

Doskonalenie organizacji z wykorzystaniem systemów  
informatycznych  
wspomagających obsługę zgłoszeń serwisowo-reklamacyjnych  
kas rejestrujących

**Streszczenie:** W artykule opisano zagadnienie obsługi zgłoszeń serwisowo-reklamacyjnych urzędzeń fiskalnych, wytwarzanych na potrzeby handlu detalicznego. Jako rozwiązanie doskonalące proces, autor zaproponował wdrożenie systemu informatycznego, wspomagającego ewidencjonowanie zgłoszeń i śledzenie przebiegu prac serwisowych. Zgromadzone dane umożliwiły wyznaczenie zależności przyczynowo skutkowych występujących pomiędzy zmiennymi wybranymi charakterystyk. Wnioski z obserwacji potwierdziły skuteczność zaprojektowanego rozwiązania. Zwiększenie efektywności uzyskano poprzez ukierunkowanie działań przedsiębiorstwa na zaspokojenie potrzeb i spełnienie oczekiwań klientów.

**Słowa kluczowe:** urządzenie fiskalne, reklamacja, obsługa zgłoszeń