# Работа с рекламациями

## Справочник «Причины рекламаций»

Для хранения списка причин рекламаций необходимо создать в системе справочник «Причины рекламаций».

## Печатная форма «Сохранная расписка»

Для реализации возможности печатать из системы сохранную расписку при получении от клиента продукции по рекламации необходимо создать печатную форму «Сохранная расписка» документа «Поступление товаров и услуг».

## Перечисление «Ответственные лица организаций»

Добавить новое значение перечисления «Ответственные лица организаций» – Ответственный за работу с рекламациями.

## Документ «Рекламация»

Для регистрации в системе рекламаций, поступающих от покупателей необходимо создать документ «Рекламация». Состав реквизитов документа приведен в таблице.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование реквизита** | **Тип реквизита** | **Комментарий** |
| Дата | Дата | Автоматически при создании документа устанавливается текущая дата. Реквизит недоступен для редактирования. |
| Срок окончания работы с рекламацией | Дата | Рассчитывается автоматически при записи документа:  Дата + 2 дня. Недоступен для редактирования. |
| Клиент | Справочник «Клиенты» |  |
| Статус | Перечисление «Статусы рекламаций» | Значения перечисления:  Предварительная   * Предварительная * Новая * Рассмотрена * Подтверждена * Не подтверждена * Принята * Отклонена * Закрыта |
| Заказ покупателя | Документ «Заказ покупателя» |  |
| Заказ на производство | Документ «Заказ на производство» |
| Описание | Строка (неограниченное количество символов) | Обязательный для заполнения реквизит при проведении в статусе «Предварительная» и последующих статусах. |
| Причина возникновения | Справочник «Причины рекламаций» | Реквизит обязателен для заполнения при проведении документа в статусе «Подтверждена» или «Не подтверждена». |
| Ответственный за работу с рекламациями | Справочник «Пользователи» | Заполняется автоматически из регистра сведений «Ответственные лица организации» по строке с ролью «Ответственный за работу с рекламациями». |
| Руководитель отдела продаж | Справочник «Пользователи» | Заполняется вручную менеджером. Из справочника «Пользователи» выбирается непосредственный руководитель менеджера по продажам, который принял рекламацию.  Обязательный для заполнения реквизит при проведении в статусе «Новая». |
| Напоминать | Булево |  |
| Дата напоминания | Дата и время напоминания |  |
| Ответственный | Справочник «Пользователи» | Пользователь, который создал документ. |
| Комментарий | Строка (неограниченное количество символов) |  |

Также необходимо добавить возможность прикреплять к документу файлы различных форматов.

## Формирование напоминаний при работе с рекламациями

***Напоминание 1***

При поступлении обращения от клиента менеджер создает документ «Рекламация», которому при проведении автоматически присваивается статус «Предварительная» и отправляет клиенту форму бланка рекламации для заполнения. При получении заполненного бланка менеджер меняет статус документа на «Новая». При проведении документа «Рекламация» в статусе «Новая» необходимо сформировать запись в регистр сведений «Напоминания пользователей». Реквизиты регистра должны быть заполнены следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование реквизита** | **Комментарий** |
| Пользователь | Реквизит «Руководитель отдела продаж» документа «Рекламация». |
| Вид напоминания | Элемент справочника «Виды напоминаний» - Рекламация. |
| Срок напоминания | Время, когда необходимо сформировать напоминание. |
| Описание | Необходимо рассмотреть рекламацию. |

***Напоминание 2***

Если руководитель отдела продаж устанавливает для «Рекламации» статус «Рассмотрена», то необходимо каждые 15 минут формировать напоминание ответственному за работу с рекламациями. При проведении документа «Рекламация» в статусе «Рассмотрена» необходимо сформировать запись в регистр сведений «Напоминания пользователей». Реквизиты регистра должны быть заполнены следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование реквизита** | **Комментарий** |
| Пользователь | Ответственный за работу с рекламациями из регистра сведений «Ответственные лица организации». |
| Вид напоминания | Элемент справочника «Виды напоминаний» - Рекламация. |
| Срок напоминания | Время, когда необходимо сформировать напоминание. |
| Описание | Необходимо начать разбор рекламации. |

***Напоминание 3***

Ответственный за работу с рекламациями осуществляет разбор рекламации и устанавливает документу статус «Подтверждена» или «Не подтверждена». При этом независимо от того, какой их этих статусов установлен, руководителю отдела продаж должно приходить напоминание о том, что нужно проверить результат разбора рекламации. При проведении документа «Рекламация» в статусе «Подтверждена» или «Не подтверждена» необходимо сформировать запись в регистр сведений «Напоминания пользователей». Реквизиты регистра должны быть заполнены следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование реквизита** | **Комментарий** |
| Пользователь | Реквизит «Руководитель отдела продаж» документа «Рекламация». |
| Вид напоминания | Элемент справочника «Виды напоминаний» - Рекламация. |
| Срок напоминания | Время, когда необходимо сформировать напоминание. |
| Описание | Проверить результат разбора рекламации. |

При получении такого напоминания руководитель отдела продаж принимает окончательное решение по рекламации и устанавливает статус «Принята» или «Отклонена».

При установке статуса «Принята» или «Отклонена» ответственному за рекламации должно приходить напоминание о необходимости запустить рекламацию в работу или закрыть, установив статус «Закрыта». При проведении документа «Рекламация» в статусе «Принята» или «Отклонена» необходимо сформировать запись в регистр сведений «Напоминания пользователей». Реквизиты регистра должны быть заполнены следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование реквизита** | **Комментарий** |
| Пользователь | Ответственный за работу с рекламациями из регистра сведений «Ответственные лица организации». |
| Вид напоминания | Элемент справочника «Виды напоминаний» - Рекламация. |
| Срок напоминания | Время, когда необходимо сформировать напоминание. |
| Описание | Принять решение о запуске в работу или отклонении рекламации. |

Напоминания необходимо формировать с периодичностью, указанной в реквизите «Периодичность» справочника «Виды напоминаний».

## Документ «Поступление товаров и услуг»

Для регистрации факта получения от покупателя продукции для устранения недостатков по рекламации будет создаваться документ «Поступление товаров и услуг» и типом операции «В переработку». Для того чтобы связать факт поступления продукции с конкретной рекламацией необходимо в документе «Поступление товаров и услуг» на вкладке «Дополнительно» добавить реквизит «Рекламация». Тип реквизита – ссылка на документ «Рекламация».

Также необходимо добавить реквизит «Заказ». Тип реквизита – документ «Заказ покупателя» или «Внутренний заказ». Реквизит обязателен для заполнения.

## Документ «Внутренний заказ»

Для того чтобы разделять внутренние заказы на заказы по рекламациям и заказы на производство на склад, необходимо в документе «Внутренний заказ» добавить реквизит «Вид операции». Тип реквизита – перечисление «Виды внутренних заказов». Значение перечисления: внутренний заказ, рекламация.

На форме списка документов «Внутренний заказ» добавить возможность отбора документов по виду операции.

Необходимо реализовать механизм управления внутренними заказами при помощи статусов. Для этого необходимо на форму документа добавить новый реквизит «Статус». Данный реквизит должен отображаться на форме документа, если выбран вид операции «Рекламация». Выбор значения статуса производится из заданного перечня. Внутренний заказ может находиться в следующих статусах:

* Предварительный – заказ создан в системе и проведен. Статус устанавливается автоматически при проведении документа.
* Согласован – заказ согласован с клиентом. Устанавливается вручную.
* Утвержден. Устанавливается вручную.
* Выпущен частично. Устанавливается автоматически, если по данному заказу создан документ «Заказ на производство» и проведен документ «Отчет производства за смену» на часть продукции.
* Выпущен полностью. Устанавливается автоматически, если по данному заказу создан документ «Заказ на производство» и проведен документ «Отчет производства за смену» на всю продукцию из заказа покупателя.
* Обеспечен частично. Устанавливается автоматически, если готовая продукция частично поступила на склад отгрузки.
* Обеспечен полностью. Устанавливается автоматически, если готовая продукция полностью поступила на склад отгрузки.

*Для статусов «Обеспечен частично» и «Обеспечен полностью» выяснить, в какой момент они устанавливаются в «ПС: Мебельное производство».*

* Отгружен частично. Устанавливается автоматически, если готовая продукция отгружена клиенту, т.е. создан документ «Реализация товаров и услуг» на часть продукции из заказа. Если заказ при этом не обеспечен полностью, то заказ должен иметь статус «Обеспечен частично».
* Отгружен полностью. Устанавливается автоматически, если готовая продукция полностью отгружена клиенту, т.е. создан документ «Реализация товаров и услуг» на всю продукцию из заказа.
* Отменен. Устанавливается вручную.