



SUPERSERVICE CONNECT

Guida alle impostazioni

Sommario

Introduzione	2
Superservice Connect	2
Dashboard	3
Modelli di prenotazione	4
Gestione prenotazioni	5
Opzioni di programmazione	5
Pianificazione settimanale	6
Impostazioni Portale clienti	8
Impostazioni generali	8
Opzioni di trasporto	9
Opzioni di appuntamento	10
Impostazioni concessionaria e dipendenti	11
Gestione dipendenti	11
Gestione gruppi	12
Gestione ruoli	14
Impostazioni generali	15
Modifica dei dati di contatto	15
Modifica orari di apertura	16
Cambiamento della posizione sulla mappa	16
Appuntamenti	17
Visualizzare appuntamenti	18
Creare appuntamenti	18
Modifica appuntamenti	19
Ricerca appuntamenti	20
Registrare l'arrivo del cliente	20
Portale clienti	21

Introduzione

Superservice Connect è un sistema innovativo di appuntamenti che si integra direttamente con il vostro sito web. Il sistema di prenotazione Connect permette ai clienti di prenotare comodamente l'assistenza al veicolo e riparazioni online in qualsiasi momento, contribuendo all'aumento della produttività della concessionaria.

La guida è suddivisa nelle seguenti sezioni:

- Accesso a Superservice Connect
- Creazione di modelli di prenotazione
- Impostazione delle opzioni di gestione prenotazioni
- Pubblicazione del portale clienti
- Configurazione delle opzioni di trasporto
- Configurazione delle opzioni di appuntamento
- Configurazione delle impostazioni generali
- Visualizzazione e modifica degli appuntamenti

Superservice Connect

Superservice Connect può essere configurato in modo da utilizzare i dati da Superservice Menus o da una fonte esterna.

Dati da Superservice Menus

Per i clienti di Superservice Connect che utilizzano i dati di assistenza e riparazione da Superservice Menus, i prezzi che vengono visualizzati in Superservice Connect e nel Portale clienti si basano sulle impostazioni dei prezzi configurate in Superservice Menus.

Per assicurarsi che i prezzi assistenza per i clienti vengano visualizzati correttamente, è necessario impostare le tariffe manodopera, articoli vari e tasse dal menu Impostazioni in Superservice Menus.

Per ulteriori informazioni, consultare la Guida alle impostazioni di Superservice Menus.

Fonti dati esterne

Per i clienti di Superservice Connect che utilizzano i dati da una fonte esterna, non è richiesta alcuna impostazione aggiuntiva dei prezzi.

Inoltre, utilizzando l'Add-on Portal di Infomedica, i concessionari e i distributori possono creare componenti aggiuntivi non inclusi nei dati di assistenza e riparazione standard.

Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla Guida introduttiva all'Add-on Portal.

Dashboard

Il Dashboard fornisce una panoramica dei propri appuntamenti di assistenza e riparazione in un qualsiasi giorno.

È possibile accedere al Dashboard in qualsiasi momento per visualizzare, monitorare e gestire facilmente tutti i propri appuntamenti di assistenza e riparazione.



Le informazioni visualizzate sul Dashboard includono:

- **Vendite potenziali:** visualizza il valore totale delle prenotazioni per le operazioni di assistenza e le riparazioni.
 - **Analisi appuntamenti:** visualizza il numero e il tipo di appuntamenti.
 - **Rapporti:** consente di scaricare e condividere rapporti tra cui la Panoramica appuntamenti, la Panoramica prezzi e la Panoramica utilizzo fasce orarie.
 - **Panoramica appuntamenti:** visualizza le prenotazioni per il giorno per fascia oraria. Filtra il tipo di prenotazione, il tipo di dati e la visualizzazione dei grafici. Passare il mouse sulle fasce orarie degli appuntamenti per maggiori informazioni.
 - **Stato appuntamenti:** visualizza le prenotazioni attualmente in corso, prenotate, annullate o mancate. È anche possibile visualizzare se le prenotazioni sono state effettuate dal cliente o dalla concessionaria.
 - **Utilizzo fasce orarie:** visualizza il numero di fasce orarie in uso e non in uso. È anche possibile vedere l'analisi delle fasce orarie mancate, annullate e vuote.
 - **Vendite potenziali:** visualizza il valore di ricambi, manodopera e materiali vari per le operazioni di assistenza e riparazione. È anche possibile filtrare per prenotazioni terminate.
- Utilizzare le frecce < **Oggi** > per scorrere al giorno successivo o precedente o cliccare sulla data per accedere al calendario.

Modelli di prenotazione

Connect consente di configurare e controllare le prenotazioni disponibili presso la propria concessionaria. È possibile utilizzare il modello di prenotazione predefinito o creare i propri. Ad esempio, creare un modello per la sola mattina applicabile al sabato.

► Andare a: **Gestione appuntamenti** → **Impostazioni** → **Modelli**

Per creare un nuovo modello:

- 1 Cliccare su **+ Aggiungi**.
- 2 Inserire un nome per il modello.
- 3 Selezionare il numero di appuntamenti effettuabili per fascia oraria.
- 4 Selezionare il numero di clienti in arrivo ammissibili per fascia oraria.
- 5 Scegliere la durata per la fascia oraria dall'elenco a discesa.
- 6 Impostare le ore lavorative per la giornata. Ad esempio, dalle 9:00 alle 12:00.
- 7 Cliccare sull'icona per impostare ore lavorative aggiuntive per la giornata. Ad esempio, dalle 13:00 alle 17:00.
- 8 Cliccare sull'icona per aggiungere ore lavorative extra (se necessario).
- 9 Cliccare su **Salva**.

Il nuovo modello verrà visualizzato sulla schermata Modelli.

- 10 Creare modelli aggiuntivi in base a quanto richiesto.

Modelli

Un modello predefinito è assegnato automaticamente a tutti i giorni della settimana. Per creare un nuovo modello, cliccare su Aggiungi e assegnarlo a un giorno qualsiasi.

Voci: 3 [Aggiungi](#)

Nome modello	Appuntamenti	Clienti in arrivo	Fascia oraria	Ore lavorative	
Predefinito	1	1	1 hh	07:00 – 18:00	
Modello sabato	3	1	1 hh	08:00 – 13:00	
Modello giorno feriale	3	2	1 hh	08:00 – 12:00 13:00 – 16:00	

- Cliccare sulle icone per modificare o eliminare un modello.

Gestione prenotazioni

Dopo aver creato i propri modelli, è possibile assegnare un modello a ciascuna giornata della settimana. Le ore configurate all'interno dei modelli forniscono le fasce orarie disponibili che i clienti possono selezionare per la propria prenotazione.

Sotto Gestione prenotazioni è anche possibile chiudere le prenotazioni per le festività o per altri giorni speciali.

► Andare a: **Gestione appuntamenti** → **Impostazioni** → **Prenotazioni**

Opzioni di programmazione

Le opzioni di programmazione consentono di impostare un tempo di risposta minimo per le prenotazioni e le cancellazioni.

- **Tempo di risposta minimo per le prenotazioni (ore):** il numero minimo di ore fornite ai clienti per creare una prenotazione prima dell'ora di inizio di una prenotazione.
- **Tempo di risposta minimo per le modifiche o le cancellazioni (ore):** il numero minimo di ore fornite ai clienti per modificare o annullare una prenotazione prima dell'ora di inizio della prenotazione.

► I tempi di risposta minimi possono essere impostati cliccando sulle frecce .

Gestione prenotazioni

Opzioni di programmazione

Tempo di risposta minimo per le prenotazioni (ore)   Tempo di risposta minimo per le modifiche o le cancellazioni (ore) 

Pianificazione settimanale

<p>Lunedì</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>Predefinito ×</p> <p>07:00 - 18:00 1 hh · Assistenze per fascia oraria - 1</p> <p>Modifica</p> </div>	<p>Martedì</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>Predefinito ×</p> <p>07:00 - 18:00 1 hh · Assistenze per fascia oraria - 1</p> <p>Modifica</p> </div>	<p>Mercoledì</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>Predefinito ×</p> <p>07:00 - 18:00 1 hh · Assistenze per fascia oraria - 1</p> <p>Modifica</p> </div>	<p>Giovedì</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>Predefinito ×</p> <p>07:00 - 18:00 1 hh · Assistenze per fascia oraria - 1</p> <p>Modifica</p> </div>
<p>Venerdì</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>Predefinito ×</p> <p>07:00 - 18:00 1 hh · Assistenze per fascia oraria - 1</p> <p>Modifica</p> </div>	<p>Sabato</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>Predefinito ×</p> <p>07:00 - 18:00 1 hh · Assistenze per fascia oraria - 1</p> <p>Modifica</p> </div>	<p>Domenica</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>Chiuso alle prenotazioni</p> <p>Modifica</p> </div>	

Pianificazione settimanale

Nella schermata Pianificazione settimanale è possibile utilizzare il modello predefinito applicato automaticamente, oppure è possibile applicare un modello personalizzato per ciascun giorno della settimana.

Per applicare un modello:

- 1 Cliccare su **Modifica** sul giorno richiesto.
- 2 Selezionare il modello richiesto.
- 3 Cliccare su **Salva**.
- 4 Continuare ad applicare un modello per ciascun giorno della settimana.

È possibile scegliere l'opzione **Chiuso alle prenotazioni** per i giorni in cui la concessionaria è chiusa alle prenotazioni online.

The screenshot displays the 'Pianificazione settimanale' (Weekly Scheduling) interface. It is organized into two rows of cards, each representing a day of the week. Each card contains a title, a close button (X), a schedule (time range), service details (e.g., '1 hh · Assistenze per fascia oraria - 3'), and a 'Modifica' (Modify) button.

Giorno	Modello	Orario	Assistenze
Lunedì	Modello giorno feriale	08:00 - 16:00	1 hh · Assistenze per fascia oraria - 3
Martedì	Modello giorno feriale	08:00 - 16:00	1 hh · Assistenze per fascia oraria - 3
Mercoledì	Modello giorno feriale	08:00 - 16:00	1 hh · Assistenze per fascia oraria - 3
Giovedì	Modello giorno feriale	08:00 - 16:00	1 hh · Assistenze per fascia oraria - 3
Venerdì	Modello giorno feriale	08:00 - 16:00	1 hh · Assistenze per fascia oraria - 3
Sabato	Modello sabato	08:00 - 13:00	1 hh · Assistenze per fascia oraria - 3
Domenica	Chiuso alle prenotazioni	-	-

- ▶ Cliccare su **Modifica** per applicare un modello diverso per il giorno richiesto.

Festività e altri giorni speciali

È possibile applicare un modello specifico per le festività o altri giorni speciali, in cui la concessionaria sarà chiusa alle prenotazioni online.

Per applicare un modello per una festività o un altro giorno speciale:

- 1 Nella sezione Festività e altri giorni speciali, cliccare su **+ Aggiungi**.
- 2 Fare doppio clic sull'icona  del calendario e scegliere la data richiesta.
- 3 Cliccare sull'icona  per aggiungere un'altra data (se necessario).
- 4 Scegliere il modello **Chiuso alle prenotazioni**.
Si ha la possibilità di scegliere altri modelli (se richiesto).
- 5 Cliccare su **Aggiungi**.

Verranno visualizzate le date selezionate.

Festività e altri giorni speciali			
Voci: 3 + Aggiungi			
Data	Modello		
25 dicembre 2021	Chiuso alle prenotazioni		
26 dicembre 2021	Chiuso alle prenotazioni		
1 gennaio 2022	Chiuso alle prenotazioni		

- ▶ Cliccare sulle icone   per modificare o eliminare una data.

Impostazioni Portale clienti

Le opzioni del Portale clienti consentono di configurare impostazioni generali, opzioni di trasporto e opzioni per appuntamenti.

► Andare a: **Gestione appuntamenti** → **Portale clienti** → **Impostazioni generali**

Impostazioni generali

Dalla schermata Impostazioni generali è possibile pubblicare il Portale clienti per consentire ai clienti di effettuare i propri appuntamenti per la concessionaria.

Per configurare le impostazioni generali:

- 1 Cliccare su **+ Termini e condizioni** per aggiungere termini e condizioni per i clienti.
- 2 Inserire i Termini e condizioni e cliccare su **Aggiungi**.
- 3 Cliccare su **Pubblica** per pubblicare il Portale clienti.

Se il Portale clienti è stato pubblicato, il pulsante Pubblica non verrà più visualizzato.

Impostazioni generali

Portale clienti

Non pubblicato **Pubblica**

Termini e condizioni

[+ Termini e condizioni](#)

Opzioni di trasporto

La schermata Opzioni di trasporto consente di configurare le opzioni di trasporto da offrire ai propri clienti.

► Andare a: **Gestione appuntamenti** → **Portale clienti** → **Opzioni di trasporto**

Per creare un'opzione di trasporto:

- 1 Cliccare su **+ Aggiungi**.
- 2 Inserire un nome per l'opzione di trasporto.
Se richiesto, inserire un ID che corrisponda all'opzione di trasporto utilizzata nel DMS.
- 3 Configurare le opzioni di trasporto:
 - **Disponibilità limitata:** consente di impostare la capacità disponibile per il giorno qualora sia presente una capacità massima per l'opzione di trasporto.
 - **Costo aggiuntivo:** consente di informare il cliente che ci sarà un costo aggiuntivo per l'opzione di trasporto specificata.
 - **Termini e condizioni:** consente di aggiungere termini e condizioni per l'opzione di trasporto specificata.
 - **Opzioni aggiuntive:** consente di aggiungere opzioni secondarie per l'opzione di trasporto.
- 4 Cliccare su **Aggiungi**.

Opzioni di trasporto				
Voci: 7 + Aggiungi				
Opzione di trasporto	Disponibilità	Costo aggiuntivo	Termini e condizioni	
Attesa in concessionaria	-	-	-	 
Non richiedo il trasporto	-	-	-	
Auto di cortesia	5	✓	✓	 
Servizio valet	1	✓	✓	 
Bus navetta	6	✓	✓	 
Opzioni auto di cortesia	-	-	-	 
Vorrei un passaggio per la stazione ferroviaria locale	-	-	-	
Vorrei un passaggio per il centro commerciale locale	-	-	-	
Opzioni Guida autonoma	4	-	-	 
E-Bike	-	-	-	
E-Scooter	-	-	-	

► Cliccare sulle icone   per modificare o eliminare un'opzione di trasporto.

Opzioni di appuntamento

Connect offre la capacità di configurare opzioni di appuntamento come la selezione del consulente assistenza, la visualizzazione dei prezzi o la selezione di riparazioni. Tali opzioni verranno presentate al cliente al momento di prendere un appuntamento.

► Andare a: **Gestione appuntamenti** → **Portale clienti** → **Opzioni appuntamento**

Configurare le opzioni seguenti per gli appuntamenti:

- **Pacchetti di assistenza:** consente ai clienti di selezionare un pacchetto di assistenza al momento di prendere un appuntamento. È possibile scegliere di visualizzare il prezzo dei pacchetti di assistenza.
- **Riparazioni:** consente ai clienti di selezionare operazioni di riparazione al momento di prendere un appuntamento. È possibile scegliere di visualizzare il prezzo delle riparazioni.
- **Consulenti assistenza:** consente ai clienti di selezionare un consulente assistenza al momento di prendere un appuntamento. È possibile scegliere di rendere questa selezione obbligatoria.
- **Appuntamenti:** consente ai clienti di visualizzare e modificare i propri appuntamenti (se necessario).
- **Ora dell'appuntamento:** consente di personalizzare il messaggio da visualizzare sulla pagina di conferma della prenotazione. È possibile comunicare ai clienti che l'arrivo è previsto per l'orario di inizio della prenotazione o in qualsiasi momento della fascia oraria di prenotazione.
- **Notifiche:** consente di configurare opzioni per le notifiche che verranno inviate ai clienti (se disponibili).
- **Dati di ritiro preferiti:** consente di configurare le opzioni di data e ora di ritiro preferite visibili ai clienti quando fissano un appuntamento.

Opzioni di appuntamento

Pacchetti di assistenza

Rendi la selezione di pacchetti assistenza obbligatoria per i clienti

Mostra prezzi dei pacchetti di assistenza ai clienti

Riparazioni

Consenti ai clienti di selezionare le operazioni di riparazione

Mostra prezzi delle riparazioni ai clienti

Consulenti assistenza

Consenti ai clienti di selezionare un consulente assistenza specifico

Rendi la selezione di consulenti assistenza obbligatoria per i clienti

Appuntamenti

Consenti ai clienti di visualizzare/modificare gli appuntamenti

Ora dell'appuntamento

Consenti ai clienti di arrivare all'ora di inizio della prenotazione
Esempio - Saremo lieti di darti il benvenuto presso la nostra concessionaria alle [x] del [y].

Consenti ai clienti di arrivare in qualsiasi orario durante la fascia oraria della prenotazione
Esempio - Saremo lieti di darti il benvenuto presso la nostra concessionaria tra le [x] e le [y] del [z].

Notifiche

Tempo di risposta per i promemoria di prenotazione

Questo è l'intervallo di tempo entro il quale i promemoria di prenotazione vengono inviati ai clienti.

48 hh

Impostazioni concessionaria e dipendenti

Le schermate Impostazioni concessionaria mostrano i dipendenti che hanno accesso al sistema e consentono di assegnare utenti di sistema ai gruppi.

- ▶ Andare a: **Impostazioni concessionaria** → **Gestione dipendenti** → **Dipendenti**

Gestione dipendenti

La schermata Gestione dipendenti consente di visualizzare i dipendenti che hanno accesso all'applicazione Superservice Connect.

È possibile visualizzare dettagli come il tipo di utente, l'indirizzo e-mail e il ruolo (se assegnato).

Gestione dipendenti		
Voci: 5 + Aggiungi 🔍 Cerca		
<input checked="" type="checkbox"/> Tutti gli utenti <input checked="" type="checkbox"/> Utenti del sistema		
↑ Nome	Indirizzo e-mail	Ruolo
Cristyn Barbieri Amministratore	CBarbieri@ifm.com	
Zelida Esposito Amministratore	ZEsposito@ifm.com	
Donatella Montanari Utente del sistema	DMontanari@ifm.com	
Quasimodo Barbieri Utente del sistema	QBarbieri@ifm.com	
Iacopo Rizzo Amministratore	IRizzo@ifm.com	

Risultati per pagina: 15 ▼ 1-5 di 5 < >

Gestione gruppi

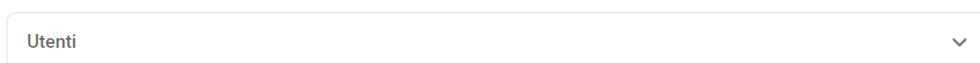
La schermata Gestione gruppi consente agli amministratori di sistema di aggiungere utenti di sistema al gruppo pertinente. Per impostazione predefinita, vengono forniti cinque gruppi di dipendenti.

Le autorizzazioni per ciascun gruppo sono preimpostate e non possono essere modificate. L'elenco delle autorizzazioni è visualizzato nella sezione Autorizzazioni utente per ciascun gruppo. Per personalizzare le autorizzazioni per un utente o un gruppo, è possibile creare un sottogruppo.

- ▶ Andare a: **Impostazioni concessionaria** → **Gestione dipendenti** → **Gruppi**

Per aggiungere un utente a un gruppo predefinito:

- 1 Selezionare il gruppo a cui si desidera aggiungere l'utente.
- 2 Cliccare sul pannello **Utenti**.

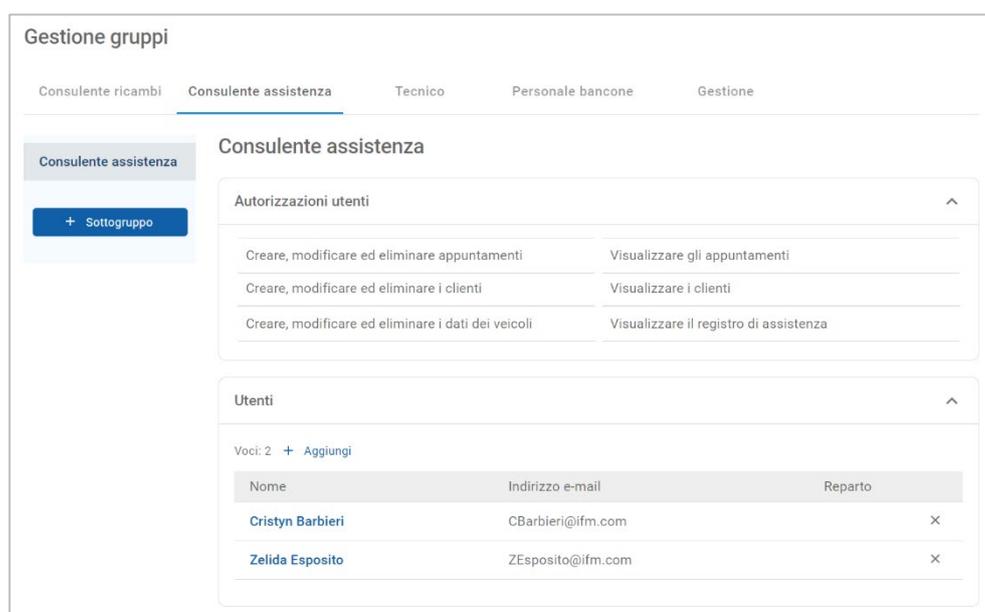


A screenshot of a dropdown menu with the text 'Utenti' and a downward arrow on the right side.

- 3 Cliccare su **+ Aggiungi**.

Verrà visualizzato il pannello per aggiungere gli utenti.

- 4 Cliccare nel campo **Cerca** e ricercare l'utente oppure selezionare l'utente dall'elenco.
- 5 Cliccare su **Chiudi**.



The screenshot shows the 'Gestione gruppi' interface. At the top, there are tabs for 'Consulente ricambi', 'Consulente assistenza' (selected), 'Tecnico', 'Personale bancone', and 'Gestione'. Below the tabs, there is a sidebar with a '+ Sottogruppo' button. The main content area is titled 'Consulente assistenza' and contains two sections: 'Autorizzazioni utenti' and 'Utenti'. The 'Autorizzazioni utenti' section has a table with three rows of permissions and their corresponding actions. The 'Utenti' section shows a list of users with columns for 'Nome', 'Indirizzo e-mail', and 'Reparto'. There are two users listed: Cristyn Barbieri and Zelida Esposito, each with a close icon (X) next to their name.

Autorizzazioni utenti	
Creare, modificare ed eliminare appuntamenti	Visualizzare gli appuntamenti
Creare, modificare ed eliminare i clienti	Visualizzare i clienti
Creare, modificare ed eliminare i dati dei veicoli	Visualizzare il registro di assistenza

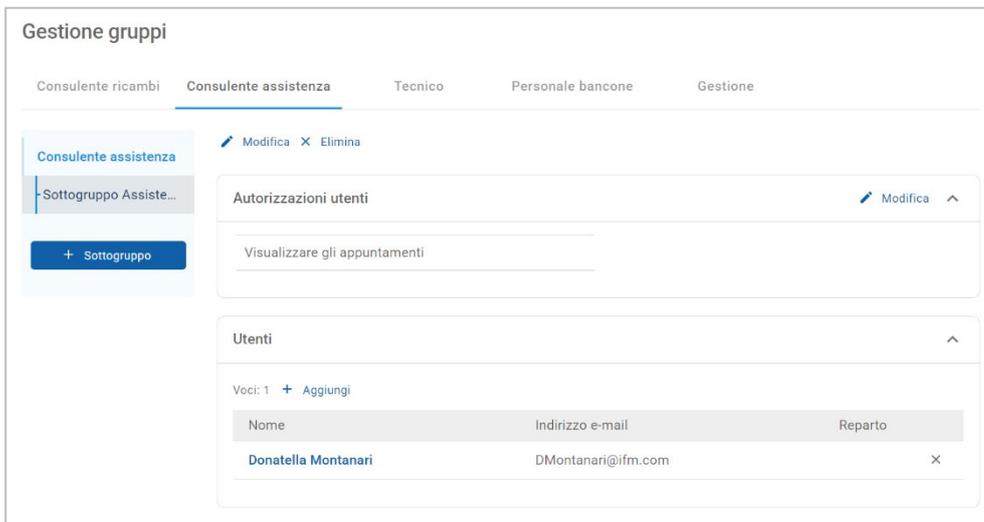
Utenti		
Nome	Indirizzo e-mail	Reparto
Cristyn Barbieri	CBarbieri@ifm.com	X
Zelida Esposito	ZEsposito@ifm.com	X

- ▶ A un gruppo o a un sottogruppo è possibile aggiungere solo utenti di sistema.
- ▶ Gli utenti di sistema assegnati al gruppo Consulente assistenza verranno visualizzati nel Portale clienti e potranno essere selezionati dal cliente (se abilitato).
- ▶ Per rimuovere un utente da un gruppo, cliccare sull'icona **X** accanto ai dati dell'utente.

Per creare un sottogruppo:

- 1 Selezionare il gruppo sotto cui si desidera creare il sottogruppo.
- 2 Cliccare su **+ Sottogruppo**.
Verrà visualizzato il pannello Dati sottogruppo.
- 3 Inserire un nome per il sottogruppo.
- 4 Selezionare le autorizzazioni che si desidera includere per il sottogruppo.
- 5 Cliccare su **Aggiungi**.
- 6 Ricercare utenti di sistema e aggiungerli al sottogruppo.
- 7 Cliccare su **Chiudi**.

Il sottogruppo verrà visualizzato sotto il gruppo principale da cui è stato creato.



- ▶ Solo gli amministratori di sistema sono autorizzati a creare sottogruppi.
- ▶ A un gruppo o a un sottogruppo è possibile aggiungere solo utenti di sistema.
- ▶ Cliccare sull'icona **Modifica** per modificare i dati del sottogruppo.
- ▶ Cliccare sull'icona **+ Aggiungi** per aggiungere utenti di sistema al sottogruppo.

Gestione ruoli

La schermata Gestione ruoli fornisce la capacità di creare ruoli specifici in base ai requisiti della propria concessionaria.

- ▶ Andare a: **Impostazioni concessionaria** → **Gestione dipendenti** → **Ruoli**

Gestione ruoli			
Voci: 3 + Aggiungi			
↑ Nome	Livello di competenza	Dipendenti	
Assistenza	✓	0	×
Ricambi	✓	0	×
Tecnico	✓	0	×

- ▶ La schermata Gestione ruoli fornisce solo una funzionalità limitata nel rilascio iniziale di Superservice Connect.
- ▶ La creazione e l'assegnazione di ruoli non rappresentano passaggi critici per la configurazione iniziale di Superservice Connect.

Impostazioni generali

La schermata Impostazioni generali consente di visualizzare e modificare informazioni sulla concessionaria e di modificare la posizione della mappa Google visualizzata per i clienti.

► Andare a: **Impostazioni concessionaria** → **Impostazioni** → **Impostazioni generali**

Modifica dei dati di contatto

I dati della concessionaria possono essere modificati nella schermata **Impostazioni generali**. Gli indirizzi e-mail inseriti qui verranno utilizzati per notificare le concessionarie in merito ad appuntamenti nuovi o aggiornati da parte dei clienti.

Per modificare o aggiungere un indirizzo e-mail:

- 1 Cliccare su **Modifica**.
- 2 Assicurarsi che i menu a discesa **Fuso orario** e **Lingua** siano impostati in base ai propri requisiti locali.

La lingua selezionata assicura che le e-mail inviate ai concessionari vengono visualizzate nella lingua locale.
- 3 Confermare che i dati di contatto per la concessionaria siano corretti.
- 4 Cliccare sull'icona  accanto a **E-mail di contatto** per aggiungere un indirizzo e-mail.
 - Cliccare nuovamente sull'icona  per aggiungere un indirizzo e-mail extra (se necessario).
 - Cliccare sull'icona  per rimuovere un indirizzo e-mail (se necessario).
- 5 Cliccare su **Salva**.

Modifica orari di apertura

Gli orari di apertura della concessionaria possono essere modificati in base al giorno della settimana. Gli orari di esercizio sono visualizzati sul portale clienti quando il cliente prenota il servizio online.

*Gli orari di apertura possono essere preconfigurati in base agli affiliati o all'area.

Per modificare o aggiungere gli orari di apertura:

- 1 Cliccare su **Modifica**.
 - 2 Configurare le opzioni seguenti:
 - Selezionare un orario di apertura e di chiusura alternativo dagli elenchi a discesa.
 - Cliccare sull'icona  per aggiungere gli orari di apertura e chiusura.
 - Cliccare sull'icona  per rimuovere gli orari di apertura e chiusura (se necessario).
 - Per chiudere le prenotazioni di un determinato giorno, cliccare sull'icona .
 - 3 Cliccare su **Salva**.
- Qualsiasi modifica apportata agli orari di apertura deve essere aggiornata anche nei modelli di prenotazione.
Andare a: **Gestione appuntamenti** → **Impostazioni** → **Modelli**.

Cambiamento della posizione sulla mappa

Per cambiare la posizione sulla mappa:

- 1 Cliccare su **Modifica posizione**.
- 2 Inserire l'indirizzo nella casella di ricerca **Indirizzo**.
Oppure trascinare la puntina sulla posizione desiderata sulla mappa.
- 3 Trascinare la mappa per regolare la posizione (se necessario).
- 4 Cliccare su **Salva**.

Appuntamenti

La schermata Appuntamenti consente di visualizzare tutti gli appuntamenti con i clienti per giorno, settimana o mese. È possibile creare appuntamenti per i propri clienti e modificare i dati degli appuntamenti.

- Andare a: **Gestione appuntamenti** → **Appuntamenti**

I tipi di appuntamenti vengono indicati nei modi seguenti:

Prenotato 05	Il numero di appuntamenti presi dal cliente o dalla concessionaria.
Clienti in arrivo 05	Il numero di appuntamenti presi nella data giornata dalla concessionaria.
Disponibile 05	Il numero di appuntamenti ancora disponibili.
Mancato 05	Il numero di appuntamenti mancati.
Completato 05	Il numero di appuntamenti completati.

- Cliccare sull'icona Superservice Menus  sul riquadro dell'appuntamento per visualizzare informazioni dettagliate sulle operazioni (se disponibili).

Visualizzare appuntamenti

Per visualizzare gli appuntamenti per un dato giorno:

- 1 Cliccare sulla scheda **Giorno** sopra il calendario.
 - 2 Visualizzare gli appuntamenti per l'intera giornata.
 - 3 Utilizzare la freccia dell'elenco a discesa ▾ sul riquadro dell'appuntamento per assegnare o modificare il consulente assistenza.
 - 4 Utilizzare le frecce < **Oggi** > per spostarsi al giorno seguente o precedente.
 - 5 Cliccare su un riquadro appuntamento per visualizzare o modificare i dettagli sugli appuntamenti.
 - 6 Cliccare sull'icona ✕ per chiudere il pannello **Appuntamento**.
- ▶ Selezionare le schede **Settimana** o **Mese** per visualizzare il calendario in una visualizzazione settimanale o mensile.

Creare appuntamenti

Per creare un appuntamento:

- 1 Cliccare sul pulsante **Crea appuntamento**.
È anche possibile cliccare su **+ Appuntamento** su qualsiasi riquadro di appuntamento disponibile.
- 2 Identificare il veicolo per VIN e cliccare su **Cerca**.
Oppure selezionare il veicolo dagli elenchi a discesa disponibili.
- 3 Inserire il numero di immatricolazione e il chilometraggio.
- 4 Aggiungere l'assistenza e le riparazioni richieste:
 - Cliccare l'icona **Assistenza** ⊕ o **Riparazioni** ⊕.
 - Selezionare l'assistenza o le riparazioni dalle opzioni disponibili.
 - Cliccare sull'icona ⓘ per visualizzare ulteriori dettagli per l'operazione.
- 5 Cliccare su **Salva**.
- 6 Selezionare un consulente assistenza dall'elenco a discesa.
- 7 Cliccare l'icona ✎ per selezionare un'opzione di trasporto, quindi cliccare su **Salva**.
- 8 Compilare i dati del cliente, incluso un indirizzo e-mail corretto.
- 9 Selezionare una data e un'ora per la consegna e il ritiro del veicolo.
- 10 Cliccare su **Salva**.
L'appuntamento verrà visualizzato nel calendario per la data selezionata.

Modifica appuntamenti

Per modificare un appuntamento:

- 1 Cliccare sull'appuntamento che si desidera modificare.
 - 2 Aggiornare il numero di immatricolazione o il chilometraggio.
 - 3 Cliccare sull'icona  per aggiornare l'assistenza o le riparazioni selezionate. Cliccare su **Salva**.
 - 4 Cliccare sull'icona  per rimuovere una riparazione selezionata.
 - 5 Se non è necessaria alcuna assistenza, selezionare la casella **Nessuna assistenza programmata**.
 - 6 Cliccare sull'icona  per aggiornare l'opzione di trasporto. Cliccare su **Salva**.
 - 7 Aggiornare la data e l'ora per la consegna e il ritiro del veicolo.
 - 8 Cliccare su **Salva**.
- ▶ Se si aggiorna il **VIN**, l'**Anno**, il **Modello**, la **Serie** o la **Carrozzeria e motore**, qualsiasi assistenza o riparazione dovrà essere rifelezionata.
 - ▶ L'indirizzo e-mail inserito durante la creazione dell'appuntamento non può essere modificato.
 - ▶ Per annullare l'appuntamento, aprire l'appuntamento e cliccare su **Annulla appuntamento**.

Ricerca appuntamenti

Per ricercare un appuntamento:

- 1 Inserire i propri parametri di ricerca nel campo **Cerca** sulla schermata **Appuntamenti**.
È possibile cercare per numero di appuntamento, nome cliente, consulente assistenza o VIN.



- 2 Cliccare sull'icona .
Verranno visualizzati i risultati della ricerca e lo stato dell'appuntamento.

- ▶ Non è possibile selezionare i risultati della ricerca nella visualizzazione Risultati della ricerca.

Registrare l'arrivo del cliente

Per indicare l'arrivo di un cliente:

- 1 Trovare l'appuntamento sulla schermata **Appuntamenti**.
- 2 Cliccare sull'icona .

La visualizzazione riquadro verrà aggiornata.



- ▶ Questa opzione è disponibile solo se il cliente ha creato l'appuntamento.
- ▶ È possibile cliccare nuovamente sull'icona  per indicare che il cliente non è arrivato.

Portale clienti

Una volta che il Portale clienti sarà stato pubblicato nel sito web della concessionaria o del distributore, i clienti potranno prenotare un'assistenza o una riparazione online.

Una volta creato un appuntamento, verrà visualizzato un messaggio di conferma e un'e-mail verrà inviata direttamente al cliente. Il sistema viene configurato automaticamente in modo da inviare al cliente un'e-mail di promemoria 48 ore prima dell'appuntamento.

Richiedi un appuntamento di assistenza/riparazione online

- ✓ Dati della concessionaria
- ✓ Assistenza e riparazioni
- ✓ Data e ora appuntamento
- ④ Inserire i propri dati di contatto

Riepilogo

Veicolo
SVU-WAGON
S-Series

- ✓ DATI DELLA CONCESSIONARIA
Concessionaria
- ✓ ASSISTENZA E RIPARAZIONI
S36: Eseguire assistenza a 36 mesi come da manuale. EUR 99.65
- ✓ DATA E ORA APPUNTAMENTO
mercoledì 1 giugno 2022 09:00
Selezionare opzione di trasporto : Attesa in concessionaria
Dati di ritiro preferiti : mercoledì 1 giugno 2022 14:00
- ④ **Inserire i propri dati di contatto**

Totale imposte incluse EUR 108.65
Imposta EUR 9.00

Dati di ritiro preferiti

Data di ritiro preferita: mercoledì, 1 giugno 2022
Ore: 14
Minuti: 00

Note *Opzionale*

Inserire commenti o domande

Nome: Costanzo
Cognome: Neri

Numero di telefono: +39 565 6565656

Indirizzo e-mail: test@gmail.com

- ▶ Le e-mail di conferma vengono inviate automaticamente al cliente e alla concessionaria.
- ▶ I clienti possono annullare e modificare gli appuntamenti e un'e-mail di notifica verrà inviata alla concessionaria.
- ▶ La visualizzazione del Portale clienti può variare in base ai propri requisiti.

INFOMEDIA™