OPSTARTSGUIDE

Det onlinebaserede, mobilvenlige eftersynsbaserede salgssystem gør det muligt for servicepersonalet at identificere, prissætte og anbefale yderligere reparationer.

JOB I DAG

Skærmen Job i dag viser alle forhandlerens aftaler for dagen og muliggør håndtering af alle dine job.



De angivne valgmuligheder kan variere afhængigt af arbejdsgangen hos forhandleren.

4 Tryk på et job for at åbne det og se kunde-, eftersyns- og tilbudsoplysninger. 5 Gå til skærmene med indstillinger. 6 Vis skærmbilledet Job i dag i flise-, liste- eller kalendervisning.

Gå til hovedskærmene som f.eks.

Job i dag, Rapporter og Opfølgninger.

Søg efter et job, eller filtrer job efter

Gå til jobs, der er oprettet manuelt

eller importeret fra dit DMS.

flag eller medarbejder.

(1)

2

3

GODT AT VIDE:

- Klik på **Y**-ikonet for at filtrere efter Medarbejder, Jobtyper og Mærke.
- Klik på 🖉-ikonet for at vise flere oplysninger for alle job.

SUPERSERVICE Triage

1.

UDFØR INDKØRSELSEFTERSYNET

Indkørselseftersynet udføres på en mobil enhed af servicerådgiveren, mens kunden checker sin bil ind. Dette er et valgfrit trin og er muligvis ikke muligt hos alle forhandlere.

Sådan udføres indkørselseftersynet:

- 1 Tryk på det ønskede job på skærmen **Job i dag**.
- Vælg servicerådgiveren, og angiv kundeoplysninger, som f.eks. e-mailadresse, mobilnummer, 2 kilometertæller og årligt kørte kilometer.
- Tilføj eventuelle kommentarer fra kunden i feltet **Noter**. 3
- Arbejd dig igennem eftersynsformularen, mens bilen efterses. Tryk på et farvet felt, 4 der bedst svarer til tilstande for hvert afsnit.
 - V Ikke kontrolleret (hvis relevant) V Kræver snart arbejde Intet arbejde nødvendigt

 - Arbejde påkrævet med det samme

Rapportér et beskadiget dæk

- Hvis ekstra arbejde er nødvendigt, skal du vælge aktiviteten i rullelisten. 5
- Udfyld afsnittet **Dæk**. 6
 - Vælg mærke og størrelse
 - 5 Angiv slidbanedybder
- Udfyld afsnittet Karrosseriarbejde. 7
 - 1 Tryk for at notere et problem
 - Vælg et problem

- Tilføj et foto $\overline{\mathbf{O}}$
- Skift til tekstindtastning £

Tilføj en note

- Anmod kunden om at underskrive digitalt, og tryk på **Acceptér**. 8
- Tryk på **Næste arbejdsgangstrin** for at føre jobbet til næste trin i processen. 9

- Tryk på + for at føje endnu en aktivitet til et afsnit.
- Hvis du ikke kan finde en bestemt aktivitet, kan du trykke på 🛈 og indtaste oplysningerne.
- Hvis dækkene er slidt jævnt, skal du angive den midterste slidbanedybde først.
- Tryk på 🕑 for at kopiere dækmærke og -størrelse til alle dæk.



UDFØR DET TEKNISKE EFTERSYN

Det tekniske eftersyn udføres på en mobil enhed af en mekaniker. I nogle tilfælde kan servicerådgiveren have udført et indkørselseftersyn, og oplysningerne i dæk- og karrosseriarbejdsrapporterne kan være udfyldt.

Sådan udføres et teknisk eftersyn:

- Tryk på det ønskede job på skærmen **Job i dag**.
- Vælg mekanikeren, og bekræft aflæsning af kilometertælleren. 2
- Læs eventuelle kommentarer fra kunden i feltet **Noter**. 3
- Arbejd dig igennem eftersynsformularen, mens bilen efterses. Tryk på et farvet felt, 4 der bedst svarer til tilstande for hvert afsnit.
 - 🗹 Ikke kontrolleret (hvis relevant) 🗹 Kræver snart arbejde
 - Intet arbejde nødvendigt
- Arbejde påkrævet med det samme
- Hvis ekstra arbejde er nødvendigt, skal du vælge aktiviteten i rullelisten. 5
- Brug ikonerne til at færdiggøre det detaljerede eftersyn. 6
 - + Tilføj en aktivitet

- Tilføj et billede eller en video
- 🕤 Skift til tekstindtastning
- Slet en aktivitet

- Tilføj en note
- Tryk på fanen **Dæk**, og bekræft, at dækkenes tilstand er registreret. 7
- Tryk på fanen Karrosseriarbejde, og bekræft, at eventuelle bilskader er registreret. 8
- Vælg **Næste 》** for at føre jobbet til næste trin i processen. 9

- Du kan søge efter job på skærmbilledet **Job i dag**, via søgefeltet eller via ikonetQ.
- Ikonerne 🛯 🛛 på fanen **Eftersyn** angiver antallet af identificerede problemer. •
- Tryk på billedets miniature for at se en større version af billedet eller videoen.



BEKRÆFT PRISNIVEAU OG TILGÆNGELIGHED

Når det ekstra arbejde er identificeret, kan reservedelenes tilgængelighed og prisniveau bestemmes. Afhængigt af dit niveau af DMS-integration vises oplysninger om reservedelens tilgængelighed muligvis automatisk.

Sådan bekræftes reservedelenes tilgængelighed og prisniveau:

- 1 Tryk på det ønskede job på skærmen **Job i dag**.
- 2 Vælg reservedelsrådgiveren, og gennemse det ekstra arbejde, der er identificeret på fanen **Tilbud**.
- 3 Bekræft eventuelle oplysninger, der er indtastet af mekanikeren i fanerne Eftersyn eller Dæk.
- 4 Tryk på ▶ eller aktivitetsnavnet for at se oplysninger om aktiviteten og prisen.
- 5 Bekræft eventuelle oplysninger angivet i feltet **Noter**.
- 6 Vælg den tilgængelige reservedel fra rullelisten **Varelager**, og bekræft reservedelsprisen.
- 7 Tilføj priser manuelt for eventuelt ikke-prissatte reservedele (hvis nødvendigt).
- 8 Vælg det grønne flueben 🗹 for at bekræfte ændringen.
- 9 Hvis du har brug for at tilføje flere genstande, skal du vælge på rullelisten **Tilføj genstand** og udfylde oplysningerne.
- 10 Vælg **Næste 》** for at føre jobbet til næste trin i processen.

GODT AT VIDE:

- Ikonet 🕏 angiver et valideret VIN, som sikrer automatisk prissætning fra Menus.
- Hvis du har DMS-integration, skal du trykke på **Prissæt aktiviteter** for at hente priser fra dit DMS.

SUPERSERVICE Triage

GENNEMSE EFTERSYNSRAPPORTEN

Når reservedelspris og tilgængelighed er bekræftet, kan jobbet gennemses før kundens godkendelse.

Sådan gennemser du eftersynsrapporten:

- 1 Tryk på det ønskede job på skærmen **Job i dag**.
- 2 Bekræft, at alle obligatoriske kunde- og personaleoplysninger er udfyldt.
- 3 Vælg fanerne **Eftersyn**, **Dæk** og **Karrosseriarbejde** for at bekræfte, at formularerne er udfyldt korrekt.
- 4 Gennemse eventuelt vedhæftede billeder eller videoer, og slet (hvis nødvendigt).
- 5 Tryk på 📕 eller aktivitetsnavnet for at se oplysninger om aktiviteten og prisen.
- 6 Kontrollér, at alle arbejdstider for det ekstra arbejde er tilføjet korrekt.
- 7 Gennemse tilgængeligheden af reservedele, som vises i kolonnen **Varelager**.
- 8 Vælg **Næste 》** for at føre jobbet til næste trin i processen.

- Ikonerne 🛮 🖻 på fanen Eftersyn angiver antallet af identificerede problemer.
- 🔹 Ikonerne 🌅 på fanen Eftersyn angiver, at der er tilføjet noter.
- Tryk på billedets miniature for at se en større version af billedet eller videoen.



AUTORISERING AF ARBEJDET

Når arbejde og reservedel er prissat, og eftersynsrapporten er gennemset, kan servicerådgiveren indhente kundens autorisation til at udføre det ekstra arbejde.

Sådan autoriseres det ekstra arbejde:

- 1 Tryk på det ønskede job på skærmen **Job i dag**.
- 2 Gennemse det ekstra arbejde, der er identificeret på fanen **Tilbud**.
- 3 Tryk på 📕 eller aktivitetsnavnet for at se oplysninger om aktiviteten og prisen.
- 4 Bekræft reservedelens tilgængelighed og prisniveau for hver arbejdsaktivitet.
- 5 Gennemse oplysninger om dækskift og prisfastsættelse (hvis relevant).
- 6 Kontakt kunden for at anmode om autorisering af hvert arbejdspunkt.
- 7 Vælg fra rullelisten **Autorisationsstatus** for at registrere kundens svar.
- 8 Hvis ekstra arbejde ikke autoriseres, skal du vælge en årsag til det afviste arbejde fra rullelisten, og vælg en opfølgningsdato.
- 9 Registrer oplysningerne i feltet Kundeautorisering.
- Vælg Næste ≫ for at føre jobbet til næste trin i processen.
 F.eks.: Værkstedskontol eller Reservedele.

GODT AT VIDE:

- Tryk på Jobhandlinger for at anmode om autorisation online.
- Arbejde, der er autoriseret online, er angivet med ikonet \gtrsim .



SUPERSERVICE Triage

AFSLUT JOBBET

Det mobilbaserede eftersynssystem giver fuld synlighed af alle job hos forhandleren, så når det ekstra arbejde er autoriseret, har hver afdeling adgang til jobbet og kan gå i gang med det nødvendige arbejde uden forsinkelser.

Sådan kan du se autorisationsstatus og afslutte jobbet:

- 1 Find det ønskede job på skærmen **Job i dag**.
 - Arbejde, der er autoriseret online, er angivet med ikonet \gtrsim .
- 2 Vælg jobbet for at åbne det, og gennemse det ekstra arbejde, der er identificeret på fanen **Tilbud**.
- 3 Bekræft status for det ekstra arbejde i kolonnen Autorisationsstatus.
 - Afventende autorisation: Arbejdet er endnu ikke autoriseret.
 - Autoriseret: Arbejdet er autoriseret.
 - Garanti: Arbejdet er dækket under garanti.
 - Ikke autoriseret: Arbejdet er ikke autoriseret.
 - **Reserveret**: Det arbejde, bilen er booket til.
- 4 Tryk på 📕 eller aktivitetsnavnet for at opdatere eller bekræfte reservedelens tilgængelighed.
 - Reservedelspersonalet kan indsamle reservedele til mekanikerne.
 - Mekanikere kan afslutte det autoriserede arbejde på bilen.
 - Servicerådgivere kan indstille næste servicepåmindelse på fanen Kunde.
- 5 Når arbejdet er udført, skal jobbet flyttes til næste arbejdsgangstrin. F.eks.: Kørselstest.

- En påmindelse af næste service kan indstilles på fanen **Kunde**.
- For at udskrive eftersynsrapporten til kunden skal du trykke på **Jobhandlinger.**
- Når kunden har hentet sin bil, skal jobbet flyttes til det afsluttende arbejdsgangstrin.





UDFØR OPFØLGNINGER

På opfølgningsskærmen kan du følge op på kunderne og eventuelt anbefalet arbejde, som blev afvist på tidspunktet for bileftersynet.

Denne funktion vises kun for personer, der har de relevante tilladelser.

Sådan følges op på afvist arbejde:

- 1 Tryk på fanen **Opfølgninger**, og lokaliser den nødvendige opfølgning.
- 2 Tryk på ikonet 🕨 for at gennemse oplysningerne for opfølgningen.
- 3 Tryk på **Åbn tilbud** for at gennemse joboversigten og tilbuddet, før kunden kontaktes.
- 4 Identificer det arbejde, der ikke blev autoriseret, og gør dig bekendt med årsagen til, at arbejdet blev afvist.
- 5 Tryk på fanen **Opfølgninger** igen for at vende tilbage til oplysningerne om opfølgning.
- 6 Kontakt kunden for at anmode om autorisering af det afviste arbejde.
- 7 Markér afkrydsningsfeltet for hvert punkt i opfølgningen, og registrer svaret fra rullelisten.
 - Acceptér: Vælg Acceptér for at acceptere arbejdet eller Acceptér og opret aftale for at booke arbejdet.
 - Afvis: Vælg årsagen til, at arbejdet blev afvist, og tryk derefter på Afvis.
 - Omplanlæg opfølgning: Vælg en ny opfølgningsdato, og tryk på Omplanlæg opfølgning.
- 8 Når opfølgninger accepteres eller afvises, flyttes de automatisk til fanen Afsluttede opfølgninger.

- Brug knappen SMS-påmindelse for at følge op direkte med kunderne.
- SMS-påmindelsesfunktionen er valgfri afhængigt af abonnement.
- Du kan filtrere opfølgninger ved at bruge rullelisten eller kalendermulighederne.



