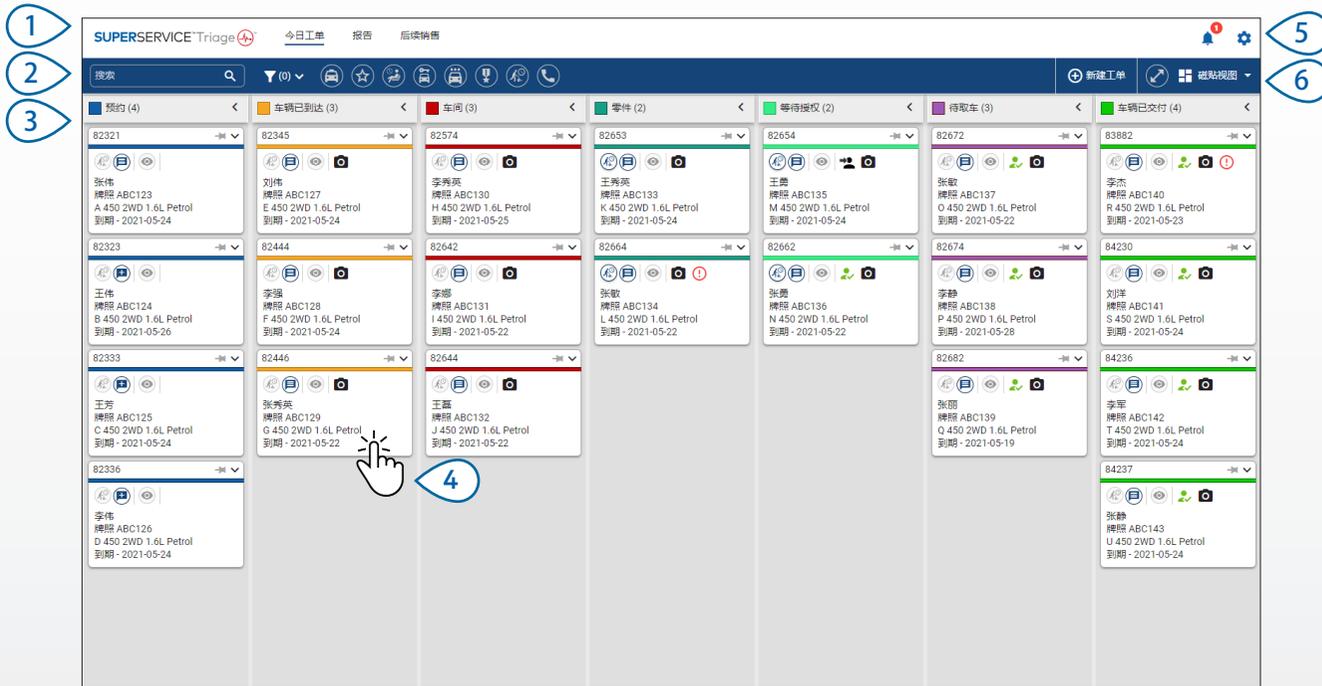


入门指南

利用这款支持移动设备、基于检查的在线销售系统，服务员工能够确定附加的修理工作并给出定价和建议。

今日工单

今日工单屏幕显示当日所有的经销商预约，让您能够跟踪和管理所有的工单。



显示的选项可能因经销商的工作流程而有所不同。

小贴士：

- 单击 图标以按员工、工单类型和品牌进行过滤。
- 要显示所有工单的更多信息，请单击 图标。

- 1 访问主屏幕，例如今日工单、报告和后续销售。
- 2 按标记或员工搜索一个工单或筛选工单。
- 3 访问手动创建或从经销商管理系统 (DMS) 导入的工单。
- 4 点击一个工单以打开并查看客户、检查和报价详情。
- 5 进入“设置”屏幕。
- 6 以磁贴、列表或日历视图形式显示“今日工单”屏幕。

SUPERSERVICE™
Triage

执行车道检查

当客户车辆抵达经销商处时，服务顾问会在移动设备上执行车道检查。这是一个可选步骤，可能并不适用于所有经销商。

如需执行车道检查，请：

- 1 在今日工单屏幕中点击所需的工单。
- 2 选择服务顾问并填写客户详细信息，例如电子邮件地址、手机号码、里程表和年行车里程。
- 3 在备注框中添加客户的所有意见。
- 4 对照检查表检查车辆。点击最匹配每个节状态的色框。

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 未检查（如适用） | <input checked="" type="checkbox"/> 需要尽快维修 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 不需要维修 | <input checked="" type="checkbox"/> 需要立即维修 |

- 5 如需附加工作，请从下拉菜单中选择相应的操作。
- 6 填写轮胎节。

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 选择品牌和尺寸 | <input type="checkbox"/> 报告受损轮胎 |
| <input type="checkbox"/> 输入胎面深度 | <input type="checkbox"/> 添加备注 |

- 7 填写车身节。

- | | |
|------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 点击以记录问题 | <input type="checkbox"/> 添加图片 |
| <input type="checkbox"/> 选择一个问题 | <input type="checkbox"/> 切换至文本输入 |

- 8 请求客户提供数字签名并点击接受。
- 9 点击下一个工作流程步骤以将工单移至流程中的下一步骤。

小贴士：

- 点击 **+** 以向一个节添加另一操作。
- 如果找不到特定操作，请点击 **T** 并输入详细信息。
- 如果轮胎磨损程度相近，则首先输入中间胎面深度。
- 点击 **↓** 以将轮胎品牌和尺寸复制到所有轮胎。



SUPERSERVICE™
Triage

执行技术检查

由技师在移动设备上执行技术检查。某些情况下，服务顾问可能已执行车道检查，并且可能已经在轮胎和车身报告中填写了相关信息。

如需执行技术检查，请：

- 1 在今日工单屏幕中点击所需的工单。
- 2 选择技师并确认里程表读数。
- 3 阅读备注框中记录的所有客户意见。
- 4 对照检查表检查车辆。点击最匹配每个节状态的色框。

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 未检查（如适用） | <input checked="" type="checkbox"/> 需要尽快维修 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 不需要维修 | <input checked="" type="checkbox"/> 需要立即维修 |

- 5 如需附加工作，请从下拉菜单中选择相应的操作。
- 6 使用这些图标完成详细的检查。

- | | |
|---|---|
|  添加一项操作 |  添加一张图片或视频 |
|  切换至文本输入 |  删除一项操作 |
|  添加备注 | |

- 7 点击轮胎选项卡并确认已记录的轮胎状态。
- 8 点击车身选项卡并确认已记录了所有的车辆损坏情况。
- 9 选择下一步 **>>** 以将工单移至流程中的下一步骤。

小贴士：

- 如要在今日工单屏幕中搜索工单，请使用搜索框或  图标。
- 检查选项卡上的   图标表示已确定问题的数量。
- 点击图像缩略图可查看较大版本的照片或视频。



确认定价和库存供货能力

当确定附加工作后，即可确认零件可用性和定价。系统可能会自动显示零件可用性信息，这取决于您的经销商管理系统 (DMS) 集成水平。

如要确认零件可用性和定价，请：

- 1 在今日工单屏幕中点击所需的工单。
- 2 选择零件顾问并在报价选项卡中核查已确定的附加工作。
- 3 在“检查”或“轮胎”选项卡中对技师输入的所有信息进行确认。
- 4 点击  或操作名称以查看操作和定价详情。
- 5 确认在备注框中输入的任何信息。
- 6 从可用库存下拉菜单中选择零件可用性并确认零件价格。
- 7 为所有未定价的零件手动添加价格（如需要）。
- 8 选择绿勾  以确认更改。
- 9 如需添加更多项目，请从添加项目下拉菜单中进行选择并填写详细信息。
- 10 选择下一步  以将工单移至流程中的下一步骤。

小贴士：

-  图标表示车辆识别号已通过验证，可确保能够从 Menus 自动报价。
- 如果您的系统已进行经销商管理系统 (DMS) 集成，则点击价格操作以从经销商管理系统 (DMS) 获取定价。



审核检查报告

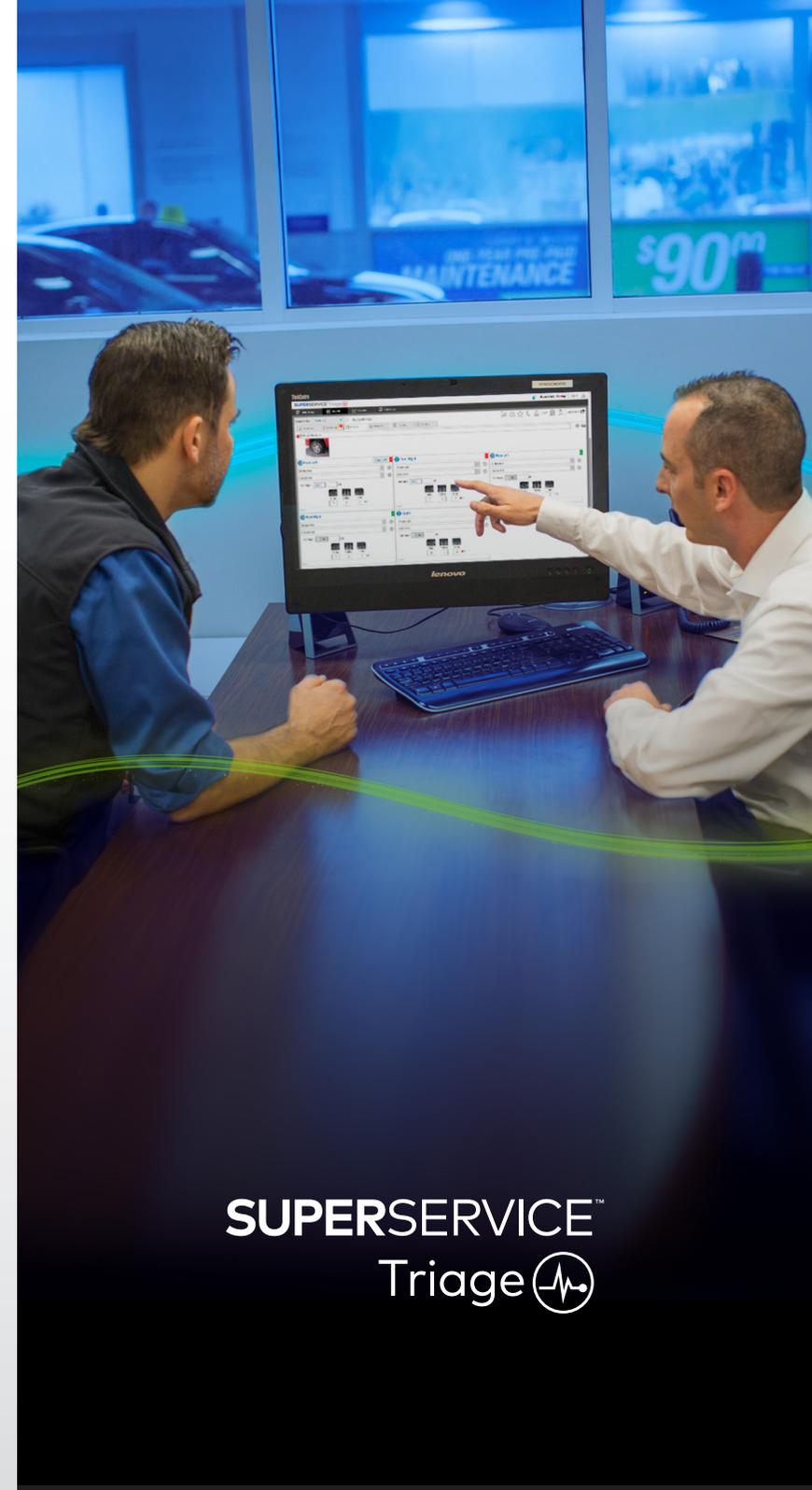
确认零件价格和可用性后，便可在获得客户授权之前审核工单。

如要审核检查报告，请：

- 1 在今日工单屏幕中点击所需的工单。
- 2 确认已填写所有必要的客户和员工信息。
- 3 选择检查、轮胎和车身选项卡以确认已正确填写表单。
- 4 审核所有附加的照片或视频并删除（如需要）。
- 5 点击  或操作名称以查看操作和定价详情。
- 6 确保已正确添加附加工作的所有工时。
- 7 审核可用库存列中显示的零件的可用性。
- 8 选择下一步  以将工单移至流程中的下一步骤。

小贴士：

- “检查”选项卡上的   图标表示已确定问题的数量。
- “检查”选项卡上的  图标表示已添加备注。
- 点击图像缩略图可查看较大版本的照片或视频。



授权工作

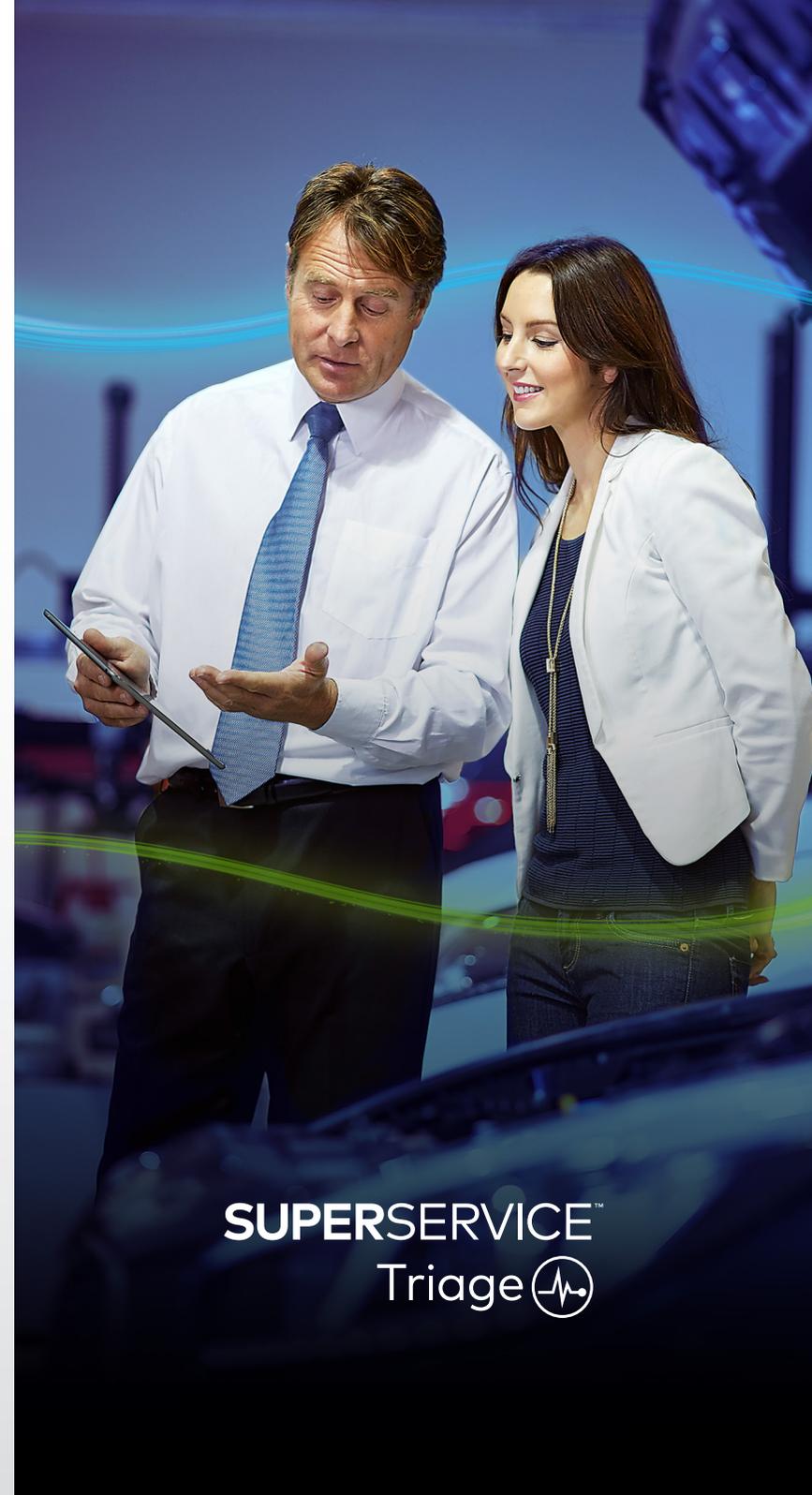
确定维修和零件的价格并审核检查报告后，服务顾问即可获取客户的授权以执行附加工作。

如要授权执行附加工作，请：

- 1 在今日工单屏幕中点击所需的工单。
- 2 在报价选项卡上审核已确定的附加工作。
- 3 点击  或操作名称以查看操作和定价详情。
- 4 确认每个工作项目对应零件的可用性和定价。
- 5 查看轮胎更换详细信息和定价（如果适用）。
- 6 对每项工作联系客户并申请授权。
- 7 从授权状态下拉菜单中选择以记录客户回复。
- 8 如果任何工作未获得授权，则从下拉菜单中为此未授权工作选择一个原因，然后选择一个后续销售日期。
- 9 在客户授权框中记录详细信息。
- 10 选择下一步  以将工单移至流程中的下一步骤。
例如：车间控制或零件。

小贴士：

- 点击 工单操作以在线请求授权。
- 获得在线授权的工作将出现  图标指示。



SUPERSERVICE™
Triage 

最终确定工单

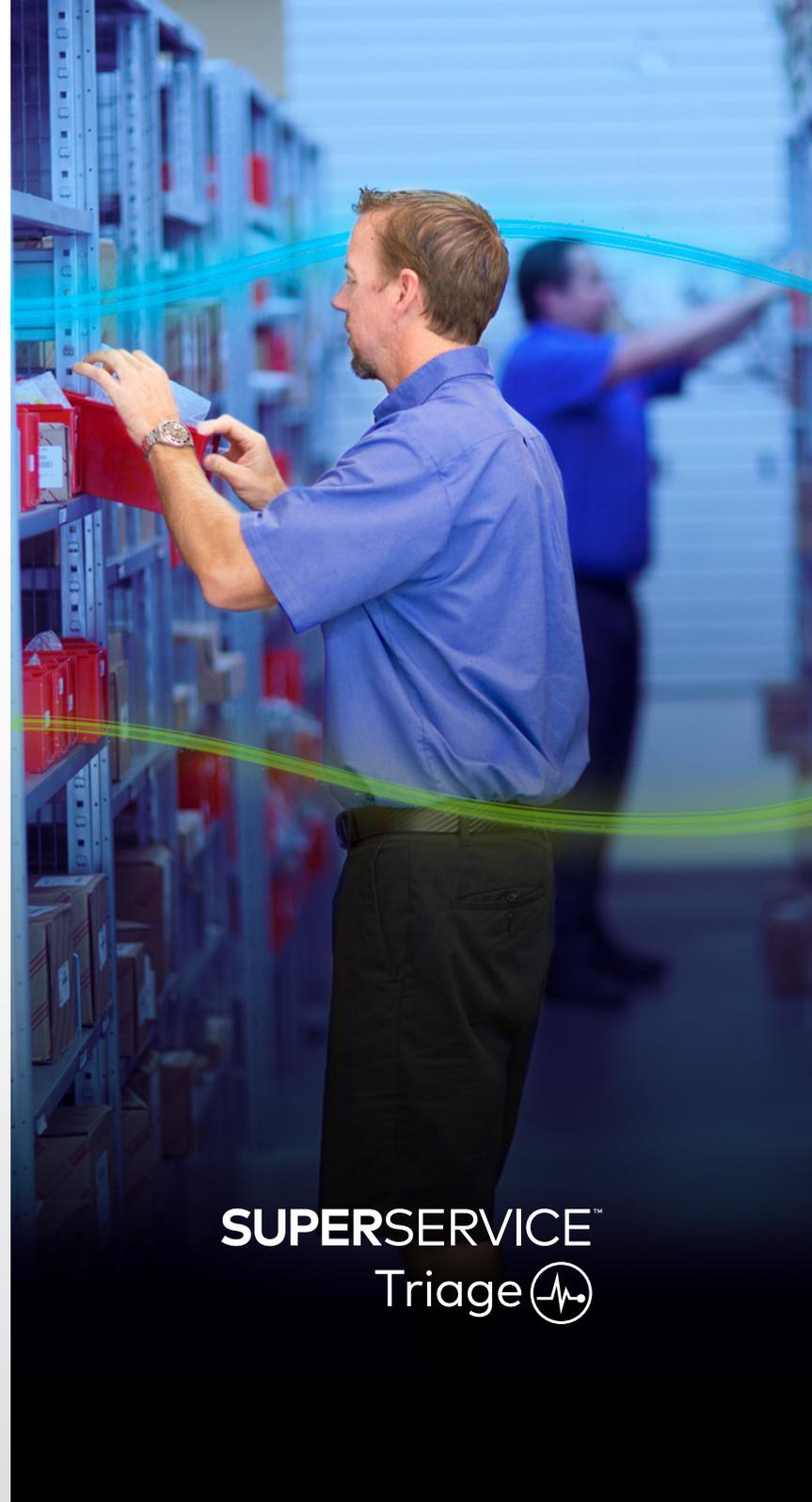
此检查系统基于移动设备，可让您全面掌握您的经销商的所有工单，因此，一旦附加工作获得授权，每个部门即可查看工单并立即开展所需工作。

如要查看授权状态并最终确定工单，请：

- 1 从今日工单屏幕中找到所需的工单。
 - 获得在线授权的工作将出现  图标指示。
- 2 点击工单以将其打开并在报价选项卡上审核已确定的附加工作。
- 3 在授权状态列确认附加工作的状态。
 - 正在等待授权：工作尚未获得授权。
 - 已授权：工作已获得授权。
 - 保修：工作属于保修范围。
 - 未授权：工作尚未获得授权。
 - 已预定：为车辆预定的工作。
- 4 点击  或操作名称以更新或确认零件可用性。
 - 零件部员工可以为技师拣选零件。
 - 技师可以在车辆上完成授权工作。
 - 服务顾问可以在客户选项卡上设置下次服务提醒。
- 5 工作完成后，将工单移至下一工作流程步骤。例如：公路测试。

小贴士：

- 在客户选项卡中可以设置下次服务提醒。
- 如要为客户打印检查报告，请点击工单操作。
- 如果客户已经提走车辆，则将工单移至最后的工作流程步骤。



SUPERSERVICE™
Triage 

执行后续销售

“后续销售”屏幕让您能够联系客户，跟进任何建议的但在车辆检查时被拒绝的工作。此功能将仅对拥有相关权限的员工显示。

如要跟进未授权的工作，请：

- 1 点击后续销售选项卡并找到所需的后续销售工作。
- 2 点击  图标以审核后续销售工作的详细信息。
- 3 在联系客户之前，点击打开报价以审核工单历史和报价。
- 4 明确未获授权的工作，并了解工作被拒绝的原因。
- 5 再次点击后续销售选项卡以返回到后续销售信息。
- 6 联系客户以请求其为未授权的工作提供授权。
- 7 在后续销售节中选中每个行项目对应的复选框，并从下拉菜单中记录回复。
 - 接受：选择接受以接受该工作，或者选择接受并创建预约以预订该工作。
 - 拒绝：选择该工作被拒绝的原因，然后点击拒绝。
 - 重新安排后续销售计划：选择新的后续销售日期，并点击重新安排后续销售计划。
- 8 当后续销售被接受或拒绝后，即会自动移至已完成的后续销售选项卡。

小贴士：

- 使用短信提醒按钮直接联系客户跟进相关事宜。
- 短信提醒功能是可选功能，视您的订购而定。
- 如要筛选后续销售工作，请使用筛选下拉菜单或日历选项。

