

GUIDA INTRODUTTIVA

Il sistema di vendita online per dispositivi mobili, basato su ispezione consente al personale di assistenza di identificare, definire il prezzo e consigliare eventuali lavori di riparazione aggiuntivi.

INTERVENTI DI OGGI

La schermata Interventi di oggi mostra tutti gli appuntamenti della concessionaria fissati per la giornata e consente di monitorare e gestire tutti gli interventi.

The screenshot shows the 'Interventi di oggi' (Today's Interventions) screen in the SUPERSERVICE Triage app. The interface is organized into several sections:

- 1**: Search bar at the top.
- 2**: Filter icons for appointment types (Appuntamenti, Veicolo arrivato, Officina, Ricambi, In attesa di autorizzazione, Pronto per il ritiro, Veicolo consegnato).
- 3**: Grid of appointment cards, each showing a technician's name, customer name, vehicle details, and completion date.
- 4**: A hand icon pointing to a specific appointment card.
- 5**: 'Nuovo intervento' (New intervention) button.
- 6**: 'Vista affiancata' (Split view) dropdown menu.

Le opzioni visualizzate possono variare a seconda dei lavori in corso nella concessionaria.

- 1 Accedere alle schermate principali, quali Interventi di oggi, Rapporti e Follow-up.
- 2 Cercare un intervento o filtrare gli interventi per contrassegno o dipendente.
- 3 Accedere agli interventi creati manualmente o importati dal DMS.
- 4 Toccare un intervento per aprirlo e visualizzare i dati di: cliente, ispezione e preventivo.
- 5 Accedere alle schermate delle impostazioni.
- 6 Visualizzare la schermata Interventi di oggi in Vista affiancata, Vista elenco o Vista calendario.

CONSIGLI UTILI:

- Cliccare sull'icona per filtrare per Dipendente, Tipi di intervento e Marchio.
- Per visualizzare ulteriori informazioni per tutti gli interventi, cliccare sull'icona .

SUPERSERVICE
Triage

ESEGUIRE L'ISPEZIONE DI ACCETTAZIONE

L'ispezione di accettazione viene eseguita sul dispositivo mobile dal consulente assistenza, quando il cliente fa controllare il veicolo. Si tratta di una fase facoltativa e potrebbe non essere disponibile in tutte le concessionarie.

Per eseguire l'ispezione di accettazione:

- 1 Toccare l'intervento desiderato nella schermata **Interventi di oggi**.
- 2 Selezionare il consulente assistenza e inserire i dati del cliente, ad esempio, indirizzo e-mail, numero di cellulare, valori del contachilometri e chilometraggio annuale.
- 3 Aggiungere eventuali commenti forniti da cliente nel riquadro **Note**.
- 4 Durante l'ispezione del veicolo attenersi ai punti riportati nel modulo di ispezione. Toccare un riquadro colorato che rispecchi al meglio le condizioni di ciascuna sezione.
 - Controllo non eseguito (se disponibile) Occorre un lavoro a breve
 - Nessun lavoro richiesto Occorre un lavoro urgente
- 5 Se occorre svolgere lavoro aggiuntivo, selezionare l'operazione dell'elenco a discesa.
- 6 Compilare la sezione **Pneumatici**.
 - Selezionare il marchio e le dimensioni Segnalare la presenza di pneumatici danneggiati
 - Inserirne la profondità del battistrada Aggiungere una nota
- 7 Compilare la sezione **Carrozzeria**.
 - 1 Toccare per salvare un problema Aggiungere una foto
 - Selezionare un problema Passare all'inserimento testo
- 8 Richiedere al cliente di eseguire la firma digitale e toccare **Accetta**.
- 9 Toccare **Successiva fase del lavoro in corso** per trasferire l'intervento alla fase successiva.

CONSIGLI UTILI:

- Toccare **+** per aggiungere un'operazione aggiuntiva alla sezione.
- Se non si riesce a trovare un'operazione specifica, toccare **T** e inserire i relativi dettagli.
- Se gli pneumatici si stanno consumando in modo uniforme, inserire prima la profondità del battistrada centrale.
- Toccare **📄** per copiare il marchio e le dimensioni per tutti gli pneumatici.



SUPERSERVICE™
Triage 

ESEGUIRE L'ISPEZIONE TECNICA

L'ispezione tecnica viene eseguita dal tecnico, su un dispositivo mobile. In alcuni casi, è possibile che il consulente assistenza abbia eseguito un'ispezione di accettazione e compilato i rapporti pneumatico e carrozzeria con le relative informazioni.

Per eseguire l'ispezione tecnica:

- 1 Toccare l'intervento desiderato nella schermata **Interventi di oggi**.
- 2 Selezionare il tecnico e confermare la lettura del contachilometri.
- 3 Leggere gli eventuali commenti forniti da cliente nel riquadro **Note**.
- 4 Durante l'ispezione del veicolo attenersi ai punti riportati nel modulo di ispezione. Toccare un riquadro colorato che rispecchi al meglio le condizioni di ciascuna sezione.
 - Controllo non eseguito (se disponibile) Occorre un lavoro a breve
 - Nessun lavoro richiesto Occorre un lavoro urgente
- 5 Se occorre svolgere lavoro aggiuntivo, selezionare l'operazione dell'elenco a discesa.
- 6 Per completare l'ispezione dettagliata, utilizzare le icone seguenti.
 - + Aggiungere un'operazione Aggiungere una foto o un video
 - Passare all'inserimento testo Eliminare un'operazione
 - Aggiungere una nota
- 7 Toccare la scheda **Pneumatici** e verificare che le condizioni degli pneumatici siano state registrate.
- 8 Toccare la scheda **Carrozzeria** e verificare che le condizioni degli pneumatici siano state salvate.
- 9 Selezionare **Avanti** » per trasferire l'intervento alla fase successiva.

CONSIGLI UTILI:

- Per cercare gli interventi nella schermata **Interventi di oggi**, utilizzare la casella di ricerca o l'icona 🔍.
- Le icone 1 3 sulla scheda **Ispezione** indicano il numero di problemi identificati.
- Toccare l'anteprima dell'immagine per visualizzare la foto o il video in dimensioni più grandi.



CONFERMARE PREZZI E DISPONIBILITÀ

Una volta identificato il lavoro aggiuntivo, è possibile verificare i prezzi e la disponibilità dei ricambi. A seconda del livello di integrazione del DMS, è possibile che le informazioni sulla disponibilità dei ricambi vengano visualizzate automaticamente.

Per confermare i prezzi e la disponibilità dei ricambi:

- 1 Toccare l'intervento desiderato nella schermata **Interventi di oggi**.
- 2 Selezionare il consulente ricambi e controllare che il lavoro aggiuntivo sia stato identificato nella scheda **Preventivo**.
- 3 Verificare tutte le informazioni inserite dal tecnico nella scheda Ispezione o Pneumatici.
- 4 Toccare  o il nome dell'operazione per visualizzarne i dettagli e i prezzi.
- 5 Confermare le informazioni inserite nel riquadro **Note**.
- 6 Selezionare la disponibilità del ricambio dall'elenco a discesa **Scorte mag.** e confermare i prezzi dei ricambi.
- 7 Per i ricambi senza prezzo, aggiungere i prezzi manualmente (se richiesto).
- 8 Selezionare il segno di spunta verde  per confermare la modifica.
- 9 Se è necessario aggiungere altre voci, selezionarle dall'elenco a discesa **Aggiungi elemento** e inserire i relativi dettagli.
- 10 Selezionare **Avanti**  per trasferire l'intervento alla fase successiva.

CONSIGLI UTILI:

- L'icona  indica un VIN valido, che garantisce l'esecuzione automatica dei preventivi da Menus.
- Se è disponibile l'integrazione DMS, toccare **Assegna prezzo delle operazioni** per ottenere i prezzi dal DMS.



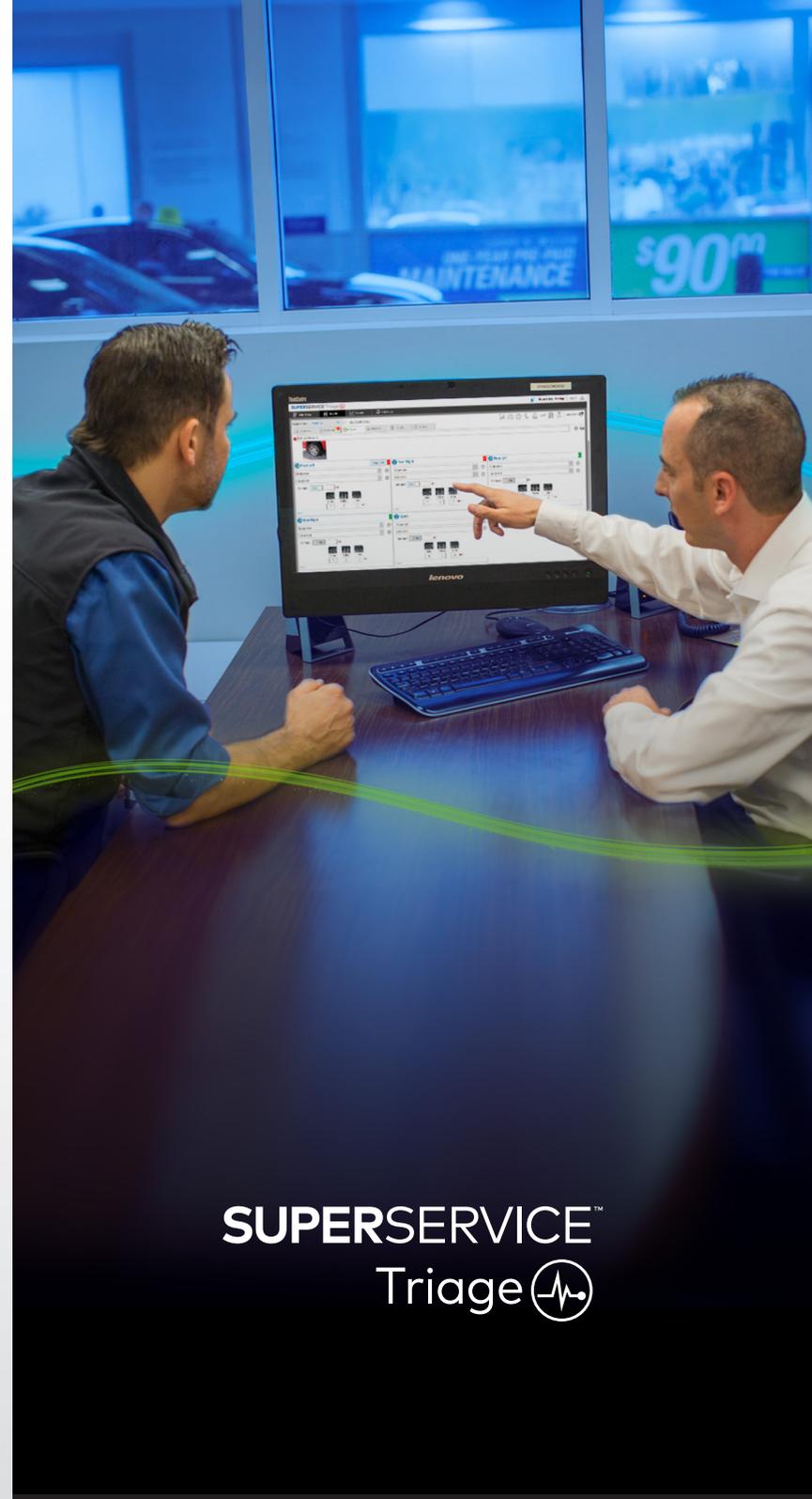
SUPERSERVICE™
Triage 

ESAMINARE IL RAPPORTO ISPEZIONE

Una volta confermati i prezzi e la disponibilità dei ricambi, è possibile esaminare l'intervento prima di richiedere l'autorizzazione del cliente.

Per esaminare il rapporto ispezione:

- 1 Toccare l'intervento desiderato nella schermata **Interventi di oggi**.
- 2 Verificare che tutte le informazioni su personale e cliente siano state compilate.
- 3 Selezionare le schede **Ispezione**, **Pneumatici** e **Carrozzeria** per verificare che i moduli siano stati compilati correttamente.
- 4 Controllare tutti i video e le foto allegati ed eliminarli (se richiesto).
- 5 Toccare  o il nome dell'operazione per visualizzarne i dettagli e i prezzi.
- 6 Accertarsi che tutte le ore manodopera per il lavoro aggiuntivo siano state aggiunte correttamente.
- 7 Controllare la disponibilità dei ricambi visualizzati nella colonna **Scorte mag.**
- 8 Selezionare **Avanti**  per trasferire l'intervento alla fase successiva.



CONSIGLI UTILI:

- Le icone   sulla scheda Ispezione indicano il numero di problemi identificati.
- Le icone  nelle schede Ispezione indicano che sono state aggiunte note.
- Toccare l'anteprima dell'immagine per visualizzare la foto o il video in dimensioni più grandi.

AUTORIZZARE IL LAVORO

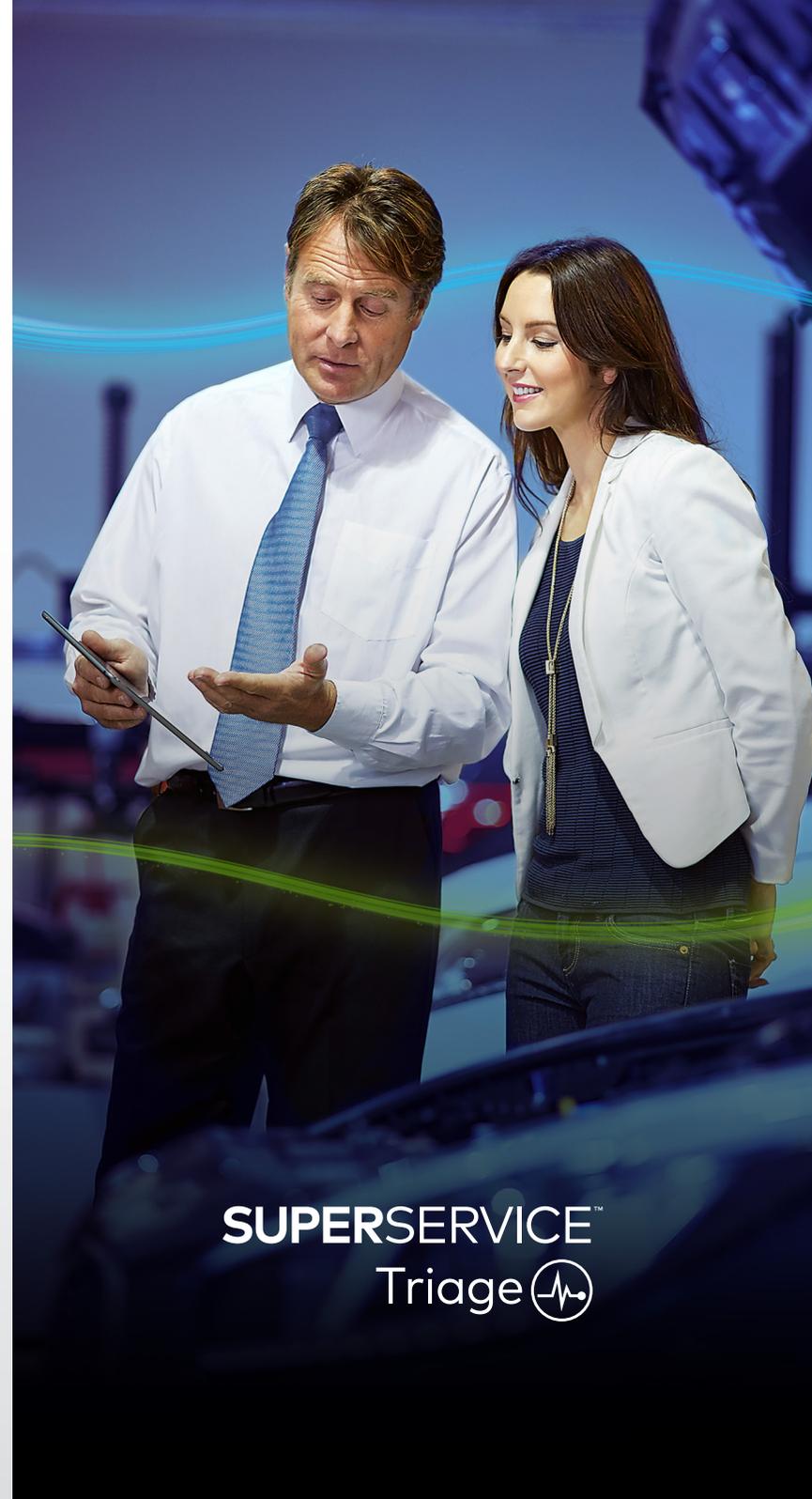
Una volta definito il prezzo di manodopera e ricambi ed esaminato il rapporto ispezione, il consulente assistenza può richiedere l'autorizzazione del cliente per eseguire il lavoro aggiuntivo.

Per autorizzare il lavoro aggiuntivo:

- 1 Toccare l'intervento desiderato nella schermata **Interventi di oggi**.
- 2 Esaminare il lavoro aggiuntivo identificato nella scheda **Preventivo**.
- 3 Toccare  o il nome dell'operazione per visualizzarne i dettagli e i prezzi.
- 4 Verificare i prezzi e la disponibilità dei ricambi per ciascuna voce di lavoro.
- 5 Controllare i dati e i prezzi della sostituzione pneumatico (se disponibile).
- 6 Contattare il cliente e richiedere l'autorizzazione per ciascuna voce di lavoro.
- 7 Selezionare dall'elenco a discesa **Stato autorizzazione** per registrare la risposta del cliente.
- 8 Se un lavoro non viene autorizzato, selezionare il motivo per il lavoro rifiutato dall'elenco a discesa, quindi impostare una data di follow-up.
- 9 Registrare i dettagli nel riquadro **Autorizzazione del cliente**.
- 10 Selezionare **Avanti**  per trasferire l'intervento alla fase successiva, ad es.: Controllo officina o Ricambi.

CONSIGLI UTILI:

- Toccare **Azioni intervento** per richiede l'autorizzazione online.
- Il lavoro autorizzato online viene indicato dall'icona .



SUPERSERVICE™
Triage 

CONCLUDERE L'INTERVENTO

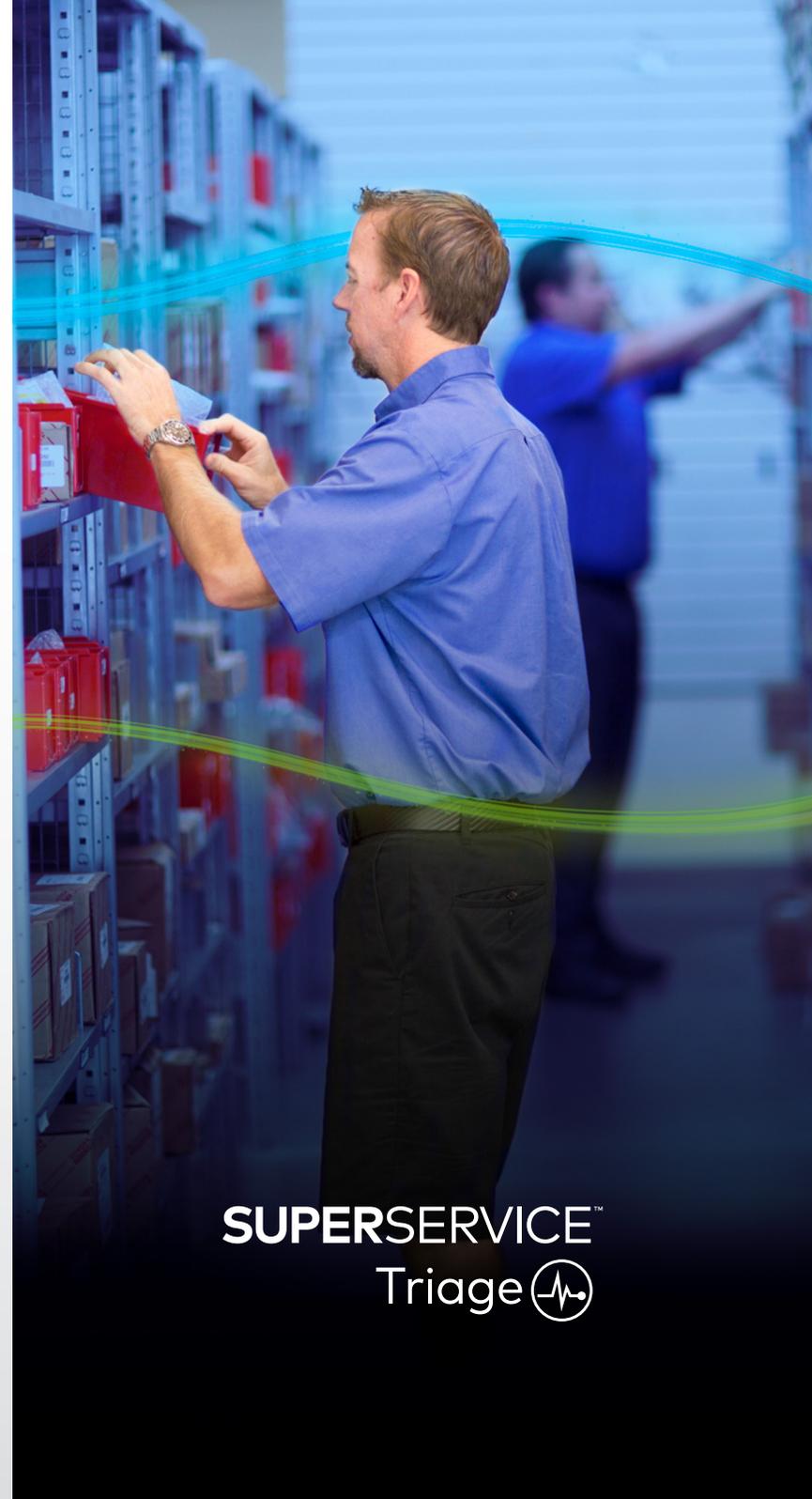
Il sistema di ispezione mobile offre la visibilità completa di tutti gli interventi eseguiti nella concessionaria, in modo che, una volta autorizzato un lavoro aggiuntivo, ciascun reparto possa accedervi ed eseguire l'intervento richiesto, evitando così eventuali ritardi.

Per visualizzare lo stato dell'autorizzazione e concludere un intervento:

- 1 Individuare l'intervento desiderato nella schermata **Interventi di oggi**.
 - Il lavoro autorizzato online viene indicato dall'icona .
- 2 Toccare l'intervento per aprirlo e controllare il lavoro aggiuntivo identificato nella scheda **Preventivo**.
- 3 Verificare lo stato del lavoro aggiuntivo nella colonna **Stato dell'autorizzazione**.
 - **In attesa di autorizzazione:** il lavoro non è ancora stato autorizzato.
 - **Autorizzato:** il lavoro è stato autorizzato.
 - **Garanzia:** il lavoro è coperto da garanzia.
 - **Non autorizzato:** il lavoro non è stato autorizzato.
 - **Prenotato:** il lavoro che è stato prenotato per il veicolo.
- 4 Toccare  o il nome dell'operazione per aggiornare o confermare la disponibilità dei ricambi.
 - Il personale addetto ai ricambi può selezionare i ricambi per i tecnici. I tecnici possono completare il lavoro autorizzato sul veicolo.
 - I consulenti assistenza possono impostare il promemoria di assistenza successivo nella scheda **Cliente**.
- 5 Una volta completato il lavoro, trasferire l'intervento nella fase del lavoro in corso successiva, ad es.: Test su strada.

CONSIGLI UTILI:

- È possibile impostare un promemoria di assistenza nella scheda **Cliente**.
- Per stampare il rapporto ispezione per il cliente, toccare **Azioni intervento**.
- Quando il cliente ritira il veicolo, trasferire l'intervento alla fase finale del lavoro in corso.



EFFETTUARE I FOLLOW-UP

La schermata Follow-up consente di definire il follow-up con i clienti per qualsiasi lavoro consigliato che è stato rifiutato al momento dell'ispezione del veicolo.

Questa funzione sarà visibile solo per coloro che dispongono delle relative autorizzazioni.

Per effettuare il follow-up sul lavoro rifiutato:

- 1 Toccare la scheda **Follow-up** e trovare il follow-up richiesto.
- 2 Toccare l'icona  per controllare i dettagli del follow-up.
- 3 Toccare **Apri preventivo** per controllare la cronologia dell'intervento e il preventivo, prima di contattare il cliente.
- 4 Individuare il lavoro rifiutato e cercare di capire la ragione per cui il lavoro non è stato accettato.
- 5 Toccare nuovamente la scheda **Follow-up** per tornare alle informazioni sul follow-up.
- 6 Contattare il cliente e richiedere l'autorizzazione per il lavoro rifiutato.
- 7 Selezionare la casella di ciascuna riga presente nel follow-up e registrare la risposta dall'elenco a discesa.
 - **Accetta:** selezionare **Accetta** per accettare il lavoro o **Accetta e crea appuntamento** per prenotarlo.
 - **Non accetto:** selezionare il motivo per cui il lavoro è stato rifiutato, quindi toccare **Non accetto**.
 - **Riprogramma il follow-up:** selezionare una nuova data di follow-up e toccare **Riprogramma il follow-up**.
- 8 Una volta accettati o rifiutati, i follow-up vengono trasferiti automaticamente alla scheda **Follow-up completati**.

CONSIGLI UTILI:

- Utilizzare il pulsante **Promemoria SMS** per effettuare il follow-up direttamente con i clienti.
- La funzione **Promemoria SMS** è facoltativa e dipende dal tipo di abbonamento.
- Per filtrare i follow-up, utilizzare l'elenco a discesa del filtro o le opzioni del calendario.

