania sms do reklamującego po zmianie statusu. W niektórych planach niedostępna.
- Zobacz załączniki - otworzy listę wgranych załączników z możliwością dodania nowych.
- Drukuj mini potwierdzenie / Drukuj max potwierdzenie - wygeneruje plik pdf z potwierdzeniem przyjęcia reklamacji.
- Zapisz - zapisuje reklamację.
- Anuluj edycję - anuluje naniesione zmiany od ostatniego zapisania.
- Usuń - usuwa reklamację. Osoba reklamująca dostanie powiadomienie o usunięciu reklamacji. Jeśli są reklamacje z Nr. reklamacji większym niż usuniętej reklamacji zakłóci to dalsze numerowanie. Należy to wtedy zgłosić do administracji systemu.

Status	Opis usterki	Opcje
Zgłoszono		<input type="checkbox"/> Powiadamiał o zmianie statusu
Model i producent		Zobacz załączniki
Szlifierka (Kowal)	Uwagi	Powiadom ręcznie o zmianie statusu
Dane		Drukuj mini potwierdzenie
Nazwisko		Drukuj max potwierdzenie
N/D	Rodzaj reklamacji	Zapisz
Imię	Wewnętrzna	Anuluj edycję
N/D	Data powstania wady	Usuń
Telefon	rrrr-mm-dd	
N/D	Data zakupu	
Nr. seryjny	rrrr-mm-dd --:--	
Nr. seryjny	Nr. reklamacji	
Nr. dowodu zakupu	29/21	
Nr. dowodu zakupu		

(Panel edycji reklamacji)

W przypadku nie podania przy tworzeniu reklamacji modelu i producenta to pole zostanie odblokowane. Można wtedy podać model i producent z listy podpowiedzi podobnie jak podczas dodawania. Jeśli model będzie niejednoznaczny pokaże się strona ręcznego wybierania modelu. Działa ona tak samo jak podczas dodawania reklamacji.

Dodaj

Producent

Model

Dodaj

Wybierz istniejący model

Model	Producent	
Szlifierka	Kowal	Wybierz
Szli345ssd	Szlifierki Kowalski	Wybierz
aghhgs24j76fghfgh hfgdfhf	NEO	Wybierz
Stół	NEO	Wybierz
Stół ac34h	MAN	Wybierz
St45ag-56w	NEO	Wybierz
STC-45A++	Einhell	Wybierz

(Panel wyboru modelu podczas edycji reklamacji)

Statystyki

Opcja dostępna od 2021-07-01

Ustawienia

Aktualne konto

Formularz do edycji aktualnego konta znajduje jest jako pierwszy. Dane aktualizuje się podanie nowych danych. Pole Hasło Jest puste i zostanie kiedy użytkownik poda tam wartość.

Aktualne konto

Login

Email

Hasło

Imię

Nazwisko

root

rob.dada@interia.pl

*****?

Jan

Kowalski

Aktualizuj

(Formularz edycji aktualnego konta)

Podczas aktualizacji może pokazać się komunikaty:

Istnieje już konto o takim loginie. Zmień login i spróbuj ponownie.

(Błąd edycji aktualnego kąta)

Należy wtedy zmienić login i wprowadzić dane ponownie. Może się okazać komunikat:

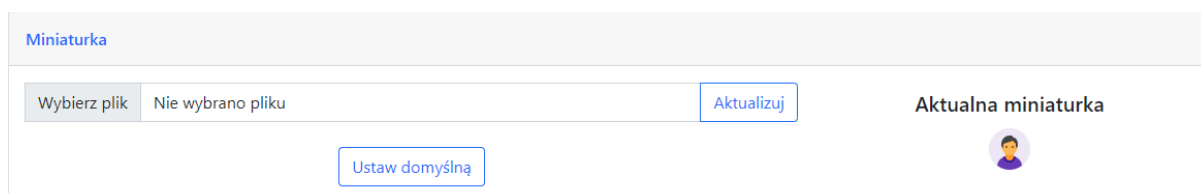
Wystąpił problem z danymi. Sprawdź dane i spróbuj ponownie.

(Ostrzeżenie o błędnych danych)

Należy wtedy sprawdzić dane pod kątem ich [poprawności](#).

Miniaturka

Edycja ta umożliwia edycję zdjęcia w prawym górnym rogu. Aby zmienić na własny obraz należy kliknąć w "Wybierz plik" a następnie wybrać odpowiedni plik. Po wgraniu pliku naciśnij przycisk aktualizuj. Jeśli chcesz ustawić domyślną miniaturkę naciśnij przycisk "Ustaw domyślną".



(Edycja miniaturki)

Dodawanie konta (Tylko administrator)

Dodanie nowego konta jest możliwe jeśli jest ich mniej niż limit w aktualnym planie. **Po zmianie na plan z mniejszą liczbą kont konta nie są usuwane i nie są blokowane. Można z nich korzystać dalej.** Jeśli limit został przekroczony pojawi się informacja:

Dodaj konto

Nie można dodać więcej kont. Przejdź na wyższy pakiet aby dodać kolejne konto.

(Zablokowane dodanie nowego konta)

W przeciwnym razie należy podać imię, nazwisko, Login, Hasło, i [Uprawnienia użytkownika](#).

Dodaj konto					
Login	Email	Hasło	Imię	Nazwisko	Uprawnienia
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Pracownik ▼
					<button>Dodaj</button>

(Formularz dodania nowego konta)

Podczas dodawania mogą pojawić się błąd:

Wystąpił problem z danymi. Sprawdź dane i spróbuj ponownie.

(Błąd danych)

Należy wtedy podać ponownie dane z zastosowaniem się do [poprawności danych](#).

Pozostałe konta (Tylko administrator)

Sekcja ta umożliwia zmianę danych konta. Aby zmienić dane konta należy podać nowe dane i kliknąć "Aktualizuj". Jeśli chcesz usunąć konto kliknij usuń konto.

Pozostałe konta					
Login	Email	Hasło	Imię	Nazwisko	Uprawnienia
rooty	robert.bogdanik@li	*****	Robert	Bogdanik	Administrator ▼
					Aktualizuj Usuń

(Formularz edycji konta)

Dane firmy (Tylko administrator)

Aby edytować dane firmy należy podać właściwe i kliknąć "Aktualizuj"

Dane firmy				
Nazwa firmy	NIP	Email	Telefon	Adres
Loxu	696-655-55-55	gdf@gf.hgf	896985896	Zadupie ul. Kowalska
				<button>Aktualizuj</button>

(Formularz edycji danych firmy)

Logo firmy (Tylko administrator)

Logo firmy pojawia się na potwierdzeniu reklamacji. Domyślnie jest nim logo Fernn. Aby zobaczyć aktualne logo kliknij "Aktualne logo". Jeśli natomiast chcesz je zmienić kliknij "Wybierz plik", wybierz właściwy plik a na koniec kliknij "Wyślij".

Logo firmy

Wybierz plik Nie wybrano pliku Wyślij

Aktualne logo

(Formularz loga firmy)

Edytuj obecny plan (Tylko administrator)

Edycja ta pozwala zmienić aktualny plan w celu odblokowania dodatkowych funkcji. W tym celu wybierz plan na jaki chcesz przejść a następnie kliknij “Wyślij zgłoszenie”. Odpowiedź otrzymasz do dwóch dni roboczych.

Edytuj obecny plan

Plan

Basic ▼ Wyślij zgłoszenie

(Formularz edycji aktualnego planu)

Przedłuż licencję (Tylko administrator)

Aby przedłużyć licencję należy wejść w zakładkę “Ustawienia” lub “Licencja” (Menu ukryte pod miniaturką). Następnie należy odnaleźć element o nazwie “Przedłuż licencję”.

Przedłuż licencję

Plan Okres przedłużenia

Basic ▼ 1 rok ▼ Wyślij zgłoszenie

(formularz przedłużanie licencji)

W wypadku wybrania klanu “Custom” pojawi się dodatkowy formularz do wypełnienia.

Ilość reklamacji na okres przedłużenia	<input type="text"/>
Ilość kont	<input type="text"/>
Ilość załączników na reklamację	<input type="text"/>
Opcje dodatkowe	<input type="checkbox"/> Powiadomienia dla klienta <input type="checkbox"/> Dostęp do raportów
Inne dostosowania	<input type="text"/>

(dodatkowy formularz planu custom)

Po poprawnym wypełnieniu Zostanie zwrócony komunikat:

Wiadomość została wysłana. Oczekuj wiadomości dotyczącej dalszego postępowania. Wiadomość otrzymasz do 2 dni roboczych.

a w przypadku błędnego wypełnienia należy ponowić próbę wypełnienia formularza lub skontaktować się z nami. Wtedy zwrócony zostanie komunikat:

Dodaj paczkę reklamacji (Tylko administrator)

Dodanie paczki reklamacji pozwala dodać reklamacje do okresu rozliczeniowego aktualnego lub przyszłego. Wybierz okres rozliczeniowy do którego zostanie dodana paczka, następnie podaj ich dodatkowych reklamacji chcesz otrzymać. Na koniec kliknij "Wyślij zgłoszenie"

Dodaj paczkę reklamacji

Okres rozliczeniowy do którego zostanie dodana paczka	Ilość dodatkowych reklamacji	
2021-04-30 - 2021-05-31	<input type="text"/>	<input type="button" value="Wyślij zgłoszenie"/>

(Formularz dodawania paczki reklamacji)

Dodane okresy rozliczeniowe (Tylko administrator)

Okazuje listę wszystkich okresów rozliczeniowych przyszłych jak i przeszłych. Obecny okres zaznaczony jest starym podkreśleniem wiersza. Służy to do podglądu informacji o planie.

Dodane okresy rozliczeniowe							
Od	Do	Plan	Ilość kont	Raporty	Ilość załączników	Powiadomienia dla klienta	Ilość reklamacji
2021-05-31	2021-06-30	Basic	5	Tak	0	Nie	10
2021-04-30	2021-05-31	Basic	1	Tak	1	Tak	75
2021-04-28	2021-04-30	Pro	20	Tak	2	Nie	100
2021-04-09	2021-04-28	Basic	Nielimitowane	Tak	1	Tak	100
2021-04-07	2021-04-09	Basic	10	Tak	1	Tak	100

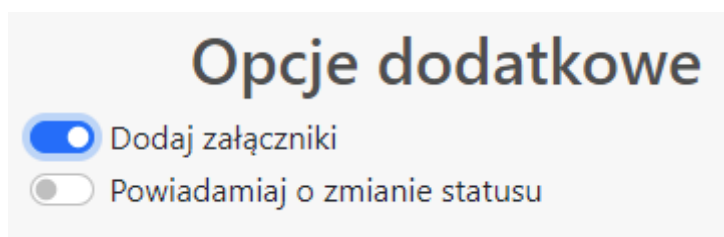
(Lista wszystkich okresów rozliczeniowych)

Załączniki

Dodawanie załączników podczas dodawania reklamacji

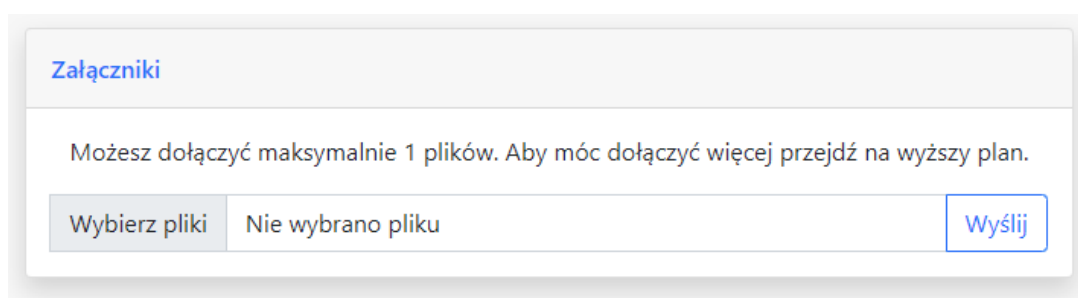
Aby dodać załączniki podczas dodawania reklamacji należy:

1. Zaznaczyć opcję “Dodaj załączniki” w opcjach dodatkowych.



(Opcje dodatkowe podczas dodawania reklamacji)

2. Po ukazaniu się bloku “Załączniki” kliknij “Wybierz pliki”, następnie zaznacz pliki do wgrania. Na koniec kliknij wyślij.



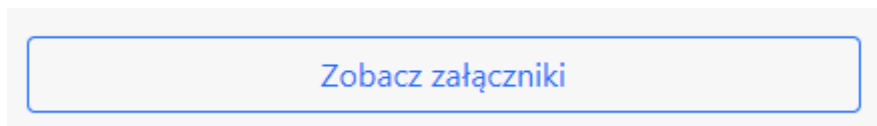
(Dołączanie plików do reklamacji)

3. Jeśli zostanie przekroczona dozwolona liczba plików wgrane zostaną pierwsze pliki mieszczące się w limicie a następnie zwrócony zostanie komunikat:

Dodawanie załączników podczas edycji reklamacji

Aby dodać lub zobaczyć załączniki po dodaniu reklamacji należy:

1. Wejść w edycję reklamacji
2. Kliknąć przycisk “Zobacz reklamacje”



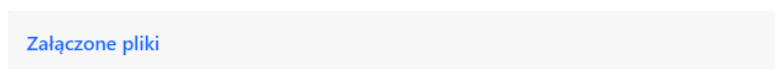
3. Możliwości:

- a. Dodanie załączników przez standardowy formularz dodawania plików.

Formularz z tytułem "Dołącz pliki". Zawiera komunikat: "Możesz dołączyć jeszcze 1 plików. Aby móc dołączyć więcej przejdź na wyższy plan." oraz pole wyboru z napisem "Wybierz pliki" i "Nie wybrano pliku", a także przycisk "Wyślij".

(Formularz dodawania plików)

- b. Zobaczyć dołączone pliki w bloku “Załączone pliki”



Nie dołączono jeszcze żadnych plików.

(Lista załączonych plików)

Potwierdzenia

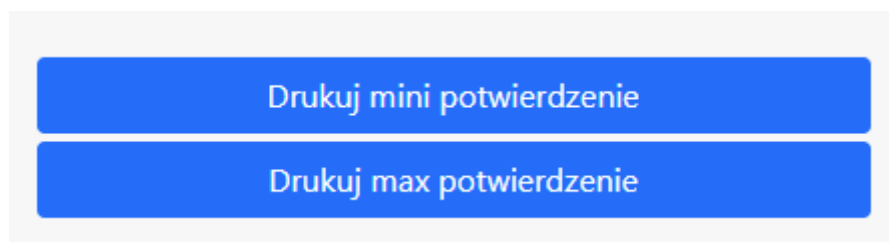
Aby wygenerować potwierdzenie należy Po dodaniu reklamacji kliknąć w “Drukuj mini potwierdzenie” lub “Drukuj max potwierdzenie”.

Drukuj mini potwierdzenie

Drukuj max potwierdzenie

(Przycisk generowania potwierdzenia)

Jeśli natomiast reklamacje już istnieje należy kliknąć w Jeden z poniższych przycisków.



(Przycisk generowania potwierdzenia)

Uwaga! Czas ładowania potwierdzenia niekiedy przekracza 1 min. Należy wtedy poczekać na wygenerowanie lub włączyć generowanie na nowo.

Potwierdzenie Mini

Potwierdzenie to zajmuje jedną stronę. Klient wtedy otrzymuje górną część kartki. W zależności od rodzaju reklamacji pola "Potwierdzam powyższe dane" i "Potwierdzam odebranie reklamacji" są ukrywane.

Wygląd potwierdzenia mini:



Potwierdzenie przyjęcia reklamacji nr. 184/21

w Loxu



Data przyjęcia: 2021-05-11 21:38:33
Producent: Kowal
Model: Szlifierka
Rodzaj reklamacji: Gwarancyjna => Naprawa
Uwagi: brak
Kod: 86A2FI03MB
Pin: 6876

Możesz śledzić status reklamacji wchodząc na stronę www.fern.pl lub skanując powyższy kod

Dokument stanowi podstawę do odbioru reklamacji. Zadbaj o niego.

Nr. reklamacji: 184/21
Kod: 86A2FI03MB
Pin: 6876

Nr. reklamacji: 184/21
Reklamujący: Robert Bogdanik
Telefon kontaktowy: 666666666
Data przyjęcia: 2021-05-11 21:38:33
Producent: Kowal
Model: Szlifierka
Rodzaj reklamacji: Gwarancyjna => Naprawa
Uwagi: brak
Kod: 86A2FI03MB
Pin: 6876

Potwierdzam powyższe dane

Potwierdzam odebranie reklamacji

Potwierdzenie Max

Potwierdzeni to zajmuje dwie strony. Klient wtedy otrzymuje pierwszą kartkę. W zależności od rodzaju reklamacji pola "Potwierdzam powyższe dane" i "Potwierdzam odebranie reklamacji" są ukrywane.

Wygląd potwierdzenia max str. 1:



Potwierdzenie przyjęcia reklamacji nr. 08/21

**Tvoja reklamacja została przyjęta
w Loxu**

Oto najważniejsze informacje:

Data przyjęcia: 2020-01-23 00:00:00

Producent: Kowal

Model: Szlifierka

Opis usterki: brak

Rodzaj reklamacji: Wewnętrzna

Uwagi: brak

**Możesz śledzić status reklamacji wchodząc
na stronę www.fernn.pl**

Kod: TPR7PI1H8I

Pin: 5485

lub skanując poniższy kod



Wygląd potwierdzenia max str. 2:



Potwierdzenie przyjęcia reklamacji nr. 184/21

Reklamujący: Robert Bogdanik

Telefon kontaktowy: 666666666

Data przyjęcia: 2021-05-11 21:38:33

Producent: Kowal

Model: Szlifierka

Rodzaj reklamacji: Gwarancyjna => Naprawa

Opis usterki: brak

Uwagi: brak

Kod: 86A2FI03MB

Pin: 6876

Potwierdzam powyższe dane

Podpis odbierającego

Sprawdzanie statusu

Aby sprawdzić status reklamacji należy wykonać jedną z poniższych instrukcji

1. Zeskanuj kod qr z potwierdzenia reklamacji.

2. Wejdź na stronę www.fernnp.pl i podaj dane pól “Nr. reklamacji” i “Pin” z potwierdzenia. Następnie kliknij “Sprawdź status reklamacji”.
3. Wejdź na stronę <http://www.fernnp.pl/status> i podaj dane pól “Nr. reklamacji” i “Pin” z potwierdzenia. Następnie kliknij “Sprawdź status”.

Games

Wejście do tej zakładki znajduje się w Hoem pod napisem “Przerwa w pracy”. W tej zakładce możesz rozluźować się grać w klasyczne jak i nowe gry.

Nawigacja

Nawigacja w tej zakładce znajduje się na górze strony.

Fernn Powrót do pracy Lista gier Ranking

(Nawigacja games)

- Napis “Fernn” - powoduje przekierowanie do strony home.
- Powrót do pracy - powoduje przekierowanie do strony home.
- Lista gier - wyświetla dostępne gry.
- Ranking - Wyświetla ranking poszczególnych gier punktowych.

Gra


Aby rozpocząć należy wybrać nik z listy rozwijanej “Grasz jako”. W przypadku wybrania opcji “Własna nazwa” należy podać nick.

Grasz jako: Jan Kowalski ▼

(Wybór niku)


Lista gier znajduje się pod polem wybór niku. Aby zagrać w grę należy kliknąć przycisk w bloku gry.

Colors

pomieszane kolory
Porównywal kolory i zdobywal punkty.


[Graj w Colors](#)

Kółko i krzyżyk z kolegą

kółko i krzyżyk z kolega
Zmierz się z kolegą w klasykę gier.

Od 2021-06-01

Kółko i krzyżyk z maszyną

kółko i krzyżyk z maszyna
Nowy przeciwnik już czeka.

Graj w kółko i krzyżyk z maszyną

(Biblioteka gier)

Na konie gier punktowych pokaże się okno:

Koniec gry

Zobacz wyniki

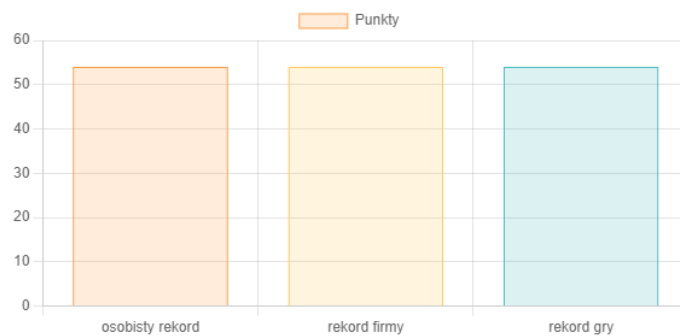
(Okno zapisania wyników)

Należy kliknąć przycisk “Zobacz wyniki”. Zobaczymy wtedy ranking gry.

Ranking

W zakładce tej zobaczymy nazwę gra a pod nią wykres najlepszych wyników oraz tabelę ‘Top 10 w historii’.

Colors



(Ranking gry)

Top 10 w historii

Nick	Wynik	Data
4M3P44	54	2021-05-08
Worker123	54	2021-04-30
Jany Kowalskie	49	2021-04-30
Jany Kowalskie	42	2021-05-04
Jany Kowalskie	36	2021-04-25
Jany Kowalskie	6	2021-04-25
Jany Kowalskie	5	2021-04-25
Jany Kowalskie	1	2021-04-25

Poprawność danych

Rodzaj pola	Długość	Uwagi
Hasło	>6	
Login	>4	Unikalny w systemie
NIP	10 lub 13	
Email	>6	

Uprawnienia użytkownika

	Pracownik	Administrator
Edycja reklamacji otwartych	Tak	Tak
Edycja reklamacji zamkniętych	Nie	Tak
Statystyki	Nie	Tak
Ustawienia firmy	Nie	Tak
Przedłużanie licencji	Nie	Tak
Zmiana wewnętrznego nr. reklamacji (np. 37/21)	Nie	Nie