INLEIDENDE GIDS

Met het inspectie-gebaseerde online verkoopsysteem, dat ook geschikt is voor mobiele apparaten, kunnen servicemedewerkers extra reparatiewerk vaststellen, taxeren en adviseren.

OPDRACHTEN VANDAAG

In het scherm Opdrachten vandaag worden de dagelijkse afspraken van het dealerbedrijf getoond en kunt u al uw opdrachten volgen en beheren.

Zoeken	<u> </u>	▼∞ → (♠) (☆) (♣) (♣) (♣) (₺)								Nieuwe opdracht			
Afspraken (4)	<	Voertuig aangekomen	(3) <	Werkplaats (3)	<	Onderdelen (2)	<	Toestemming van klant in <	Gereed voor ophalen	(3) <	Voertuig afgeleverd (4)	<	
32321	-# 🗸	82345	-# v	82574	-# v	82653	-# v	82654 - 🛏 🗸	82672	-# v	83882		
C David Watts Kentk. ABC123 A 450 2WD 1.6L Petrol Verwacht - 24-05-2021		Rente ABC127 E 450 2WD 1.6L Petrol Verwacht - 24-05-2021		Rente ABC130 H 450 2WD 1.6L Petrol Verwacht - 25-05-2021		Image: Constraint of the second se		Image: Constraint of the second se	Image: Construction of the second	¢,	Alfonso Cremona Kentk. ABC140 R 450 2WD 1.6L Petrol Verwacht - 23-05-2021)	
32323	-# v	82444	-# v	82642	-# 🗸	82664		82662 - 🖮 🗸	82674	-# v	84230		
C Petifer Julie Petifer Kentk. ABC124 B 450 2WD 1.6L Petrol Verwacht - 26-05-2021		Carlos Control		Image: Weight of the second		Agatha Karsen Kentk. ABC134 L 450 2WD 1.6L Petrol Verwacht - 22-05-2021		Image: Weight of the second	Anika Sharapov Kentk. ABC138 P 450 2WD 1.6L Petrol Verwacht - 28-05-2021		Image: Weight of the second		
82333	-# v	82446	-# v	82644	-# v				82682	-	84236		
Rentk. ABC125 C 450 2WD 1.6L Petrol Verwacht - 24-05-2021		Renty Jones Kentk. ABC129 G 450 2WD 1.6L Petrol Verwacht - 22-05-2021	ا	Rentk. ABC132 J 450 2WD 1.6L Petrol Verwacht - 22-05-2021					Rentk. ABC139 Q 450 2WD 1.6L Petrol Verwacht - 19-05-2021	۵ د	Rentk. ABC142 T 450 2WD 1.6L Petrol Verwacht - 24-05-2021		
32336 Trevor Ashley Kentk. ABC126 D 450 2WD 1.6L Petrol Verwacht - 24-05-2021	**	6	<u>'</u>	4							84237	¥ v	

De weergegeven opties zijn afhankelijk van het proces van uw dealerbedrijf.

HANDIGE TIPS:

- Klik op het pictogram 🔽 om te filteren op Medewerker, Opdrachttypen en Merk.
- Klik op het pictogram 🖉 om meer informatie over alle opdrachten weer te geven.

- Hier krijgt u toegang tot de hoofdschermen Opdrachten vandaag, Rapporten en Vervolgverrichtingen.
- 2 Hier kunt u naar een opdracht zoeken of opdrachten op markering of medewerker filteren.
- Hier krijgt u toegang tot opdrachten die handmatig zijn gemaakt of uit uw DMS zijn geïmporteerd.
- 4 Tik op een opdracht om deze te openen en de klant-, inspectie- en offertegegevens weer te geven.
- 5 Hier krijgt u toegang tot de schermen met Instellingen.
- Hier kunt u het scherm Opdrachten vandaag weergeven in de Tegel-,
 Lijst- of Kalenderweergave.



1.

DE OPRITINSPECTIE IN BIJZIJN VAN KLANT UITVOEREN

De serviceadviseur voert de opritinspectie in bijzijn van klant uit met een mobiel apparaat, terwijl de klant het voertuig incheckt. Deze stap is optioneel en wordt mogelijk niet bij alle dealerbedrijven uitgevoerd.

U voert de opritinspecties in bijzijn van klant als volgt uit:

- 1 Tik op de gewenste opdracht in het scherm **Opdrachten vandaag**.
- 2 Selecteer de serviceadviseur en vul de klantgegevens in, zoals het e-mailadres, mobiel nummer, de kilometerstand en het aantal gereden kilometers per jaar.
- 3 Voeg eventuele opmerkingen van de klant toe in het vakje **Aantekeningen**.
- 4 Voer de stappen op het inspectieformulier uit tijdens de inspectie van het voertuig.Tik op een gekleurd vakje dat het best overeenstemt met de conditie van elke sectie.
 - 🔽 Niet gecontroleerd (indien van toepassing) 🗹 Binnenkort werk vereist
 - 🗸 Geen werk vereist
- 5 Is er extra werk vereist, selecteer dan de verrichting in de keuzelijst.
- 6 Vul de sectie **Banden** in.
 - Het merk en de maten selecteren
 - ⁵ De profieldieptes invoeren
- 7 Vul de sectie **Carrosserie** in.
 - 1 Tik om een probleem te melden
 - Een probleem melden
- 8 Vraag de klant om een digitale handtekening te zetten en tik op **Accepteren**.
- 9 Tik op **Volgende processtap** om de opdracht naar de volgende stap in het proces te verplaatsen.

HANDIGE TIPS:

2.

- Tik op + om nog een verrichting aan een sectie toe te voegen.
- Als de gewenste verrichting niet in de lijst staat, tikt u op en voert u de gegevens in.
- Bij gelijkmatige bandenslijtage moet u eerst de middelste profieldiepte ingeven.
- Tik op 🕒 om het merk en de maten van de band op alle banden toe te passen.





Een beschadigde band melden
 Een aantekening toevoegen

Dringend werk vereist

Een foto toevoegen
 Naar tekstinvoer overschakelen

DE TECHNISCHE INSPECTIE UITVOEREN

De monteur voert de technische inspectie uit met een mobiel apparaat. In sommige gevallen heeft de serviceadviseur een opritinspectie in bijzijn van klant uitgevoerd en zijn de banden- en carrosserierapporten al ingevuld.

U voert de technische inspectie als volgt uit:

- Tik op de gewenste opdracht in het scherm **Opdrachten vandaag**. 1
- Selecteer de monteur en controleer de kilometerstand. 2
- 3 Bekijk eventuele opmerkingen van de klant in het vakje Aantekeningen.
- Voer de stappen op het inspectieformulier uit tijdens de inspectie van het voertuig. 4 Tik op een gekleurd vakje dat het best overeenstemt met de conditie van elke sectie.
 - Niet gecontroleerd (indien van toepassing) 🗸 Binnenkort werk vereist \checkmark

- Geen werk vereist
- Is er extra werk vereist, selecteer dan de verrichting in de keuzelijst. 5
- Gebruik de pictogrammen om de uitgebreide inspectie uit te voeren. 6
 - + Een verrichting toevoegen
 - 🕤 Naar tekstinvoer overschakelen
 - Een aantekening toevoegen
- Tik op het tab **Banden** en controleer of de bandenstaat is opgenomen.
- Tik op het tab **Carrosserie** en controleer of eventuele voertuigschade is opgenomen. 8
- Selecteer **Volgende >>** om de opdracht naar de volgende stap in het process te verplaatsen. 9

HANDIGE TIPS:

- Gebruik het zoekvenster of het pictogram Q om opdrachten te zoeken in het scherm Opdrachten vandaag.
- De 🛿 🛿 pictogrammen op het tabblad Inspectie geven het aantal geïdentificeerde problemen aan.
- Tik op de miniatuurafbeelding om een grotere versie van de foto of video weer te geven.





PRIJZEN EN BESCHIKBAARHEID CONTROLEREN

Wanneer het extra werk is geïdentificeerd, kunt u de prijzen en beschikbaarheid van onderdelen controleren. Afhankelijk van de mate van DMS-integratie wordt de beschikbaarheid van onderdelen automatisch weergegeven.

U controleert de prijzen en beschikbaarheid van onderdelen als volgt:

- 1 Tik op de gewenste opdracht in het scherm **Opdrachten vandaag**.
- 2 Selecteer de Onderdelenadviseur en bekijk het extra werk dat op het tabblad **Offerte** is geïdentificeerd.
- 3 Controleer eventuele gegevens die de monteur heeft ingevuld op het tabblad Inspectie of Banden.
- 4 Tik op ▶ of op de naam van de verrichting om gegevens over de verrichting en de prijzen te bekijken.
- 5 Controleer gegevens die eventueel in het vakje **Aantekeningen** zijn ingevoerd.
- 6 Selecteer de beschikbaarheid van het onderdeel in de keuzelijst **Voorraad** en controleer de prijzen voor onderdelen.
- 7 Voeg handmatig prijzen toe voor onderdelen zonder prijs (indien gewenst).
- 8 Tik op het groene selectievakje 🗹 om de wijziging te bevestigen.
- 9 Voeg extra items toe door deze te selecteren in de keuzelijst **Item toevoegen** en vul de bijbehorende gegevens in.
- 10 Selecteer **Volgende >>** om de opdracht naar de volgende stap in het process te verplaatsen.

HANDIGE TIPS:

- Het pictogram Seeft aan of het VIN geldig is, zodat automatische offertes mogelijk zijn vanuit Menus.
- Tik op Prijs toewijzen aan verrichtingen om prijzen te zien uit uw DMS als u over DMS-integratie beschikt.

SUPERSERVICE Triage

HET INSPECTIERAPPORT CONTROLEREN

Als de beschikbaarheid van en prijzen voor onderdelen zijn gecontroleerd en bevestigd, kan de volledige opdracht nog worden gecontroleerd voordat de klant toestemming geeft.

U controleert het inspectierapport als volgt:

- 1 Tik op de gewenste opdracht in het scherm **Opdrachten vandaag**.
- 2 Controleer of alle vereiste klant- en medewerkergegevens zijn ingevuld.
- 3 Selecteer de tabs **Inspectie**, **Banden** en **Carrosserie** en controleer of de formulieren correct zijn ingevuld.
- 4 Bekijk de foto's of video's die eventueel zijn toegevoegd en verwijder deze (indien gewenst).
- 5 Tik op 📕 of op de naam van de verrichting om gegevens over de verrichting en de prijzen te bekijken.
- 6 Controleer of alle arbeidstijd voor extra werk correct is toegevoegd.
- 7 Controleer de beschikbaarheid van de onderdelen in de kolom **Voorraad**.
- 8 Selecteer **Volgende 》** om de opdracht naar de volgende stap in het process te verplaatsen.

HANDIGE TIPS:

- De <a>Implie B pictogrammen op het tabblad Inspectie geven het aantal geïdentificeerde problemen aan.
- De pictogrammen op de Inspectie-tabbladen geven aan dat er aantekeningen zijn toegevoegd.
- Tik op de miniatuurafbeelding om een grotere versie van de foto of video weer te geven.



TOESTEMMING GEVEN VOOR HET WERK

Als de arbeid en onderdelen zijn geprijsd en het inspectierapport is gecontroleerd, vraagt de serviceadviseur de klant om toestemming om het extra werk uit te voeren.

U geeft als volgt toestemming voor het extra werk:

- 1 Tik op de gewenste opdracht in het scherm **Opdrachten vandaag**.
- 2 Controleer het extra werk dat op het tabblad **Offerte** is geïdentificeerd.
- 3 Tik op 📃 of op de naam van de verrichting om gegevens over de verrichting en de prijzen te bekijken.
- 4 Bevestig de beschikbaarheid van onderdelen en de prijzen van elk werkitem.
- 5 Controleer de gegevens en prijzen van de bandvervanging (indien van toepassing).
- 6 Neem contact op met de klant en vraag toestemming voor elk werkitem.
- 7 Selecteer een optie in de keuzelijst **Status toestemming** om het antwoord van de klant vast te leggen.
- 8 Selecteer bij werk waarvoor geen toestemming is verleend in de keuzelijst de reden waarom het werk is geweigerd en kies vervolgens een datum voor de vervolgverrichting.
- 9 Neem de gegevens op in het vakje **Toestemming van klant**.
- Selecteer Volgende ≫ om de opdracht naar de volgende stap in het process te verplaatsen.
 Bijvoorbeeld: werkplaatsmanagement of onderdelen.

HANDIGE TIPS:

- Tik op Handelingen opdracht om online om toestemming te vragen.
- Werk waarvoor online toestemming is gegeven, wordt aangeduid met het pictogram 2.



SUPERSERVICE Triage

DE OPDRACHTEN AFRONDEN

Het voor mobiele apparaten geschikte inspectiesysteem geeft een volledig overzicht van de opdrachten in uw dealerbedrijf, zodat, wanneer er toestemming is verleend voor het extra werk, elke afdeling toegang heeft tot de opdracht en het vereiste werk zonder vertraging kan uitvoeren.

U kunt als volgt de toestemmingsstatus weergeven en een opdracht afronden:

- 1 Kies de gewenste opdracht in het scherm **Opdrachten vandaag**.
 - Werk waarvoor online toestemming is gegeven, wordt aangeduid met het pictogram
- 2 Tik op de opdracht en bekijk het extra werk dat op het tabblad **Offerte** is geïdentificeerd.
- 3 Controleer de status van het extra werk in de kolom **Status toestemming**.
 - In afwachting van toestemming: Er is nog geen toestemming verleend voor het werk.
 - Met toestemming: Er is toestemming verleend voor het werk.
 - Garantie: Het werk valt onder de garantie.
 - Geen toestemming: Er is geen toestemming verleend voor het werk.
 - **Voorgeboekt**: Het werk waarvoor het voertuig is ingeboekt.
- 4 Tik op [▶]
 of op de naam van de verrichting om de beschikbaarheid van het onderdeel bij te werken of te bevestigen.
 - Magazijnmedewerkers kunnen de onderdelen voor de monteurs verzamelen.
 - Monteurs kunnen het werk met toestemming aan het voertuig voltooien.
 - Serviceadviseurs kunnen een herinnering voor een volgende servicebeurt inplannen op het tabblad **Klant**.
- Wanneer het werk is voltooid, verplaatst u de opdracht naar de volgende processtap.
 Bijvoorbeeld: Testrit.

HANDIGE TIPS:

- U kunt op het tabblad Klant een herinnering voor een volgende servicebeurt instellen.
- U kunt het inspectierapport afdrukken voor de klant door te tikken op **Handelingen opdracht**.
- Als het voertuig door de klant is opgehaald, verplaatst u de opdracht naar de laatste processtap.

SUPERSERVICE Triage

VERVOLGVERRICHTINGEN UITVOEREN

In het scherm Vervolgverrichtingen kunt u opnieuw overleggen met de klant over aanbevolen werk dat tijdens de voertuiginspectie werd geweigerd.

Deze mogelijkheid is alleen beschikbaar als u over de juiste machtigingen beschikt.

Vervolgverrichtingen bij geweigerd werk:

- 1 Tik op het tab **Vervolgverrichtingen** en kies de gewenste vervolgverrichting.
- 2 Tik op het pictogram 🕨 om de gegevens van de vervolgverrichting te bekijken.
- 3 Tik op **Offerte openen** om de geschiedenis en offerte van de opdracht te bekijken voordat u contact opneemt met de klant.
- 4 Ga na voor welk werk geen toestemming is verleend en zorg dat u weet waarom het werk werd geweigerd.
- 5 Tik nogmaals op het tab **Vervolgverrichtingen** om terug te keren naar de gegevens van de vervolgverrichting.
- 6 Neem contact op met de klant en vraag om toestemming om het geweigerde werk uit te voeren.
- 7 Schakel het keuzevakje in voor elk regelitem in de vervolgverrichting en selecteer het antwoord in de keuzelijst.
 - Accepteren: Selecteer Accepteren om het werk te accepteren of Accepteren en af spraak maken om het werk in te boeken.
 - Weigeren: Selecteer de reden waarom het werk werd geweigerd en tik vervolgens op Weigeren.
 - **Vervolgverrichting opnieuw plannen**: Selecteer een nieuwe datum voor de vervolgverrichting en tik op **Vervolgverrichting opnieuw plannen**.
- 8 Zodra vervolgverrichtingen worden geaccepteerd of geweigerd, worden deze automatisch verplaats naar het tabblad **Voltooide vervolgverrichtingen**.

HANDIGE TIPS:

- Gebruik de knop **Herinnering per sms** om rechtstreeks opnieuw te overleggen met klanten.
- De functie **Herinnering per sms** is optioneel beschikbaar, afhankelijk van uw abonnement.
- Gebruik de keuzelijst of agendafunctie om vervolgverrichtingen te filteren.



