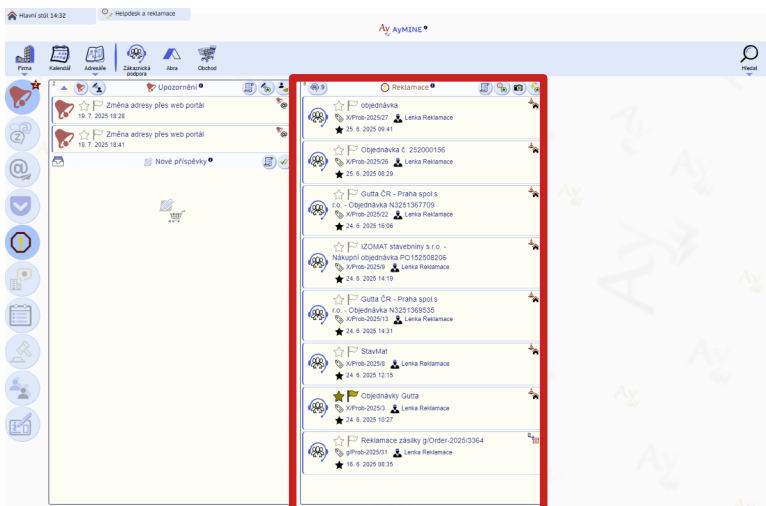


Reklamáce v AyMINE

Otevřené reklamáce určené k vašemu vyřešení



Přehled všech reklamací

- otevřete tlačítkem seznam



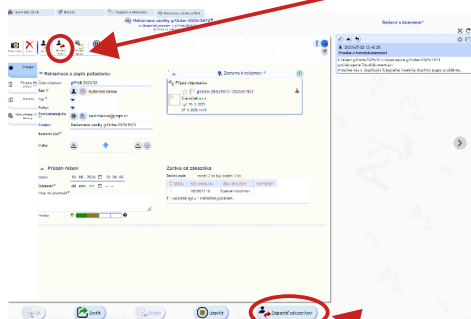
- klávesovou zkratkou **R**

Přehled všech reklamací

Provoz	Den	Mezistup	Bez podřazení	Název	Adresa	Postup ke zpracování	Typ	Společnost	Název	Druh	U	U	Pochůzka	Vztahuje se k
gProb-2025/67				Reklamáce zásilků gOrder-2025/2593	Obal je roztřípený				gOrder-2025/2593 STABE GROUP s.r.o.					
XIProb-2025/27				objednávka	Podle emailu				@Veronika.Antalova@stavmat.cz	objednávka				
XIProb-2025/26				Objednávka č. 252000156	Podle emailu		Vratka		@info@leve-okapy.cz	Objednávka č. 252000156				
XIProb-2025/22				Gutta ČR - Praha spol. s r.o. - Objednávka N3251367709	Podle emailu				@Ludmila.Podhajska@pro-doma.cz	Gutta ČR - Praha spol. s r.o. - Objednávka N3251367709				
XIProb-2025/13				Gutta ČR - Praha spol. s r.o. - Objednávka N3251369535					@Tomas.Nemec@pro-doma.cz	Gutta ČR - Praha spol. s r.o. - Objednávka N3251369535				
XIProb-2025/9				IZOMAT stavebniny s.r.o. - Nákupní objednávka PO152508206					@steineckerova.martina@izomat.cz	IZOMAT stavebniny s.r.o. - Nákupní objednávka PO152508206				
XIProb-2025/8				StavMat					@nadrchal@pro-doma.cz	StavMat				
XIProb-2025/3				Objednávky Gutta					@m.cedih@karpem.cz	Objednávky Gutta				
gProb-2025/31				Reklamáce zásilků gOrder-2025/3364	Prosim výměnu		Vratka		gOrder-2025/3364 PRO-DOOMA, SE					

Zpracování reklamáce

Reklamáce v AyMINE zpracování v Guttě



Interní řešení

Zpráva pro kolegu v AyMINE
Možné poslat se zprávou email
při předání k internímu řešení

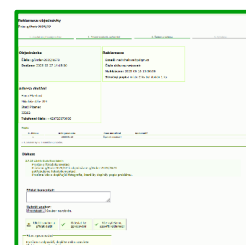


Portál pro komunikaci přístup pro zákazníky

Řešení se zákazníkem

- Dotaz na upřesnění zákazníkovi
- Výzva k vrácení zboží

Zákazník dostane email
s odkazem na portál



Seznam zpracovávaných reklamací

</

Reklamační ve zpracování

– čekají na reakci zákazníka (odpověď, obrázky, zboží)



– jsou ve zpracování v Guttě značka je psána tučně



Stavy podle zpracování

- reklamační ve zpracování
- čeká na odpověď zákazníka
- čeká na vrácení zboží
- zpracováváte interně
- po přijetí vráceného zboží

Kategorie reklamací

Typ reklamací

- vracetka
- dobropis
- výměna
- nekompletní
- poškozené

Podtyp reklamací

- interní
- při dopravě
- u dodavatele
- u zákazníka
- u konc. klienta
- zákonné vrácení zboží
- neurčeno

Připravené šablony pro časté odpovědi

(možnost vytvářet šablony pro opakované odpovědi, po vložení textu upravit)

Stav	Název šablony	Jazyk	K proces
Zařazené v	Šablona		
Používaný v procesu			
Obchod	Vracetka zboží	Cs	
Obchod	Předání techniky (@@problem.problemNo)	Cs	
Obchod	Prostředí o fotodokumentaci	Cs	

Doplňování údajů z objednávky

důležité informace mohou být doplněny z objednávky a reklamační mohou, do šablony se vloží název vkládaného pole

Notifikační email obsahuje text vždy text o změně, odkaz na portál a emailovou patičku

Vrácení zboží

Zákazník dostane pdf soubor pro přiložení k vrácenému zboží
V pdf informace o objednávce, čárový kód s číslem reklamační

Ukončení zpracování reklamace

Uzavření reklamace na portále
Zákazník může reklamaci na portále ukončit

Diskuze

24.6.25 9:17: Vloženo přes web
Vzkaz přes web
Test
Test

2.7.25 14:22: GuttaTest Admin
Prošba o fotodokumentaci
K řešení g/Prob-2025/42 k objednávce g/Order-2025/53
pořídíme fotodokumentaci.
Prosíme Vás o doplňující fotografie, které by doplnily popis problému.

Přidat komentář:

Nahrát soubor:
Procházet... Soubor vybrán.

Uložit soubor a
přidat další

Odeslat ke
zpracování

Vše vyřešeno,
uzavřít reklamaci

Stav zpracování
Prosíme o odpověď, doplňte nebo uzavřete
(Čekáme na vaši reakci)

Úplné uzavření probíhá vždy v Guttě
ukončení reklamace
otevře povinné zadání typu problému

Ukončit řešení helpdesk tiketu

Typ ^{ID}

☐ Vratka

☐ Dobropis

☐ Výměna

☐ Nekompletní

☐ Poškozené

Podtyp

☒ Interní (u nás)

☐ Při dopravě

☐ U dodavatele

☐ U zákazníka

☐ U konc. klienta

☒ Zákonné vrácení zboží

☐ Neurčeno

Přehledy o reklamacích

S využitím vyplněných hodnot typů a podtypů problému lze dělat přehledy o četnosti typu reklamací.