

# COMARCH

## System Comarch OPTIMA v.17.0

### Księgowość



Biuro Rachunkowe



Księga Podatkowa



Księga Handlowa



Środki Trwałe



Płace i Kadry



Kasa/Bank

### Handel i usługi



Faktury



Handel



e-Sklep



Detal



Serwis

### Zarządzanie



Analizy



Pulpit Menadżera



CRM



Obieg Dokumentów



Moduł Serwis

**31-864 Kraków, Al. Jana Pawła II 41g**  
**tel. (12) 681 43 00, fax (12) 687 71 00**

**Dział Wsparcia Klienta i Partnera: (12) 681 43 00**  
**<http://www.comarch.pl/erp/>**  
**[info.erp@comarch.pl](mailto:info.erp@comarch.pl)**



Pomyśl o środowisku zanim zdecydujesz się wydrukować ten dokument !



## UWAGA

Prawa wynikające z Warunków Gwarancji Użytkownik nabywa po rejestracji programu u Producenta. Dokumentem potwierdzającym rejestrację jest Certyfikat Rejestracji Oprogramowania, który Użytkownik otrzymuje od razu wraz z Oprogramowaniem lub po odesłaniu wypełnionej karty rejestracyjnej.

Każdorazowo przy nabyciu nowego programu lub odtworzeniu gwarancji w Certyfikacie Rejestracji Oprogramowania określone są daty obowiązywania gwarancji na poszczególne programy.

**W przypadku wątpliwości dotyczącej zarejestrowania Oprogramowania lub w przypadku nieotrzymania Certyfikatu Rejestracji Oprogramowania prosimy o kontakt z Producentem (12) 681 43 00.**

UWAGA! Użytkowanie nielegalnej kopii naraża Użytkownika programu na postępowanie karne zgodnie z ustawą o prawie autorskim z dnia 04.02.1994 R.

Użytkowanie legalnie nabytej kopii oprogramowania w wersji otrzymanej w trakcie obowiązywania gwarancji jest możliwe bez żadnych ograniczeń czasowych.

Gwarancja na oprogramowanie umożliwia:

- uzyskanie kolejnych wersji programów na warunkach preferencyjnych (bezpłatne nowe wersje oprogramowania w okresie gwarancyjnym - nie dotyczy kosztów dostarczenia, nośnika instalacji oraz szkolenia)
- zakup kolejnych stanowisk lub innych programów do kompletu
- korzystanie z konsultacji autorskich u Producenta lub pomocy serwisu technicznego\*

W trosce o sprawną obsługę gwarancyjną prosimy o staranne przechowywanie Certyfikatu Rejestracji Oprogramowania oraz podawanie numeru ewidencyjnego w trakcie kontaktów z Producentem.

# 1 Spis treści

<b>1</b>	<b>SPIS TREŚCI .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>WSTĘP.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>ROZPOCZĘCIE PRACY Z MODUŁEM <i>COMARCH SERWIS</i>.....</b>	<b>6</b>
3.1	MAGAZYN SERWISOWY .....	6
3.2	KONFIGURACJA .....	7
<b>4</b>	<b>URZĄDZENIA SERWISOWANE .....</b>	<b>9</b>
4.1	LISTA RODZAJÓW URZĄDZEŃ .....	9
4.2	FORMULARZ - RODZAJ URZĄDZENIA .....	10
4.3	LISTA URZĄDZEŃ .....	11
4.4	FORMULARZ URZĄDZENIA .....	13
4.4.1	FORMULARZ URZĄDZENIA - ZAKŁADKA <i>OGÓLNE</i> .....	13
4.4.2	FORMULARZ URZĄDZENIA - ZAKŁADKA <i>ATRYBUTY</i> .....	14
4.4.2.1	OKNO ATRYBUT URZĄDZENIA.....	15
<b>5</b>	<b>ZLECENIA SERWISOWE .....</b>	<b>17</b>
5.1	LISTA ZLECEŃ .....	17
5.1.1	LISTA ZLECEŃ SERWISOWYCH - ZAKŁADKA <i>ZNAJDŹ</i> .....	21
5.2	FORMULARZ ZLECENIA .....	22
5.2.1	FORMULARZ ZLECENIA - ZAKŁADKA <i>OGÓLNE</i> .....	23
5.2.2	FORMULARZ ZLECENIA - ZAKŁADKA <i>KONTRAHENT</i> .....	26
5.2.3	FORMULARZ ZLECENIA - ZAKŁADKA <i>CZYNNOŚCI</i> .....	26
5.2.3.1	TABELA CZYNNOŚCI .....	26
5.2.3.2	OKNO CZYNNOŚCI DLA ZLECENIA SERWISOWEGO – ZAKŁADKA <i>OGÓLNE</i> .....	27
5.2.3.3	OKNO CZYNNOŚCI DLA ZLECENIA SERWISOWEGO – ZAKŁADKA <i>SZCZEGÓŁY</i> .....	29
5.2.3.4	TABELA NOTATKI .....	30
5.2.3.5	OKNO NOTATKA DO ZLECENIA SERWISOWEGO.....	30
5.2.4	FORMULARZ ZLECENIA – ZAKŁADKA <i>CZĘŚCI</i> .....	30
5.2.4.1	OKNO CZĘŚCI DLA ZLECENIA SERWISOWEGO – ZAKŁADKA <i>OGÓLNE</i> .....	31
5.2.4.2	OKNO CZĘŚCI DLA ZLECENIA SERWISOWEGO – ZAKŁADKA <i>SZCZEGÓŁY</i> .....	33
5.2.5	POBIERANIE CZĘŚCI Z MAGAZYNU .....	33
5.2.6	ZWROT NIETYKORZYSTANYCH CZĘŚCI .....	35
5.2.7	ZAMAWIANIE CZĘŚCI .....	36
5.2.8	FORMULARZ ZLECENIA – ZAKŁADKA <i>ATRYBUTY</i> .....	37
5.2.9	FORMULARZ ZLECENIA – ZAKŁADKA <i>DOKUMENTY</i> .....	37
5.3	ZAMKNIĘCIE ZLECENIA .....	38
5.4	ODBŁOKOWANIE ZLECENIA .....	38
5.5	USUNIĘCIE ZLECENIA .....	38
5.6	KOPIOWANIE ZLECENIA.....	39
<b>6</b>	<b>FAKTUROWANIE ZLECEŃ.....</b>	<b>40</b>
6.1	REALIZACJA CZĘŚCIOWA .....	41
6.2	PRZEKSZTAŁCENIA CAŁKOWITE .....	42
6.2.1	PRZEKSZTAŁCENIE DO FA/ PA .....	42
6.2.2	DOKUMENTY WZ/ RW DO ZLECENIA SERWISOWEGO .....	44
<b>7</b>	<b>FAKTUROWANIE JEDNĄ USŁUGĄ .....</b>	<b>46</b>
7.1	USTAWIENIA.....	46
7.1.1	PARAMETRY W KONFIGURACJI .....	46
7.1.2	LISTA CZYNNOŚCI.....	46
7.1.3	LISTA CZĘŚCI .....	47
7.2	FAKTUROWANIE .....	47
<b>8</b>	<b>INNE INFORMACJE .....</b>	<b>49</b>
8.1	TERMINARZ.....	49
8.1.1	KONTROLA TERMINU ZADANIA.....	50
8.2	OKNO INFORMACJI BIEŻĄCYCH.....	50
8.3	ANALIZY.....	50
8.4	COMARCH OPT!MA PRZYPOMINACZ.....	51

## 2 Wstęp

Moduł **Comarch OPTIMA Serwis** dedykowany jest dla firm zajmujących się działalnością serwisową. Umożliwia rejestrację zdarzeń dotyczących zleceń serwisowych.

Potrzeby firm w zakresie usług serwisowych zależą zarówno od wielkości firmy jak i specyfiki jej działania. Tak więc, w zależności od firmy w module **Comarch OPTIMA Serwis** można:

- rejestrować wszystkie przyjmowane w firmie zlecenia serwisowe (zrealizowane i „w toku”),
- harmonogramować zadania i rejestrować wykonane czynności (zlecenia są albo od razu przydzielane konkretnemu serwisantowi, albo trafiają do kolejki zgłoszeń oczekujących skąd serwisanci pobierają je dla siebie - w zależności od zasad obsługi serwisu w danej firmie),
- rejestrować historię realizacji napraw (wraz z rejestracją czasu trwania) oraz wykorzystanych części,
- bezpośrednio z poziomu zlecenia wystawić fakturę/ paragon na wykonaną usługę,
- w przypadku zleceń związanych z wyjazdem do Klienta istnieje możliwość zarezerwowania czasu – będzie to widoczne w terminarzu operatora.

Moduł **Comarch OPTIMA Serwis** może współpracować z modulem **Comarch OPTIMA Faktury** (w zakresie wystawiania faktur) oraz z modulem magazynowym **Comarch OPTIMA Handel/ Handel Plus** (w zakresie pobierania części z magazynu). Jednak moduły te nie są wymagane do funkcjonowania modułu serwisowego (jeżeli Użytkownik nie posiada modułów handlowo-magazynowych to funkcje przekształceń do dokumentów handlowych i magazynowych nie będą dostępne).



**Uwaga:** Moduł Serwis nie współpracuje z modulem Handel Plus w zakresie wskazywania dostaw na dokumentach rozchodowych (zawsze obowiązuje metoda rozliczania magazynu wskazana w *Konfiguracji firmy/ Magazyn/ Parametry*).

---

Dodatkową funkcją jest **terminarz**, który umożliwia wizualizację zadań z możliwością dodawania/ edycji zleceń serwisowych. Terminarz może być wykorzystywany przez szefa, który będzie miał możliwość szybkiego podglądu zarejestrowanych zadań i ich modyfikacji. Ponadto w terminarzu jest możliwość ustawienia danego operatora, dla którego zostaną wyświetlone zarejestrowane przez niego zadania.

### 3 Rozpoczęcie pracy z modułem *Comarch Serwis*



**Uwaga:** Modułu **Comarch OPTIMA Serwis** nie można uruchomić w wersji oddziałowej programu **Comarch OPTIMA** (współpracującej z systemem **Comarch CDN XL**).

#### 3.1 Magazyn serwisowy

System **Comarch OPTIMA** obsługuje wiele magazynów. Na potrzeby obsługi modułu **Comarch OPTIMA Serwis** należy utworzyć magazyn części, który będzie wykorzystywany do napraw. Dzięki takiemu rozwiązaniu – w momencie pobrania części z magazynu nie będą one widoczne np. na spisie z natury dla tego magazynu. Będą automatycznie przesuwane na magazyn serwisowy, gdzie na bieżąco widać, jakie części są aktualnie wykorzystywane w serwisie.

Lista zdefiniowanych magazynów dostępna jest z poziomu *Słowniki/ Magazyny* (kombinacja klawiszy <CTRL>+<M>).

Definiując nowy magazyn wypełniamy następujące pola:

**Symbol** – jest to 20 znakowe pole jednoznacznie określające dany magazyn. Symbol magazynu jest wielokrotnie wykorzystywany w programie. Każdy dokument dotyczy wybranego magazynu, dlatego zalecane jest przemyślane nadawanie symboli dla magazynów.

**Nazwa** – pełna nazwa magazynu.

**Symbol w numeracji** – 5 znakowy symbol, który może zostać użyty do oznaczania dokumentów wystawianych w tym magazynie. Do tego celu (oprócz ustalenia w tym miejscu symbolu numeracji) należy zastosować w schematach numeracji dokumentów człon *MAGAZYN*.

**Opis** – dodatkowe pole opisujące dany magazyn.

**Typ** – typ magazynu dla modułu **Comarch OPTIMA Serwis** musi być zdefiniowany jako magazyn **serwisowy**. Możliwość zmiany typu magazynu jest blokowana, jeśli w danym magazynie zostanie wprowadzony dokument.

**Nieaktywny** – parametr, który decyduje o sposobie filtrowania listy magazynów, domyślnie pole to nie jest zaznaczone. Puste pole oznacza magazyn aktywny, czyli magazyn, który bierze udział w obrocie towarowym. Po zaznaczeniu tego pola magazyn staje się nieaktywny - nie można wystawiać dokumentów z nim związanych. Wszystkie dokumenty związane z magazynem nieaktywnym pozostają w programie.

**Wprowadził/ zmodyfikował** - pola te informują o dacie i osobie, która założyła dany magazyn i jako ostatnia modyfikowała formularz magazynu.

The screenshot shows a window titled "Magazyn - zostanie dodany" with two tabs: "1 Ogólne" and "2 Zakazy". The "1 Ogólne" tab is active. The form contains the following fields and controls:

- Symbol:** Text input field containing "BUDOWA 1".
- Nazwa:** Text input field containing "Budowa 1".
- Symbol w numeracji:** Text input field containing "B1".
- Opis:** Text area containing "Budowa nr 1, ul. Leśna2, Kraków".
- Typ:** A group box containing four radio buttons: "Lokalny", "Odległy", "Serwisowy" (which is selected), and "Mobilny".
- Nieaktywny:** An unchecked checkbox.
- Wprowadził:** Text input field containing "ADMIN" and a date dropdown menu showing "2009-10-08".
- Zmodyfikował:** Text input field containing "ADMIN" and a date dropdown menu showing "2009-10-08".

Rys. Formularz magazynu.



**Uwaga:** Dodając nowy magazyn należy na formularzu określić typ magazynu „serwisowy”.

Jeżeli Użytkownik używa modułu **Comarch OPTIMA Handel** może wprowadzać wiele magazynów typu serwisowy. Taka funkcjonalność może być przydatna np. w firmach remontowo – budowlanych, gdzie każda budowa ma własny magazyn, na który przesuwany jest materiał.

Dopuszczalne jest tylko usuwanie magazynów, z którymi niezwiązane są żadne dokumenty. W przypadku próby usuwania magazynu, dla którego istnieje chociaż jeden dokument, program wyświetli odpowiedni komunikat i nie wykona danego polecenia.

Przy wystawianiu pierwszego zlecenia serwisowego program sprawdza, czy jest założony magazyn serwisowy – jeśli nie, pojawia się komunikat, informujący, że przed wystawieniem zlecenia serwisowego należy do słownika magazynów dodać magazyn serwisowy.

Użytkownik ma możliwość założenia **zakazu** pracy na danym magazynie serwisowym dla poszczególnych operatorów. Założenie zakazu dla operatora jest możliwe z poziomu formularza magazynu (*Słowniki/ Magazyn*),

Z zakładki *Zakazy*. Prawo do zakładania zakazów ma tylko operator, który na karcie (*Konfiguracja programu/ Użytkowe/ Operatorzy*) ma ustawione uprawnienia **administratora**. Zakładanie zakazów polega na wskazaniu operatorów, którzy nie mają prawa do pracy w tym magazynie. Operator nie ma możliwości podglądu zleceń serwisowych wystawionych na magazyn, do którego ma zakaz.

Przy próbie dodania nowego zlecenia na magazyn, do którego operator ma zakaz - program wyświetli komunikat o zakazie i uniemożliwi wystawienie dokumentu.



**Uwaga:** W przypadku zleceń serwisowych kontrola zakazów dla magazynu odbywa się na poziomie zlecenia (zakładka *Ogólne*). Wprowadzając części na zlecenie nie są kontrolowane zakazy do magazynów lokalnych (źródłowych). Dopiero przy próbie generowania dokumentów MM program poinformuje o ewentualnym zakazie.

## 3.2 Konfiguracja

W menu *Konfiguracja* (kombinacja klawiszy <CTRL>+<F9>) *Firma/ Serwis* znajdują się parametry, które dotyczą modułu *Serwis*.

### Dokumenty

Dla zlecenia serwisowego możemy określić schemat numeracji oraz ustalić wiele serii. Podczas wprowadzania nowych zleceń proponowany jest zawsze schemat zdefiniowany jako domyślny w *Konfiguracji firmy/ Serwis/ Dokumenty*. Definiowanie schematów numeracji jest możliwe z poziomu *Konfiguracji firmy/ Definicje dokumentów/ Serwis/ Zlecenia serwisowe*. Nową serię można dopisać z poziomu *Konfiguracji firmy/ Definicje dokumentów/ Serwis/ Serie dokumentów*.

Zasady tworzenia schematów numeracji oraz numerowania dokumentów zostały opisane dokładniej w podręczniku **Comarch OPTIMA Konfiguracja systemu**.

### Dokumenty powiązane

Dla dokumentów handlowo – magazynowych (FA, RW, PA, WZ, ZD, MM) powiązanych ze zleceniem przypisać możemy schemat numeracji oraz serię. Domyślnie definicje dokumentów powiązanych pobierane są na podstawie schematów domyślnych zdefiniowanych w *Konfiguracji firmy/ Handel/ Dokumenty*.

### Parametry

Aby fakturować czynności i części powiązane ze zleceniami serwisowymi zbiorczo za pomocą usług należy z poziomu *Konfiguracji firmy/ Serwis/ Parametry* zaznaczyć parametry **Fakturowanie zbiorcze czynności** oraz **Fakturowanie zbiorcze części**. Użytkownik ma możliwość zdefiniowania domyślnej usługi z cennika, którą mają być fakturowane czynności i części. Po zaznaczeniu parametru **Ustaw domyślne** wprowadzone tutaj ustawienia są przenoszone na zlecenia serwisowe. Z poziomu formularza zlecenia Użytkownik ma możliwość zmiany ustawień.

Rys. Fakturowanie zbiorcze – Konfiguracja.

Aby fakturować czynności i części powiązane ze zleceniami serwisowymi w cenach brutto należy w *Konfiguracji firmy/ Serwis/ Parametry* zaznaczyć parametr **Fakturowanie zleceń w cenach brutto**.

### Statusy zleceń

Użytkownik może definiować własne statusy zleceń (etapy realizacji), które później można wybierać na formularzu zlecenia.

Na liście znajduje się kolumna: kod (20 znaków), opis (250 znaków) oraz parametr do zaznaczenia data. Dla każdego statusu zlecenia można określić, czy jest on skojarzony z polem typu data. Jeśli tak, to po wybraniu statusu na zleceniu oprócz możliwości wpisania opisu jest również możliwość określenia daty (np. data powrotu z serwisu zewnętrznego, data sprowadzenia części itp.).

Lista obsługiwana jest przez następujące przyciski:



*Dodaj* – umożliwi dodanie nowego statusu.



*Edycja* – umożliwia zmianę statusu.



*Usuń* – powoduje usunięcie statusu.

Użytkownik ma możliwość pozycjonowania statusów zleceń na liście, dzięki czemu może ustalać priorytety dla

poszczególnych statusów. Przesuwanie pozycji w górę/ w dół jest możliwe przy użyciu przycisków



Podczas wystawiania zlecenia statusy pojawią się w kolejności ustalonej na tej liście.



*Przywróć poprzedni stan* – po zmianie pozycji w górę/ w dół można przywrócić poprzedni stan.



*Zamknij* – umożliwia zamknięcie okna.

## 4 Urządzenia serwisowane

W menu *Serwis* dostępne są listy *Rodzaje urządzeń* oraz *Urządzenia*.

Na liście *Urządzenia* Użytkownik może zakładać kartoteki dla urządzeń, które przyjmuje do serwisu. Na liście *Rodzajów* może zdefiniować typy urządzeń i zadeklarować jakie cechy będą związane z urządzeniami danego rodzaju. Informacje te są wprowadzane jako atrybuty.

Dla każdego rodzaju można zdefiniować zestaw atrybutów, spośród nich można wybrać, które będą traktowane jako atrybuty obowiązkowe.

Przy zakładaniu karty urządzenia i wybraniu rodzaju urządzenia, na odpowiedniej zakładce formularza automatycznie pojawia się lista atrybutów do uzupełnienia. Każde urządzenie można przypisać do konkretnego podmiotu, np. kontrahenta, oraz powiązać z kartą cennikową.

Przykładem zastosowania może być serwis komputerowy. Załóżmy, że Firma X zajmująca się sprzedażą i serwisowaniem sprzętu pod jedną kartą cennikową *Monitor\_LCD* sprzedaje monitory o tej samej cenie, ale różniące się numerami seryjnymi, kolorem, modelem etc. W dziale serwisu bardzo ważne jest, żeby przyjmowane urządzenie było wyróżnione unikalnym numerem seryjnym i innymi indywidualnymi cechami. Jeżeli przyjmowany jest do naprawy monitor sprzedany przez Firmę X, to ważne jest aby powiązać go w momencie przyjęcia do naprawy z kartą w *Cenniku*. Dzięki temu Firma X będzie mogła odpowiednio analizować jaki odsetek sprzedawanego przez nich sprzętu wraca do naprawy. W takiej sytuacji wystarczy w module **Comarch OPTIMA Serwis** utworzyć kartę urządzenia, np. *Monitor\_LCD\_XS345*, przypisać mu atrybuty, w tym *Numer Seryjny* i powiązać z kartą *Monitor\_LCD* z *Cennika*.

### 4.1 Lista rodzajów urządzeń

Lista rodzajów urządzeń jest dostępna w menu *Serwis/Rodzaje urządzeń*.

Na liście znajdują się kolumny:

**Kod** – kod rodzaju,

**Nazwa** – pełna nazwa rodzaju urządzenia.

Dostępne są przyciski:



*Dodaj* – umożliwia otwarcie nowego formularza. Funkcja *dodaj* jest również możliwa do wykonania poprzez wciśnięcie klawisza <INSERT>. *Dodaj* wciśnięty równocześnie z klawiszem <CTRL> (lub klawisze <CTRL>+<INSERT>) powodują uruchomienie dodawania z kopiowaniem (nowo dodana pozycja jest kopią wcześniej podświetlonej pozycji na liście).



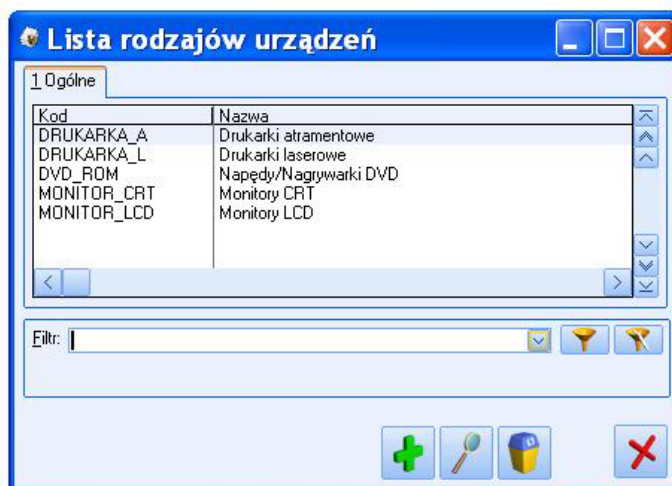
*Zmień* – umożliwia podgląd/ edycję już istniejącego formularza. Funkcja ta jest również możliwa do wykonania poprzez wciśnięcie klawisza <ENTER>.



*Usuń* – umożliwia usunięcie pozycji z listy. Funkcja *Usuń* jest również możliwa do wykonania poprzez wciśnięcie klawisza <DELETE>.





**Uwaga:** Nie można usunąć z listy Rodzaju urządzenia przypisanego do karty urządzenia.



Rys. Lista rodzajów urządzeń.

Na liście znajdują się pola umożliwiające filtrowanie rodzajów urządzeń wg warunków zadanych przez Użytkownika.

**Filtr**  oraz **Konstruktor filtra**  - pola umożliwiające filtrowanie rodzajów urządzeń zgodnie z wpisanym w pole *filtr* ciągiem znaków (tzw. filtr prosty) lub też na podstawie bardziej skomplikowanych wyrażeń filtrujących zdefiniowanych przez Użytkownika (filtry zaawansowane). Zasady filtrowania list są opisane w podręczniku **Comarch OPT!MA Konfiguracja systemu**.

## 4.2 Formularz - Rodzaj urządzenia

Formularz rodzaju urządzenia służy do rejestracji typu urządzeń oraz związanych z nim atrybutów. Na zakładce *Ogólne* dostępne są pola:

**Kod** – to dowolny 20-znakowy ciąg alfanumeryczny, jednoznacznie określający rodzaj urządzenia;

**Nazwa** – opisowa nazwa rodzaju urządzenia. W pole to można wpisać 50 znaków;

Dostępna jest także tabela zawierająca dane atrybutów. Składa się ona z kolumn:

**Atrybut** - Lista Atrybutów jest obsługiwana przez standardowe przyciski



**Dodaj** – umożliwia dodanie atrybutu. Funkcja dodaj jest również możliwa do wykonania poprzez wciśnięcie klawisza <INSERT>.



**Zmień** – umożliwia podgląd/ edycję już dodanego atrybutu. Funkcja ta jest również możliwa do wykonania poprzez wciśnięcie klawisza <ENTER>.



**Usuń** – umożliwia usunięcie pozycji z listy. Funkcja *Usuń* jest również możliwa do wykonania poprzez wciśnięcie klawisza <DELETE>.

**Nazwa** – nazwa atrybutu

**Obowiązkowy (Tak/Nie)** – Jeżeli na karcie atrybutu zaznaczono parametr *Obowiązkowy*, w kolumnie pojawi się wartość Tak.

Rys. Formularz – rodzaj urządzenia.

Formularz jest obsługiwany przez standardowe przyciski:



*Zapisz zmiany* – zapisuje zmiany i zamyka formularz.



*Anuluj zmiany* – zamyka formularz bez zapisywania wprowadzonych zmian.

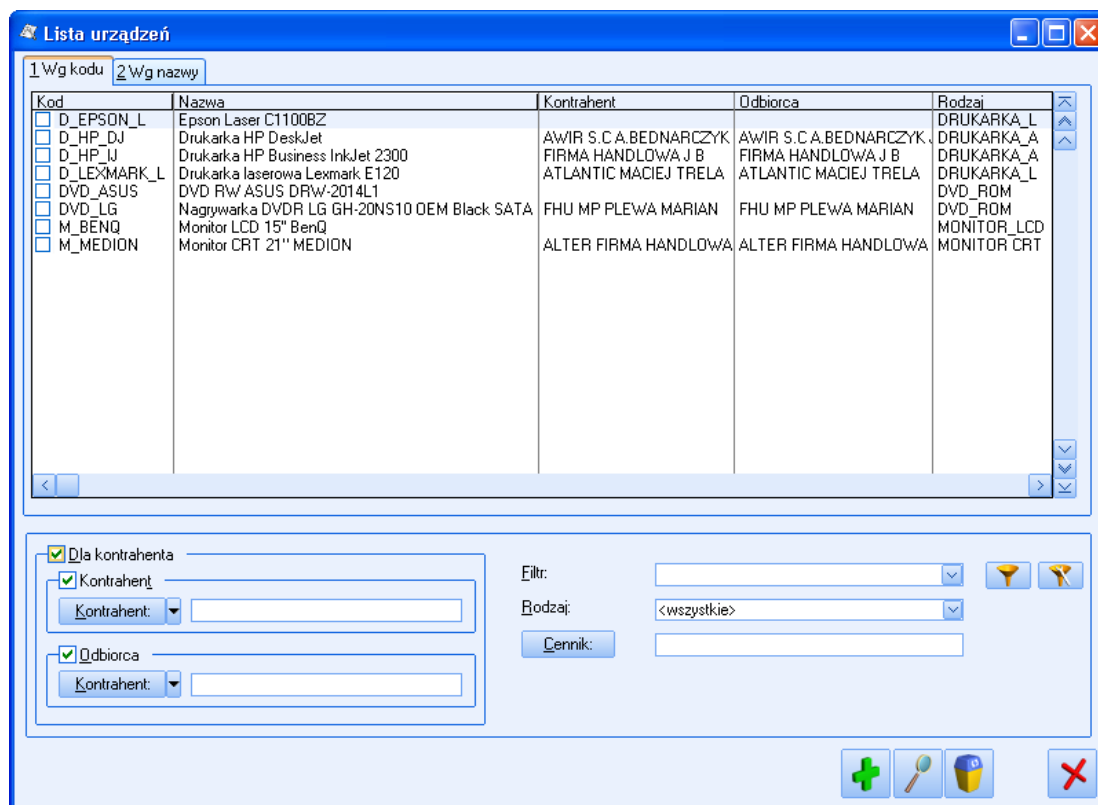
Po wybraniu opcji dodania lub edycji atrybutu podnoszony jest formularz *Atrybut dla rodzaju urządzenia*. W oknie tym można wskazać **Atrybut** zdefiniowany na liście *Słowniki/Atrybuty*. Wybierając przycisk **Atrybut:** można edytować listę słownikową Atrybutów towaru. Z tego poziomu można też dodawać nowe atrybuty. Zaznaczenie parametru *obowiązkowy* spowoduje, że program nie pozwoli usunąć atrybutu z formularza urządzenia o takim rodzaju. Przy próbie skasowania takiej pozycji z formularza urządzenia, z zakładki *2. Atrybuty* pojawi się komunikat: *Wybrany do skasowania atrybut jest obowiązkowy dla urządzenia i nie może być usunięty!*

Rys. Atrybut dla rodzaju urządzenia.

### 4.3 Lista urządzeń

Lista urządzeń jest dostępna w menu *Serwis/ Urządzenia*.

Na liście urządzeń, ustawiając kursor w nagłówku kolumny, po naciśnięciu prawego przycisku myszki, istnieje możliwość wybrania opcji *Kolumny*. Na ekranie zostanie wyświetlona lista dostępnych kolumn, dzięki temu Użytkownik może sam definiować dane, które mają być widoczne na liście.



Rys. Lista urządzeń.

Lista zbudowana jest z następujących kolumn:

**Kod** – kod urządzenia,

**Nazwa** – nazwa urządzenia,



**Kontrahent** – pełna nazwa Kontrahenta wskazanego na Formularzu zlecenia,

**Odbiorca** - pełna nazwa Odbiorcy wskazanego na Formularzu zlecenia,

**Rodzaj** – kod rodzaju wskazanego na formularzu urządzenia.

Pozycje na liście są sortowane na zakładkach odpowiednio *Wg kodu* bądź *Wg nazwy*.

Na liście znajdują się pola umożliwiające filtrowanie rodzajów urządzeń wg warunków zadanych przez Użytkownika.

**Filtr**  oraz **Konstruktor filtra**  - pola umożliwiające filtrowanie rodzajów urządzeń zgodnie z wpisanym w pole *filtr* ciągiem znaków (tzw. filtr prosty) lub też na podstawie bardziej skomplikowanych wyrażeń filtrujących zdefiniowanych przez Użytkownika (filtry zaawansowane). Zasady filtrowania list są opisane w podręczniku **Comarch OPT!MA Konfiguracja systemu**.

Listę urządzeń serwisowych można przeszukiwać korzystając z parametru **Dla kontrahenta** uwzględniającego pola **Kontrahent** i **Odbiorca**:

- Zaznaczenie opcji **Dla kontrahenta** powoduje automatyczne włączenie parametrów **Kontrahent**, **Odbiorca** – lista urządzeń jest filtrowana zgodnie ze wskazanym Kontrahentem i Odbiorcą.
- Odznaczenie opcji **Dla kontrahenta** powoduje automatyczne wyłączenie parametrów **Kontrahent**, **Odbiorca** – wyświetlana jest lista wszystkich zdefiniowanych w programie urządzeń.
- Odznaczenie parametru **Odbiorca** skutkuje filtrowaniem listy urządzeń wyłącznie z uwzględnieniem Kontrahenta przypisanego do urządzenia.
- Odznaczenie parametru **Kontrahent** skutkuje filtrowaniem listy urządzeń wyłącznie z uwzględnieniem Odbiorcy przypisanego do urządzenia.
- W przypadku filtrowania listy urządzeń wywoływanej z poziomu zlecenia - parametr **Dla kontrahenta** jest automatycznie włączony, informacje o Kontrahencie i Odbiorcy uwzględnianych przy filtrowaniu listy są pobierane z formularza zlecenia.

Listę urządzeń można również filtrować wykorzystując pola **Rodzaj**, **Cennik**. Przykładowo wybór w polu **Cennik** karty towarowej *Drukarki* spowoduje, że na liście wyświetlone będą tylko te urządzenia, które są powiązane z kartą cennikową *Drukarki*.

W dolnej części okna dostępne są przyciski:



**Dodaj** – umożliwia otwarcie nowego formularza. Funkcja dodaj jest również możliwa do wykonania poprzez wciśnięcie klawisza <INSERT>. **Dodaj** wciśnięty równocześnie z klawiszem <CTRL> (lub klawisze <CTRL>+<INSERT>) powodują uruchomienie dodawania z kopiowaniem (nowo dodana pozycja jest kopią wcześniej podświetlonej pozycji na liście).



**Zmień** – umożliwia podgląd/ edycję już istniejącego formularza. Funkcja ta jest również możliwa do wykonania poprzez wciśnięcie klawisza <ENTER>.



**Usuń** – umożliwia usunięcie pozycji z listy. Funkcja **Usuń** jest również możliwa do wykonania poprzez wciśnięcie klawisza <DELETE>. Nie można usunąć urządzenia, dla którego istnieje zlecenie serwisowe.

## 4.4 Formularz urządzenia

Na formularzu zapisywane są informacje dotyczące danego urządzenia. Nowe urządzenie można dodać z poziomu jednej z dwóch zakładek na *Liście urządzeń: Wg kodu, Wg nazwy*.

Formularz urządzenia składa się z dwóch zakładek:

**Ogólne** – zawiera wszystkie informacje ogólne dotyczące urządzenia.

**Atrybuty** – zawiera informacje o atrybutach przypiętych do urządzenia, za pomocą których można wpisać charakterystyczne cechy danego urządzenia (numer seryjny, dane techniczne, daty produkcji itp.).

Formularz jest obsługiwany przez standardowe przyciski:



**Zapisz zmiany** – zapisuje zmiany i zamyka formularz.



**Anuluj zmiany** – zamyka formularz bez zapisywania wprowadzonych zmian.

### 4.4.1 Formularz urządzenia - Zakładka *Ogólne*


Kolejne pola znajdujące się na zakładce to:


**Kod** – dowolny 50-znakowy ciąg alfanumeryczny, jednoznacznie określający urządzenie;

**Nazwa** – opisowa nazwa rodzaju urządzenia. W pole to można wpisać 250 znaków;

**Rodzaj** – z listy rozwijalnej można wybrać rodzaj zdefiniowany na *Liście Rodzajów urządzeń*. Jeżeli na formularzu wskazanego rodzaju urządzenia zdefiniowane są atrybuty, to zostaną one przeniesione na formularz urządzenia, na zakładkę *2.Atrybuty*.

**Cennik** – pole to umożliwia przypisanie karty cennikowej do danego urządzenia. Wybranie przycisku *Cennik* otwiera listę cennikową towarów. Urządzenie można powiązać tylko z towarem.

**Kontrahent** – do karty urządzenia można przypisać wybrany podmiot, domyślnie jest to Kontrahent. Po wciśnięciu  można wskazać Bank, Pracownika, Wspólnika albo Urząd. Podmiot z tego pola jest przenoszony jako płatnik na dokumenty FA/PA/WZ. Podmiot wskazany na liście serwisowanych urządzeń jest automatycznie przenoszony na formularz dodawanego urządzenia.

**Odbiorca** – na formularzu istnieje możliwość przypisania odbiorcy innego niż powyżej wskazany Kontrahent. W polu automatycznie pojawia się domyślny Odbiorca wskazany na karcie Kontrahenta wybranego w sekcji powyżej. Jeżeli Kontrahent nie posiada zdefiniowanego odbiorcy, w pole to wprowadzane są dane identyczne z powyższymi. Po wciśnięciu  można wskazać Bank, Pracownika, Wspólnika, Urząd albo Odbiorcę. Jeżeli wybrana zostanie opcja ostatnia, wyświetlona zostanie lista odbiorców podmiotu z pola **Kontrahent**. Opcję wprowadzenia innego odbiorcy niż wskazany kontrahent można wykorzystać w przypadku kilku lokalizacji/oddziałów firmy. Podmiot wskazany na liście serwisowanych urządzeń jest automatycznie przenoszony na formularz dodawanego urządzenia.

W przypadku dodawania nowego urządzenia z poziomu zlecenia, Kontrahent i Odbiorca wskazani na tym zleceniu są automatycznie przenoszeni na formularz dodawanego urządzenia.

**Opis** – pole tekstowe przeznaczone na wprowadzenie dodatkowych informacji o urządzeniu.

**Urządzenie - zostanie zmieniony**

1 Ogólne 2 Atrybuty

**Kod:** D\_HP\_DJ

**Nazwa:** Drukarka HP DeskJet

**Rodzaj:** DRUKARKA\_A **Cennik:** DRUKARKA\_ATR

**Kontrahent:** BIUROWIEC Biurowiec sp. z o.o.

**Odbiorca:** BIUROWIEC\_WIELICZKA Biurowiec sp. z o.o. Oddział w Wieliczce

**Opis:**

Szybkość druku (mono)	17 str/min
Szybkość druku (kolor)	4 str/min
Rozdzielczość (mono)	1200 x 1200 dpi
Rozdzielczość (kolor)	4800 x 1200 dpi

Wprowadził: ADMIN 2008-05-27 Zmodyfikował: ADMIN 2008-05-27

Rys. Formularz urządzenia.

#### 4.4.2 Formularz urządzenia - Zakładka **Atrybuty**

Na zakładce znajduje się lista zbudowana z następujących kolumn:

**Atrybut** – kod atrybutu urządzenia,

**Nazwa** – nazwa atrybutu urządzenia,

**Wartość** – wartość atrybutu,

**Obowiązkowy (Tak/Nie)** – jeżeli na karcie atrybutu zaznaczono parametr Obowiązkowy, w kolumnie pojawi się wartość Tak.

Na zakładce dostępne są przyciski:



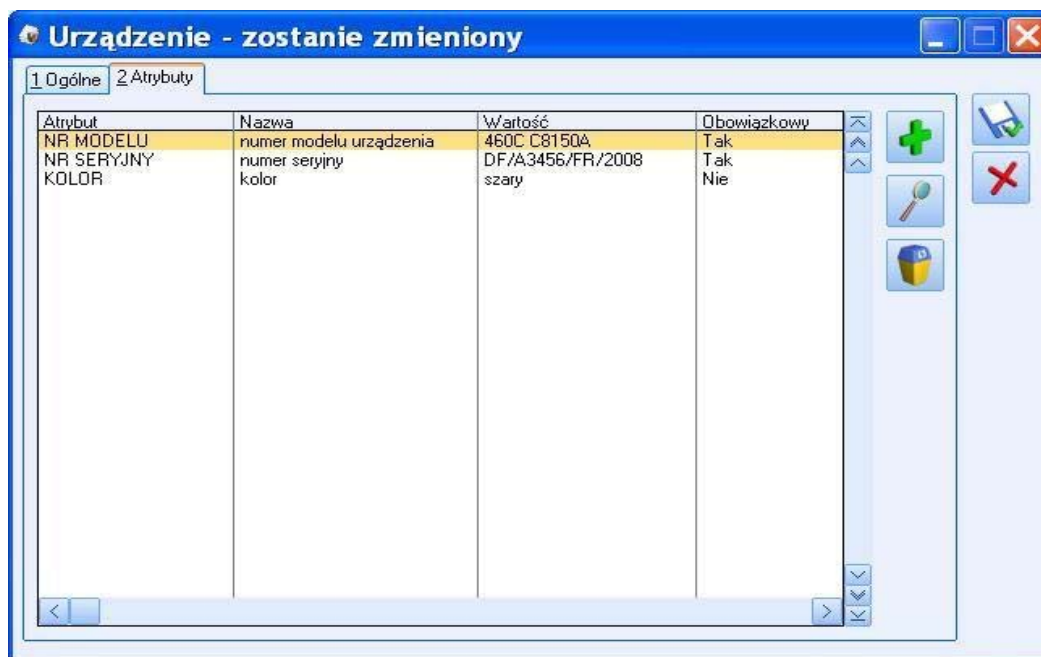
**Dodaj** – umożliwia dodanie atrybutu. Funkcja dodaj jest również możliwa do wykonania poprzez wciśnięcie klawisza <INSERT>.



**Zmień** – umożliwia podgląd/ edycję już dodanego atrybutu. Funkcja ta jest również możliwa do wykonania poprzez wciśnięcie klawisza <ENTER>.



**Usuń** – umożliwia usunięcie pozycji z listy. Funkcja Usuń jest również możliwa do wykonania poprzez wciśnięcie klawisza <DELETE>.



Atrybut	Nazwa	Wartość	Obowiązkowy
NR MODELU	numer modelu urządzenia	460C C8150A	Tak
NR SERYJNY	numer seryjny	DF/A3456/FR/2008	Tak
KOLOR	kolor	szary	Nie

Rys. Atrybuty urządzenia.



Zapisz zmiany – zapisuje zmiany i zamyka formularz.



Anuluj zmiany – zamyka formularz bez zapisywania wprowadzonych zmian.

#### 4.4.2.1 Okno Atrybut urządzenia

Okno wywoływane jest przy wyborze dodania lub edycji atrybutu z listy na zakładce *2. Atrybuty*. Kolejne pola znajdujące się w oknie atrybutu urządzenia to:

**Atrybut** – Kod i nazwa atrybutu.

**Format** – format danej zapisywanej jako atrybut, przeniesiony z definicji atrybutu zapisanej w *Słowniki/Atrybuty towaru*. Dostępne są typy: tekst, liczba, data, binaria.

**Parametr *obowiązkowy*** - zaznaczenie parametru **obowiązkowy** spowoduje, że program nie pozwoli usunąć atrybutu z listy atrybutów urządzenia edytowanej z poziomu zlecenia serwisowego. Przy próbie skasowania takiej pozycji pojawi się komunikat: **Wybrany do skasowania atrybut jest obowiązkowy dla urządzenia i nie może być usunięty!**. Jeżeli na zleceniu zostanie wybrane urządzenie posiadające atrybuty obowiązkowe, to program nie pozwoli zapisać zlecenia bez wpisania wartości tych atrybutów.

**Wartość** – w pole można od razu wprowadzić wartość atrybutu, zgodnie ze zdefiniowanym formatem. Jeżeli wartość będzie uzupełniona, przeniesie się ona na zlecenie serwisowe i nie będzie konieczności każdorazowego jej uzupełniania. Jeśli zaś pole pozostanie puste, przy zapisie zlecenia program kontroluje, czy wszystkie atrybuty obowiązkowe są uzupełnione i nie pozwoli na zapis bez ich wprowadzenia. Jeśli więc wartość atrybutu jest zmieniana na zleceniach i Operator powinien każdorazowo ją uzupełnić - wtedy lepiej pozostawić pole na karcie niewypełnione aby program wymagał wprowadzenia aktualnej wartości na zleceniu serwisowym.



**Atrybut urządzenia**

1 Ogólne

Atrybut: NR MODELU

Format: tekst  obowiązkowy

Wartość: C1100 C11C567001BZ

Rys. Atrybut urządzenia.

W oknie atrybutu urządzenia dostępne są standardowe przyciski:



*Zapisz zmiany* – zapisuje zmiany i zamyka okno.



*Anuluj zmiany* – zamyka okno bez zapisywania wprowadzonych zmian.



---

**Uwaga:** Wprowadzanie atrybutów typu *binaria* powoduje zwiększenie obszaru pamięci dyskowej zajmowanej przez bazę danych **Comarch OPT!MA**.

---

## 5 Zlecenia serwisowe

### 5.1 Lista zleceń

Lista zleceń jest dostępna w menu *Serwis/ Zlecenia*.

Na liście zleceń ustawiając kursor w nagłówku kolumny, po naciśnięciu prawego przycisku myszki istnieje możliwość wybrania opcji *Kolumny*. Na ekranie zostanie wyświetlona lista dostępnych kolumn, dzięki temu Użytkownik może sam definiować dane, które mają być widoczne na liście.

Lista zbudowana jest z następujących kolumn:

**Numer dokumentu** – numer zlecenia zgodny z przyjętym schematem numeracji.

**Dokumenty** – pole to określa stan danego zlecenia. Pole to może przyjmować następujące wartości:

- **Puste** pole statusu oznacza, że z tym zleceniem nie jest związany żaden inny dokument.
- **MM** oznacza, że zlecenie jest powiązane z Przesunięciem Międzmagazynowym.
- **ZD** oznacza, że zlecenie jest powiązane z Zamówieniem u Dostawcy.
- **PA** oznacza, że zlecenie jest powiązane z Paragonem.
- **FA** oznacza, że zlecenie jest powiązane z Fakturą Sprzedaży.
- **WZ/ RW** informuje o powiązaniu zlecenia z Wydaniem Zewnętrznym lub rozchodem wewnętrznym części.

**Realizacja** – status w kolumnie uzależniony jest od stanu zafakturowania/ wydania pozycji znajdujących się na zleceniu. Pole może przyjmować następujące wartości:

- **Puste** pole statusu oznacza, że ze zleceniem nie została powiązana żadna pozycja (czynność lub część).
- **W realizacji** – status nadawany jest w chwili wprowadzenia pierwszej czynności/ części na zlecenie.
- **Zrealizowane** oznacza, że wszystkie czynności są zakończone (i ewentualnie zafakturowane), a wszystkie części zostały wydane (RW, FA).

**Kontrahent** – pełna nazwa kontrahenta wskazanego na Formularzu zlecenia.


**Osoba zlecająca** – imię i nazwisko *Osoby zlecającej*, wskazanej na Formularzu zlecenia.

**Kategoria** – kategoria skojarzona ze zleceniem, pobierana z karty Kontrahenta. W przypadku zmiany Kontrahenta wartość w polu jest aktualizowana. Kategoria przenoszona jest na dokumenty powiązane ze zleceniem jako kategoria nagłówka.

**Priorytet** – priorytet określony dla zlecenia.

**Data przyjęcia** – data przyjęcia zlecenia.

**Data realizacji** – planowana data realizacji zlecenia.

Znak  umieszczony obok daty realizacji oznacza zlecenie przeterminowane lub zadanie, którego termin przypada na dziś.

**Czas realizacji** – całkowity planowany czas realizacji, zlecenia.

**Rzeczywisty czas realizacji** – całkowity rzeczywisty czas realizacji zlecenia, wyliczany w oparciu o czas trwania poszczególnych czynności.

**Data zamknięcia** – data zamknięcia zlecenia. Pojawia się tylko dla zleceń zrealizowanych.

**Prowadzący** – osoba odpowiedzialna za dane zlecenie.

**Status zlecenia** – informacja o statusie wybranym na zleceniu. Użytkownik może definiować własne statusy zleceń, które później będą dostępne na formularzu zlecenia. Lista statusów znajduje się w *Konfiguracji firmy/ Serwis/ Statusy zleceń*.

**Magazyn** – informacja o magazynie wybranym na zleceniu.

**Opis** – tekst opisu z Formularza zlecenia serwisowego.

**Netto** – wartość netto wszystkich części i czynności wprowadzonych na zlecenie.

**Brutto** – wartość brutto wszystkich części i czynności wprowadzonych na zlecenie.

**Netto FA** – wartość netto pozycji zlecenia przeznaczonych do zafakturowania.

**Brutto FA** – wartość brutto pozycji zlecenia przeznaczonych do zafakturowania.

**Lista zleceń serwisowych**

1 Wg numeru 2 Za okres 3 Wg atrybutów 4 Znajdź

Numer dokumentu	Dokumenty	Realizacja	Kontrahent	Data przyjęcia	Data realizacji	Status zlece
<input type="checkbox"/> SRW/1/2008	FA	zrealizowane		2008-10-08	2008-10-08	
<input type="checkbox"/> SRW/2/2008	RW	w realizacji		2008-10-08	2008-10-08	
<input type="checkbox"/> SRW/3/2008				2008-08-26	2008-10-22	
<input type="checkbox"/> SRW/4/2008	FA PA WZ RW	w realizacji	TERRA s.c.	2008-10-08	2008-10-08	
<input type="checkbox"/> SRW/5/2008	RW	w realizacji		2008-10-08	2008-10-08	
<input checked="" type="checkbox"/> SRW/6/2008	WZ ZD	w realizacji	F.H. ALOZA sp. z o.o.	2008-10-06	2008-11-02	

Filtr:

Schemat numeracji: [ ]

Numery od: 1 do: 1

Kontrahent: [ ]

Osoba zlecająca: <wszyscy>

Priorytet: <wszystkie>

Magazyn: <wszystkie>

Do zafakturowania:  MM+  MM-  WZ  RW  FA (PA)

Status zlecenia: <wszystkie>

Prowadzący: Operator [ ]

Serwisant: Operator: [ ]

Realizacja:  Zrealizowane  Niezrealizowane  Wszystkie

Stan:  Zamknięte  Otwarte  Wszystkie

FS PA RW WZ

Σ + 🔍 🗑️ ✖

Rys. Lista zleceń serwisowych.

Lista obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



*Sumowanie* – wciśnięcie powoduje, że w nagłówku kolumny *Czas realizacji* wyświetlana jest suma.



*Sumowanie elementów zaznaczonych* – funkcja powoduje, że w nagłówku kolumny *Czas realizacji* wyświetlana jest suma zaznaczonych elementów listy.



*Dodaj* – umożliwia otwarcie nowego formularza. Funkcja *dodaj* jest również możliwa do wykonania poprzez wciśnięcie klawisza <INSERT>. *Dodaj* wciśnięty równocześnie z klawiszem <CTRL> (lub klawisze <CTRL>+<INSERT>) powodują uruchomienie dodawania z kopiowaniem (nowo dodana pozycja jest kopią wcześniej podświetlonej pozycji na liście).



*Zmień* – umożliwia podgląd/ edycję już istniejącego formularza. Funkcja ta jest również możliwa do wykonania poprzez wciśnięcie klawisza <ENTER>.



*Usuń* – umożliwia usunięcie pozycji z listy. Funkcja *Usuń* jest również możliwa do wykonania poprzez wciśnięcie klawisza <DELETE>.

Usunięcie jest możliwe tylko w przypadku, gdy zlecenie nie zostało jeszcze zamknięte. Istnieje możliwość **odblokowania zlecenia** – zasady zostały opisane w odrębnym rozdziale.



*Zamknij* – umożliwia zamknięcie okna.

Ponadto w pasku zadań znajdują się przyciski:



*Pomoc* – funkcja *Pomocy* jest dostępna również po wciśnięciu klawisza <F1>.

**Wydruk.**

Wydruki listy zleceń oraz formularzy, zostały wprowadzone za pomocą Generатора Raportów, który jest zintegrowanym narzędziem pozwalającym na stworzenie, modyfikację i dostosowanie wydruków dla własnych potrzeb.

Wydruk można uruchomić również klawiszami <F2> lub <CTRL>+<P>. Jeżeli wciśnięte zostaną klawisze <ALT>+<F2>, wówczas zostanie rozwinięte menu dostępnych wydruków.



W menu obok ikony drukarki znajduje się *konfiguracja wydruków*. Okno składa się z dwóch części: *wydruki standardowe* (po lewej stronie) oraz *wydruki użytkownika* (po prawej stronie). Aby określić **ilość kopii wydruków** należy otworzyć konfigurację wydruków (z menu albo klawiszami <CTRL>+<F2>, na otwartym formularzu zlecenia lub otwartej liście zleceń w zależności od tego, co chcemy zmodyfikować. Na zakładce *Ogólne* w gałęzi *Procedury/Formularz zlecenia serwisowego/ Przyjęcie do serwisu* lub *Wydanie z serwisu* należy podświetlić lupką wzór i określić odpowiednią ilość kopii wydruków.



*Wysyłanie wydruków w postaci PDF* – przycisk jest aktywny, jeśli Użytkownik posiada co najmniej wersję 0.9.3 programu PDF Creator.



*Wykres* - jeśli Użytkownik posiada moduł **Comarch OPT!MA Analizy**, wówczas ma możliwość generowania dostępnych w programie zestawień dotyczących modułu **Comarch OPT!MA Serwis** lub podpinania własnych analiz.



*Eksport do programu MsExcel* – powoduje przeniesienie zawartości bieżącej listy zleceń do arkusza kalkulacyjnego.



*Kontakty z kontrahentem* – lista kontaktów CRM z kontrahentem (ze zlecenia aktualnie podświetlonego na liście). Lista kontaktów CRM otwiera się na zakładce *Wg kontrahenta*. Przycisk jest dostępny, jeżeli użytkownik posiada moduł **Comarch OPT!MA CRM**.

Lista zbudowana jest z czterech zakładek:

*Wg numeru* – zlecenia są uporządkowane wg nadanych im numerów (w ramach poszczególnych schematów numeracji). Standardowo wyświetlane są wszystkie dokumenty.

*Za okres* – zlecenia są uporządkowane chronologicznie wg daty przyjęcia zlecenia. Na zakładce tej można przeglądać dokumenty wystawione w podanym okresie czasu. Zakres dat określamy na liście zleceń w polu: przyjęto od ... do ... Na polach z datą można się posługiwać kalendarzem, dostępnym pod prawym klawiszem myszki.



*Wg atrybutów* – lista zleceń wg poszczególnych atrybutów lub dotyczących tylko jednego wybranego atrybutu.


*Znajdź* – zakładka służy do wyszukiwania zleceń wg zdefiniowanych przez użytkownika kryteriów. Zasady obsługi zakładki *Znajdź* zostały opisane w odrębnym rozdziale.

W zależności od stanu zlecenia na liście zaznaczone są **kolorami**:

- **zielony** – oznacza zlecenie jeszcze nie zamknięte,
- **czarny** – oznacza zlecenie zamknięte.

Niezależnie od zakładki na liście znajdują się pola umożliwiające filtrowanie zleceń wg warunków zadanych przez Użytkownika.

**Filtr**  oraz **Konstruktor filtra**  - pola umożliwiające filtrowanie zleceń zgodnie z wpisaniem w pole *filtr* ciągiem znaków (tzw. filtr prosty) lub też na podstawie bardziej skomplikowanych wyrażeń filtrujących zdefiniowanych przez Użytkownika (filtry zaawansowane). Zasady filtrowania list są opisane w podręczniku **Comarch OPT!MA Konfiguracja systemu**.

**Kontrahent** – można wpisać kod kontrahenta „z ręki” lub wybrać z listy. Domyślnie każde zlecenie dotyczy **Kontrahenta**. Podmiotem jednak może być również pracownik, wspólnik, urząd czy bank wpisany na jedną z list dostępnych w *Słownikach*. Rodzaj podmiotu (czy jest to kontrahent, bank, urząd itp.) można wybrać po wciśnięciu  obok pola. Kiedy użytkownik określi już rodzaj podmiotu (odpowiednio zmienia się opis) po wciśnięciu przycisku wyświetlana jest odpowiednia lista ze Słowników. Można z niej wybrać potrzebną pozycję lub też odpowiedni **Kod** wpisać bezpośrednio w pole.

**Osoba zlecająca** - zlecenia serwisowe można filtrować wg osoby zlecającej tylko dla danych pobranych z karty Kontrahenta, czyli wyboru z listy rozwijalnej. Nie można wybrać danych wpisanych „z ręki” na Formularzu zlecenia.

**Priorytet - najwyższy/ wysoki/ niski/ najniższy/ wszystkie** – lista filtrowana jest w zależności od priorytetu nadanego dla zlecenia.


**Magazyn** - lista wystawionych w programie zleceń może zostać ograniczona do dokumentów dotyczących wybranego magazynu. Wyboru dokonujemy z listy zdefiniowanych w programie magazynów. Lista zawiera tylko magazyny serwisowe.

**Do zafakturowania** - filtrowanie dokumentów w zależności od typu dokumentów, jakie jeszcze pozostały do wygenerowania w związku z realizacją zlecenia.

**Status zlecenia** – można wybrać z listy. Listę statusów zleceń Użytkownik może definiować sam wg własnych potrzeb w *Konfiguracji firmy/ Serwis/ Statusy zleceń*.

**Prowadzący** – to operator odpowiedzialna za zlecenie. Lista zleceń może zostać ograniczona do wybranego prowadzącego. Jeżeli pole jest puste to uwzględniane są wszystkie zlecenia bez względu na prowadzącego.

**Serwisant** – lista zleceń może zostać ograniczona do wybranego serwisanta. Jeżeli pole jest puste to uwzględniane są wszystkie zlecenia bez względu na serwisanta. Program filtruje listę zleceń uwzględniając czynności wpisane na zlecenia. Jeżeli Użytkownik poda serwisanta, wówczas program wyfiltruje wszystkie zlecenia, na których dany serwisant na przypisaną czynność do wykonania. Serwisantem może być operator lub pracownik wpisany na listę

dostępna w *Słownikach*. Na liście zleceń wyboru operator/ pracownik można dokonać po wciśnięciu strzałki  obok pola.

**Realizacja – zrealizowane/ niezrealizowane/ wszystkie** – lista filtrowana jest w zależności od stanu realizacji zlecenia widocznego w kolumnie Realizacja. Wybrana opcja jest zapamiętywana przez program i zaznaczona przy ponownej edycji listy.

**Stan – zamknięte/ otwarte/ wszystkie** – lista filtrowana względem faktu zamknięcia zlecenia (kolor zielony na liście – zlecenie otwarte, czarny – zamknięte).



*Przekształcenie do faktury* – wykonuje się po zaznaczeniu wybranych zleceń. Opcja dostępna dla Użytkowników, którzy korzystają z modułu **Comarch OPTIMA Faktury**.



*Przekształcenie do paragonu* – wykonuje się po zaznaczeniu wybranych zleceń. Opcja dostępna dla Użytkowników, którzy korzystają z modułu **Comarch OPTIMA Faktury**.



*Przekształcenie do RW* – funkcja umożliwia utworzenie dokumentu RW na podstawie wybranych zleceń. Opcja dostępna dla Użytkowników, którzy korzystają z modułu **Comarch OPTIMA Handel**.



*Przekształcenie do WZ* – funkcja umożliwia utworzenie dokumentu WZ na podstawie wybranych zleceń. Opcja dostępna dla Użytkowników, którzy korzystają z modułu **Comarch OPTIMA Handel**.

Zasady przekształcania zlecenia do innych dokumentów są opisane w odrębnym rozdziale.

#### **Ponadto w zależności od zakładki w oknie dostępne są pola:**

- Na zakładce *Wg numeru* - dane dotyczące zleceń sortowane są wg numeracji dokumentów:

**Schemat numeracji** – lista może zostać zawężona do zleceń ponumerowanych w ramach jednego wybranego schematu. Schemat można wybrać z listy schematów zdefiniowanych dla zleceń (*Konfiguracja/ Firma/ Definicje dokumentów/ Serwis/ Zlecenia serwisowe*). Lista dostępna jest po wciśnięciu strzałki obok pola. Aby schemat nie był uwzględniany podczas filtrowania list pole powinno być puste.

**Numery od/ do** – po zaznaczeniu można zdefiniować numery kolejne zleceń, do których powinna być zawężona lista.

Należy pamiętać, że działanie obu parametrów jest ze sobą ściśle związane. Jeśli określony zostanie tylko schemat numeracji, natomiast nieokreślone numery (parametr nie aktywny) – wyświetlone zostaną wszystkie pozycje, w których go wykorzystano. Jeśli wybierzemy schemat numeracji i określimy numery – wyświetlone zostaną pozycje z danego zakresu numerów tylko w ramach danego schematu. Jeśli zaznaczymy numery, natomiast nie określimy schematu (pozycja pusta) – wyświetlone zostaną wszystkie pozycje o określonych numerach bez względu na wykorzystany schemat numeracji.

- Na zakładce *Za okres* - dane dotyczące zleceń sortowane są wg daty zarejestrowania zlecenia w systemie.

**Przyjęto od ... do...** - podany zakres dat dotyczy wpisanej na formularzu zlecenia daty przyjęcia. Obok pola znajduje się pole wyboru - jego zaznaczenie powoduje, że program filtruje listę w zależności od wskazanego terminu

*od* i *do*. Pole z terminem staje się aktywne dopiero po zaznaczeniu. Podczas ustalania daty można się posłużyć kalendarzem dostępnym pod prawym przyciskiem myszy.

**Data realizacji od... do...** – umożliwia filtrowanie zleceń po planowanej dacie realizacji.



**Uwaga:** Jeśli parametry dotyczące daty przyjęcia i daty realizacji są zaznaczone równocześnie – działają na zasadzie filtrowania wg terminu przyjęcia i terminu realizacji zlecenia. Wyfiltrowane zostaną wszystkie zlecenia z datą przyjęcia w poszczególnych dniach z podanego zakresu i równocześnie z datą realizacji w podanym przedziale od ... do ...

- Na zakładce *Wg atrybutów* - dane dotyczące zleceń serwisowych filtrowane są wg atrybutów zapisanych na czwartej zakładce *Atrybuty* na formularzu zlecenia serwisowego.

Lista zleceń serwisowych zbudowana jest z następujących kolumn: numer dokumentu, data przyjęcia, kontrahent, status zlecenia, atrybut, wartość atrybutów.

**Atrybut** – w polu można podać atrybut, dla którego mają być filtrowane zlecenia serwisowe.

**Wartość atrybutu** – wartość wskazanego atrybutu, która ma być wyszukiwana na dokumentach. Pole to przyjmuje format zgodny z definicją atrybutu (tekst/ lista/ liczba/ data).

Zarówno pole **Atrybut**, jak i **Wartość** mogą pozostać puste:


- jeśli Użytkownik nie wypełni żadnego pola – wyfiltrowane zostaną wszystkie pozycje na dokumentach, gdzie wprowadzono jakikolwiek Atrybut,
- jeśli Użytkownik wypełni tylko pole **Atrybut** – wyfiltrowane zostaną wszystkie pozycje na dokumentach, gdzie wykorzystano dany Atrybut, niezależnie od wartości,
- jeśli Użytkownik wypełni tylko wartość Atrybutu – wyfiltrowane zostaną wszystkie pozycje, gdzie w wartości Atrybutu będzie istniał podany (ciąg znaków), niezależnie od tego, jaki Atrybut był wpisany na dokument,
- jeśli Użytkownik wypełni pole **Atrybut** oraz **Wartość** – wyfiltrowane zostaną wszystkie pozycje, gdzie wykorzystano wybrany Atrybut o wskazanej wartości.

Na liście oprócz standardowych opcji dostępne są przyciski:



**Znajdź** – powoduje filtrowanie listy zleceń serwisowych wg atrybutów.



Jeśli Użytkownik zmienił atrybut lub inne parametry na liście zleceń serwisowych przycisk zmienia wygląd na , informując w ten sposób o konieczności ponownego wyszukiwania.

### 5.1.1 Lista zleceń serwisowych - Zakładka **Znajdź**

Zakładka *Znajdź* służy do wyszukiwania zleceń wg określonych kryteriów, daje większe możliwości wyszukiwania niż zestaw pól na pozostałych zakładkach.

Rys. Lista zleceń serwisowych.

*Znajdź* - po określeniu warunków wyszukiwania należy określić ile spełniających je pozycji powinno zostać wyszukanych (maksymalnie). Należy jednak pamiętać, że po wyszukaniu określonej liczby program przerywa operację, niezależnie od tego czy są jeszcze inne zapisy spełniające dane warunki.



**Uwaga:** Podczas określania warunków wyszukiwania dokumentów brane są pod uwagę **wszystkie określone parametry**. Jeśli określimy np. kod kontrahenta i zakres dat przyjęcia zlecenia – wyszukane zostaną wszystkie zlecenia wystawione w podanym okresie dla danego kontrahenta.

Na zakładce *Znajdź* dostępne są przyciski obsługujące listę:



- rozpocznij poszukiwanie według ustalonych kryteriów. Zielony pytajnik oznacza, że zostały zmienione kryteria i należy ponownie przeszukać listę. Przycisk bez pytajnika informuje, że aktualnie wyświetlana lista spełnia określone przez nas warunki.



*Zmień* – pozwala na podgląd i edycję znalezionej dokumentu.



*Zamknij okno*.



**Uwaga:** Z poziomu zakładki *Znajdź* istnieje jedynie możliwość podglądu/ zmiany formularza zlecenia. Nie można dopisać nowego formularza ani usunąć już istniejącego.

### Zasady obsługi zakładki:

dla parametru **Zamknięte** itd. można określić trzy kombinacje:

- **Tak** – wyszukane zostaną pozycje spełniające warunek (np. po realizacji zlecenia).
- **Nie** – wyszukane zostaną pozycje nie spełniające warunku (np. przed realizacją zlecenia).
- **Tak i Nie** – warunek nie będzie uwzględniony podczas wyszukiwania.

### Przykład

*W zależności od zaznaczeń program wyszukuje zlecenia np. zamknięte lub te, które jeszcze nie zostały zamknięte. Jeśli chcemy, aby podczas wyszukiwania status zamknięte nie był brany pod uwagę – należy zaznaczyć oba pola. Wtedy podczas wyszukiwania wyszukiwane będą zarówno zlecenia zamknięte jak i nie.*

dla parametrów typu **Data przyjęcia, Planowana data realizacji, Planowany czas realizacji** itp. należy zaznaczyć widoczny obok znacznik, by parametr był uwzględniony. Po zaznaczeniu dostępne są pola, gdzie można określić przedział od ... do...

parametr **Data zamknięcia** będzie aktywny po zaznaczeniu opcji **Tak** dla parametru **Zamknięte**.

podczas wyszukiwania zleceń istnieje możliwość wyszukiwania zleceń *wg planowanego czasu realizacji* uzupełniając pola odpowiedzialne za godzinę. Program wyszuka wszystkie zlecenia, których planowany czas realizacji zamyka się w podanym przedziale np. 01:00 do 03:00 godz.

w polach tekstowych (**Numer, Kontrahent, Adres, Miasto, Telefon, Magazyn, Opis**) można wpisać dowolny ciąg znaków, które następnie zostaną wyszukane przez program w określonym polu (grupach pól) w bazie.

dla parametru **Priorytet** – należy zaznaczyć widoczne obok pole, a dopiero potem wybrać potrzebną wartość z listy (najwyższy/ wysoki/ niski/ najniższy).

W polach dotyczących dat (data przyjęcia, data zamknięcia itp.) i godzin (planowany czas realizacji godzina od...do...) wprowadzono kontrolę wpisywanych wartości: wartość początkowa nie może być większa od wartości końcowej (w przypadku wpisania większej wartości początkowej program automatycznie przyrównuje do niej wartość końcową).

W polu **Urządzenie** można wskazać jako kryterium urządzenie związane ze zleceniem serwisowym. Analogicznie dla pola **Cennik**. Wskazanie karty cennikowej w tym polu powoduje wyświetlenie tylko tych zleceń, na których występują urządzenia powiązane z tą kartą cennikową. Wybranie urządzenia powoduje wyszarzenie pola **Cennik** i analogicznie – wybranie karty cennikowej powoduje zablokowanie wyboru urządzenia.

## 5.2 Formularz zlecenia

Na formularzu jest możliwość rejestrowania wszystkich informacji związanych z danym zleceniem. Nowe zlecenie można dodać z poziomu jednej z dwóch zakładek na *Liście zleceń: Wg numeru, Za okres*.

Formularz zlecenia składa się z pięciu zakładek:

*Ogólne* – zawiera wszystkie informacje ogólne dotyczące zlecenia.

*Kontrahent* – zawiera dane Kontrahenta i Odbiorcy.

*Czynności* – zawiera wszystkie informacje o czynnościach, które należy wykonać.

*Części* – zawiera informacje o wykorzystanych częściach.

*Atrybuty* – zawiera informacje o atrybutach przypiętych do zlecenia, za pomocą których można wpisać charakterystyczne cechy danego zlecenia (numer seryjny, dane techniczne samochodu itp.).

*Dokumenty* – zawiera listę związanych ze zleceniem dokumentów.

Formularz jest obsługiwany przez standardowe przyciski:



*Zapisz zmiany* – zapisuje zmiany i zamyka formularz.



*Anuluj zmiany* – zamyka formularz bez zapisywania wprowadzonych zmian.

Ponadto w pasku zadań znajdują się przyciski:



*Wydruk*. Dzięki temu Użytkownik ma możliwość generowania standardowych wydruków dostępnych w programie oraz podpisanie własnych.



*Wartość zlecenia (dla kosztorysowania)* – przycisk umożliwia wyliczenie wartości netto, brutto dla czynności (usług) i części określonych na formularzu zlecenia oraz pokazuje koszt poniesiony przy realizacji zlecenia wraz z uzyskaną marżą.

	netto	brutto
Usługi na FA/PA:	124.56	152.00
Usługi pozostałe:	30.00	37.00
Części na RW:	8.20	10.00
Części na FA/PA:	5.74	7.00
<b>Razem:</b>	<b>168.50</b>	<b>206.00</b>
Koszt: 35.60		
Marża: 132.90		
Marża [%]: 373.00%		

Rys. Wartość zlecenia.

**Usługi na FA/PA** – wartość czynności z zakładki *Czynności* z **zaznaczonym** parametrem **Uwzględniaj na FA/PA**.

**Usługi pozostałe** – wartość czynności z zakładki *Czynności* z **odznaczonym** parametrem **Uwzględniaj na FA/PA**.

**Części na RW** – wartość części pobrana z zakładki *Części* z **odznaczonym** parametrem **Uwzględniaj na FA/PA**.

**Części na FA/PA** – wartość części pobrana z zakładki *Części* z **zaznaczonym** parametrem **Uwzględniaj na FA/PA**.

**Koszt** – całkowity koszt dla związanych ze zleceniem czynności i wykorzystanych części.

**Marża** – różnica pomiędzy wartością netto i kosztem.

**Marża [%]** – marża podana w procentach.

### 5.2.1 Formularz zlecenia - zakładka *Ogólne*


Kolejne pola znajdujące się na zakładce to:

**Dokument** – w pole należy wpisać schemat numeracji, wg którego nadany zostanie numer dla dokumentu. Proponowany jest schemat zdefiniowany jako domyślny w *Konfiguracji firmy/ Serwis/ Dokumenty*. Jeśli chcemy go zmienić lista schematów zdefiniowanych w klasie *Zlecenia serwisowe* jest dostępna po wciśnięciu przycisku. Nowy schemat można dodać z poziomu *Konfiguracji firmy/ Definicje dokumentów/ Serwis/ Zlecenia serwisowe*.


**Numer** – program proponuje numer zgodny z określonym schematem numeracji. Jako **numer** kolejny na nowo otwartym formularzu wpisane jest AUTO. Numer zostanie nadany dopiero po pierwszym zatwierdzeniu dokumentu.

Jeśli w schemacie wykorzystana jest **seria** proponowana jest seria zdefiniowana jako domyślna w *Konfiguracji firmy/ Serwis/ Dokumenty*. Jeśli użytkownik chce ją zmienić – lista dostępna jest po wciśnięciu strzałki widocznej obok pola. Nową serię można dopisać z poziomu *Konfiguracji firmy/ Definicje dokumentów/ Serwis/ Serie dokumentów*.

Zasady tworzenia schematów numeracji oraz numerowania dokumentów zostały dokładniej opisane w podręczniku **Comarch OPTIMA Konfiguracja systemu**.


**Kontrahent** - domyślnie każde zlecenie serwisowe dotyczy kontrahenta. Podmiotem jednak może być również pracownik, wspólnik, urząd czy bank wpisany na jedną z list dostępnych w *Słownikach*. Rodzaj podmiotu (czy jest to kontrahent, bank, urząd itp.) można wybrać po wciśnięciu  obok pola. Kiedy Użytkownik określi już rodzaj podmiotu (odpowiednio zmienia się opis) po wciśnięciu przycisku wyświetlana jest odpowiednia lista ze Słowników. Można z niej wybrać potrzebną pozycję lub też odpowiedni **Kod** wpisać bezpośrednio w pole. Po wybraniu kontrahenta pola: nazwa kontrahenta (wszystkie trzy linie) ulica, numer domu, miejscowość, kod pocztowy, telefon, e-mail wypełniane są danymi z karty. Pola te są możliwe do edycji jednak zmiana danych kontrahenta na formularzu zlecenia nie powoduje zmiany na kartotece kontrahenta.



Obok adresu e-mail znajduje się przycisk  *wyślij pocztę*, który umożliwi wysyłanie wiadomości e-mail do kontrahenta. Przycisk ten jest aktywny tylko wtedy, gdy wypełniony jest adres elektroniczny kontrahenta. Po wciśnięciu przycisku otwierany jest formularz nowej wiadomości z wpisanym adresem.

Aby dopisać **nowego kontrahenta** z poziomu formularza zlecenia w module **Comarch OPTIMA Serwis** należy otworzyć listę kontrahentów i dopiero wtedy dopisać nową pozycję (tak jak w przypadku innych modułów).

W sytuacji, gdy na zleceniu serwisowym wybraliśmy kontrahenta, określiliśmy czynności do wykonania oraz części do pobrania a następnie zmieniamy kontrahenta wówczas program pyta czy wykonać aktualizację warunków handlowych dla pozycji. Jeżeli wybierzemy **Tak** na zleceniu zaktualizują się dane kontrahenta oraz ceny dla czynności i części.

**Odbiorca** - poprzez wybranie przycisku  można wskazać jako odbiorcę zlecenia Kontrahenta, Bank, Pracownika, Wspólnika, Urząd lub Odbiorcę z listy odbiorców wskazanego powyżej Kontrahenta. Istnieje powiązanie Kontrahenta/Odbiorcy i Urządzenia:


- Jeśli na zleceniu Operator poda najpierw urządzenie, to automatycznie podpowie się Kontrahent i Odbiorca z karty urządzenia.
- Jeśli na zleceniu Operator poda Kontrahenta/Odbiorcę, to na liście urządzeń następuje automatyczne filtrowanie.

W pole **Osoba zlecająca** można wprowadzić dane osoby, która złożyła zlecenie do serwisu. Na liście rozwijalnej dostępne są dane wprowadzone na karcie Kontrahenta, na zakładce *3. Dodatkowe, Przedstawiciele*. Użytkownik może również wprowadzić imię i nazwisko osoby zlecającej „z ręki”. Pole to jest uwzględnione również na wydruku formularza zlecenia serwisowego.

Jeżeli na zleceniu serwisowym zostanie wypełnione pole *Osoba zlecająca* i zostanie utworzone zdarzenie CRM skojarzone z tym zleceniem serwisowym, to dane z pola **Osoba zlecająca** są przenoszone na Formularz Kontakt CRM w pole **Osoba kontaktowa**.

**Kategoria** – kategoria dokumentu pobierana jest z karty Kontrahenta, w przypadku zmiany Kontrahenta wartość w polu jest aktualizowana. Kategoria przenoszona jest na dokumenty powiązane ze zleceniem jako kategoria nagłówka.

**Urządzenie** – umożliwia powiązanie karty urządzenia ze Zleceniem serwisowym. Po wskazaniu serwisowanego urządzenia na formularzu zlecenia uzupełniane są informacje o Kontrahencie i Odbiorcy zgodnie z informacjami na

karcie urządzenia. Po prawej stronie znajduje się ikona **Atrybuty urządzenia**.  Poprzez wciśnięcie przycisku edytowana jest lista atrybutów urządzenia wskazanego na zleceniu. Jeżeli Użytkownik wprowadzi wartości atrybutów inne niż te zdefiniowane na karcie urządzenia, pojawi się komunikat **Czy aktualizować wartości atrybutów na karcie urządzenia? (TAK/NIE)**. Potwierdzenie „TAK” spowoduje, że na karcie słownikowej urządzenia wartość atrybutu zostanie zaktualizowana.




---

**Uwaga:** Jeżeli Operator ma założoną blokadę modyfikacji karty urządzenia komunikat aktualizacji wartości nie pojawia się i wartości nie są modyfikowane na karcie urządzenia.

---

Kod	Nazwa	Wartość	Obowiązkowy
NR MODELU	numer modelu urządzenia	CF:38-898	Nie
NR SERYJNY	numer seryjny	DE89/789F/1258	Tak
KOLOR	kolor	szary	Nie

Rys. Atrybuty urządzenia.

Jeżeli na zleceniu zostanie wybrane urządzenie posiadające atrybuty obowiązkowe, to program nie pozwoli zapisać zlecenia bez podanych wartości tych atrybutów. Przy próbie zapisu i nie wypełnionych wartościach atrybutów obowiązkowych pojawi się komunikat **Nie ustalono wartości dla atrybutu obowiązkowego!**. Aby zapisać zlecenie należy wprowadzić wartości przynajmniej dla atrybutów obowiązkowych.

**Magazyn** – na nowe zlecenie proponowany jest pierwszy magazyn typu serwisowy z listy. Po wciśnięciu przycisku wyświetlana jest lista magazynów ze *Słowników*, która zawężona jest tylko do magazynów o typie serwisowy. Na zleceniu pole magazyn blokowane jest po wykonaniu pierwszego przesunięcia MM.

**Data przyjęcia** – na zleceniu proponowana jest zawsze data bieżąca. Podczas ustalania daty można się posłużyć kalendarzem dostępnym pod prawym przyciskiem myszy.

**Data realizacji** – pozwala ustalić datę, kiedy realizacja zlecenia powinna zostać zakończona. Na zleceniu proponowana jest zawsze data bieżąca. Po zamknięciu zlecenia na stałe zamiast daty realizacji wyświetlana jest **data zamknięcia**. Data zamknięcia jest automatycznie zapamiętywana w momencie zamykania zlecenia.

**Planowany czas realizacji** – określa, jaki jest planowany czas przeznaczony na realizację zlecenia (domyślnie proponowana jest wartość 0).

**Priorytet** – dla każdego zlecenia należy określić priorytet – do wyboru są cztery stopnie: najwyższy, wysoki, niski i najniższy. Domyślnie proponowany jest priorytet najwyższy.

**Prowadzący** – osoba odpowiedzialna za dane zlecenie. W chwili wypełniania nowego formularza proponowany jest zawsze operator pracujący aktualnie w programie. Istnieje jednak możliwość, że inna osoba wpisuje zlecenie, a kto inny jest za nie odpowiedzialny. Wtedy osoba wpisująca zlecenie powinna uzupełnić informacje dotyczące operatora. Kod operatora można wybrać albo z listy wyświetlonej po wciśnięciu przycisku albo wpisać bezpośrednio w pole.

**Rzeczywisty czas realizacji** – całkowity rzeczywisty czas realizacji zlecenia, wyliczany w oparciu o czas trwania poszczególnych czynności.

**Status zlecenia** – dla każdego zlecenia można wybrać z listy status. Listę statusów Użytkownik może zdefiniować w *Konfiguracji firmy/ Serwis/ Statusy zleceń*. Na liście statusy pojawią się w kolejności zgodnej z pozycjonowaniem ustalonym w konfiguracji. **Opis statusu zlecenia** – miejsce na wpisanie informacji dodatkowych na temat statusu. Proponowana jest wartość domyślna z listy statusów w konfiguracji. Jeżeli status zlecenia skojarzony jest z datą, wówczas pojawi się **pole z datą**, które może określać np. planowaną dostawę części. Proponowana jest zawsze data bieżąca, ale Użytkownik może ją zmienić.

**Opis** – pole tekstowe przeznaczone na zamieszczenie krótkiej notatki dotyczącej danego zlecenia np. objawów usterki, prawdopodobnych powodów powstania usterki itp.

Na formularzu zlecenia, w prawym dolnym rogu znajdują się przyciski:



*Utworzenie zadania CRM* - skojarzonego ze zleceniem serwisowym. Przycisk jest dostępny, jeżeli użytkownik posiada moduł **Comarch OPT!MA CRM**.

Zadanie CRM, które zostało utworzone z tego poziomu jest widoczne jako dokument skojarzony zarówno po stronie modułu **Comarch OPT!MA CRM** (formularz zadania CRM/ zakładka *Dodatkowe*) jak i na formularzu zlecenia (zakładka *Dokumenty*).


Jeżeli Użytkownik dodaje nowe zadanie w module **Comarch OPT!MA CRM** i na zakładce *Dodatkowe* jako dokument skojarzony wskaże zlecenie serwisowe to powiązanie będzie widoczne tylko z tego poziomu. Na formularzu zlecenia serwisowego zadanie CRM nie będzie widoczne jako dokument skojarzony.

Rys. Formularz zlecenia.

**Zlecenie otwarte/ zlecenie zamknięte** – na nowym formularzu parametr jest zaznaczony – oznacza to, że zlecenie jest realizowane.

Po zakończeniu realizacji zamykamy zlecenie – należy wtedy odznaczyć parametr (zmieni się również **data realizacji** zlecenia na **datę zamknięcia**). Po zamknięciu zlecenia nie można już wprowadzać na formularzu żadnych zmian.

### 5.2.2 Formularz zlecenia - zakładka *Kontrahent*

Na zakładce tej użytkownik może wprowadzić Kontrahenta i Odbiorcę. Na formularzu istnieje możliwość przypisania odbiorcy innego niż Kontrahent. W polu automatycznie pojawia się domyślny Odbiorca wskazany na karcie Kontrahenta wybranego w sekcji powyżej. Jeżeli Kontrahent nie posiada zdefiniowanego odbiorcy, w pole to wprowadzane są dane tego kontrahenta. Po wciśnięciu  można wskazać Bank, Pracownika, Wspólnika, Urząd albo Odbiorcę. Jeżeli wybrana zostanie opcja ostatnia, wyświetlona zostanie lista odbiorców podmiotu z pola **Kontrahent**. Wprowadzone dane dotyczące kontrahenta i odbiorcy są przenoszone na powiązane ze zleceniem dokumenty FA.

### 5.2.3 Formularz zlecenia - zakładka *Czynności*

Na zakładce tej użytkownik może określić czynności do wykonania dla danego zlecenia serwisowego lub wprowadzić notatki.

Zakładka *Czynności* podzielona jest na dwie części: Czynności i Notatki.

#### 5.2.3.1 Tabela czynności

W części dotyczącej czynności znajdują się następujące kolumny: *Lp.*, *Nazwa czynności*, *Serwisant*, dla którego została przydzielona czynność do wykonania, *Termin od – data/ godz.*, *Termin do – data / godz.*, *Czas trwania*, *Zakończona (Tak/ Nie)*, *Fakturować (Tak/ Nie)*, *Status* - po wygenerowaniu dla czynności Faktury sprzedaży, Paragonu pojawia się status *FA/ PA*.

Zakładka obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



*Dodaj pozycję* – umożliwi dodanie nowej czynności, notatki.



**Zmień pozycję** – umożliwia zmianę dodanej czynności, notatki. Przycisk nie jest dostępny, jeśli lista jest pusta.



**Usuń pozycję** – powoduje usunięcie czynności, notatki z listy. Przycisk nie jest dostępny, jeśli lista jest pusta.




**Oznaczenie wszystkich czynności jako zakończonych** – po wybraniu przycisku dla wszystkich czynności zostanie zmieniony status *Zakończone* na *Tak*.




**Podnieś** **Obniż** - użytkownik ma możliwość pozycjonowania czynności na liście, dzięki czemu może ustalać priorytety dla poszczególnych czynności.


### 5.2.3.2 Okno Czynności dla zlecenia serwisowego – zakładka *Ogólne*

Dopisywanie nowych czynności jest możliwe po wciśnięciu przycisku *Dodaj* (klawisz <INSERT>) lub wybraniu z menu kontekstowego pozycji *Dodaj*. Dodając czynność można posłużyć się listą usług z *Cennika*. Jeśli kursor znajduje się w polu **Usługa** – można ją wpisać z klawiatury lub wybrać z listy, która pojawi się na ekranie po: naciśnięciu <ALT>+<strzałka w dół> z klawiatury lub prawego klawisza myszki albo po naciśnięciu myszką przycisku *Usługa*. Na liście zasobów wyświetlonej z zakładki *czynności* znajdują się tylko pozycje o typie: usługa prosta i usługa złożona. Z tego poziomu istnieje również możliwość dopisania nowych pozycji do cennika. Po wybraniu usługi na zlecenie

przyciskiem  albo klawiszem <ENTER> pojawi się kod usługi


i nazwa. Podgląd pełnej karty cennikowej (bez możliwości edycji), jest możliwy po naciśnięciu przycisku  obok pola z nazwą usługi. Na pustym oknie czynności przycisk jest nieaktywny, dopiero po wpisaniu kodu usługi przycisk się uaktywnia. Podgląd karty cennikowej jest możliwy tylko dla usług pobranych z cennika nawet, gdy zlecenie jest zamknięte. Można wpisać usługi, które nie mają odpowiednika w cenniku. Należy wtedy uzupełnić tylko pole „nazwa” bez podawania „kodu”. Dla czynności wpisanych „ręcznie” nie jest aktywny przycisk do podglądu karty towaru.

**Kategoria** - domyślnie podpowiada się kategoria sprzedaży z karty cennikowej usługi. Użytkownik ma możliwość zmiany kategorii. Wartość jest przenoszona na dokumenty powiązane, po ich wygenerowaniu pole blokowane do edycji.

**Wykonanie**– wybór osoby, która ma wykonać czynność. Domyślnie jako serwisant podpowiada się aktualnie zalogowany operator. Serwisantem może być również pracownik wpisany na listę dostępną w *Słownikach*. Wyboru operator/ pracownik można dokonać po wciśnięciu  obok pola.

**Czas trwania** – określa, jaki jest czas wykonania czynności (domyślnie proponowana jest wartość 0).

**Data wykonania** – data wykonania czynności, pole domyślnie puste. Użytkownik ma możliwość wprowadzenia wybranej daty. Jeśli tego nie zrobi, w momencie zaznaczenia, że czynność została wykonana, automatycznie podpowie się aktualna data, którą można zmienić. W momencie zaznaczania wszystkich czynności jako zakończone

(za pomocą ikony  z poziomu listy czynności) pole uzupełniane jest datą systemową z możliwością ręcznej modyfikacji.

**Realizacja** – określa sposób, w jaki ma być realizowana przez serwisanta dana czynność. Do wyboru są trzy możliwości:

- **niezależna** – czynność, która może być zrealizowana w dowolnym momencie w trakcie realizacji zlecenia,
- **po wykonaniu poprzedniej** – czynność, która może być zrealizowana dopiero gdy czynność poprzedzająca ją na liście zostanie wykonana,
- **wg terminu** – czynność, która może być zrealizowana w podanym terminie.

Domyślnie proponowana jest opcja **niezależna**.

- Jeżeli zaznaczymy opcję **niezależna** wówczas na liście czynności serwisowych w polu termin od/do wyświetli się (---). W **oknie informacji bieżących** czynność do wykonania będzie się wyświetlać w opcji **zlecenia serwisowe operatora na dzisiaj** dopóki nie zostanie ona zrealizowana.
- Jeżeli zaznaczymy opcję **po wykonaniu poprzedniej** wówczas na liście czynności serwisowych w polu termin od/do wyświetli się (---). W **oknie informacji bieżących** czynność do wykonania pojawi się w opcji **zlecenia serwisowe operatora na dzisiaj** w momencie, gdy czynność poprzedzająca ją na liście zostanie zaznaczona jako zrealizowana. Opcja **po wykonaniu poprzedniej** jest **nieaktywna** dla pierwszej czynności na zleceniu serwisowym.
- Jeżeli zaznaczymy opcję **wg terminu** wówczas pojawiają się pola: **Termin od** (data i godz.) oraz **Termin do** (data i godzina) – gdzie proponowana jest data i godz. bieżąca z chwili dodawania czynności.

**Rezerwuj czas w terminarzu** – jeżeli parametr jest zaznaczony, wówczas rezerwowany jest czas w terminarzu operatora.

W **oknie informacji bieżących** czynność do wykonania pojawi się w opcji **zlecenia serwisowe operatora na dzisiaj** w dniu wskazanym terminem od... do...

Rys. Czynności dla zlecenia serwisowego – zakładka Ogólne.



**Uwaga:** Jeśli zaznaczony jest parametr **Rezerwuj czas** – program sprawdza, czy w terminarzu tego operatora/ pracownika nie ma innego zlecenia serwisowego lub zadania CRM w podanym okresie czasu. Jeśli tak - pojawia się komunikat informujący, że czas przeznaczony na wykonanie tej czynności pokrywa się z czasem przeznaczonym na wykonanie innej czynności lub zadania/kontakt w module **Comarch OPTIMA CRM**.



**Uwaga:** Przy zapisie czynności program sprawdza, czy termin „do” nie wykracza poza planowany termin realizacji zlecenia określony na zakładce *Ogólne*. Jeśli przekracza – pojawia się komunikat informujący, że czas przeznaczony na wykonanie tej czynności wykracza poza czas przeznaczony na wykonanie zlecenia serwisowego.

**Wycena** – widoczna jest tylko dla usługi wprowadzonej z cennika (dlatego też nie jest widoczna zaraz po podniesieniu formularza nowej czynności, lecz dopiero po pobraniu usługi z cennika).



**Uwaga:** Dla usług wprowadzonych „ręcznie” (uzupełnione tylko pole „nazwa” bez podania „kodu”) **wycena** nie będzie dostępna.

**Ilość** – domyślnie proponowana jest zawsze 1 jednostka usługi. Ilość można zmienić wpisując odpowiednią wartość z klawiatury lub też przy pomocy strzałek znajdujących się obok pola.

**J.m.** – program standardowo proponuje jednostkę podstawową. Ilość można podać również w jednostkach pomocniczych – wystarczy nacisnąć myszką strzałkę obok pola j.m. (lub strzałkę w dół z klawiatury) i wskazać jednostkę pomocniczą. Akceptacja zmiany automatycznie przeliczy cenę dla jednostki pomocniczej. Należy jednak pamiętać, że jednostka pomocnicza musi być określona na karcie cennikowej usługi.

**Cena początkowa** – cena za jednostkę podstawową towaru. Wyświetlona zostanie cena z grupy cenowej, która określona jest jako domyślna na karcie kontrahenta. Pole nie jest aktywne do edycji. Grupę cenową można zmienić naciskając przycisk *Cena początkowa* i dokonując wyboru z wyświetlonej listy.

**Rabat** – podawany w %. O podany % pomniejszona jest cena początkowa. Jeżeli kontrahent, który został wybrany na zleceniu ma określony rabat standardowy na karcie kontrahenta wówczas pole rabat zostanie automatycznie uzupełnione. Rabat można zmieniać.

**Cena** – cena za wskazaną jednostkę miary. Cena pomniejszona o ewentualny rabat (cena netto = cena początkowa – rabat).

**Wartość netto/ brutto** – pole zablokowane do edycji (wartość = ilość x cena netto/ brutto).

Jeżeli na zakładce *Czynności* wybierzemy usługę, która ma zdefiniowane na karcie cennikowej ceny w walucie obcej, wówczas program przeliczy je na walutę systemową PLN po aktualnie obowiązującym w programie kursie (zdefiniowanym jako domyślny). Użytkownik może sprawdzić w konfiguracji kurs domyślny (*Konfiguracja/ Program/ Ogólne/ Typy kursów walut*) oraz notowanie kursu (*Konfiguracja/ Program/ Ogólne/ Waluty/* na karcie waluty zakładka *Historia* - na zakładce tej można zmienić wprowadzony wcześniej kurs dnia).

W górnej części formularza znajduje się parametr (do zaznaczenia) **Uwzględniaj na FA/ PA**. Użytkownik może wskazać, które czynności mają być uwzględnione jako pozycja na Fakturze Sprzedaży/ Paragonie, a które pozostają kosztem serwisowym. Parametr jest dostępny jeśli jako Czynność dodana zostanie usługa z cennika (domyślnie zaznaczony).

Obok znajduje się parametr (do zaznaczenia) **Zakończona**, który informuje czy dana czynność została wykonana. Czynność zakończona nie podlega edycji.



**Uwaga:** Jeśli czynność nie ma zaznaczonego parametru **Po wykonaniu poprzedniej** - wtedy parametr **zakończona** można zaznaczyć w dowolnym momencie. Natomiast, jeśli czynność ma zaznaczony parametr **Po wykonaniu poprzedniej** - wówczas zaznaczenie jej jako **zakończonej** będzie możliwe dopiero, gdy czynność poprzedzająca ją na liście zostanie zakończona.

### 5.2.3.3 Okno Czynności dla zlecenia serwisowego – zakładka *Szczegóły*

Na zleceniu pamiętany jest koszt dla wykorzystanych usług. Dzięki temu użytkownik ma możliwość sprawdzenia marży.

**Wartość netto** – cena netto usługi pomnożona przez ilość,

**Koszt** – pobierany jest z karty cennikowej usługi, Użytkownik może ewentualnie wpisać go ręcznie. Proponowana wartość to koszt całkowity (jednostkowy pomnożony przez ilość). Pole edytowalne do momentu zafakturowania pozycji. Na dokument FA koszt przenoszony jest ze zlecenia.

**Marża** – wyliczana automatycznie jako różnica wartości netto i kosztu, obok podany jest %marży wyliczony zgodnie z ustawieniem w *Konfiguracji firmy/ Handel/ Parametry* („w stu” lub od „stu”).

W chwili dodawania usługi:

- Jeśli Operator wpisuje ją ręcznie - na zakładce *Szczegóły* nie są dostępne pola Wartość netto, Koszt, Marża – brak wyceny.
- Jeśli usługa jest pobierana z cennika – koszt przenoszony jest z karty cennikowej.



**Uwaga:** W przypadku gdy Operator założoną ma blokadę dostępu do cen zakupu (*Konfiguracja/ Program/ Użytkowe/ Operatorzy – Parametry*) na zakładce *Szczegóły* pola **Wartość netto, Koszt, Marża** są ukrywane!

Rys. Czynności dla zlecenia serwisowego – zakładka *Szczegóły*.

**Opis** – zdefiniować można informacje dotyczące czynności. Jeśli na karcie cennikowej zaznaczony jest parametr „Kopiuj opis na FA” - wartość pobierana jest z karty usługi. Na edycję pola pozwala parametr „Pozwalaj na edycja opisu na FA”. Jeśli na formularzu atrybutu zaznaczony jest parametr „Dokleić do opisu elementu” w pole Opis kopiowane są także atrybuty z karty usługi. Pole Opis przenoszone jest na dokumenty powiązane w pole Opis/ atrybuty na pozycji dokumentu.


#### 5.2.3.4 Tabela notatki

W tej części formularza Użytkownik może zamieszczać w formie notatki dodatkowe informacje dotyczące zlecenia serwisowego. Na liście znajdują się następujące kolumny: *Lp.*, *Data*, *Serwisant*, *Treść*.

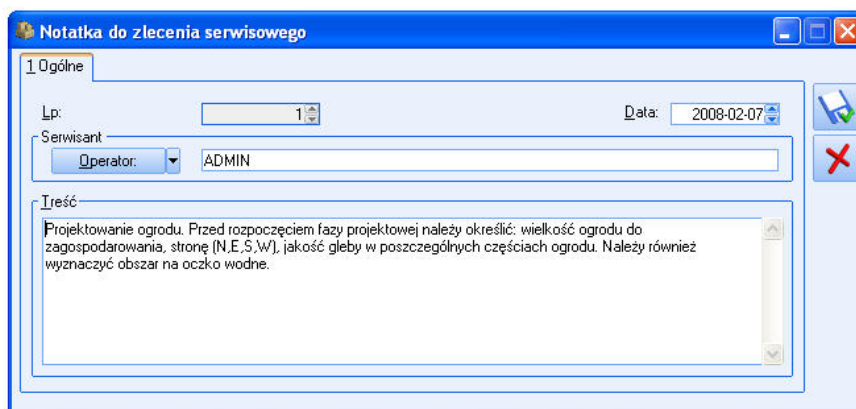
#### 5.2.3.5 Okno Notatka do zlecenia serwisowego

Dopisywanie nowych notatek do zlecenia serwisowego jest możliwe po wciśnięciu przycisku *Dodaj* (klawisz <INSERT>) lub wybraniu z menu kontekstowego pozycji *Dodaj*.

**Data** – dodając notatkę proponowana jest zawsze data bieżąca. Podczas ustalania daty można się posłużyć kalendarzem dostępnym pod prawym przyciskiem myszy.

**Serwisant** – domyślnie jako serwisant podpowiada się operator aktualnie zalogowany. Serwisantem może być również pracownik wpisany na listę dostępną w *Słownikach*. Wyboru operator/ pracownik można dokonać po wciśnięciu  obok pola.


**Treść** – pole tekstowe, w którym można zamieścić treść notatki.



Rys. Notatka do zlecenia serwisowego.

#### 5.2.4 Formularz zlecenia – zakładka *Części*

Z poziomu zakładki *Części* istnieje możliwość pobierania części potrzebnych do realizacji zlecenia.

 **Uwaga:** Zakładka *Części* nie jest widoczna, jeśli Użytkownik korzysta tylko z modułu **Comarch OPT!MA Faktury** lub **Comarch OPT!MA Serwis** (wówczas nie można pobierać części, przesuwać MM, tworzyć RW, ZD). W takiej sytuacji na formularzu zlecenia serwisowego widoczna jest tylko zakładka *Czynności*.

Na formularzu zlecenia serwisowego widoczna jest zakładka *Części* jeżeli Użytkownik oprócz modułu **Comarch OPT!MA Serwis** korzysta również z modułu **Comarch OPT!MA Handel**.

W zakładce *Części* znajduje się lista, na którą wprowadzane będą kolejne pozycje zlecenia serwisowego. Lista obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



*Dodaj* - dodanie nowej pozycji na zlecenie.



*Otwórz* - edycja szczegółów o pozycji. Standardowo na liście widoczne są dane o części pobranej na zlecenie serwisowe. Przycisk nie jest dostępny, jeśli lista jest pusta.



*Usuń* - usunięcie pozycji z listy części. Przycisk nie jest dostępny, jeśli lista jest pusta.

Użytkownik, który korzysta z modułu **Comarch OPT!MA Handel (Faktury + Magazyn)** oprócz standardowych przycisków ma dostępne również:



*Przekształcenie do MM* – umożliwia pobranie towarów z magazynów na zlecenie. Tworzy się dokument przesunięcia międzymagazynowego MM.



*Zwrot towaru* – umożliwia zwrot ilości niewykorzystanej przy realizacji zlecenia na magazyn, z którego została pobrana.



*Przekształcenie do ZD* - utworzenie zamówienia u dostawcy na wskazane części.

Na zakładce *Części* widoczne są następujące kolumny:

**Lp.** – numer porządkowy pozycji.

Kod towaru – kod pobranego towaru.

Nazwa towaru – nazwa pobranego towaru.

Serwisant – Operator, który pobiera części.

Magazyn – magazyn, z którego pobrana została część.

Status pobrania – kolumna przyjmuje wartości:

- **nie pobrano** - dla pobranej na zlecenie części nie został wygenerowany jeszcze dokument MM przesuwiający towar na magazyn serwisowy,
- **pobrano** – dla pobranej części został wygenerowany dokument MM przesuwiający towar na magazyn serwisowy,
- **bez pobrania** – towar pobierany jest z magazynu serwisowego,
- **zamówiono** – na pobraną część zostało wygenerowane Zamówienie u Dostawcy,

**Pobrano** – pobrana na zlecenie ilość towaru – wartość w kolumnie uzupełniana jest po utworzeniu MM przesuwiającego część z magazynu lokalnego na serwisowy,

**Status wydania** – kolumna przyjmuje wartości:

- **nie wydano** - status oznacza, że część nie została wydana jeszcze z magazynu serwisowego,
- **RW/ WZ** - część została wydana na dokumenty FA/ PA, RW, WZ.

**Wydano** - ilość wykorzystana przy realizacji zlecenia - wartość w kolumnie pojawia się po wygenerowaniu FA/ PA, RW, WZ.

**Zwrot** - ilość pobrana, ale nie wykorzystana przy realizacji zlecenia - kolumna uzupełniana po utworzeniu dokumentu MM zwracającego niewykorzystaną ilość na magazyn, z którego część została pobrana.

**Fakturować** – kolumna przyjmuje wartości *Tak/ Nie* - określa czy część jest przeznaczona do zafakturowania.

#### 5.2.4.1 Okno Części dla zlecenia serwisowego – zakładka *Ogólne*

Dopisywanie nowych części na zlecenie serwisowe jest możliwe po wciśnięciu przycisku *Dodaj* (klawisz <INSERT>) lub wybraniu z menu kontekstowego pozycji *Dodaj*.

Jeśli kursor znajduje się w polu **Towar** – można go wpisać z klawiatury lub wybrać z listy zasobów, która pojawi się na ekranie po: naciśnięciu <ALT>+<strzałka w dół> z klawiatury lub prawego klawisza myszki albo po naciśnięciu myszką przycisku *Towar*. Na liście zasobów wyświetlonej z zakładki *części* znajdują się tylko pozycje o typie: towar prosty i towar złożony. Z tego poziomu istnieje również możliwość dopisania nowych pozycji do cennika. Po wybraniu



towaru na zlecenie przyciskiem



z karty towaru. Podgląd pełnej karty cennikowej jest możliwy po naciśnięciu przycisku obok pola z nazwą towaru. Na pustym oknie części przycisk jest nieaktywny, dopiero po wpisaniu kodu towaru przycisk się uaktywnia. Możliwy jest podgląd karty cennikowej nawet, gdy zlecenie jest zamknięte.




**Uwaga:** Na zakładce *Części* Użytkownik musi pobrać towar z listy cennikowej. Nie ma możliwości wprowadzenia towaru ręcznie (tak jak w przypadku usług na zakładce *czynności*).

**Magazyn** – proponowany jest magazyn główny. Po wciśnięciu przycisku wyświetlana jest lista magazynów ze *Słowników*. Ze wskazanego magazynu przesuwane będą części na magazyn serwisowy. Pole magazyn blokowane jest po wykonaniu pierwszego przesunięcia MM.

Jeśli jako magazyn zostanie wybrany magazyn serwisowy, to na liście Części pozycja pojawi się ze statusem *bez pobrania*.

W momencie fakturowania zlecenia (tworzenia dokumentów WZ i RW) dla takich części program nie będzie wymagał statusu „pobrano”. Części będą pobrane od razu z magazynu serwisowego.

**Kategoria** - domyślnie podpowiada się kategoria sprzedaży z karty towarowej. Użytkownik ma możliwość zmiany kategorii. Wartość pola jest przenoszona na dokumenty powiązane, po ich wygenerowaniu pole jest blokowane do edycji.

**Serwisant** – operator, który pobiera części. Domyślnie jako serwisant podpowiada się operator aktualnie zalogowany. Serwisantem może być również pracownik wpisany na listę dostępną w *Słownikach*. Wyboru operator/pracownik można dokonać po wciśnięciu  obok pola.

Rys. Części dla zlecenia serwisowego – zakładka Ogólne.

### Wycena części

**Ilość pobrana** – ilość pobrana na zlecenie, domyślnie proponowana jest zawsze 1 jednostka towaru. Ilość można zmienić wpisując odpowiednią wartość z klawiatury lub też przy pomocy strzałek znajdujących się obok pola.

**Ilość wydana** – jest to ilość faktycznie wydana przy realizacji zlecenia, domyślnie program proponuje ilość równą ilości pobranej na zlecenie. Użytkownik może wprowadzić faktycznie wykorzystaną ilość z przedziału <0; ilość pobrana>. Ta ilość jest uwzględniana podczas generowania FA, PA, RW czy WZ. Pole aktywne do czasu zafakturowania/ wydania części (przy realizacji częściowej lub całkowitej zleceń). Jednostka miary Ilości wydanej jest zgodna z jednostką Ilości pobranej.

### Przykład:

Pobierając część z magazynu lokalnego na serwisowy Użytkownik, na formularzu tej części, w polu Ilość pobrana musi wprowadzić ilość, którą planuje wykorzystać przy realizacji zlecenia np. 3 szt., automatycznie ta sama ilość podpowie się w polu Ilość wydana.

Jeśli w rzeczywistości zużyje mniej sztuk np. 2, powinien w polu Ilość wydana zmienić wartość na 2 szt. Niewykorzystaną ilość może zwrócić za pomocą MM na magazyn, z którego część została pobrana.

**J.m.** – program standardowo proponuje jednostkę podstawową. Ilość można podać również w jednostkach pomocniczych – wystarczy nacisnąć myszką strzałkę obok pola j.m. (lub strzałkę w dół z klawiatury) i wskazać jednostkę pomocniczą. Akceptacja zmiany automatycznie przeliczy cenę dla jednostki pomocniczej. Należy jednak pamiętać, że jednostka pomocnicza musi być określona na karcie cennikowej towaru.

**Cena początkowa** – cena za jednostkę podstawową towaru. Wyświetlona zostanie cena z grupy cenowej, która określona jest jako domyślna na karcie kontrahenta. Pole nie jest aktywne do edycji. Grupę cenową można zmienić naciskając przycisk *Cena początkowa* i dokonując wyboru z wyświetlonej listy.

**Rabat** – podawany w %. O podany % pomniejszona jest cena początkowa. Jeżeli kontrahent, który został wybrany na zleceniu ma określony rabat standardowy na karcie kontrahenta wówczas pole rabat zostanie automatycznie uzupełnione. Rabat można zmieniać.

**Cena netto/ brutto** – cena za wskazaną jednostkę miary. Cena pomniejszona o ewentualny rabat (cena netto = cena początkowa – rabat).

**Wartość netto/ brutto** – pole zablokowane do edycji (wartość = ilość x cena netto/ brutto).

Jeżeli na zakładce *Części* wybierzemy towar, który ma zdefiniowane na karcie cennikowej ceny w walucie obcej, wówczas program przeliczy je na walutę systemową PLN po aktualnie obowiązującym w programie kursie (zdefiniowanym jako domyślny).

Użytkownik może sprawdzić w konfiguracji kurs domyślny (*Konfiguracja/ Program/ Ogólne/ Typy kursów walut*) oraz notowanie kursu (*Konfiguracja/ Program/ Ogólne/ Waluty/* na karcie waluty zakładka *Historia* - na zakładce tej można zmienić wprowadzony wcześniej kurs dnia).

W górnej części formularza znajduje się parametr (do zaznaczenia) **Uwzględniaj na FA/ PA**. Użytkownik może wskazać, które części mają być uwzględnione jako pozycja na fakturze sprzedaży/ paragonie, a które pozostają kosztem serwisowym (na te pozycje podczas zamykania zlecenia zostanie utworzony dokument RW).

#### 5.2.4.2 Okno *Części dla zlecenia serwisowego* – zakładka *Szczegóły*

Na zleceniu pamiętany jest koszt dla wykorzystanych części. Użytkownik ma możliwość sprawdzenia marży.

**Wartość netto** – cena netto części pomnożona przez ilość z pola Ilość wydana,

**Koszt** – pole nieedytowalne, domyślnie podpowiada się wartość symulowana wyliczona w oparciu o ilość z pola Ilość wydana pomnożoną przez ostatnią cenę zakupu/ średnią ważoną (w zależności od ustawień w *Konfiguracji firmy/ Magazyn/ Parametry*). W momencie wydania części na WZ/ RW widoczny jest **koszt rzeczywisty**, wyliczony w oparciu o zdjęcie dostawy.

**Marża** – wyliczana automatycznie jako różnica wartości netto i kosztu, obok podany jest %marży wyliczony zgodnie z ustawieniem w *Konfiguracji firmy/ Handel/ Parametry* („w stu” lub od stu”).



**Uwaga:** W przypadku gdy Operator założoną ma blokadę dostępu do cen zakupu (*Konfiguracja/ Program/ Użytkowe/ Operatorzy – Parametry*) na zakładce *Szczegóły* pola **Wartość netto**, **Koszt**, **Marża** są ukrywane!

Rys. *Części dla zlecenia serwisowego* – zakładka *Szczegóły*.

**Opis** – zdefiniować można informacje dotyczące pobranej części. Jeśli na karcie cennikowej zaznaczony jest parametr „Kopiuj opis na FA” - wartość pobierana jest z karty towaru. Na edycję pola pozwala parametr „Pozwalaj na edycję opisu na FA”. Jeśli na formularzu atrybutu zaznaczony jest parametr „dokleić do opisu elementu” w pole **Opis** kopiowane są także atrybuty z karty towaru. Pole **Opis** przenoszone jest na dokumenty powiązane w pole Opis/ atrybuty na pozycji dokumentu.

#### 5.2.5 Pobieranie części z magazynu



**Uwaga:** Pobieranie części z magazynu jest możliwe, jeśli Użytkownik korzysta z modułu **Comarch OPT!MA Serwis** oraz **Comarch OPT!MA Handel/ Comarch OPT!MA Handel Plus**.

Na formularzu zlecenia na pierwszej zakładce *Ogólne* określamy **magazyn serwisowy**, na który mają być przesunięte części potrzebne do realizacji zlecenia (np. w firmie remontowo- budowlanej każda budowa może mieć odrębny magazyn serwisowy, na który będzie tworzyła zlecenia serwisowe i przesuwała potrzebne do budowy

materiały). Na formularzu zlecenia na zakładce *Części* określamy towary oraz **magazyn**, z którego mają one być przesunięte na **magazyn serwisowy**.



Na liście *Części* znajduje się przycisk **przekształcenie do MM**. Użytkownik **zaznacza na liście części**, które chce pobrać z magazynu lokalnego na magazyn serwisowy i wciska przycisk. Pojawi się komunikat: **Utworzony zostanie dokument MM. Wszystkie dotychczasowe zmiany wprowadzone na zleceniu zostaną zapisane. Czy utworzyć dokument?** Po wybraniu opcji **Tak** tworzy się dokument MM na wskazane części.



**Uwaga:** Dokument MM zapisuje się na **trwale** (nie do bufora), dlatego też nie można dokonywać na nim żadnych zmian.

Jeżeli przekształcenie do MM przebiegnie poprawnie wydane części otrzymują na liście status **pobrano**, zaś w kolumnie **Pobrano** pojawia się ilość, która została przesunięta na magazyn serwisowy. Na zakładce *Dokumenty* widoczne jest powiązanie zlecenia z dokumentem MM. Dla części, które mają status **pobrano** nie można modyfikować: magazynu, ilości pobranej oraz j.m.. Aktywne do edycji jest pole nazwa towaru, ilość wydana, serwisant, cena netto/ brutto oraz rabat.

Jeżeli części są pobierane z różnych magazynów źródłowych – wtedy dla każdego magazynu źródłowego tworzy się odrębny dokument MM.

Jeżeli żadna część nie zostanie zaznaczona na liście a Użytkownik naciśnie przycisk *przekształcenie do MM* wówczas pojawi się komunikat: **Żadna pozycja listy nie jest zaznaczona! Zaznacz na liście te pozycje, które mają być przeniesione na magazyn serwisowy.**

Jeżeli na magazynie lokalnym, z którego mają być przesunięte towary nie ma wystarczającej ilości, wówczas program nie wygeneruje dokumentu MM i wyświetli komunikat błędu.

W sytuacji, gdy **towar został już pobrany na magazyn serwisowy** a Użytkownik wybierze opcję:

- **usuń** – wyświetli się komunikat, że usunięcie części pobranej z magazynu nie powoduje automatycznego usunięcia dokumentu MM.



**Uwaga:** Usunięcie części pobranej nie powoduje automatycznego anulowania dokumentów MM.

- **przekształcenie do MM** – wyświetli się komunikat: **Dla danej pozycji już wcześniej wygenerowano dokument MM, czy pobrać część ponownie?**



**Uwaga:** Dokumenty MM utworzone na magazyn serwisowy nie mogą być wyeksportowane.

Jeżeli w *Konfiguracji programu/ Użytkowe/ Operatorzy* na karcie Operatora - zakładka **Parametry** - w sekcji dla modułu Serwis - nie jest zaznaczony parametr **Kontrola części pobranych** - przy próbie ponownego wygenerowania MM na część już pobraną program wyświetla ostrzeżenie: **Dla pozycji X już wcześniej wygenerowano dokument MM. Czy chcesz pobrać ją ponownie?**, ale pozwala na jej ponowne pobranie.

Przy zaznaczonym parametrze:

- przy próbie ponownego pobrania części program blokuje taką możliwość.
- w przypadku, gdy zaznaczono więcej części do pobrania - te już pobrane są pomijane.
- Operator nie może usunąć z listy części już pobranej.

Istnieje również możliwość pobrania części bezpośrednio z magazynu Serwisowego. Na formularzu dodania części można wybrać jako magazyn - magazyn serwisowy. Na liście *Części* pozycja pojawi się ze statusem *bez pobrania*.

W momencie fakturowania zlecenia (tworzenia dokumentów WZ i RW) dla takich części program nie będzie wymagał statusu *pobrano*. Części będą pobrane od razu z magazynu serwisowego.

Zlecenie serwisowe											
1 Ogólne 2 Kontrahent 3 Czynności 4 Części 5 Atrybuty 6 Dokumenty											
Lp	Kod towaru	Nazwa towaru	Serwisant	Magazyn	Status pobrania	Pobrano	Status wydania	Wydano	Zwrot	Fakturować	
<input type="checkbox"/>	1	NOŻYCE_EL	Nożyce elektryczne do zj	ADMIN	MAGAZYN	pobrano	3.0000	RW	2.0000	1.0000	Nie
<input type="checkbox"/>	2	NOŻYCE_EL	Nożyce elektryczne do zj	ADMIN	MAGAZYN	pobrano	2.0000	RW	2.0000	---	Nie
<input type="checkbox"/>	3	SKRZYŃKA	Skryzka na rozliny donic	ADMIN	SERWIS	bez pobrania	2.0000	nie wydano	---	---	Tak
<input type="checkbox"/>	4	PIŁA_ELEKTR	Elektryczna piła kła tańc	ADMIN	MAGAZYN	nie pobrano	---	nie wydano	---	---	Tak
<input type="checkbox"/>	5	GRABIE_LISCI	Grabie do liści	ADMIN	SERWIS	bez pobrania	2.0000	WZ	2.0000	---	Tak

Rys. Części z magazynu serwisowego.

Opcja ta umożliwiła serwisantom pobieranie części z magazynu głównego na serwisowy nie tylko dla konkretnego zlecenia, ale także dokumentem MM wystawionym z listy Przesunięć międzymagazynowych. Przy zatwierdzaniu zleceń, na które części pobrano z magazynu serwisowego, nie ma konieczności komunikacji z magazynem lokalnym.

Na karcie operatora (*Konfiguracja programu/ Użytkowe/ Operatorzy*, zakładka *Parametry – Serwis*) znajdują się parametry, które weryfikują możliwość pobierania części na zlecenia z magazynów lokalnych oraz magazynu serwisowego:

- **Prawo do pobrania części z mag. serwis.** – (domyślnie zaznaczony). Jeżeli opcja zostanie wyłączona, operator nie będzie mógł pobierać na zlecenie części znajdujących się na magazynie serwisowym (na formularzu części magazyn serwisowy stanie się niewidoczny, aktywne będą tylko magazyny lokalne). W trakcie realizacji zlecenia operator będzie musiał każdą część pobrać z magazynu lokalnego dokumentem Przesunięcie Międzymagazynowe.
- **Prawo do pobrania części z mag. lokalnych** – (domyślnie zaznaczony). Jeżeli opcja zostanie wyłączona, operator nie będzie mógł pobierać na zlecenie części znajdujących się na magazynach lokalnych (na formularzu części magazyny lokalne staną się niewidoczne, aktywny będzie tylko magazyn serwisowy).

Jeżeli obydwa parametry zostaną odznaczone, przy próbie pobrania części na zlecenie serwisowe program wygeneruje komunikat: „Operator nie ma prawa do operacji magazynowych!”.

Gdy użytkownik-serwisant może fakturować zlecenia bez konieczności pobierania części z magazynu innego niż serwisowy można także założyć blokady na magazyny, dając serwisantowi dostęp jedynie do magazynu serwisowego. Ułatwia to kontrolę ilości towarów pobieranych do serwisu.



**Uwaga:** Jeżeli na zleceniu na zakładce *Ogólne* jest wybrany magazyn serwisowy natomiast na zakładce *Części* magazyn lokalny to do momentu pobrania części aktywna jest opcja zmiany magazynu serwisowego. Jeśli części zostaną pobrane nie ma możliwości zmiany magazynu. Jeżeli na zleceniu na zakładce *Ogólne* jak i zakładce *Części* jest wybrany magazyn serwisowy to nie można na zakładce *Ogólne* zmienić magazynu.

### 5.2.6 Zwrot niewykorzystanych części

Czasem zdarza się, że Serwisant pobiera części potrzebne do realizacji zlecenia, po czym okazuje się, że wykorzystał mniejszą ilość niż pobrał. Wtedy w pole Ilość wydana na Formularzu części może wpisać ilość rzeczywiście wykorzystaną i za pomocą dokumentu MM zwrócić niewykorzystaną ilość na magazyn lokalny, z którego została



pobrana. Na liście *części* znajduje się przycisk *Zwrot towaru*. Po zaznaczeniu części do zwrotu i wciśnięciu przycisku pojawia się komunikat: **Utworzony zostanie dokument MM. Wszystkie dotychczasowe zmiany wprowadzone na zleceniu zostaną zapisane. Czy utworzyć dokument?** Po wybraniu opcji **Tak** tworzy się dokument MM na wskazane części na ilość będącą różnicą między pobraną a wykorzystaną.

Jeżeli przekształcenie do MM przebiegnie poprawnie w kolumnie **Zwrot** pojawia się ilość zwróconego towaru. Na zakładce *Dokumenty* widoczne jest powiązanie zlecenia z dokumentem MM.

MM tworzona jest dla zaznaczonych części pod warunkiem, że:

- Magazyn, z którego pobrano część nie jest magazynem serwisowym.
- Na formularzu *Części* występuje różnica pomiędzy ilością pobraną i wydaną.



**Uwaga:** Dokument MM zapisuje się na **trwale** (nie do bufora), dlatego też nie można dokonywać na nim żadnych zmian.

W przypadku generowania MM różnicowego dla wielu części, tworzona ilość dokumentów zależy od ilości magazynów, z których zostały one pobrane. Części pobrane z tego samego magazynu zwracane są na jednym dokumencie MM. Dla każdego magazynu lokalnego tworzone jest odrębne przesunięcie międzymagazynowe.

Część można zwrócić tylko raz. Po utworzeniu MM zwrotnego program blokuje powtórny próbę wykonania tej czynności, generując komunikat: **Dokument nie będzie utworzony! Żadna z wybranych pozycji nie może być przeniesiona na dokument.**

Jeżeli żadna część nie zostanie zaznaczona na liście a Użytkownik naciśnie przycisk *Zwrot towaru* wówczas pojawi się komunikat: **Żadna pozycja listy nie jest zaznaczona! Zaznacz na liście te pozycje, które mają być przeniesione na magazyn serwisowy.** Po wygenerowaniu MM zwrotnego pole Ilość wydana jest blokowane do edycji.



**Uwaga:** Usunięcie części pobranej nie powoduje automatycznego anulowania dokumentów MM.

### 5.2.7 Zamawianie części



**Uwaga:** Zamawianie części jest możliwe, jeśli Użytkownik korzysta z modułu **Comarch OPT!MA Serwis** oraz **Comarch OPT!MA Handel**.

Z poziomu zlecenia serwisowego istnieje możliwość zamówienia części wykorzystywanych na zleceniu.



Na liście *Części* znajduje się przycisk *Przekształcenie do ZD*. Użytkownik **zaznacza na liście części**, które chce zamówić i wciska przycisk. Pojawi się komunikat: **Utworzony zostanie dokument ZD. Wszystkie dotychczasowe zmiany wprowadzone na zleceniu zostaną zapisane. Czy utworzyć dokument?** Po wybraniu opcji **Tak** tworzy się dokument ZD na wskazane części. Jeżeli przekształcenie do ZD przebiegnie poprawnie części otrzymują na liście status **zamówiono**. Na zakładce *Dokumenty* widoczne jest powiązanie zlecenia z dokumentem ZD.



**Uwaga:** Dokument ZD zapisuje się **do bufora** (nie na trwałe), dlatego też można dokonywać pewnych zmian na dokumencie. Aby dokument zapisać na trwałe, należy przejść na zakładkę *Dokumenty* otworzyć dokument, odznaczyć parametr bufor i zapisać zmiany. Można również przejść do menu *Faktury/ Zamówienia u dostawcy* i tam zapisać dokument na trwałe.

Dokument ZD tworzy się na magazyn określony jako źródłowy dla danej części. Jeżeli dokument ZD znajduje się w buforze wówczas jest możliwość dopisania nowych pozycji, zmiany magazynu.

Jeżeli żadna część nie zostanie zaznaczona na liście a Użytkownik naciśnie przycisk *przekształcenie do ZD* wówczas pojawi się komunikat informujący, że „Żadna pozycja listy nie jest zaznaczona! Zaznacz na liście te pozycje, które mają być przeniesione na zamówienie”.

Dokument ZD tworzy się z listą pozycji oraz z ilościami podanymi na zleceniu. Ceny na dokumencie określone są na podstawie karty towaru i jest to ostatnia cena zakupu.

Istnieje możliwość generowania dokumentów ZD na pozycje, które zostały już wcześniej pobrane lub zamówione.

Do zlecenia może być równocześnie tworzonych kilka dokumentów ZD na różne magazyny. W trakcie tworzenia dokumentów ZD wyświetlany jest tzw. „log” z przebiegu operacji, gdzie wyświetlana jest informacja ile dokumentów ZD i z jakimi numerami zostało utworzonych.

W sytuacji, gdy **towar został już zamówiony**, a Użytkownik wybierze opcję **usuń** – wyświetli się komunikat, że usunięcie części, dla której wygenerowano zamówienie nie powoduje automatycznego usunięcia dokumentu ZD. Usunąć lub anulować dokument ZD z poziomu listy Zamówień u dostawcy.

Jeżeli dodając część Użytkownik wybrał magazyn serwisowy to ZD jest zawsze tworzone na magazyn główny (domyślnie zdefiniowany w programie). Poniżej przedstawiony jest przykład ilustrujący zamawianie części:

#### Przykład:

Pobieramy na zlecenie:

- Towar T1 z magazynu lokalnego głównego MAGAZYN,
- Towar T2 z magazynu lokalnego głównego MAGAZYN,

- Towar T3 z magazynu lokalnego MAGAZYN1,
- Towar T4 z magazynu lokalnego MAGAZYN1,
- Towar T5 z magazynu lokalnego serwisowego SERWIS,
- Towar T6 z magazynu lokalnego serwisowego SERWIS.

Po zaznaczeniu na liście części powyższych pozycji utworzone zostaną następujące ZD:

- ZD1 na części T1, T2 – magazyn główny MAGAZYN,
- ZD2 na części T3, T4 – magazyn lokalny MAGAZYN1,
- ZD3 na części T5, T6 – magazyn główny MAGAZYN.



**Uwaga:** Program umożliwia usunięcie z listy części, która została już zamówiona. Usunięcie części zamówionej nie powoduje usunięcia dokumentu ZD.

### 5.2.8 Formularz zlecenia – zakładka *Atrybuty*

W programie istnieje możliwość dodatkowego opisywania zleceń za pomocą atrybutów (dokumentu lub kontrahenta). Lista atrybutów jest dostępna w menu *Słowniki/ Atrybuty*. Więcej informacji na temat atrybutów znajduje się w podręczniku do **Comarch OPT!MA Konfiguracja systemu**.

Na zakładce *Atrybuty* wyświetlana jest lista atrybutów przypisanych do zlecenia serwisowego. Na liście są dwie kolumny: *Kod atrybutu* i *Wartość*.

Lista obsługiwana jest przez następujące przyciski:



*Dodaj* – umożliwi dodanie atrybutu dla dokumentu.



*Otwórz* – edycja szczegółów o atrybucie. Przycisk nie jest dostępny, jeśli lista atrybutów jest pusta.



*Usuń* – powoduje usunięcie atrybutu. Przycisk nie jest dostępny, jeśli lista atrybutów jest pusta.

Dopisywanie atrybutów na zlecenie serwisowe jest możliwe po wciśnięciu przycisku *Dodaj* (klawisz <INSERT>) lub wybraniu z menu kontekstowego pozycji *Dodaj*. Jeśli kursor znajduje się w polu **Atrybut** – można go wpisać z klawiatury lub wybrać z listy atrybutów, która pojawi się na ekranie po naciśnięciu myszką przycisku *Atrybut*. Na wyświetlonej liście atrybutów znajdują się dwie zakładki: *atrybuty dokumentu* oraz *kontrahenta*. Atrybuty można wcześniej zdefiniować w menu *Słowniki/ Atrybuty* lub dopisać z tego poziomu. Po wybraniu atrybutu na zlecenie



przyciskiem albo klawiszem <ENTER> pojawi się kod atrybutu, nazwa, format (tekst/ liczba/ lista/ data) oraz pole wartość, gdzie Użytkownik może określić wartość atrybutu.

Do momentu, gdy zlecenie serwisowe jest „w realizacji” atrybuty są w pełni edytowalne tzn. można je usuwać, zmieniać, dodawać nowe. Po zamknięciu zlecenia serwisowego atrybuty są dostępne tylko do podglądu.

Jeżeli w Konfiguracji *Firma/Ogólne/Parametry* zaznaczono parametr *Kopiuj atrybuty na dokumenty powiązane*, to na dokumenty tworzone ze zlecenia serwisowego, tj. RW/WZ, FA/PA oraz ZD i MM przenoszone są atrybuty z formularza zlecenia. Przy odznaczonym parametrze przenoszone są te atrybuty z karty kontrahenta, które mają zaznaczoną opcję *przenosić na transakcje*.

### 5.2.9 Formularz zlecenia – zakładka *Dokumenty*

Zakładka ta zawiera listę związanych ze zleceniem serwisowym dokumentów.

Lista ta składa się z czterech kolumn:

**Numer** – dokumentu skojarzonego ze zleceniem serwisowym.

**Typ** – dokumentu związanego ze zleceniem. Pole to może przyjmować wartość:

- **FA** - oznacza, że zlecenie jest powiązane z Fakturą Sprzedaży.
- **PA** - oznacza, że zlecenie jest powiązane z Paragonem.
- **WZ/ RW** - informuje o powiązaniu zlecenia z Wydaniem Zewnętrznym lub rozchodem wewnętrznym części.
- **MM** – oznacza, że części potrzebne do wykonania zlecenia zostały przesunięte z magazynu lokalnego na magazyn serwisowy, bądź też zwrócone na magazyn lokalny.
- **ZD** – oznacza, że części potrzebne do wykonania zlecenia zostały zamówione u dostawcy.

- **CRM** – powiązane ze zleceniem zadania/ kontakty z modułu **Comarch OPTIMA CRM**.

**Data** – data wystawienia dokumentu skojarzonego ze zleceniem.

**Opis** – dodatkowo wyświetlana jest informacja o dokumentach skojarzonych.



**Otwórz** - przycisk pozwala na podglądnięcie odpowiedniego dokumentu, np. wciśnięcie przycisku, gdy kursor znajduje się na dokumencie typu RW umożliwi podejrzenie rozchodu wewnętrznego. W przypadku, gdy dokument jest zapisany na trwałe możliwy jest jedynie jego podgląd, gdy dokument znajduje się w buforze istnieje możliwość wprowadzania na nim zmian (np. faktura w buforze, Zamówienie u dostawcy w buforze itp.).

### 5.3 Zamknięcie zlecenia

Na formularzu zlecenia znajduje się parametr **Zlecenie otwarte**, który oznacza, że zlecenie jest realizowane. Aby zamknąć zlecenie muszą być spełnione następujące warunki:

- wszystkie **czynności** muszą mieć status **zakończone <Tak>**,
- wszystkie **części** muszą mieć status **pobrano** lub **bez pobrania** (czyli muszą być przesunięte dokumentem MM na magazyn serwisowy).

Jeżeli, jeden z warunków nie został spełniony, program wyświetli komunikat informujący, że zlecenie serwisowe nie może być zamknięte, ponieważ nie wszystkie pozycje na liście czynności/ części mają status: zakończone/ pobrane.



Na zakładce *Czynności* znajduje się przycisk **Oznaczenie wszystkich czynności jako zakończonych** – po wybraniu przycisku dla wszystkich czynności zostanie zmieniony status **Zakończone** na **<Tak>**.



Na zakładce *Części* znajduje się przycisk **Przekształcenie do MM**. Użytkownik powinien za liście zaznaczyć części, które chce pobrać z magazynu źródłowego na magazyn serwisowy i wcisnąć przycisk. Dla zaznaczonych części zostanie zmieniony status na **Pobrano**.



**Uwaga:** Po zamknięciu zlecenia nie można na formularzu wprowadzać żadnych zmian.

Zamknięcie zlecenia można wykonać za pomocą menu kontekstowego **Zamknij zlecenie** z poziomu listy zleceń.

### 5.4 Odblokowanie zlecenia

Na liście zleceń w menu kontekstowym dostępna jest opcja **Odblokuj zlecenie**, która umożliwia odblokowanie zlecenia do edycji. Po odblokowaniu zlecenia zmienia się *data zamknięcia* na *datę realizacji*.

Na Karcie Operatora, Zakładka *Parametry* znajduje się parametr **Prawo do odblokowania zleceń**. Odznaczenie parametru odbiera operatorowi możliwość odblokowania do bufora zatwierdzonego zlecenia. W przypadku zaznaczenia parametru operator może przenieść do bufora zatwierdzone zlecenie poprzez wybór opcji z menu kontekstowego.



**Uwaga:** Zaznaczony parametr „**Prawo do odblokowania zlecenia**” pozwala na odblokowanie zlecenia nawet jeśli występują dokumenty powiązane (FA/ PA, RW, WZ).

### 5.5 Usunięcie zlecenia



Zlecenie można usunąć przyciskiem **(klawisz <DELETE>)**, gdy:

- z magazynu nie zostały jeszcze pobrane żadne części,
- zaznaczony jest parametr zlecenie w realizacji,
- części zostały zamówione a nie pobrane (zlecenie może być powiązane z zamówieniem u dostawcy),
- czynności zostały zakończone lub nie zakończone.

W sytuacji, gdy części zostały już pobrane z magazynu, przed usunięciem zlecenia należy je usunąć z poziomu zakładki *Części*. Należy jednak pamiętać, że usunięcie części pobranej z magazynu nie powoduje automatycznego usunięcia dokumentu MM. Do dokumentu MM należy „ręcznie” utworzyć korektę ilościową.

Jeśli Serwisant założoną ma blokadę na usuwanie części pobranych (parametr **Kontrola części pobranych** w *Konfiguracji/ Program/ Użytkowe/ Operatorzy*) wtedy może wykonać zwrot części z poziomu zakładki Części. Zlecenia natomiast nie będzie mógł usunąć.



**Uwaga:** Zlecenie można usunąć nawet, jeśli będą istniały pozycje zamówione.

## 5.6 Kopiowanie zlecenia

W celu ułatwienia pracy i przyspieszenia obsługi klienta istnieje możliwość kopiowania wcześniej wystawionych zleceń serwisowych. Kopiowanie to polega na przepisaniu zawartości dokumentu do nowego formularza.

Aby skopiować zlecenie serwisowe należy otworzyć listę zleceń serwisowych, ustawić kursor na dokumencie, który



będzie kopiowany. Zlecenie kopiujemy za pomocą kombinacji <CTRK>+<INSERT> lub <CTRL> Otwarty zostanie formularz nowego zlecenia serwisowego ze skopiowanymi danymi, które można modyfikować.

Dokument podstawowy i kopia dotyczą tego samego magazynu, wystawione są dla tego samego kontrahenta, mają identyczny: priorytet, prowadzącego, status zlecenia, opis zlecenia, planowany czas realizacji, atrybuty.

Na zakładce *Czynności* kopiowane są wszystkie czynności z takimi samymi ilościami i ceną, ale jako **niezależne** ze statusem **nie zakończono**.

Na zakładce *Części* kopiowane są wszystkie części z takimi samymi ilościami pobranymi i ceną, w polu ilość wydana podpowiada się wartość z pola Ilość pobrana. Dla części pobranych z magazynu lokalnego ustawiany jest status – **nie pobrano**.

**Różnica** pomiędzy dokumentem podstawowym i kopią dotyczy **dat** (przyjęcia, realizacji, daty przy statusie zlecenia, daty dla notatki) - zawsze proponowane są daty bieżące i **numeru** – zawsze nadawany jest numer kolejny w schemacie zastosowanym na dokumencie pierwotnym. Nie są kopiowane dane dotyczące dokumentów skojarzonych.

## 6 Fakturowanie zleceń

Dla zleceń serwisowych Użytkownik ma możliwość tworzenia dokumentów handlowo – magazynowych. Ogólnie **fakturowanie indywidualne części i czynności** skojarzonych ze zleceniem polega na tworzeniu:

- dokumentu **RW** na części nie podlegające fakturowaniu,
- dokumentu **WZ** na części podlegające fakturowaniu,
- dokumentu **FA/ PA**, zawierającego części z wcześniej tworzonych WZ oraz usługi cennikowe z zakładki *czynności*.

Podstawa do określenia, czy część będzie wydana na RW czy na WZ jest parametr **Uwzględniaj na FA/ PA**. Wprowadzając części/czynności na zlecenie serwisowe Użytkownik może wskazać, które części/czynności mają być uwzględnione jako pozycja na Fakturze Sprzedaży/ Paragonie, a które pozostają kosztem serwisowym.

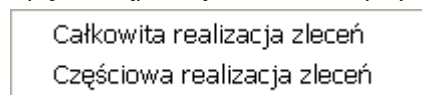
Jeżeli na oknie *Części/Czynności* dla zlecenia serwisowego parametr **Uwzględniaj na FA/ PA** będzie:

- **zaznaczony** – wówczas części/czynności będą przeniesione na FA/PA,
- **odznaczony** – wówczas części/czynności będą kosztem serwisowym.

W programie istnieje możliwość częściowego fakturowania zlecenia (wydawania części). Dzięki temu Użytkownik ma możliwość wskazania, które części lub czynności mają być aktualnie zafakturowane (wydane). Po częściowym zafakturowaniu zlecenia nadal pozostaje otwarte i Użytkownik może wprowadzać zmiany (nowe części i czynności).

Zafakturowanie całkowite sprowadza się do zamknięcia zlecenia i automatycznego wygenerowania do niego wszystkich możliwych dokumentów (FA, WZ, RW).

Opcje dostępne są w menu obok przycisków widocznych na liście zleceń:



Dotyczą odpowiednio generowania dokumentów:



- Utworzenie Faktury Sprzedaży



- Utworzenie Paragonu



- Utworzenie dokumentu Rozchodu Wewnętrznego



- Utworzenie dokumentu Wydania Zewnętrznego

Opcje związane z realizacją zleceń są dostępne również w menu kontekstowym. Domyślnie wciśnięcie przycisku wywołuje funkcję całkowitego rozliczenia zlecenia.

### Fakturowanie zleceń w cenach brutto

Aby fakturować czynności i części powiązane ze zleceniami serwisowymi w cenach brutto należy w *Konfiguracji firmy/ Serwis/ Parametry* zaznaczyć parametr **Fakturowanie zleceń w cenach brutto**.

Jeśli parametr jest zaznaczony:

- przy dodawaniu części i usług jako cena początkowa jest wprowadzana cena brutto (od niej liczone są rabaty).
- przy fakturowaniu, na dokumentach FA, WZ zawsze ustawiany jest algorytm liczenia od brutto.

Jeśli parametr jest odznaczony:

- dla Kontrahenta detalicznego (z zaznaczonymi parametrami na formularzu kontrahenta, na zakładce Handlowe: Status – osoba fizyczna, cena domyślna - typu brutto) przy dodawaniu części i usług jako cena początkowa jest wprowadzana cena brutto. Wyliczenie cen odbywa się algorytmem od brutto.
- dla pozostałych Kontrahentów wykorzystywany jest algorytm od netto.

Domyślnie parametr **Fakturowanie zleceń w cenach brutto** jest odznaczony (zarówno w nowej bazie firmowej jak i w bazie po konwersji).

## 6.1 Realizacja częściowa

W przypadku realizacji częściowej Użytkownik może ze zlecenia serwisowego wybrać pojedyncze części/ usługi do zafakturowania/ wydania.

Po zaznaczeniu zleceń i zainicjowaniu wygenerowania dokumentu skojarzonego, tworzona jest lista części i usług dostępnych do wydania/ zafakturowania. Jest ona dostępna w oknie „Częściowe fakturowanie zlecenia – pozycje do przeniesienia na dokument”.

W oknie pojawiają się czynności i części, które spełniają kryteria pozwalające na ich wydanie czy zafakturowanie. Przy czym jeśli czynność/ część zostanie już raz zafakturowana (wydana), wtedy nie ma możliwości ponownego przeniesienia jej na dokument handlowo-magazynowy.

I tak odpowiednio w oknie pojawią się:

- Dla dokumentu **RW** - części ze statusem pobrania: „pobrano” lub „bez pobrania” oraz bez zaznaczonego parametru o fakturowaniu, dla których ilość wydana >0,
- Dla dokumentu **WZ** - części ze statusem pobrania: „pobrano” lub „bez pobrania” oraz z zaznaczonym parametrem o fakturowaniu, dla których ilość wydana >0,
- Dla dokumentów **FA/PA**:
  - czynności powiązane z cennikiem, ze statusem zakończonych, które wcześniej nie zostały zafakturowane,
  - wszystkie części ze statusem „pobrano” lub „bez pobrania”, z zaznaczonym parametrem o fakturowaniu (podobnie jak dla WZ).

Numer zlecenia	Kod	Nazwa	Numer kat.	Ilość	JM	Cena	Wartość
<input checked="" type="checkbox"/> SRW/3/2008	MONTAŻ	Montaż	M/01	1.0000	GODZ	100.00	100.00
<input checked="" type="checkbox"/> SRW/3/2008	POMPKA_ZASILAJĄCA	Pompka zasilająca	POM/001	3.0000	SZT	42.00	126.00
<input checked="" type="checkbox"/> SRW/3/2008	PRZEWÓD_PNEUMATYCZNY	Przewód pneumatyczny spiralny	PRZE/112	2.0000	SZT	14.50	29.00

Rys. Formularz listy pozycji do przeniesienia na dokument.

Wybrane przez Użytkownika pozycje są przenoszone na tworzony dokument. Równocześnie na zleceniu części i czynności te otrzymują status FA/PA, WZ, RW. Zlecenie nie jest zamykane, więc Użytkownik może dopisywać do niego kolejne czynności i części.



**Uwaga:** Wybrane do częściowego zafakturowania/ wydania wykorzystane na zleceniu części/ usługi są zawsze przenoszone **w całości** (pobierana jest wartość z pola Ilość wydana z formularza części oraz Ilość z formularza czynności)!



**Uwaga:** Jeśli czynność/ część została wydana/ zafakturowana – formularz Czynności/ Części jest blokowany do edycji. W przypadku całkowitej realizacji zlecenia dokument jest zamykany!

W przypadku tworzenia FA/PA - jeśli operator wystawił wcześniej dokumenty WZ nie skojarzone z FA/ PA to przy pierwszej próbie wygenerowania do zlecenia Faktury Sprzedaży/ Paragonu dokumenty WZ zostaną automatycznie powiązane z tą FA/ PA.

Opis dokumentów FA/ PA, RW/ WZ utworzonych na podstawie zleceń serwisowych został szczegółowo omówiony w rozdziale przedstawionym poniżej „Przekształcenie całkowite”.

## 6.2 Przekształcenia całkowite

W przypadku przekształceń całkowitych Użytkownik nie ma możliwości wybrania usług i części, które na tworzonego dokumentu powinny się znaleźć. Tworzony jest wybrany dokument na wszystkie części/ czynności spełniające warunki i automatycznie zamykane jest zlecenie.

Aby zamknąć zlecenie spełnione muszą być następujące warunki:

- wszystkie **czynności** muszą mieć status **zakończone <Tak>**,
- wszystkie **części** muszą mieć status **pobrano** albo **bez pobrania** (czyli muszą być przesunięte dokumentem MM na magazyn serwisowy lub być pobierane bezpośrednio z magazynu serwisowego).



**Uwaga:** Dokumenty magazynowe WZ/ RW zapisywane są na trwałe, natomiast dokumenty handlowe FA/ PA zapisywane są do bufora.



**Uwaga:** Dokumenty FA/ PA na magazynie serwisowym mogą być utworzone tylko ze zlecenia serwisowego. Na magazynie serwisowym dokumenty nie mogą być wystawiane „ręcznie”.

Dokumenty RW/ WZ/ FA/ PA na magazynie serwisowym będą tylko dokumentami wystawionymi automatycznie na podstawie danych ze zlecenia. Wyjątkiem są korekty do tych dokumentów, które Użytkownik może wystawić „ręcznie”.

Przekształcenia całkowite są domyślnie wywoływane po wciśnięciu przycisku:



- tworzony jest automatycznie dokument RW na wszystkie części, które nie mają zaznaczonego parametru o fakturowaniu. Zlecenie jest zamykane, ale jeśli istnieje taka potrzeba to Użytkownik może jeszcze wygenerować do zlecenia dokumenty typu WZ (części do fakturowania) lub FA/PA (usługi do fakturowania).



- tworzony jest automatycznie dokument WZ na wszystkie części, które mają zaznaczony parametr o fakturowaniu. Nie powstaje od razu dokument FA/PA i Użytkownik może jeszcze wygenerować FA lub dokument RW do tego zlecenia.



- mechanizm fakturowania zlecenia wiąże się z automatycznym generowaniem dodatkowo wszystkich dokumentów magazynowych (WZ i RW). Został on opisany w rozdziale poniżej.

W programie pamiętane są pełne powiązania pomiędzy dokumentami skojarzonymi ze zleceniem serwisowym. Na FA, RW, WZ, PA, MM, ZD utworzonych do zlecenia serwisowego, na zakładce *Dokumenty* widnieje nie tylko numer powiązanego zlecenia serwisowego, ale również innych dokumentów handlowych i magazynowych.

Jeżeli w *Konfiguracji firmy/ Handel/ Parametry* włączona została opcja **Ostrzegaj przed trwałym zapisem dokumentu z kontrahentem !Nieokreślony!** to podczas generowania FA/ RW/ WZ do zlecenia wystawionego dla kontrahenta nieokreślonego program generuje komunikat: „Czy zapisać dokument z kontrahentem nieokreślonym?” (Tak/ Nie).

### 6.2.1 Przekształcenie do FA/ PA

Na liście zleceń serwisowych znajdują się przyciski umożliwiające wystawienie dokumentów handlowych:



- Przekształcenie do faktury,



- Przekształcenie do paragonu.

Jeśli Użytkownik wybierze całkowite przekształcenie do FA/ PA program tworzy najpierw dokument **RW** na części będące kosztem serwisowym (parametr **Uwzględniaj na FA/ PA odznaczony**) zapisuje na stałe. W kolejnym etapie tworzy dokument **WZ** na części, które miały **zaznaczony** parametr **Uwzględniaj na FA/ PA** zatwierdza go na stałe.

Następnie podnosi się **formularz FA /PA**, na którym uwzględniane są zarówno **pozycje z WZ**, jak również wykonane **usługi**, ale tylko te które na zleceniu były **pobrane z cennika** i miały zaznaczony parametr **Uwzględniaj na FA/PA**. Usługi wpisane „z ręki” oraz notatki zostaną pominięte.

Faktura/ Paragon tworzy się do bufora, ale edycja dokumentu jest ograniczona. Użytkownik nie może zmieniać: kontrahenta, magazynu, algorytmu wyliczania dokumentu. Edycja pozycji będących **częściami** z WZ jest ograniczona tylko do możliwości zmiany ceny sprzedaży.

Pozycji przeniesionych z dokumentu WZ nie można usuwać, natomiast lista **usług** jest edytowalna (można usuwać, dopisywać, zmieniać ilość, zmieniać wartość). Na dokumencie FA/ PA utworzonym ze zlecenia serwisowego można dopisywać nowe usługi oraz pozycje towarowe, ale tylko te które są dostępne na magazynie serwisowym. Jeżeli dopisane zostaną jakieś pozycje towarowe wówczas przy zapisywaniu dokumentu FA/ PA na stałe program wygeneruje dodatkowy dokument WZ.

W przypadku wystawiania dokumentów FA/ PA całkowicie realizujących zlecenie – program automatycznie zamyka zlecenie i oznacza je jako zrealizowane.



**Uwaga:** Program kontroluje, czy operator nie ma założonych blokad na dodawanie dokumentów RW/ WZ/ PA lub FA. W przypadku założonej blokady **na przynajmniej jeden** z tworzonych rodzajów dokumentów, przy fakturowaniu całkowitym przekształcenie jest zupełnie blokowane.

Przy próbie fakturowania sprawdzane jest, czy nie ma już wystawionego jakiegoś dokumentu WZ, który nie jest powiązany z Fakturą sprzedaży.

- Jeśli do zlecenia został wygenerowany dokument WZ (bez faktury sprzedaży) – wtedy wystawienie FA/PA spowoduje „podpięcie” dokumentu WZ do FA. W efekcie na Fakturze będą widoczne wszystkie pozycje z wcześniej wystawionej WZ.
- Na wszystkie części i czynności, które jeszcze nie zostały wydane (zafakturowane), utworzone zostaną odpowiednio dokumenty RW i WZ. Następnie na podstawie dokumentów WZ tworzona jest Faktura (zawierająca ponadto czynności do zafakturowania).

Na utworzonej Fakturze sprzedaży/ Paragonie:

- **data** – jest zgodna z datą wykonania operacji (datą bieżącą),
- **magazyn** – jest taki sam jak na zleceniu serwisowym (na zakładce *Ogólne*),
- **kontrahent i odbiorca** – zgodny z kontrahentem/ odbiorcą ze zlecenia (przepisywana jest nazwa i adres ze zlecenia serwisowego),
- **forma płatności, termin płatności** przepisywane są z karty kontrahenta. Jeżeli kontrahent nie ma indywidualnego terminu płatności wówczas – pobierany jest domyślny z definicji formy płatności (*Konfiguracja/ Firma/ Kasa i bank/ Formy płatności*).
- **kategoria** – przepisywana jest z ze zlecenia,
- **algorytm** – w zależności od dokumentu i kontrahenta:
  - jeśli Użytkownik wybrał **PA** – zawsze algorytm **od brutto**,
  - jeśli Użytkownik wybrał **FA**, ale kontrahent ma status **osoba fizyczna** i cenę domyślną *detaliczną* – algorytm **„od brutto”**
  - w pozostałych przypadkach – algorytm **„od netto”**,
- przenoszone pozycje mają ilości i ceny zgodne z tymi, które zostały podane na zleceniu. W zależności od algorytmu liczenia dokumentu przenoszona jest albo cena netto albo brutto.

Jeżeli zlecenie serwisowe wystawione jest na kontrahenta, który ma na karcie określony **limit kredytu** lub **limit przeterminowanych płatności** a operator wybierze przekształcenie do FA/ PA to, jeżeli na zleceniu serwisowym są części (do fakturowania oraz te, które stanowią koszt serwisowy) wówczas:

- w pierwszym etapie tworzą się dokumenty magazynowe WZ/ RW – zapisane na trwałe,
- w kolejnym etapie tworzą się dokumenty handlowe FA/ PA:
  - jeżeli operator wykonujący operację ma zaznaczoną na karcie operatora **Kontrolę płatności przy sprzedaży** (zapis do bufora) – **ostrzeżenie**, wówczas zostanie utworzone FA/ PA.
  - jeżeli operator wykonujący operację ma zaznaczoną na karcie operatora **Kontrolę płatności przy sprzedaży** (zapis do bufora) – **blokada**, wówczas generowanie dokumentu zostaje przerwane,

pojawia się komunikat informujący, że limit kredytu został przekroczony i FA/ PA nie zostanie utworzone.

Na liście zleceń można zaznaczyć wiele zleceń serwisowych i utworzyć do nich jeden dokument FA/ PA. Program sprawdza czy na wszystkich zaznaczonych zleceniach był ten sam kontrahent. Jeżeli nie - zbiorczy dokument FA/ PA nie zostanie utworzony. Dla każdego zlecenia utworzy się odrębny dokument WZ/ RW. Na podstawie dokumentów WZ tworzony jest jeden dokument FA/ PA, na który dodatkowo przepisywane są wszystkie usługi dodane z listy cennikowej. Pomijane są usługi, które na zlecenie serwisowe dodane były „z ręki”.

### 6.2.2 Dokumenty WZ/ RW do zlecenia serwisowego

Jeśli na zleceniu są części z **zaznaczonym** parametrem **Uwzględniaj na FA/ PA** program umożliwi utworzenie dokumentu **WZ**.

Na formularzu dokumentu WZ:

- **data** – jest zgodna z datą wykonania operacji (datą bieżącą),
- **magazyn** – jest taki sam jak na zleceniu serwisowym,
- **kontrahent** – zgodny z kontrahentem ze zlecenia (przepisywana jest nazwa i adres ze zlecenia serwisowego),
- **kategoria** – przepisywana jest z karty kontrahenta,
- **algorytm** – w zależności od dokumentu i kontrahenta:
  - jeśli Użytkownik wybrał **PA** – zawsze algorytm **od brutto**,
  - jeśli Użytkownik wybrał **FA**, ale kontrahent ma status **osoba fizyczna** i cenę domyślną *detaliczną* – algorytm **od brutto**,
  - w pozostałych przypadkach – algorytm **od netto**,
- przenoszone **towary** mają ilości i ceny zgodne z tymi, które zostały podane na zleceniu. W zależności od algorytmu liczenia WZ przenoszona jest albo cena netto albo brutto,
- dokument WZ jest automatycznie zatwierdzany na stałe.

Jeśli na zleceniu są części z **odznaczonym** parametrem **Uwzględniaj na FA/ PA** program przepisuje je na dokument **RW**.

Na formularzu dokumentu RW:

- **data** – jest zgodna z datą wykonania operacji (datą bieżącą),
- **magazyn** – jest taki sam jak na zleceniu serwisowym,
- **kontrahent** – zgodny z kontrahentem ze zlecenia (przepisywana jest nazwa i adres ze zlecenia serwisowego),
- **kategoria** – przepisywana jest z karty kontrahenta,
- przenoszone **towary** mają ilości zgodne z tymi, które zostały podane na zleceniu. Wartość obliczana jest zgodnie z przyjętą metodą rozliczania magazynu np. FIFO, LIFO, AVCO.
- dokument RW jest automatycznie zatwierdzany.



Na liście zleceń serwisowych znajdują się przyciski umożliwiające wystawienie dokumentów magazynowych



Przekształcenie do RW, Przekształcenie do WZ.

Na RW są pobierane części z **odznaczonym** parametrem **Uwzględniaj na FA/ PA**. Funkcja powinna być wykorzystywana podczas przekształcania zleceń (zawierających tylko części bez parametru **Uwzględniaj na FA/ PA**), do których nie będzie tworzony dokument handlowy FA/ PA. Jeżeli do zlecenia będzie wystawiony dokument FA/ PA – Użytkownik powinien od razu zafakturować zlecenie (podczas tej operacji automatycznie zostanie utworzony dokument RW).

Dla części z zaznaczonym parametrem **Uwzględniaj na FA/ PA** tworzony jest dokument **WZ**. Jeżeli do zlecenia będzie wystawiony dokument FA/ PA – Użytkownik powinien od razu zafakturować zlecenie (podczas tej operacji automatycznie zostanie utworzony dokument WZ).



**Uwaga:** Jeżeli Operator ma założoną blokadę na dodawanie dokumentów RW/ WZ/ PA lub FA, to podczas fakturowania zlecenia przekształcenie jest całkowicie blokowane w przypadku blokady **na przynajmniej jeden** z tworzonych rodzajów dokumentów.

Na FA, RW, WZ, PA, MM, ZD utworzonych do zlecenia serwisowego, na zakładce *Dokumenty* widnieje numer powiązanego zlecenia serwisowego.

Dodatkowo, na dokumencie FA/ PA utworzonym ze zlecenia serwisowego, do którego wygenerowano także dokumenty RW/ WZ, widnieje informacja o takim dokumencie.

## 7 Fakturowanie jedną usługą

W wielu firmach na fakturze dla klienta nie ma potrzeby wykazywania poszczególnych części i czynności związanych z wykonywanym zleceniem. W związku z tym moduł Comarch OPT!MA Serwis umożliwia fakturowanie czynności i części przy pomocy jednej usługi, której koszt i wartość jest wyliczana w oparciu o usługi i części określone na zleceniu. Użytkownik ma możliwość:

- fakturowania czynności i części jedną usługą łącznie,
- fakturowania dwoma usługami: odrębnie czynności, odrębnie części,
- fakturowania usług jedną czynnością, a części indywidualnie,
- fakturowania czynności indywidualnie, a części jedną usługą.

### 7.1 Ustawienia

#### 7.1.1 Parametry w konfiguracji

Aby fakturować czynności i części powiązane ze zleceniami serwisowymi zbiorczo za pomocą usług należy w *Konfiguracji firmy/ Serwis/ Parametry* zaznaczyć opcje **Fakturowanie zbiorcze czynności** oraz **Fakturowanie zbiorcze części**. Użytkownik ma możliwość zdefiniowania domyślnej usługi z cennika, którą mają być fakturowane czynności i części. Po zaznaczeniu parametru **Ustaw domyślne** wprowadzone tutaj ustawienia są przenoszone na zlecenia serwisowe.

- Parametr o domyślnym ustawieniu można zaznaczyć tylko w przypadku, gdy zaznaczony jest równocześnie parametr o zbiorczym fakturowaniu czynności/ części.
- Jeśli parametr o ustawieniu domyślnym jest odznaczony, wtedy na każdym dodawanym zleceniu pojawia się parametr o fakturowaniu zbiorczym, ale jest odznaczony. W efekcie domyślne ustawienie jest takie, że fakturowane są poszczególne czynności/ części, ale Użytkownik może to zmienić (zaznaczyć fakturowanie zbiorcze).
- Jeśli parametr o ustawieniu domyślnym jest zaznaczony, wtedy na każdym nowym zleceniu od razu zaznaczony jest parametr o fakturowaniu zbiorczym czynności/ części. Użytkownik dla danego zlecenia może to ustawienie zmienić.

Rys. Fakturowanie zbiorcze – Konfiguracja.

#### 7.1.2 Lista czynności

Po włączeniu w *Konfiguracji firmy/ Serwis/ Parametry* opcji **Zbiorcze fakturowanie czynności** oraz zaznaczeniu opcji **Ustaw domyślne** – na liście czynności zlecenia serwisowego zaznaczany jest parametr **Zbiorcze fakturowanie czynności**. Opcja umożliwia określenie usługi, za pomocą której będą fakturowane czynności skojarzone ze zleceniem. Do fakturowania zbiorczego proponowana jest usługa wskazana w konfiguracji, Użytkownik może ją zmienić. Po zafakturowaniu pierwszej czynności parametr jest blokowany do edycji.

Rys. Zbiorcze fakturowanie czynności – Lista czynności.

Przy włączonej opcji fakturowania zbiorczego parametr występujący na formularzu Uwzględniaj na FA/ PA staje się niewidoczny dla Użytkownika – domyślnie, wszystkie czynności zostaną zafakturowane przy pomocy jednej usługi, stąd kolumna Fakturować znajdująca się na liście czynności nie jest uzupełniana.

### 7.1.3 Lista części

Po włączeniu w *Konfiguracji firmy/ Serwis/ Parametry* opcji **Fakturowanie zbiorcze części** oraz zaznaczeniu opcji **Ustaw domyślne** - na liście części zlecenia serwisowego zaznaczony jest parametr **Zbiorcze fakturowanie części**. Opcja umożliwi określenie usługi, za pomocą której będą fakturowane części wykorzystywane przy realizacji zlecenia. Do fakturowania zbiorczego proponowana jest usługa wskazana w konfiguracji, Użytkownik może ją zmienić. Po wydaniu dokumentem Rozchód Wewnętrzny jakiegokolwiek części parametr jest blokowany do edycji.



Rys. Zbiorcze fakturowanie części.

Przy włączonej opcji fakturowania zbiorczego parametr występujący na formularzu części **Uwzględniaj na FA/ PA** staje się niewidoczny dla Użytkownika – domyślnie, wszystkie części zostaną zafakturowane przy pomocy jednej usługi, stąd kolumna „Fakturować” znajdująca się na liście części nie jest uzupełniana.

## 7.2 Fakturowanie

Użytkownik ma możliwość decydowania, w jaki sposób zafakturować dane zlecenie. Poprzez fakturowanie zbiorcze może:

- Zdefiniować tą samą usługę na liście czynności i na liście części. Na Fakturę Sprzedaży/ Paragon zostanie przeniesiona jedna usługa, a jej koszt i wartość będzie sumą kosztu i wartości wszystkich części i czynności związanych ze zleceniem.
- Zdefiniować na liście czynności i części różne usługi – wtedy odrębnie fakturowane będą czynności (jedną usługą), a odrębnie części (inną usługą).
- Może także fakturować czynności jedną wspólną usługą, natomiast części indywidualnie (wówczas części przeznaczone do zafakturowania zostaną rozchodowane dokumentem Wydanie Zewnętrzne, pozostałe przy pomocy Rozchodu Wewnętrznego).
- Można także fakturować tylko części przy pomocy jednej usługi ustalonej na liście części, a czynności indywidualnie (na FA zostaną przeniesione tylko te czynności, które na kartach mają zaznaczony parametr **Uwzględniaj na FA/ PA**).

#### Fakturowanie zbiorcze czynności:

- Na Fakturę Sprzedaży/ Paragon przenoszona jest jedna usługa wskazana na zakładce Czynności zlecenia serwisowego:
  - Wartość usługi stanowi suma wartości wszystkich czynności pochodzących ze zlecenia,
  - Koszt usługi to suma kosztu wszystkich czynności zlecenia.
- Czynności wykonane przy realizacji zlecenia, po zafakturowaniu zbiorczą usługą otrzymują na liście czynności status FA.
- W oknie Wartość zlecenia ( dla kosztorysowania - dostępnym w górnym pasku zadań z poziomu formularza zlecenia) Czynności fakturowane zbiorczo wykazywane są w pozycji **Usługi na FA/ PA**.
- Czynności fakturowane zbiorczo uwzględniane są w kolumnach Netto FA/ Brutto FA ( widocznych z poziomu listy zleceń).

#### Fakturowanie zbiorcze części:

- Na Fakturę Sprzedaży/ Paragon przenoszona jest jedna usługa wskazana na zakładce Części zlecenia serwisowego:
  - Wartość usługi jest sumą wartości wszystkich części pochodzących ze zlecenia,
  - Koszt usługi to wartość Rozchodu Wewnętrznego wygenerowanego na te części.
- Podczas tworzenia FA/ PA wszystkie części pobrane do realizacji zlecenia są rozchodowane dokumentem Rozchód Wewnętrzny.
- W oknie Wartość zlecenia ( dla kosztorysowania - dostępnym w górnym pasku zadań z poziomu formularza zlecenia) Części fakturowane zbiorczo wykazywane są w pozycji **Części na FA/ PA**.
- Części fakturowane zbiorczo uwzględniane są w kolumnach Netto FA/ Brutto FA ( widocznych z poziomu listy zleceń).

#### Warunki zbiorczego fakturowania wielu zleceń:

- Jeżeli na zaznaczonych do zafakturowania jednym dokumentem FA zleceniach wskażemy usługę zbiorczą/ usługi zbiorcze dla czynności wykonanych przy realizacji tych zleceń oraz dla **wszystkich** wykorzystanych przy realizacji tych zleceń części wskazane zostaną usługi zbiorcze to na dokumencie FA/ PA powstałym dla takich zleceń **te same usługi zbiorcze zostaną zagregowane do jednej pozycji**.

**Przykład:**

Fakturujemy:

- a. Zlecenie serwisowe SRW/1/2009 – czynności fakturowane będą zbiorczą usługą U\_X, części fakturowane będą zbiorczą usługą U\_Y.
- b. Zlecenie serwisowe SRW/2/2009 – czynności fakturowane będą zbiorczą usługą U\_X, części fakturowane będą zbiorczą usługą U\_Z.

Faktura Sprzedaży będzie zawierać pozycje:

- a. Usługa zbiorcza U\_X obejmująca czynności skojarzone ze zleceniami SRW/1/2009 i SRW/2/2009,
- b. Usługa zbiorcza U\_Y obejmująca części skojarzone ze zleceniem SRW/1/2009,
- c. Usługa zbiorcza U\_Z obejmująca części skojarzone ze zleceniem SRW/2/2009.

- Jeżeli na zaznaczonych do zafakturowania jednym dokumentem FA zleceniach wskażemy usługę zbiorczą/ usługi zbiorcze dla czynności natomiast przynajmniej na jednym zleceniu pojawią się części fakturowane indywidualnie wówczas **nie będzie możliwa agregacja usług zbiorczych** na wygenerowanym dla takich zleceń dokumencie FA/ PA.

**Przykład:**

Fakturujemy:

- a. Zlecenie serwisowe SRW/1/2009 – czynności fakturowane będą zbiorczą usługą U\_X, części fakturowane będą zbiorczą usługą U\_Y.
- b. Zlecenie serwisowe SRW/2/2009 – czynności fakturowane będą zbiorczą usługą U\_X, części fakturowane będą indywidualnie.

Faktura Sprzedaży będzie zawierać pozycje:

- a. Usługa zbiorcza U\_X obejmująca czynności skojarzone ze zleceniem SRW/1/2009,
- b. Usługa zbiorcza U\_X obejmująca czynności skojarzone ze zleceniem SRW/2/2009,
- c. Usługa zbiorcza U\_Y obejmująca części skojarzone ze zleceniem SRW/1/2009,
- d. Części skojarzone ze zleceniem SRW/2/2009.

**Fakturowanie częściowe**

Przy fakturowaniu częściowym w oknie wyboru pozycji do zafakturowania pojawiają się:

- Wszystkie nie zafakturowane jeszcze czynności związane ze zleceniem,
- Wszystkie nie rozchodowane jeszcze części.

Użytkownik z listy wybiera te, które aktualnie powinny zostać zafakturowane. Na powstałym w ten sposób FA/ PA znajduje się usługa, której wartość i koszt jest wykazywany dla wskazanych do fakturowania pozycji zlecenia.

## 8 Inne informacje

### 8.1 Terminarz

Terminarz jest funkcją obejmującą wizualizację czynności do wykonania ze zlecenia serwisowego z możliwością szybkiego podglądu i edycji. Na oknie jest możliwość wybrania **Operatora**, dla którego terminarz jest wyświetlany.

W Terminarzu uwzględniane są tylko te czynności ze zlecenia serwisowego, dla których zaznaczono parametr **Rezerwuj czas w terminarzu**.



**Uwaga:** Użytkownicy, którzy korzystają jednocześnie z modułu **Comarch OPT!MA CRM** i modułu **Comarch OPT!MA Serwis** mają wspólny **Terminarz** dla zadań CRM i zleceń serwisowych. Terminarz widoczny jest w module **Comarch OPT!MA CRM**.



**Uwaga:** Użytkownicy, którzy korzystają tylko z modułu **Comarch OPT!MA Serwis** mają **Terminarz** dla zleceń serwisowych widoczny w menu modułu **Comarch OPT!MA Serwis**.

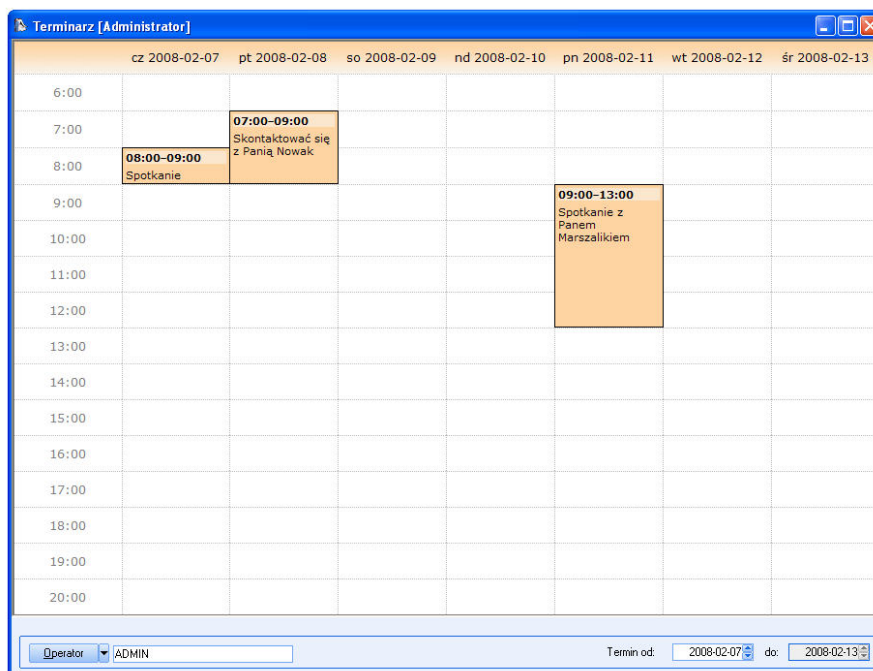
Terminarz ma postać siatki. Kolumny to poszczególne dni (7 kolumn). Poszczególne wiersze to podział na godziny. Jeden wiersz obejmuje 1 godzinę. Domyślnie wyświetlany jest bieżący tydzień – zmiana jest możliwa po wybraniu nowej daty początkowej. Na każdym obszarze obrazującym czas zajęty umieszczany jest temat zadania.

Jeżeli Użytkownik korzysta jednocześnie z modułu **Comarch OPT!MA CRM** i modułu **Comarch OPT!MA Serwis** wówczas

w terminarzu oprócz czynności do wykonania widoczne będą również zadania (zrealizowane i niezrealizowane) z modułu **Comarch OPT!MA CRM**.

Zadania i czynności zrealizowane bądź niezrealizowane, rozróżniane są za pomocą koloru:

- **niezrealizowane** – pomarańczowy,
- **zrealizowane** – szary,
- **powiązane** – zielony (tylko dla zadań z modułu **Comarch OPT!MA CRM**),



Rys. Terminarz.

Jeżeli Użytkownik korzysta z modułu **Comarch OPT!MA CRM** wówczas „kliknięcie” na „wolnym” obszarze terminarza – podnosi nowy formularz zadania/ kontaktu CRM. Natomiast Użytkownicy, którzy korzystają tylko z modułu **Comarch OPT!MA Serwis** w terminarzu mają możliwość podglądu zlecenia serwisowego. Podgląd – podnosi formularz zlecenia serwisowego na zakładce *Czynności*.



**Uwaga:** Odświeżanie terminarza odbywa się po otwarciu okna oraz po zmianie operatora lub daty.

### 8.1.1 Kontrola terminu zadania

Jeżeli na formularzu zlecenia serwisowego (zakładka *Czynności*) dla danej czynności wybierzemy sposób realizacji **wg terminu** wówczas oprócz pola: **Termin od** (data i godz.) oraz **Termin do** (data i godzina) mamy możliwość zaznaczenia parametru **Rezerwuj czas** w terminarzu.

Jeżeli zaznaczony jest parametr **Rezerwuj czas** – program sprawdza, czy w terminarzu tego operatora/ pracownika nie ma innego zlecenia serwisowego lub zadania CRM w podanym okresie czasu. Jeśli tak - pojawia się komunikat informujący, że czas przeznaczony na wykonanie tej czynności pokrywa się z czasem przeznaczonym na wykonanie innej czynności lub zadania w module **Comarch OPTIMA CRM**.

Przy zapisie czynności program sprawdza, czy termin „do” nie wykracza poza planowany termin realizacji zlecenia. Jeśli przekracza – pojawia się komunikat informujący, że czas przeznaczony na wykonanie tej czynności wykracza poza czas przeznaczony na wykonanie zlecenia serwisowego. Jeśli dla czynności na zleceniu serwisowym jest zaznaczona opcja zarezerwowania czasu w terminarzu, to w przypadku zakończenia tej czynności zdarzenie w terminarzu jest wyświetlane w kolorze szarym.

## 8.2 Okno informacji bieżących

Sposób włączania/ wyłączenia oraz zasada obsługi **okna informacji bieżących (OIB)** został opisany w podręczniku do konfiguracji – **Comarch OPTIMA Konfiguracja systemu**.

Wyboru analiz, które będą dostępne dla operatora dokonujemy z poziomu karty operatora (*Konfiguracja programu/ Użytkowe/ Operatorzy*), na zakładce *Informacje*. Dla każdego operatora istnieje możliwość zdefiniowania odrębnego zestawu wiadomości wyświetlanych w oknie *Informacje bieżące*, poprzez zaznaczenie na zakładce *Informacje* tych pozycji (modułów lub konkretnych analiz), które dotyczą operatora.

Dla modułu **Comarch OPTIMA Serwis** istnieją dwie analizy:

- Zlecenia serwisowe operatora zaległe,
- Zlecenia serwisowe operatora na dzisiaj.

Jeżeli operator ma prawo do pracy z modułem **Comarch OPTIMA Serwis** i zaznaczono dla niego dostęp do przynajmniej jednej analizy związanej z tym modułem – w OIB pojawia się zarówno grupa **SRW** (na zakładce *Ogólne*) jak i konkretna zakładka związana z modułem - *SRW*.

Na liście wyświetlamy „elementy” zlecenia, czyli konkretne czynności do wykonania. Jeżeli zdarzy się sytuacja, że w jednym zleceniu serwisowym jest wiele czynności (zaległych/ na dzisiaj) do wykonania dla danego operatora, wówczas każda czynność wyświetlana jest na OIB odrębnie.

**Zlecenia serwisowe operatora zaległe** – wyświetlane są te czynności ze zlecenia, których termin realizacji minął. Zadania zaległe obejmują tylko czynności z zaznaczonym sposobem realizacji „wg terminu”. Filtrowane są kolejno: wszystkie czynności przypisane do operatora z zaznaczoną opcją *Wg terminu*, a następnie czynności, gdzie data bieżąca to *Termin do*.

**Zlecenia serwisowe operatora na dzisiaj** - wyświetlane są czynności do wykonania dla danego operatora (aktualnie zalogowanego), dla których *termin realizacji* jest zgodny z data bieżąca, które nie mają statusu *zrealizowane*, oraz te, które w opcji *Realizacja* mają wybrane: *niezależna* lub *po wykonaniu poprzedniej* (gdy faktycznie poprzednia czynność została wykonana).

## 8.3 Analizy

Użytkownicy, którzy posiadają moduł **Comarch OPTIMA Analizy**, mają możliwość raportowania informacji gromadzonych w module **Comarch OPTIMA Serwis**.



Na liście zleceń serwisowych po wciśnięciu strzałki widocznej obok przycisku dostępne są następujące zestawienia:

- analiza czynności wg serwisantów,
- analiza wartości zleceń wg serwisantów,
- wykonane czynności w zadanym okresie,
- najczęściej pobierane części,
- najczęściej wykonane czynności.

Więcej informacji na temat dostępnych zestawień znajduje się w podręczniku do modułu **Comarch OPTIMA Analizy**.

## 8.4 Comarch OPT!MA Przypomnicarz

Użytkownicy korzystający z modułu *Comarch OPT!MA Przypomnicarz* mogą na karcie *Czynności dla zlecenia serwisowego* zaznaczyć opcję rezerwowania czasu w terminarzu, wybrać również przypomnienie. Zaznaczenie parametru i wybranie czasu przypomnienia spowoduje, że w określonym czasie przed Terminem rozpoczęcia realizacji czynności pojawi się okno przypomnienia o zadaniu. Działanie *Comarch OPT!MA Przypomnicarz* zostało szczegółowo opisane w podręczniku do Modułu *CRM*.

The screenshot shows a software window titled "Czynność dla zlecenia serwisowego" with a tab labeled "1 Ogólne". The window contains several sections for configuring a service order:

- Lp:** 2
- Uwzględnij na FA/PA:**
- zakończona:**
- Usługa:** PIELĘGNACJA, Pielęgnacja ogrodu
- Serwisant:** Operator: ADMIN, Czas trwania: 7:00
- Realizacja:**
  - niezależna
  - po wykonaniu poprzedniej
  - wg terminuTermin od: 2008-06-05 10:00, Termin do: 2008-06-05 17:00
- rezerwuj czas w terminarzu
- przypomnienie: 5 min (dropdown menu open showing options: 0 min, 5 min, 10 min, 15 min, 30 min, 1 godz., 2 godz., 3 godz., 4 godz., 5 godz.)

- Wycena:**
- Ilość: 7.0000, GODZ
- Cena pocz.: 15.57
- Rabat: 0.00%
- Cena netto: 15.57, Wartość netto: 108.99
- Cena brutto: 19.00, Wartość brutto: 133.00

Rys. Przypomnienie.