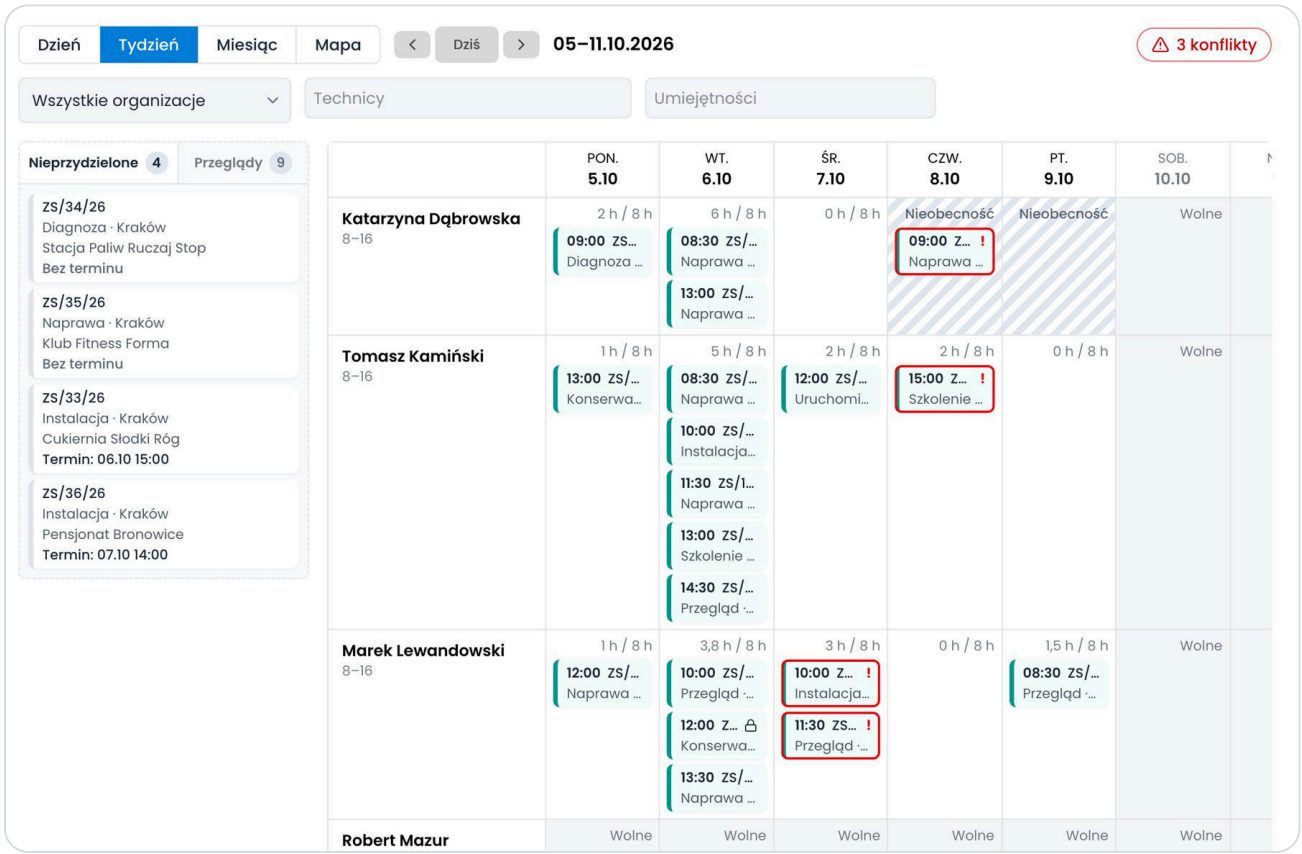
Reklamator

Reklamator Serwis. Od zgłoszenia do podpisanego protokołu.

Jeden system dla serwisu wyjazdowego i warsztatowego: urządzenia klientów, zlecenia, kosztorysy z akceptacją online, części i magazyn, plan dnia techników na tablicy i na mapie.

Przegląd rozwiązania

Część 1 z 3



PO CO TO JEST

Serwis zarabia na naprawie. Traci na wszystkim dookoła niej.

Telefony „kiedy przyjedziecie", kosztorys czekający na odpowiedź, technik bez części, drugi wyjazd do tej samej usterki, protokół na kartce, której nikt nie przepisał. Reklamator Serwis porządkuje to, co dzieje się przed naprawą i po niej.

PLANOWANIE

Dzień technika ułożony, nie zgadywany

Tablica z obciążeniem każdej osoby, ostrzeżenia o nakładkach i zbyt krótkim dojeździe, kolejność wizyt optymalizowana po prawdziwych drogach.

SPRZEDAŻ

Kosztorys zaakceptowany jednym kliknięciem

Klient dostaje link, wybiera wariant i akceptuje. Zaakceptowane pozycje przechodzą na zlecenie i rezerwują części.

WYKONANIE

Technik wie, co ma zrobić i co zapisać

Arkusz przeglądu, wymagane dane serwisowe, części z magazynu, czas pracy, podpis klienta na ekranie — na telefonie.

ROZLICZENIE

Każda część i każda godzina policzona

Pozycje, koszt własny i marża na zleceniu. Stan magazynu zdejmowany przy zamknięciu, zużycie części w rejestrze.

KLIENT

Mniej telefonów, więcej zaufania

Powiadomienia e-mail i SMS z terminem wizyty, strona statusu, kosztorys online, protokół PDF po zakończeniu.

POWTARZALNOŚĆ

Przeglądy okresowe nie uciekają

Plan przeglądu na urządzeniu, lista nadchodzących i zaległych, zgłoszenie z planu w dwóch kliknięciach.

NIE OSOBNY PROGRAM

Zlecenie serwisowe jest zgłoszeniem w Reklamatorze

Dlatego serwis od pierwszego dnia ma wszystko, co działa w obsłudze reklamacji: własny proces z etapami i terminami, reguły biznesowe, formularze dla klientów, e-mail i SMS, szablony dokumentów, raporty, uprawnienia. Moduły serwisowe włącza się przełącznikami na typie zgłoszenia — tam, gdzie są potrzebne.

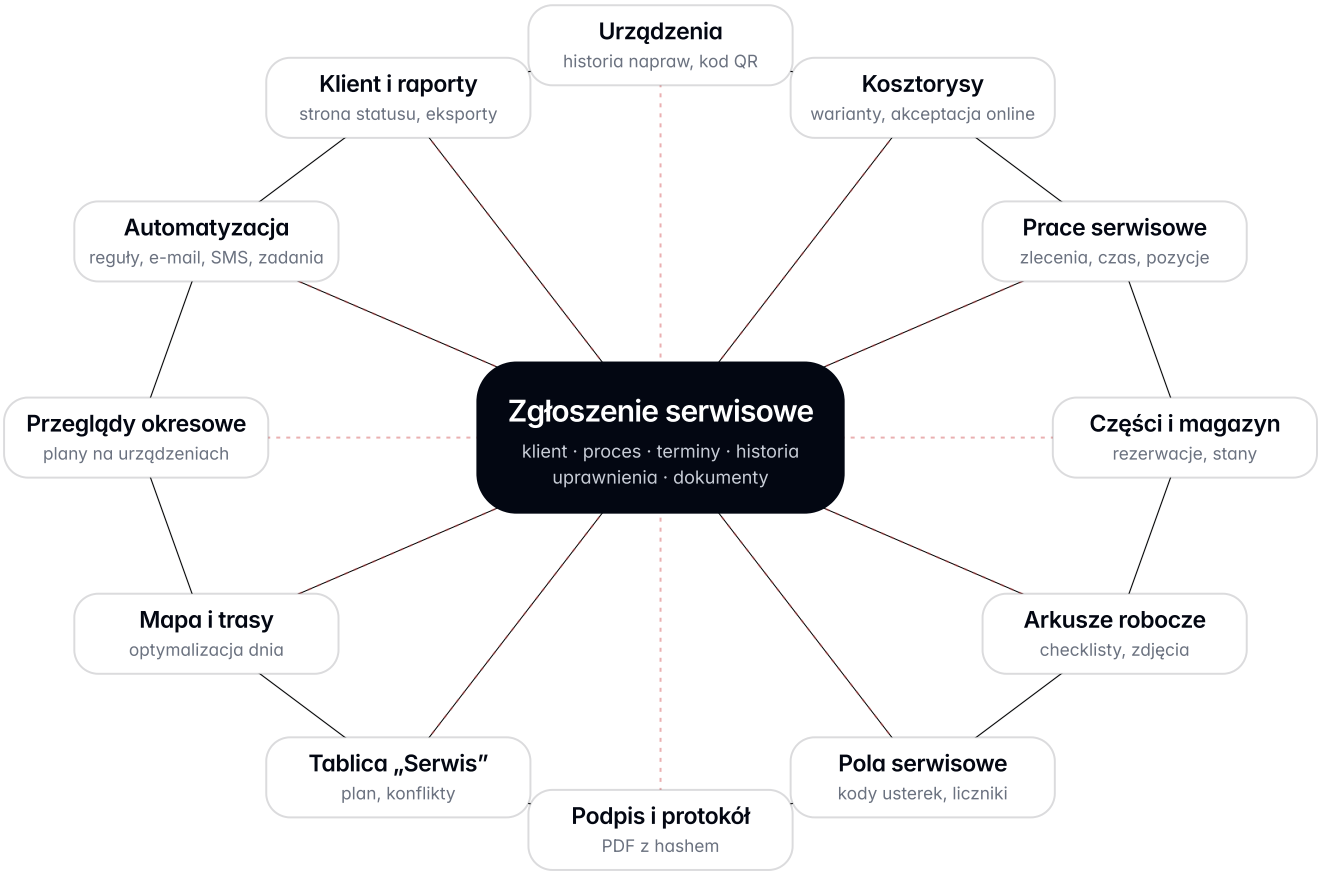
DLA KOGO

- **Serwis wyjazdowy** — technicy u klientów, trasy, przeglądy z umów.
- **Serwis warsztatowy** — sprzęt przyjmowany do naprawy, kosztorys, wydanie.
- **Serwis producenta lub autoryzowany** — gwarancje, kody usterek, rozliczenia.
- **Firmy z podwykonawcami** — zlecenia dla firm zewnętrznych, każda widzi tylko swoje.

JAK TO JEST POŁĄCZONE

Dwanaście modułów, jedno zgłoszenie w środku

Żaden moduł nie jest wyspą. Urządzenie zna swoje naprawy, kosztorys zamienia się w pozycje zlecenia, pozycja rezerwuje część w magazynie, zlecenie trafia na tablicę i trasę, a zdarzenie na zleceniu uruchamia regułę i powiadomienie.



Dane wpisuje się raz

Klient, adres, urządzenie i numer seryjny wędrują ze zgłoszenia na zlecenie, kosztorys, protokół i trasę.

Każdy moduł można wyłączyć

Prosty serwis włącza zlecenia i protokół. Rozbudowany — kosztorysy, magazyn, arkusze, trasy.

Historia w jednym miejscu

Kto, co i kiedy: na zgłoszeniu, zleceniu, urządzeniu i w rejestrze magazynu.

JEDNO ZLECENIE OD POCZĄTKU DO KOŃCA

Osiem kroków, zero przepisywania

1
Zgłoszenie
Formularz na stronie, e-mail, telefon albo plan przeglądu. Klient i urządzenie podpięte od razu.
KLIENT · BIURO

2
Kosztorys
Jeden lub kilka wariantów, link dla klienta, decyzja online albo zapisana przez operatora.
BIURO · KLIENT

3
Zlecenie
Rodzaj pracy, miejsce, termin. Pozycje z kosztorysu przechodzą jednym kliknięciem.
DYSPOZYTOR

4
Plan
Przydział na tablicy, kontrola konfliktów, kolejność wizyt i dojazdy na mapie.
DYSPOZYTOR

5
Wizyta
Technik widzi trasę, uruchamia nawigację, mierzy czas dojazdu i pracy.
TECHNIK

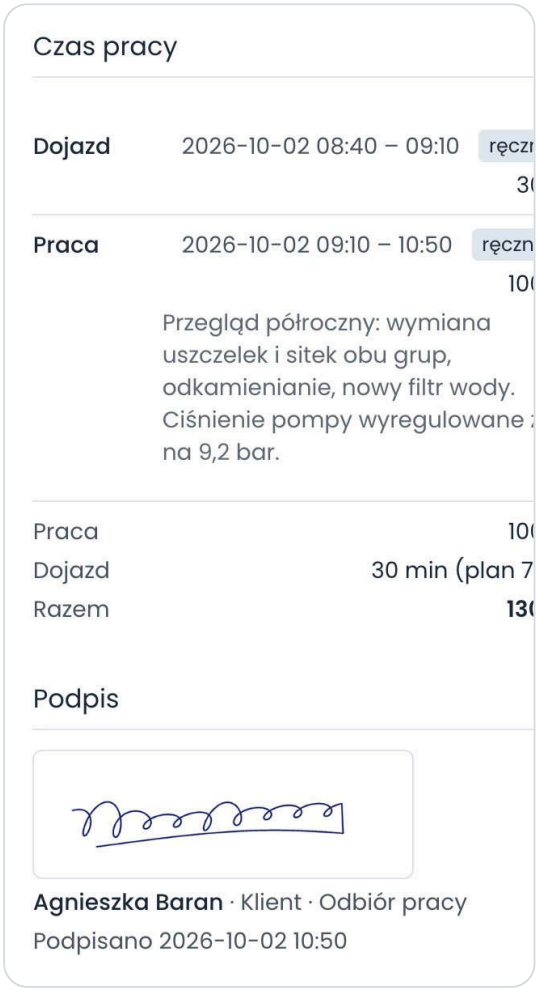
6
Praca
Części z magazynu, arkusz roboczy, dane serwisowe. Wymagane pola pilnują kompletności.
TECHNIK

7
Podpis i protokół
Klient podpisuje na ekranie, protokół PDF trafia do zgłoszenia i do klienta.
TECHNIK · KLIENT

8
Rozliczenie
Sumy, koszt i marża, stan magazynu zdjęty, raport gotowy. Reguła zamyka sprawę lub tworzy kolejną.
BIURO



Karta zlecenia: status, miejsce i rodzaj pracy, termin, technik, wyliczony dojazd.



Czas pracy z podziałem na dojazd i pracę (plan obok wykonania) oraz podpis klienta.

Urządzenia, zlecenia, kosztorysy

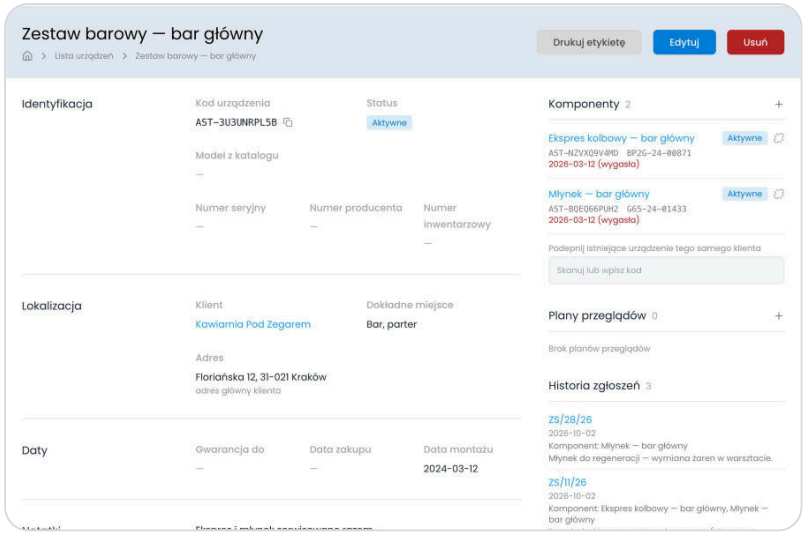
Urządzenia i historia napraw

Każdy egzemplarz sprzętu klienta: model, numer seryjny, gwarancja, miejsce instalacji. Na karcie — wszystkie zgłoszenia, w których występował, i plany przeglądów.

- Unikalny kod i **naklejka z QR** drukowana z systemu.
- Skan czytnikiem podpina urządzenie do zgłoszenia.
- **Układy z komponentów** — np. ekspres + młynek, jednostka wewnętrzna + zewnętrzna.



Etykieta 62 × 29 mm na drukarkę etykiet.



Zestaw barowy z dwoma komponentami — wspólna historia zgłoszeń.



Części i robocizna

Nazwa	Rodzaj	Ilość	Cena netto / szt.	VAT %	Koszt / szt.
Uszczelka grupy 8,5 mm · Część · zdjęto ze stanu	Część	2 szt.	18.00	23%	6.50
Sitko prysznica 57 mm · Część · zdjęto ze stanu	Część	2 szt.	32.00	23%	12.00
Filtr wody 12 l · Część · zdjęto ze stanu	Część	1 szt.	260.00	23%	170.00
Odkamieniacz 1 l · Część · zdjęto ze stanu	Część	1 szt.	48.00	23%	21.00
Przegląd okresowy — ryczałt	Robocizna	1.5 godz.	180.00	23%	75.00
Dojazd — Kraków	Dojazd	1 szt.	60.00	23%	25.00
Netto					738.00

Części i robocizna: części zdjęte ze stanu, sumy, koszt i marża (widoczne tylko z uprawnieniem).

Prace serwisowe

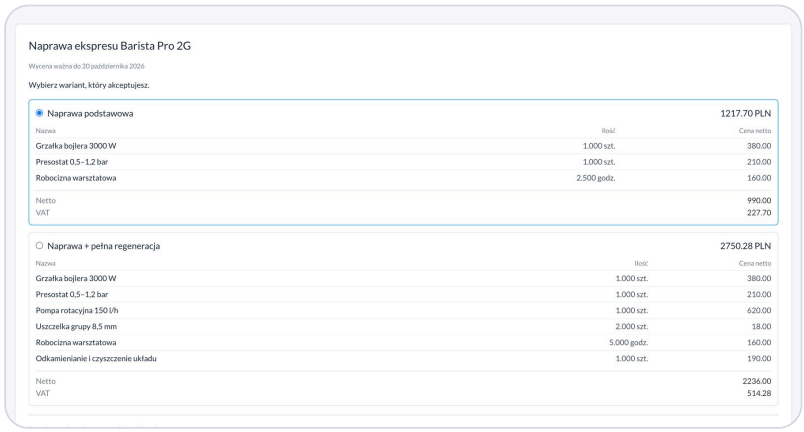
Wizyta u klienta, naprawa w warsztacie albo praca zdalna. Jedno zgłoszenie może mieć kilka zleceń — diagnoza, potem naprawa.

- Statusy od zaplanowanego do wykonanego, zamknięte zlecenie jest zamrożone.
- Timer dojazdu, pracy i przerw albo wpis ręczny.
- Pozycje: ręcznie, z katalogu produktów albo **z katalogu części**.

Kosztorysy z akceptacją online

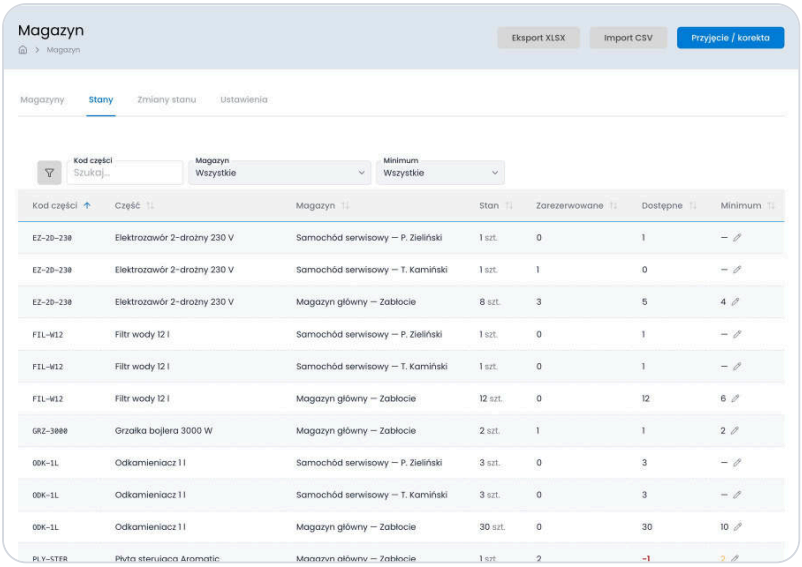
Kosztorys to dokument z wariantami — „naprawa" obok „wymiany". Klient widzi wszystkie na jednej stronie i wybiera.

- Decyzja wymaga świadomego kliknięcia — skaner poczty niczego nie zaakceptuje.
- Zgoda przez telefon? Operator zapisuje ją w imieniu klienta.
- Ważność, przedłużenie, powód odrzucenia — wszystko w historii.



Strona kosztorysu, którą widzi klient. Wygląd ustawia się per typ zgłoszenia.

Magazyn, arkusze, protokół



Stany per część i magazyn: stan, zarezerwowane, dostępne, minimum.

Części zamienne i magazyn

Katalog części z ceną, VAT i kosztem. Wiele magazynów — centralny i samochody techników.

- Część dodana do zlecenia jest **rezerwowana**, zamknięcie zlecenia zdejmuje ją ze stanu.
- Brak na stanie: ostrzeżenie albo blokada — do wyboru.
- Rejestr zmian stanu z numerem zgłoszenia = raport zużycia.
- Import CSV, eksport XLSX, stany minimalne.

Arkusze robocze i checklisty

Własne formularze dla technika: przegląd, przyjęcie do warsztatu, wydanie. Arkusz pojawia się tylko na zleceniach, których dotyczy.

- Pola: liczba z jednostką i zakresem, Tak / Nie / N/D, lista, data, tekst, zdjęcia.
- Pole wymagane blokuje zamknięcie zlecenia jako wykonane.
- Wypełniony arkusz trafia do protokołu i maila.



Arkusz „Przegląd ekspresu" wypełniony na zleceniu.



Podpis klienta i protokół PDF

Klient podpisuje palcem na telefonie lub tablecie technika. System zapisuje, kto, kiedy i gdzie podpisał, oraz **skrót (hash) podpisanego protokołu** — da się wykazać, że podpisano właśnie tę treść.

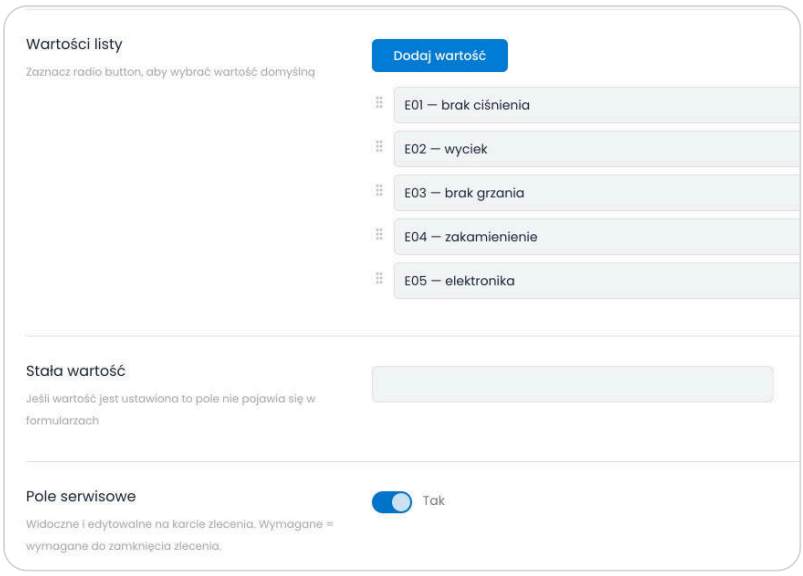
- Protokół z własnego szablonu: logo, układ, treści — bez kosztów własnych.
- Podpis może być wymagany do zamknięcia zlecenia.
- Jedno kliknięcie dołącza protokół do zgłoszenia.

To podpis odręczny na ekranie z zapisem dowodów — nie kwalifikowany podpis elektroniczny.

POŁĄCZENIE Z POLAMI ZGŁOSZENIA

Jedno przełączenie i pole staje się serwisowe

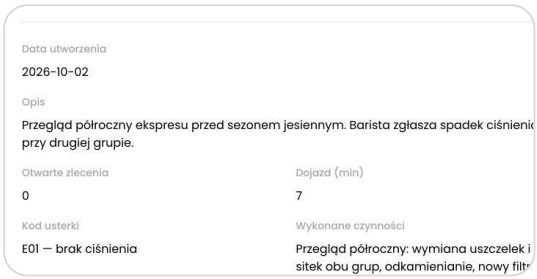
Każdy serwis zbiera inne dane: kod usterki, licznik, wykonane czynności, naprawa gwarancyjna czy płatna. To zwykłe pola zgłoszenia — z flagą „Pole serwisowe" wypełnia je technik na zleceniu, bez dostępu do edycji całego zgłoszenia.



1. **Administrator** — konfiguracja pola „Kod usterki": wartości listy i przełącznik „Pole serwisowe".



2. **Technik** — sekcja „Dane serwisowe" na karcie zlecenia. Gwiazdka = wymagane do zamknięcia zlecenia.



3. **Biuro** — te same wartości na karcie zgłoszenia, w kolumnach listy i w raportach.

GDZIE POTEM WIDAĆ TE DANE

Lista zgłoszeń

Kolumna, filtr i sortowanie — np. wszystkie usterki E02 z ostatniego kwartału.

Raporty i eksport

Zestawienie napraw gwarancyjnych do rozliczenia z producentem, harmonogram wysyłki raportu.

Dokumenty

Protokół PDF, e-mail i SMS do klienta — tabela danych serwisowych jednym znacznikiem.

Reguły biznesowe

Zapis przez technika uruchamia reguły: powiadomienie, zmiana pola, zadanie.

Przykład: serwis ekspresów

Pola serwisowe: *kod usterki* (wymagane), *wykonane czynności* (wymagane), *licznik kaw*. Technik nie zamknie zlecenia bez kodu usterki, a kierownik po miesiącu widzi, które modele najczęściej tracą ciśnienie.

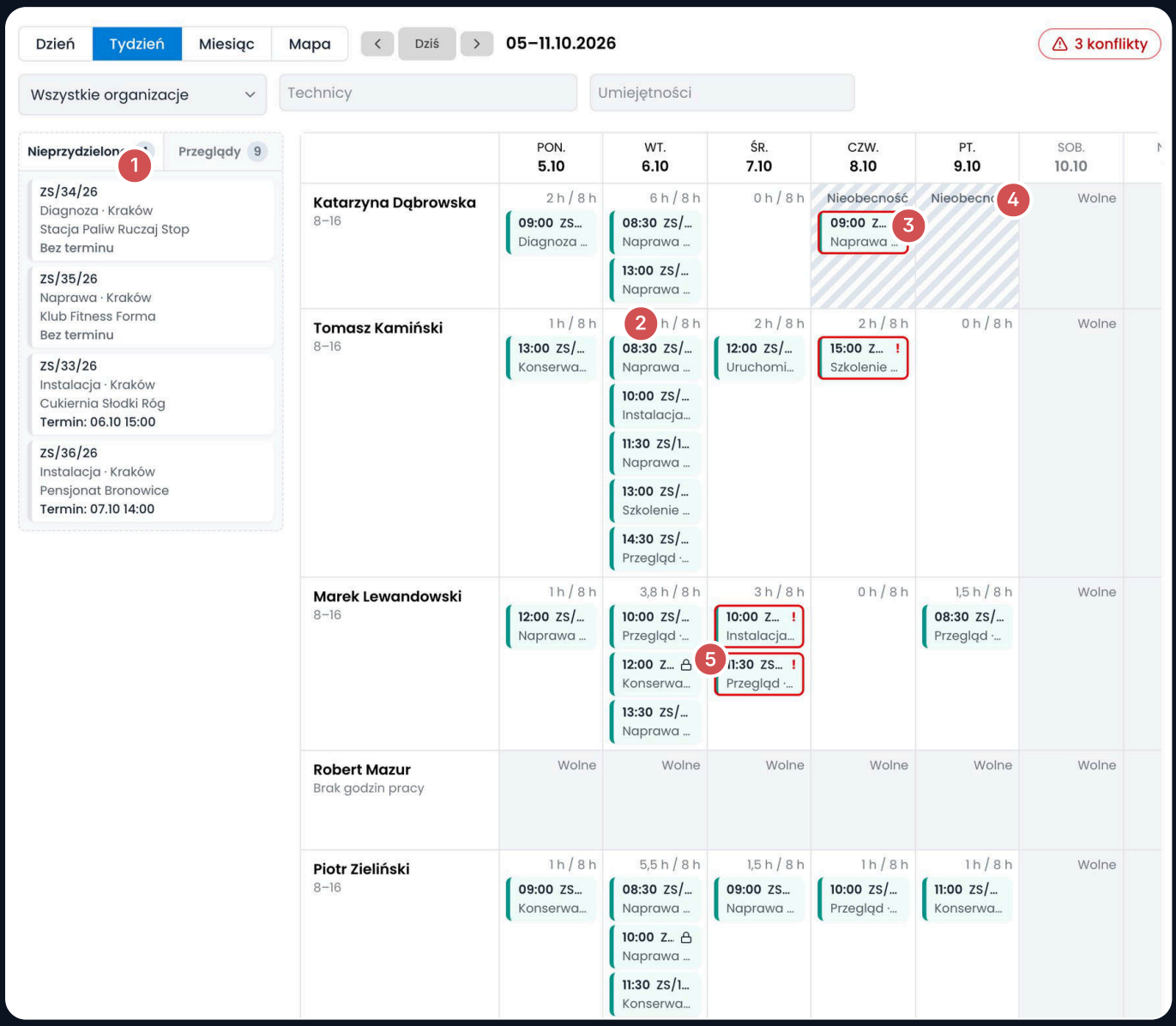
Przykład: serwis autoryzowany

Pole *naprawa gwarancyjna* zaznaczane przez technika. Raport „gwarancyjne, wykonane, w tym miesiącu" z numerami seryjnymi i częściami jest podstawą rozliczenia z producentem.

PANEL „SERWIS” · TABLICA

Cały zespół i cały tydzień na jednym ekranie

Wiersz na technika i na firmę podwykonawcy, karta na zlecenie. Przydział i zmiana terminu przeciągnięciem — co 15 minut.



1 zlecenia do przydzielenia · 2 obciążenie dnia · 3 konflikt · 4 nieobecność · 5 termin uzgodniony z klientem

Trzy skale + mapa

Dzień, tydzień, miesiąc i mapa. Widok jest w adresie strony — można wysłać link do konkretnego dnia.

Nieprzydzielone

Lista zleceń bez technika lub terminu. Przeciągasz na wiersz i godzinę — gotowe.

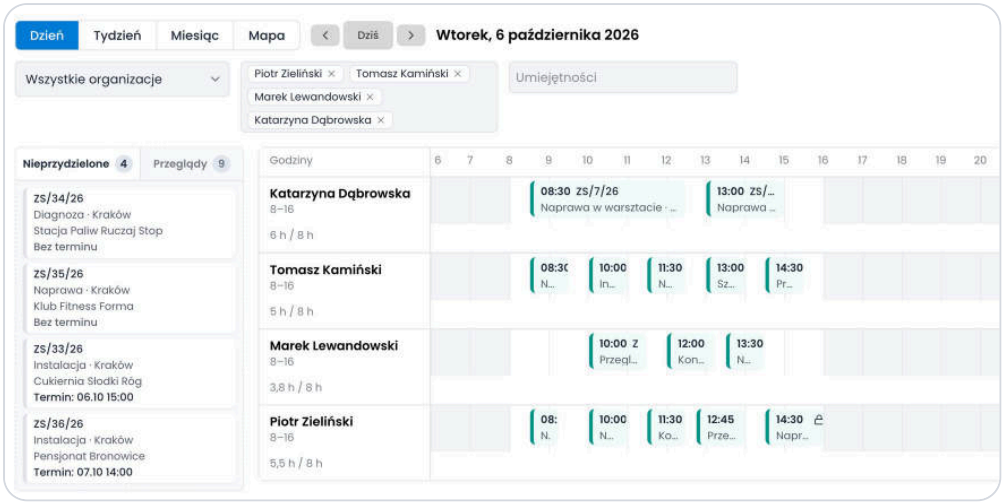
Przeglądy

Druga zakładka: nadchodzące i zaległe przeglądy z planów, z przyciskiem „Utwórz zgłoszenie”.

Bez nadpisywania

Dwóch dyspozytorów naraz? Drugi dostaje komunikat, a nie cichą utratę zmiany.

Pokaż tylko tych, których planujesz



Widok dnia z wybranymi czterema technikami. Oś godzin dopasowuje się do najwcześniejszego i najpóźniejszego zlecenia.

Filtr „Technicy”

Wybierasz osoby z listy — tablica i mapa pokazują tylko je.

Filtr „Umiejętności”

Np. „f-gazy” albo „ekspresy kolbowe”. Zostają technicy z daną umiejętnością.

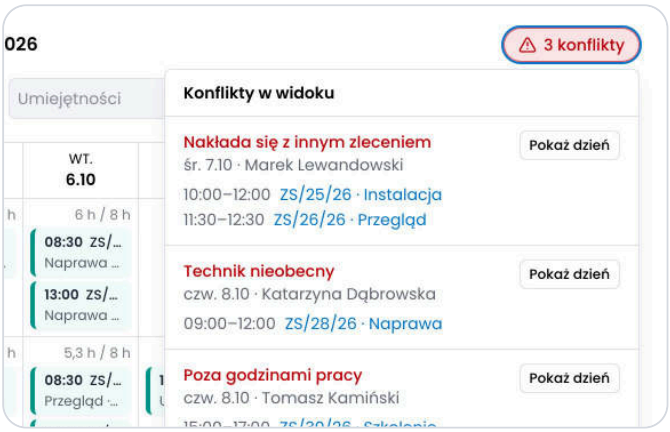
Organizacja

Oddział lub region — zawęża ludzi i zlecenia jednocześnie.

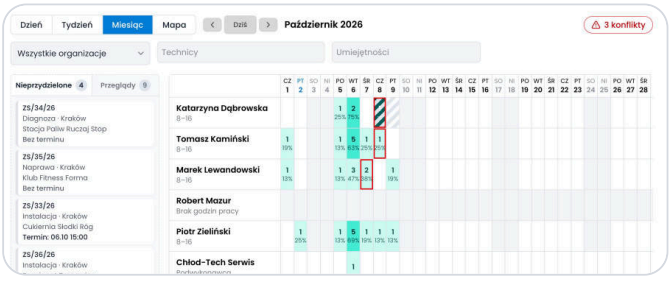
Konflikty widać, zanim wyjedzie samochód

System nie blokuje dyspozytora — ostrzega. Licznik w pasku, lista z przyciskiem „Pokaż dzień”, czerwona ramka na karcie.

OSTRZEŻENIE	KIEDY
Nakładanie	Dwa zlecenia jednego technika w tym samym czasie.
Poza godzinami	Zlecenie wychodzi poza grafik pracy.
Nieobecność	Zlecenie w dniu urlopu lub zwolnienia.
Dojazd	Przerwa między wizytami krótsza niż czas przejazdu.



Lista konfliktów w oglądanym zakresie.



Widok miesiąca: obciążenie dzień po dniu, od razu widać wolne moce.

Godziny pracy

Grafik tygodniowy, kilka okien dziennie. Technik może prowadzić go sam.

Nieobecności

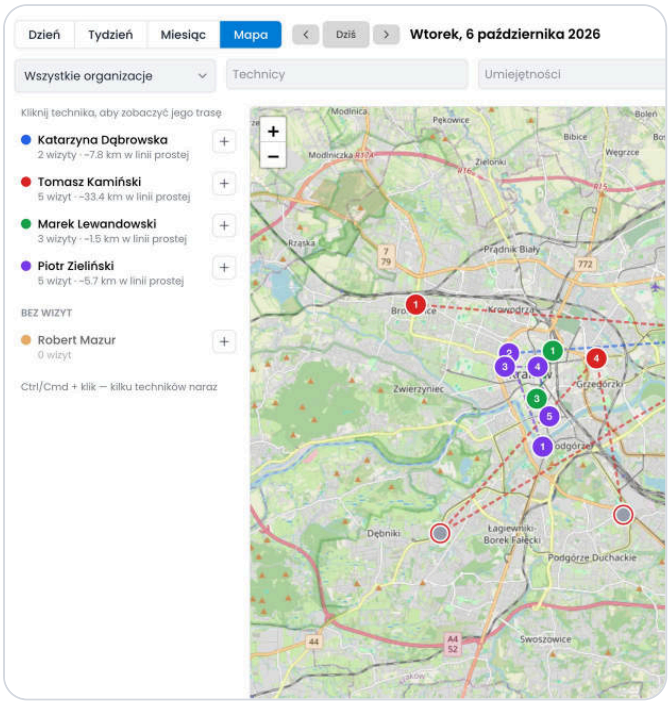
Urlop, zwolnienie, szkolenie — dzień wyszarzony na tablicy.

Umiejętności

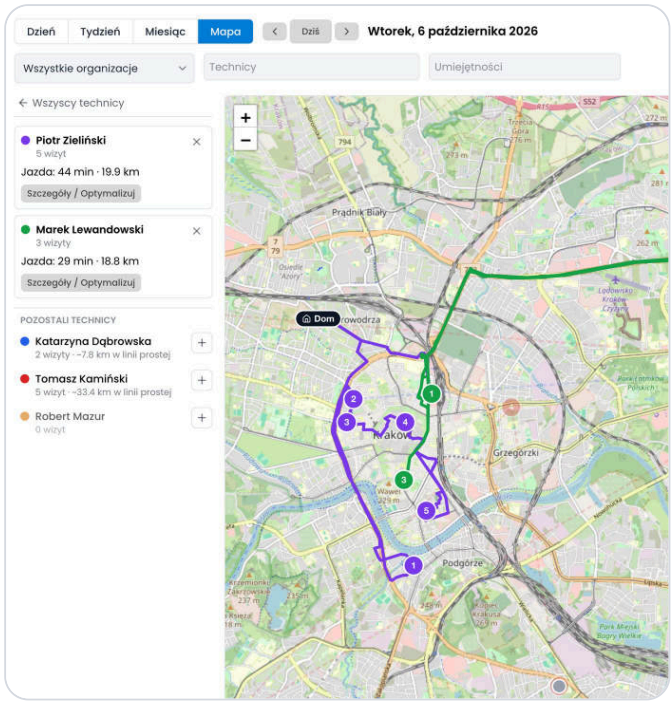
Nadaje kierownik, z poziomem. Podstawa filtra na tablicy.

Ten sam plan, tylko na mapie

Wizyty dnia jako ponumerowane pinezki w kolorze technika. Nieprzydzielone zlecenia — szare, od razu widać, komu jest po drodze.



Wszyscy technicy. Kliknięcie w osobę pokazuje jej trasę, Ctrl/Cmd + klik — kilka tras naraz.



Trasy dwóch techników po prawdziwych drogach, z czasem jazdy i kilometrami.

Jak oglądać trasy

1. Przełącz widok na **Mapa** i wybierz dzień.
2. Zawęź listę filtrem **Technicy** lub **Umiejętności**.
3. Kliknij technika — po lewej pojawi się plan jego dnia z dojazdami.
4. Szare pinezki to nieprzydzielone — zobacz, czyja trasa przebiega obok.

Start i koniec dnia

Trasa zaczyna się w biurze albo w domu technika — domyślnie lub inaczej w wybranym dniu. Technik ustawia to sam.

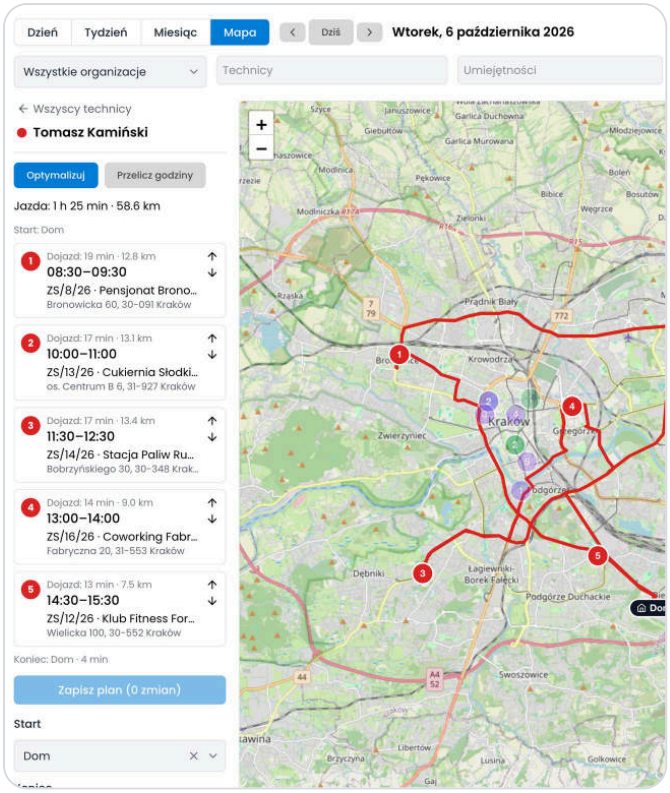
Dyspozytor widzi dom technika tylko jako punkt na mapie, bez adresu.

Własny serwer tras

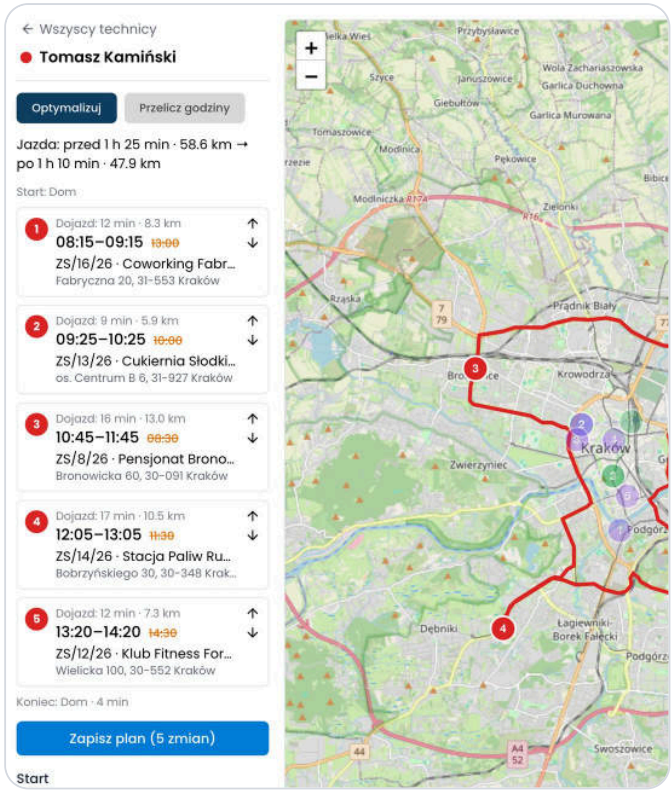
Czasy przejazdu liczone są na serwerze Reklamatora. Adresy Twoich klientów nie trafiają do zewnętrznych dostawców map.

Gdy brakuje współrzędnych, system podpowiada, które adresy uzupełnić.

„Optymalizuj” — i dzień ma mniej kilometrów



Przed. Kolejność z umawiania wizyt: północny zachód → wschód → południe → centrum → południe.



Po. Nowa kolejność i nowe godziny; stare godziny przekreślone, zapis jednym przyciskiem.

58,6 km
trasa przed optymalizacją

47,9 km
trasa po optymalizacji

−15 min
jazdy w tym jednym dniu

5 wizyt
jeden technik, przykładowy dzień z danych demonstracyjnych

Jak optymalizować

1. Na mapie kliknij technika, potem **Optymalizuj**.
2. Porównaj „jazda przed → po” i nową kolejność wizyt.
3. Popraw ręcznie strzałkami, jeśli wiesz coś, czego nie wie mapa — godziny przeliczą się same.
4. **Zapisz plan** — wszystkie zlecenia dnia dostają nowe godziny naraz.

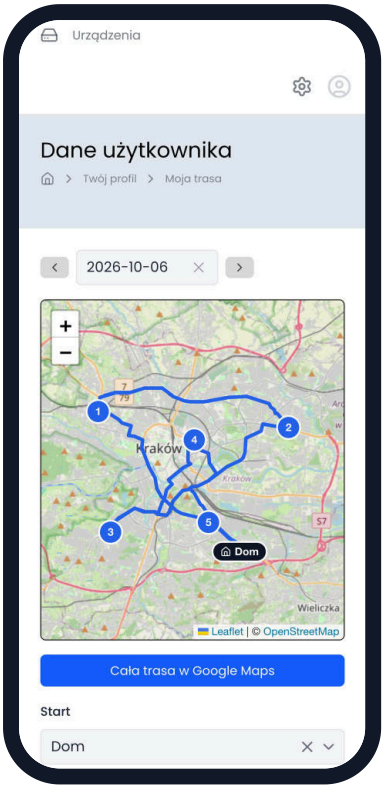
Co system bierze pod uwagę

- ✓ **Wizyty przypięte** (termin uzgodniony z klientem) nie są przesuwane.
- ✓ Godziny pracy technika i punkt startu dnia.
- ✓ Czas trwania każdej wizyty i dojazd po drogach.
- ✓ Ostrzega, gdy na dojazd jest za mało czasu albo wizyta wypada po godzinach.

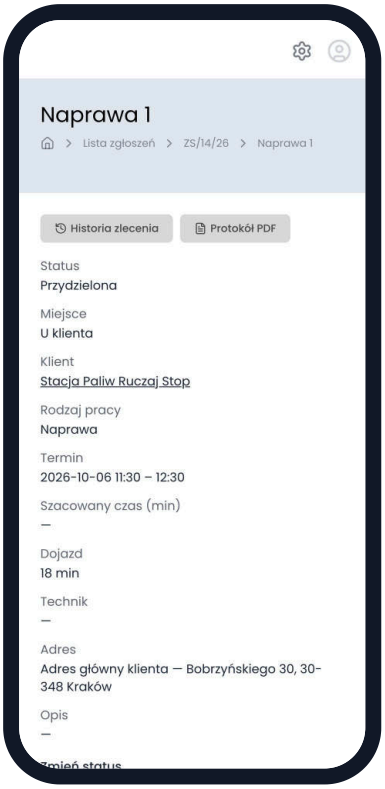
Optymalizacja dotyczy dnia jednego technika i nie zmienia przydziału zleceń. Czasy przejazdu bez korków; poza Polską — szacunkowe.

Plan dnia i zlecenie w kieszeni

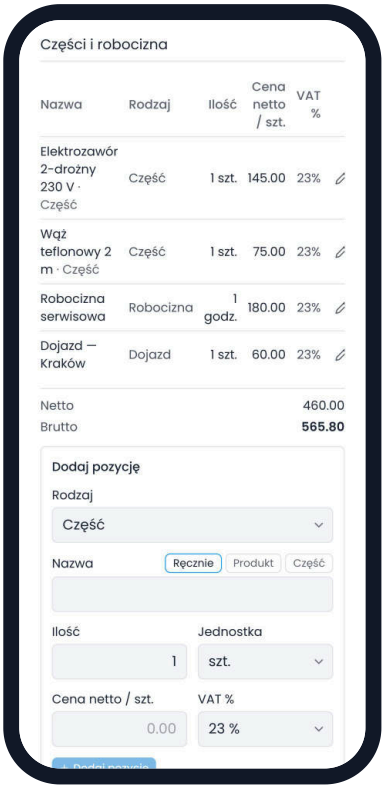
Technik pracuje w przeglądarce telefonu — bez instalowania aplikacji. Widzi swoje zlecenia, swoją trasę i tylko to, co mu potrzebne.



Trasa dnia i nawigacja



Zlecenie: status, termin, adres



Części i robocizna

„Moja trasa"

- Mapa i lista wizyt w kolejności ustalonej przez dyspozytora.
- Przycisk **Nawiguj** przy każdej wizycie i cała trasa w Google Maps.
- Własny punkt startu i końca dnia.

Na zleceniu

- Timer: dojazd, praca, przerwa — start pracy sam ustawia „W trakcie".
- Części z magazynu samochodu, robocizna, dojazd.
- Dane serwisowe i arkusz ze zdjęciami.
- Podpis klienta na ekranie, protokół PDF.

Widzi tylko swoje

Uprawnienie „własne zlecenia" ogranicza technika i podwykonawcę do zleceń przydzielonych jemu lub jego firmie. Koszty własne i marża pozostają ukryte.

Czas z urządzenia

Wpis czasu niesie godzinę z telefonu technika, nie z chwili zapisu na serwerze.

Jeden timer naraz

Wpisy tej samej osoby nie mogą się nakładać — zapomniany timer od razu wychodzi.

Plan obok wykonania

Dojazd planowany z mapy obok zmierzonego — widać, gdzie plan rozmija się z rzeczywistością.

System sam pilnuje, żeby nikt nie czekał

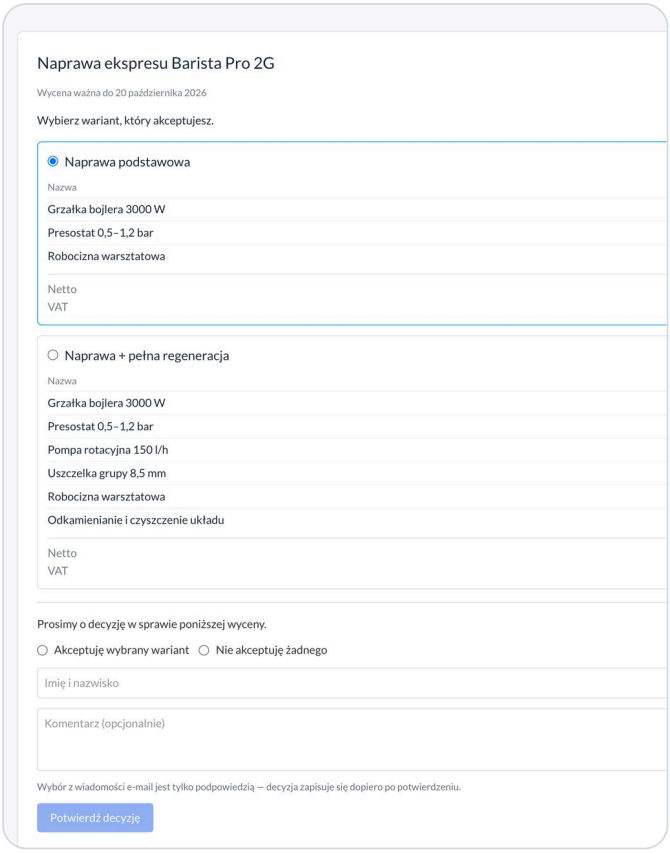
Reguły biznesowe na zdarzeniach serwisowych

Regułę składa się w panelu: zdarzenie, warunki, akcje. Bez programisty.

GDY…	SYSTEM…
zlecenie **przydzielone**	wysyła klientowi SMS z terminem i imieniem technika
kosztorys **wysłany**	wysyła e-mail z linkiem do akceptacji
kosztorys **zaakceptowany**	tworzy zlecenie naprawy do rozplanowania
kosztorys **odrzucony**, powód „za drogo”	zakłada zadanie dla handlowca
zlecenie z **brakiem części**	powiadamia magazyn, dodaje zadanie „zamówić”
zlecenie **wykonane**	wysyła protokół, zmienia etap zgłoszenia
zlecenie **nieudane**	powiadamia kierownika, tworzy zadania z szablonu

Zadania i szablony zadań

„Kto, co, do kiedy” na każdym zgłoszeniu. Lista kontrolna wstawiana jednym kliknięciem albo regułą; zadania z terminem widać w kalendarzu na pulpicie.



Kosztorys online: klient wybiera wariant, podpisuje się imieniem i nazwiskiem, może dodać komentarz.

Co widzi klient

- **Strona statusu** — po podaniu numeru zgłoszenia i e-maila lub telefonu: etap sprawy, najbliższa wizyta z imieniem technika, link do kosztorysu, jego urządzenia.
- **Powiadomienia** e-mail i SMS z własnych szablonów, w języku klienta.
- **Protokół PDF** po zakończeniu prac.
- **Formularz zgłoszeniowy** na Twojej stronie.

PRZEGLĄDY OKRESOWE

Plan na urządzeniu: co ile miesięcy i kiedy następny. Zgłoszenie z planu przesuwa termin o interwał — bez arkusza w Excelu.

PODWYKONAWCY

Zlecenie można dać firmie zewnętrznej. Jej ludzie widzą wyłącznie zgłoszenia ze swoim zleceniem i pracują na nim jak technik.

RAPORTY

Najbliższa wizyta, technik, otwarte zlecenia, status kosztorysu i czas dojazdu jako kolumny listy i raportów; wysyłka raportu z harmonogramu.

GDZIE SERWIS OSZCZĘDZA PIENIĄDZE

Dziewięć miejsc, w których dziś ucieka czas i marża

DZIŚ	Z REKLAMATOR SERWIS	EFEKT
Kolejność wizyt wynika z kolejności telefonów.	Optymalizacja dnia technika po prawdziwych drogach, ostrzeżenia o zbyt krótkim dojeździe.	→ **Mniej kilometrów i paliwa**, więcej wizyt w tym samym dniu.
Technik jedzie bez części — drugi wyjazd.	Części rezerwowane na zleceniu, oznaczenie braku, reguła powiadamia magazyn.	→ **Mniej powtórnych wizyt.**
Kosztorys wysłany mailem, klient milczy.	Link z wariantami, status „wysłany / wygasły" na liście, decyzja jednym kliknięciem lub przez operatora.	→ **Szybsza decyzja**, sprzęt nie zalega w warsztacie.
Części wydane „na gębę", nierozliczone.	Każda część na pozycji zlecenia, zdjęcie ze stanu przy zamknięciu, rejestr zmian z numerem zgłoszenia.	→ **Nic nie wychodzi z magazynu za darmo.**
Nie wiadomo, które zlecenia zarabiają.	Koszt własny i marża na pozycjach zlecenia i kosztorysu, widoczne dla uprawnionych.	→ **Decyzje cenowe na liczbach.**
Protokół na papierze, przepisywanie w biurze.	Dane serwisowe, arkusz i podpis wprowadzane raz, u klienta; protokół PDF od ręki.	→ **Godziny pracy biura** odzyskane, faktura tego samego dnia.
Przegląd z umowy przegapiony.	Plany przeglądów, lista zaległych i nadchodzących na tablicy.	→ **Przychód powtarzalny** nie przepada.
Klienci dzwonią po status.	SMS i e-mail z terminem, strona statusu z najbliższą wizytą.	→ **Mniej telefonów** do dyspozytora.
Spór „tego nie zlecałem / nie odebrałem".	Akceptacja kosztorysu z nazwiskiem i czasem, podpis z dowodami i hashem protokołu.	→ **Mniej reklamacji** i nieopłaconych prac.

Mniej kilometrów
trasy układane po drogach

Mniej powtórnych wizyt
części zarezerwowane przed wyjazdem

Szybsza decyzja
kosztorys akceptowany online

Pełne rozliczenie
każda część i godzina na zleceniu

Dyspozytor
Jeden ekran zamiast kalendarza, arkusza i telefonu. Konflikty wychodzą przed wyjazdem, nie po.

Technik
Wie, dokąd jedzie, co ma zrobić i co zapisać. Nie wraca do biura z papierami.

Kierownik
Obciążenie ludzi, marża zleceń, zużycie części i powtarzalne usterki — w raportach.

OD PROSTEGO DO ZŁOŻONEGO

Ten sam system, trzy skale serwisu

Zaczynasz od tego, czego potrzebujesz dziś. Kolejne moduły włączasz przełącznikiem, bez migracji i bez wymiany narzędzia.

SKALA 1

Mały serwis ekspresów do kawy

2–4 osoby, wyjazdy do kawiarni i biur, kilka napraw w warsztacie.

Urządzenia · Zlecenia · Podpis i protokół · Przeglądy · Tablica

- Historia każdego ekspresu pod kodem z naklejki.
- Plan tygodnia na tablicy, przegląd półroczny z planu.
- Protokół z podpisem zamiast kartki.

Ten dokument pokazuje dane właśnie takiego serwisu.

SKALA 2

Serwis AGD w terenie

Kilkunastu techników, kilkadziesiąt wizyt dziennie, części w samochodach.

+ Kosztorysy · + Części i magazyn · + Mapa i trasy · + Arkusze · + Automatyzacja

- Trasy optymalizowane, konflikty pod kontrolą.
- Magazyn samochodu, rezerwacje, braki.
- SMS do klienta, kosztorys online.

Część 2: „Serwis AGD — dzień po dniu".

SKALA 3

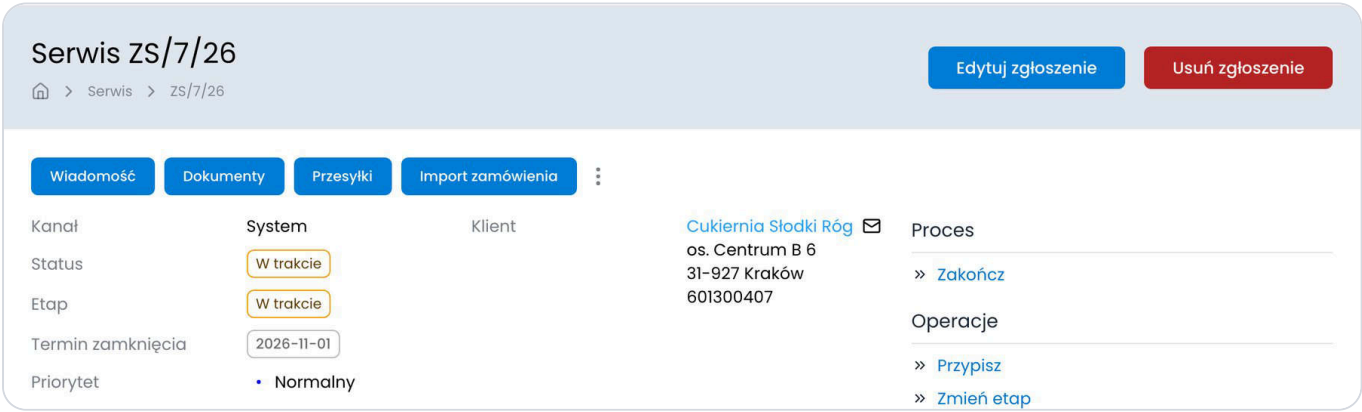
Autoryzowany serwis elektroniki

Warsztat i teren, gwarancje producentów, podwykonawcy, rozliczenia.

+ Pola serwisowe · + Podwykonawcy · + Koszt i marża · + Raporty · + Układy urządzeń

- Kody usterek i naprawy gwarancyjne do rozliczenia z producentem.
- Przyjęcie i wydanie z arkuszem i podpisem.
- Raporty zużycia części i marży.

Część 3: „Autoryzowany serwis elektroniki".



Karta zgłoszenia serwisowego: urządzenie, prace serwisowe, kosztorys, zadania z szablonu i historia — sekcje pojawiają się po włączeniu funkcji.

WŁĄCZANIE FUNKCJI

Każdy typ zgłoszenia ma własny zestaw przełączników: urządzenia, prace serwisowe, kosztorysy, zadania, arkusze robocze, tryb podpisu (wyłączony / opcjonalny / wymagany), szablon protokołu. Reklamacje mogą działać po staremu, a „Serwis" — z pełnym zestawem.

Magazyn ma osobny przełącznik stanów: sam katalog części z cenami albo pełne stany z rezerwacją. Wyłączenie funkcji chowa sekcje — dane zostają.

ROLE, BEZPIECZEŃSTWO, START

Każdy widzi swoje. Ty widzisz całość.

ROLA	WIDZI	ROBI
Dyspozytor / kierownik	Tablicę, mapę, wszystkie zlecenia; koszty — jeśli ma uprawnienie.	Planuje, przydziela, optymalizuje trasy, kosztorysuje.
Technik	Swoje zlecenia i swój plan dnia.	Czas, części, dane serwisowe, arkusz, podpis, protokół.
Podwykonawca	Zgłoszenia, na których jego firma ma zlecenie.	Pracuje na zleceniu swojej firmy.
Magazynier	Katalog części, stany, rejestr zmian.	Przyjęcia, korekty, importy.
Klient końcowy	Kosztorys (link), stronę statusu.	Akceptuje lub odrzuca, podpisuje odbiór.

Bezpieczeństwo i RODO

- Koszt własny i marża niewidoczne bez uprawnienia; nigdy na dokumentach klienta.
- Link kosztorysu z losowym tokenem i terminem ważności; decyzja tylko świadomym kliknięciem.
- Podwykonawcy odizolowani od siebie.
- Adresy klientów nie wychodzą do zewnętrznych map; dom technika bez adresu dla dyspozytora.
- Rejestr zmian stanu magazynu jest tylko dopisywany.

Dobrze wiedzieć

- Technik pracuje online w przeglądarce; aplikacja offline jest w planach.
- System nie rozdziela zleceń między techników automatycznie — robi to dyspozytor, optymalizacja układa dzień jednej osoby.
- Współrzędne adresu wskazuje się na mapie.
- Integracja magazynu z systemem ERP — kolejny etap.

JAK ZACZĄĆ

Pokażemy to na Twoim procesie.

20-minutowa prezentacja na danych podobnych do Twoich, potem 30 dni testów. Typ zgłoszenia „Serwis", pola, arkusze i szablon protokołu ustawiamy razem.

reklamator.online

support@reklamator.online
+48 507 058 755