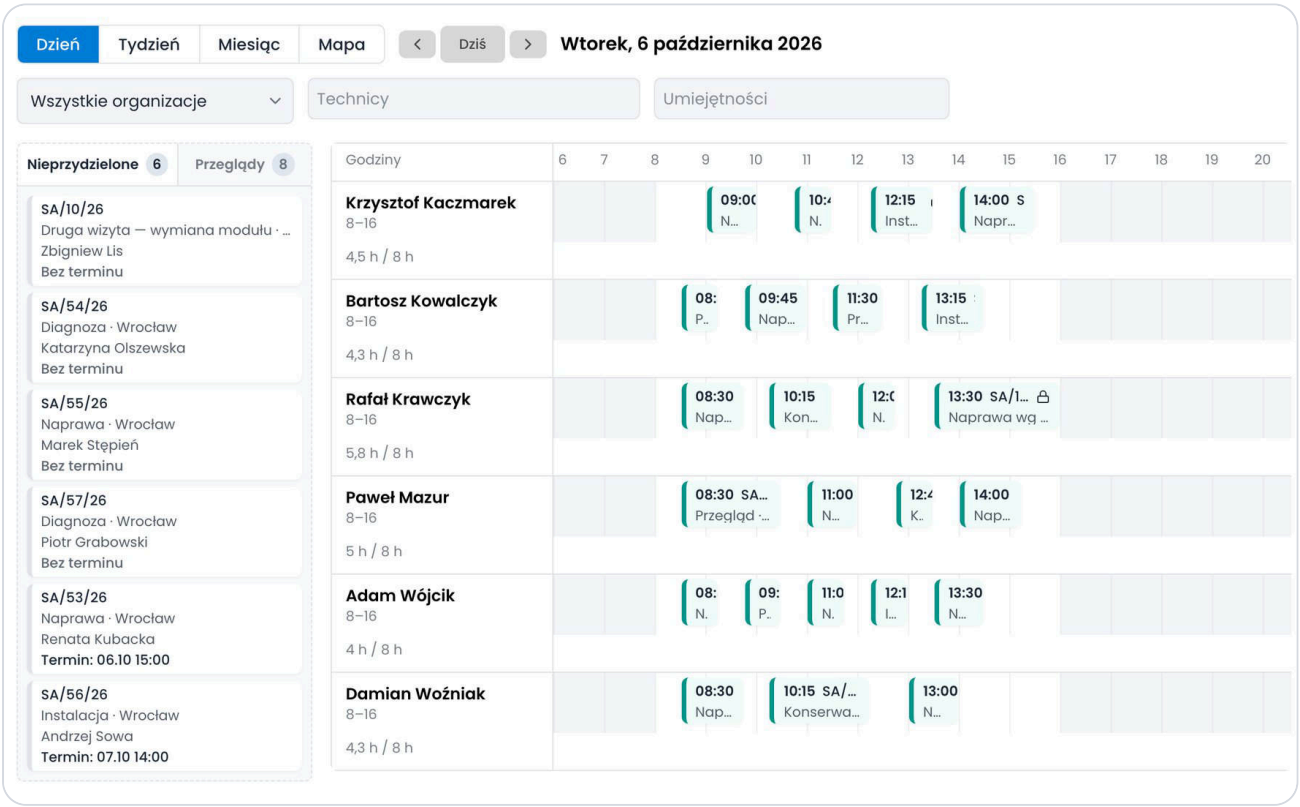
Reklamator

Serwis AGD. Jeden wtorek, sześciu techników.

Dzień pracy serwisu wyjazdowego w Reklamator Serwis — od porannego planu, przez trasę, naprawę i kosztorys, po rozliczenie części i protokół u klienta.

Serwis AGD — dzień po dniu

Część 2 z 3



PUNKT WYJŚCIA

DomSerwis AGD: 24 wizyty do zrobienia we wtorek

Przykładowa firma z Wrocławia: naprawy pralek, zmywarek, lodówek i piekarników u klientów indywidualnych oraz umowy serwisowe z hotelem, pralnią i akademikiem. Wszystkie ekrany w tym dokumencie pochodzą z jej konta demonstracyjnego.

6 techników
każdy z własną specjalizacją i grafikiem 8–16

24 wizyty
zaplanowane na wtorek, 6 października

5 magazynów
centralny i cztery samochody serwisowe

6 zleceń
czeka jeszcze na technika lub termin

DZIEŃ W OŚMIU KROKACH

07:30 Plan dnia
tablica, nieprzydzielone, konflikty

07:50 Mapa
kto jest najbliżej nowego zlecenia

08:00 Trasy
optymalizacja kolejności wizyt

08:30 Wyjazd
technik z trasą w telefonie

09:00 Naprawa
części, arkusz, podpis, protokół

11:40 Brak części
wizyta nieudana, zadania, druga wizyta

12:00 Kosztorys
klient akceptuje online

16:30 Rozliczenie
magazyn, marża, gwarancje

CO BOLI SERWIS AGD

- **Trasy „po telefonach"** — technik jeździ z końca miasta na koniec, bo tak dzwonili klienci.
- **Części w samochodach** — nikt nie wie, co kto ma i co trzeba domówić.
- **Druga wizyta** — technik stwierdza usterkę, nie ma części, sprawa ginie.
- **Kosztorys przez telefon** — klient „się zastanowi", pralka stoi rozkręcona.
- **Gwarancja czy płatna?** — rozliczenie z producentem zbierane z pamięci.

JAK USTAWIONO REKLAMATOR

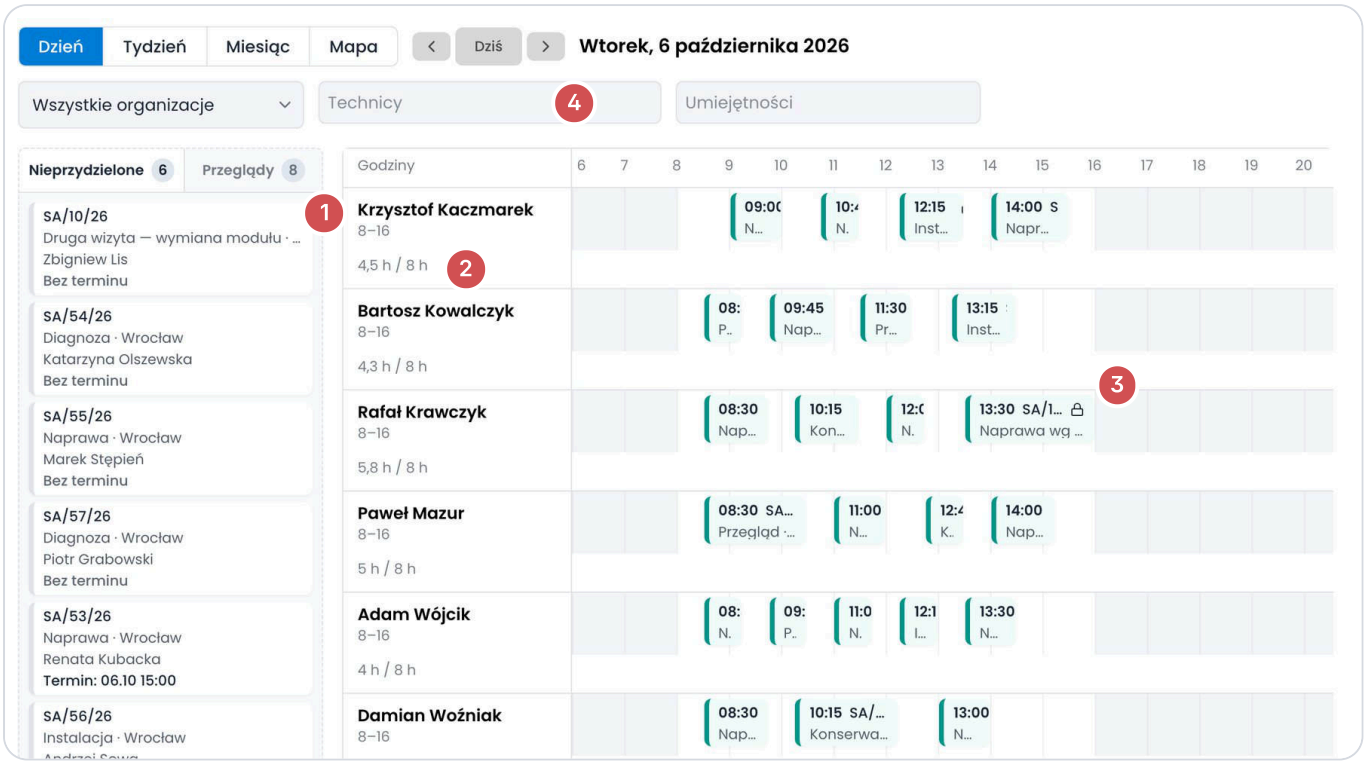
- Jeden typ zgłoszenia „Serwis AGD" z włączonymi zleceniami, kosztorysami, arkuszami i zadaniami.
- Pola serwisowe: *kod usterki*, *wykonane czynności*, *rodzaj naprawy* — wymagane do zamknięcia zlecenia.
- Arkusz „Kontrola po naprawie" dla każdej naprawy u klienta.
- Magazyn ze stanami: część na zleceniu jest rezerwowana, brak — ostrzega.
- Sześć reguł: SMS z terminem, mail z kosztorysem, zadania po nieudanej wizycie.

> Ten sam dzień da się przejść na żywo w prezentacji — konto demonstracyjne ma te same zgłoszenia, techników i magazyn.

07:30 DYSPOZYTOR

Poranek: cały dzień na jednym ekranie

Marta otwiera panel „Serwis". Widzi sześciu techników, ich wizyty godzina po godzinie i listę zleceń, które jeszcze nie mają terminu.



1 nieprzydzielone — przeciągasz na technika i godzinę
2 obciążenie dnia, np. 5,8 h / 8 h
3 kłódka = termin uzgodniony z klientem
4 filtr techników i umiejętności

Nowe zlecenie z rana

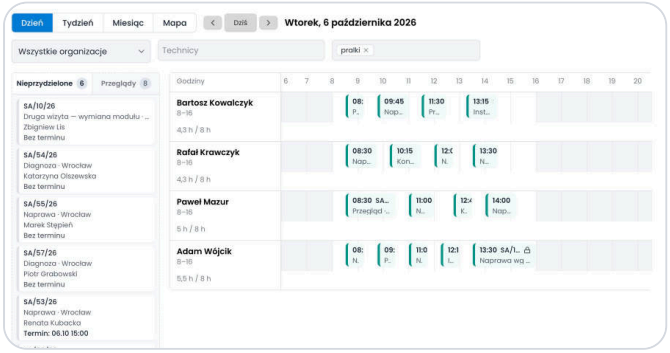
Klientka zgłasza, że pralka nie otwiera drzwi. Zlecenie trafia do „Nieprzydzielonych" z terminem 15:00 — do wzięcia przez tego, kto będzie w pobliżu.

Kto umie pralki?

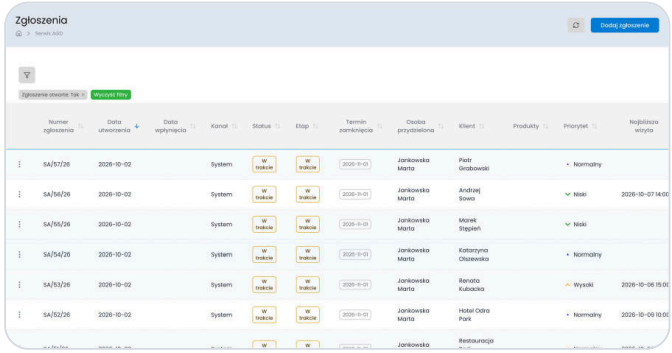
Filtr „Umiejętności → pralki" zostawia na tablicy tylko techników z tą specjalizacją. Od razu widać, kto ma wolne okno.

Przeciągnij i gotowe

Karta przeciągnięta na wiersz technika dostaje przydział i godzinę. Rozciągnięcie karty zmienia czas trwania co 15 minut.

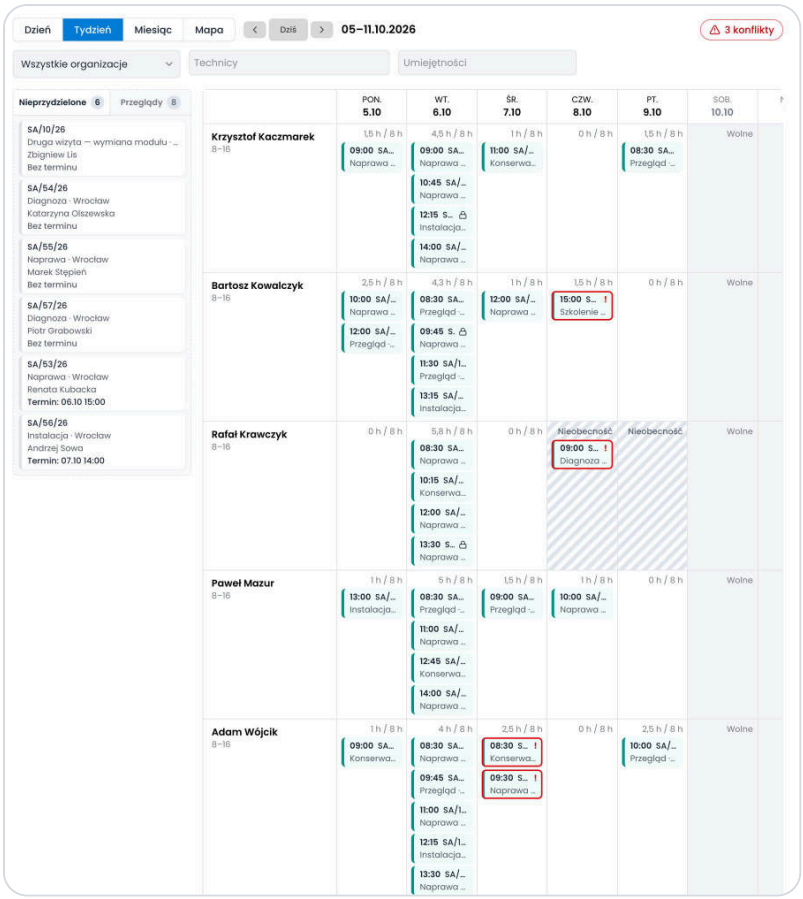


Tablica po filtrze „pralki": zostają technicy z tą umiejętnością.

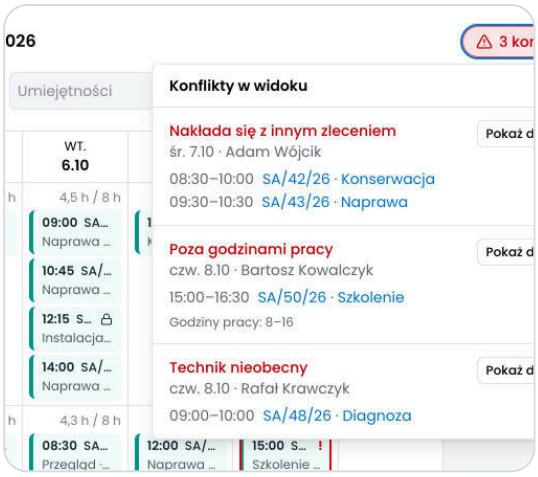


Lista zgłoszeń: najbliższa wizyta, technik i status kosztorysu jako kolumny.

Tydzień, konflikty i przeglądy z umów



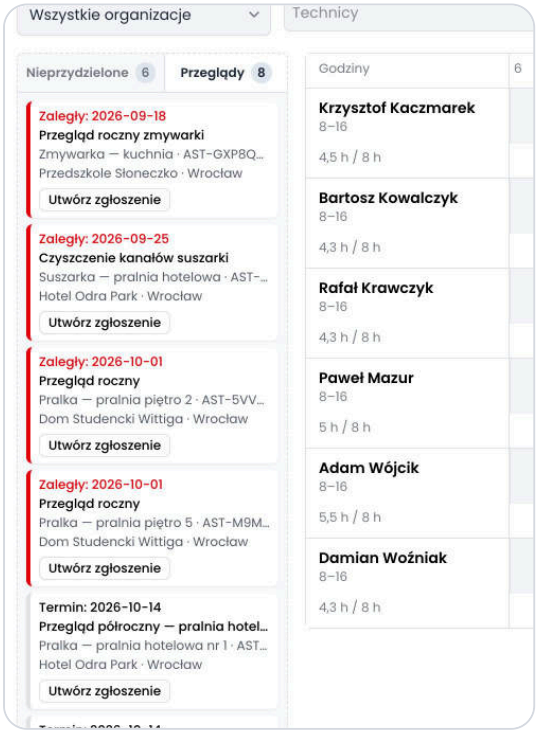
Widok tygodnia: obciążenie każdego technika dzień po dniu, urlop Rafała w czwartek i piątek.



Trzy ostrzeżenia w tym tygodniu, każde z przyciskiem „Pokaż dzień".

System ostrzega, nie blokuje

- **Nakładanie** — dwie wizyty Adama w środę rano.
- **Poza godzinami** — szkolenie do 16:30.
- **Nieobecność** — diagnoza wpisana Rafałowi w dniu urlopu.
- **Dojazd** — przerwa krótsza niż czas przejazdu.



Zakładka „Przeglądy": zaległe na czerwono, przy każdym „Utwórz zgłoszenie".

Przeglądy okresowe same się przypominają

Hotel, pralnia i akademik mają umowy serwisowe. Każda pralka i zmywarka ma swój **plan przeglądu**: co ile miesięcy i kiedy następny.

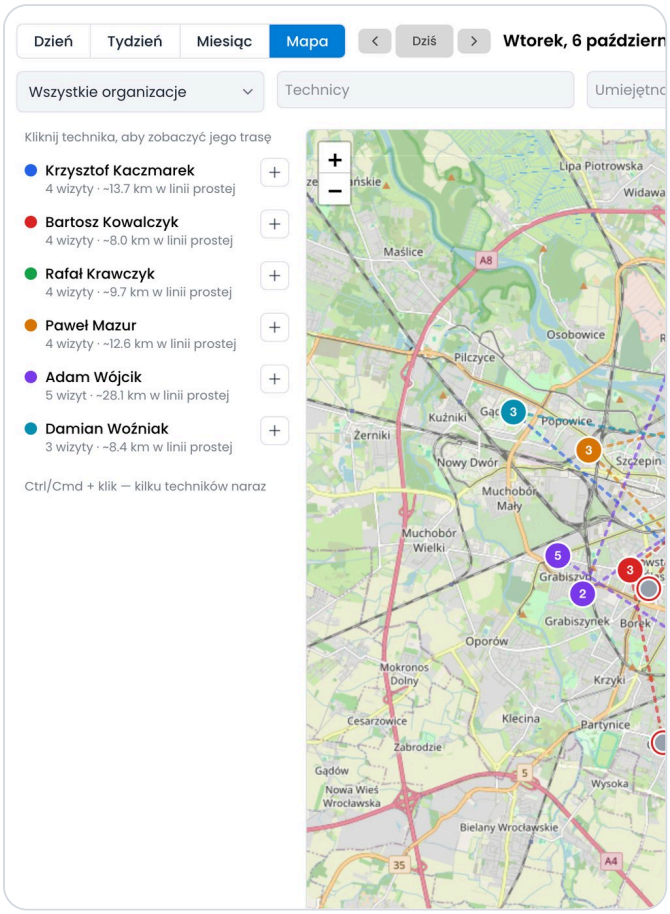
- Lista pokazuje przeglądy zaległe i nadchodzące w ciągu 30 dni.
- „Utwórz zgłoszenie" otwiera formularz z uzupełnionym klientem; urządzenie podpina się samo.
- Termin planu przesuwa się o interwał — następny przegląd już czeka.
- Podwójne kliknięcie nie założy dwóch zgłoszeń.

> **Efekt:** przychód z umów serwisowych nie zależy od tego, czy ktoś pamiętał zajrzeć do arkusza.

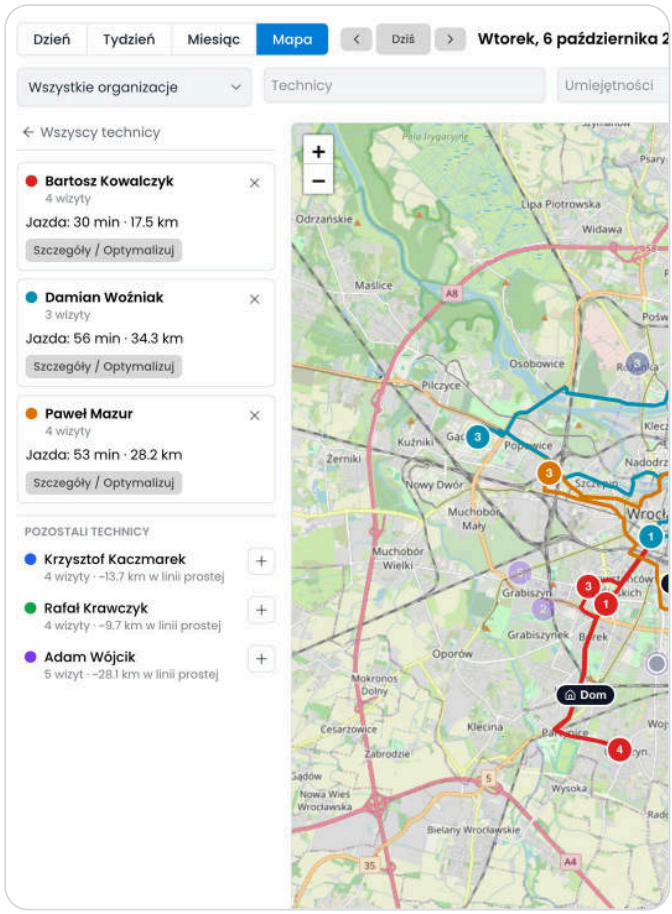
07:50 DYSPOZYTOR

Mapa: kto jest najbliżej nowego zlecenia

Ten sam plan na mapie Wrocławia. Wizyty każdego technika mają swój kolor i numer kolejności, szare pinezki to zlecenia bez przydziału.



Wszyscy technicy naraz. Lista po lewej: liczba wizyt i dystans każdej osoby.



Trzy wybrane trasy po drogach — z czasem jazdy i kilometrami.

Jak czytać mapę

1. Widok **Mapa**, dzień — wtorek.
2. Kliknij technika, żeby zobaczyć jego trasę; Ctrl/Cmd + klik dodaje kolejnych.
3. Szara pinezka przy czyjejś trasie = zlecenie „po drodze".

Start z domu albo z bazy

Czterech techników zaczyna dzień z domu, dwóch z magazynu przy Krakowskiej. Każdy ustawia to sam; dyspozytor widzi dom tylko jako punkt na mapie.

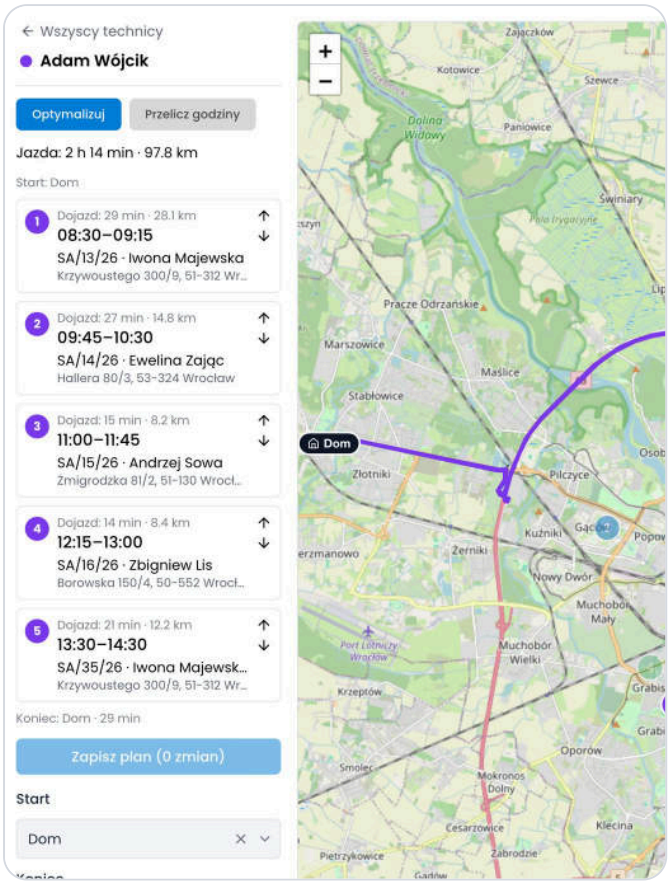
Adresy zostają u Ciebie

Czasy przejazdu liczy serwer tras Reklamatora. Adresy klientów nie są wysyłane do zewnętrznych dostawców map.

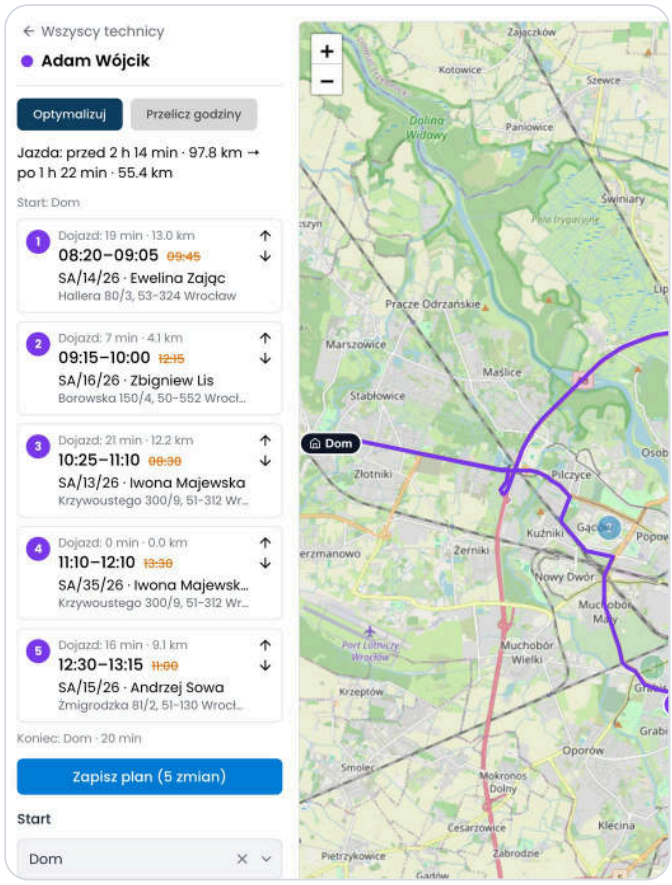
08:00 DYSPOZYTOR

Trasa Adama: z 98 km robi się 55 km

Wizyty umawiano w kolejności telefonów: Psie Pole, Grabiszyn, Karłowice, Gaj i znowu Psie Pole. Jedno kliknięcie „Optymalizuj” układa je od nowa.



Przed: 2 h 14 min jazdy, 97,8 km.



Po: 1 h 22 min, 55,4 km. Stare godziny przekreślone, „Zapisz plan (5 zmian)”.

−42 km	−52 min	13:15	1 klik
mniej w jednym dniu jednego technika	krótsza jazda	koniec ostatniej wizyty zamiast 14:30	zapisuje nowe godziny wszystkich wizyt

Co się stało

- Dwie wizyty u tej samej klientki na Psim Polu stoją teraz jedna po drugiej — dojazd 0 min.
- Kolejność idzie po okręgu zamiast zygzakiem przez centrum.
- Godziny przeliczone z czasem trwania wizyt i dojazdem po drogach.
- Po zapisie czas dojazdu trafia na każde zlecenie — technik widzi „Dojazd: 15 min”.

Co zostaje w rękach dyspozytora

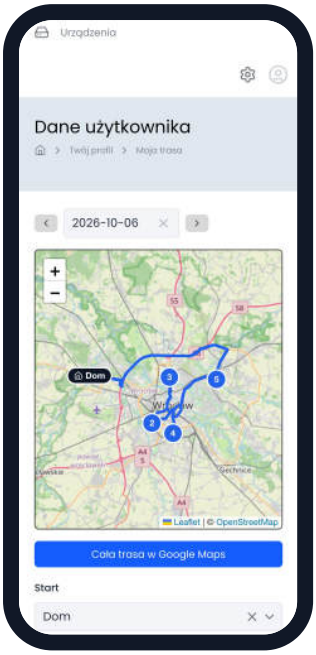
- Wizyty **przypięte** (termin obiecany klientowi) nie są przesuwane.
- Strzałki przy wizycie zmieniają kolejność ręcznie, godziny przeliczają się same.
- Ostrzeżenie, gdy na dojazd brakuje czasu albo wizyta wypada po godzinach pracy.

Liczby z konta demonstracyjnego. Optymalizacja układa dzień jednego technika i nie zmienia przydziału; czasy bez korków.

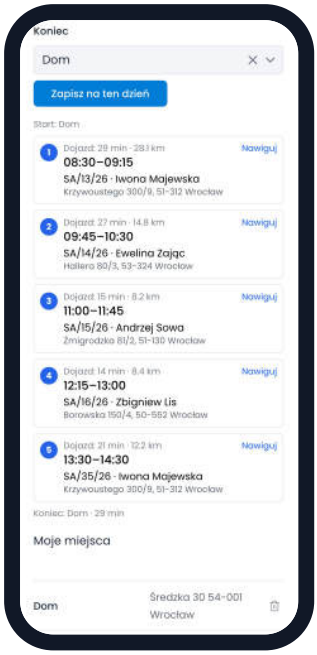
08:30 TECHNIK

Adam rusza w trasę — wszystko w telefonie

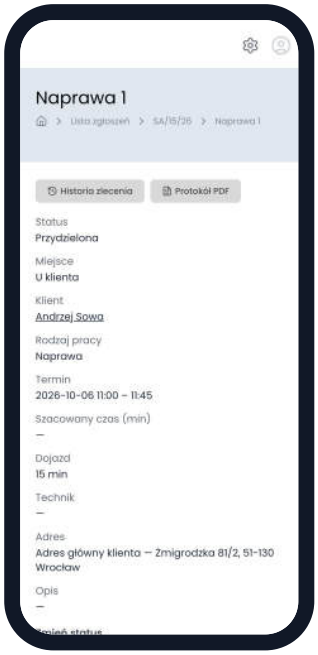
Bez aplikacji do instalowania: panel w przeglądarce telefonu pokazuje technikowi jego plan i tylko jego zlecenia.



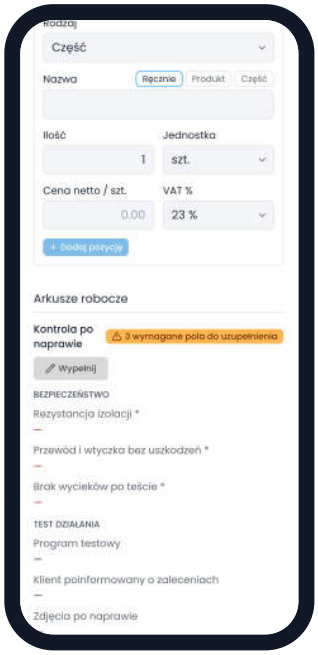
Trasa dnia na mapie



Wizyty z „Nawiguj"



Zlecenie u klienta



Arkusz: 3 pola wymagane

Trasa i nawigacja

- Kolejność i godziny z planu dyspozytora, dojazd do każdej wizyty.
- **Nawiguj** otwiera Google Maps z adresem klienta.
- „Cała trasa" — wszystkie punkty dnia jednym linkiem.

Zlecenie

- Klient, adres, opis usterki, urządzenie z numerem seryjnym.
- „Rozpocznij", timer dojazdu i pracy.
- Części zarezerwowane dla tej wizyty już są na liście.

Co trzeba uzupełnić

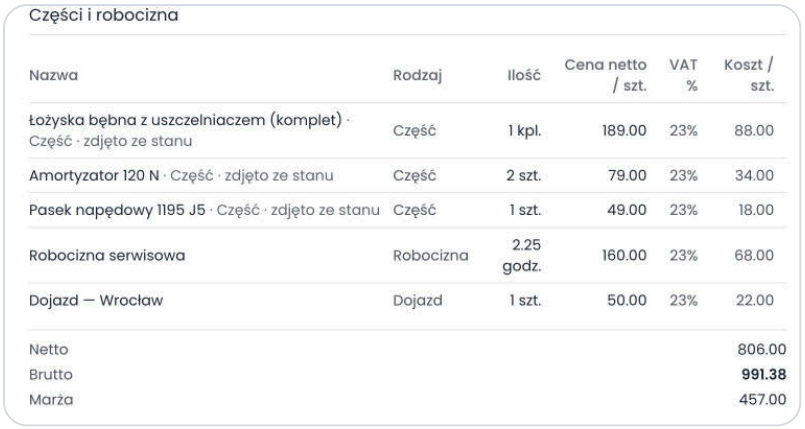
- Dane serwisowe z gwiazdką i wymagane pola arkusza.
- Licznik „3 wymagane pola do uzupełnienia".
- Bez nich zlecenie nie zamknie się jako wykonane.

Technik widzi tylko swoje zlecenia. Nie widzi kosztu własnego części ani marży — te pola ma kierownik.

09:00 TECHNIK U KLIENTA

Naprawa: części, pomiary, podpis

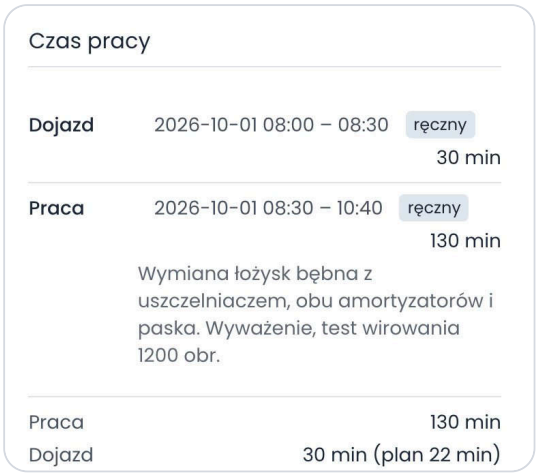
Pralnia hotelowa, pralka głośno pracuje przy wirowaniu. Adam wymienia łożyska, amortyzatory i pasek — wszystko ze swojego samochodu.



Części i robocizna

Nazwa	Rodzaj	Ilość	Cena netto / szt.	VAT %	Koszt / szt.
Łożyska bębna z uszczelniaczem (komplet) · Część · zdjęto ze stanu	Część	1 kpl.	189.00	23%	88.00
Amortyzator 120 N · Część · zdjęto ze stanu	Część	2 szt.	79.00	23%	34.00
Pasek napędowy 1195 J5 · Część · zdjęto ze stanu	Część	1 szt.	49.00	23%	18.00
Robocizna serwisowa	Robocizna	2.25 godz.	160.00	23%	68.00
Dojazd — Wrocław	Dojazd	1 szt.	50.00	23%	22.00
Netto					806.00
Brutto					**991.38**
Marża					457.00

Części zdjęte ze stanu samochodu, robocizna i dojazd. Netto 806,00, marża 457,00 — widoczna tylko dla uprawnionych.



Czas pracy

Dojazd	2026-10-01 08:00 – 08:30	ręczny	30 min
Praca	2026-10-01 08:30 – 10:40	ręczny	130 min

Wymiana łożysk bębna z uszczelniaczem, obu amortyzatorów i paska. Wyważenie, test wirowania 1200 obr.

Praca	130 min
Dojazd	30 min (plan 22 min)

Czas dojazdu i pracy, podpis osoby odbierającej.



Dane serwisowe

Kod usterki * F05 — hałas / łożyska	Wykonane czynności * Wymiana łożysk bębna z uszczelniaczem, obu amortyzatorów i paska. Wyważenie, test wirowania 1200 obr.
Rodzaj naprawy * Płatna	Urządzenie sprawne po naprawie Tak

Dane serwisowe — kod usterki, czynności, rodzaj naprawy. Pola zgłoszenia z flagą „serwisowe".



Kontrola po naprawie

BEZPIECZEŃSTWO

Rezystancja izolacji * 412 MΩ	Przewód i wtyczka bez uszkodzeń * Tak
Brak wycieków po teście * Tak	

TEST DZIAŁANIA

Program testowy Krótki 15 min	Klient poinformowany o zaleceniach Tak
Zdjęcia po naprawie —	Zalecenia Czyścić filtr pompy raz w miesiącu. Nie przekraczać dozowania proszku.

Ostatnia zmiana: 2026-10-02 20:18, Adam Wójcik

Arkusz „Kontrola po naprawie" — rezystancja izolacji, szczelność, program testowy, zalecenia.

Części z magazynu samochodu

- Wybór części z katalogu podstawia nazwę, cenę i VAT.
- Dodanie do zlecenia **rezerwuje** ją w magazynie „Samochód — A. Wójcik".
- Zamknięcie zlecenia zdejmuje część ze stanu i zapisuje wydanie w rejestrze.

Podpis na ekranie telefonu

- Klient podpisuje palcem; zapisuje się kto, kiedy i gdzie.
- Razem z podpisem — skrót (hash) protokołu, który klient zatwierdził.

Efekt: technik wychodzi od klienta z zamkniętym zleceniem. Nic nie wraca do biura na kartce.

10:45 KLIENT

Protokół PDF zanim technik odjedzie

Dokument powstaje z szablonu firmy i danych zlecenia. Można go pobrać, dołączyć do zgłoszenia jednym kliknięciem albo wysłać regułą na e-mail klienta.



Protokół serwisowy
Zlecenie 1 · zgłoszenie SA/6/26

DomSerwis AGD Sp. z o.o.
ul. Krakowska 100, 50-427 Wrocław
serwis@domserwis.demo.reklamator.online

Klient i miejsce

Klient	Hotel Odra Park	Rodzaj pracy	Naprawa (U klienta)
Adres	Sienkiewicza 20, 50-335 Wrocław	Termin	2026-10-01 08:00–10:40
Serwisant	Adam Wójcik	Status	Zakończona

Urządzenia

Urządzenie	Kod	Nr seryjny	Model	Lokalizacja
Pralka — pralnia hotelowa nr 1	AST-RRHB7P68V5	L7-24-200310	Pralka Lavena L7 1200	Pralnia, poziom -1

Opis zgłoszenia

Pralka nr 1 w pralni hotelowej głośno pracuje przy wirowaniu.

Dane serwisowe

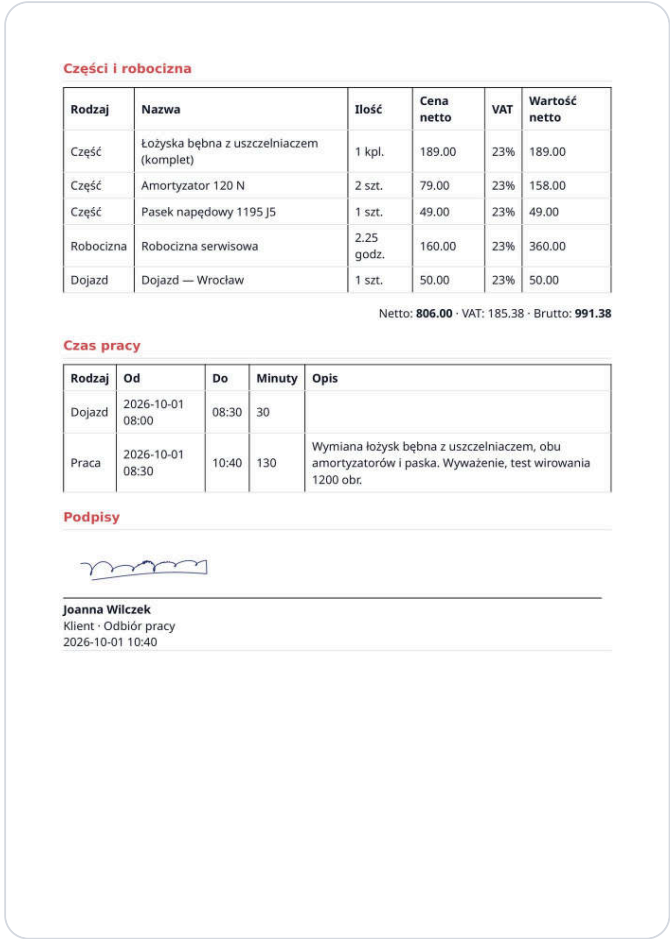
Pole	Wartość
Kod usterki	F05 — hałas / łożyska
Wykonane czynności	Wymiana łożysk bębna z uszczelniaczem, obu amortyzatorów i paska. Wyważenie, test wirowania 1200 obr.
Rodzaj naprawy	Płatna
Urządzenie sprawne po naprawie	Tak

Arkusz roboczy

Kontrola po naprawie

Bezpieczeństwo	
Rezystancja izolacji	412 MΩ
Przewód i wtyczka bez uszkodzeń	Tak
Brak wycieków po teście	Tak
Test działania	
Program testowy	Krótki 15 min
Klient poinformowany o zaleceniach	✓
Zalecenia	Czyścić filtr pompy raz w miesiącu. Nie przekraczać dozowania proszku.

Strona 1: klient, adres, technik, termin, urządzenie, dane serwisowe, arkusz.



Części i robocizna

Rodzaj	Nazwa	Ilość	Cena netto	VAT	Wartość netto
Część	Łożyska bębna z uszczelniaczem (komplet)	1 kpl.	189.00	23%	189.00
Część	Amortyzator 120 N	2 szt.	79.00	23%	158.00
Część	Pasek napędowy 1195 J5	1 szt.	49.00	23%	49.00
Robocizna	Robocizna serwisowa	2.25 godz.	160.00	23%	360.00
Dojazd	Dojazd — Wrocław	1 szt.	50.00	23%	50.00

Netto: **806.00** · VAT: 185.38 · Brutto: **991.38**

Czas pracy

Rodzaj	Od	Do	Minuty	Opis
Dojazd	2026-10-01 08:00	08:30	30	
Praca	2026-10-01 08:30	10:40	130	Wymiana łożysk bębna z uszczelniaczem, obu amortyzatorów i paska. Wyważenie, test wirowania 1200 obr.

Podpisy

Joanna Wilczek
Klient · Odbiór pracy
2026-10-01 10:40

Strona 2: części i robocizna, czas pracy, podpis klienta.

Własny szablon
Logo, układ i treści ustawiasz w edytorze szablonów.

Bez kosztów
Koszt własny i marża nigdy nie trafiają na dokument klienta.

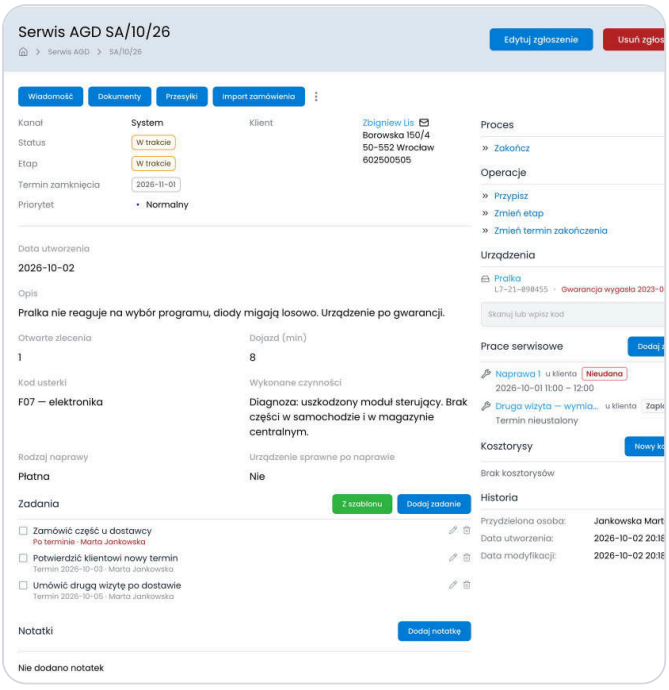
Z arkuszem
Pomiary i zalecenia z arkusza, w PDF także miniatury zdjęć.

Z podpisem
Obraz podpisu, nazwisko, rola i czas podpisania.

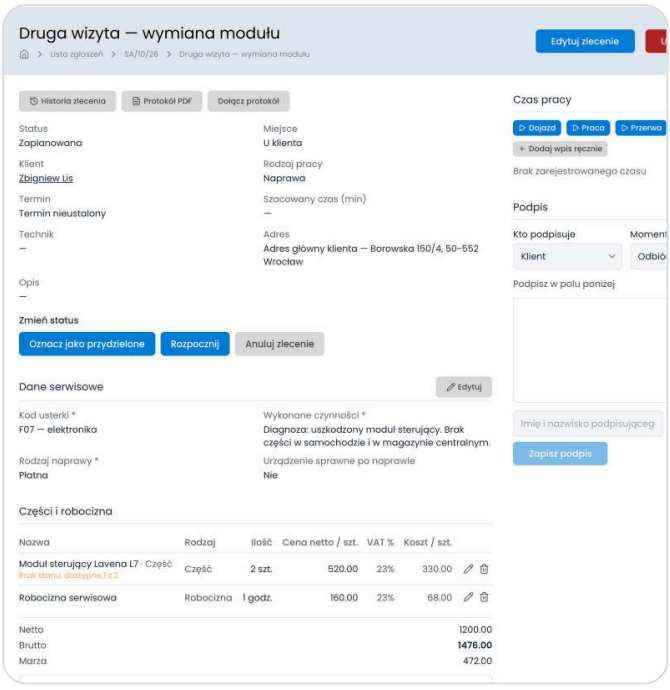
11:40 TECHNIK → BIURO

Brak części? Sprawa nie ginie

Paweł stwierdza uszkodzony moduł sterujący. Nie ma go w samochodzie ani w magazynie. Oznacza wizytę jako nieudaną i podaje przyczynę.



Zgłoszenie: wizyta „Nieudana", druga wizyta do zaplanowania i trzy zadania z szablonu „Część do zamówienia".



Druga wizyta: moduł dodany do zlecenia z oznaczeniem „Brak stanu: dostępne 1 z 2".

1

Wizyta nieudana

Technik podaje przyczynę. Części nie schodzą ze stanu, czas pracy zostaje.

TECHNIK

2

Reguła tworzy zadania

Zamówić część, potwierdzić klientowi termin, umówić drugą wizytę — z terminami.

SYSTEM

3

Druga wizyta

Nowe zlecenie na tym samym zgłoszeniu trafia do „Nieprzydzielonych".

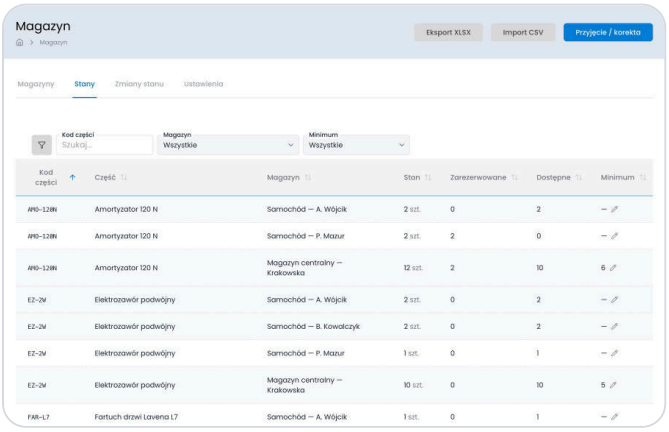
BIURO

4

Brak na stanie

Pozycja oznaczona brakiem; reguła może powiadomić magazyn.

MAGAZYN



Stany: ile jest, ile zarezerwowane, ile dostępne, minimum — per część i magazyn.

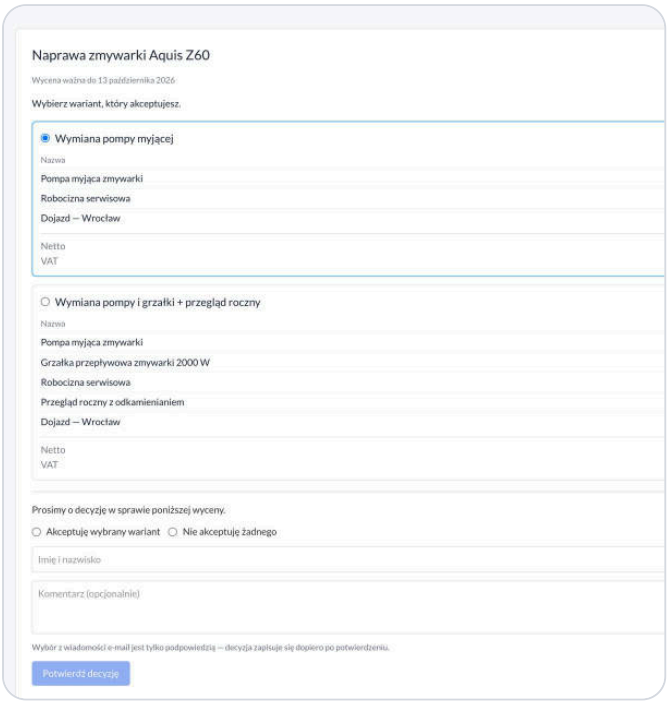
Magazyn wie, co zamówić

- Filtr „tylko poniżej minimum" pokazuje pozycje do domówienia.
- Ustawienie braków: **ostrzegaj** albo **blokuj** dodanie części.
- Blokadę może ominąć osoba z uprawnieniem — z zapisem w historii.
- Przyjęcie dostawy i korekta stanu z powodem; import z CSV.

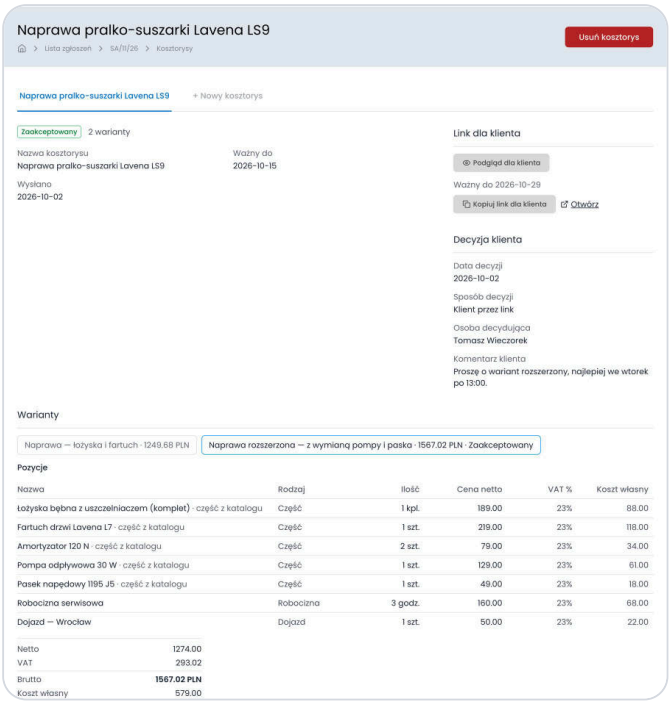
12:00 BIURO → KLIENT

Kosztorys: klient wybiera wariant sam, online

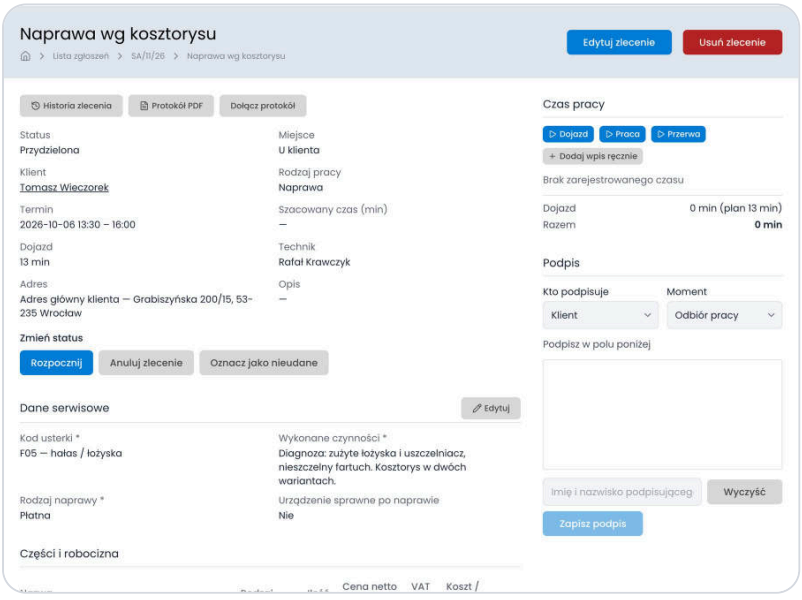
Pralko-suszarka wyje przy wirowaniu. Po diagnozie biuro wystawia kosztorys w dwóch wariantach i wysyła link.



Klient: strona kosztorysu — dwa warianty z pozycjami i ceną, wybór, imię i nazwisko, komentarz.



Biuro: zaakceptowany wariant rozszerzony, decyzja „klient przez link", komentarz z prośbą o wtorek po 13:00.



Zlecenie „Naprawa wg kosztorysu": pozycje przeniesione jednym kliknięciem, termin przypięty na 13:30.

Od akceptacji do naprawy

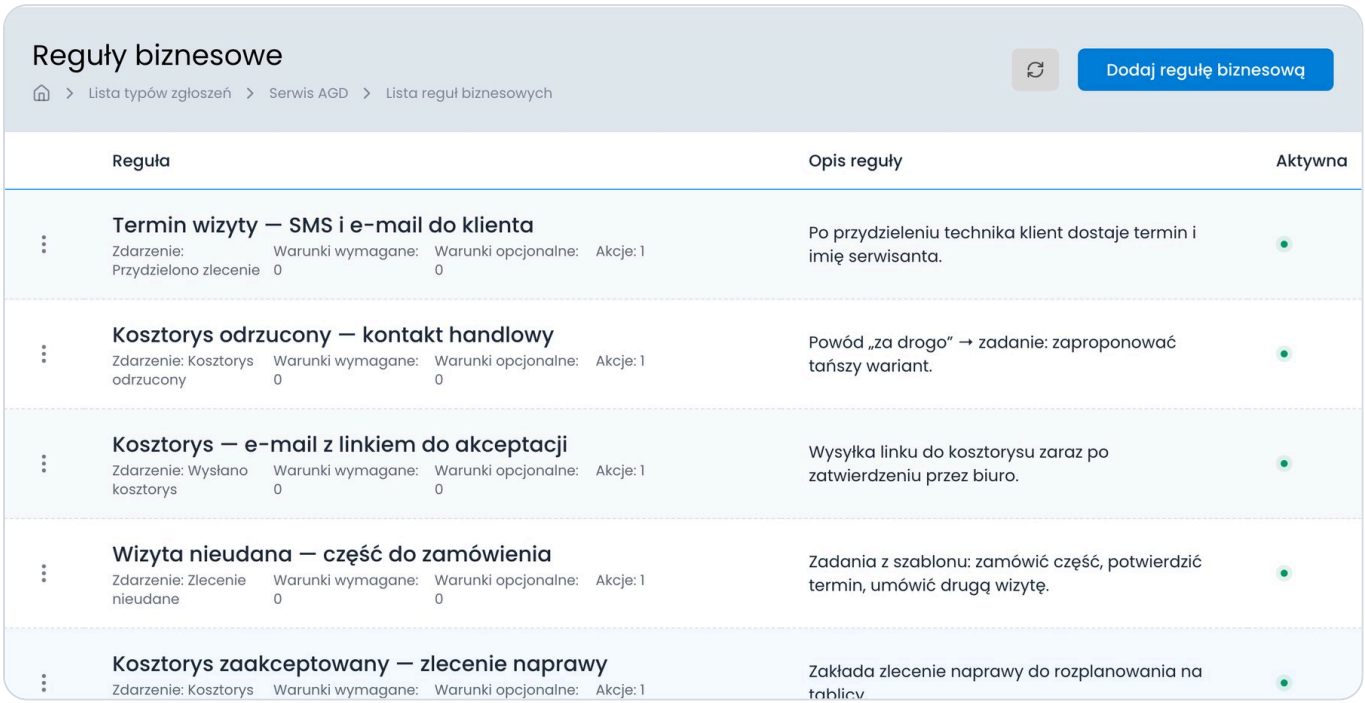
1. Klient akceptuje wariant — reguła zakłada zlecenie naprawy.
2. **Przenieś na zlecenie** kopiuje pozycje; części rezerwują się w magazynie.
3. Dyspozytor przypina termin z komentarza klienta.

- Skaner poczty nie zaakceptuje kosztorysu — decyzja wymaga kliknięcia na stronie.
- Zgoda telefoniczna: operator zapisuje decyzję w imieniu klienta.
- Odrzucenie z powodem „za drogo" może uruchomić zadanie dla handlowca.

CAŁY DZIEŃ SYSTEM

Sześć reguł, które pracują w tle

Reguły biznesowe składa się w panelu: zdarzenie, warunki, akcje. DomSerwis AGD ma ich sześć — żadna nie wymagała programisty.



Lista reguł typu zgłoszenia „Serwis AGD".

ZDARZENIE	CO ROBI SYSTEM	PO CO
Zlecenie przydzielone	SMS i e-mail do klienta z terminem i imieniem technika.	→ Klient nie dzwoni z pytaniem „kiedy".
Kosztorys wysłany	E-mail z linkiem do strony kosztorysu.	→ Decyzja w minutach, nie dniach.
Kosztorys zaakceptowany	Zakłada zlecenie naprawy do rozplanowania.	→ Nic nie czeka na ręczne przepisanie.
Kosztorys odrzucony	Zadanie dla biura: zaproponować tańszy wariant.	→ Druga szansa na sprzedaż.
Wizyta nieudana	Zadania z szablonu „Część do zamówienia".	→ Druga wizyta nie przepada.
Naprawa wykonana	E-mail z podsumowaniem i zaleceniami.	→ Klient ma dokument od razu.

Własne szablony

E-mail, SMS i PDF z danymi zlecenia: termin, technik, czas dojazdu, urządzenia, link do kosztorysu.

Warunki

Reguła może zależeć od pól zgłoszenia, powodu odrzucenia kosztorysu albo braku części na zleceniu.

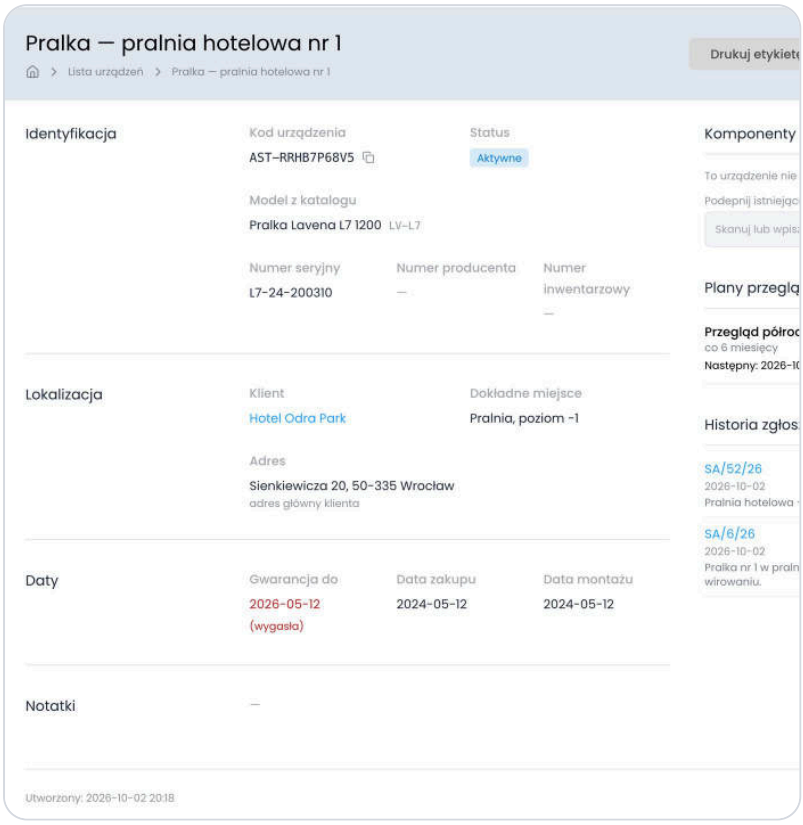
Strona statusu

Klient po podaniu numeru zgłoszenia widzi etap, najbliższą wizytę i link do kosztorysu.

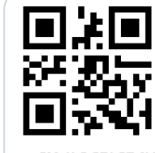
STAŁY KLIENT UMOWA SERWISOWA

Hotel: każda pralka ma swoją historię

Klient biznesowy to kilka urządzeń, przeglądy z umowy i pytanie „co robiliście przy tej pralce w zeszłym roku?”.



Karta urządzenia: numer seryjny, gwarancja, miejsce, plan przeglądu i historia zgłoszeń.



AST-RRHB7P68V5

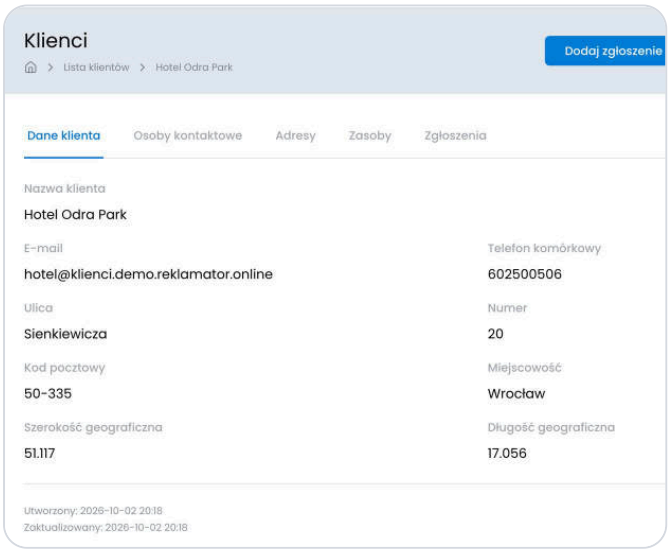
Pralka — pralnia hotelowa nr 1

DomSerwis AGD Sp. z o.o.



Naklejka z kodem — drukowana z systemu, 62 × 29 mm.

- Skan kodu czytnikiem podpina urządzenie do zgłoszenia.
- Wyszukiwarka po kodzie otwiera kartę urządzenia.
- Gwarancja po terminie zaznaczona na czerwono.
- Jedno zgłoszenie może dotyczyć kilku urządzeń — przegląd obu pralek naraz.



Karta klienta: dane, adresy, urządzenia i wszystkie zgłoszenia.

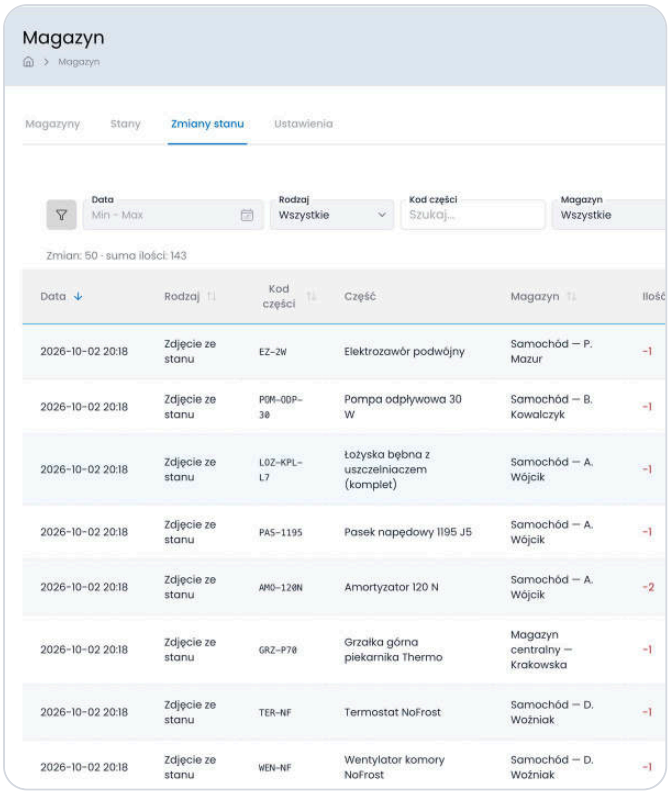
Rejestr urządzeń

21 urządzeń u 16 klientów: model z katalogu, numer seryjny, data zakupu i montażu, dokładne miejsce („Pralnia, poziom −1”).

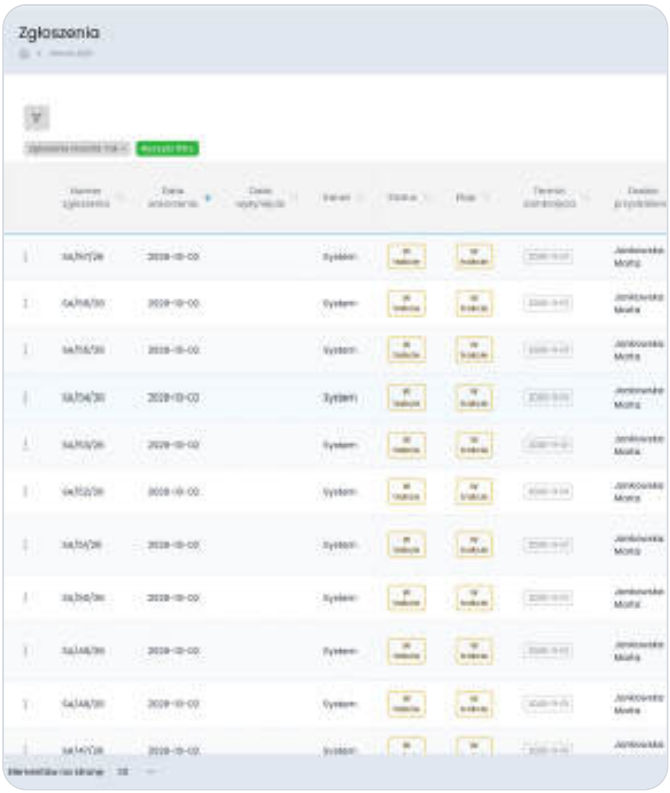
- Urządzenie pod adresem głównym albo dodatkowym klienta — z uwagami o dostępie.
- Układy z komponentów, np. kolumna pralka + suszarka.
- Plan przeglądu na urządzeniu, lista nadchodzących na tablicy.

16:30 KIEROWNIK

Koniec dnia: co zeszło, co zarobiło, co do rozliczenia



Zmiany stanu — każde wydanie z numerem zgłoszenia i nazwiskiem technika. Filtr „wydanie" + okres = zużycie części.



Lista zgłoszeń — filtr i sortowanie po każdej kolumnie, także po polach serwisowych.

Marża zlecenia

Każda pozycja ma cenę i koszt własny; koszt części wpisuje się sam z katalogu. Zlecenie pokazuje netto, brutto i marżę, zgłoszenie — sumę swoich zakończonych zleceń.

Gwarancja czy płatna

Pole serwisowe *Rodzaj naprawy* wypełnia technik. Raport „Gwarancja producenta, wykonane, wrzesień" z numerami seryjnymi i częściami to gotowe zestawienie dla producenta.

Raporty

Kody usterek per model, czas dojazdu, otwarte zlecenia, status kosztorysów. Raport może przychodzić mailem według harmonogramu, eksport do XLSX i CSV.



Naprawa gwarancyjna zmywarki: rodzaj naprawy „Gwarancja producenta".

Wszystko z jednego wpisu. Technik raz dodał część i raz wybrał rodzaj naprawy u klienta. Z tego samego wpisu powstał protokół, wydanie z magazynu, marża zlecenia i wiersz w raporcie gwarancyjnym.

PODSUMOWANIE

Ten sam wtorek, mniej strat

MOMENT DNIA	CO ZROBIŁ SYSTEM	CO ZYSKAŁ SERWIS
Plan poranny	Tablica, konflikty, filtr umiejętności.	→ Plan w kwadrans, bez telefonów do techników.
Trasa Adama	Optymalizacja kolejności wizyt.	→ 42 km i 52 min mniej w jednym dniu.
Naprawa w hotelu	Części z samochodu, arkusz, podpis, protokół.	→ Zlecenie zamknięte u klienta.
Uszkodzony moduł	Wizyta nieudana → zadania → druga wizyta.	→ Sprawa nie ginie, klient zna termin.
Pralko-suszarka	Kosztorys z wariantami, akceptacja online.	→ Klient wybrał droższy wariant bez rozmowy.
Umowy serwisowe	Plany przeglądów, lista zaległych.	→ Przeglądy nie przepadają.
Koniec dnia	Rejestr magazynu, marża, pola serwisowe.	→ Rozliczenie bez przepisywania.

Wdrożenie w pięciu krokach

1. **Typ zgłoszenia „Serwis"** — proces, pola, przełączniki funkcji.
2. **Ludzie** — technicy, grafik, umiejętności, punkty startu.
3. **Klienci i urządzenia** — import, lokalizacje na mapie.
4. **Części i magazyny** — import katalogu i stanów z CSV.
5. **Szablony i reguły** — protokół, e-maile, SMS-y.

Dobrze wiedzieć

- Technik pracuje online w przeglądarce telefonu.
- Zlecenia między techników rozdziela dyspozytor; optymalizacja układa dzień jednej osoby.
- Podpis to podpis odręczny na ekranie z zapisem dowodów — nie kwalifikowany podpis elektroniczny.
- Współrzędne adresu wskazuje się na mapie.

Część 1: przegląd rozwiązania. Część 3: autoryzowany serwis elektroniki — warsztat, gwarancje, podwykonawcy, raporty.

JAK ZACZĄĆ

Przejdźmy ten dzień na Twoich danych.

20-minutowa prezentacja, potem 30 dni testów na własnym koncie.

reklamator.online

support@reklamator.online
+48 507 058 755