



## **SUPERSERVICE CONNECT**

Guia de configuração

# Índice

Introdução	2
Superservice Connect	2
Painel informativo	3
Modelos de reserva	4
Gestão de reservas	5
Opções de programação	5
Horário semanal	6
Configurações do Portal do cliente	8
Configurações gerais	8
Opções de transporte	9
Opções de reserva	10
Configurações do empregado e do concessionário	11
Gestão de empregados	11
Gestão de grupos	12
Gestão de funções	14
Configurações gerais	15
Editar dados de contacto	15
Editar horário de abertura	16
Alterar localização no mapa	16
Reservas	17
Visualizar reservas	18
Criar reservas	18
Editar reservas	19
Pesquisar reservas	20
Registar chegada do cliente	20
Portal do cliente	21

## Introdução

O Superservice Connect é um inovador sistema de reservas que se integra perfeitamente na sua página de Internet. O sistema de reservas Connect permite aos clientes reservar serviços e reparações de automóveis online a qualquer momento, melhorando a comodidade do cliente e a produtividade da empresa concessionária.

Este guia está dividido nas seguintes secções:

- Aceder ao Superservice Connect
- Criar modelos de reserva
- Definir as opções de gestão de reservas
- Publicar o portal do cliente
- Configurar opções de transporte
- Configurar opções de reserva
- Definir configurações gerais
- Visualizar e editar reservas

## Superservice Connect

O Superservice Connect pode ser configurado para utilizar dados de Superservice Menus ou de uma fonte externa.

### Dados de Superservice Menus

Para clientes do Superservice Connect que utilizem dados de revisão e reparação a partir de Superservice Menus, o preço apresentado no Superservice Connect e no Portal do cliente tem por base as configurações de preços definidas em Superservice Menus.

Para garantir que o preço dos serviços para clientes é apresentado corretamente, é necessário configurar preços de mão de obra, itens diversos e taxas de IVA no menu Configurações em Superservice Menus.

Para mais informações, consulte o Guia de configuração do Superservice Menus.

### Fontes de dados externas

Para clientes do Superservice Connect que utilizem dados de uma fonte externa, não é necessário configurar outros preços.

Além disso, através da utilização do Add-on Portal da Infomedia, os concessionários e distribuidores podem criar complementos que não estão incluídos nos dados padrão de revisão e reparação.

Para obter mais informações, consulte o Guia para começar do Add-on Portal.

## Painel informativo

O Painel informativo fornece um instantâneo das suas reservas de revisão e reparação para qualquer dia.

Pode aceder ao Painel informativo para facilmente ver, monitorizar e gerir todas as suas reservas de revisão e reparação.



As informações apresentadas no Painel informativo incluem:

- **Vendas potenciais:** visualize o valor total das reservas das operações de reparação e revisão.
  - **Divisão das reservas:** visualize o número e tipo de reservas.
  - **Relatórios:** transfira e partilhe relatórios, incluindo a Visão geral das reservas, a Visão geral dos preços e a Visão geral da utilização de intervalos de tempo.
  - **Visão geral das reservas:** visualize as reservas do dia por intervalo de tempo. Filtre o tipo de reserva, o tipo de dados e a apresentação de gráficos. Passe o rato sobre os intervalos de tempo das reservas para obter mais informações.
  - **Estado das reservas:** visualize as reservas atualmente em curso, programadas, canceladas ou em falta. Também poderá ver se as reservas foram feitas pelo cliente ou pelo concessionário.
  - **Utilização de intervalos de tempo:** visualize o número de intervalos de tempo que estão em utilização e que não estão a ser utilizados. Também pode ver a divisão dos intervalos de tempo em falta, cancelados e vazios.
  - **Vendas potenciais:** visualize o valor das peças, mão de obra e itens diversos para as operações de revisão ou de reparação. Também pode filtrar por reservas concluídas.
- ▶ Utilize as setas < **Hoje** > para navegar para o dia seguinte ou anterior ou clique na data para aceder ao calendário.

## Modelos de reserva

O Connect oferece flexibilidade para configurar e controlar as reservas disponíveis na sua empresa concessionária. Pode utilizar o modelo de reserva padrão ou criar os seus próprios modelos. Por exemplo, crie um modelo de apenas manhãs que pode ser aplicado aos sábados.

- ▶ Acesse a: **Gestor de reservas** → **Configurações** → **Modelos**

Para criar um novo modelo:

- 1 Clique em **+ Adicionar**.
- 2 Introduza um nome para o modelo.
- 3 Selecione o número de reservas que podem ser incluídas por intervalo de tempo.
- 4 Selecione o número de clientes sem reserva que podem ser incluídos por intervalo de tempo.
- 5 Escolha a duração do intervalo de tempo na lista pendente.
- 6 Defina o horário de trabalho para o dia. Por exemplo, das 9h00 às 12h00.
- 7 Clique no ícone  para definir horas de trabalho adicionais para o dia.  
Por exemplo, das 13h00 às 17h00.
- 8 Clique no ícone  para adicionar horas de trabalho extra (se necessário).
- 9 Clique em **Guardar**.  
O novo modelo será apresentado no ecrã Modelos.
- 10 Criar modelos adicionais, conforme necessário.

Modelos				
<p> É automaticamente atribuído um modelo-padrão a todos os dias da semana. Para criar um novo modelo, clique em Adicionar e atribua-o a qualquer um dos dias.</p>				
Itens: 3  <a href="#">Adicionar</a>				
Nome do modelo	Reservas	Clientes sem reserva	Intervalo de tempo	Horário de trabalho
Padrão	1	1	1 h	07:00 – 18:00 
Modelo de dia da semana	3	2	1 h	08:00 – 12:00 13:00 – 16:00  
Modelo de sábado	3	1	1 h	08:00 – 13:00  

- ▶ Clique nos ícones   para editar ou eliminar um modelo.

## Gestão de reservas

Após ter criado os seus modelos, pode alocar um modelo a cada dia da semana. As horas definidas nos modelos fornecem os intervalos de tempo disponíveis que os clientes podem selecionar para a sua reserva.

Também pode fechar reservas para feriados ou outros dias especiais na Gestão de reservas.

- ▶ Aceda a: **Gestor de reservas** → **Configurações** → **Reservas**

### Opções de programação

As opções de programação permitem-lhe definir o prazo mínimo para reservas e cancelamentos.

- **Prazo mínimo para reservas (horas):** o número mínimo de horas dadas aos clientes para criar uma reserva antes da hora de início da mesma.
- **Prazo mínimo para modificações ou cancelamentos (horas):** o número mínimo de horas dadas aos clientes para modificar ou cancelar uma reserva antes da hora de início da mesma.

- ▶ Os prazos mínimos podem ser definidos clicando nas setas .

#### Gestão de reservas

**Opções de programação**

Prazo mínimo para reservas (horas)  12  
^  
v Prazo mínimo para modificações ou cancelamentos (horas) 6  
^  
v

**Horário semanal**

Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div> <p><b>Padrão</b> <span style="float: right;">×</span></p> <p>07:00 - 18:00 1 h · Serviços por intervalo de tempo - 1</p> <p><a href="#">Editar</a></p> </div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div> <p><b>Padrão</b> <span style="float: right;">×</span></p> <p>07:00 - 18:00 1 h · Serviços por intervalo de tempo - 1</p> <p><a href="#">Editar</a></p> </div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div> <p><b>Padrão</b> <span style="float: right;">×</span></p> <p>07:00 - 18:00 1 h · Serviços por intervalo de tempo - 1</p> <p><a href="#">Editar</a></p> </div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div> <p><b>Padrão</b> <span style="float: right;">×</span></p> <p>07:00 - 18:00 1 h · Serviços por intervalo de tempo - 1</p> <p><a href="#">Editar</a></p> </div> </div>
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div> <p><b>Padrão</b> <span style="float: right;">×</span></p> <p>07:00 - 18:00 1 h · Serviços por intervalo de tempo - 1</p> <p><a href="#">Editar</a></p> </div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div> <p><b>Padrão</b> <span style="float: right;">×</span></p> <p>07:00 - 18:00 1 h · Serviços por intervalo de tempo - 1</p> <p><a href="#">Editar</a></p> </div> </div>	Fechado para reservas <a href="#">Editar</a>	

## Horário semanal

No ecrã Horário semanal, pode utilizar o modelo padrão que é aplicado automaticamente ou pode aplicar um modelo personalizado para cada dia da semana.

Para aplicar um modelo:

- 1 Clique em **Editar** no dia pretendido.
- 2 Selecione o modelo de que necessita.
- 3 Clique em **Guardar**.
- 4 Continue a aplicar o modelo para cada dia da semana.

Pode escolher a opção **Fechado para reservas** para os dias em que a empresa concessionária está fechada para reservas online.

Horário semanal

Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira
<p>Modelo de dia da semana ✕</p> <p>08:00 - 16:00 1 h - Serviços por intervalo de tempo - 3</p> <p>Editar</p>	<p>Modelo de dia da semana ✕</p> <p>08:00 - 16:00 1 h - Serviços por intervalo de tempo - 3</p> <p>Editar</p>	<p>Modelo de dia da semana ✕</p> <p>08:00 - 16:00 1 h - Serviços por intervalo de tempo - 3</p> <p>Editar</p>	<p>Modelo de dia da semana ✕</p> <p>08:00 - 16:00 1 h - Serviços por intervalo de tempo - 3</p> <p>Editar</p>
Sexta-feira	Sábado	Domingo	
<p>Modelo de dia da semana ✕</p> <p>08:00 - 16:00 1 h - Serviços por intervalo de tempo - 3</p> <p>Editar</p>	<p>Modelo de sábado ✕</p> <p>08:00 - 13:00 1 h - Serviços por intervalo de tempo - 3</p> <p>Editar</p>	<p>Fechado para reservas</p> <p>Editar</p>	

- ▶ Clique em **Editar** para aplicar um modelo diferente para o dia pretendido.

## Feriados e outros dias especiais

Pode aplicar um modelo específico para feriados ou outros dias especiais para quando a empresa concessionária estiver fechada para reservas online.

Para aplicar um modelo a um feriado ou outro dia especial:

- 1 Na secção Feriados e outros dias especiais, clique em **+ Adicionar**.
- 2 Clique duas vezes no ícone de calendário  e escolha a data pretendida.
- 3 Clique no ícone  para adicionar outra data (se necessário).
- 4 Escolha o modelo **Fechado para reservas**.  
Pode optar por escolher outros modelos (se necessário).
- 5 Clique em **Adicionar**.

As datas seleccionadas serão apresentadas.

Feriados e outros dias especiais			
Itens: 3 <a href="#">+ Adicionar</a>			
Data	Modelo		
25 de dezembro de 2021	Fechado para reservas		
26 de dezembro de 2021	Fechado para reservas		
1 de janeiro de 2022	Fechado para reservas		

- ▶ Clique nos ícones   para editar ou eliminar uma data.

## Configurações do Portal do cliente

As opções do Portal do cliente permitem-lhe definir configurações gerais, opções de transporte e opções de reserva.

▶ Aceda a: **Gestor de reservas** → **Portal do cliente** → **Configurações gerais**

### Configurações gerais

No ecrã Configurações gerais, pode publicar o Portal do cliente para permitir que os clientes façam as suas próprias reservas para a sua empresa concessionária.

Para definir as configurações gerais:

- 1 Clique em **+ Termos e condições** para adicionar os termos e condições para os clientes.
- 2 Introduza os Termos e condições e clique em **Adicionar**.
- 3 Clique em **Publicar** para publicar o Portal do cliente.

Se o Portal do cliente tiver sido publicado, o botão Publicar não será apresentado.

### Configurações gerais

---

Portal do cliente

---

Não publicado Publicar

Termos e condições

---

[+ Termos e condições](#)

## Opções de transporte

O ecrã Opções de transporte permite-lhe configurar as opções de transporte para oferecer aos seus clientes.

▶ Aceda a: **Gestor de reservas** → **Portal do cliente** → **Opções de transporte**

Para criar uma opção de transporte:

1 Clique em **+ Adicionar**.

2 Introduza um nome para a opção de transporte.

Se necessário, introduza uma ID que corresponda à opção de transporte utilizada no seu DMS.

3 Configure as opções de transporte:

- **Disponibilidade limitada:** permite-lhe definir a capacidade disponível para o dia se existir uma capacidade máxima para a opção de transporte.
- **Custo adicional:** permite-lhe informar o cliente que haverá um custo adicional para a opção de transporte especificada.
- **Termos e condições:** permite-lhe adicionar termos e condições para a opção de transporte especificada.
- **Opções adicionais:** permite-lhe adicionar subopções para a opção de transporte especificada.

4 Clique em **Adicionar**.

Opções de transporte				
Itens: 7 + Adicionar				
Opção de transporte	Disponibilidade	Custo adicional	Termos e condições	
Aguardarei na empresa concessionária	-	-	-	 
Não preciso de transporte	-	-	-	
Veículo de substituição	5	✓	✓	 
Serviço de valet	1	✓	✓	 
Camioneta expresso	6	✓	✓	 
Opções do veículo de substituição	-	-	-	 
Gostaria de ter transporte para a estação de comboios local	-	-	-	
Gostaria de ter transporte para o centro comercial local	-	-	-	
Opções de condução autónoma	4	-	-	 
Bicicleta elétrica	-	-	-	
Scooter elétrica	-	-	-	

▶ Clique nos ícones   para editar ou eliminar uma opção de transporte.

## Opções de reserva

O Connect oferece a capacidade de configurar opções de reserva como a seleção de um assessor de serviço, a apresentação de preços ou a seleção de reparações. Estas opções serão apresentadas para seleção do cliente quando este fizer uma reserva.

▶ Aceda a: **Gestor de reservas** → **Portal do cliente** → **Opções de reserva**

Configure as seguintes opções de reserva:

- **Pacotes de revisão:** permite que os clientes selecionem um pacote de revisão ao fazer uma reserva. Pode escolher apresentar o preço dos pacotes de revisão.
- **Reparações:** permite que os clientes selecionem operações de reparação quando fizerem uma reserva. Pode escolher apresentar o preço das reparações.
- **Assessores de serviço:** permite que os clientes selecionem um assessor de serviço ao fazerem uma reserva. Pode optar por fazer desta uma seleção obrigatória.
- **Reservas:** permite que os clientes vejam e editem as suas reservas (conforme necessário).
- **Hora da reserva:** permite-lhe personalizar a mensagem a apresentar na página de confirmação de reserva. Pode informar os clientes de que se espera que cheguem à hora de início da reserva, ou em qualquer altura durante o intervalo de tempo da reserva.
- **Notificações:** permite-lhe configurar as opções para as notificações que serão enviadas aos clientes (se disponível).
- **Detalhes da recolha preferencial:** permite-lhe configurar as opções de hora e data da recolha preferencial que estão visíveis para os clientes quando fizerem uma reserva.

### Opções de reserva

---

**Pacotes de revisão**

Tornar a seleção de um pacote de revisão obrigatória para os clientes

Mostrar preços dos pacotes de revisão aos clientes

---

**Reparações**

Permitir que os clientes selecionem operações de reparação

Mostrar preços das reparações aos clientes

---

**Assessores de serviço**

Permitir que os clientes selecionem um assessor de serviço específico

Tornar a seleção do assessor de serviço obrigatória para os clientes

---

**Reservas**

Permitir que os clientes visualizem/editem reservas

---

**Hora da reserva**

Permitir que os clientes cheguem à hora de início da reserva  
Exemplo - Esperamos recebê-lo na nossa empresa concessionária às [x] de [y].

Permitir que os clientes cheguem a qualquer hora durante o intervalo de tempo da reserva  
Exemplo - Esperamos recebê-lo na nossa empresa concessionária entre as [x] e [y] de [z].

---

**Notificações**

Prazo para lembretes de reserva

Este é o intervalo de tempo no qual são enviados lembretes de reserva aos clientes.  h

## Configurações do empregado e do concessionário

Os ecrãs Configurações do concessionário apresentam os empregados que têm acesso ao sistema e permite-lhe atribuir utilizadores do sistema a grupos.

- ▶ Aceda a: **Configurações do concessionário** → **Gestão de empregados** → **Empregados**

### Gestão de empregados

O ecrã Gestão de empregados permite-lhe visualizar os empregados que têm acesso à aplicação Superservice Connect.

Pode visualizar dados como tipo de utilizador, endereço de correio eletrónico e função (se atribuídos).

Gestão de empregados		
Itens: 4 + Adicionar 🔍 Pesquisar		
<input checked="" type="checkbox"/> Todos os utilizadores <input checked="" type="checkbox"/> Utilizadores do sistema		
↑ Nome	Endereço de correio eletrónico	Função
<b>Júlia Ribeiro</b> <span>Administrador</span>	JRibeiro@ifm.com	
<b>Mário Ferreira</b> <span>Administrador</span>	MFerreira@ifm.com	
<b>Mauro Nascimento</b> <span>Utilizador do sistema</span>	MNascimento@ifm.com	
<b>Filipa Magalhães</b> <span>Utilizador do sistema</span>	FMagalhães@ifm.com	

Resultados por página: 15 ▼ 1-5 de 5 < >

## Gestão de grupos

O ecrã Gestão de grupos permite que os administradores de sistemas adicionem utilizadores do sistema ao grupo relevante. Por predefinição, são fornecidos cinco grupos de empregados.

As autorizações de cada grupo são predefinidas e não podem ser editadas. A lista de autorizações é apresentada na secção Autorizações do utilizador de cada grupo. Para personalizar as autorizações de um utilizador ou grupo, pode criar um subgrupo.

- ▶ Aceda a: **Configurações do concessionário** → **Gestão de empregados** → **Grupos**

Para adicionar um utilizador a um grupo padrão:

- 1 Seleccione o grupo ao qual pretende adicionar o utilizador.
- 2 Clique no painel **Utilizadores**.

- 3 Clique em **+ Adicionar**.

O painel para adicionar utilizadores será apresentado.

- 4 Clique no campo **Pesquisar** e pesquise pelo utilizador ou selecione o utilizador na lista.
- 5 Clique em **Fechar**.

Gestão de grupos		
Assessor de peças	Assessor de serviço	Técnico
		Assistente
		Gestão

Assessor de serviço	
+ Subgrupo	

Assessor de serviço	
Autorizações do utilizador	
Criar, editar e eliminar reservas	Visualizar reservas
Criar, editar e eliminar clientes	Visualizar clientes
Criar, editar e eliminar dados do veículo	Visualizar histórico de revisões

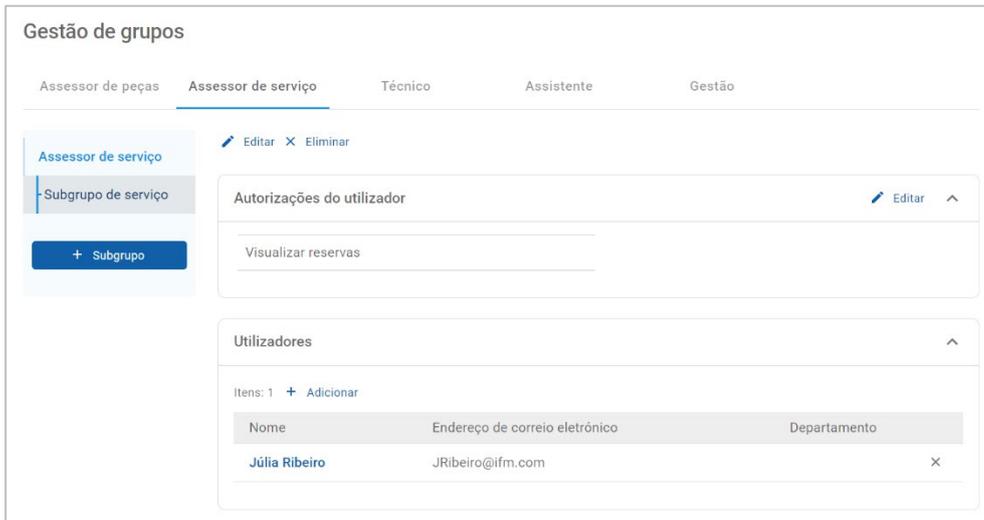
Utilizadores		
Itens: 2 + Adicionar		
Nome	Endereço de correio eletrónico	Departamento
Mauro Nascimento	MNascimento@ifm.com	X
Filipa Magalhães	FMagalhães@ifm.com	X

- ▶ Apenas os utilizadores do sistema podem ser adicionados a um grupo ou subgrupo.
- ▶ Os utilizadores do sistema atribuídos ao grupo Assessor de serviço serão apresentados no Portal do cliente e podem ser selecionados pelo cliente (se ativado).
- ▶ Para remover um utilizador de um grupo, clique no ícone **X** ao lado dos dados do utilizador.

## Para criar um subgrupo:

- 1 Selecione o grupo no qual pretende criar o subgrupo.
- 2 Clique em **+ Subgrupo**.  
O painel Dados do subgrupo será apresentado.
- 3 Introduza um nome para o subgrupo.
- 4 Selecione as autorizações que deseja incluir para o subgrupo.
- 5 Clique em **Adicionar**.
- 6 Pesquise por utilizadores do sistema e adicione-os ao subgrupo.
- 7 Clique em **Fechar**.

O subgrupo será apresentado no grupo principal a partir do qual foi criado.



- ▶ Apenas os administradores de sistemas têm autorização para criar subgrupos.
- ▶ Apenas os utilizadores do sistema podem ser adicionados a um grupo ou subgrupo.
- ▶ Clique no ícone  **Editar** para editar os dados do subgrupo.
- ▶ Clique no ícone **+ Adicionar** para adicionar utilizadores do sistema ao subgrupo.

## Gestão de funções

O ecrã Gestão de funções permite-lhe criar funções específicas com base nos requisitos do seu concessionário.

- ▶ Acesse a: **Configurações do concessionário** → **Gestão de empregados** → **Funções**



Gestão de funções

Itens: 3 + Adicionar

↑ Nome	Nível de competência	Empregados	
Peças	✓	0	×
Serviço	✓	0	×
Técnico	✓	0	×

- ▶ O ecrã Gestão de funções fornece apenas uma funcionalidade limitada na versão inicial do Superservice Connect.
- ▶ A criação e atribuição de funções não é um passo crítico para a configuração inicial do Superservice Connect.

## Configurações gerais

O ecrã Configurações gerais permite-lhe visualizar e editar informações da empresa concessionária e alterar a localização do mapa Google que é apresentada aos clientes.

- ▶ Aceda a: **Configurações do concessionário** → **Configurações** → **Configurações gerais**

### Editar dados de contacto

Os dados do concessionário podem ser editados no ecrã **Configurações gerais**. Os endereços de correio eletrónico introduzidos aqui serão utilizados para notificar os concessionários de reservas de clientes novas ou atualizadas.

Para editar ou adicionar um endereço de correio eletrónico:

- 1 Clique em **Editar**.
- 2 Certifique-se de que as listas pendentes **Fuso horário** e **Idioma** estão definidas conforme os seus requisitos locais.

O idioma selecionado garante que as mensagens de correio eletrónico enviadas aos concessionários estão no seu idioma local.

- 3 Confirme que os dados de contacto da empresa concessionária estão corretos.
- 4 Clique no ícone  junto a **Endereço de correio eletrónico de contacto** para adicionar um endereço de correio eletrónico.
  - Clique novamente no ícone  para adicionar outro endereço de correio eletrónico (se necessário).
  - Clique no ícone  para remover um endereço de correio eletrónico (se necessário).
- 5 Clique em **Guardar**.

## Editar horário de abertura

O horário de abertura da empresa concessionária pode ser editado pelo dia da semana. O horário de abertura é apresentado no Portal do cliente quando o cliente reserva o seu serviço online.

\*O horário de abertura pode estar pré-configurado com base no fabricante automóvel ou na região.

Para editar ou adicionar o horário de abertura:

- 1 Clique em **Editar**.
  - 2 Configure as seguintes opções:
    - Selecione uma hora de abertura e de fecho alternativa nas listas suspensas.
    - Clique no ícone  para adicionar horas de abertura e de fecho.
    - Clique no ícone  para remover as horas de abertura e de fecho (se necessário).
    - Para fechar as reservas para um dia específico, clique no ícone .
  - 3 Clique em **Guardar**.
- ▶ Quaisquer alterações feitas ao horário de abertura também têm de ser atualizadas nos modelos de reserva. Aceda a: **Gestor de reservas** → **Configurações** → **Modelos**.

## Alterar localização no mapa

Para alterar a localização no mapa:

- 1 Clique em **Alterar localização**.
- 2 Introduza o endereço na caixa de pesquisa **Endereço**.  
Ou arraste o pino para a posição desejada no mapa.
- 3 Arraste o mapa para ajustar a posição (se necessário).
- 4 Clique em **Guardar**.

## Reservas

O ecrã Reservas é onde pode visualizar todas as reservas dos clientes por dia, semana ou mês. É possível criar reservas para os seus clientes e editar dados de reserva.

- ▶ Aceda a: **Gestor de reservas** → **Reservas**

The screenshot shows the 'Reservas' interface with a calendar view for February 2021. The current date is 26th February. The interface displays a grid of reservations for the 9:00 and 10:00 time slots. Each reservation card includes the customer name, phone number, car model, and a dropdown menu for 'Qualquer assessor'. There are also buttons for '+ Reserva' in the empty slots.

Os tipos de reserva são indicados das seguintes formas:

<b>Reservado</b> 05	O número de reservas feitas pelo cliente ou concessionário.
<b>Clientes sem reserva</b> 05	O número de reservas feitas no dia pelo concessionário.
<b>Disponível</b> 05	O número de reservas ainda disponíveis.
<b>Em falta</b> 05	O número de reservas em falta.
<b>Concluído</b> 05	O número de reservas concluídas.

- ▶ Clique no ícone  em Superservice Menus no mosaico de reserva para visualizar informações detalhadas da operação (se disponível).

## Visualizar reservas

Para visualizar as reservas para um dia:

- 1 Clique no separador **Dia** acima do calendário.
  - 2 Visualize as reservas para todo o dia.
  - 3 Utilize a seta pendente ▾ no mosaico de reserva para atribuir ou alterar o assessor de serviço.
  - 4 Utilize as setas < **Hoje** > para navegar para o dia seguinte ou anterior.
  - 5 Clique num mosaico de reserva para visualizar ou editar os dados de reserva.
  - 6 Clique no ícone ✕ para fechar o painel **Reserva**.
- ▶ Selecione os separadores **Semana** ou **Mês** para visualizar o calendário numa vista semanal ou mensal.

## Criar reservas

Para criar uma reserva:

- 1 Clique no botão **Criar reserva**.  
Também pode clicar em **+ Reserva** em qualquer mosaico de reserva disponível.
- 2 Identifique o veículo através do VIN e clique em **Pesquisar**.  
Ou selecione o veículo a partir das listas pendentes disponíveis.
- 3 Introduza o número de matrícula e a quilometragem.
- 4 Adicione o serviço e as reparações necessárias:
  - Clique no ícone **Serviço** ⊕ ou **Reparações** ⊕.
  - Selecione o serviço ou as reparações entre as opções disponíveis.
  - Clique no ícone ⓘ para ver mais dados para a operação.
- 5 Clique em **Guardar**.
- 6 Selecione um assessor de serviço na lista pendente.
- 7 Clique no ícone ✎ para selecionar uma opção de transporte e, em seguida, clique em **Guardar**.
- 8 Preencha os dados do cliente, incluindo um endereço de correio eletrónico correto.
- 9 Selecione uma data e hora para entregar e recolher o veículo.
- 10 Clique em **Guardar**.  
A reserva será apresentada no calendário para a data selecionada.

## Editar reservas

Para editar uma reserva:

- 1 Clique na reserva que pretende editar.
  - 2 Atualize o número de matrícula ou a quilometragem.
  - 3 Clique no ícone  para atualizar o serviço ou as reparações selecionadas. Clique em **Guardar**.
  - 4 Clique no ícone  para remover uma reparação selecionada.
  - 5 Se não for necessário efetuar um serviço, selecione a caixa de verificação **Serviço não programado**.
  - 6 Clique no ícone  para atualizar a opção de transporte. Clique em **Guardar**.
  - 7 Atualize a data e hora da entrega e da recolha do veículo.
  - 8 Clique em **Guardar**.
- ▶ Se atualizar o **VIN**, o **Ano**, o **Modelo**, a **Série** ou a **Carroçaria e o Motor**, será necessário selecionar novamente qualquer serviço ou quaisquer reparações.
  - ▶ O endereço de correio eletrónico introduzido ao criar a reserva não pode ser editado.
  - ▶ Para cancelar a reserva, abra a reserva e clique em **Cancelar reserva**.

## Pesquisar reservas

Para pesquisar uma reserva:

- 1 Introduza os seus critérios de pesquisa no campo **Pesquisar** no ecrã **Reservas**.  
Pode pesquisar por número de reserva, nome do cliente, assessor de serviço ou VIN.



- 2 Clique no ícone .

Os resultados da pesquisa e o estado da reserva serão apresentados.

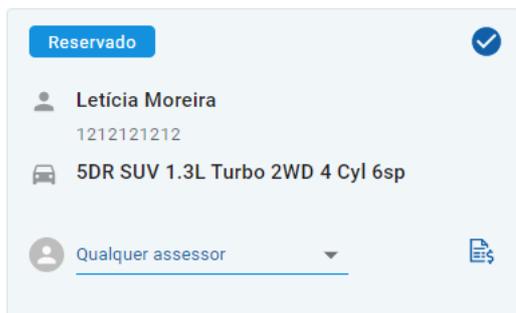
- ▶ Os resultados da pesquisa não podem ser selecionados na vista Resultados da pesquisa.

## Registrar chegada do cliente

Para indicar a chegada do cliente:

- 1 Encontre a reserva no ecrã **Reservas**.
- 2 Clique no ícone .

A apresentação de mosaicos será atualizada.



- ▶ Esta opção apenas está disponível se o cliente tiver criado a reserva.
- ▶ É possível clicar novamente no ícone  para indicar que o cliente não chegou.

## Portal do cliente

Assim que o Portal do cliente tiver sido publicado na página de Internet do concessionário ou do distribuidor, os clientes podem reservar uma revisão ou reparação online.

Assim que uma reserva tiver sido criada, é apresentada uma mensagem de confirmação e é enviado um correio eletrónico diretamente ao cliente. O sistema é configurado automaticamente para enviar ao cliente um correio eletrónico de lembrete 48 horas antes da reserva.

Reserve revisões e reparações online

- ✔ Dados do concessionário
- ✔ Serviço e reparações
- ✔ Data e hora da reserva
- ⊙ Introduzir os seus dados de contacto

<small>Nome</small> <input type="text" value="Filipa"/>	<small>Apelido</small> <input type="text" value="Pereira"/>
<small>Número de telefone</small> <input type="text" value="2323232323"/>	
<small>Endereço de correio eletrónico</small> <input type="text" value="test@gmail.com"/>	

Notas *Opcional*

Introduzir comentários ou questões

Resumo

**Veículo**  
SUV Wagon  
S-Series

- ✔ **DADOS DO CONCESSIONÁRIO**  
 Empresa concessionária
- ✔ **SERVIÇO E REPARAÇÕES**  
 S48MONE: Executar manutenção dos 48 meses. EUR 110,32
- ✔ **DATA E HORA DA RESERVA**  
 Sábado, 2021 - 10:00  
Selecionar opção de transporte : Entrega do veículo
- 4 **Introduzir os seus dados de contacto**

Total sem IVA	EUR 109,46
IVA	EUR 0,86
<b>Total com IVA</b>	<b>EUR 110,32</b>

- ▶ As mensagens de correio eletrónico de confirmação são automaticamente enviadas ao cliente e ao concessionário.
- ▶ Os clientes podem cancelar e editar reservas, sendo enviada uma mensagem de correio eletrónico de notificação ao concessionário.
- ▶ O ecrã do Portal do cliente pode diferir com base nos seus requisitos.

INFOMEDIA™