INFOMEDIA™

SUPERSERVICE CONNECT

Inställningsguide

SUPERSERVICE™ Connect

Innehållsförteckning

Inledning 2

Superservice Connect 2

Översikt 3

Bokningsmallar 4

Bokningshantering 5

- Schemaläggningsalternativ 5
- Veckoschema 6

Inställningar för kundportalen 8

- Allmänna inställningar 8
- Transportalternativ 9
- Alternativ för tidsbeställning 10

Återförsäljar- och medarbetarinställningar 11

- Hantering av medarbetare 11
- Grupphantering 12
- Rollhantering 14

Allmänna inställningar 15

- Redigera kontaktinformation 15
- Redigera öppettider 15
- Ändra plats på kartan 16

Tidsbeställningar 17

- Visa tidsbeställningar 18
- Skapa tidsbeställningar 18
- Redigera tidsbeställningar 19
- Söka efter tidsbeställningar 20
- Registrera en kunds ankomst 20

Kundportal 21

 © Infomedia Ltd 2025

Inledning

Superservice Connect är ett nytt slags system för tidsbeställning som fungerar smidigt med din webbplats. Med bokningssystemet Connect kan kunder boka service och reparationer av sina fordon när som helst online. Det gör det smidigare för kunderna och ökar återförsäljarnas produktivitet.

Handboken är indelad i följande avsnitt:

- Öppna Superservice Connect
- Skapa bokningsmallar
- Ange alternativ för bokningshantering
- Publicera kundportalen
- Konfigurera transportalternativ
- Konfigurera alternativ för tidsbeställning
- Konfigurera allmänna inställningar
- Visa och redigera tidsbeställningar

Superservice Connect

Superservice Connect kan konfigureras till att använda data från Superservice Menus eller från en extern källa.

Data från Superservice Menus

För Superservice Connect-kunder som använder service- och reparationsdata från Superservice Menus baseras prissättningen som visas i Superservice Connect och i kundportalen på de prisinställningar som har konfigurerats i Superservice Menus.

För att säkerställa att serviceprissättningen för kunder visas på rätt sätt måste du konfigurera taxor, material och momssatser från inställningsmenyn i Superservice Menus.

Mer information finns i Inställningsguiden för Superservice Menus.

Externa datakällor

För Superservice Connect-kunder som använder data från en extern källa krävs ingen ytterligare konfigurering av prissättningen.

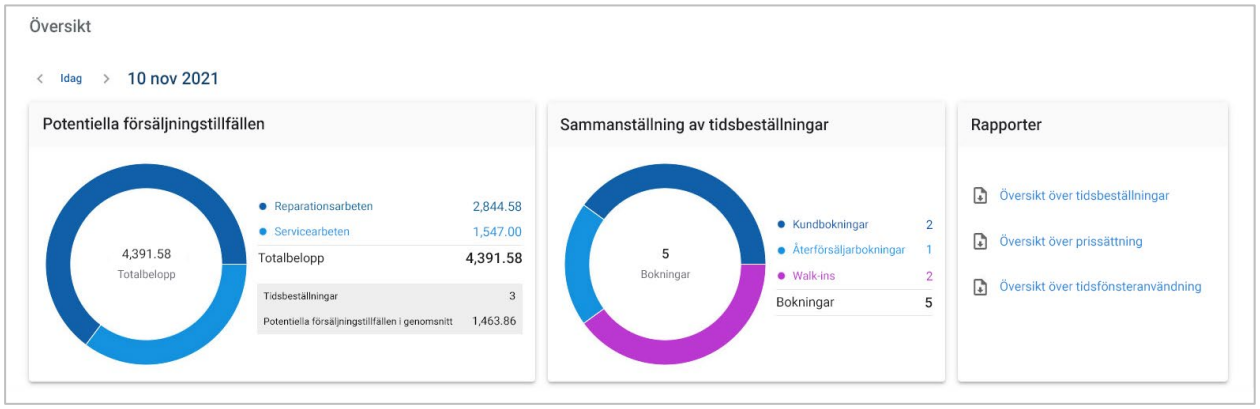
Återförsäljare och distributörer kan dessutom skapa tillägg som inte ingår i standardtjänsten och reparationsdata genom att använda Infomedias Add-on Portal.

Mer information finns i startguiden för Add-on Portal.

Översikt

Översikten ger en ögonblicksbild av dina service- och reparationsbokningar för en valfri dag.

Du kan när som helst öppna Översikten för att snabbt visa, övervaka och hantera alla dina service- och reparationsbokningar.



Den information som visas i översikten omfattar:

- **Potentiella försäljningstillfällen**: Visa det totala bokningsvärdet för reparations- och servicearbete.
- **Sammanställning av tidsbeställningar**: Visa antal och typ av bokningar.
- **Rapporter**: Ladda ned och dela rapporter, inklusive översikt över tidsbeställningar, prissättningsöversikt och översikt över tidsfönsteranvändning.
- **Översikt över tidsbeställningar**: Visa dagens bokningar efter tidsfönster. Filtrera bokningstypen, datatypen och diagramvisning. Håll musen över tidsbeställningarnas tidsfönster för att få mer information.
- **Tidsbeställningsstatus**: Visa bokningar som för närvarande pågår, är bokade, har avbokats eller missats. Du kan också se om bokningarna har gjorts av kunden eller återförsäljaren.
- **Tidsfönsteranvändning**: Visa antalets tidsfönster som används och inte används. Du kan också se en sammanställning över missade, avbokade och tomma tidsfönster.
- **Potentiella försäljningstillfällen**: Visa värde för reservdelar, arbete och material för service- eller reparationsarbeten. Du kan även filtrera efter avslutade bokningar.

- Använd pilarna < **Idag** > för att navigera tid till nästa eller föregående dag eller klicka på datumet för att komma åt kalendern.

Bokningsmallar

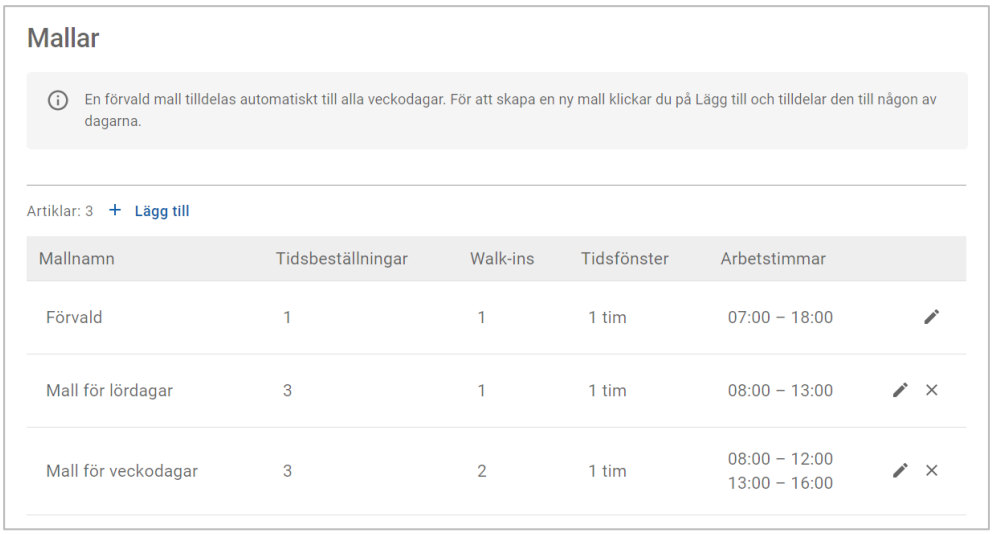
I Connect kan du ställa in och styra bokningar hos din återförsäljare. Du kan använda den förvalda bokningsmallen eller skapa egna. Skapa till exempel en mall med endast morgontider som ni kan använda på lördagar.

- Gå till: **Tidsbeställningshanterare** → **Inställningar** → **Mallar**

Så här skapar du en ny mall:

1. Klicka på **+ Lägg till**.
2. Ge mallen ett namn.
3. Välj antal tidsbeställningar som kan göras under respektive tidsfönster.
4. Välj antal walk-ins för respektive tidsfönster.
5. Välj varaktighet för tidsfönstret i rullgardinsmenyn.
6. Ange arbetstiderna för dagen, till exempel från kl. 9 till 12.
7. Klicka på ikonen + om du vill ange ytterligare arbetstimmar för dagen, till exempel från kl. 13 till 17.
8. Klicka på ikonen + för att lägga till extra arbetstimmar (om det behövs).
9. Klicka på **Spara**.

   Den nya mallen visas på skärmen Mallar.
10. Skapa ytterligare mallar efter behov.



- Klicka på ikonerna ✎ × om du vill redigera eller ta bort en mall.

Bokningshantering

När du har skapat mallarna kan du tilldela en till respektive veckodag. De timmar som har angivits i mallarna är de tillgängliga tidsfönster som kunder kan välja bland när de bokar.

Du kan också stänga av bokningsfunktionen för helgdagar eller andra särskilda dagar under Bokningshantering.

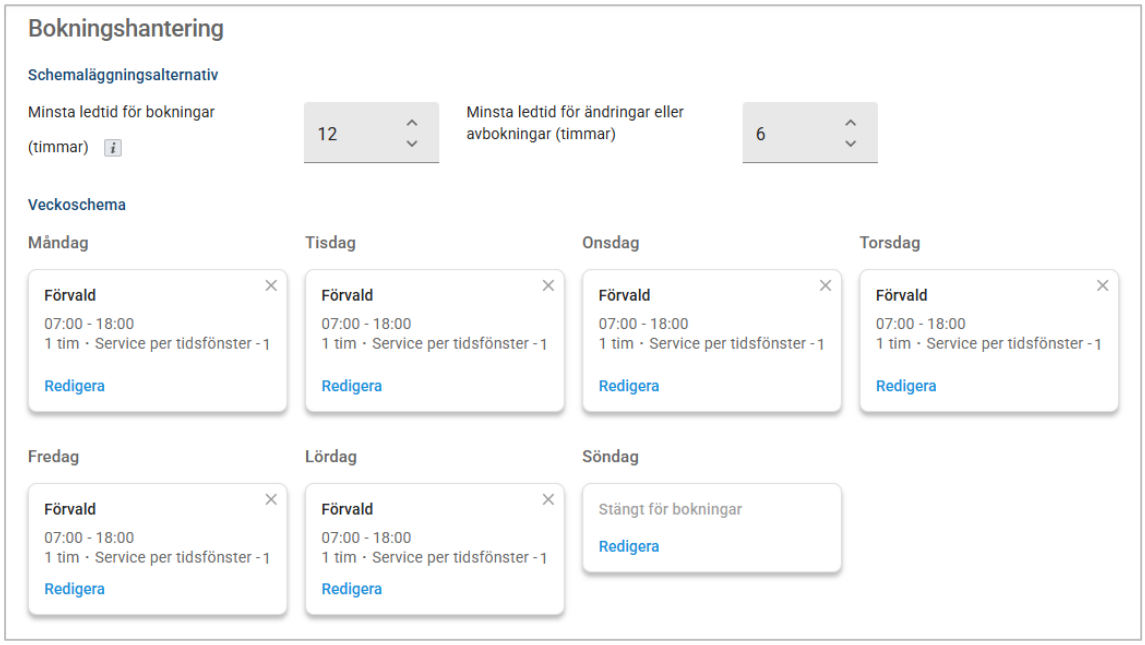
- Gå till: **Tidsbeställningshanterare** → **Inställningar** → **Bokningar**

Schemaläggningsalternativ

Med schemaläggningsalternativen kan du ange minsta ledtid för bokningar och avbokningar.

- **Minsta ledtid för bokningar (timmar)**: Det minsta antalet timmar som kunder får på sig att skapa en bokning före bokningens starttid.
- **Minsta ledtid för ändringar eller avbokningar (timmar)**: Det minsta antalet timmar som kunder får på sig att ändra eller avboka en bokning före bokningens starttid.

- Det går att ange minsta ledtider genom att klicka på -pilarna.



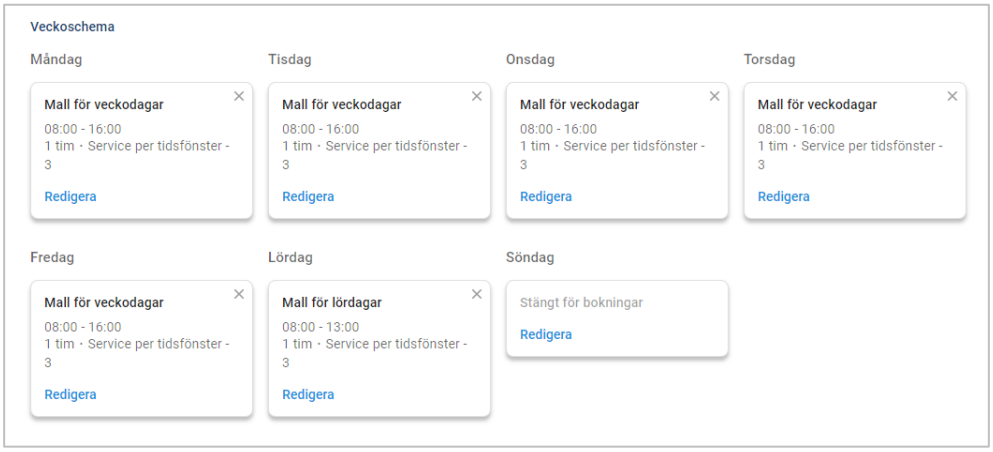
Veckoschema

Man kan använda den förvalda mallen på skärmen Veckoschema som tillämpas automatiskt eller en anpassad mall för vardera veckodag.

Så här tillämpar man en mall:

1. Klicka på **Redigera** för den dag du vill ändra.
2. Välj den mall du behöver.
3. Klicka på **Spara**.
4. Fortsätt att tillämpa en mall för respektive veckodag.

   Du kan välja alternativet **Stängt för bokningar** för dagar som återförsäljaren inte tar emot bokningar online.



- Klicka på **Redigera** om du vill tillämpa en annan mall för den dagen.

Helgdagar och andra särskilda dagar

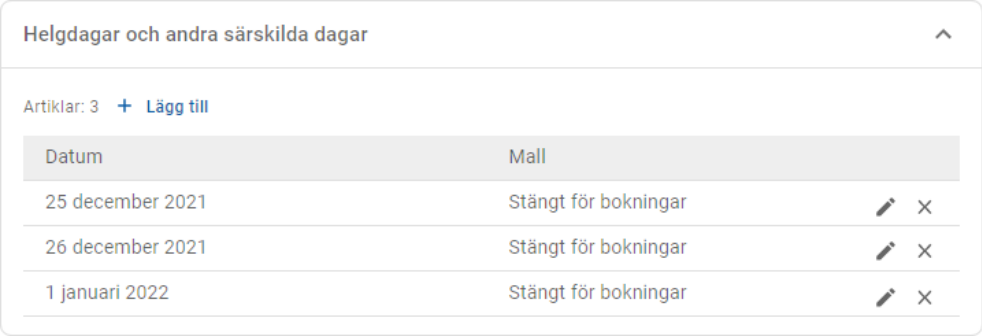
Det går att tillämpa en viss mall för helgdagar och andra särskilda dagar som återförsäljaren inte tar emot onlinebokningar.

Tillämpa en mall på en helgdag eller en annan särskild dag så här:

1. Klicka på **+ Lägg till** i avsnittet Helgdagar och andra särskilda dagar.
2. Dubbelklicka på -ikonen och välj datumet.
3. Klicka på ikonen + för att lägga till ett annat datum (om det behövs).
4. Välj mallen **Stängt för bokningar**.

   Du kan välja andra mallar (om det behövs).
5. Klicka på **Lägg till**.

   De valda datumen visas.



- Klicka på ikonerna om du vill redigera eller ta bort ett datum.

Inställningar för kundportalen

Med alternativen i kundportalen kan du konfigurera allmänna inställningar, transportalternativ och alternativ för tidsbeställning.

- Gå till: **Tidsbeställningshanterare** → **Kundportal** → **Allmänna inställningar**

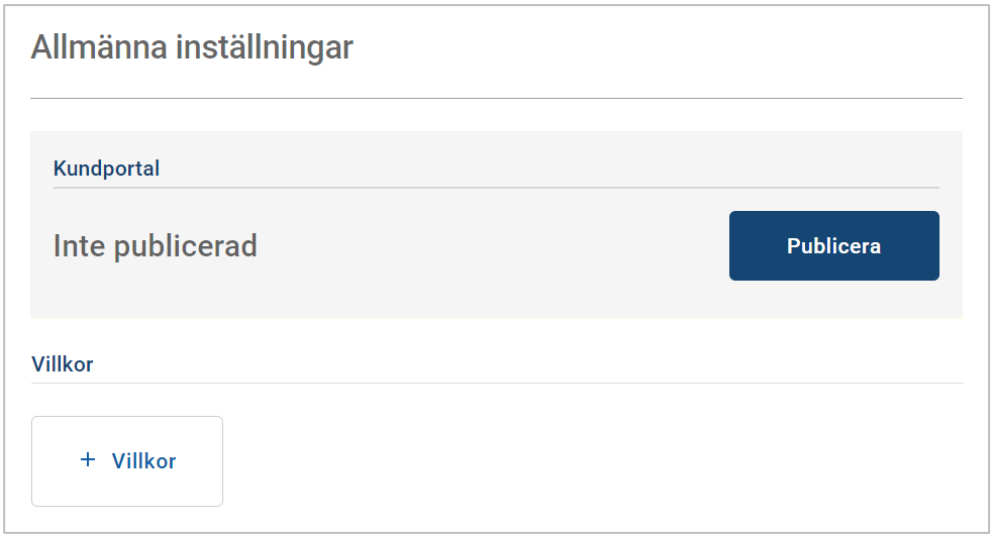
Allmänna inställningar

Du kan publicera kundportalen via skärmen Allmänna inställningar så kan kunder själva beställa tid hos återförsäljaren.

Konfigurera allmänna inställningar så här:

1. Lägg till villkor för kunder genom att klicka på **+ Villkor**.
2. Ange villkoren och klicka på **Lägg till**.
3. Klicka på **Publicera** för att publicera kundportalen.

   Knappen Publicera visas inte om kundportalen har publicerats.



Transportalternativ

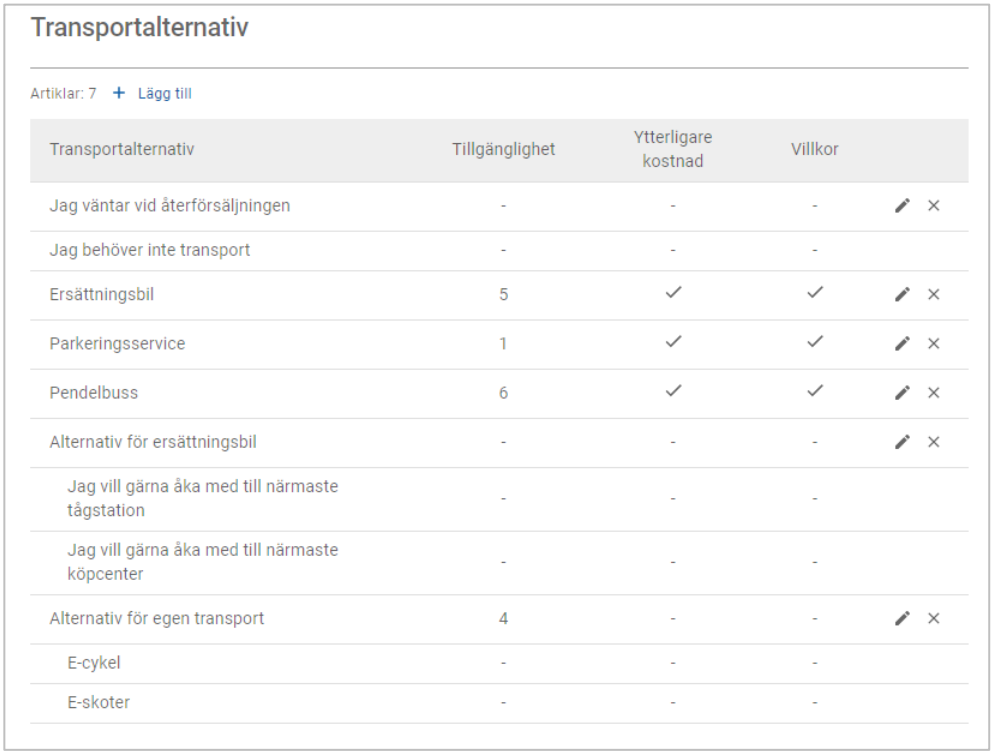
På skärmen Transportalternativ kan man ställa in transportalternativ att erbjuda kunderna.

- Gå till: **Tidsbeställningshanterare** → **Kundportal** → **Transportalternativ**

Så här skapar man ett transportalternativ:

1. Klicka på **+ Lägg till**.
2. Ge transportalternativet ett namn.

   Vid behov anger du ett ID som stämmer med det transportalternativ som används i din DMS.
3. Konfigurera transportalternativen:
   - **Begränsad tillgänglighet**: Gör det möjligt att ställa in tillgänglig kapacitet för den dagen om det finns ett maxantal för transportalternativet.
   - **Ytterligare kostnad**: Gör det möjligt att informera kunden om att det tillkommer en kostnad för det angivna transportalternativet.
   - **Villkor**: Gör det möjligt att lägga till villkor för det angivna transportalternativet.
   - **Ytterligare alternativ**: Gör det möjligt att lägga till underalternativ för transportalternativet.
4. Klicka på **Lägg till**.


Transportalternativ

Artiklar: 7 + Lägg till

Transportalternativ	Tillgänglighet	Ytterligare kostnad	Villkor	
Jag väntar vid återförsäljningen	-	-	-	
Jag behöver inte transport	-	-	-	
Ersättningsbil	5	✓	✓	
Parkeringsservice	1	✓	✓	
Pendelbuss	6	✓	✓	
Alternativ för ersättningsbil	-	-	-	
Jag vill gärna åka med till närmaste tågstation	-	-	-	
Jag vill gärna åka med till närmaste köpcenter	-	-	-	
Alternativ för egen transport	4	-	-	
E-cykel	-	-	-	
E-skoter	-	-	-	

- Klicka på ikonerna ✎ × om du vill redigera eller ta bort ett transportalternativ.

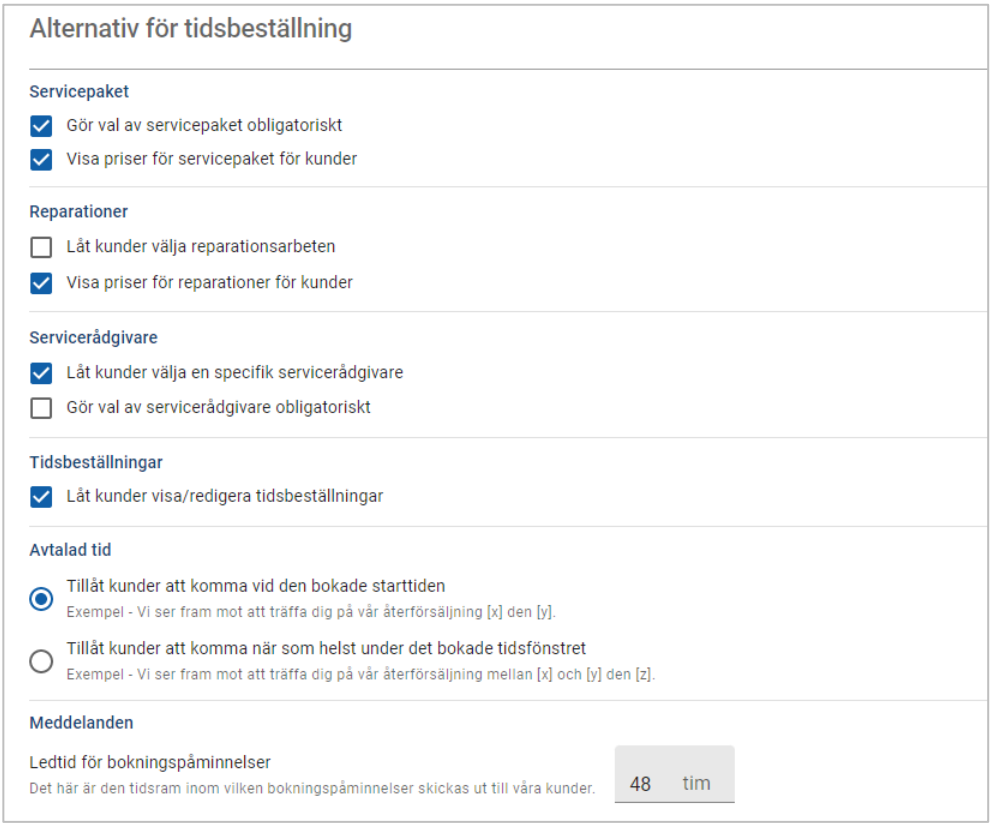
Alternativ för tidsbeställning

I Connect kan man konfigurera olika alternativ för tidsbeställning, bland annat val av servicerådgivare, visning av priser och val av reparation. De här alternativen visas för kunderna, och de kan välja bland dem när de beställer tid.

- Gå till: **Tidsbeställningshanterare** → **Kundportal** → **Alternativ för tidsbeställning**

Konfigurera följande alternativ för tidsbeställning:

- **Servicepaket**: Det här säkerställer att kunderna väljer ett servicepaket när de beställer tid. Man kan välja att visa priset för servicepaket.
- **Reparationer**: Det här gör det möjligt för kunderna att välja reparationsarbeten när de beställer tid. Man kan välja att visa priset för reparationer.
- **Servicerådgivare**: Det här gör det möjligt för kunderna att välja en servicerådgivare när de beställer tid. Man kan göra det obligatoriskt att välja en.
- **Tidsbeställningar**: Det här gör det möjligt för kunderna att visa och redigera sina tidsbeställningar (vid behov).
- **Avtalad tid**: Gör det möjligt att anpassa meddelandet som visas på sidan med bokningsbekräftelsen. Du kan låta kunderna veta att de förväntas komma fram vid bokningens starttid eller någon gång under bokningens tidsfönster.
- **Meddelanden**: Det här gör det möjligt att konfigurera alternativ för de meddelanden som skickas till kunderna (i förekommande fall).
- **Föredragna detaljer för upphämtningen**: Det här gör det möjligt att konfigurera de föredragna alternativen för upphämtningstid och -datum som visas för kunderna när de beställer tid.



Återförsäljar- och medarbetarinställningar

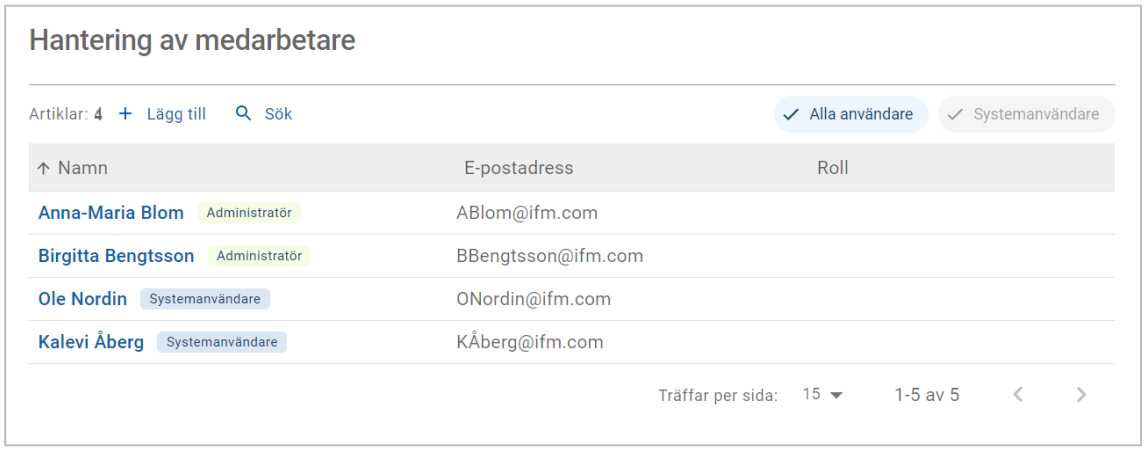
På skärmarna för Återförsäljarens inställningar visas de medarbetare som har åtkomst till systemet. Här kan man också tilldela systemanvändare till grupper.

- Gå till: **Återförsäljarens inställningar** → **Hantering av medarbetare** → **Medarbetare**

Hantering av medarbetare

På skärmen Hantering av medarbetare kan man se vilka medarbetare som har åtkomst till programmet Superservice Connect.

Här finns information som typ av användare, e-postadress och roll (om en sådan har tilldelats).



Grupphantering

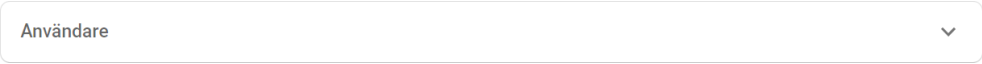
På skärmen Grupphantering kan systemadministratör lägga till systemanvändare i en relevant grupp. Det finns fem medarbetargrupper som förval.

Behörigheterna för vardera grupp är förinställda och kan inte ändras. Listan med behörigheter visas i avsnittet Användarbehörigheter för vardera grupp. Om du vill anpassa behörigheterna för en användare eller grupp kan du skapa en undergrupp.

- Gå till: **Återförsäljarens inställningar** → **Hantering av medarbetare** → **Grupper**

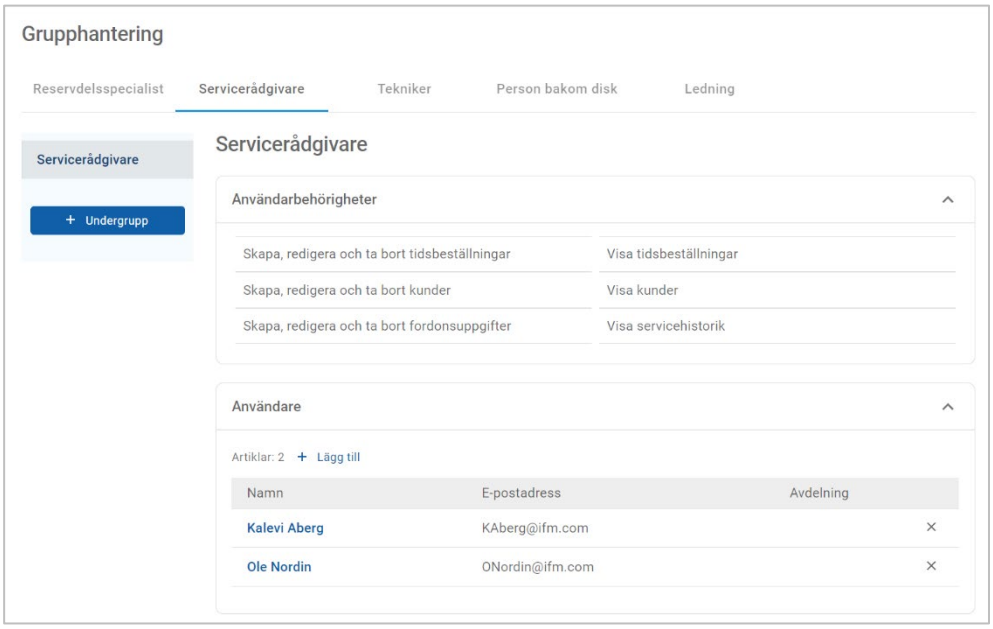
Så här lägger man till en användare i en förvald grupp:

1. Välj den grupp som du vill lägga till användaren i.
2. Klicka på fönstret **Användare**.



3. Klicka på **+ Lägg till**.

   Fönstret för att lägga till användare visas.
4. Klicka i fältet **Sök** och sök efter användaren eller välj användaren i listan.
5. Klicka på **Stäng**.



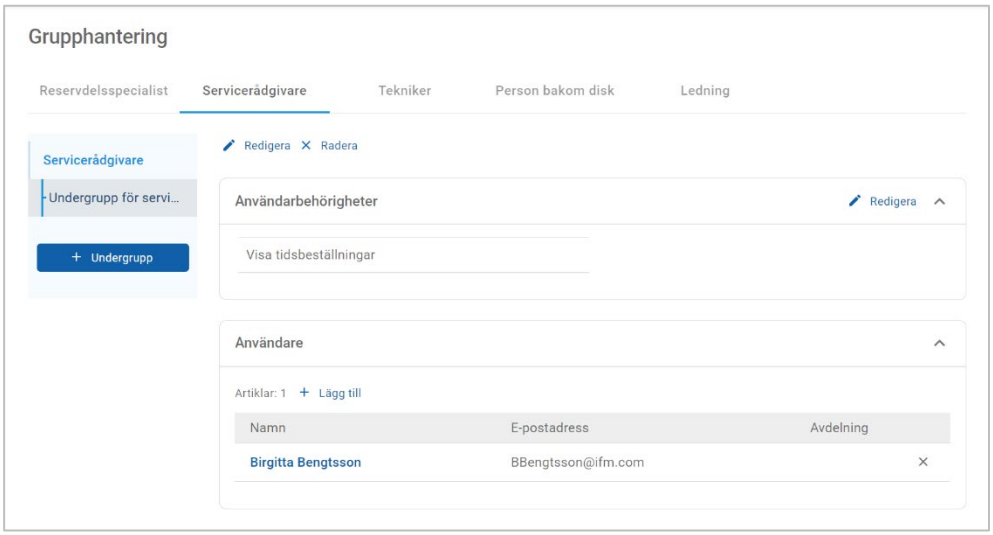
- Det går bara att lägga till systemanvändare till en grupp eller undergrupp.
- Systemanvändare som är tilldelade till gruppen Servicerådgivare visas i kundportalen och kan väljas av kunderna (om detta är aktiverat).
- Ta bort en användare från en grupp genom att klicka på ✕-ikonen bredvid användarens information.

Skapa en undergrupp så här:

1. Välj den grupp som du vill skapa en undergrupp under.
2. Klicka på **+ Undergrupp**.

   Fönstret Information om undergrupp visas.
3. Ge undergruppen ett namn.
4. Välj de behörigheter du vill att undergruppen ska ha.
5. Klicka på **Lägg till**.
6. Sök efter systemanvändare och lägg till dem i undergruppen.
7. Klicka på **Stäng**.

   Undergruppen visas under den huvudgrupp som den skapades under.

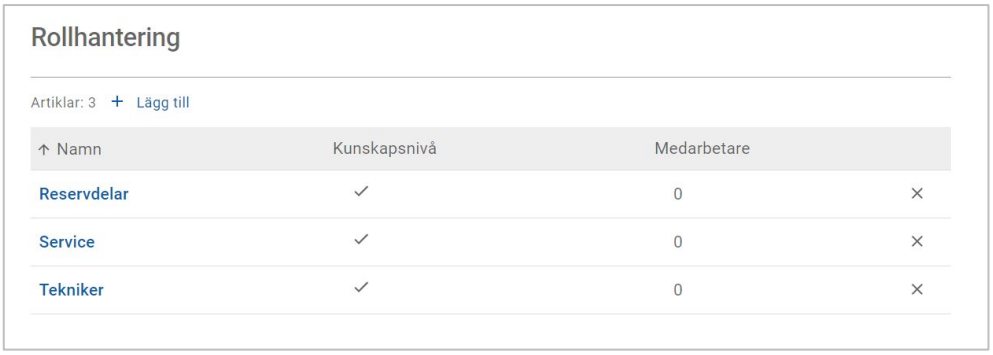


- Endast systemadministratör har behörighet att skapa undergrupper.
- Det går bara att lägga till systemanvändare till en grupp eller undergrupp.
- Klicka på ikonen **Redigera** om du vill redigera informationen om undergruppen.
- Lägg till systemanvändare i undergruppen genom att klicka på ikonen **+ Lägg till**.

Rollhantering

På skärmen Rollhantering kan du skapa specifika roller enligt återförsäljarens krav.

- Gå till: **Återförsäljarens inställningar** → **Hantering av medarbetare** → **Roller**



- I den första versionen av Superservice Connect är funktionerna begränsade på skärmen Rollhantering.
- Det är inte nödvändigt att skapa och tilldela roller under den inledande inställningen av Superservice Connect.

Allmänna inställningar

På skärmen Allmänna inställningar kan man se och redigera information om återförsäljare och ändra vad som visas på Google Maps för kunder.

- Gå till: **Återförsäljarens inställningar** → **Inställningar** → **Allmänna inställningar**

Redigera kontaktinformation

Återförsäljarinformationen kan redigeras på skärmen **Allmänna inställningar**. E-postadresserna som anges här kommer att användas för att meddela återförsäljare om nya eller uppdaterade tidsbeställningar för kunder.

För att redigera eller lägga till en e-postadress:

1. Klicka på **Redigera**.
2. Kontrollera att rullgardinsmenyerna **Tidszon** och **Språk** är inställda efter dina lokala behov.

   Genom att välja språk säkerställs att de e-postmeddelanden som du skickar till återförsäljare är på ditt lokala språk.
3. Bekräfta att kontaktinformationen för återförsäljningen är riktiga.
4. Klicka på ikonen + bredvid **E-postadress för kontakt** för att lägga till en e-postadress.
   - Klicka på ikonen + igen för att lägga till en extra e-postadress (om det behövs).
   - Klicka på ikonen × för att ta bort en e-postadress (om det behövs).
5. Klicka på **Spara**.

Redigera öppettider

Återförsäljarens öppettider kan redigeras per veckodag. Öppettiderna visas i kundportalen när kunden bokar servicen online.

*Öppettiderna kan vara förinställda baserat på din franchise eller region.

För att redigera eller lägga till öppettider:

1. Klicka på **Redigera**.
2. Konfigurera följande alternativ:
   - Välj en annan öppnings- och stängningstid från rullgardinsmenyerna.
   - Klicka på ikonen + för att lägga till öppnings- och stängningstider.
   - Klicka på ikonen × för att ta bort öppnings- och stängningstiderna (om det behövs).
   - Du stänger av bokningsfunktionen för en särskild dag genom att klicka på ikonen .
3. Klicka på **Spara**.

- Ändringar som görs för öppettiderna måste även uppdateras i bokningsmallarna. Gå till: **Tidsbeställningshanterare** → **Inställningar** → **Mallar**.

Ändra plats på kartan

Ändra plats på kartan så här:

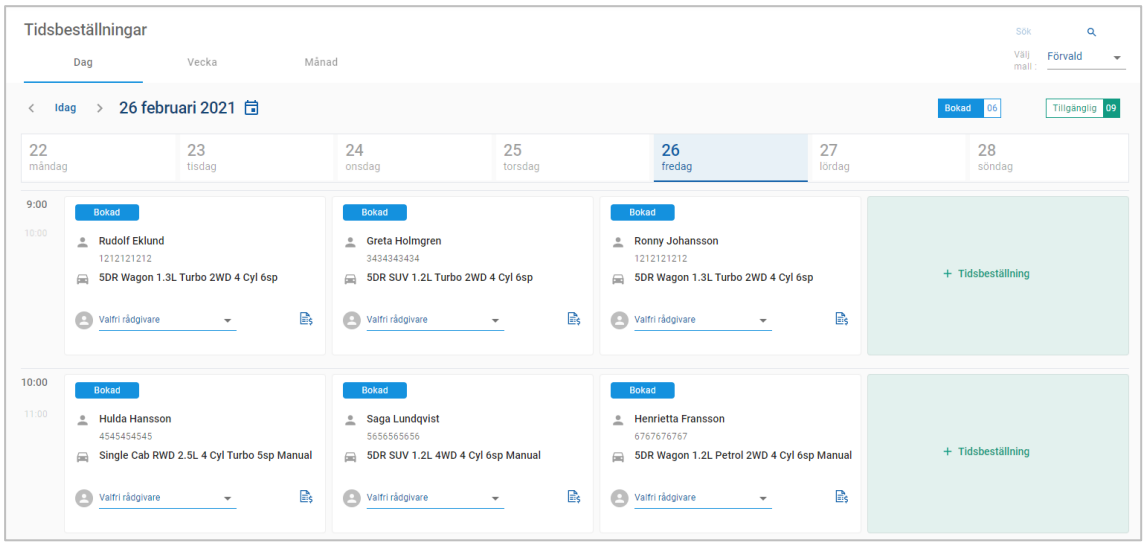
1. Klicka på **Ändra plats**.
2. Ange adressen i sökrutan **Adress**.

   Det går också att dra nålen till en plats på kartan.
3. Justera positionen genom att dra i kartan (om det behövs).
4. Klicka på **Spara**.

Tidsbeställningar

Det är på skärmen Tidsbeställningar som man kan se alla tidsbeställningar som kunder gjort, antingen efter dag, vecka eller månad. Du kan skapa tidsbeställningar åt dina kunder och redigera informationen om tidsbeställningen.

- Gå till: **Tidsbeställningshanterare → Tidsbeställningar**



Tidsbeställningstyperna visas på följande sätt:

Bokad 05	Antalet tidsbeställningar som återförsäljaren eller kunden har gjort
Walk-ins 05	Antalet tidsbeställningar som återförsäljaren har gjort den dagen
Tillgänglig 05	Antalet tidsbeställningar som fortfarande är lediga
Missad 05	Antalet tidsbeställningar som har missats
Avslutad 05	Antalet genomförda tidsbeställningar

- Klicka på Superservice Menus-ikonen på tidsbeställningspanelen för att visa detaljerad arbetsinformation (i förekommande fall).

Visa tidsbeställningar

Visa tidsbeställningar för en dag:

1. Klicka på fliken **Dag** ovanför kalendern.
2. Visa tidsbeställningarna för hela dagen.
3. Använd rullgardinsmenypilen ▾ på tidsbeställningspanelen till att tilldela eller byta servicerådgivare.
4. Använd pilarna < **Idag** > till att navigera till nästa eller föregående dag.
5. Klicka på en tidsbeställningspanel om du vill visa eller redigera tidsbeställningsinformationen.
6. Klicka på ✕-ikonen för att stänga fönstret **Tidsbeställning**.

- Välj fliken **Vecka** eller **Månad** för att visa vecko- eller månadsvy i kalendern.

Skapa tidsbeställningar

Så här skapar man en tidsbeställning:

1. Klicka på knappen **Skapa tidsbeställning**.

   Man kan också klicka på **+ Tidsbeställning** på en tillgänglig tidsbeställningspanel.
2. Identifiera fordonet via Ch.nr och klicka på **Sök**.

   Eller välj fordonet från de tillgängliga rullgardinsmenyerna.
3. Ange registreringsnummer och mätarställning.
4. Lägg till service- och reparationsarbeten som behövs:
   - Klicka på någon av ikonerna **Service** ⊕ eller **Reparationer** ⊕.
   - Välj service- eller reparationsarbete från de tillgängliga alternativen.
   - Klicka på ikonen *i* om du vill visa mer information om arbetet.
5. Klicka på **Spara**.
6. Välj en servicerådgivare från rullgardinsmenyn.
7. Klicka på ikonen ✎ för att välja transportalternativ och klicka sedan på **Spara**.
8. Fyll i kunduppgifterna, inklusive korrekt e-postadress.
9. Välj datum och tid för inlämning och för upphämtning av fordonet.
10. Klicka på **Spara**.

    Tidsbeställningen visas på det valda datumet i kalendern.

Redigera tidsbeställningar

Redigera en tidsbeställning:

1. Klicka på tidsbeställningen som du vill redigera.
2. Uppdatera registreringsnummer och mätarställning.
3. Klicka på ikonen för att uppdatera det valda service- eller reparationsarbetet. Klicka på **Spara**.
4. Klicka på ikonen för att ta bort en vald reparation.
5. Välj kryssrutan **Ingen schemalagd service** om service inte behövs.
6. Klicka på ikonen om du vill uppdatera transportalternativet. Klicka på **Spara**.
7. Uppdatera datum och tid för inlämning och för upphämtning av fordonet.
8. Klicka på **Spara**.

- Om du uppdaterar **Ch.nr**, **År**, **Modell**, **Serie** eller **Kaross och motor** måste alla service- och reparationsarbeten väljas på nytt.
- Den e-postadress som anges när tidsbeställningen skapas kan inte ändras.
- Om du vill avboka en tidsbeställning öppnar du tidsbeställningen och klickar på **Avboka tidsbeställning**.

Söka efter tidsbeställningar

Så här söker man efter en tidsbeställning:

1. Ange sökkriterier i fältet **Sök** på skärmen **Tidsbeställningar**.

   Man kan söka efter tidsbeställningsnummer, kundnamn, servicerådgivare eller chassinummer.

2. Klicka på -ikonen.

   Sökträffarna och statusen för tidsbeställningen visas.

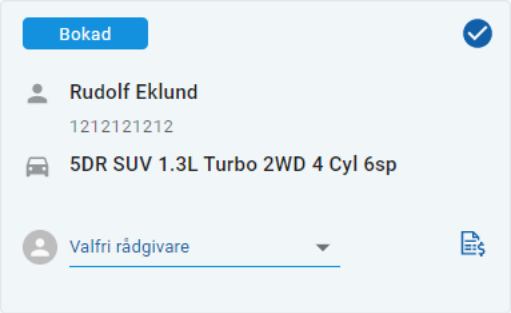
- Det går inte att välja sökträffar i vyn Sökresultat.

Registrera en kunds ankomst

Så här anger man att en kund har kommit:

1. Leta upp tidsbeställningen på skärmen **Tidsbeställningar**.
2. Klicka på -ikonen.

   Fönstret uppdateras.

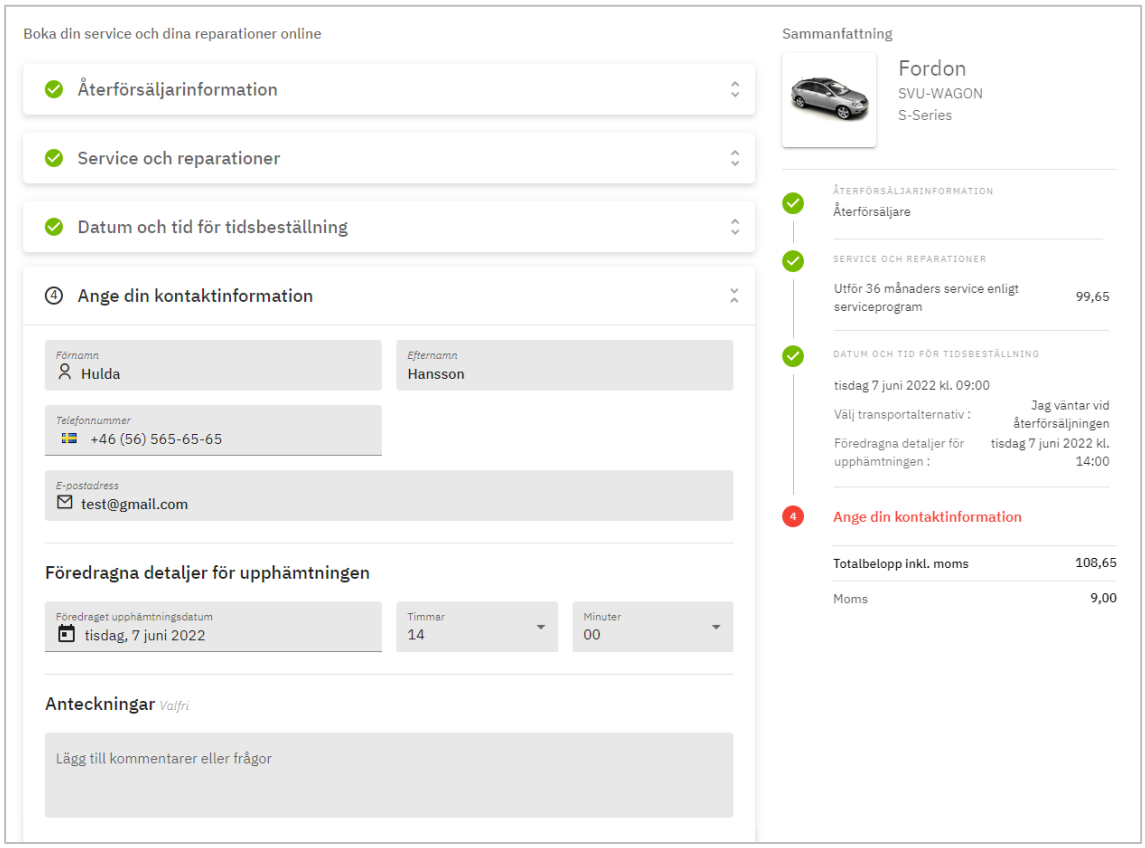
   

- Det här alternativet visas bara om kunden har skapat tidsbeställningen.
- Man kan ange att kunden inte har kommit genom att klicka på -ikonen en gång till.

Kundportal

När kundportalen har publicerats på återförsäljarens eller distributörens webbplats kan kunder boka en service eller reparation online.

Ett bekräftelsemeddelande visas och ett e-postmeddelande skickas direkt till kunden när tidsbeställningen har skapats. Systemet är inställt på ett sätt som gör att ett påminnelsemeddelande skickas till kunden automatiskt 48 timmar före tidsbeställningen.



- Bekräftelsemeddelanden skickas automatiskt via e-post till kunden och återförsäljaren.
- Kunder kan avboka och redigera tidsbeställningar och ett e-postmeddelande skickas till återförsäljaren.
- Hur kundportalen ser ut kan variera beroende på dina krav.

INFOMEDIA™