



SUPERSERVICE TRIAGE

Руководство по настройкам

Содержание


Введение	2
Настройки пользователя	3
Настройки пользователя	3
Основные настройки	4
Настройки дилера	4
Группы сотрудников	4
Безопасность	5
Настройки интеграции	5
Настройки управления заданиями	6
Рабочий процесс	6
Разработчик проверки	6
Шины	6
Кузов	7
Форма предварительного осмотра	7
Флажки	7
Отклоненная работа	8
Причины удаления	8
Настройки специальных функций	9
Настройки печати	9
Импорт файла с ценами	9
Импорт заказ-нарядов на ремонт	9
Отчеты клиента	10
Информационные панели со сведениями о заданиях	10
Образцы сообщений	11
Разработчик правил и действий	11
Мобильное приложение клиента	12
Ставки налога	12
Расценки на работы	13
Последующие работы	13

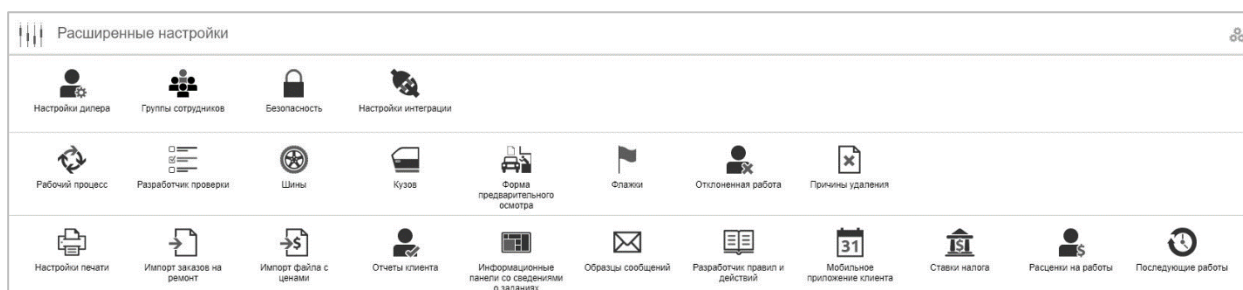
Введение

Индивидуализация экрана «Расширенные настройки» выполняется отдельно для каждого пользователя на основании применяемых в приложении разрешений безопасности и предлагаемых клиенту подписок на продукцию.


Это руководство состоит из перечисленных далее разделов.

- Настройки пользователя
- Основные настройки
- Настройки управления заданиями
- Настройки специальных функций

Для получения доступа к экрану «Расширенные настройки» щелкните значок  и выберите **Расширенные настройки**.



Для навигации по экранам расширенных настроек используйте следующие кнопки.

- **Изменить.** Используется для того, чтобы изменить содержимое страницы.
 - **Сохранить.** Используется для того, чтобы сохранить изменения.
 - **Отменить.** Используется для того, чтобы отменить сохранение изменений.
 - **Назад.** Используется для того, чтобы вернуться на экран.
 - **Главная.** Используется для того, чтобы вернуться к экрану «Расширенные настройки».
 - **Удалить.** Используется для того, чтобы удалить содержимое.
- ▶ Для того чтобы вернуться к экрану «Задания на сегодня», выберите значок .
 - ▶ Параметры, доступные на экране настроек, могут отличаться в зависимости от вашей подписки.

Настройки пользователя





Настройки пользователя

Индивидуализируйте свои настройки пользователя

Вы можете индивидуализировать свои базовые настройки пользователя, такие как «Включить звуки уведомлений» или «Сетевой монитор».

Звуки уведомлений будут уведомлять вас о переходе задания на новый этап рабочего процесса. Сетевой монитор уведомит вас о любых проблемах с вашим подключением по сети Интернет.

Подгонка плиток под экран позволит отображать все плитки заданий на вашем устройстве при выборе перечня в виде плитки на экране «Задания на сегодня».

Для того чтобы включить этот параметр, щелкните значок  и используйте переключатель .

Основные настройки



Настройки дилера

Индивидуализируйте свои настройки дилера

Вы можете индивидуализировать свои основные настройки дилера. Укажите валюту и формат номера задания или ценового предложения. Добавьте несколько марок для дилерских центров, которые работают с несколькими марками.

Добавьте типы заданий, такие как гарантийные, внутренние или розничные. Вы можете фильтровать свои задания, выбирая несколько марок или типов заданий на экране «Задания на сегодня».

Для выполнения этой задачи щелкните **Изменить** и сконфигурируйте настройки в соответствии с нуждами своего дилерского центра. Для того чтобы добавить описания наличных запасов (SOH), щелкните значок **+** и введите текст для каждого описания. Щелкните **Сохранить**.



Группы сотрудников

Создайте группы сотрудников и распределите пользователей

Вы можете создавать и редактировать группы сотрудников, а также распределять по ним пользователей. Группы сотрудников используются для настройки разрешений безопасности и уведомлений рабочего процесса. Измените состав членов существующих групп или добавьте новые группы.

Для этого щелкните **Изменить**, а потом щелкните **Добавить**. Введите название группы, щелкните в поле **Члены** и выберите пользователей из раскрывающегося списка.

Если вы используете возможности интеграции, щелкните **Добавить сторонний идентифик. номер системы** и выберите требуемое в раскрывающемся списке. Введите в каждое поле идентификационный номер пользователя для сторонней системы. Щелкните **Сохранить**.



Безопасность

Распределение разрешений безопасности

Вы можете распределить разрешения безопасности для каждой группы сотрудников или просмотреть разрешения для отдельного пользователя. Разрешения безопасности включают в себя права доступа к определенной информации в приложении, а также права на ее редактирование.

Вы можете активировать различные настройки безопасности для каждой группы сотрудников в зависимости от их роли.

Для этого щелкните **Изменить** и отметьте галочками соответствующие пункты для каждой группы сотрудников. Щелкните **Сохранить**.



Настройки интеграции

Выберите настройки интеграции

Вы можете установить тип интеграции, а также просмотреть или выбрать настройки интеграции.

В зависимости от подписки могут быть доступны дополнительные типы интеграции.

Для этого щелкните **Добавить DMS** или **Добавить стороннюю систему**, выберите тип интеграции и введите сведения. Щелкните **Сохранить**.

- ▶ Параметры, доступные на экране настроек, могут отличаться в зависимости от вашей подписки.

Настройки управления заданиями



Рабочий процесс

Настройте рабочий процесс дилерского центра

Вы можете настроить рабочий процесс в приложении таким образом, чтобы он соответствовал вашему процессу техобслуживания. Установите автоматические уведомления, которые будут отправляться группам сотрудников на каждом этапе рабочего процесса. Измените существующие этапы рабочего процесса или добавьте новые.

Для этого щелкните **Изменить** и внесите необходимые изменения или щелкните **Добавить** и введите название для этапа. Укажите необходимую информацию для каждого этапа (например, цвет, действие рабочего процесса и группы уведомлений). Щелкните **Сохранить**.



Разработчик проверки

Настройте ведомости проверки автомобиля

Вы можете индивидуализировать ведомости проверки автомобиля в соответствии с вашим процессом проверки автомобиля. Добавьте ведомость проверки для стандартных или электрических автомобилей. Ведомости можно установить в соответствии с главными группами и выполняемыми ими отдельными проверками и операциями.

Добавьте операции к группе вручную или используйте кнопку **Выполнение операции поиска** для автоматического добавления операций. Вы можете просматривать существующие ведомости или добавлять новые.



Шины

Настройте параметры проверки шин

Вы можете настроить отображаемые в ведомости проверки параметры шин.

У вас есть возможность как изменить существующие типы шин, так и добавить новые типы. Установите предупреждения о глубине протектора, которые будут автоматически указывать на необходимость дополнительного вида работ для шин. Помимо этого, вы можете настроить расценку на работы для замены шин.

Для выполнения этой задачи щелкните **Изменить** и настройте общие параметры, а также параметры износа шины и замены шин. Кроме того, вы можете щелкнуть **Добавить**, ввести тип шин и указать предупреждения о глубине протектора. Также вы можете с легкостью добавить новые марки и размеры шин. Щелкните **Сохранить**.



Кузов

Индивидуализируйте раздел с данными о кузове

Вы можете индивидуализировать список проблем, которые будут доступны для выбора в разделе с данными о кузове.

У вас есть возможность как изменить существующие проблемы, так и добавить новые типы проблем. Вы также можете добавить диаграммы кузова для различных типов автомобилей.

Для этого щелкните **Изменить** и внесите все необходимые изменения. Или же щелкните **Добавить** и введите описание проблемы, например укажите наличие сколов или трещин. Для добавления диаграммы кузова щелкните **Добавить** и введите название типа кузова, а затем выберите из раскрывающихся списков параметры **Включено** и **Тип кузова**. Щелкните **Сохранить**.



Форма предварительного осмотра

Настройте форму предварительного осмотра

Вы можете настроить форму предварительного осмотра для выполнения предварительной проверки. Форма предварительного осмотра заполняется консультантом по техобслуживанию совместно с клиентом.

Для этого щелкните **Изменить** и включите использование формы предварительного осмотра с помощью переключателя **Да**. После этого выберите применимый этап рабочего процесса и включите разделы шин, кузова или договора с клиентом. Просмотрите и измените договор с клиентом. Щелкните **Сохранить**.



Флажки

Добавьте или измените флажки клиента

Вы можете добавлять или изменять применяемые к заданиям флажки для указания специфической клиентской информации. Флажки могут означать VIP-статус клиента или, например, что клиент ожидает в лаундж-зоне. У вас есть возможность как изменить существующие флажки, так и добавить новые типы флажков.

Для этого щелкните **Изменить** и внесите необходимые изменения или щелкните **Добавить** и введите название флажка.

Для изменения флажка вы также можете щелкнуть значок флажка. Щелкните **Сохранить**.



Отклоненная работа

Добавьте или измените причины отклонения работы

Вы можете добавить или изменить причины, по которым клиент отклонил работу. Вы сможете увидеть отображаемые в приложении причины в случае отклонения работы и при планировании последующих работ. Вы можете изменять существующие причины отклонения работы и добавлять новые, например можно указать недоступность деталей.

Для этого щелкните **Изменить** и внесите необходимые изменения или щелкните **Добавить** и введите причину. Вы можете использовать флажки **Видимые для клиентов** для отображения клиенту релевантных причин на онлайн-форме одобрения. Щелкните **Сохранить**.



Причины удаления

Добавьте или измените причины удаления заданий

Вы можете добавлять или изменять причины удаления заданий. Вы увидите эти причины в приложении при удалении заданий с помощью меню «Действия в рамках задания». Вы можете изменять существующие причины и добавлять новые, например можно указать отмену записи на прием со стороны пользователя.

Для этого щелкните **Изменить** и внесите необходимые изменения или щелкните **Добавить** и введите причину. Щелкните **Сохранить**.

- ▶ Параметры, доступные на экране настроек, могут отличаться в зависимости от вашей подписки.


Настройки специальных функций



Настройки печати

Создайте индивидуализированные профили печати

Вы можете создавать или изменять индивидуализированные профили печати.

Для этого щелкните **Добавить**, введите имя нового профиля, а затем щелкните **Сохранить**. После этого щелкните значок , введите сведения о дилерском центре, укажите информацию для верхнего и нижнего колонтитулов и выберите образец для печати. Щелкните **Сохранить**. Или же щелкните **Изменить** для редактирования названия профиля.



Импорт файла с ценами

Импортируйте файлы с ценами

Вы можете импортировать в систему файлы с ценами на детали, экспортированные напрямую из вашей DMS. Извлеченный из вашей DMS файл должен соответствовать формату CSV.

Вам необходимо установить настройки импорта файлов, а также сопоставить столбцы вашего файла с соответствующими полями в приложении. Вы можете импортировать файлы вручную или использовать SFTP-сервер, чтобы автоматизировать процесс.

Не рекомендуется импортировать файл с ценами чаще 5 раз в день.



Импорт заказ-нарядов на ремонт

Импортируйте заказы на ремонт

Вы можете импортировать заказы на ремонт напрямую из своей DMS, что позволит вам загружать задания в приложение. Извлеченный из вашей DMS файл должен соответствовать формату CSV.

Вам необходимо установить настройки импорта файлов, а также сопоставить столбцы вашего файла с соответствующими полями в приложении. Вы можете импортировать файлы вручную или использовать SFTP-сервер, чтобы автоматизировать процесс.

- ▶ Параметры, доступные на экране настроек, могут отличаться в зависимости от вашей подписки.



Отчеты клиента

Настройте отчеты клиента

Вы можете настроить общие параметры, а также параметры одобрения клиента и отчетов о проверке.

В число этих параметров входит включение функции онлайн-одобрения, настройки эл. почты, SMS и сообщений в социальных сетях, которые будут отправляться клиенту вместе с отчетом о проверке.

Для выполнения этой задачи щелкните **Изменить**, включите переключатель одобрения клиента и выберите этапы рабочего процесса для одобрения клиента. Подтвердите образец по умолчанию, выбранный для эл. почты, SMS и сообщений в социальных сетях, а затем щелкните **Сохранить**.

Кроме того, вы можете создать индивидуализированное сообщение для клиента в настройках образцов сообщений, а затем вернуться в отчеты клиентов для обновления параметра по умолчанию для предпочитаемого вами образца.


* Для параметра социальных сетей может понадобиться дополнительная настройка.



Информационные панели со сведениями о заданиях

Настройте информационные панели со сведениями о заданиях для вашего дилерского центра

Вы можете настроить информационные панели со сведениями о заданиях для отображения информации о заданиях и клиентской информации. На информационных панелях со сведениями о заданиях отображаются приветственные сообщения, а также приводятся обновления информации для пользователей по мере того, как их автомобили проходят различные этапы обслуживания в дилерском центре. Вы сможете увидеть такую информацию, как статус рабочего процесса, клиентскую информацию, погоду и настройки визуальных материалов.

Для этого щелкните **Добавить**, введите имя новой информационной панели со сведениями о задании, а затем щелкните **Сохранить**. После этого щелкните значок  и введите сведения для информационной панели со сведениями о задании. Щелкните **Сохранить** или щелкните **Изменить** для изменения названия информационной панели со сведениями о задании.

- ▶ Параметры, доступные на экране настроек, могут отличаться в зависимости от вашей подписки.



Образцы сообщений

Создайте образцы сообщений эл. почты, SMS и социальных сетей

Вы можете создавать образцы для эл. почты, SMS и социальных сетей — с их помощью можно отправлять отчеты о проверке, запрашивать одобрение клиента или сверяться с клиентами насчет любой рекомендованной работы, которая была отклонена. Выберите существующий образец или создайте индивидуализированное сообщение.

Вы можете создавать образцы для запроса одобрения на дополнительный вид работ с помощью приложений социальных сетей, таких как WhatsApp. Возможно, вам понадобится выполнить дополнительную настройку.

Для того чтобы добавить новый образец, щелкните **Изменить** и **Добавить образец**. Выберите параметр из раскрывающегося списка, введите название образца и щелкните **Сохранить**. Для того чтобы изменить образец, щелкните **Изменить** и **Изменить образец**. Индивидуализируйте свое сообщение или щелкните **Выбрать образец**, а затем выберите параметр из раскрывающегося списка. Щелкните **Сохранить**.



Разработчик правил и действий

Создайте правила для отображения уведомлений о рабочем процессе

Вы можете создавать правила для отображения уведомлений о рабочем процессе и других выдвигаемых к заданию требований. Например, вы можете установить автоматическую отправку уведомлений группе сотрудников при переходе задания на очередной этап рабочего процесса.

Для этого щелкните **Добавить** и выберите правило, а затем введите параметр. После этого в меню действий выберите **Уведомить**, а также укажите группу пользователей с помощью раскрывающихся списков. Или же выберите пункт **Пользователь** и укажите определенных пользователей с помощью поля **Введите параметр**. Щелкните **Сохранить**.

- ▶ Параметры, доступные на экране настроек, могут отличаться в зависимости от вашей подписки.



Мобильное приложение клиента

Выберите настройки мобильного приложения

Вы можете выбрать необходимые настройки и сообщения для мобильного приложения клиента. Автоматические уведомления могут рассылаться посредством SMS или сообщений эл. почты — с их помощью вы сможете запросить согласие на проведение дополнительного вида работ или согласовать продление срока выполнения задания.

Для этого щелкните **Изменить** и введите понятный пользователю статус для каждого этапа рабочего процесса. Отметьте галочкой необходимые уведомления и введите текст для тех SMS и сообщений эл. почты, которые будут отправляться пользователю. Щелкните **Сохранить**.



Ставки налога

Настройте свои ставки налогов

Вы можете создавать новые ставки налогов или изменять существующие. Затем налог можно применить к работам, сопутствующим товарам и деталям. Существует также возможность устанавливать индивидуальные ставки налогов или налоговые группы. В дальнейшем вы сможете выбрать ставку налога по умолчанию, которая будет применяться к деталям.

Для добавления ставки налога щелкните **Добавить**, введите сведения о ставке налога, а затем щелкните **Сохранить**. Для добавления налоговой группы сперва установите индивидуальные ставки налога, затем щелкните **Изменить** и выберите переключатель **Да**. Щелкните **Добавить налоговую группу**, введите название и выберите ставки налогов из раскрывающегося списка. Щелкните **Сохранить**.

- ▶ Параметры, доступные на экране настроек, могут отличаться в зависимости от вашей подписки.



Расценки на работы

Настройте свои расценки на работы

Вы можете создавать новые расценки на работы или изменять существующие. Установите фиксированную расценку в качестве используемой расценки на работы или задайте несколько расценок на основании точного объема для нормы рабочего времени.

Для добавления фиксированной расценки щелкните **Добавить**, введите название, введите значение почасовой ставки и укажите все другие необходимые сведения. Для добавления нескольких расценок щелкните **Добавить**, введите название, количество часов, значение почасовой ставки для каждого уровня и укажите все другие необходимые сведения.

В некоторых регионах вы можете отметить галочкой пункт **Использовать матрицу расценок**, щелкнуть **Установить цены** и настроить матрицу работ на основании уровней сложности и категории, к которой относится автомобиль. Щелкните **Сохранить**.



Последующие работы

Настройте последующие работы

Вы можете включить и настроить автоматическую отправку сообщений эл. почты или SMS о последующей работе клиенту. Автоматические сообщения о последующей работе отправляются в зависимости от количества дней, прошедших с момента отклонения операции красного или желтого цвета.

Для того чтобы включить автоматический выбор даты для последующих работ, щелкните **Изменить**, выберите **Да** для операций красного и желтого цвета, а затем введите количество дней. Для того чтобы включить автоматическое сообщение, выберите **Да** для сообщений SMS и эл. почты, а затем выберите образец из раскрывающегося списка. Щелкните **Сохранить**.

- ▶ Параметры, доступные на экране настроек, могут отличаться в зависимости от вашей подписки.

INFO MEDIA™