



## **SUPERSERVICE TRIAGE**

Inställningsguide

## Innehållsförteckning


Inledning	2
Användarinställningar	3
Användarinställningar	3
Grundläggande inställningar	4
Återförsäljarens inställningar	4
Medarbetargrupper	4
Säkerhet	4
Integreringsinställningar	5
Inställningar för Jobbhantering	6
Arbetsflöde	6
Kontrolldesigner	6
Däck	6
Karosseri	7
Uppfartsformulär	7
Flaggor	7
Avböjt arbete	8
Orsaker till radering	8
Inställningar för specialfunktioner	9
Utskriftsinställningar	9
Import av prisfil	9
Import av AO	9
Kundrapporter	10
Jobbtavlor	10
Meddelandemallar	11
Regel- och åtgärdsdesigner	11
Kundmobilapp	11
Momssatser	12
Taxor	12
Uppföljningar	12

# Inledning

Skärmen för Avancerade inställningar är specifikt anpassad för varje användare baserat på vilka säkerhetsbehörigheter som har tillämpats i programmet och deras olika produktabonnemang.


Handboken är indelad i följande avsnitt:

- Användarinställningar
- Grundläggande inställningar
- Inställningar för Jobbhantering
- Inställningar för specialfunktioner

För att öppna skärmen för avancerade inställningar klickar du på -ikonen och väljer **Avancerade inställningar**.



Använd följande knappar för att navigera genom skärmarna för avancerade inställningar:

- **Redigera:** Låter dig redigera sidans innehåll.
  - **Spara:** Spara ändringarna.
  - **Avbryt:** Spara inte ändringarna.
  - **Tillbaka:** Tar dig tillbaka en skärm.
  - **Startsida:** Skickar tillbaka dig till skärmen för avancerade inställningar.
  - **Radera:** Raderar innehållet.
- ▶ Välj -ikonen för att återgå till Jobb idag-skärmen.
  - ▶ Vilka alternativ som är tillgängliga på skärmen Inställningar kan variera beroende på ditt abonnemang.

# Användarinställningar





## Användarinställningar

### **Anpassa dina användarinställningar**

Du kan anpassa dina grundläggande användarinställningar, t.ex. Aktivera meddelandeljud eller Nätverksövervakning.

Meddelandeljuden meddelar dig när ett jobb flyttas till nästa arbetsflödessteg.  
Nätverksövervakaren meddelar dig om ev. problem med din internetanslutning.

Med Anpassa panelen till skärmen kan alla jobbpaneler visas på din enhet på Jobb idag-skärmen när panelvyn har valts.

För att göra det klickar du på -ikonen och använder -flaggan för att aktivera alternativet.

# Grundläggande inställningar



## Återförsäljarens inställningar

### Anpassa dina återförsäljarinställningar

Du kan anpassa dina grundläggande återförsäljarinställningar. Ange valuta och offert- eller jobbnnummerformat. Lägg till flera märken för återförsäljare med flera franchise-avtal.

Lägg till jobbtper, t.ex. garanti, internt eller detaljhandel. Du kan sedan filtrera dina jobb genom att välja flera märken eller jobbtper på Jobb idag-skärmen.

För att göra det klickar du på **Redigera** och konfigurerar inställningarna efter din återförsäljnings behov. För att lägga till beskrivningar för artiklar i lager klickar du på **+**-ikonen och skriver in texten för varje beskrivning. Klicka på **Spara**.



## Medarbetargrupper

### Skapa medarbetargrupper och tilldela användare

Du kan skapa och redigera medarbetargrupper och tilldela användare. Medarbetargrupper används för att ställa in säkerhetsbehörigheter och arbetsflödesmeddelanden. Redigera medlemmarna i befintliga grupper eller lägg till nya grupper.

För att göra det klickar du på **Redigera** och därefter på **Lägg till**. Ange ett namn för gruppen, klicka i fältet **Medlemmar** och välj användare från rullgardinsmenyn.

Om du har integrering klickar du på **Lägg till ID för tredje part** och väljer från rullgardinsmenyn. Ange användar-ID för tredje partssystemet i varje fält. Klicka på **Spara**.



## Säkerhet

### Tilldela säkerhetsbehörigheter

Du kan tilldela säkerhetsbehörigheter för varje medarbetargrupp eller se behörigheterna för en specifik användare. Säkerhetsbehörigheterna inkluderar åtkomst- och redigeringsrättigheter för viss information i programmet.

Du kan aktivera säkerhetsinställningarna för varje medarbetargrupp baserat på deras roll.

För att göra det klickar du på **Redigera** och väljer motsvarande kryssrutor för varje medarbetargrupp. Klicka på **Spara**.



## Integreringsinställningar

### Konfigurera dina integreringsinställningar

Du kan ställa in typ av integrering och visa eller konfigurera integreringsinställningarna.

Det kan finnas ytterligare integreringstyper för ditt abonnemang.

För att göra det klickar du på **Lägg till DMS** eller **Lägg till tredje part**, väljer typ av integrering och anger informationen. Klicka på **Spara**.

- ▶ Vilka alternativ som är tillgängliga på skärmen Inställningar kan variera beroende på ditt abonnemang.

# Inställningar för Jobbhantering



## Arbetsflöde

### Konfigurera arbetsflöde för återförsäljare

Du kan konfigurera arbetsflödet i programmet så att det matchar din serviceprocess. Ställ in automatiserade meddelanden som skickas till medarbetargrupper i alla arbetsflödessteg. Redigera befintliga arbetsflödessteg eller lägg till nya.

För att göra det klickar du på **Redigera** och gör ändringar eller klickar på **Lägg till** och anger ett namn för steget. Komplettera informationen för varje steg, som färg, arbetsflödesåtgärd och meddelandegrupper. Klicka på **Spara**.



## Kontrolldesigner

### Konfigurera fordonskontrollformulär

Du kan anpassa kontrollformulär för din fordonskontrollprocess. Lägg till ett kontrollformulär för standard- eller elektriska fordon. Kontrollformulären kan ställas in med huvudgrupper och tillhörande specifika kontroller och arbeten.

Lägg till arbeten i en grupp manuellt eller använd knappen **Slå upp arbete** för att lägga till arbeten automatiskt. Du kan titta på befintliga kontrollformulär eller lägga till nya.



## Däck

### Konfigurera alternativ för däckkontroll

Du kan konfigurera de däckalternativ som visas i kontrollformuläret.

Befintliga däcktyper kan redigeras och nya typer kan läggas till. Ställ in mönsterdjupsvarningar som automatiskt anger om ytterligare arbete krävs för däcken. Du kan också konfigurera taxan för däckbyte.

För att göra det klickar du på **Redigera** och konfigurerar allmänna alternativ samt alternativ för däckslitage och däckbyte. Eller klicka på **Lägg till**, ange däcktyp och mönsterdjupsvarningar. Du kan också enkelt lägga till nya däckfabrikat och -storlekar. Klicka på **Spara**.



## Karosseri

### Anpassa karosseriavsnitt

Du kan anpassa listan över problem som kan väljas i karosseriavsnitt.

Befintliga problem kan redigeras och nya typer kan läggas till. Du kan också lägga till karosseridiagram för olika fordonstyper.

För att göra det klickar du på **Redigera** och gör de ändringar som behövs. Eller klicka på **Lägg till** och lägg till en beskrivning av problemet, t.ex. Kantstött eller Spräckt. Klicka på **Lägg till** och ange ett namn på en karosstyp, välj **Aktiverad** och **Karosstyp** från rullgardinsmenyerna för att lägga till ett karosseridiagram. Klicka på **Spara**.



## Uppfartsformulär

### Konfigurera uppfartsformuläret

Du kan konfigurera uppfartsformuläret för den preliminära kontrollen. Uppfartsformuläret fylls i av serviceradgivaren med kunden.

För att göra det klickar du på **Redigera** och aktiverar uppfartsformuläret med omkopplaren **Ja**. Välj sedan det tillämpliga arbetsflödessteget och aktivera däck-, karosseri- eller kundavtalsavsnittet. Visa och redigera kundavtalet. Klicka på **Spara**.



## Flaggor

### Lägga till eller redigera kundflaggor

Du kan lägga till eller redigera flaggor som tillämpas på jobb för att ange specifik kundinformation. Flaggor kan indikera en VIP, eller att det finns en kund i vänthallen. Befintliga flaggor kan redigeras och nya flaggtyper kan läggas till.

För att göra det klickar du på **Redigera** och gör ändringar eller klickar på **Lägg till** och anger flaggans namn.

Du kan även klicka på flaggikonen för att ändra flaggan. Klicka på **Spara**.





## Avböjt arbete

### Lägg till eller redigera orsakerna till avböjt arbete

Du kan lägga till eller redigera orsakerna till att arbeten avböjs av kunden. Orsakerna kommer att visas i programmet när arbeten har avböjts och när uppföljningar schemaläggs. Befintliga orsaker till att arbete har avböjts kan redigeras och nya kan läggas till, t.ex. att reservdelar inte är tillgängliga.

För att göra det klickar du på **Redigera** och gör ändringar eller klickar på **Lägg till** och anger orsaken. Du kan då använda kryssrutorna **Synlig för kunden** för att visa de relevanta orsakerna i kundens formulär för godkännande online. Klicka på **Spara**.



## Orsaker till radering

### Lägg till eller redigera orsakerna till raderade jobb

Du kan lägga till eller redigera orsakerna till raderade jobb. Du ser orsakerna i programmet när du tar bort jobb med menyn Jobbåtgärder. Befintliga orsaker kan redigeras och nya kan läggas till, t.ex. att kunden avbokade tidsbeställningen.

För att göra det klickar du på **Redigera** och gör ändringar eller klickar på **Lägg till** och anger orsaken. Klicka på **Spara**.

- ▶ Vilka alternativ som är tillgängliga på skärmen Inställningar kan variera beroende på ditt abonnemang.


# Inställningar för specialfunktioner



## Utskriftsinställningar

### Skapa anpassade utskriftsprofiler

Du kan skapa eller redigera anpassade utskriftsprofiler.

För att göra det klickar du på **Lägg till**, anger ett nytt profilnamn och klickar på **Spara**. Klicka sedan på  -ikonen, ange återförsäljarens uppgifter, sidhuvuds- och sidfotsinformation och välj en utskriftsmall. Klicka på **Spara**. Eller klicka på **Redigera** för att ändra ett profilnamn.



## Import av prisfil

### Importera prisfiler

Du kan importera reservdelsprisfiler till systemet som exporterats direkt från ditt DMS. Den genererade filen från ditt DMS måste vara i ett CSV-format.

Du måste ställa in filens importinställningar och mappa kolumnerna i din fil så att de matchar programfälten. Du kan importera filerna manuellt eller använda SFTP och ställa in en automatiserad process.

Vi rekommenderar att du importerar prisfilen maximalt fem gånger per dag.



## Import av AO

### Importera arbetsordrar

Du kan importera arbetsordrar direkt från ditt DMS, vilket laddar upp jobben till programmet. Den genererade filen från ditt DMS måste vara i ett CSV-format.

Du måste ställa in filens importinställningar och mappa kolumnerna i din fil så att de matchar programfälten. Du kan importera filerna manuellt eller använda SFTP och ställa in en automatiserad process.

- ▶ Vilka alternativ som är tillgängliga på skärmen Inställningar kan variera beroende på ditt abonnemang.



## Kundrapporter

### Konfigurera kundrapporter

Du kan konfigurera allmänna alternativ, alternativ för kundgodkännande och kontrollrapport.

I detta ingår aktivering av funktionen för godkännande online och konfigurering av e-post, SMS och meddelanden i sociala medier som skickas till kunden med kontrollrapporten.

För att göra det klickar du på **Redigera**, aktiverar flaggan för kundgodkännande och väljer arbetsflödesstegen för kundgodkännande. Bekräfta att den förvalda mallen har valts för e-post, SMS och meddelanden i sociala medier och klicka på **Spara**.

Alternativt skapar du ett anpassat meddelande till kunden i inställningarna för Meddelandemallar och återgår till Kundrapporter för att uppdatera det förvalda alternativet i din föredragna mall.


\* Ytterligare konfigurering kan krävas för sociala medier-alternativet.



## Jobbtavlor

### Konfigurera jobbtavlor för din återförsäljning

Du kan konfigurera jobbtavlor för att visa kund- och jobbinformation. På jobbtavlorna visas välkomstmeddelanden och uppdateringar till kunderna allteftersom arbetet med deras fordon fortskrider hos återförsäljaren. Du ser information som arbetsflödesstatus, kundinformation, väder och mediainställningar.

För att göra det klickar du på **Lägg till**, anger ett nytt namn för jobbtavlan och klickar på **Spara**. Klicka sedan på  -ikonen och ange detaljerna för jobbtavlan. Klicka på **Spara** eller klicka på **Redigera** för att byta namn på en jobbtavla.

- ▶ Vilka alternativ som är tillgängliga på skärmen Inställningar kan variera beroende på ditt abonnemang.



## Meddelandemallar

### Skapa mallar för e-post, SMS och sociala medier

Du kan skapa mallar för e-post, SMS och sociala medier för att skicka kontrollrapporter, begära kundgodkännande eller följa upp med dina kunder om ev. rekommenderat arbete som avböjts. Välj en befintlig mall eller skapa ett anpassat meddelande.

Du kan skapa mallar för att begära godkännande för ytterligare arbete via sociala medier-appar, till exempel WhatsApp. Ytterligare konfigurering kan krävas.

För att lägga till en ny mall klickar du på **Redigera** och **Lägg till mall**. Välj ett alternativ från rullgardinsmenyn, ange ett mallnamn och klicka på **Spara**. För redigera en mall klickar du på **Redigera** och **Redigera mall**. Anpassa ditt meddelande eller klicka på **Välj mall** och välj ett alternativ från rullgardinsmenyn. Klicka på **Spara**.



## Regel- och åtgärdsdesigner

### Skapa regler för att visa arbetsflödesmeddelanden

Du kan skapa regler för att visa arbetsflödesmeddelanden och andra jobbkrav. Till exempel ställa in automatiserade meddelanden som skickas till en grupp medarbetare när ett jobb når ett visst arbetsflödessteg.

För att göra det klickar du på **Lägg till**, väljer en regel och anger parametern. Under Åtgärd väljer du sedan **Meddela** och anger användargruppen från rullgardinsmenyerna. Eller välj **Användare** och sedan de specifika användarna från fältet **Ange parameter**. Klicka på **Spara**.



## Kundmobilapp

### Konfigurera inställningar för mobilappen

Du kan konfigurera inställningar och meddelanden för mobilappen för kunder. Automatiserade meddelanden kan skickas via SMS eller e-post för att begära godkännande för ytterligare arbete eller om arbetet har försenats.

För att göra det klickar du på **Redigera** och anger en kundvänlig status för varje arbetsflödessteg. Välj krysrutorna för de meddelanden som behövs och ange texten för SMS- och e-postmeddelanden som skickas till kunden. Klicka på **Spara**.

- ▶ Vilka alternativ som är tillgängliga på skärmen Inställningar kan variera beroende på ditt abonnemang.



## Momssatser

### Konfigurera dina momssatser

Du kan skapa nya momssatser eller redigera befintliga momssatser. Du kan sedan tillämpa moms på arbete, material och reservdelar. Det finns möjlighet att ställa in individuella momssatser eller momsgrupper. Du kan därefter välja en förvald momssats för reservdelar.

För att lägga till en momssats klickar du på **Lägg till**, anger uppgifterna för momssatsen och klickar på **Spara**. För att lägga till en momsgrupp ställer du först in de individuella momssatserna, klickar på **Redigera** och väljer omkopplaren **Ja**. Klicka på **Lägg till momsgrupp**, ange namnet och välj momssatsen från rullgardinsmenyn. Klicka på **Spara**.



## Taxor

### Konfigurera dina taxor

Du kan skapa nya taxor eller redigera befintliga taxor. Ställ in en enhetstaxa för summan för utfört arbete eller ställ in flera taxor baserat på den exakta summan arbetstid.

För att lägga till en enhetstaxa klickar du på **Lägg till**, anger ett namn, anger timtaxan och fyller i ev. övriga uppgifter. För att lägga till flera taxor klickar du på **Lägg till**, anger ett namn, antalet timmar, timtaxan för varje nivå och fyller i ev. övriga uppgifter.

I vissa regioner kan du välja kryssrutan **Använd prissättningsmatris**, klicka på **Ställ in pris** och konfigurera en arbetsmatris baserat på svårighetsnivåer och fordonskategorier. Klicka på **Spara**.



## Uppföljningar

### Konfigurera dina uppföljningar

Du kan aktivera och skicka automatiska uppföljningsmeddelanden till kunden via e-post eller SMS. De automatiserade uppföljningsmeddelandena skickas baserat på antalet dagar efter att ett rött eller gult arbete har avböjts.

Klicka på **Redigera**, välj **Ja** för de röda och gula arbetena och ange antal dagar för att aktivera automatiskt uppföljningsdatum. För att aktivera det automatiska meddelandet väljer **Ja** för meddelanden via e-post och SMS och väljer en mall från rullgardinsmenyerna. Klicka på **Spara**.

- ▶ Vilka alternativ som är tillgängliga på skärmen Inställningar kan variera beroende på ditt abonnemang.

INFOMEDIA™