

GUÍA DE INICIO

El sistema online de venta de revisiones a través de dispositivos móviles permite al personal de servicio identificar, poner precio y recomendar cualquier trabajo de reparación adicional.

ÓRDENES DE TRABAJO PARA HOY

En la pantalla Órdenes de trabajo para hoy aparecen todas las reservas que hay para el día en el concesionario además de permitir gestionar y monitorizar todas sus órdenes de trabajo.

The screenshot shows the SUPERSERVICE Triage mobile app interface. At the top, there's a header with the app name and navigation options like 'Órdenes de trabajo para hoy', 'Informes', and 'Seguimientos'. Below the header is a search bar and a row of navigation tabs: 'Reservas (4)', 'Recepción de vehículos (...)', 'Taller (3)', 'Recambios (2)', 'En espera de autorizació...', 'Listos para recoger (3)', and 'Vehículo entregado (4)'. The main area is a grid of work order cards. Each card displays a customer's name, license plate, vehicle model, and the scheduled date. A hand icon points to a card in the second row, second column. Numbered callouts 1-6 are placed around the interface: 1 points to the search bar, 2 to the navigation tabs, 3 to the 'Reservas' tab, 4 to the hand icon, 5 to the 'Nueva orden de trabajo' button, and 6 to the 'Vista en mosaico' dropdown.

Las opciones disponibles pueden variar según las fases de trabajo de su concesionario.

- 1 Acceda a las pantallas principales Órdenes de trabajo para hoy, Informes y Seguimientos.
- 2 Busque una orden de trabajo o filtre órdenes de trabajo por marcador o empleado.
- 3 Acceda a órdenes de trabajo creadas de manera manual o importadas del DMS.
- 4 Pulse sobre una orden de trabajo para abrirla y ver los datos del cliente, de la revisión y del presupuesto.
- 5 Acceda a la pantalla de ajustes.
- 6 Seleccione la presentación en forma de mosaico, lista o calendario para ver las órdenes de trabajo del día.

ADEMÁS:

- Haga clic en el icono para filtrar por empleado, tipo de orden de trabajo y marca.
- Haga clic en el icono para ver más información de las órdenes de trabajo.

SUPERSERVICE
Triage

REALIZAR LA REVISIÓN PRELIMINAR

La revisión preliminar a la llegada del vehículo la lleva a cabo el asesor de servicios usando un dispositivo móvil en el momento de la recepción del vehículo. Este paso es opcional y es posible que no esté disponible en todos los concesionarios.

Cómo realizar una revisión preliminar a la llegada del vehículo:

- 1 Pulse sobre la orden de trabajo que desee en la pantalla **Órdenes de trabajo para hoy**.
- 2 Seleccione el asesor de servicios y rellene la información relativa al cliente como la dirección de correo electrónico, el número de móvil y el kilometraje actual y anual.
- 3 Agregue cualquier comentario del cliente en el apartado **Notas**.
- 4 Utilice el formulario de revisión mientras revisa el vehículo. Seleccione la casilla del color que mejor se adapte al estado en que se encuentra cada sección.
 - Sin revisar (si corresponde)
 - No se requiere ninguna acción
 - Se requiere acción próximamente
 - Se requiere acción inmediata
- 5 Si hay que llevar a cabo algún trabajo adicional, seleccione la operación correspondiente de la lista desplegable.
- 6 Complete la sección **Neumáticos**.
 - Seleccione la marca y el tamaño
 - Sí Registre un neumático dañado
 - 5 Introduzca la profundidad del dibujo Agregue una nota
- 7 Complete la sección **Carrocería**.
 - 1 Pulse para registrar un daño
 - Seleccione un daño
 - Agregue una foto
 - Cambie a inserción de texto
- 8 Solicite la firma digital del cliente y pulse **Aceptar**.
- 9 Pulse sobre **Siguiente fase de trabajo** para mover la orden trabajo a la siguiente fase del proceso.

ADEMÁS:

- Pulse **+** para agregar otra operación a una sección.
- Si no encuentra la operación que busca en la lista, pulse **T** y describa la operación a realizar.
- Si los neumáticos se han desgastado por igual, introduzca primero la profundidad del dibujo correspondiente a la parte central del neumático.
- Pulse **📄** para copiar la marca y el tamaño en todos los neumáticos.



SUPERSERVICE™
Triage

REALIZAR LA REVISIÓN TÉCNICA

La revisión técnica la realiza un técnico a través de un dispositivo móvil. En algunos casos, el asesor de servicios puede haber llevado a cabo la revisión preliminar y haber completado el informe sobre los neumáticos y la carrocería.

Cómo realizar una revisión técnica:

- 1 Pulse sobre la orden de trabajo que desee en la pantalla **Órdenes de trabajo para hoy**.
- 2 Seleccione el técnico y compruebe la lectura del cuentakilómetros.
- 3 Vea si hay algún comentario del cliente en el apartado **Notas**.
- 4 Utilice el formulario de revisión mientras revisa el vehículo. Seleccione la casilla del color que mejor se adapte al estado en que se encuentra cada sección.

<input checked="" type="checkbox"/> Sin revisar (si corresponde)	<input checked="" type="checkbox"/> Se requiere acción próximamente
<input checked="" type="checkbox"/> No se requiere ninguna acción	<input checked="" type="checkbox"/> Se requiere acción inmediata
- 5 Si hay que llevar a cabo algún trabajo adicional, seleccione la operación correspondiente de la lista desplegable.
- 6 Utilice los iconos para completar los detalles de la revisión.

 Agregue una operación	 Agregue una foto o un vídeo
 Cambie a inserción de texto	 Elimine una operación
 Agregue una nota	
- 7 Vaya a la pestaña **Neumáticos** y compruebe que se ha registrado el estado de los neumáticos.
- 8 Vaya a la pestaña **Carrocería** y compruebe que se ha registrado cualquier daño identificado.
- 9 Seleccione **Siguiente** » para mover la orden trabajo a la siguiente fase del proceso.

ADEMÁS:

- Para buscar órdenes de trabajo en la pantalla **Órdenes de trabajo para hoy**, utilice el cuadro de búsqueda o pulse sobre el icono 🔍.
- Los iconos **1** **3** que aparecen en la pestaña **Revisión** muestran el número de daños que se han encontrado.
- Pulse sobre la imagen en miniatura para ampliar la imagen o el vídeo.



CONFIRMAR PRECIO Y DISPONIBILIDAD

Compruebe la disponibilidad y el precio de los recambios necesarios una vez se haya identificado el trabajo adicional. En función del nivel de integración de su DMS, la información relativa a la disponibilidad de los recambios se mostrará automáticamente.

Cómo confirmar disponibilidad y precio de los recambios:

- 1 Pulse sobre la orden de trabajo que desee en la pantalla **Órdenes de trabajo para hoy**.
- 2 Seleccione el asesor de servicios y revise el trabajo adicional identificado en la pestaña **Presupuesto**.
- 3 Compruebe la información introducida por el técnico en las pestañas Revisión o Neumáticos.
- 4 Pulse  o sobre el nombre de la operación para ver los datos de la operación y el precio.
- 5 Compruebe si hay algún comentario en el apartado **Notas**.
- 6 Seleccione la disponibilidad de los recambios de la lista desplegable **Stock** y compruebe los precios.
- 7 Agregue precios de manera manual para cualquier recambio que no tenga un precio asignado (en caso necesario).
- 8 Haga clic en la marca de verificación verde  para confirmar cualquier cambio.
- 9 Si desea agregar algo más, pulse **Agregar más** de la lista desplegable e introduzca la información correspondiente.
- 10 Seleccione **Siguiente**  para mover la orden trabajo a la siguiente fase del proceso.

ADEMÁS:

- El icono  indica que el VIN introducido es válido, lo cual garantiza que se genere automáticamente el presupuesto en Menus.
- Si cuenta con la función de integración con el DMS, pulse **Poner precio a las operaciones** para obtener los precios de su DMS.



REPASAR EL INFORME DE REVISIÓN

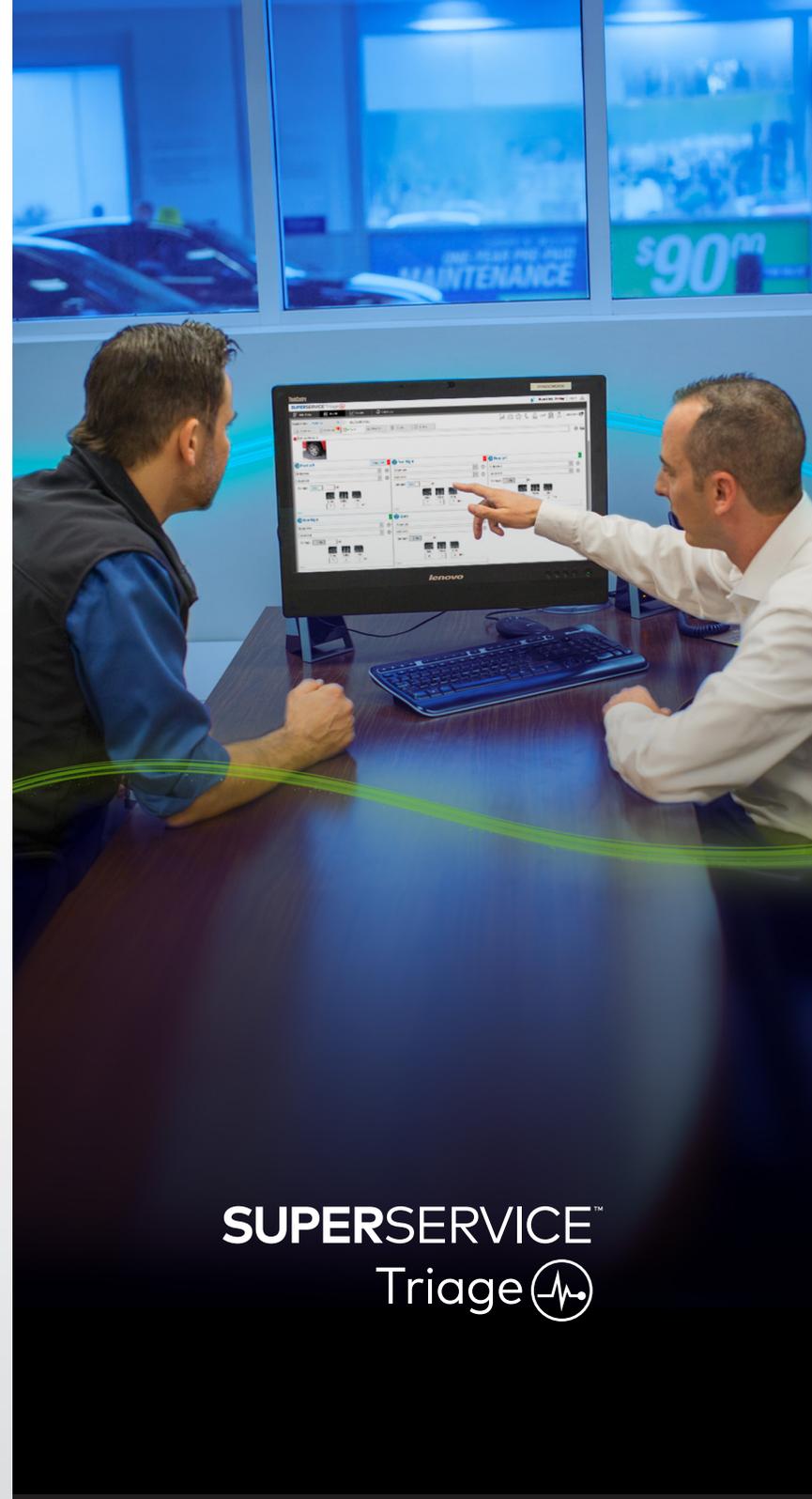
Una vez se ha confirmado el precio y la disponibilidad de los recambios, es posible revisar la orden de trabajo antes de obtener la autorización del cliente.

Cómo repasar el informe de revisión:

- 1 Pulse sobre la orden de trabajo que desee en la pantalla **Órdenes de trabajo para hoy**.
- 2 Asegúrese de que se haya completado toda la información necesaria relativa al cliente y al personal.
- 3 Vaya a las pestañas **Revisión**, **Neumáticos** y **Carrocería** para comprobar que los formularios se han completado correctamente.
- 4 Revise cualquier imagen o vídeo que se haya adjuntado o, en caso necesario, elimínelos.
- 5 Pulse  o sobre el nombre de la operación para ver los datos de la operación y el precio.
- 6 Asegúrese de que el tiempo de mano de obra para el trabajo adicional se haya incluido correctamente.
- 7 Confirme la disponibilidad de los recambios que se muestran en la columna **Stock**.
- 8 Seleccione **Siguiente**  para mover la orden trabajo a la siguiente fase del proceso.

ADEMÁS:

- Los iconos   que aparecen en la pestaña Revisión muestran el número de daños que se han encontrado.
- Los iconos  que aparecen en las pestañas de revisión indican que se han agregado notas.
- Pulse sobre la imagen en miniatura para ampliar la imagen o el vídeo.



AUTORIZAR EL TRABAJO

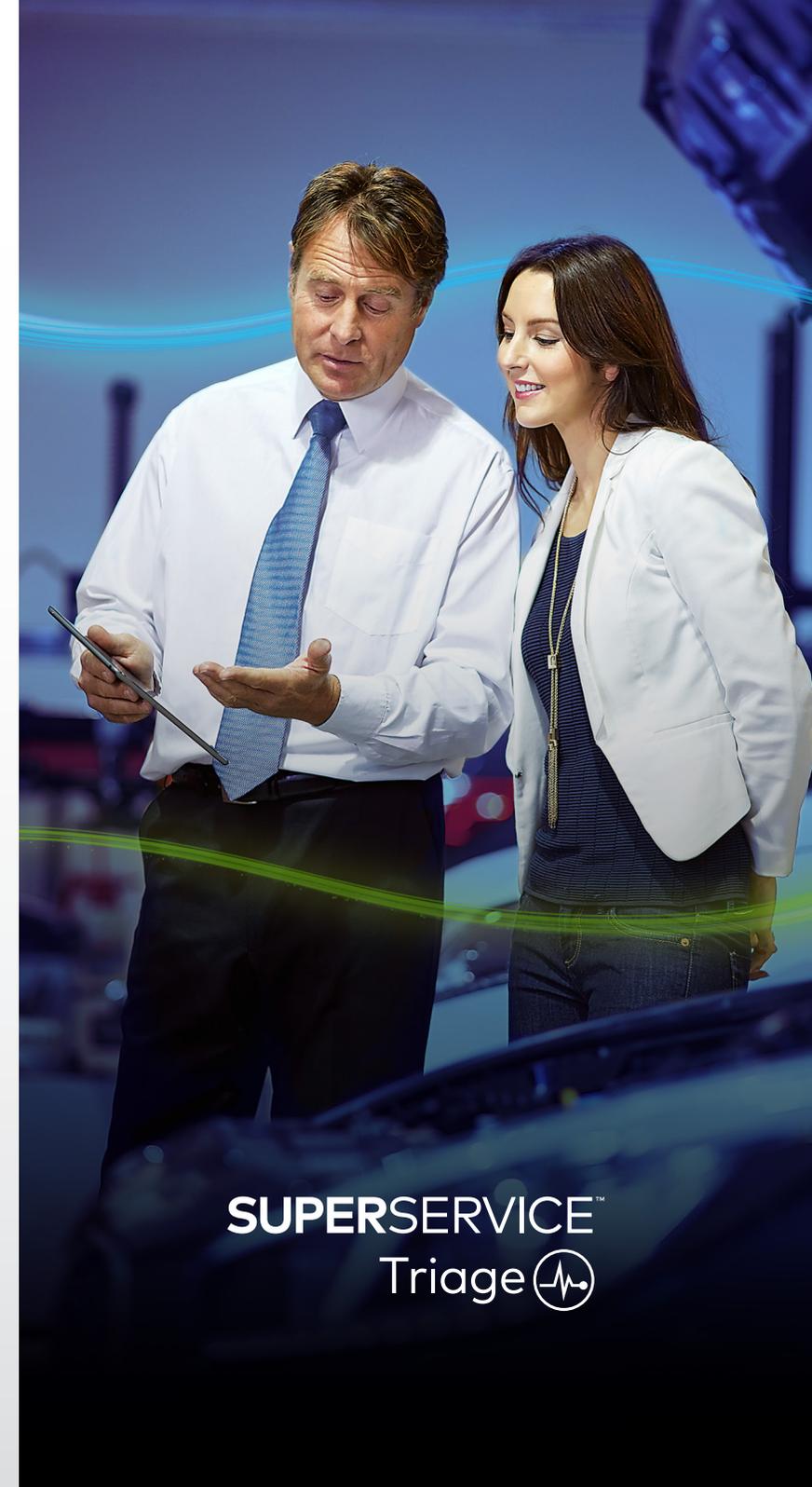
Una vez se ha asignado el precio a la mano de obra y a los recambios y se ha comprobado el informe de revisión, el asesor de servicios puede solicitar la autorización del cliente para llevar a cabo el trabajo adicional.

Cómo autorizar el trabajo adicional:

- 1 Pulse sobre la orden de trabajo que desee en la pantalla **Órdenes de trabajo para hoy**.
- 2 Revise el trabajo adicional identificado en la pestaña **Presupuesto**.
- 3 Pulse  o sobre el nombre de la operación para ver los datos de la operación y el precio.
- 4 Confirme la disponibilidad de los recambios y el precio para cada operación a llevar a cabo.
- 5 Compruebe la información de cualquier cambio de neumáticos y el precio (si corresponde).
- 6 Contacte con el cliente y solicite su autorización para cada operación a llevar a cabo.
- 7 Seleccione las opciones en la lista desplegable **Estado de la autorización** para registrar las respuestas del cliente.
- 8 Si hay algún trabajo que no se ha autorizado, seleccione un motivo de la lista desplegable para el trabajo rechazado. Después, seleccione una fecha de seguimiento.
- 9 Registre la información en el apartado **Autorización del cliente**.
- 10 Seleccione **Siguiente**  para mover la orden trabajo a la siguiente fase del proceso.
P. ej.: Supervisión del taller o Recambios.

ADEMÁS:

- Pulse **Acciones** para solicitar la autorización online.
- El icono  indica el trabajo que se ha autorizado online.



SUPERSERVICE™
Triage 

FINALIZAR LA ORDEN DE TRABAJO

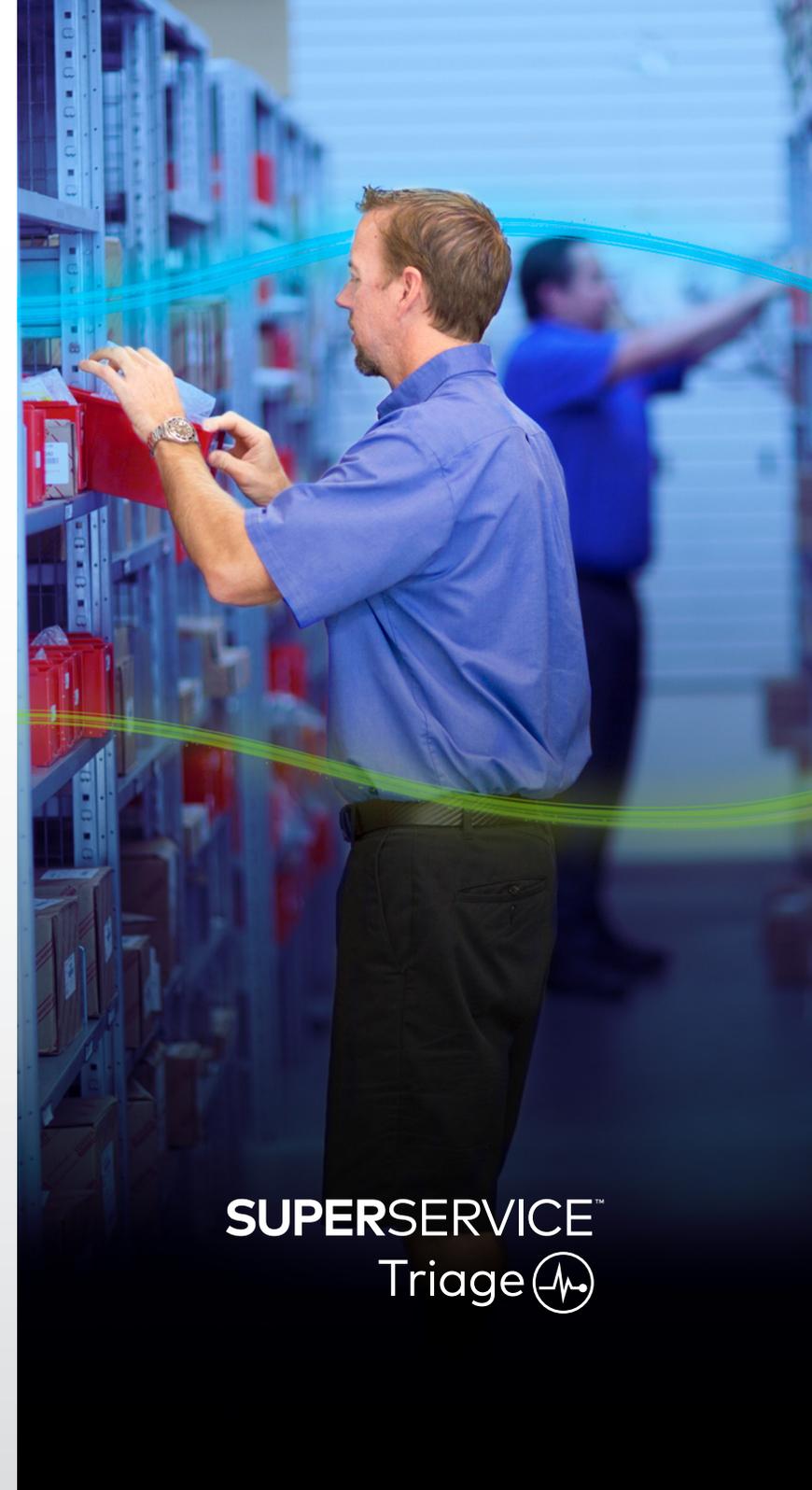
Este sistema de revisión móvil le da total visibilidad de todas las órdenes de trabajo de su concesionario de manera que, una vez ha sido autorizado el trabajo adicional, cada departamento puede acceder a la orden para llevar a cabo los trabajos necesarios sin retrasos.

Cómo ver el estado de la autorización y finalizar la orden de trabajo:

- 1 Vaya a la orden de trabajo que desee en la pantalla **Órdenes de trabajo para hoy**.
 - El icono  indica el trabajo que se ha autorizado online.
- 2 Pulse sobre la orden de trabajo para abrirla y revise el trabajo adicional identificado en la pestaña **Presupuesto**.
- 3 Confirme el estado del trabajo adicional en la columna **Estado de la autorización**.
 - **Pendiente de autorización:** El trabajo no se ha autorizado todavía.
 - **Autorizado:** El trabajo se ha autorizado.
 - **Garantía:** El trabajo está cubierto por la garantía.
 - **No autorizado:** El trabajo no se ha autorizado.
 - **Programado:** El trabajo previsto inicialmente para el vehículo.
- 4 Pulse  o sobre el nombre de la operación para actualizar o comprobar la disponibilidad de los recambios.
 - El personal del departamento de recambios selecciona los recambios para los técnicos.
 - Los técnicos finalizan el trabajo autorizado en el vehículo.
 - Los asesores de servicios pueden crear un recordatorio para el próximo servicio en la pestaña **Cliente**.
- 5 Una vez se ha finalizado el trabajo, mueva la orden de trabajo a la siguiente fase de trabajo. P. ej.: Test en carretera.

ADEMÁS:

- En la pestaña **Cliente** es posible crear un recordatorio para el próximo servicio.
- Pulse **Acciones** para imprimir el informe de revisión para el cliente.
- Una vez que el cliente haya recogido su vehículo, mueva la orden de trabajo a la fase de trabajo final.



REALIZAR SEGUIMIENTOS

La pantalla Seguimientos le permite realizar el seguimiento junto con los clientes de cualquier trabajo recomendado que fuera rechazado en el momento de la revisión del vehículo.

Esta función solo está disponible para aquellos que cuenten con los permisos necesarios.

Cómo realizar el seguimiento del trabajo rechazado:

- 1 Pulse sobre la pestaña **Seguimientos** y vaya al seguimiento que desee.
- 2 Pulse el icono  para revisar la información del seguimiento.
- 3 Pulse **Abrir presupuesto** para revisar el historial completo de la orden de trabajo y el presupuesto antes de ponerse en contacto con el cliente.
- 4 Identifique el trabajo no autorizado y descubra el motivo por el que el trabajo fue rechazado.
- 5 Pulse de nuevo sobre la pestaña **Seguimientos** para volver a la pantalla que contiene la información del seguimiento.
- 6 Contacte con el cliente para solicitar su autorización para el trabajo rechazado.
- 7 Seleccione la casilla de verificación para cada elemento del seguimiento y escoja la respuesta correspondiente de la lista desplegable.
 - **Aceptar:** Seleccione **Aceptar** para aceptar el trabajo o **Aceptar y crear reserva** para realizar una reserva.
 - **Rechazar:** Seleccione el motivo por el que el trabajo ha sido rechazado y pulse **Rechazar**.
 - **Posponer seguimiento:** Seleccione una nueva fecha para el seguimiento y pulse **Posponer seguimiento**.
- 8 En el momento en que los seguimientos se aceptan o se rechazan, pasan automáticamente a la pestaña **Seguimientos completados**.

ADEMÁS:

- Utilice el botón **Recordatorio por SMS** para realizar el seguimiento directamente con los clientes.
- La opción **Recordatorio por SMS** es una función opcional sujeta a suscripción.
- Para filtrar los seguimientos, puede utilizar la lista desplegable o las opciones disponibles del calendario.

