



SUPERSERVICE TRIAGE

Indstillingsguide

Indhold


Indledning	2
Brugerindstillinger	3
Brugerindstillinger	3
Grundlæggende indstillinger	4
Forhandlerindstillinger	4
Medarbejdergrupper	4
Sikkerhed	4
Integrationsindstillinger	5
Indstillinger for Jobadministration	6
Arbejdsgang	6
Eftersynsdesigner	6
Dæk	6
Karosseriarbejde	7
Indkørselsformularen	7
Flag	7
Afvist arbejde	8
Sletningsårsager	8
Indstillinger for specialfunktioner	9
Udskrivningsindstillinger	9
Import af prisfil	9
RO-import	9
Kunderapporter	10
Jobkort	10
Meddelelseskabeloner	11
Designer for regler og aktiviteter	11
Automatiske meddelelser om arbejdsgang	11
Skatteprocenter	12
Timesatser	12
Opfølgning	12

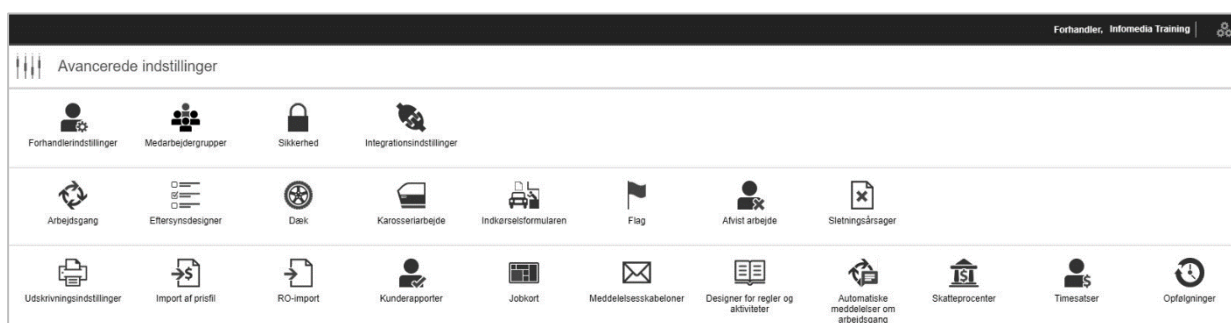
Indledning

Skærbilledet Avancerede indstillinger er specielt tilpasset til hver bruger baseret på sikkerhedstilladelser, der er angivet i programmet, og disses abonnementsbaserede produkydelser.


Denne guide er opdelt i følgende afsnit:

- Brugerindstillinger
- Grundlæggende indstillinger
- Indstillinger for Jobadministration
- Indstillinger for specialfunktioner

Du får adgang til skærbilledet Avancerede indstillinger ved at klikke på ikonet  og vælge **Avancerede indstillinger**.



Anvend følgende knapper for at gå gennem de forskellige skærbilleder for Avancerede indstillinger:

- **Rediger:** Her kan du redigere sideindholdet.
 - **Gem:** Gemmer ændringerne.
 - **Annuller:** Gemmer ikke ændringerne.
 - **Tilbage:** Fører dig et skærbillede tilbage.
 - **Hjem:** Fører dig tilbage til skærbilledet Avancerede indstillinger.
 - **Slet:** Sletter indholdet.
- ▶ Vælg ikonet  for at vende tilbage til skærbilledet Job i dag.
 - ▶ De tilgængelige valgmuligheder på skærmen Indstillinger kan variere afhængigt af dit abonnement.

Brugerindstillinger





Brugerindstillinger

Tilpas dine brugerindstillinger

Du kan tilpasse dine grundlæggende brugerindstillinger som f.eks. Aktivér lyd ved meddelelser eller Netværksovervågning.

Lyd ved meddelelser vil give dig besked, når et job flyttes til det næste arbejdsgangstrin. Netværksovervågningen vil underrette dig om alle problemer med din internetforbindelse.

Tilpas flisestørrelse til skærm giver mulighed for, at alle jobfliser vises på enheden i skærmen Job i dag, når flisevisningen vælges.

For at gøre det skal du klikke på ikonet  og bruge kontakten  til at aktivere indstillingen.

Grundlæggende indstillinger



Forhandlerindstillinger

Tilpas dine forhandlerindstillinger

Du kan tilpasse dine generelle forhandlerindstillinger. Vælg, hvilke oplysninger der kan vises til kunden på tilbuddet og på den online kundegodkendelsesformular. Tilføj flere mærker for forhandlere med flere franchises.

Tilføj jobtyper som f.eks. garanti, intern eller detail. Derefter kan du på skærmen Job i dag filtrere dine job ved at vælge flere mærker eller jobtyper.

For at gøre det skal du klikke på **Rediger** og konfigurere indstillingerne, så de passer til din forhandlers behov. For at angive en beskrivelse af varelageret skal du klikke på ikonet **+** og indtaste teksten til hver beskrivelse. Klik på **Gem**.



Medarbejdergrupper

Opret medarbejdergrupper, og tildel brugere

Du kan oprette og redigere medarbejdergrupper og tildele brugere. Medarbejdergrupper anvendes til at opsætte sikkerhedstilladelser og arbejdsgangsmeddelelser. Rediger medlemmer af eksisterende grupper, eller tilføj nye grupper.

For at gøre det skal du klikke på **Rediger** og derefter på **Tilføj**. Indtast navnet på gruppen, klik i feltet **Medlemmer**, og vælg brugere fra rullelisten.

Hvis du har integration, skal du klikke på **Tilføj eksternt system-ID** og vælge på rullelisten. Indtast bruger-ID for det eksterne system i hvert felt. Klik på **Gem**.



Sikkerhed

Tildel sikkerhedstilladelser

Du kan tildele sikkerhedstilladelser for hver medarbejdergruppe eller se tilladelser for en bestemt bruger. Sikkerhedstilladelserne omfatter adgangs- og redigeringsrettigheder for visse oplysninger i programmet.

Du kan aktivere sikkerhedsindstillinger for hver medarbejdergruppe på baggrund af deres rolle.

For at gøre det skal du klikke på **Rediger** og vælge de tilsvarende afkrydsningsfelter for hver medarbejdergruppe. Klik på **Gem**.



Integrationsindstillinger

Konfigurer dine integrationsindstillinger

Du kan indstille integrationstypen og se eller konfigurere integrationsindstillingerne.

Afhængigt af din abonnement kan der findes yderligere integrationstyper.

Du skal blot klikke på **Tilføj DMS** eller **Tilføj eksternt system**, vælge integrationstypen og indtaste oplysningerne. Klik på **Gem**.

- ▶ Afhængigt af din abonnement kan der findes yderligere integrationstyper.
- ▶ Se Mediehub for at få yderligere oplysninger om DMSi-installation og DMS-integration.
<https://media.infomedia.com.au/?product=trriage>
- ▶ Kontakt kundeservice, hvis du har brug for hjælp.
<https://www.infomedia.com.au/contact/customer-support>
- ▶ De tilgængelige valgmuligheder på skærmen Indstillinger kan variere afhængigt af dit abonnement.

Indstillinger for Jobadministration



Arbejdsgang

Konfigurer arbejdsgang for forhandleren

Du kan konfigurere arbejdsgangen i programmet, så den matcher serviceprocessen. Opsæt automatiske meddelelser, der sendes til medarbejdergrupper ved hvert arbejdsgangstrin. Rediger de eksisterende arbejdsgangstrin, eller tilføj nye.

For at gøre det skal du klikke på **Rediger** og foretage ændringer, eller du skal klikke på **Tilføj** og indtaste et navn for trinnet. Fuldfør informationen for hvert trin, såsom farve, arbejdsgangsaktivitet og meddelelsesgrupper. Klik på **Gem**.



Eftersynsdesigner

Konfigurer bileftersynsarkene

Du kan tilpasse kontrolarkene til din bileftersynsproces. Tilføj et eftersyns kontrolark for standardbiler eller elektriske biler. Kontrolarkene kan opsættes med de vigtigste grupper og deres specifikke eftersyn og aktiviteter.

Føj aktiviteter til en gruppe manuelt, eller brug knappen **Søg efter aktivitet** for automatisk at tilføje aktiviteter. Du kan se eksisterende kontrolark eller tilføje nye.



Dæk

Konfigurer indstillinger for dækeftersyn

Du kan konfigurere indstillinger for dæk, der vises i eftersyns kontrolarket.

De eksisterende dæktyper kan redigeres, og der kan tilføjes nye typer. Indstil advarsel for slidbanedybde, der automatisk vil angive, om ekstra arbejde er påkrævet for dækkene. Du kan også konfigurere timesatsen for dækskift.

For at gøre det skal du klikke på **Rediger** og konfigurere indstillingerne for generelt, dækslitage og dækskift. Eller, klik på **Tilføj**, indtast dæktypen og advarsler for slidbanedybde. Du kan også nemt tilføje nye dækmærker og -størrelser. Klik på **Gem**.



Karosseriarbejde

Tilpas afsnittet Karosseriarbejde

Du kan tilpasse listen over problemer, der kan vælges i afsnittet Karosseriarbejde.

De eksisterende problemer kan redigeres, og der kan tilføjes nye problemtyper. Du kan også tilføje diagrammer for karosseriarbejde for forskellige biltyper.

For at gøre det skal du klikke på **Rediger** og foretage ændringer. Du kan også klikke på **Tilføj** og indtaste en beskrivelse af problemet, f.eks. "med skår" eller "revnet". For at tilføje et diagram over karosseriarbejde skal du klikke på **Tilføj** og indtaste navnet på en karosseritype, vælge **Aktiveret** og vælge **Karosseritypen** fra rullelisterne. Klik på **Gem**.



Indkørselsformularen

Konfigurer indkørselsformularen

Du kan konfigurere indkørselsformularen for det indledende eftersyn. Indkørselsformularen udfyldes af servicerrådgiveren og kunden.

For at gøre dette skal du klikke på **Rediger** og aktivere indkørselsformularen ved hjælp af knappen **Ja**. Vælg derefter det relevante arbejdsgangstrin, og aktiver afsnittene Dæk, Karosseriarbejde eller Kundeaftale. Se og rediger kundeaftalen. Klik på **Gem**.



Flag

Tilføj eller rediger kundeflag

Du kan tilføje eller redigere de flag, der anvendes til jobs, for at angive bestemt kundeinformation. Flagene kunne angive en VIP, eller at en kunde venter i service-loungen. De eksisterende flag kan redigeres, og der kan tilføjes nye flagtyper.

For at gøre dette skal du klikke på **Rediger** og foretage ændringer, eller klik på **Tilføj**, og angiv flagnavnet.

Du kan også klikke på flagikonet for at ændre flaget. Klik på **Gem**.



Afvist arbejde

Tilføj eller rediger årsager til afvist arbejde

Du kan tilføje eller redigere årsagerne til, at arbejde er afvist af kunden. Du vil se årsagerne vist i programmet, når arbejde er afvist, og når du planlægger opfølgninger. De eksisterende årsager for afvist arbejde kan redigeres, og der kan tilføjes nye, som f.eks. at reservedele ikke er tilgængelige.

For at gøre det skal du klikke på **Rediger** og foretage ændringer, eller du skal klikke på **Tilføj** og angive årsagen. Du kan derefter bruge afkrydsningsfelterne **Synligt for kunde** for at få vist relevante årsager på online godkendelsesformularen for kunden. Klik på **Gem**.



Sletningsårsager

Tilføj eller rediger årsager til slettede job

Du kan tilføje eller redigere årsager til slettede jobs. Du vil se årsagerne i programmet, når du sletter jobs ved hjælp af menuen Jobaktiviteter. De eksisterende årsager kan redigeres, og der kan tilføjes nye, som f.eks. at kunden har annulleret aftalen.

For at gøre det skal du klikke på **Rediger** og foretage ændringer, eller du skal klikke på **Tilføj** og angive årsagen. Klik på **Gem**.

- ▶ De tilgængelige valgmuligheder på skærmen Indstillinger kan variere afhængigt af dit abonnement.


Indstillinger for specialfunktioner



Udskrivningsindstillinger

Opret tilpassede udskriftsprofiler

Du kan oprette eller redigere tilpassede udskriftsprofiler.

For at gøre det skal du klikke på **Tilføj**, indtaste et nyt profilnavn og klikke på **Gem**. Klik derefter på  ikonet, indtast forhandleroplysninger, toptekst og bundtekst, og vælg en udskriftsskabelon. Klik på **Gem**. Eller, klik på **Rediger** for at ændre et profilnavn.



Import af prisfil

Importer prisfiler

Du kan importere filer med reservedelspriser til systemet, hvor de blev eksporteret direkte fra dit DMS. Filen uddraget fra dit DMS skal være i .CSV-format.

Du skal angive indstillingerne for filimport og knytte filens kolonner til de tilhørende felter i programmet. Du kan importere filer manuelt eller bruge SFTP og angive en automatiseret proces.

Det anbefales ikke at importere prisfilen mere end fem gange om dagen.



RO-import

Importer reparationsordrer

Du kan importere reparationsordrer direkte fra dit DMS, der vil uploade jobbene til programmet. Filen uddraget fra dit DMS skal være i .CSV-format.

Du skal angive indstillingerne for filimport og knytte filens kolonner til de tilhørende felter i programmet. Du kan importere filer manuelt eller bruge SFTP og angive en automatiseret proces.

- ▶ De tilgængelige valgmuligheder på skærmen Indstillinger kan variere afhængigt af dit abonnement.



Kunderapporter

Konfigurer kunderapporter

Du kan konfigurere indstillinger for generelt, kundegodkendelser og eftersynsrapporter.

Dette omfatter aktivering af online godkendelsesfunktion og konfiguration af meddelelser via e-mail, SMS og de sociale medier, som sendes til kunden sammen med eftersynsrapporten.

For at gøre det skal du klikke på **Rediger**, aktivere kontakten for kundegodkendelse og vælge arbejdsgangstrinnet for kundegodkendelse. Kontrollér, at standardskabelonen er valgt for meddelelser via e-mail, SMS og de sociale medier, og klik på **Gem**.

Du kan også oprette en tilpasset meddelelse til kunden i indstillinger for Meddelelsesskabeloner og derefter vende tilbage til Kunderapporter for at opdatere standardindstillingen til din foretrukne skabelon.


* Yderligere konfiguration kan være nødvendig for indstillingen til sociale medier.



Jobkort

Konfigurer jobkort for forhandleren

Du kan konfigurere jobkort for at få vist kunde- og jobinformation. Jobkortene viser velkomstmeddelelser og opdateringer til kunder, mens biler tjekkes hos forhandleren. Du vil se information, såsom status for arbejdsgang, kundeinformation, vejr og medieindstillinger.

For at gøre dette skal du klikke på **Tilføj**, indtaste et navn for jobkortet og klikke på **Gem**. Klik derefter på ikonet , og indtast oplysninger for jobkortet. Klik på **Gem**, eller klik på **Rediger** for at ændre navnet på jobkortet.

- ▶ De tilgængelige valgmuligheder på skærmen Indstillinger kan variere afhængigt af dit abonnement.



Meddelelseskabeloner

Opret skabeloner til e-mail, SMS og sociale medier

Du kan oprette skabeloner til e-mail, SMS og sociale medier for at sende eftersynsrapporter, anmode om kundegodkendelse eller følge op på dine kunder om anbefalet arbejde, som blev afvist. Vælg en eksisterende skabelon eller opret en tilpasset meddelelse.

Du kan oprette skabeloner til anmodning om godkendelse af ekstra arbejde via sociale medieapps som f.eks. WhatsApp. Yderligere konfiguration kan være nødvendig.

Hvis du vil tilføje en ny skabelon, skal du klikke på **Rediger** og **Tilføj skabelon**. Vælg en indstilling fra rullelisten, indtast et navn til skabelonen, og klik på **Gem**. Hvis du vil redigere en skabelon, skal du klikke på **Rediger** og **Rediger skabelon**. Tilpas din meddelelse, eller klik på **Vælg skabelon** og vælg en mulighed fra rullelisten. Klik på **Gem**.



Designer for regler og aktiviteter

Opret regler for visning af arbejdsgang meddelelser

Du kan oprette regler for visning af arbejdsgangsmeddelelser og andre jobkrav. Du kan eksempelvis opsætte automatiske meddelelser, der skal sendes til en medarbejdergruppe, når et job skrider frem til et bestemt trin i arbejdsgangen.

For at gøre det skal du klikke på **Tilføj**, vælge en regel og indtaste parameteren. Derefter skal du under Aktivitet vælge **Giv besked** og vælge brugergruppen fra rullelisterne. Eller, vælg **Bruger** og derefter de bestemte brugere fra feltet **Indtast parameter**. Klik på **Gem**.



Automatiske meddelelser om arbejdsgang

Konfigurer indstillinger for automatiske meddelelser om arbejdsgang

Du kan konfigurere indstillingerne og de beskeder, der sendes til kunden. Automatiske meddelelser kan sendes via SMS eller e-mail for at anmode om godkendelse af ekstra arbejde, eller hvis jobbet blev forsinket.

For at gøre dette skal du klikke på **Rediger** og indtaste en kundevenlig status for hvert arbejdsgangstrin. Vælg de nødvendige afkrydsningsfelter for meddelelsen, og indtast teksten til SMS- og e-mailmeddelelser, der skal sendes til kunden. Klik på **Gem**.

- ▶ De tilgængelige valgmuligheder på skærmen Indstillinger kan variere afhængigt af dit abonnement.



Skatteprocenter

Konfigurer skatteprocenter

Du kan oprette nye skatteprocenter eller redigere eksisterende skatteprocenter. Skatter kan derefter anvende på arbejde, reservedele og diverse. Der er mulighed for at indstille individuelle skatteprocenter eller skattegrupper. Du kan derefter vælge en standardskatteprocent for reservedele.

Du kan tilføje en skatteprocent ved at klikke på **Tilføj**, angive oplysninger om skatteprocenter og klikke på **Gem**. Du kan tilføje en skattegruppe ved først at angive de individuelle skatteprocenter, klikke på **Rediger** og vælge knappen **Ja**. Klik på **Tilføj skattegruppe**, angiv navnet, og vælg skatteprocenten fra rullelisten. Klik på **Gem**.



Timesatser

Konfigurer timesatser

Du kan oprette nye timesatser eller redigere eksisterende timesatser. Angiv en fast timepris for timesatsen, eller angiv flere satser baseret på den nøjagtige arbejdstid.

Du kan tilføje en fastpris ved at klikke på **Tilføj**, indtaste et navn, angive timeprisen og udfylde eventuelle andre oplysninger. Du kan tilføje flere priser ved at klikke på **Tilføj**, indtaste et navn, antallet af timer, timeprisen for hvert niveau og udfylde eventuelle andre oplysninger.

I nogle områder kan du markere afkrydsningsfeltet **Brug prismatrix**, klikke på **Indstil prisniveau** og konfigurere en arbejdsmatrix baseret på sværhedsgrad og bilkategori. Klik på **Gem**.



Opfølgning

Konfigurer opfølgninger

Du kan aktivere og sende automatiske e-mails eller SMS-meddelelser med opfølgning til kunden. De automatiske opfølgingsmeddelelser sendes i forhold til antal dage siden en rød eller gul aktivitet er blevet afvist.

Den automatiske opfølgingsdato aktiveres ved at klikke på **Rediger**, vælge **Ja** for røde og gule aktiviteter og indtaste antal dage. For at aktivere den automatiske meddelelse skal du vælge **Ja** for e-mail- og SMS-meddelelser og vælge en skabelon fra rullelisterne. Klik på **Gem**.

- ▶ De tilgængelige valgmuligheder på skærmen Indstillinger kan variere afhængigt af dit abonnement.

INFOMEDIA™