



SUPERSERVICE TRIAGE

Guía de ajustes

Contenido

Introducción	2
Ajustes de usuario	3
Ajustes de usuario	3
Ajustes básicos	4
Ajustes del concesionario	4
Grupos de empleados	4
Seguridad	4
Ajustes de integración	5
Ajustes de gestión de órdenes de trabajo	6
Fases de trabajo	6
Editor de revisiones	6
Neumáticos	6
Carrocería	7
Revisión preliminar	7
Marcadores	7
Trabajo rechazado	8
Motivos de eliminación	8
Ajustes de funciones especiales	9
Ajustes de impresión	9
Importación de archivos de precios	9
Importación de órdenes de reparación	9
Documentos de clientes	10
Pantallas de visualización	10
Plantillas para mensajes	11
Editor de criterios y acciones	11
Mensajes automáticos de fase de trabajo	12
Tasas impositivas	12
Tarifas de mano de obra	12
Seguimientos	13

Introducción

La pantalla Configuración avanzada está específicamente personalizada en función de los ajustes de seguridad establecidos en la aplicación y la cobertura de la suscripción para cada usuario.

Esta guía está dividida en los siguientes apartados:

- Ajustes de usuario
- Ajustes básicos
- Ajustes de gestión de órdenes de trabajo
- Ajustes de funciones especiales

Para ir a la pantalla Configuración avanzada, haga clic en el icono  y seleccione **Configuración avanzada**.



Estos son los botones con los que se encontrará en cada una de las pantallas:

- **Editar:** le permite realizar cambios en el contenido existente.
 - **Guardar:** le permite guardar los cambios realizados.
 - **Cancelar:** los cambios realizados no se guardan.
 - **Volver:** le permite volver a la pantalla anterior.
 - **Inicio:** le permite volver a la pantalla Configuración avanzada.
 - **Eliminar:** elimina el contenido.
- ▶ Pulse sobre el icono  para volver a la pantalla Órdenes de trabajo para hoy.
 - ▶ Las opciones disponibles en la pantalla de Ajustes están sujetas a variaciones según la suscripción.

Ajustes de usuario



Ajustes de usuario

Personalizar los ajustes de usuario

Configure sus ajustes básicos de usuario como Activar sonidos para notificaciones o el Monitor de red.

Las notificaciones sonoras le avisará cuando una orden de trabajo pase a la siguiente fase de trabajo. El Monitor de red le informará de cualquier problema que haya con su conexión a Internet.

El ajuste de los mosaicos a la pantalla permite que todas las órdenes de trabajo se muestren en su dispositivo cuando la vista en mosaico está seleccionada en la pantalla Órdenes de trabajo para hoy.

Para activar esta opción, haga clic en el icono  y utilice el botón .

Ajustes básicos



Ajustes del concesionario

Personalizar los ajustes del concesionario

Personalice los ajustes generales de su concesionario. Seleccione la información que se va a mostrar al cliente en el presupuesto y en el formulario de autorización online. Agregue varias marcas para los concesionarios multifranquicia.

Agregue tipos de órdenes de trabajo como garantía, interna o PVP. A continuación, filtre sus órdenes de trabajo seleccionando varias marcas o tipos de órdenes de trabajo en la pantalla Órdenes de trabajo para hoy.

Para ello, haga clic en **Editar** y configure sus ajustes en función de las necesidades de su concesionario. Para agregar estados del stock, haga clic en el icono **+** e introduzca cada nueva descripción. Haga clic en **Guardar**.



Grupos de empleados

Crear grupos de empleados y asignar usuarios

Cree y edite grupos de empleados y asigne usuarios. Los grupos de empleados se usan para configurar los permisos de seguridad y las notificaciones relativas a fases de trabajo. Edite los miembros de los grupos existentes o agregue grupos nuevos.

Para ello, haga clic en **Editar** y en **Agregar**. Introduzca un nombre para el grupo, haga clic en el campo **Miembros** y seleccione los usuarios en la lista desplegable.

Si dispone de la función de integración con otros sistemas, haga clic en **Agregar ID sistema externo** y realice su selección utilizando la lista desplegable. Introduzca el ID de usuario para el sistema externo en cada campo correspondiente. Haga clic en **Guardar**.



Seguridad

Asignar permisos de seguridad

Asigne permisos de seguridad para cada grupo de empleados o acceda a los permisos asignados a un usuario específico. Los permisos de seguridad incluyen derechos de acceso y edición para determinada información dentro de la aplicación.

Active los ajustes de seguridad para cada grupo de empleados en función de su puesto.

Para ello, haga clic en **Editar** y seleccione las casillas correspondientes para cada grupo de empleados. Haga clic en **Guardar**.



Ajustes de integración

Configurar los ajustes de integración

Seleccione el tipo de integración y vea o configure los ajustes de integración disponibles.

Puede haber más opciones de integración disponibles según su suscripción.

Para ello, haga clic en **Agregar DMS** o en **Agregar sistema externo**, seleccione el tipo de integración e introduzca los datos correspondientes. Haga clic en **Guardar**.

- ▶ Puede haber más opciones de integración disponibles según su suscripción.
- ▶ Para más información sobre la instalación de DMSi y la integración con el DMS, consulte la Plataforma multimedia.
<https://media.infomedia.com.au/?product=trriage>
- ▶ Si necesita ayuda, contacte con Atención al cliente.
<https://www.infomedia.com.au/contact/customer-support>
- ▶ Las opciones disponibles en la pantalla de Ajustes están sujetas a variaciones según la suscripción.

Ajustes de gestión de órdenes de trabajo



Fases de trabajo

Configurar las fases de trabajo del concesionario

Configure las fases de trabajo en la aplicación para que coincidan con el proceso de servicio de su concesionario. Configure notificaciones automáticas para enviarlas a los grupos de empleados correspondientes en cada fase de trabajo. Agregue fases de trabajo nuevas o edite las existentes.

Para ello, haga clic en **Editar** y realice los cambios pertinentes, o bien haga clic en **Agregar** e introduzca un nombre para la nueva fase. Complete la información de cada fase, como el color, la acción asociada y los grupos de notificación. Haga clic en **Guardar**.



Editor de revisiones

Configurar hojas de revisión del vehículo

Configure las hojas de revisión para llevar a cabo el proceso de revisión del vehículo. Agregue una hoja de revisión para vehículos estándar o eléctricos. Las hojas de revisión se pueden configurar añadiendo grupos principales junto con sus revisiones y operaciones específicas.

Agregue operaciones a un grupo manualmente o use el botón **Buscar operación** para agregarlas de forma automática. Acceda a las hojas de revisión existentes o agregue nuevas.



Neumáticos

Configurar las opciones de revisión de neumáticos

Configure las opciones de neumáticos que aparecen en la hoja de revisión.

Agregue nuevos tipos de neumáticos o edite los existentes. Defina las advertencias de profundidad del dibujo que indicarán automáticamente si es necesario realizar algún trabajo adicional en los neumáticos. También puede configurar la tarifa de mano de obra para el cambio de neumáticos.

Para ello, haga clic en **Editar** y configure las opciones relativas a ajustes generales, desgaste del neumático y cambio de neumáticos. También puede hacer clic en **Agregar** e introducir el tipo de neumático y las advertencias de profundidad del dibujo. Además, puede agregar fácilmente nuevos tamaños y marcas de neumáticos. Haga clic en **Guardar**.



Carrocería

Personalizar la sección de carrocería

Personalice la lista de daños para marcar en la carrocería.

Agregue daños nuevos y edite daños existentes. También puede agregar diagramas de la carrocería para diferentes tipos de vehículos.

Para ello, haga clic en **Editar** y realice los cambios pertinentes. También puede hacer clic en **Agregar** e introducir una descripción para un daño nuevo, como que la carrocería presenta golpes o grietas. Para agregar un diagrama de la carrocería, haga clic en **Agregar** e introduzca un nombre para el tipo de carrocería; seleccione **Activado** y el **Tipo de carrocería** de las listas desplegables. Haga clic en **Guardar**.



Revisión preliminar

Configurar la revisión preliminar

A través del formulario de revisión preliminar es posible configurar la revisión inicial del vehículo. Este formulario lo rellena el asesor de servicios junto con el cliente.

Para ello, haga clic en **Editar** y active la revisión preliminar pulsando sobre el botón **Sí**. A continuación, seleccione la fase de trabajo aplicable y active las secciones correspondientes a los neumáticos, la carrocería o el acuerdo del cliente. Vea y edite el acuerdo del cliente. Haga clic en **Guardar**.



Marcadores

Agregar o editar marcadores de clientes

Agregue o edite marcadores para utilizarlos en las órdenes de trabajo de manera que ofrezcan información específica sobre el cliente. Los marcadores pueden indicar el tipo de cliente, por ejemplo, un cliente VIP, o informar de que hay un cliente en la sala de espera. Los marcadores existentes se pueden editar y se pueden agregar nuevos tipos de marcadores.

Para ello, haga clic en **Editar** y realice los cambios pertinentes, o bien haga clic en **Agregar** e introduzca el nombre del marcador.

También puede hacer clic sobre el icono del marcador para modificarlo. Haga clic en **Guardar**.



Trabajo rechazado

Agregar o editar motivos para el trabajo rechazado

Agregue o edite los motivos por los que el cliente ha decidido rechazar algún trabajo. Los motivos aparecerán en la aplicación cuando se rechace algún trabajo y al programar seguimientos. Edite los motivos existentes para el trabajo rechazado y agregue motivos nuevos, como que hay recambios que no están disponibles.

Para ello, haga clic en **Editar** y realice los cambios pertinentes, o bien haga clic en **Agregar** e introduzca un motivo nuevo. A continuación, puede usar las casillas de verificación **Visible para el cliente** para mostrar los motivos correspondientes en el formulario de autorización online para el cliente. Haga clic en **Guardar**.



Motivos de eliminación

Agregar o editar motivos para órdenes de trabajo eliminadas

Agregue o edite motivos para las órdenes de trabajo eliminadas. En el apartado de Acciones se mostrarán los motivos disponibles en la aplicación para justificar la eliminación de órdenes de trabajo. Edite los motivos existentes o agregue nuevos como por ejemplo, la cancelación de la reserva por parte del cliente.

Para ello, haga clic en **Editar** y realice los cambios pertinentes, o bien haga clic en **Agregar** e introduzca un motivo nuevo. Haga clic en **Guardar**.

- ▶ Las opciones disponibles en la pantalla de Ajustes están sujetas a variaciones según la suscripción.

Ajustes de funciones especiales



Ajustes de impresión

Crear perfiles de impresión personalizados

Cree o edite perfiles de impresión de documentos personalizados.

Para ello, haga clic en **Agregar**, introduzca un nombre para el nuevo perfil y haga clic en **Guardar**. A continuación, haga clic sobre este icono , introduzca los datos del concesionario, la información del encabezado y el pie de página, y seleccione una plantilla de impresión. Haga clic en **Guardar**. También puede hacer clic en **Editar** para modificar un nombre de perfil.



Importación de archivos de precios

Importar archivos de precios

Importe archivos con precios de recambios en el sistema que se hayan exportado directamente desde su DMS. El archivo extraído de su DMS debe estar en formato .CSV.

Configure los ajustes para la importación de archivos y haga coincidir las columnas de su archivo con los campos existentes en la aplicación. La importación de archivos puede hacerse de manera manual o a través de un servidor SFTP configurando un proceso automatizado.

No se recomienda importar el archivo de precios más de 5 veces al día.



Importación de órdenes de reparación

Importar órdenes de reparación

Importe órdenes de reparación desde su DMS que se cargarán directamente en la aplicación. El archivo extraído de su DMS debe estar en formato .CSV.

Configure los ajustes para la importación de archivos y haga coincidir las columnas de su archivo con los campos existentes en la aplicación. La importación de archivos puede hacerse de manera manual o a través de un servidor SFTP configurando un proceso automatizado.

- ▶ Las opciones disponibles en la pantalla de Ajustes están sujetas a variaciones según la suscripción.



Documentos de clientes

Configurar documentos de clientes

Configure las opciones relativas a ajustes generales, autorización del cliente e informe de revisión.

Aquí se incluyen la activación de la autorización online y la configuración de los mensajes por correo electrónico, SMS y redes sociales que se enviarán al cliente junto con el informe de revisión.

Para ello, haga clic en **Editar**, active la autorización del cliente y seleccione las fases de trabajo para la autorización del cliente. Asegúrese de que la plantilla predeterminada está correctamente seleccionada para los mensajes por correo electrónico, SMS y redes sociales y haga clic en **Guardar**.

También puede crear un mensaje personalizado para el cliente en la pantalla de ajustes Plantillas para mensajes. A continuación, vuelva a los Documentos de clientes para actualizar su plantilla predeterminada.

* La opción relativa a las redes sociales puede requerir ajustes de configuración adicionales.



Pantallas de visualización

Configurar pantallas de visualización para su concesionario

Configure pantallas de visualización para mostrar información del cliente y de la orden de trabajo. Las pantallas de visualización muestran mensajes de bienvenida y actualizaciones a los clientes según sus vehículos van moviéndose por el concesionario. Podrá obtener información como la fase de trabajo en que se encuentra el vehículo, información del cliente, información meteorológica y material publicitario.

Para ello, haga clic en **Agregar**, introduzca un nombre para la pantalla de visualización y haga clic en **Guardar**. A continuación, haga clic sobre el icono  e introduzca los datos correspondientes de la pantalla de visualización. Haga clic en **Guardar** o en **Editar** para cambiar el nombre de una pantalla de visualización específica.

- ▶ Las opciones disponibles en la pantalla de Ajustes están sujetas a variaciones según la suscripción.



Plantillas para mensajes

Crear plantillas para mensajes por correo electrónico, SMS y redes sociales

Cree plantillas para enviar informes de revisión, solicitar la autorización del cliente o realizar el seguimiento con sus clientes de cualquier trabajo recomendado que haya sido rechazado por correo electrónico, SMS y redes sociales. Seleccione una plantilla o cree un mensaje personalizado.

Puede crear plantillas para solicitar la autorización de cualquier trabajo adicional a través de aplicaciones como WhatsApp. Esta opción puede requerir ajustes de configuración adicionales.

Para crear una nueva plantilla, haga clic en **Editar** y en **Agregar plantilla**. Seleccione una opción de la lista desplegable, introduzca un nombre para la plantilla y haga clic en **Guardar**. Para editar una plantilla haga clic en **Editar** y en **Editar plantilla**. Personalice su mensaje o haga clic en **Seleccionar plantilla** y seleccione una opción de la lista desplegable. Haga clic en **Guardar**.



Editor de criterios y acciones

Crear criterios para la visualización de notificaciones de fases de trabajo

Cree criterios para mostrar notificaciones de fases de trabajo y otros requisitos referentes a órdenes de trabajo. Por ejemplo, configure notificaciones automáticas para que se envíen a un grupo de empleados específico cuando una orden de trabajo pase de una fase a otra.

Para ello, haga clic en **Agregar**, seleccione un criterio e introduzca el parámetro. A continuación, en el apartado Acción, seleccione **Notificar** y el grupo del usuario al que enviar las notificaciones utilizando las listas desplegables. También puede seleccionar **Usuario** y escoger usuarios específicos utilizando el campo **Introducir parámetro**. Haga clic en **Guardar**.

- ▶ Las opciones disponibles en la pantalla de Ajustes están sujetas a variaciones según la suscripción.



Mensajes automáticos de fase de trabajo

Configure los ajustes para los mensajes automáticos de fase de trabajo

Configure los ajustes y los mensajes que se van a enviar al cliente. Envíe notificaciones automáticas por SMS o por correo electrónico para solicitar la autorización de trabajo adicional o para informar de trabajo retrasado.

Para ello, haga clic en **Editar** e introduzca un estado para cada fase de trabajo en la que pueda encontrarse el vehículo que sea fácil de entender para el cliente. Seleccione las casillas de notificación necesarias e introduzca el texto del mensaje que se enviará por SMS o por correo electrónico al cliente. Haga clic en **Guardar**.



Tasas impositivas

Configurar tasas impositivas

Cree nuevas tasas impositivas o modifique las tasas existentes. Las tasas pueden aplicarse a la mano de obra, a los artículos y a los recambios. Configure tasas impositivas individuales o por grupos. Seleccione una tasa impositiva predeterminada para los recambios.

Para agregar una tasa impositiva, haga clic en **Agregar**, introduzca los datos de la tasa y haga clic en **Guardar**. Para agregar un grupo de tasas, primero configure las tasas impositivas individuales, haga clic en **Editar** y pulse sobre el botón **Sí**. Haga clic en **Agregar grupo impositivo**, introduzca el nombre y seleccione las tasas aplicables de la lista desplegable. Haga clic en **Guardar**.



Tarifas de mano de obra

Configurar tarifas de mano de obra

Cree nuevas tarifas de mano de obra o modifique las tarifas existentes. Configure una tarifa fija para el precio de la mano de obra o configure varias tarifas en función del tiempo exacto de mano de obra.

Para agregar una tarifa fija, haga clic en **Agregar**, introduzca un nombre, introduzca la tarifa por hora e incluya cualquier otra información que sea necesaria. Para agregar varias tarifas, haga clic en **Agregar**, introduzca un nombre, el número de horas, la tarifa por hora para cada una e incluya cualquier otra información que sea necesaria.

Algunas zonas tendrán disponible la casilla de verificación **Utilizar tabla de precios**. En este caso, haga clic en **Configurar precios** y configure una tabla para la mano de obra según niveles de dificultad y categorías de vehículos. Haga clic en **Guardar**.

- ▶ Las opciones disponibles en la pantalla de Ajustes están sujetas a variaciones según la suscripción.



Seguimientos

Configurar seguimientos

Active el envío automático de mensajes de seguimiento por correo electrónico o SMS al cliente. Los mensajes de seguimiento automatizados se envían en función del número de días desde que se rechazó una operación a realizar en el vehículo en rojo o en ámbar.

Para activar la fecha de seguimiento automático, haga clic en **Editar**, seleccione **Sí** para las operaciones en rojo y en ámbar e introduzca el número de días. Para activar el envío automático del mensaje, seleccione **Sí** para los mensajes por correo electrónico y SMS y seleccione una plantilla de las listas desplegadas. Haga clic en **Guardar**.

- ▶ Las opciones disponibles en la pantalla de Ajustes están sujetas a variaciones según la suscripción.

INFOMEDIA™