INF MEDIA

SUPERSERVICE TRIAGE

Veiledning for innstillinger



Innhold

Innledning	2
Brukerinnstillinger	3
Brukerinnstillinger	3
Grunnleggende innstillinger	4
Forhandlerinnstillinger	4
Ansattgrupper	4
Sikkerhet	4
Integreringsinnstillinger	5
Innstillinger for jobbadministrering	6
Arbeidsflyt	6
Inspeksjonsdesigner	6
Dekk	6
Karosseri	7
Oppkjørselsskjema	7
Flagg	7
Arbeid avvist	8
Årsaker til sletting	8
Innstillinger for spesialfunksjoner	9
Utskriftsinnstillinger	9
Import av prisfil	9
RO-import	9
Kunderapporter	10
Jobbtavler	10
Meldingsmaler	11
Designer for regler og tiltak	11
Automatiske meldinger om arbeidsflyt	11
Mvasatser	12
Timepriser	12
Oppfølginger	12

Innledning

Skjermbildet Avanserte innstillinger er spesialtilpasset hver bruker, basert på sikkerhetstillatelsene som har blitt brukt innenfor programmet og tilbudet i deres produktabonnement.

Denne veiledningen er delt inn i følgende deler:

- Brukerinnstillinger
- Grunnleggende innstillinger
- Innstillinger for jobbadministrering
- Innstillinger for spesialfunksjoner

For tilgang til skjermbildet Avanserte innstillinger, klikker du på [©]-ikonet og velger **Avanserte innstillinger**.

									Forhandler, Info	media Training	*
Avanserte	innstillinger										
Forhandlerinnstillinger	Ansattgrupper	Sikkerhet	Integreringsinnstillinger								
Arbeidsflyt	□== ©== Inspeksjonsdesigner	Dekk	Karosseri	Oppkjørselsskjema	Fiagg	Arbeid avvist	Arsaker til sletting				
	→\$.≯``			\bowtie	E		<u>1</u>	S s	3	
Utskriftsinnstillinger	Import av prisfil	RO-import	Kunderapporter	Jobbtavler	Meldingsmaler	Designer for regler og tiltak	Automatiske meldinger om arbeidsflyt	Mvasatser	Timepriser	Oppfølginge	ſ

Bruk følgende knapper for å navigere skjermbildene med Avanserte innstillinger:

- **Rediger**: Lar deg redigere sidens innhold.
- **Lagre**: Lagrer endringene.
- **Avbryt**: Lagrer ikke endringene.
- **Tilbake**: Bringer deg én skjerm tilbake.
- **Hjem**: Bringer deg tilbake til skjermbildet Avanserte innstillinger.
- **Slett**: Sletter innholdet.
- Velg 4 -ikonet for å gå tilbake til Jobber i dag-skjermbildet.
- Alternativene du har tilgjengelig fra skjermen Innstillinger kan variere avhengig av abonnementet ditt.

Brukerinnstillinger

Brukerinnstillinger

O

Tilpasse brukerinnstillingene dine

Du kan tilpasse de grunnleggende brukerinnstillingene dine, slik som å Aktivere varsellyder eller Nettverksovervåking.

Varsellyder varsler deg når en jobb flyttes til neste trinn av arbeidsflyten. Nettverksovervåking varsler deg ved problem med Internett-tilkoblingen din.

Tilpass fliser til skjermbilde gjør at alle jobbflisene kan vises på enhetens Jobber i dag-skjermbilde når flisvisning er valgt.

For å gjøre dette, klikker du på 🌣-ikonet og bruker 🥌 -bryteren for å aktivere alternativet.

Grunnleggende innstillinger



Forhandlerinnstillinger

Tilpasse forhandlerinnstillingene dine

Du kan tilpasse de generelle forhandlerinnstillingene dine. Velg hvilken informasjon som kan vises for kunden på tilbudet og på skjemaet for nettbasert kundeautorisasjon. Legg til flere merker for forhandlere med flere kjøretøyprodusenter.

Legg til jobbtyper, slikt som garanti, intern eller utsalg. Deretter kan du på Jobber i dag-skjermbildet filtrere jobbene dine ved å velge flere merker eller jobbtyper.

For å gjøre dette, klikker du på **Rediger** og konfigurerer innstillingene slik at de passer behovene til forhandleren din. For å legge til beskrivelser av tilgjengelig beholdning, klikk +-ikonet og skriv inn teksten for hver beskrivelse. Klikk på **Lagre**.



Ansattgrupper

Opprette ansattgrupper og tilordne brukere

Du kan opprette og redigere ansattgrupper og tilordne brukere. Ansattgrupper brukes for å konfigurere sikkerhetstillatelser og arbeidsflytvarslinger. Rediger medlemmene i en gjeldende gruppe eller legg til nye grupper.

For å gjøre dette, klikk på **Rediger** og deretter **Legg til**. Skriv inn et navn for gruppen, klikk på feltet **Medlemmer** og velg brukere fra rullegardinmenyen.

Hvis du har integrering, klikk på **Legg til tredjeparts-ID** og velg fra rullegardinlisten. Skriv inn bruker-ID-en for tredjepartssystemet i hvert felt. Klikk på **Lagre**.

Sikkerhet

Tildele sikkerhetstillatelser

Du kan tilordne sikkerhetstillatelser for hver ansattgruppe, eller vise tillatelsene for en bestemt bruker. Sikkerhetstillatelsene inkluderer rettigheter for tilgang og redigering av visse typer informasjon i programmet.

Du kan aktivere sikkerhetsinnstillingene for hver ansattgruppe basert på rollen deres.

For å gjøre dette, klikk på **Rediger** og velg avmerkingsboksene som samsvarer med hver ansattgruppe. Klikk på **Lagre**.



Integreringsinnstillinger

Konfigurere integreringsinnstillingene dine

Du kan angi integreringstype og vise eller konfigurere integreringsinnstillingene.

Ytterligere integreringstyper kan være tilgjengelig, basert på abonnementet ditt.

For å gjøre dette, klikk på **Legg til DMS** eller **Legg til tredjepart**, velg integreringstype og skriv inn informasjonen. Klikk på **Lagre**.

- > Ytterligere integreringstyper kan være tilgjengelig, basert på abonnementet ditt.
- Se Mediahub for mer informasjon om DMSi-installasjon og DMS-integrering. <u>https://media.infomedia.com.au/?product=triage</u>
- Hvis du trenger hjelp, kontakter du Kundeservice.
 https://www.infomedia.com.au/contact/customer-support
- Alternativene du har tilgjengelig fra skjermen Innstillinger kan variere avhengig av abonnementet ditt.

Innstillinger for jobbadministrering

ter 1

Arbeidsflyt

Konfigurere forhandlerens arbeidsflyt

Du kan konfigurere arbeidsflyten i programmet slik at den matcher serviceprosessen din. Konfigurer automatiserte varslinger som sendes til ansattgrupper ved hvert arbeidsflyttrinn. Rediger gjeldende arbeidsflyttrinn eller legg til nye.

For å gjøre dette, klikk på **Rediger** og gjør eventuelle endringer, eller klikk på **Legg til** og skriv inn et navn for trinnet. Fyll ut informasjonen for hvert trinn, slikt som farge, arbeidsflythandling og varslingsgrupper. Klikk på **Lagre**.



Inspeksjonsdesigner

Konfigurere kjøretøykontrollskjemaer

Du kan tilpasse kontrollskjemaer til kjøretøykontrollprosessen din. Legg til et inspeksjonskontrollskjema for vanlige eller elektriske kjøretøy. Kontrollskjemaene kan konfigureres for større grupper og deres spesifikke inspeksjoner og arbeid.

Legg til arbeid i en gruppe manuelt, eller bruk knappen **Se på arbeid** for å legge til arbeid manuelt. Du kan vise gjeldende kontrollskjemaer eller legge til nye.



Dekk

Konfigurere alternativer for dekkinspeksjon

Du kan konfigurere dekkalternativene som vises i inspeksjonskontrollskjemaet.

De gjeldende dekktypene kan redigeres og du kan legge til nye typer. Velg mønsterdybdevarslene som automatisk vil indikere det dersom dekket krever ytterligere arbeid. Du kan også konfigurere timeprisen for dekkbytte.

For å gjøre dette, klikker du på **Rediger** og konfigurerer alternativene av type generelt, dekkslitasje og dekkbytte. Ellers kan du klikke på **Legg til**, skrive inn dekktype og mønsterdybdevarsler. Du kan også enkelt legge til nye dekkmerker og størrelser. Klikk på **Lagre**.

Karosseri

Tilpasse karosseri-området

Du kan tilpasse listen over problemer som kan velges i karosseri-området.

De gjeldende problemene kan redigeres og du kan legge til nye problemtyper. Du kan også legge til diagrammer for karosseriene til forskjellige kjøretøytyper.

For å gjøre dette, klikk på **Rediger** og gjør eventuelle endringer. Ellers kan du klikke på **Legg til**, og skrive inn en beskrivelse av problemet, slikt som "hakk" eller "sprekker". For å legge til en karosseritype, klikker du på **Legg til** og skriver inn navnet på en karosseritype. Deretter velger du **Aktivert** og **Karosseritype** fra rullegardinmenyene. Klikk på **Lagre**.

Oppkjørselsskjema

Konfigurere oppkjørselsskjemaet

Du kan konfigurere oppkjørselsskjemaet for den innledende inspeksjonen. Oppkjørselsskjemaet fylles ut av servicerådgiveren sammen med kunden.

For å gjøre dette, klikk på **Rediger** og aktiver oppkjørselsskjemaet ved bruk av **Ja**bryteren. Velg deretter gjeldende arbeidsflyttrinn og aktiver områdene for dekk, karosseri eller kundeavtale. Vis og rediger kundeavtalen. Klikk på **Lagre**.



Flagg

Legge til eller redigere kundeflagg

Du kan legge til eller redigere flagg som brukes på jobber, for å indikere spesifikk kundeinformasjon. Flaggene kan indikere en VIP, eller at en kunde venter i venterommet. De gjeldende flaggene kan redigeres og du kan legge til nye flaggtyper.

For å gjøre dette, klikk på **Rediger** og gjør eventuelle endringer, eller klikk på **Legg til** og skriv inn flaggets navn.

Du kan også klikke på flagg-ikonet for å endre flagget. Klikk på **Lagre**.



Arbeid avvist

Legge til eller redigere årsaker for avvist arbeid

Du kan legge til eller redigere årsaker til at arbeid ble avvist av kunden. Du ser årsakene i programmet når arbeid blir avvist og når du planlegger oppfølging. De gjeldende årsakene til avvist arbeid kan redigeres og du kan legge til nye, slikt som at delene ikke er tilgjengelige.

For å gjøre dette, klikker du på **Rediger** og gjør eventuelle endringer, eller du kan klikke på **Legg til** og skrive inn årsaken. Du kan deretter bruke avmerkingsboksene **Synlig for kunde**, for å vise de relevante årsakene i kundens nettbaserte autorisasjonsskjema. Klikk på **Lagre**.



Årsaker til sletting

Legge til eller redigere årsaker for slettede jobber

Du kan legge til eller redigere årsaker for slettede jobber. Når du sletter jobber ved bruk av menyen Jobbrelaterte handlinger får du se årsakene i programmet. De gjeldende årsakene kan redigeres og du kan legge til nye, slikt som at kunden avlyste avtalen.

For å gjøre dette, klikker du på **Rediger** og gjør eventuelle endringer, eller du kan klikke på **Legg til** og skrive inn årsaken. Klikk på **Lagre**.

Innstillinger for spesialfunksjoner



Utskriftsinnstillinger

Opprette egendefinerte utskriftsprofiler

Du kan opprette eller redigere egendefinerte utskriftsprofiler.

For å gjøre dette, klikk på **Legg til**, skriv inn et nytt profilnavn, og klikk så på **Lagre**. Klikk deretter ✓ -ikonet, skriv inn forhandleropplysninger, informasjon for topptekst og bunntekst, og velg en utskriftsmal. Klikk på **Lagre**. Ellers kan du klikke på **Rediger** for å endre et profilnavn.



Import av prisfil

Importere prisfiler

Du kan importere deleprisfiler som ble eksportert direkte fra DMS inn i systemet. Filene som ble uttrukket fra DMS må være i .CSV-format.

Du må angi innstillinger for filimport og tilordne kolonnene i filen så de samsvarer med programmets felter. Du kan importere filer manuelt eller bruke SFTP-en og konfigurere en automatisert prosess.

Det anbefales ikke å importere prisfilen mer enn fem ganger om dagen.



RO-import

Importere reparasjonsordre

Du kan importere reparasjonsordre direkte fra DMS, som vil laste opp jobbene i programmet. Filene som ble uttrukket fra DMS må være i .CSV-format.

Du må angi innstillinger for filimport og tilordne kolonnene i filen så de samsvarer med programmets felter. Du kan importere filer manuelt eller bruke SFTP-en og konfigurere en automatisert prosess.



Kunderapporter

Konfigurere kunderapporter

Du kan konfigurere alternativene av type generelt, kundeautorisasjon og inspeksjonsrapport.

Dette inkluderer aktivering av den nettbaserte autorisasjonsfunksjonen og konfigurasjon av meldinger på e-post, SMS og sosiale medier, som sendes til kunden med inspeksjonsrapporten.

For å gjøre dette, klikker du på **Rediger**, aktiverer kundeautorisasjon-bryteren og velger deretter arbeidsflyttrinn for kundeautorisasjon. Bekreft at standardmalen er valgt for meldinger på e-post, SMS og sosiale medier. Klikk deretter på **Lagre**.

Du kan også opprette en tilpasset melding for kunden i innstillingene for Meldingsmaler. Deretter går du tilbake til Kunderapporter for å oppdatere standardalternativet til den foretrukne malen din.

* Ytterligere konfigurasjon kan kreves for alternativet med sosiale medier.

Jobbtavler

Konfigurere jobbtavler for forhandleren din

Du kan konfigurere jobbtavler for å vise kunde- og jobbinformasjon. Jobbtavlene viser velkomstmeldinger og oppdateringer til kundene etter hvert som kjøretøy passerer gjennom forhandleren. Du får se informasjon, slik som arbeidsflytstatus, kundeinformasjon, vær og mediainnstillinger.

For å gjøre dette, klikk på **Legg til**, skriv inn et navn for jobbtavlen og klikk så på **Lagre**. Klikk deretter på 🖌 -ikonet og skriv inn informasjonen for jobbtavlen. Klikk på **Lagre**, eller klikk på **Rediger** for å endre navn på en jobbtavle.

\bowtie

Meldingsmaler

Opprett maler for e-post, SMS og sosiale medier

Du kan opprette maler for e-post, SMS og sosiale medier, for å sende inspeksjonsrapporter, be om kundeautorisasjon eller følge opp kundene dine om anbefalt arbeid som ble avvist. Velg en gjeldende mal eller opprett en tilpasset melding.

Du kan opprette maler for å be om autorisasjon til ytterligere arbeid gjennom sosiale medier, slikt som WhatsApp. Ytterligere konfigurasjon kan kreves.

For å legge til en ny mal, klikker du på **Rediger** og **Legg til mal**. Velg et alternativ fra rullegardinmenyen, skriv inn et malnavn og klikk på **Lagre**. For å redigere en mal, klikker du på **Rediger** og **Rediger mal**. Tilpass meldingen din eller klikk på **Velg mal** og velg et alternativ fra rullegardingmenyen. Klikk på **Lagre**.

🗐 Designer for regler og tiltak

Opprette regler for visningen av arbeidsflytvarsler

Du kan opprette regler for visningen av arbeidsflytvarsler og andre jobbkrav. For eksempel kan du opprette automatiske varsler som blir sendt til en ansattgruppe når en jobb går videre til et bestemt arbeidsflyttrinn.

For å gjøre dette klikker du på **Legg til** og velger en regel. Deretter skriver du inn parameteren. Under Handling velger du deretter **Varsle**, og brukergruppen fra rullegardinmenyene. Du kan ellers velge **Bruker**, og deretter bestemte brukere fra feltet **Skriv inn parameter**. Klikk på **Lagre**.



Automatiske meldinger om arbeidsflyt

Konfigurer innstillinger for automatiske meldinger om arbeidsflyt

Du kan konfigurere innstillingene og meldingene som skal sendes til kunden. Automatiserte varslinger kan sendes via SMS eller e-post, for å forespørre autorisasjon til ytterligere arbeid eller for å varsle om at jobben har blitt forsinket.

For å gjøre dette, klikk på **Rediger** og skriv inn en kundevennlig status for hvert arbeidsflyttrinn. Velg de nødvendige avmerkingsboksene for varsling, og skriv inn teksten for SMS og e-postmeldinger som deretter sendes til kunden. Klikk på **Lagre**.

Mva.-satser

Angi mva.-satser

Du kan opprette nye mva.-satser eller endre gjeldende mva.-satser. Mva. kan så legges til på arbeid, verkstedsmateriell og deler. Det er også en mulighet for å sette opp individuelle mva.-satser eller mva.-grupper. Du kan så velge en standard mva.sats for deler.

For å legge til en mva.-sats, klikk på **Legg til**, skriv inn opplysninger om mva.-sats og klikk på **Lagre**. For å legge til en mva.-gruppe, skriv først inn individuelle mva.satsene, klikk på **Rediger** og velg **Ja**-bryteren. Klikk på **Legg til mva.-gruppe**, skriv inn navnet og velg mva.-satser fra rullegardinmenyen. Klikk på **Lagre**.



Timepriser

Angi timepriser

Du kan opprette nye timepriser eller endre gjeldende timepriser. Angi en fastpris for arbeidskostnaden eller angi flere priser basert på brukt arbeidstid.

For å legge til en fastpris, klikk på **Legg til** og skriv inn et navn. Angi deretter timesatsen og fyll ut annen relevant informasjon. For å legge til flere satser, klikk på **Legg til** og skriv inn et navn. Angi deretter antall timer, timesats for hvert nivå, og fyll ut annen relevant informasjon.

I noen regioner kan du velge avmerkingsboksen **Bruk prismatrise**, klikke på **Angi prissetting** og stille inn matrisen for arbeid basert på vanskelighetsnivå og kjøretøykategori. Klikk på **Lagre**.



Oppfølginger

Konfigurer oppfølgingene dine

Du kan aktivere og sende automatiske e-post- eller SMS-oppfølginger til kundene dine. De automatiske oppfølgingsmeldingene sendes basert på antall dager etter at et rødt eller gult arbeid har blitt avvist.

For å aktivere datoen for automatisk oppfølging, klikker du på **Rediger** og velger **Ja** for rødt og gult arbeid. Deretter skriver du inn antall dager. For å aktivere den automatiske meldingene, velger du **Ja** for e-post og SMS-meldinger, og deretter en mal fra rullegardinmenyene. Klikk på **Lagre**.

