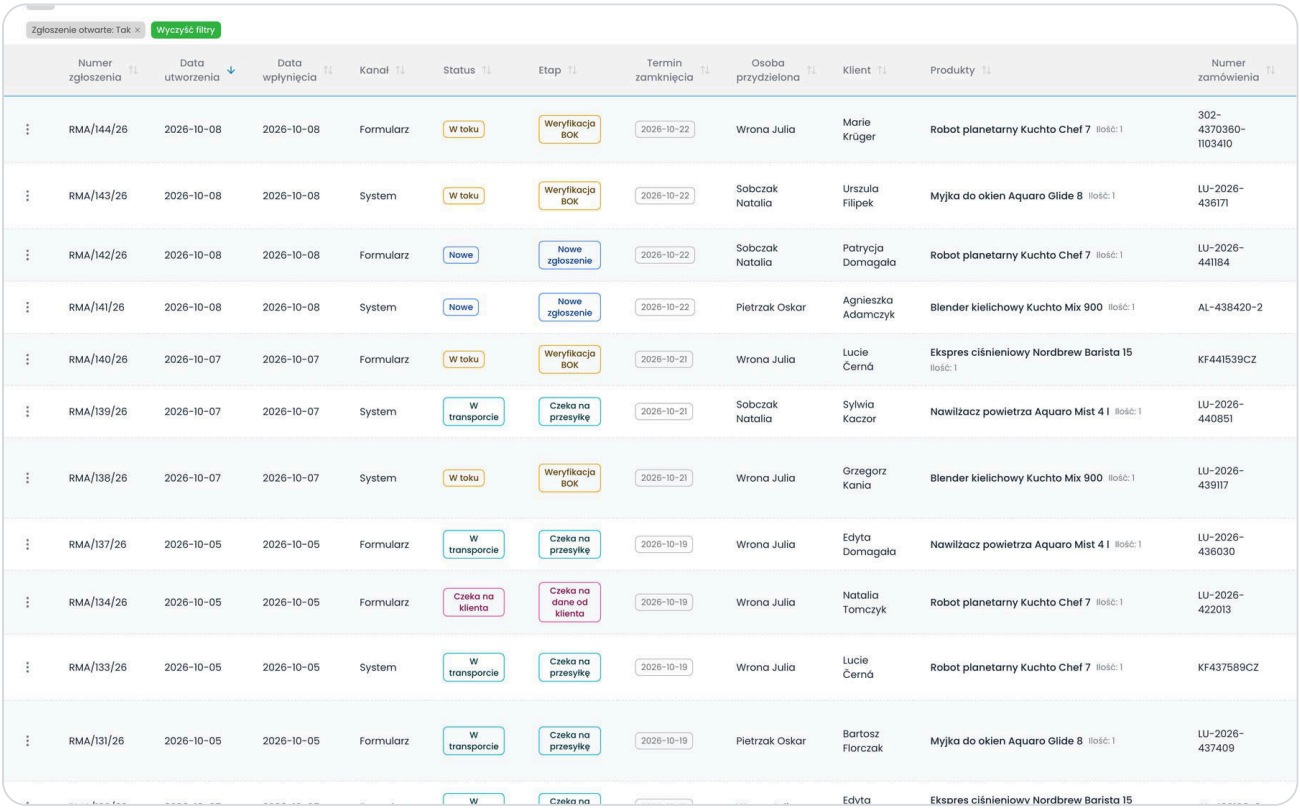
Reklamator

Reklamacje i zwroty. Z zegarem na każdym etapie.

Jeden system na całą obsługę posprzedażową: własny proces z terminami, formularze dla klientów, e-mail i SMS wysyłane przez reguły, dokumenty, kurierzy i raporty — od sklepu przy rynku po e-commerce na trzech rynkach.

Przegląd rozwiązania

Część 1 z 3



PO CO TO JEST

Reklamacja kosztuje dwa razy: raz za towar, drugi raz za chaos wokół niej

Mail, który utonął w skrzynce. Klient, który dzwoni trzeci raz. Termin, który minął niezauważony. Towar u producenta „od jakiegoś czasu". Reklamator zamienia to w proces, który widać i który sam się pilnuje.

PROCES

Każda sprawa idzie tą samą drogą

Etapy, statusy i operacje ustawiasz sam. Pracownik widzi tylko te przyciski, które na danym etapie mają sens.

TERMINY

Zegar na sprawie i na etapie

Termin liczy się od wpłynięcia, każdy etap ma własny limit. Zbliżające się i przekroczone terminy zmieniają kolor.

AUTOMATYZACJA

Reguły zamiast pamiętania

Zdarzenie, warunki, akcje: e-mail, SMS, przydział, zadania, ustawienie pola. Składane z list, bez programisty.

KLIENT

Wie, co się dzieje — bez dzwonienia

Formularz zgłoszeniowy, powiadomienia w jego języku, strona statusu, link do uzupełnienia danych.

DOWODY

Historia, której nie da się poprawić

Kto, co i kiedy: operacje, edycje pól, wysłane wiadomości, uruchomione reguły. Dokumenty PDF z własnych szablonów.

WIEDZA

Reklamacje mówią, co poprawić

Pulpit i raporty: który produkt wraca, z jakim powodem, ile to trwa i gdzie stoją sprawy.

od 2011	1 mln	650 tys.	2 mln
na rynku; połowa klientów jest z nami ponad sześć lat	obsłużonych reklamacji i zgłoszeń	klientów końcowych	wysłanych powiadomień e-mail

DLA KOGO

- **Sklepy stacjonarne i sieci** — reklamacja przyjmowana przy ladzie, towar wysyłany do dystrybutora.
- **E-commerce** — formularz na stronie, zamówienia z API sklepu, zwroty, kurierzy, kilka języków.
- **Producenci i dystrybutorzy** — zgłoszenia od sieci handlowych, ocena jakościowa, serwisy partnerskie.
- **Firmy z gwarancją na to, co sprzedają lub montują** — elektronika, AGD, meble, instalacje.

NIE TYLKO REKLAMACJE

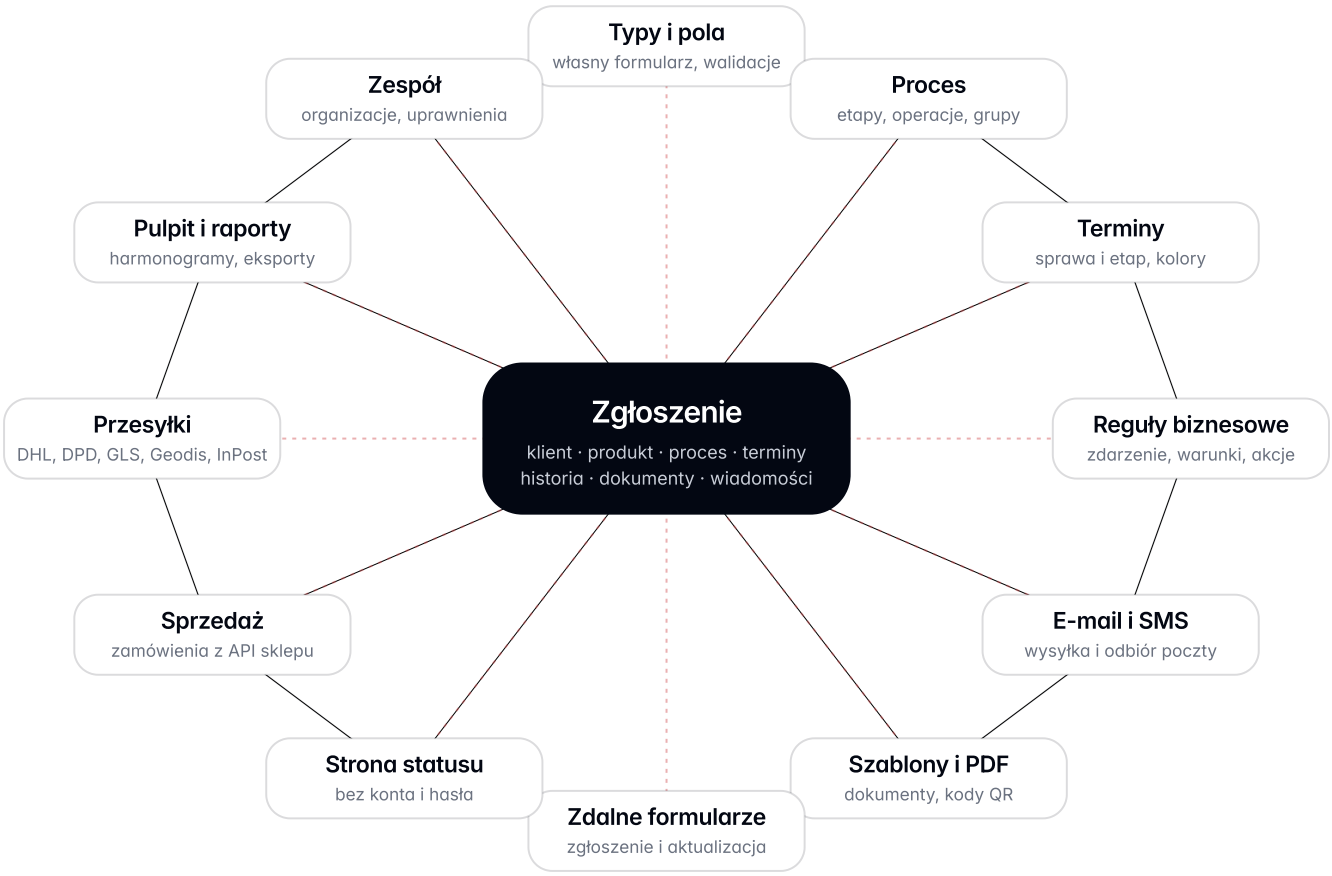
Zgłoszenie w Reklamatorze to dowolna sprawa z własnym procesem: reklamacja, zwrot, szkoda transportowa, naprawa gwarancyjna. Każdy **typ zgłoszenia** ma własne pola, numerację, proces, formularz i reguły. Najbardziej rozbudowany proces działający u naszego klienta ma 138 etapów — zaczynał od pięciu.

Serwis wyjazdowy i warsztatowy (zlecenia, kosztorysy, magazyn, trasy) to osobny dodatek — opisany w materiałach „Reklamator Serwis".

JAK TO JEST POŁĄCZONE

Dwanaście obszarów, jedno zgłoszenie w środku

Dane wpisuje się raz. Klient, produkt, numer zamówienia i decyzja wędrują ze zgłoszenia do maila, dokumentu PDF, strony statusu, listu przewozowego i raportu.



Konfiguracja w panelu

Typy zgłoszeń, pola, procesy, reguły, szablony, formularze i uprawnienia ustawia administrator — bez kodu i bez wdrożenia na zamówienie.

Rośnie razem z firmą

Zaczynasz od jednego procesu i pięciu etapów. Kolejne typy, zespoły, języki i kanały dokładasz, kiedy są potrzebne.

Otwarte na inne systemy

REST API z tokenami, pobieranie zamówień z platformy sklepowej, poczta przez IMAP, SMTP i Microsoft 365, bramki SMS, kurierzy.

JEDNA REKLAMACJA OD POCZĄTKU DO KOŃCA

Osiem kroków, zero przepisywania

1

Zgłoszenie

Formularz na stronie, e-mail, telefon albo lada. Klient i produkt podpięte od razu.

KLIENT · OBSŁUGA

2

Potwierdzenie

Numer sprawy, termin i link do statusu — e-mailem, w języku klienta.

REGUŁA

3

Weryfikacja

Komplet danych? Jeśli nie — link do uzupełnienia tego jednego zgłoszenia.

OBSŁUGA · KLIENT

4

Towar

Dokument do paczki, list przewozowy, przyjęcie w magazynie.

LOGISTYKA

5

Ocena

Na miejscu, u producenta albo w serwisie zewnętrznym — każdy w swoim widoku.

JAKOŚĆ · PARTNER

6

Decyzja

Uzasadnienie w polach zgłoszenia, protokół PDF z szablonu.

JAKOŚĆ

7

Realizacja

Wymiana, naprawa albo zwrot środków — z zadaniami i terminami.

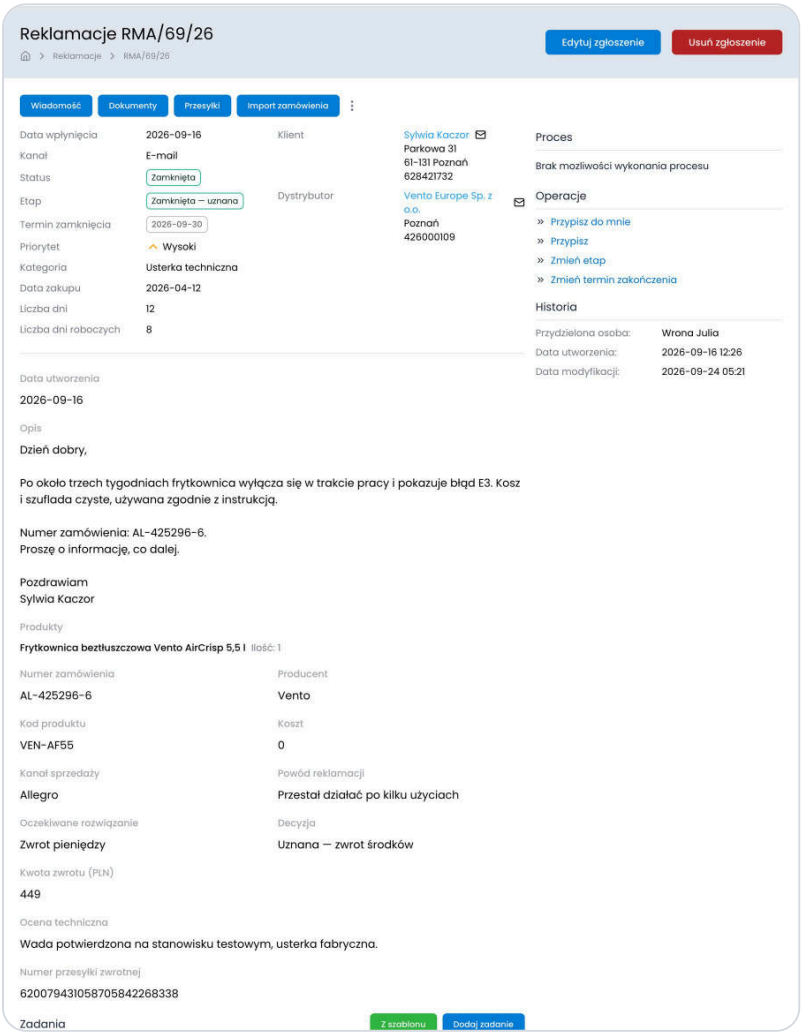
OBSŁUGA · KSIĘGOWOŚĆ

8

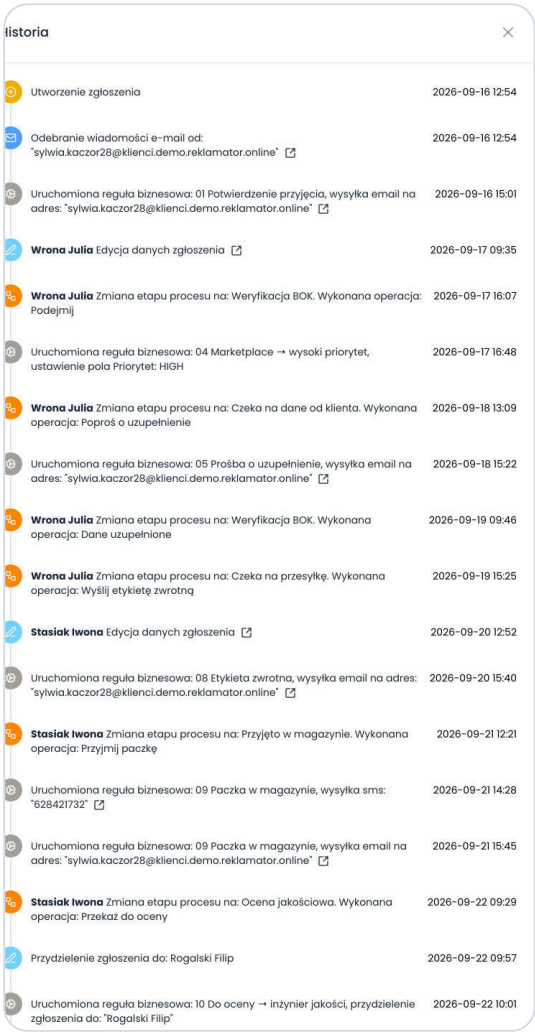
Wnioski

Sprawa zamknięta, historia zostaje, dane trafiają do raportów.

KIEROWNIK



Karta zgłoszenia: przyciski wiadomości, dokumentów, przesyłek i importu zamówienia; klient i producent; operacje procesu po prawej; niżej pola własne firmy, zadania i notatki.



Historia tej samej sprawy: operacje ludzi (pomarańczowe), edycje, uruchomione reguły i wysłane wiadomości.

Twój proces, nie nasz szablon



Proces reklamacji w e-commerce: 10 etapów, 15 operacji. Diagram rysuje się sam.



Proces małego sklepu: 6 etapów. Ten sam mechanizm, inna skala.

Etapy, statusy, operacje

- **Etap** — gdzie jest sprawa; **status** — jak nazywa się to dla klienta.
- **Operacja** — przycisk przenoszący sprawę dalej. Tylko zdefiniowane przejścia są możliwe.
- Operację można przypisać **grupie**: magazyn nie uzna reklamacji, obsługa nie zamknie oceny.
- Osobny proces dla każdego typu zgłoszenia; proces można skopiować.

Terminy

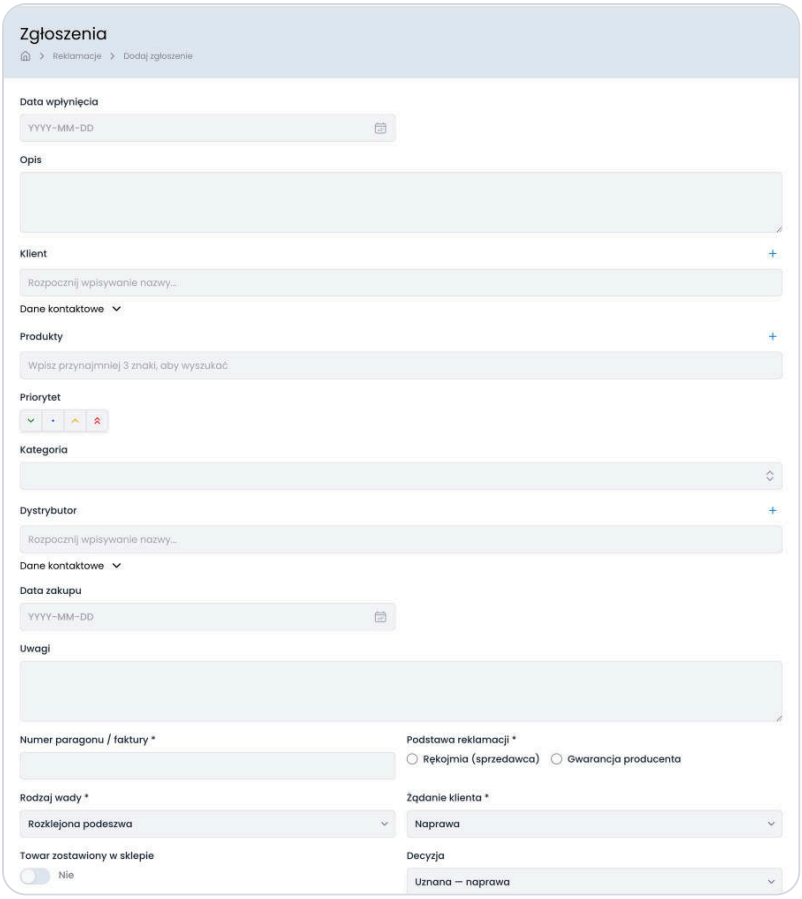
- **Termin sprawy** — liczba dni ustawiona na typie zgłoszenia, liczona od daty wpłynięcia.
- **Termin etapu** — maksymalny czas na każdym etapie.
- Dwa progi kolorów: „zbliża się" i „po terminie" — na liście, karcie i pulpicie.
- Liczba dni i dni roboczych sprawy jako kolumny listy i raportów.

Kontrola

- Zmiana terminu i „przeskok" etapu poza procesem to osobne uprawnienia.
- Zamknięte zgłoszenie jest zablokowane do edycji; ponowne otwarcie przechodzi przez operację.
- **Historia procesu:** ile sprawa spędziła na każdym etapie i kto ją prowadził.

Uczciwie o przepisach. System pilnuje terminów, które w nim ustawisz — na przykład 14 dni na odpowiedź. Jakie terminy obowiązują Twoją firmę, wynika z przepisów i umów; tego nie rozstrzygamy za Ciebie.

Formularz ułożony pod Twoją branżę



Formularz reklamacji sklepu turystycznego: pola systemowe (klient, produkty, kategoria, dystrybutor) i własne (paragon, podstawa, rodzaj wady, żądanie, decyzja).

Kreator pól

Każdy typ zgłoszenia ma własny zestaw pól, kolejność i szerokości. Typy pól własnych:

Tekst · Tekst wiele linii · E-mail · Liczba · Data · Lista rozwijana · Lista wielokrotna · Przycisk opcji · Tak/Nie · Plik · Separator · Sekcja tekstu

Walidacje

- Wymagane, długość min/maks, zakres liczby, wyrażenie regularne.
- **Unikalność** — blokada albo ostrzeżenie z listą zgłoszeń o tej samej wartości (np. ten sam numer seryjny).
- Wartość stała, wartość domyślna, pole tylko do odczytu.

Pola systemowe

Klient, dystrybutor, serwis, produkty z ilością i numerem seryjnym, kategoria, priorytet, numer zamówienia, daty, koszt, osoba przydzielona.

Klienci

Typy klientów, adresy, osoby kontaktowe, własne pola. Na karcie — wszystkie zgłoszenia klienta.

Produkty

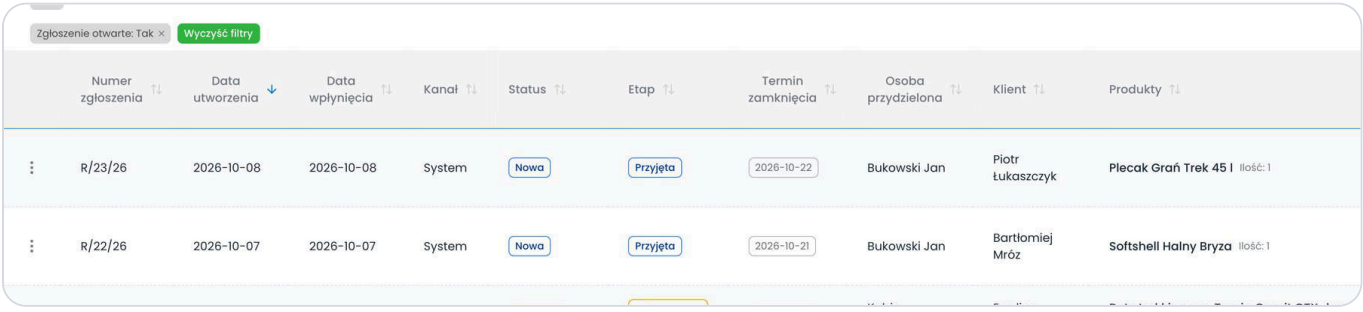
Katalog z kodem, producentem, typem, kategoriami i okresem gwarancji.

Powiązania

Duplikat, kontynuacja, blokada, powiązanie. Kopiowanie zgłoszenia jednym kliknięciem.

Lista i wyszukiwarka

Kolumny i filtry z dowolnych pól, sortowanie, wyszukiwarka po całym systemie.

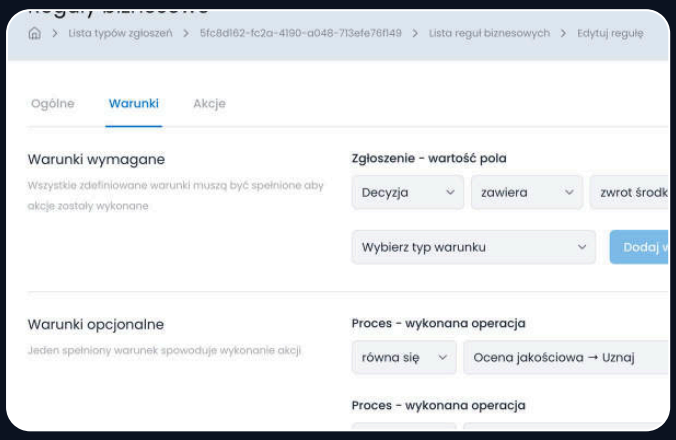


Lista zgłoszeń: statusy i etapy w kolorach procesu, terminy z ostrzeżeniami, osoba przydzielona.

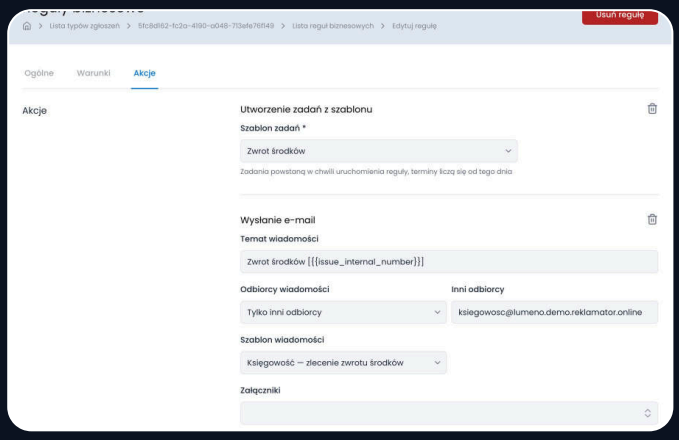
REGUŁY BIZNESOWE

„Gdy…, jeżeli…, to…" — automatyzacja, którą ustawia kierownik, nie informatyk

Reguła wisi na typie zgłoszenia. Reaguje na zdarzenie, sprawdza warunki i wykonuje akcje — a każde uruchomienie zapisuje w historii sprawy.



Warunki: wymagane (wszystkie) i opcjonalne (dowolny). Tu: decyzja zawiera „zwrot środków" oraz wykonano jedną z dwóch operacji.



Akcje: zadania z szablonu i e-mail na adres księgowości.

GDY…	JEŻELI…	SYSTEM…
zgłoszenie **utworzone**	—	wysyła potwierdzenie z numerem, terminem i PDF-em
zgłoszenie **utworzone**	źródło = formularz	przydziela koordynatorowi pierwszej linii
zgłoszenie **utworzone**	zawiera wskazany produkt	wpisuje właściwy serwis i producenta
zmiana etapu	operacja „Wyślij do dystrybutora"	wysyła zgłoszenie dystrybutorowi, zakłada zadania
zmiana etapu	kanał sprzedaży = marketplace	ustawia priorytet „wysoki"
zmiana etapu	operacja „Przyjmij paczkę"	wysyła klientowi SMS i e-mail
e-mail przypięty do zgłoszenia	—	powiadamia opiekuna sprawy
klient **uzupełnił formularz**	—	powiadamia opiekuna, sprawa wraca do kolejki
zmiana etapu	ponowne otwarcie (odwołanie)	liczy termin od nowa, podnosi priorytet

7 zdarzeń

Utworzenie, modyfikacja, przydzielenie, zmiana etapu, e-mail, formularz aktualizacji, zakończenie zadania.

10 warunków

Operacja, etap, status, osoba, klient, dystrybutor, serwis, produkt, wartość pola, źródło.

6 akcji

E-mail, SMS, przydzielenie, ustawienie pola, zadania z szablonu, nowy termin.

Zadania

„Kto, co, do kiedy" na zgłoszeniu; szablony list kontrolnych, kalendarz na pulpicie.

Każda wiadomość przy sprawie, której dotyczy



Potwierdzenie przyjęcia wysłane przez regułę: treść z szablonu, dane ze zgłoszenia, PDF w załączniku.



Ta sama reguła dla klientki z Niemiec — treść i załącznik w jej języku.



Dokument PDF z własnego szablonu: kod QR do strony statusu i kod kreskowy numeru sprawy.

E-mail wychodzący

Własny serwer SMTP albo Microsoft 365 (Graph); kanał nadawczy osobny dla typu zgłoszenia. Wiadomość z karty: odbiorcy, DW, UDW, załączniki.

E-mail przychodzący

Skrzynka przez IMAP lub OAuth (Gmail, Microsoft 365). Nowy mail zakłada zgłoszenie, odpowiedź dopina się do sprawy.

SMS

SerwerSMS i SMSAPI. Wysyłka z reguł, treść z szablonu, ślad w historii.

Szablony

E-mail, SMS i PDF ze zmiennymi zgłoszenia, tabelą produktów, kodami QR i kreskowymi; części wspólne osadzane w wielu szablonach.

Notatki

Wewnętrzne, prywatne albo widoczne dla wybranych grup.

Biblioteka mediów

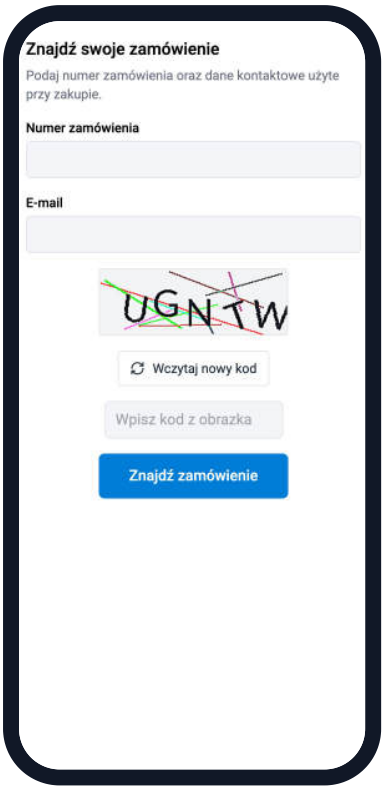
Instrukcje, regulaminy, cenniki — w katalogach z uprawnieniami, dołączane do wiadomości i reguł.

Logi

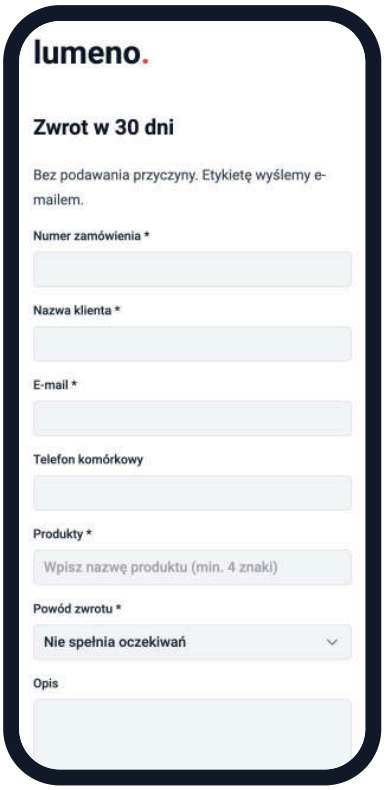
Log poczty przychodzącej i log systemowy pokazują, co weszło, co wyszło i co się nie udało.

KLIENT KOŃCOWY

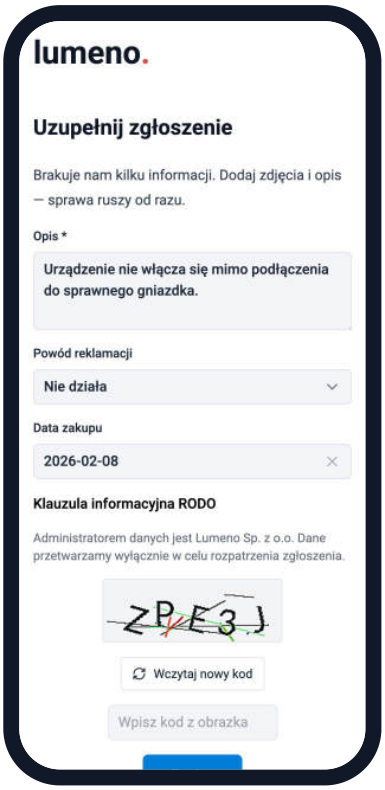
Zgłasza, uzupełnia i sprawdza bez zakładania konta



Formularz: wyszukanie zamówienia



Formularz zwrotu z marką sklepu



Uzupełnienie danych z linku w e-mailu

Zdalne formularze

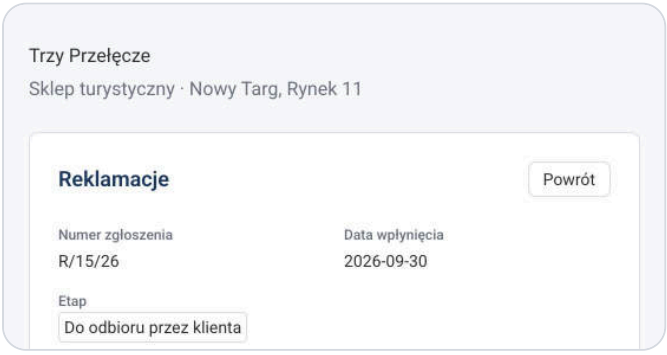
- Link albo widget wklejany w Twoją stronę.
- Własne pola, walidacje, RODO, regulamin, nagłówek, kolory.
- **Wyszukanie zamówienia** — klient podaje numer i e-mail, dane wypełniają się z systemu sprzedaży.
- Zdjęcia i filmy prosto z telefonu.

Link do aktualizacji

- Wysyłany w wiadomości — prowadzi do jednego, konkretnego zgłoszenia.
- Klient widzi i zmienia tylko pola tego formularza.
- Zapis uruchamia regułę i trafia do historii.

Strona statusu

- Numer zgłoszenia + e-mail lub telefon.
- Ty wybierasz widoczne pola: etap, termin, decyzja.
- Link i kod QR w wiadomościach oraz dokumentach.



Strona statusu sklepu: decyzja z uzasadnieniem widoczna dla klienta.

W języku klienta

WARSTWA	JĘZYKI
Panel, formularz, strona statusu	polski, angielski, niemiecki, niderlandzki, czeski, rumuński
Treści i szablony	dodatkowo francuski i słowacki

Wersję szablonu wybiera język zapisany na karcie klienta.

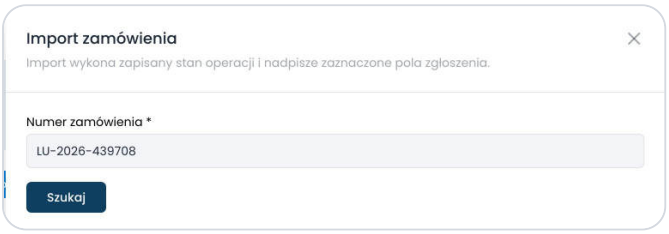
INTEGRACJE

Sklep, kurier, poczta, ERP — bez przełączania okien

Sprzedaż: zamówienie na żądanie

Połączenie z API Twojej platformy sklepowej albo ERP ustawiasz w panelu: adres, uwierzytelnienie, operacja wyszukania i mapowanie odpowiedzi na klienta i pozycje zamówienia.

- Używane w formularzu klienta i w przycisku „Import zamówienia" na zgłoszeniu.
- Klucz API, Basic, Bearer, OAuth2; sekrety szyfrowane; tylko HTTPS.
- Nowy klient i produkt zakładają się w bazie; istniejące nie są nadpisywane.



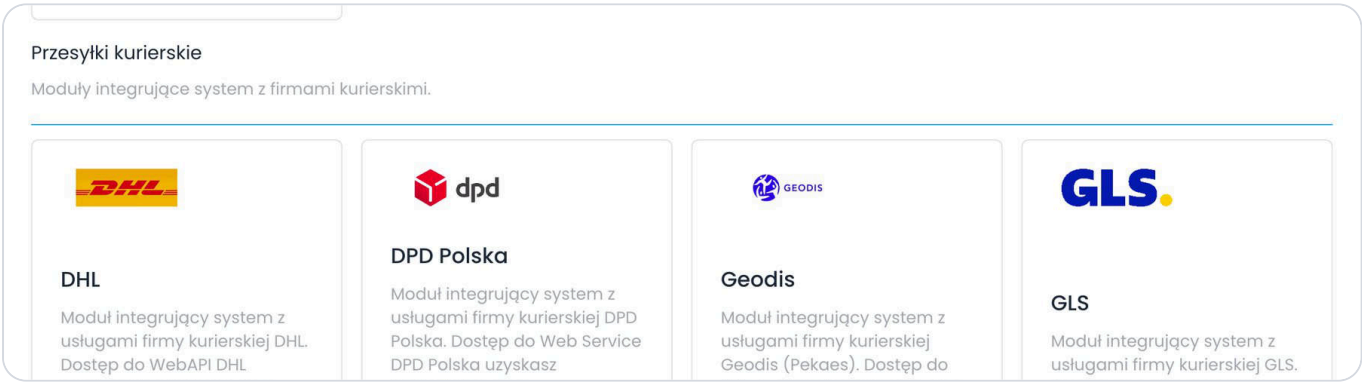
Import zamówienia do istniejącego zgłoszenia.

Przesyłki bez wychodzenia z systemu

List przewozowy z danych zgłoszenia, etykieta w załącznikach, zamówienie kuriera, link do śledzenia — a każda czynność w historii sprawy.

PRZEWOŹNIK	ZAKRES
DHL	przesyłka, etykieta, zamówienie kuriera
DPD Polska	przesyłka, etykieta, protokół, odbiór wielu paczek
GLS	przesyłka, potwierdzenie, etykieta
Geodis	przesyłka, etykieta
InPost	paczkomat i kurier, pobranie, punkty nadania

160 tys. przesyłek kurierskich nadanych z systemu przez naszych klientów.



Moduły kurierskie w ustawieniach konta — każdy włączany i konfigurowany osobno.

REST API

Tokeny tworzone w profilu, z nazwą i datą ważności; działają z uprawnieniami użytkownika.

Poczta

IMAP, SMTP, Gmail i Microsoft 365 przez OAuth, wysyłka przez Microsoft Graph.

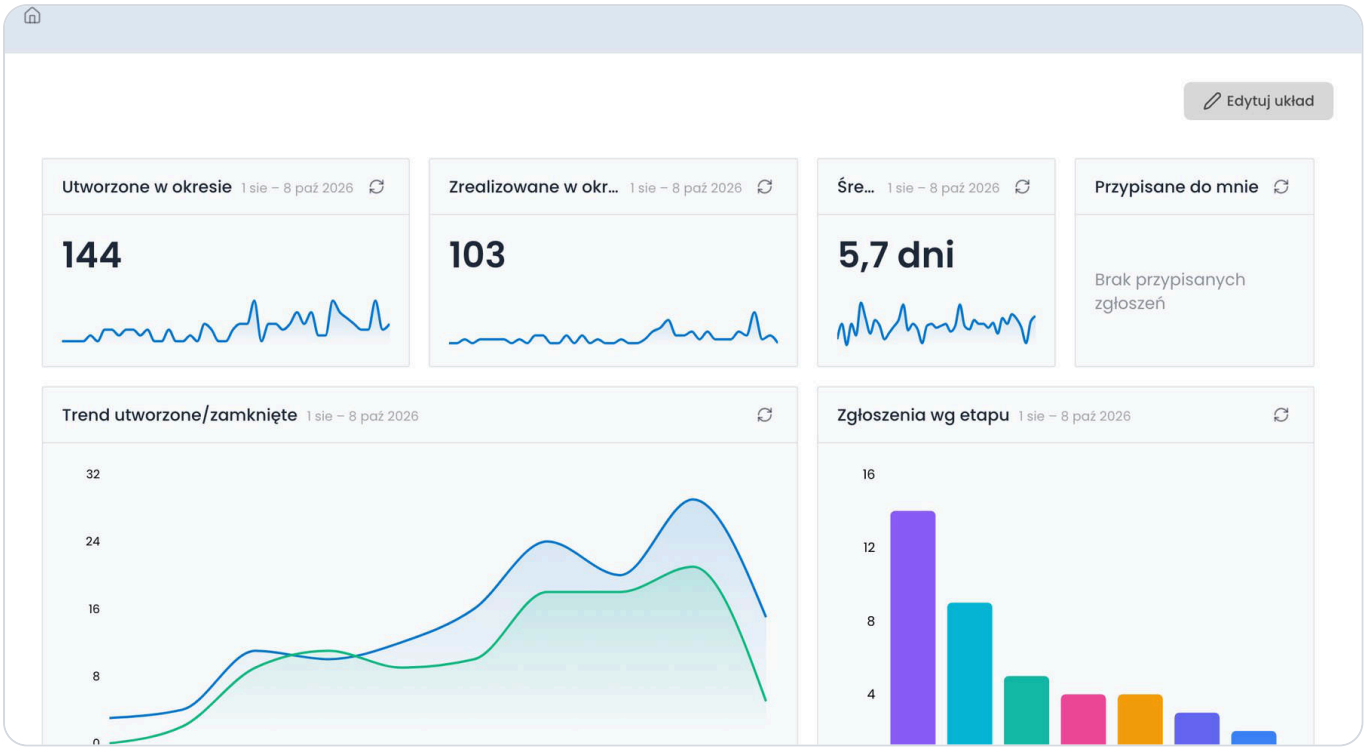
SMS

SerwerSMS i SMSAPI, z trybem testowym.

Eksporty

Raporty w PDF, CSV i XLS — do pobrania albo e-mailem z harmonogramu.

Reklamacje jako źródło wiedzy, nie tylko kosztów



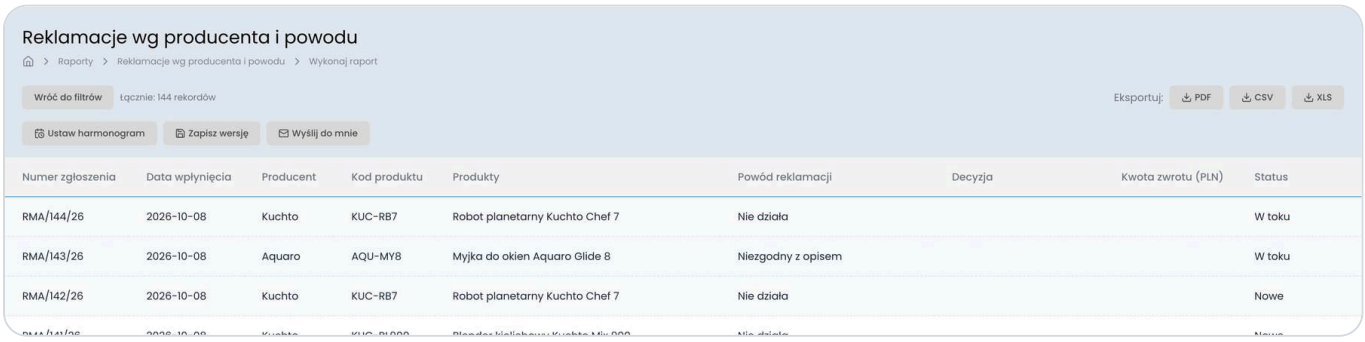
Pulpit kierownika z konta e-commerce: utworzone i zrealizowane w okresie, średni czas do zamknięcia, trend tydzień po tygodniu, otwarte sprawy według etapu, kategorii i priorytetu.

Pulpit

- Każdy użytkownik układa własne widżety: liczniki, wykresy, listy, kalendarz terminów i zadań.
- Wskaźniki: utworzone, w realizacji, zrealizowane, średni czas do realizacji i do zamknięcia, czas pierwszej reakcji.
- Okres, typ zgłoszenia, „tylko moje", „tylko otwarte" — ustawiane na widżecie.
- Liczby obejmują tylko zgłoszenia, które użytkownik ma prawo widzieć.

Raporty

- Kolumny z dowolnych pól zgłoszenia, także własnych.
- Filtry z datami dynamicznymi: „bieżący miesiąc", „poprzedni kwartał".
- Eksport do PDF, CSV, XLS; duże pliki generują się w tle.
- **Harmonogramy** — codziennie, co tydzień, co miesiąc, na wskazane adresy.

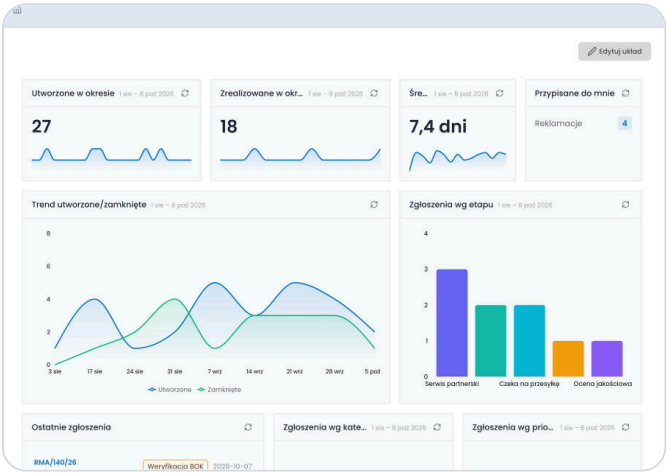


Raport „Reklamacje wg producenta i powodu" — co miesiąc w skrzynce działu jakości i zakupów.

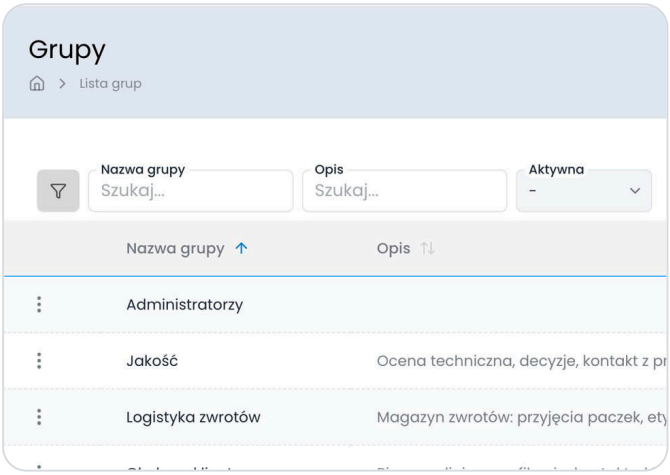
ZESPÓŁ, UPRAWNIENIA, BEZPIECZEŃSTWO

Każdy widzi swoje. Ty widzisz całość.

ROLA	WIDZI	ROBI
Obsługa klienta	Zgłoszenia swoich organizacji i typów, klientów, produkty.	Przyjmuje, weryfikuje, pisze do klienta, realizuje decyzje.
Magazyn / logistyka	Sprawy czekające na paczkę i w magazynie.	Przyjmuje towar, nadaje przesyłki, przekazuje do oceny.
Jakość	Sprawy do oceny, historię produktu.	Ocenia, decyduje, kieruje do serwisu, prowadzi roszczenia do producenta.
Partner: serwis, dystrybutor	Wyłącznie zgłoszenia, w których jego firma jest stroną.	Wykonuje operacje swojego etapu.
Kierownik	Wszystko, pulpit, raporty.	Konfiguruje proces, reguły, szablony i uprawnienia.
Klient końcowy	Stronę statusu i swoje formularze.	Zgłasza, uzupełnia dane.



Pulpit serwisu partnerskiego: te same widżety, ale tylko jego 27 spraw.



Grupy uprawnień. Uprawnienia są szczegółowe: przegląd, dodawanie, edycja, usuwanie — osobno dla każdego obszaru.

Struktura

- **Organizacje**: centrala, oddziały, działy, partnerzy.
- Użytkownik przypisany do organizacji i typów zgłoszeń.
- „Swoje" albo „wszystkie" zgłoszenia — osobne uprawnienia.

Bezpieczeństwo kont

- Logowanie dwuetapowe (aplikacja z kodami) i kody zapasowe.
- Blokada konta po serii błędnych logowań.
- Hasła ustawiane linkiem — nigdy nie wysyłamy ich e-mailem.

Ślad i RODO

- Historia każdej sprawy: operacje, edycje „przed" i „po", wiadomości.
- Klauzula informacyjna i zgody w formularzach.
- Publiczne strony pokazują tylko pola, które wskażesz.

GDZIE FIRMA WYGRYWA

Dziewięć miejsc, w których reklamacje dziś zabierają czas, pieniądze i klientów

DZIŚ	Z REKLAMATOREM	EFEKT
Maile wpadają do skrzynki i giną.	E-mail zakłada zgłoszenie z opiekunem i terminem; odpowiedzi dopinają się same.	→ **Żadna sprawa nie zostaje bez właściciela.**
Klient dzwoni z pytaniem o status.	Powiadomienia na każdym etapie, strona statusu z linku i kodu QR.	→ **Mniej telefonów**, spokojniejszy klient.
Każdy pracownik obsługuje inaczej.	Jeden proces z operacjami, pola wymagane, gotowe szablony.	→ **Ta sama jakość** niezależnie od osoby.
Terminy mijają niezauważone.	Zegar sprawy i etapu, kolory, pulpit, raport „w toku" co rano.	→ **Odpowiedź w terminie**, mniej sporów.
Dane przepisywane z zamówienia.	Formularz i import pobierają klienta i produkty z systemu sprzedaży.	→ **Minuty na zgłoszeniu**, zero pomyłek.
Odesłanie towaru to chaos z kurierem.	Dokument do paczki, list przewozowy i etykieta z karty zgłoszenia.	→ **Paczka trafia do właściwej sprawy.**
Rutynowa korespondencja pisana ręcznie.	Reguły wysyłają e-mail i SMS z szablonów, w języku klienta.	→ **Zespół zajmuje się decyzjami.**
Serwis i producent „na mailu".	Partner z własnym kontem widzi swoje sprawy; zadania prowadzą roszczenie.	→ **Krótszy obieg**, odzyskane koszty.
Dział jakości pyta o statystyki, nie ma danych.	Każde zgłoszenie ma produkt, powód i decyzję; raporty wysyłają się same.	→ **Wiadomo, co poprawić** w ofercie.

Szybciej
mniej przestojów między ludźmi i działami

Taniej
mniej pracy ręcznej, mniej zbędnych przesyłek

Bezpieczniej
terminy pod kontrolą, pełny ślad sprawy

Lepiej dla klienta
wie, co się dzieje, w swoim języku

Pracownik
Wie, co ma dziś zrobić i jaki jest następny krok. Nie pisze dziesiąty raz tego samego maila.

Kierownik
Widzi zatory i terminy, zanim zrobi się z nich problem. Zmienia proces sam, w panelu.

Firma
Reklamacja załatwiona sprawnie to klient, który wraca — i dane, które poprawiają ofertę.

OD PROSTEGO DO ZŁOŻONEGO

Ten sam system, trzy pakiety

Abonament jest ryczałtowy dla zespołu w ramach pakietu — płacisz za system, nie za każdą osobę z osobna.

MINI

Rejestr z terminami

1 użytkownik · 1 proces · 1 typ zgłoszenia

- Zgłoszenia, proces, własne pola.
- Kolory i ostrzeżenia o terminach.
- Klienci, załączniki, wyszukiwanie.

PROFESSIONAL

Proces z automatyzacją

do 15 użytkowników · 2 procesy · 2 typy

- Reguły, powiadomienia e-mail, szablony.
- Dokumenty PDF, historia, notatki, zadania.
- Katalog produktów, strona statusu.

Część 2: „Sklep stacjonarny — od lady do odbioru".

BUSINESS

Wszystkie kanały i integracje

do 50 użytkowników · bez limitu procesów i typów

- Zdalne formularze, poczta przychodząca, SMS.
- Kurierzy, integracja sprzedaży, łączenie zgłoszeń.
- Harmonogramy raportów, szczegóły zmian pól.

Część 3: „E-commerce — sto reklamacji, siedemnaście reguł".

Jak wygląda start

1. **Rejestracja** — konto z gotowym procesem, typem zgłoszenia, szablonem potwierdzenia i przykładowym zgłoszeniem.
2. **Dopasowanie** — etapy, pola, szablony, reguły. Samodzielnie albo z nami.
3. **Praca** — proces zmieniasz w trakcie; sprawy w toku idą dalej.

30 dni testów bez karty kredytowej. Powyżej 50 użytkowników — oferta indywidualna.

Dobrze wiedzieć

- Integracja sprzedaży to konfigurowalne połączenie REST; nie ma gotowych wtyczek do konkretnych platform ani marketplace'ów.
- Reguły reagują na zdarzenia w zgłoszeniu. Terminów pilnują kolory, pulpit i raporty z harmonogramu.
- Dni robocze liczone są bez sobót i niedziel; kalendarza świąt nie ma.
- System nie rozstrzyga, jakie terminy i obowiązki wynikają z przepisów — pilnuje tych, które ustawisz.

JAK ZACZĄĆ

Pokażemy to na Twoim procesie.

20-minutowa prezentacja na danych podobnych do Twoich, potem 30 dni testów. Rozmawiasz z ludźmi, którzy ten system zbudowali — powiemy wprost także to, czego nie zrobi.

reklamator.online

support@reklamator.online
+48 507 058 755