

SERVIS I POPRAVKE

Ovaj podsistem je namenjen za podršku poslovanju svih vrsta preduzeća i radnji koji se bave servisnim uslugama (Auto-servisi, servisi bele tehnike, radarske opreme i sl.). Podsistem prati sve faze u realizaciji jednog servisnog naloga: od prijema robe na servis, obrade servisnog naloga uključujući i servisne radove, praćenje servisnih radova po serviserima, praćenje rezervnih delova po serviserima, izdavanje i prijem reklamacije od naših dobavljača, do konačnog izdavanja popravljene ili zamenjene robe klijentu uz automatsko formiranje izlazne fakture, štampa na fiskalnim štampačima i knjiženja u svim potrebnim podsistemima (robno, finansijsko, trgovačka/KEPU knjiga i knjizi izlaznih računa - KIR).

Podsistem servisa možete realizovati u objektima maloprodaje (tip objekta 01, konto 1340), objektima veleprodaje (tip objekta 02, konto 1320) i magacina robe (tip objekta 08/10, konto 1310/1010) u zavisnosti od tipa firme. Najvažnije stvari kod klasičnih servisa (auto-servis, bela tehnika i sl...) je da se koristi tip objekta maloprodaje (01) zbog povezanosti sa fiskalnom kasom i mogućnosti automatskog izdavanja fiskalnog računa za delove i servisne operacije. U ovom podsistemu se posebno obratiti pažnja na reklamacije kupaca, tj. Robu koju smo mi prethodno izdali pod garancijom, ili za proizvode koji smo ovlašćeni serviseri u garantnom roku. Naravno, podržana je i varijanta da su samo pojedini servisni radovi, tj. pojedini servisni delovi pod garancijom, dok se ostali elementi naplaćuju po važećem cenovniku, što se vidi dalje u tekstu. U ovom tekstu smo uzeli za primer funkcionisanje nekog Auto-servisa.

Za ispravno funkcionisanje ovog podsistema potrebno je prvo ažurirati 3 osnovna šifarnika, i to:

1. Šifarnik robnih marki - modela uređaja (Zastava, Golf 2, Audi 80, Peugeot 206-307 i sl...). Kod ovog šifarnika je najbitniji element polje „kategorija“. U zavisnosti od kategorije, možemo formirati cenu servisne operacije. (primer dat u sledećoj stavci)
2. Šifarnik servisnih operacija (Servis tipa „C“, zamena ulja motora, balansiranje guma ...). Ovde je bitno definisati cenu svake operacije, kao i koeficijent kategorije. Primer: nije ista cena zamene ulja za Zastavu i Peugeot, te bi smo za Zastavu stavili koeficijent kategorije 1 na 1, a koeficijent kategorije 2 na 1.5 (cena zamene ulja na Peugeot-u je 50% veća). Ovde se mora uneti i adekvatna šifra iz jedinstvenog šifarnika artikla i usluga, kako bi se ispravno formirala faktura i nalog za glavnu knjigu i time omogućilo ispravno vođenje po mestima i nosiocima troška (ukoliko se klijent odluči za ovu opciju). Ovde je moguće uneti jednu šifru iz jedinstvenog šifarnika artikla za više ili za sve servisne operacije. Tako da na primer obzirom da se uvek uz fakturu izdaje i dokument izdavanja servisirane robe kupcu, moguće je za

sve servisne operacije definisati artikal „Radovi po priloženom servisnom nalogu“. Kako ovde definišemo artikle – tako će se formirati faktura po servisnim operacijama konkretnog servisnog naloga, naravno samo za one servisne radove koji ne podležu garanciji.

3. Šifarnik serviser. Ovaj projekat je isprojektovan tako da do detalja prati ko je, šta i kada uradio na konkretnom servisnom nalogu, zbog kasnijih reklamacija koji mogu da se dese, kao i zbog raznih izveštaja koji se iz ovog podsistema mogu dobiti. U ovom šifarniku se unose svi radnici koji rade u objektu servisa.

Prva operacija kojoj se pristupa je „Prijem robe na servis“. Ovde je omogućeno da jedan klijent (kupac) donese u momentu više artikla na servis. (U našem primeru Auto-servisa bi to bio redak slučaj, ali recimo u primeru servisa računarske opreme, sasvim je realno da jedan kupac donese neispravan monitor, računari i možda još neku komponentu u istom momentu). U skladu sa ovim kod prijema robe na servis formira se tzv. grupni servisni nalog koji može imati više pojedinačnih servisnih naloga. Grupni servisni nalog se u skladu sa standardima koristi u BizniSoft-a otvara pritiskom na taster F5, dok se pojedinačna roba, tj. pojedinačna stavka na grupnom servisnom nalogu unosi sa F6, što se vidi na odgovarajućim tasterima u dnu forme. Kada se unese svi pojedinačni servisni nalozi pristupa se potvrđivanju celog grupnog naloga. Od ovog momenta – na dalje, grupni nalog više ne igra nikakvu ulogu, SVE se radi na nivou pojedinačnog servisnog naloga. Tako da (na našem primeru), monitor možemo odmah da uzmemo u postupak servisiranja, a računari da preuzmемо kasnije kada dođe adekvatan serviser i sl. Polja koja se unose u samom postupku prijema pojedinačnog servisnog naloga su sama po sebi jasna. Polja mesta i nosioca troška su opcionalna i ukoliko želite da ih koristite potrebno ih je unapred definisati. Ovde je jako bitno da se unese da li je roba pod garancijom ili nije (bez obzira ako je roba pod garancijom, u toku samog servisa možemo odlučiti da neku servisnu operaciju ili ugrabenje naplatimo zato što ne ispunjava uslove garancije). Opis kvara moramo uneti za svaki pojedinačni servisni nalog. Polje dobavljača možemo uneti ako ga znamo u momentu prijema robe, mada je u principu opcionalno, zato što ovo obeležje možemo promeniti kasnije. Potrebno je malo objasniti opciju „Zamenjen“. Vrlo često u praksi može da se desi da nam kupac donese neku robu na servis koja je u garantnom roku i mi je vraćamo našem dobavljaču. Obzirom da ova procedura može da potraje i po nekoliko nedelja, možemo (ali ne moramo) da se odlučimo da robu odmah zamenimo nekim našim artiklom sa lagera, a da kasnije neispravnu robu vratimo našem dobavljaču u garantnom roku. Ukoliko smo primili akumulator na servis koji je u garantnom roku, mi možemo odmah u obradi servisnog naloga izdati novi akumulator a kasnije formirati novi nalog Prijema robe na servis gde ćemo izabrati opciju „Zamenjen“ a radi adekvatnog knjiženja nastale poslovne promene. U funkciji prijema robe na servis štampa se tzv. „servisna prijemnica“, tj. dokument koji ostaje kod kupca kao naša potvrda da smo primili robu na servis pod uslovima definisanim u servisnom nalogu. U zaglavlju grupnog servisnog naloga postoji i polje „nadređeni nalog“. Uzmimo sledeću situaciju: primili smo auto na servis i ustanovili da je potrebna zamena ulja i filtera, zamena kaiševa, reglaža trapa, zamena novog akumulatora pod garancijom i kompletan servis motora. Ovaj

servis motora obzirom da se sastoji iz više operacija i predstavlja posebnu celinu, koju može raditi i posebna služba u okviru našeg servisa može se vršiti u posebnom servisnom nalogu. Kod otvaranja tog posebnog naloga (u daljem tekstu „podre enog“) mi biramo za koji je servisni nalog („nadre eni“) ovaj konkretni nalog vezan, a nakon toga pristupamo obradi tog podre enog naloga sasvim samostalno. Ista pri a važi i za akumulator koji šaljemo na reklamaciju našim dobavlja ima: otvaramo novi servisni nalog gde biramo konkretan nadre eni nalog a zatim pratimo realizaciju podre enog naloga potpuno samostalno. Nadre ene naloge nije mogu e izdati kupcima dokle god ima podre enih koji nisu završeni, što je i logi no. Kod prijema robe na servis možete uneti serijski broj robe, ali ga MORATE uneti ukoliko artikle u BizniSoft-u vodite po serijskim brojevima.

The screenshot shows the BizniSOFT v.4.71 software interface. The main window displays a list of service orders under the 'Prijem robe na servis' (Goods Receipt at Service) function. The table below shows the data from the screenshot:

Kupac	Naziv kupca	Mesto TR	Mesto TR	Nosioc TR	Nosioc TR	Nadređeni nalog
01036	BONITAS STR, LAZIC M. VLADAN					09-SN20-00008-01
01027	DJURDJEVAK STR, RAKITA RADOJK					
01027	DJURDJEVAK STR, RAKITA RADOJK					09-SN20-00010-01
10003	ONLINE COMPUTERS - REKLAMACIJE					
01001	BETEL DOO					09-SN20-00004-01
01001	BETEL DOO					

Below the table, the details for a selected order (RB: 09-SN20-00012-01) are shown:

- Naziv artikla:** WD320GB WD3200AAJS HARDDISK
- Naziv modela:** STANDARDNI MODEL
- Garancija:**
- Zamenjen:**
- Naziv dobavljača:** GRAM + STR, JASMINA VUKOVIC PREDUZETNIK
- Opis kvara:** CRKO
- Status:** Preuzeto od dobavljača
- Šifre:**
 - Artikal: 040215
 - Model: 0001
 - Dobavljač: 01089

The interface also includes a sidebar with navigation options like 'OPŠTI ŠIFARNICI', 'FINANSIJSKO POSLOVANJE', 'ROBNO - TRGOVINA', 'PROIZVODNJA', 'FINANSIJSKA OPERATIVA', 'SERVIS I POPRAVKE', 'OBRAČUN ZARADA', 'OSNOVNA SREDSTVA', and 'ADMINISTRACIJA'. The status bar at the bottom shows '101 - KASTRUM 150-12643-39' and '20 - MEGA VIVA'.

Prijem robe na servis predstavlja samo postupak evidentiranja robe koju nam je kupac predao na servis. Nakon ovoga vrši se funkcija preuzimanja naloga na servis. U ovoj formi dobijemo spisak svih pojedina nih servisnih naloga koji ekaju da serviser preuzme na servis. Ovo je prosta forma gde serviser treba da odabere pojedina ni servisni nalog koji preuzima i klikne na dugme „Preuzmi“. U ovoj funkciji možemo za potrebe samog servisa odštampati

dokumentat preuzimanja koji može pratiti robu u toku servisnog postupka i imati informativnu ulogu za same servisere. Predlog: Prijem robe na servis štampati u jednom primerku i dati kupcu, Preuzimanje servisnog naloga štampati u jednom primerku i fizički spojiti sa primljenom robom.

Nakon ovoga imamo nekoliko situacija koje mogu da nastanu, najčešće su one u kojoj mi primljenu robu (pojedinačni servisni nalog) šaljemo našim dobavljačima na reklamaciju i ona u kojoj mi vršimo sam postupak servisiranja. Tako se može desiti da za primljeni auto mi izvršimo promenu ulja, zamenu kaiševa i reglažu trapa a da akumulator i karburator pošaljemo našim dobavljačima na servis. Svi ovi slučajevi su potpuno pokriveni ovim podsistemom a u ovom dokumentu ćemo ih objasniti u napred utvrđenom redosledu.

Ukoliko je roba pod garancijom naših dobavljača pristupa se funkciji izdavanja reklamacije dobavljaču. Ovo je jedan spisak svih pojedinačnih servisnih naloga koji su u statusu „preuzet“. U ovoj formi možemo promeniti dobavljača ukoliko ga nismo uneli u samom prijemu robe na servis ili smo ga uneli pogrešno. Ovu funkciju prati dokumentat „Otpremnica“ koja bi u principu trebala da se štampa u dva primerka od kojih jedan prati robu do našeg dobavljača, a drugi ostaje nama. Kada se definiše dobavljač, klikom na dugme „Izdaj reklamaciju“ menja se status pojedinačnog servisnog naloga iz „preuzet“ u „izdato dobavljaču“.

Kada nam dobavljač vrati robu koju smo u prethodnoj funkciji izdali pod garancijom, pristupamo opciji „Prijem reklamacije dobavljača“. Ovo je isto jedna prosta forma sa spiskom svih pojedinačnih servisnih naloga koji su u statusu „izdato dobavljaču“. Klikom na dugme „Prijem reklamacije“ otvara nam se poseban prozor gde unosimo status reklamacije dobavljača. Status MORA biti jedan od ponuđenih: „popravljen“, „zamenjen“, „garancija nije priznata“, „Finansijsko razrešenje“ i „reklamacija nije izvršena“. U praksi se može desiti da se jedan artikal zameni istim ili sličnim, te u ovoj formi možete uneti šifru novog artikla, oznaku kao i serijski broj zamenjenog artikla. Ovde je bitna opcija „zamenjen“ kod otvaranja pojedinačnog servisnog naloga u funkciji prijema robe na servis, jer ukoliko je ovaj artikal prethodno zamenjen našim, prijem reklamacije će automatski proknjižiti ulaz ovog artikla u objekat (robno), što se ne može desiti u ostalim slučajevima. Iako bi u našem konkretnom slučaju ovde postupak bio završen, mora da se u ovoj funkciji obrade servisnog naloga i zatvori konkretan nalog, zato što kupcu mogu da se izdaju samo nalози koji su u statusu „zatvoren“. Isto se ovo mora uraditi ukoliko je bio u pitanju pojedinačni servisni nalog. Generalno se može desiti da mi dalje vršimo neke operacije ili ugradimo pojedine komponente u ovom servisnom nalogu, a što ćemo isto raditi u Obradi servisnog naloga.

Obrada servisnog naloga je centralna i najbitnija funkcija u ovom podsistemu. U gornjem delu ove forme pojavljuje nam se spisak svih naloga koji su u statusu „preuzet“ ili u statusu „primljen od dobavljača“. Donja forma se sastoji iz dva „dela“: uradni radovi i ugradni delovi. U obe funkcije su polja koja se unose više nego jasna. Kod uradnih radova mora se uneti operater, tj. serviser koji je izvršio operaciju, zbog eventualnih kasnijih reklamacija kao i u slučajevima gde se serviseri plaćaju po izvršenim radovima. Ovde se i konsultuje šifarnik servisnih operacija i šifarnik modela kako bi se dobila odgovarajuća cena uradnog posla. Kod

ugra enih delova radnik bi trebalo da se unese iako nije neophodno. Ukoliko je radnik prethodno zadužen tim „rezervnim delom“ po serijskom broju, automatski e biti formiran dokument o njegovom razduženju. Ovo je princip rada servisera „na terenu“ koji se posebnom funkcijom ovog podsistema zadužuju rezervnim delovima po serijskom broju. I kod ura enih radova i kod ugra enih delova jako je bitno definisati da li je to pod garancijom ili ne. Formiranje fakture, naplata i knjiženje e se vršiti samo za delove i radove koji nisu oznaeni da su pod garancijom. Svaka pojedina na stavka mora da se potvrdi. Ukoliko se knjigovodstvo vodi po mestima i nosioca troškova, iste možete definisati i kod urdjenih radova i kod ugra enih delova, stim što e biti ponu eni oni koji su uneti u samom prijemu pojedina nog servisnog naloga. Ukoliko nakon ili u toku vršenja servisa moramo postupak privremeno obustaviti zbog neophodnih dodatnih konsultacija sa vlasnikom (kupcem), ceo servisni nalog možemo da stavimo u status „eka odgovor kupca“. Kada se završi sa servisiranjem naloga pristupa se „zatvaranju“ servisnog naloga klikom na odgovaraju e dugme. Prilikom svake potvrde rezervnog dela koji se ugra uje, isti se automatski skida sa lagera objekta u kome vršimo servis.

Da bi smo nalog izdali kupcu koristimo funkciju „Izdavanje robe kupcu“. Ovde se nalog iz statusa „zatvoren“ prebacuje u status „zaklju en“. U ovoj formi je jedna vrlo kompleksna štampa

KASTRUM Datum: 14.09.2009
 PIB: Strana br.1 / 2
 Mat.br.: Operater: Živanović Predrag
 Tek račun: 150-12643-39

SERVISNA OTPREMNICA br. 09-SN20-00006-1

Kupac: SOURCE OF FINANCING DOO [1015] Datum prijema: 29.07.2009
Adresa: DUNAVSKA 42, KOVIN Datum otpreme: 29.07.2009
PIB: 105180568

Nalog: 09-SN20-00006-01

Artikal: 44719 SERVIS 32 DELA, KA-206 Oznaka: AMD SEMPRON 2800+
 Model: 00001 STANDARDNI MODEL Serijski broj:
 Dobavljač: 01015 Garancija: NE
 Opis kvara: MRTAV
 Napomena: CRKO

IZVRŠENE OPERACIJE

RB	ŠIFRA	NAZIV OPERACIJE	KOLIČINA	GARANCIJA	USLUGU RADIO
1	00002	INSTALACINA OPERATIVNOG SISTEMA	1	NE	DRAGISA BINIC

UGRAĐENI DELOVI

RB	ARTIKAL	NAZIV ARTIKLA	KOLIČINA	GARANCIJA	SERIJSKI BROJ	DEO UGRADIO
1	44715	SERVIS 32 DELA KA-201	1	NE		

Podređeni nalog: 09-SN20-00007-01

Artikal: 44720 TANJIR PLITAK 19CM KB-03 Oznaka: MRTVA
 Model: 00001 STANDARDNI MODEL Serijski broj:
 Dobavljač: 01015 NENA SR, FLORANOVIĆ NEVENKA Garancija: NE
 Opis kvara: MRTAV
 Napomena:

IZDATE REKLAMACIJE NAŠIM DOBALJAČIMA

101 - KASTRUM 150-12643-39 20 - MEGA VIVA CAPS NUM SCRL OVR

koja predstavlja specifikaciju svih delova i radova koji su ra eni sa svim podre enim servisnim nalozima i njihovim delovima/radovima. Ovde možemo i dodati neku napomenu koju smatramo da kupac treba da vidi, obzirom da nam kupac obavezno potpisuje jedan primerak ovog dokumenta. Iz ove forme sada možemo formirati fakturu za pravna lica, tj. POS ra un za fizi ka lica za stavke koje nisu pod garancijom. Ukoliko su sve stavke pod garancijom nemogu e je formiranje fakture, niti POS ra una.

Promena statusa naloga. Ova funkcija nama služi da „nasilno“ iz nekih razloga promenimo status nekom pojedina nom servisnom nalogu. SVE promene statusa iz ove ili bilo

The screenshot displays the 'Pregled svih servisnih naloga' window. The top section shows filters for customer (Kupac 1006), date range (01.01.09 to 31.12.09), and various dropdown menus for article, model, and status. The main table lists service orders with columns for name, article name, serial number, date, and status. Below the table, a bar chart titled 'Prikaz podataka' shows the status distribution for the selected customer and date range. The chart has four bars representing different service orders, with the highest value being 8 for the 'Zaključeno' status.

Naziv kupca	Naziv artikla	Nalog	Datum	NE
LECI SZTR, LJUBIVOJE BLAGOJEVIC	BIG PIPI MINI BIG BULL	09-SN20-00022-01	14.09.09	Preuzeto od dobavljača
	DIMLJENA PECENICA BIG BULL	09-SN20-00005-01	29.07.09	Preuzeto
	PENIUM IV CLASSIC	09-SN20-00021-01	10.09.09	Zaključeno
	ZDRAVLJE SJR DIMLJENI MAGNUM	09-SN20-00002-01	22.06.09	Zaključeno
LECI SZTR, LJUBIVOJE BLAGOJEVIC Total				

Bar chart data (NE):

Service Order	NE Value
LECI SZTR, LJUBIVOJE BLAGOJEVIC - BIG PIPI MINI BIG BULL - 09-SN20-00022-01 - 14.09.09	5
LECI SZTR, LJUBIVOJE BLAGOJEVIC - DIMLJENA PECENICA BIG BULL - 09-SN20-00005-01 - 29.07.09	3
LECI SZTR, LJUBIVOJE BLAGOJEVIC - PENIUM IV CLASSIC - 09-SN20-00021-01 - 10.09.09	8
LECI SZTR, LJUBIVOJE BLAGOJEVIC - ZDRAVLJE SJR DIMLJENI MAGNUM - 09-SN20-00002-01 - 22.06.09	8

koje druge forme ostaju evidentirane i njih detaljno možemo videti u funkciji „Pregled promena servisnih naloga“. Ovde možemo ta no videti ko je i kada nalog primio, ko je i kada nalog preuzeo, obradio izdao i ko je, kada i koliko puta menjao statuse pojedinom nalogu.

Pregled svih servisnih naloga je funkcija koja je zamišljena da se koristi kada nas klijent (kupac) zove i pita „Šta je sa mojom robom“ ... ovde ta no dobijamo statuse svih servisnih

naloga od izabranog kupca za uneti vremenski period. (Period se uzima iz perioda unetog u zaglavlju osnovne forme BizniSoft-a).

Ostale funkcije i izveštajih ovog podsistema su vrlo jasni, a za dodatna objašnjenja obratite se našem *Call Centru*.