



PARTS & SERVICES, THAT'S WHAT WE DO

.link.eService – Manuale d'uso

Agosto 2009



PARTS & SERVICES



© COPYRIGHT 2009 - FIAT GROUP AUTOMOBILES S.p.a.

Tutti i diritti sono riservati. Sono vietate la diffusione e la riproduzione anche parziale e con qualsiasi strumento.

L'elaborazione del materiale non può comportare specifiche responsabilità per involontari errori od omissioni.

Le informazioni riportate sul presente supporto sono suscettibili di aggiornamenti continui: Fiat Group Automobiles S.p.A. non assume alcuna responsabilità per le conseguenze derivanti dall'utilizzo di informazioni non aggiornate.

La presente pubblicazione è ad esclusivo uso didattico.

Link eSERVICE – Introduzione



.link.eService è uno strumento informatico sviluppato da Fiat Group Automobiles a supporto della propria Rete Assistenziale.

Esso assolve a due funzioni principali:

1. Rappresenta un'unica interfaccia di comunicazione tra Fiat Group Automobiles e la sua Rete Assistenziale ottimizzando lo scambio di informazioni
2. Supporta tutti i processi di Officina, fornendo strumenti di lavoro che coniugano i processi per la gestione appuntamenti, la diagnosi, la riparazione, il collaudo, la riconsegna, la gestione segnalazioni reclamo in garanzia e la gestione anagrafica clienti e veicoli.



OBIETTIVI - STRUTTURA INDICE

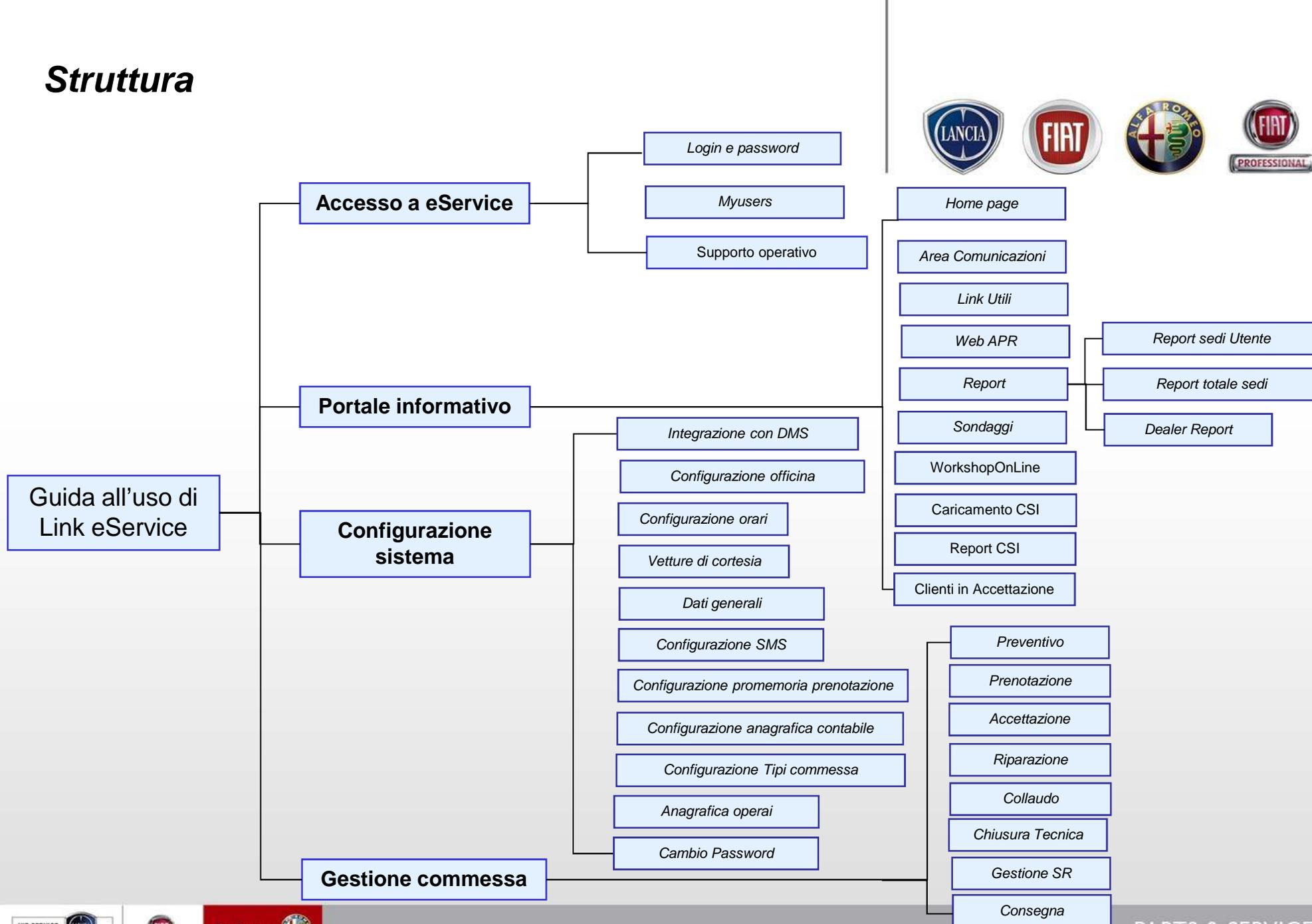
Obiettivi



Gli obiettivi del manuale sono:

- Creare le utenze di accesso a Link eService dal sito MyUsers
- Configurare Link eService con i dati della propria Officina
- Consultare in Link eService le aree di informazione e utilizzare i collegamenti alle varie applicazioni
- Gestire le commesse di riparazione su .link.eService dalla prenotazione/accettazione alla consegna al Cliente
- Stampare il Patto Chiaro Servizi, creare un preventivo, costruire delle offerte commerciali da proporre ai Clienti, gestire il parco delle vetture di cortesia

Struttura



Indice



OBIETTIVI - STRUTTURA – INDICE	Pag. 3
1. ACCESSO A LINK ESERVICE	Pag. 8
1.1 Login e Password	Pag. 9
1.2 MyUsers	Pag. 11
1.3 Supporto operativo	Pag. 35
2. PORTALE INFORMATIVO.....	Pag. 36
2.1 Home page.....	Pag. 37
2.2 Area Comunicazioni.....	Pag. 41
2.3 Link Utili.....	Pag. 44
2.4 Web APR	Pag. 45
2.5 Statistiche	Pag. 46
2.5.1 Report sedi Utente.....	Pag. 47
2.5.2 Report Totale sedi.....	Pag. 54
2.5.3 Dealer Report.....	Pag. 61
2.6 Sondaggi	Pag. 63
2.7 WorkshopOnLine.....	Pag. 65
2.8 Caricamento CSI.....	Pag. 74
2.9 Report CSI.....	Pag. 85
2.10 Clienti in Accettazione.....	Pag. 91

Indice



3. CONFIGURAZIONE SISTEMA.....	Pag. 105
3.1 Integrazione DMS	Pag. 106
3.2 Configurazione officina	Pag. 107
3.3 Configurazione orari.....	Pag 128
3.4 Vetture di cortesia	Pag 135
3.5 Dati generali	Pag 141
3.6 Configurazione SMS.....	Pag 145
3.7 Configurazione promemoria prenotazione.....	Pag 147
3.8 Configurazione anagrafica contabile.....	Pag 149
3.9 Configurazione Tipi commessa	Pag. 152
3.10 Anagrafica operai.....	Pag. 154
3.11 Cambio password.....	Pag. 156
4. GESTIONE COMMESSA.....	Pag. 157
4.1 Preventivo.....	Pag 158
4.2 Prenotazione	Pag. 196
4.3 Accettazione	Pag. 228
4.4 Riparazione	Pag. 263
4.5 Collaudo	Pag. 269
4.6 Chiusura Tecnica	Pag. 273
4.7 Gestione Segnalazione Reclamo.....	Pag. 283
4.8 Consegna	Pag. 286



1. ACCESSO A *LINK* eSERVICE



1. Accesso a .link.eService

1.1 login e Password



Link eSERVICE è all'indirizzo:

Da Business Net: <http://it.eservice.fiatauto.com>

Da Internet: <https://it.eservice.fiatauto.com>

Per accedere a Link eSERVICE è necessario digitare "Nome Utente" e "Password" creati con MyUsers .

The screenshot shows the 'Local eLink Authentication' page. On the left, there is a logo for Link eSERVICE featuring the LANCIA, FIAT, and ALFA ROMEO logos. In the center, there are two input fields: 'Nome Utente' and 'Password'. A red box highlights these fields, with an arrow pointing to a text box that says 'Inserire Nome Utente e Password e cliccare sul tasto Enter'. Below the input fields, there is an 'enter' button with a right-pointing arrow, also highlighted by a red box and an arrow pointing to the same text box. At the bottom right, there is a link that says 'Hai dimenticato la password?'. The page title 'Local eLink Authentication.' is visible at the top.

1. Accesso a .link.eService



Se l'utente ha dimenticato la password deve rivolgersi all'amministratore delle utenze di sistema (MyUsers) della propria concessionaria/officina (al quale Fiat Group Automobiles ha intestato l'utenza 00SINCOM.admin). L'amministratore provvederà a modificare la password dell'utente di *Link eSERVICE*, utilizzando il menù "Gestione Password" di MyUsers.

Nelle piccole realtà, può capitare che l'amministratore di MyUsers coincida con un ruolo operativo di officina

The screenshot shows the MyUsers web application interface. The top navigation bar includes the LANCIA, FIAT, and ALFA ROMEO logos. The left sidebar menu lists various user management functions, with "Gestione Password" highlighted in red. The main content area is titled "Inserimento password" and contains a form for entering user details. The form fields are as follows:

UserName	0000004.d003
Nome	Mario
Cognome	Rossi
Nuova Password	
Conferma password	

Below the form are buttons for "Esegui", "Annulla", and "Chiudi". Underneath is a "Seleziona un utente" section with a list of users:

- 0000004.admin
- 0000004.d001
- 0000004.d002
- 0000004.d003
- 0000004.d004

A red message below the list states: "Gli utenti in rosso sono disabilitati". The date "Giovedì 29.03.2007" is displayed at the bottom left of the interface.

1. Accesso a .link.eService

1.2 MyUsers



MyUsers è lo strumento per la gestione integrata delle utenze di Fiat Group Automobiles.

Gestisce le utenze per le seguenti applicazioni:

- Link eSERVICE
- Link eSALES
- eTeach
- eLearn
- eTempario
- ExaminerWeb
- FriendWeb
- FFWEB
- SQP
- eDos

MyUsers ha i seguenti obiettivi:

- consentire al concessionario/officina una gestione autonoma delle proprie utenze (creazione e modifica), per accedere agli applicativi Fiat Group Automobiles;
- permettere ad ogni individuo l'uso di un'unica utenza e password per tutti gli applicativi;
- garantire alla concessionaria la massima sicurezza e riservatezza nella gestione delle utenze (Fiat Group Automobiles non è a conoscenza delle utenze create dal Dealer).

1. Accesso a *.link.eService*



Chi è l'utenza .admin

- L'utenza .admin viene creata centralmente da Fiat Auto in base alle informazioni fornite dal titolare della concessionaria/officina;
- L'utenza .admin viene comunicata, con e-mail o fax, insieme al PUK e alla Password direttamente alla persona responsabile, titolare dell'utenza;
- Il titolare dell'utenza .admin si assume la responsabilità di gestire le utenze applicative che potranno accedere alle applicazioni: all'utenza .admin è SOLO consentito l'accesso all'applicazione MyUsers;
- L'utenza .admin ha il seguente formato: SSSSSSS.admin, dove "SSSSSSS" corrisponde al codice sincom della concessionaria/officina;
- Le utenze applicative, assegnate ad una persona fisica, hanno il formato SSSSSSS.DNNN, dove "NNN" è un valore incrementale (tra 000 e 999) generato automaticamente al momento della creazione da parte dell'.admin: es. SSSSSSS.D001;

1. Accesso a .link.eService



Come accedere a MyUsers

- Bisogna digitare uno dei seguenti URL nella finestra di browser Internet Explorer:
- Intranet
 - ▶ <http://myusers.fiat.com>
- Internet
 - ▶ <https://myusers.fiat.com>

1. Accesso a .link.eService



Login Page

A screenshot of a login page. At the top, there is a blue header with the LANCIA, FIAT, and ALFA ROMEO logos. Below the header is a language selection table with radio buttons. To the right of the table are two input fields for 'Nome Utente' and 'Password'. Below these fields is a large grey arrow pointing right with the word 'enter' inside it. At the bottom of the page, there are two links: 'Hai dimenticato la password?' and 'Primo Accesso'.

1. Accesso a .link.eService



Login Page

Impostazione Lingua

<input type="radio"/> Italiano	<input type="radio"/> Português
<input type="radio"/> English	<input type="radio"/> ελληνική
<input type="radio"/> Français	<input type="radio"/> Polski
<input type="radio"/> Deutsch	<input type="radio"/> Češky
<input type="radio"/> Español	<input type="radio"/> Slovensky
<input type="radio"/> Nederlands	<input type="radio"/> Português
<input type="radio"/> Dansk	<input type="radio"/> Magyar
<input type="radio"/> Türkçe	<input type="radio"/> Русский

E' possibile tradurre, all'istante, tutte le funzionalità di MyUsers in una lingua diversa da quella Italiana, fra quelle proposte;

Inserire nel campo "Nome Utente" il nome dell'utenza comunicata nel primo fax ricevuto insieme alla comunicazione del PUK: **999999.admin**;

Se è il primo accesso a MyUsers, La Password da inserire si trova nel secondo fax ricevuto (vi consigliamo di consultare la slide relativa al primo accesso), altrimenti occorre inserire la Password Personale, impostata dopo il primo accesso;

Nome Utente
Password



Hai dimenticato la Password?

[Hai dimenticato la password?](#)

E' possibile richiedere il Reset della Password inserendo il PUK, per l'utente Amministratore **.admin**, oppure l'indirizzo eMail, per gli utenti **.d999**

Primo Accesso

[Primo Accesso](#)

Per il primo accesso all'applicazione MyUsers, è possibile visualizzare un documento di Help con la descrizione delle operazioni da seguire per il primo LogOn, le stesse operazioni descritte qui di seguito;

1. Accesso a .link.eService



Login Page: Hai dimenticato la Password?

Se il titolare dell'utenza .admin, profilo Amministratore, ha dimenticato la password di accesso, e se il PUK personale generato dal sistema è ancora valido, ha la possibilità di generarne una nuova, richiamando il link "**Hai dimenticato la password?**":

Se hai un profilo Amministratore, inserisci username e puk per generare una nuova password

Nome Utente

PUK

[Hai dimenticato la password?](#)

enter

Se non hai un profilo amministratore, richiedi il reset

[Chiudi](#)

Nome Utente

PUK



La tua richiesta di richiesta nuova password e' stata accettata, la tua nuova password e': **Lg50b!4n0f**

Utilizzare la nuova password generata dal sistema e modificarla al primo accesso con una password **Personale**



1. Accesso a .link.eService



Login Page: Hai dimenticato la Password?

Vecchia Password

Nuova Password

Conferma Password

(Note: A dashed box highlights the 'Nuova Password' field with the text 'Inserire una password personale da utilizzare per accedere su MyUsers'. A dashed arrow points from this field to a separate box containing 'e: Lq50b!4n0i'.)

- Conferma la nuova password che diventa quella Attuale; si passa così alla pagina di Amministrazione
- Cambia Password
- Help **Sicurezza Password**: regole richieste per la definizione di una nuova password

Anche le altre utenze, **sincom.dxxx**, possono richiedere il Reset della Password dalla Login Page di Myusers:

Se non hai un profilo amministratore, richiedi il reset

Reset Password (invio via indirizzo Email)

Username

Indirizzo Email

L'indirizzo eMail inserito viene verificato con quello registrato sull'utenza (da "**Change Password**")

1. Accesso a .link.eService



Login Page: Primo accesso

Per il primo accesso è necessario utilizzare le credenziali presenti nelle comunicazioni “**Comunicazione PASSWORD Primo Accesso**” e “**Comunicazione PUK Primo Accesso**” ricevute via e-mail o via Fax. Recuperare il Nome Utente e la Password dalla **Comunicazione Password Primo Accesso**:



Il Nome Utente da utilizzare è **Codice-Sincom.admin**

La password da utilizzare per il primo accesso è: *********

Italiano	Português
English	ελληνική
Français	Polski
Deutsch	Česky
Español	Slovensky
Nederlands	Português
Dansk	Magyar
Türkçe	Русский

Nome Utente

Password

enter

[Hai dimenticato la password?](#) [Primo Accesso](#)

1. Accesso a .link.eService



Login Page: Primo accesso

Una volta entrati, il sistema chiederà di inserire il PUK ricevuto, reperibile nella **Comunicazione PUK Primo Accesso**, per generarne uno nuovo (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 – Codice In materia di protezione dei dati personali), che andrà a sostituire quello ricevuto da Fiat Auto.



Il PUK da utilizzare per il primo accesso è:
AAAAAAA-BBBB-CCCC-DDDD-EEEEEEEEEEEE

Benvenuto! Nome
Cognome

Cambia Password
AutoReset Password Option

Ti ricordiamo che se lasci aperta la sessione operativa della tua applicazione e non esegui nessun comando per oltre 60 minuti, per ragioni di sicurezza interrompiamo automaticamente il collegamento. Importante: per uscire e chiudere la tua sessione correttamente ricordati di cliccare sul link Logout.

L'utente deve cambiare la password
Regole inserimento password

PUK - - - -

Check Renew PUK

1. Accesso a .link.eService



Login Page: Primo accesso

PUK [7E2F63BE] - [D174] - [4434] - [BEF3] - [ADC640E62BD6]

Una volta inserito il PUK, negli appositi spazi come illustrato nella figura, confermare con il pulsante **Check Renew PUK**

La videata presentata è la seguente:

Vecchia Password
Nuova Password
Conferma Password
 PUK [A77BB7A0] - [95AA] - [4623] - [9599] - [751F32CE948A]

Nuovo PUK **A77BB7A0-95AA-4623-9599-751F32CE948A**

Prendere nota del Nuovo PUK generato dal sistema. Questo è il PUK da conservare e da utilizzare per richieste di Reset Password o di Sblocco Utenza

Vecchia Password
Nuova Password
Conferma Password

Inserire la password presente nella **Comunicazione Password Primo Accesso**

Inserire una password personale da utilizzare per accedere su MyUsers

Confermare l'inserimento della nuova password con il pulsante

Per ripulire i dati impostati, e reinserirli, utilizzare il pulsante

Help **Sicurezza Password**: regole richieste per la definizione di una nuova password

1. Accesso a .link.eService



Pagina di Amministrazione

Nome
Cognome
Ruolo: Amministratore Utente

- Gestione Dati Anagrafici
- Abilita/Disabilita Utente
- Gestione Password
- Gestione Ruoli
- Creazione Nuove Utenze
- Applicazioni/Utenti
- Abilitazione Profilo Utente
- Sedi EService
- Sedi ESales
- Help**
- Reporting
- Cancellazione Utente
- Logout

Giovedì 31.01.2008

Gestione Dati Anagrafici
Utilizza questa funzionalità per selezionare un'utenza ed modificare i suoi dati anagrafici. Le utenze sono nominative ed il sistema non permette il login delle stesse se non è stato inserito il nome e/o il cognome

Logout
Utilizza questa funzionalità ogni volta che devi chiudere la tua sessione di lavoro sul sito MyUsers.

Abilita/Disabilita Utente
Utilizza questa funzionalità per abilitare e disabilitare un'utenza affinché possa accedere (o non più accedere) alle applicazioni.

Gestione Password
Utilizza questa funzionalità per assegnare una password agli utenti selezionati o per forzarne una quando un utente l'ha smarrita. L'utente utilizzerà la password iniziale solo al primo login poiché il sistema lo obbligherà a inserirne subito una nuova.

Creazione Nuove Utente
Utilizza questa funzionalità per creare una nuova utenza.
Conviene prima verificare che non ci siano utenze disabilitate o abilitate a persone sbagliate, che possono essere riutilizzate. Alla creazione dell'utenza è obbligatorio inserire il nome e il cognome dell'utilizzatore ed una password iniziale che dovrà essere comunicata all'utente.
Occorre poi assegnare un ruolo (attraverso Menù Gestione Ruoli) alla nuova utenza affinché possa accedere all'applicazione selezionata (per Link eSales occorre anche attribuire le sedi, attraverso la funzione Sedi eSales).

Gestione Ruoli
Utilizza questa funzionalità per assegnare o modificare l'assegnazione di una applicazione ad un utente ed un ruolo. Per Link eSales occorre poi evidenziare i Brand di competenza.

Applicazioni/Utenti
Utilizza questa funzionalità per visualizzare la lista delle utenze create con le applicazioni/ruoli assegnate.

Help in linea per richiamare, visualizzare e stampare, questo documento **Manuale Funzionale Utente Amministratore di MyUsers**

1. Accesso a .link.eService



Come accedere alle applicazioni?

The screenshot shows the MyUsers system interface with the following elements and annotations:

- Header:** LANCIA, FIAT, and ALFA ROMEO logos.
- User Info:** Nome, Cognome, Ruolo: Amministratore Utenze.
- Form:** Nome Utente (sincom.admin), Password (masked).
- Annotation 1:** L'Amministratore delle utenze accede al sistema MyUsers (points to the form).
- Button:** Creazione Nuove Utenze.
- Annotation 2:** Crea la/le utenza/e per accedere alle applicazioni (points to the button).
- Flow:** Curved arrows indicate the sequence of steps.
- Buttons:** Gestione Ruoli, Sedi EService, Sedi ESales.
- Annotation 3:** Assegna un Profilo alle utenze per accedere alle applicazioni (points to the buttons).
- Annotation 4:** Consigliato per Assegnare il Profilo ed impostare subito una/le sede/i per il brand disponibile (points to Sedi EService and Sedi ESales).
- Annotation 5:** Consigliato per accedere alle applicazioni diverse da eSales e eService (points to Gestione Ruoli).
- Buttons:** Logout, Fine.

VIP SERVICE **Alfa Services**

PARTS & SERVICES

1. Accesso a .link.eService



In questa sezione sono visualizzati per ciascun utente, dall'admin alle dxxx create, i dati

anagrafici:

Nome
Cognome
Ruolo: Amministratore Utenze

Gestione Dati Anagrafici

Aggiornamento attributi Utente

UserName: 0070718.d001

Nome: Nome

Cognome: Cognome

CodLingua: 1040

Email:

Telefono: 011-999999

Fax: 011-999999

Company:

Dati Obbligatori, Modificabili

Conferma le modifiche

Esegui Annulla Chiudi

Annulla le modifiche

Selezione un utente

0070718.admin
0070718.d001

Click sull'utente da modificare

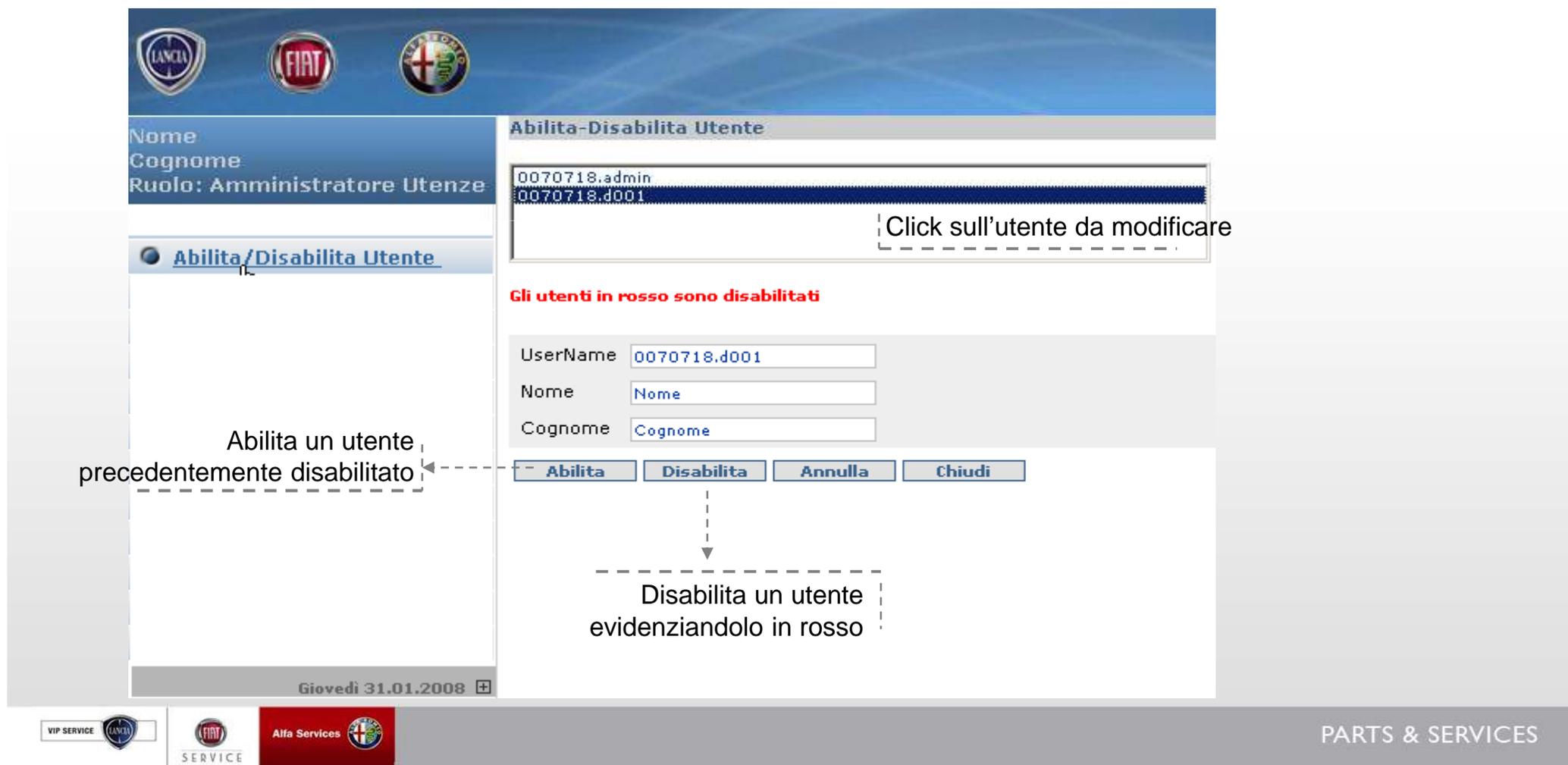
Gli utenti in rosso sono disabilitati

Giovedì 31.01.2008

1. Accesso a .link.eService



In questa sezione l'Amministratore può disattivare un utente e negargli l'accesso a **tutte** le applicazioni:



Nome
Cognome
Ruolo: Amministratore Utenze

Abilita-Disabilita Utente

0070718.admin
0070718.d001

Click sull'utente da modificare

Gli utenti in rosso sono disabilitati

UserName
Nome
Cognome

Abilita un utente precedentemente disabilitato

Disabilita un utente evidenziandolo in rosso

Giovedì 31.01.2008

VIP SERVICE LANCIA FIAT SERVICE Alfa Services ALFA ROMEO PARTS & SERVICES

1. Accesso a .link.eService



In questa sezione l'Amministratore può forzare una nuova password per ciascun utente, dall'**admin** alle **dxxx** create:

Nome
Cognome
Ruolo: Amministratore Utente

Gestione Password

Conferma le modifiche

Inserimento password

UserName: 0070718.d001
Nome: Nome
Cognome: Cognome
Nuova Password:
Conferma password:

Esegui Annulla Chiudi

Annulla le modifiche

Seleziona un utente

0070718.admin
0070718.d001

Click sull'utente da modificare

Gli utenti in rosso sono disabilitati

Giovedì 31.01.2008

1. Accesso a .link.eService



Questa funzionalità è consigliata per profili alle applicazioni diverse da Link eService e Link eSale
In questa sezione l'Amministratore può assegnare/modificare/rimuovere un ruolo per accedere alle applicazioni:

Selezionare prima l'utente con un click
Selezionare poi l'applicazione fra quelle disponibili
Selezionare infine il profilo da assegnare all'utente

Nome Applicazione non presente

Se, durante l'associazione dei ruoli, non è presente il nome dell'Applicazione per la quale state abilitando l'utente, occorre chiamare l'Help Desk per chiedere l'abilitazione all'utenza .admin sull'applicativo specifico.

Si ricorda che per accedere ad un'applicazione, l'utente deve avere un ruolo assegnato

1. Accesso a .link.eService



L'Amministratore può utilizzare questa funzione, ogni qual volta ha la necessità di assegnare una nuova utenza ad una persona della concessionaria, che ha la necessità di accedere alle applicazioni.

Subito dopo la creazione, l'amministratore dovrà anche assegnare un ruolo alla nuova utenza

Conferma l'inserimento e propone un nuovo utente

- ❖ **UserName**
l'Identificativo dell'utenza, *sincom.dxxx*, è imposto dal sistema perché presenta il primo numero progressivo disponibile, *dxxx*, e non è modificabile
- ❖ **Password**
La Password sarà valida solo per il primo Accesso.

1. Accesso a .link.eService



In questa sezione l'Amministratore può verificare la corretta corrispondenza delle applicazioni agli utenti, impostando l'**ordinamento** che preferisce;

L'elenco riporta solo gli utenti che hanno un'applicazione ed un ruolo associato:

UserName	Nome	Cognome	Disabilitato	Applicazione	Ruolo	Marchio	CodFin2000
0070718.admin	Nome	Cognome	N	IT.ESERVICE.LINK	NPIT.ESERVICE.LINK		
				IT.LINK	NPIT.LINK		
0070718.d001	Nome	Cognome	N	IT.ESERVICE.LINK	GARAGE ADM		

N Utente abilitato
S Utente non abilitato; per riabilitarlo utilizzare **"Abilita/Disabilita Utente"**

1. Accesso a .link.eService



➡ **Abilitazione Profilo Utente**

In questa sezione è possibile visualizzare tutte le utenze abilitate, e non abilitate, ad una specifica applicazione.

L'Amministratore può riabilitare un'utenza bloccata dal sistema perché non utilizzata da più di sei mesi, ma **non può** sbloccare la propria se non utilizzando il PUK personale.

Nome
Cognome
Ruolo: Amministratore Utenze

IT.ESERVICE.LINK

Avanti

	USER	PROFILE
✓	0070718.admin	Ruolo applicativo
✓	0070718.d001	Ruolo applicativo

Venerdì 1.02.2008

Lista Applicazioni per le quali è stata abilitata la .admin

- ✗ Utente disabilitato: fare click sopra il simbolo per riabilitarlo/sbloccarlo
- ✓ Utente abilitato

1. Accesso a .link.eService



Questa funzionalità è consigliata per associare, o revocare, un profilo ed una sede agli utenti che devono accedere all'applicazione eService:

Gestione Sedi EServices

Nome
Cognome
Ruolo: Amministratore Utenze

[D] Utente Disabilitato
[L] Utente Bloccato

Current User: 0070718.admin
Current Application: IT.ESERVICE.LINK- (Nome Applicazione: non modificabile)

0070718.admin [NPIT.ESERVICE.LINK]
0070718.d001 [GARAGE ADM] (Utenti e Profili associati a Link eService)
[D] 0070718.d001 [GARAGE ADM]

Sedi EService

Selected User: 0070718.d001
User ROLE: Select (Selezione Ruolo)
 Set Default Branches (Imposta in automatico una sede per ciascun Brand)

Venerdì 1.02.2008

Conferma profilazione: vedere descrizione nella diapositiva successiva



1. Accesso a .link.eService



→ Sedi EService

Selected User 0070718.d001

User ROLE GARAGE ADM

Il ruolo può essere modificato e confermato con



Sprofilazione: disassocia Ruolo/Sede

Se esistono, sono visualizzati anche gli altri Brands:

(00) Fiat 1 0 (70) Lancia 1 0 (83) AlfaRomeo (77) Lcv (66) Abarth



[P] 0070718

0070718 000 CARNELUTTI S.P.A STRADA DELLE SALINE 2 MUGGIA TS

Brands OverView

SINCOM	Fiat	Lancia	AlfaRomeo	Lcv	Abarth
0032779					
[P] 0070718					

Area relativa ai mandati di assistenza per Brands

Codici Sincom legati al Dealer: il primario è quello con la [P]



Selezione Brand ed impostazione Sede

Indicazione esistenza sede default; **1** N.ro sedi associate; **0** N.ro sedi ancora da associare

Azioni Possibili sul brand selezionato con un click

- deseleziona la sede associata che diventa "potenzialmente associabile"
- permette di associare una sede fra quelle "potenzialmente associabili"
- permette di abilitare / disabilitare una sede come sede di default

1. Accesso a .link.eService



Con questa funzionalità l'Amministratore può richiedere in qualsiasi momento una stampa, anche a video, della situazione di tutte le sue utenze: nome e cognome, profilo, sedi associate per le applicazioni Link eSale e eService, data ultimo accesso, e altro ancora:

Nome
Cognome
Ruolo: Amministratore Utenze

USERS Application List

Lista Mercati: **ITALIA**
Lista Applicazioni: **IT.ESERVICE.LINK**
User Application Status: **Both**
Application Roles: **Role selection**
User Status: **All**

Report **Excel**

Reporting

Venerdì 1.02.2008

L'elenco degli utenti viene visualizzato in questa stessa pagina

L'elenco degli utenti viene visualizzato su foglio Microsoft Excel

- Lista Mercati:** unico mercato disponibile, per l'Amministratore, è il mercato Italia, già preimpostato;
- Lista Applicazioni:** impostare l'applicazione per la quale si richiede l'elenco degli utenti profilati;
- User Application Status:** **Enabled**, solo gli utenti Abilitati per l'applicazione; **Disabled**, solo gli utenti disabilitati per l'applicazione; **Both**, tutti gli utenti profilati per l'applicazione impostata;
- Application Roles** impostare un ruolo specifico, fra quelli disponibili per l'applicazione impostata oppure lasciare **Role selection** per comprenderli tutti;
- User Status** **Enable**, solo gli utenti Abilitati; **Disable**, solo gli utenti disabilitati; **All**, tutti gli utenti

1. Accesso a .link.eService



Con questa funzionalità l'Amministratore può cancellare un utente e non vederlo più nel sistema, neanche fra quelli disabilitati:

Nome
Cognome
Ruolo: Amministratore Utenze

Interfaccia gestione UTENTI/myUsers

Cancellazione Utenti

Utente corrente: 0070718.admin
Mercato: ITALIA
Lista ADMIN: 0070718.admin
Lista UTENTI: 0070718.d001

Cancellazione UTENTE

Pulsante di Conferma: l'utente viene cancellato dal sistema

- ❖ **Current User:** Utente Amministratore, impostato dal sistema e non modificabile
- ❖ **Mercato:** Italia, impostato dal sistema e non modificabile
- ❖ **ADMIN List:** Nome Utente Amministratore, impostato dal sistema e non modificabile
- ❖ **USER List:** Elenco di tutti gli utenti gestiti dall'Amministratore indicato; il sistema presenta il primo utente ma permette di modificarlo, per impostarne uno diverso, mediante click sul menu a tendina proposto:

Venerdì 1.02.2008

1. Accesso a .link.eService



Per chiudere correttamente la sessione di lavoro su **MyUsers** utilizzare **sempre** la funzionalità **LogOut**

The screenshot shows the MyUsers interface. At the top, there are logos for LANCIA, FIAT, and ALFA ROMEO. Below the logos, the user's name, surname, and role are displayed: "Nome", "Cognome", and "Ruolo: Amministratore Utente". A confirmation dialog box is open, titled "Confermi il Logout?". The dialog contains two buttons: "Logout" and "Indietro". A dashed box highlights the "Logout" button with the text "Conferma l'abbandono della sessione di lavoro". Another dashed box highlights the "Indietro" button with the text "Annulla la richiesta e ritorna alla pagina di Amministrazione". At the bottom of the interface, there is a "Logout" button and the date "Venerdì 1.02.2008".

In caso di necessità contattare il supporto tecnico Eunics, al numero:

800 991113

1. Accesso a .link.eService



1.3 Supporto operativo

E' disponibile il supporto tecnico su tutti i sistemi informatici di Fiat Group Automobiles previa un abbonamento disponibile via telefono 8h al giorno per 5 gg.

- Principali caratteristiche -

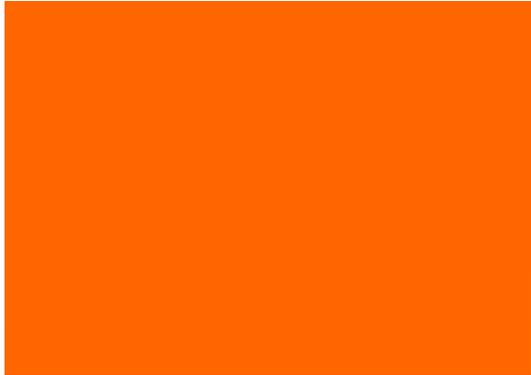
Help Desk *Link*
eSERVICE

(8hx5gg)

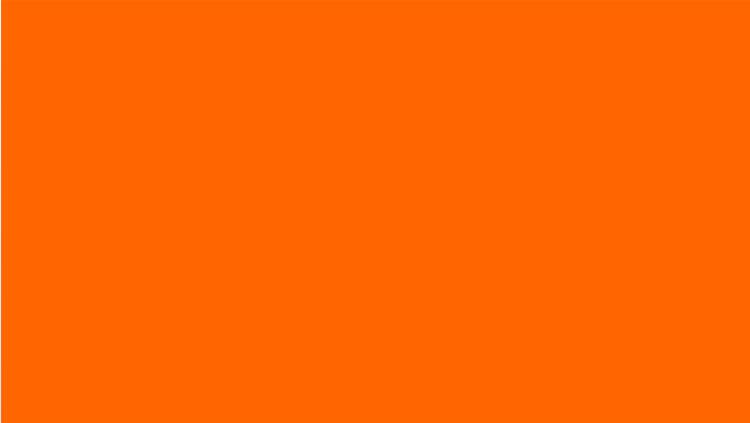


800991113

- **Problema Tecnico** - Per segnalare un problema sul sistema (es. non è possibile visualizzare il Patto Chiaro Servizio)
- **Problema Formativo** - Si vogliono chiedere delle informazioni su come funziona il sistema (es. non mi ricordo come fare una prenotazione)



2. PORTALE Informativo



2. PORTALE Informativo

2.1 HOME PAGE



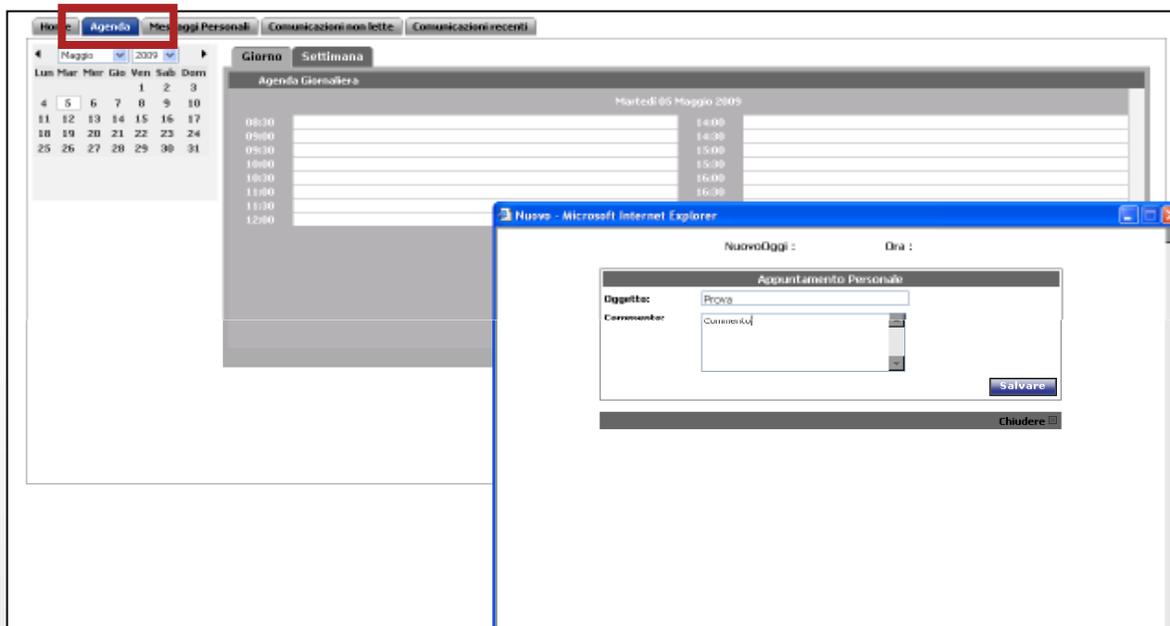
The screenshot shows the FIAT Link eService home page in a Microsoft Internet Explorer browser. The page has a dark red header with the 'link e service' logo on the left and user information on the right. Below the header is a navigation menu with options like 'Home', 'Agenda', 'Messaggi Personali', 'Comunicazioni non lette', and 'Comunicazioni recenti'. The main content area is divided into several sections: 'Abbonamenti Technical Service' with a car image, 'Avvisi' with configuration notices, 'Messaggi Personali' with a message notification, and 'Offerte Commerciali' with various service offers. A 'MENU' button is located in the top left corner. A 'Supporto Tecnico' link is in the top right. Red callout boxes with numbers 1 through 8 point to specific elements: 1 points to the user name and role; 2 points to the user's profile picture; 3 points to the subscription information; 4 points to the notices; 5 points to the personal messages; 6 points to the commercial offers; 7 points to the main menu; and 8 points to the technical support link.

La Pagina Iniziale di eSERVICE offre le seguenti informazioni:

1. Dati dell'utenza di accesso
2. Marchio di accesso associato all'utenza
3. Validità e scadenza degli abbonamenti associati all'utenza
4. Avvisi provenienti dal Centro
5. Messaggi personali
6. Spazio dedicato alle offerte commerciali proposte dal Centro e/o create dalla concessionaria/officina
7. Accesso al Menù principale
8. Riferimenti per il supporto tecnico

2. PORTALE Informativo

2.1 HOME PAGE



AGENDA

Offre all'utente la possibilità di gestire degli appuntamenti personali.

Selezionando l'appuntamento si apre una finestra che contiene:

- gli estremi dell'appuntamento
- eventuale commento

INOLTRE VENGONO VISUALIZZATI TUTTI GLI APPUNTAMENTI DELL'UTENTE PRESENTI SULLA LAVAGNA DI PRENOTAZIONE

2. PORTALE Informativo



2.1 HOME PAGE

All'arrivo di nuovi messaggi, nella sezione **"Messaggi Personali"** della Home Page, è visualizzato il messaggio "E' presente un nuovo messaggio personale" che ne avvisa la ricezione. Tale messaggio viene mostrato fino a quando l'ultimo nuovo messaggio non viene letto.

Per visualizzare la lista dei nuovi messaggi ricevuti cliccare l'apposito tab "Messaggi Personali" nella parte alta della videata (i messaggi non letti saranno in grassetto).

Per leggere i messaggi cliccare sulle apposite righe.

Selezionare:

- “Tutti” per visualizzare i messaggi letti e non letti
- “Letti” per visualizzare solo messaggi letti
- “Non Letti” per visualizzare solo messaggi non letti

Per cancellare un messaggio inserire il flag e cliccare il pulsante “Elimina Selezionati” nella parte bassa della schermata

	Titolo	Inviato per	Data
<input type="checkbox"/>	test 2	Dario RUSSO	2008-07-05

Visualizzare: Tutti, Letti, Non Letti

VIP SERVICE LANCIA SERVICE FIAT Alfa Services SERVICE PARTS & SERVICES

2. PORTALE Informativo

2.1 HOME PAGE



Sulla pagina iniziale si trovano due aree di supporto alla gestione delle comunicazioni:

- Comunicazioni NON lette
- Comunicazioni Recenti



L'icona indica che all'interno della comunicazione c'è un allegato.

COMUNICAZIONI NON LETTE
ciascun utente può consultare in le comunicazioni a lui destinate e non ancora lette.

Una volta letta, la comunicazione scomparirà dall'elenco delle comunicazioni non lette e sarà consultabile nella relativa cartella dell'Area Comunicazioni.

COMUNICAZIONI RECENTI

ciascun utente può consultare ogni giorno le nuove comunicazioni (NEWS) a lui destinate. Questo consente all'utente di individuare facilmente **le novità** dell'Area Comunicazioni. Una volta letta, la comunicazione scomparirà dall'elenco delle comunicazioni recenti e sarà consultabile nella relativa cartella dell'Area Comunicazioni.



2. PORTALE Informativo



2.2 Area Comunicazioni

E' lo strumento di comunicazione del Mercato vs tutta la Rete Primaria e Secondaria in cui vengono pubblicate tutte le comunicazioni riguardanti il mondo Ricambi ed Assistenziale.

All'Area Comunicazione si accede da MENU' → Area Comunicazione

The screenshot displays a web portal interface for a user named 'B. ACCESSORI TEL. 02/44412666'. On the left, a vertical 'MENU' is visible with various options. The 'Area Comunicazioni' option is highlighted with a red box and a red arrow. The main content area shows a dashboard with several sections: 'Messaggi Personali', 'Comunicazioni non lette', and 'Comunicazioni recenti'. There are buttons for 'Abbonamenti Technical Service', 'Avvisi', 'Messaggi Personali', and 'Offerte Commerciali'. A central message states: 'ATTENZIONE! Configurazione Simcom:0062230 sede:000 modificata dal responsabile di Area/Zona' and 'ATTENZIONE! Configurazione Simcom:0062230 sede:001 modificata dal responsabile di Area/Zona'. At the bottom, there are promotional offers like 'TuttoChiare Batteria-Webflyer offer', 'TuttoChiare Climatizzazione-Webflyer offer', 'GREEN CHECK UP 2009-GREEN CHECK UP 2009 GRATUITO', and 'Offerta tagliando -sconto 50% sulla manutenzione del tuo veicolo'.

2. PORTALE Informativo



L'Area Comunicazioni è strutturata per argomenti organizzati per cartelle e sotto-cartelle. Per navigare è sufficiente cliccare sulla cartella desiderata e cercare l'argomento oppure utilizzare il motore di ricerca a disposizione

La visibilità delle cartelle/comunicazioni è legata ai mandati della concessionaria/officina autorizzata

MENU **ersales in un click!** - - - Supporto Tecnico FIAT LINK attivo: 800 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: eservice@fiat.com - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & I

COMUNICAZIONI Inizio

COMUNICAZIONI

DANNI DA TRASPORTO (5 Comunicazioni)	MANUALI
MESSAGGI ALLA RETE (0 Comunicazioni)	EXAMINER - MANUALI RIPARAZIONE
COMUNICAZIONI COMMERCIALI ABARTH (5 Cartelle)	MODULISTICA
CORPORATE IDENTITY (0 Comunicazioni)	POLICY GARANZIA
COMUNICAZIONI ASSISTENZIALI ABARTH (4 Cartelle)	PROCEDURE - REGOLAMENTAZIONE
LEASYS (0 Comunicazioni)	PROCESSI ASSISTENZIALI - CSI (5 Cartelle)
PARLIAMO DI NOI (2 Cartelle)	>>> SISTEMI INFORMATIVI FGA (6 Cartelle)
RICAMBI - ACCESSORI - MARCHE - PRODOTTI - INIZIATIVE	MANUALI DEI SISTEMI FIAT AUTO, INFORMAZIONI SULLA CONFIGURAZIONE DEI VOSTRI SISTEMI. (6 Cartelle)
CAMPAGNE - BEST SERVICE	DEMY (5 Cartelle)
COMUNICAZIONI ASSISTENZIALI	

comunicazioni in corso

- comunicazioni in corso
- comunicazioni archiviate anno: 2007
- comunicazioni archiviate anno: 2006
- comunicazioni archiviate anno: 2005

Selezionando l'icona di **RICERCA** si accede ad un motore di ricerca che consente il reperimento delle informazioni desiderate attraverso una parola chiave o all'interno di un intervallo temporale definito.

Soffermandosi con la freccia del puntatore sul titolo delle singole cartelle, compare un riquadro nel quale è specificato con maggiore dettaglio il contenuto

E' possibile consultare comunicazioni archiviate degli anni passati selezionando, dall'apposito menù a tendina, l'anno interessato.

2. PORTALE Informativo

Motore di ricerca: Criteri!



Indicando semplicemente **le parole presenti nel titolo/descrizione breve o testo della comunicazione** il sistema ricerca tutti i documenti che corrispondono ai criteri.

Per velocizzare la ricerca è possibile indicare il periodo di pubblicazione. In questo modo è possibile effettuare la ricerca anche nell'archivio.

Cerca i documenti					
che contengano nel titolo/descrizione breve/testo la seguente parola: <input type="text"/>					
Data Pubblicazione:	Da 01 01 2009 <input type="text"/> a 31 12 2009 <input type="text"/> <input type="button" value="Cerca"/>				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Titolo	In breve	Data pubblicazione	Fine validità	
Nessun documento inserito					
<input type="button" value="Indietro"/>					

2. PORTALE Informativo

2.3 Link utili



MENU	'Afters
Inizio	
Lavagna prenotazione	
Gestione commesse	
Preventivi	
WorkshopOnLine	
Cambio Brand/Sede	
Area comunicazioni	
Clienti	
Configurazione sistema	
Forum	
Ammin. e Finanza	
Ricambi	
Dealer Report	
Report Sedi Utente	
Report Totale Sedi	
Link utili	
Web PR	
Dar la trasporto	
CS	
Richiesta di Trasformazio	
Sonoggi eService	
Ling	
Standard Monitor	
LOG OUT	

Link utili	
Nome	Descrizione
eTechPlus	Motore di ricerca per documentazione tecnica Url: aftersales.fiat.com/eTech/stub.aspx
eLearn	Manualistica e Informativa Tecnica Url: aftersales.fiat.com/elearn/home.aspx
eLUM	sito per la consultazione dei Libretti di Uso e Manutenzione Url: aftersales.fiat.com/elum/
ePer	Link al Catalogo Ricambi Fiat Auto Url: eper.ricambi.fiat.com
ePlus	Sistema ordini ricambi Url: eplus.ricambi.fiat.com/Epluslogin
eSIGI++	Sistema di rimborso garanzia FGA Url: esigiplusplus.fiat.com/esigippportale/default.htm
eTools	eTools Url: aftersales.fiat.com/etools/
Examiner	Accesso agli aggiornamenti del Examiner Url: aftersales.fiat.com/exaweb/default1.asp
fiataftersales	Aftersales Marketing site Url: www.fiataftersales.ie
Link eSales ALFA	Collegamento a Link eSales ALFA ROMEO Url: it.link.alfaromeo.com
Link eSales FIAT	Collegamento a Link eSales FIAT Url: it.link.fiat.com
Link eSales LANCIA	Collegamento a Link eSales LANCIA Url: it.link.lancia.com
Professional Club 2008	Programma Incentivazione FGA P&S Url: www.professional-club2008.it/
Standard Monitor	Sito di Standard Monitor di Fiat Auto Url: std2.fiat.com/stdmon/index.html
TARGASYS	Collegamento al sito di Targasys per le autorizzazioni delle Garanzie Estese Url: www.targasys.com/
Tempario	Tempario Fiat Auto Url: aftersales.fiat.com/tempario/home.aspx
webflyer	webflyer: Comunicare in modo trasparente il prezzo delle principali manutenzioni Url: www.webflyer.it

Questo ambiente contiene i collegamenti ai siti riportati in elenco.

Per alcuni di questi, in funzione del profilo di accesso ad eService creato su MyUsers e della validità degli abbonamenti stipulati, non viene richiesta la ridigitazione della password (eLearn, Tempario Web, eTech, Examiner Web, Link eSales)

2. PORTALE Informativo



2.4 Web APR

MENU	m - INFO COM
Inizio	
Lavagna prenotazione	
Gestione commesse	▶
Preventivi	▶
WorkshopOnLine	
Cambio Brand/Sede	
Area comunicazioni	
Clienti	▶
Configurazione sistema	▶
Forum	
Ammin. e Finanza	▶
Ricambi	▶
Dealer Report	
Report Sedi Utente	
Report Totale Sedi	
Link utili	
WebAPR	
Danni da trasporto	▶
CSI	▶
Richiesta trasformazione...	
Sondaggio	
Lingua	▶
Standard monitor	
LOG OUT	Chiudere

Dal MENU' è disponibile, per i profili dell'Amministratore Officina e Capo Officina delle Concessionarie (non officine autorizzate), il collegamento a Web APR, ovvero al sistema di gestione dell'Anagrafica Personale di Rete, nel quale ogni Concessionaria inserisce l'anagrafica del proprio personale (dati anagrafici, ruolo professionale) e della propria Rete Autorizzata.

Queste informazioni vengono utilizzate da Fiat Group Automobiles per effettuare le convocazioni nominative ai corsi di formazione della Rete.

APRWEB - Anagrafico Personale di Rete (Production - Version 1.1) - Microsoft Internet Explorer

ANAGRAFICO PERSONALE DI RETE

Help
Password
Contattaci!

MENU PRINCIPALE

MERCATO: 1000 - ITALIA
RETE: F - Rete Fiat
AREA: 64 - MILANO
R.Z./T.Z.M.: 500 - S64
DEALER: 0062230 - TEST SISTEMA P & PE

Dati Dealer
Rete Autorizzata
Risorse
Report
Fine

2. PORTALE Informativo

2.5 Statistiche



- In Link eService sono presenti dei Report con indicatori CSI per misurare le prestazioni e l'efficienza della propria Officina. Aiutano ogni Officina a capire, in totale autonomia, dove sono i punti di forza e le aree di miglioramento in ottica di servizio al Cliente.
- Lo strumento permette al Responsabile Officina di configurare degli obiettivi per ciascun indicatore al livello di un singolo mandato o tutti mandati.
- Tali indicatori sono quelli descritti nel Manuale dei Processi Assistenziali che potete scaricare dall'Area Comunicazioni di eService (AGGIUNGI LA CARTELLA DA CUI SCARICARLA)
- La pubblicazione dei Report è a livello di singola sede di Officina (Report Sedi Utente) e, ove applicabile, per totale Officine (Report Totale Sedi).
- Le Statistiche vengono aggiornate settimanalmente. Vengono presentati anche i dati al livello mensile ed annuo. E' presente lo storico mensile dell'anno in corso.

2. PORTALE Informativo



2.5.1 Report sedi utenti

Sono indicatori aggregati al livello delle sedi/mandati a cui è stato abilitato l'utente.

- Selezionare la voce **Report Sedi Utente** e poi
- Scegliere il report "Generale" o "Manodopera, ricambi, preventivi per visualizzare i valori degli indicatori al livello della sede a cui è stato abilitato l'utente.
- Il report è disponibile per tutti i profili delle utenze di *Link eService*.

The screenshot shows the Link eService portal interface. The top navigation bar includes the Link eService logo and user information for Dario Russo. The left sidebar contains a menu with 'Report Sedi Utente' highlighted in red. The main content area displays a notification about user access expiration and a list of reports for configuration 0062230.

2. PORTALE Informativo



Report Sedi Utente → Generale: vengono visualizzati **gli indicatori CSI** descritti nel Manuale dei Processi Assistenziali al livello delle sedi a cui è abilitato l'utente su MyUsers.

MENU L CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02/44412666

	Settimana dal					Progressivo Mese	Mese n-1	Progressivo Anno
	30/03/2009	06/04/2009	13/04/2009	20/04/2009	27/04/2009			
Tempo medio di attesa appuntamento (gg)	11,62	0,00	0,00	0,00	0,00		3,94	1,97
% Commesse con prenotazione	14,29	0,00	0,00	0,00	0,00		4,84	2,52
Tempo medio di fermo veicolo (gg)	63,19	3,75	0,00	0,04	0,00		32,23	17,17
% Riconsegne puntuali	66,67	0,00	0,00	100,00	0,00		66,67	50,00
N. medio di commesse accettate al giorno	3,50	1,75	1,25	3,67	5,25		1,89	1,49
% Complessivi Ripetuti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	5,00
% Inconvenienti ripetuti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	5,00
% Interventi con Collaudo NON OK	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	2,38
Numero Commesse Totali €	3	1	0	2	0		6	18

Data ultimo aggiornamento 03 Maggio 2009 7:13 Storico Excel

SINCOM	Marca	Sede	ID Sede fisica
0035796	LANCIA	000	2
0062230	ABARTH	000	2
0062230	LCV	000	2
0062230	FIAT	000	2

La tabella indica i marchi della sede in cui l'utente lavora

2. PORTALE Informativo



Report Sedi Utente → Manodopera, Ricambi, Preventivo si possono visualizzare gli indicatori gestionali della sede dell'utente.

MENU INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02/44412666									
	30/03/2009	06/04/2009	13/04/2009	20/04/2009	Settimana dal 27/04/2009		Progressivo Mese	Mese n-1	Progressivo Anno
Ore Manodopera per commessa (hh)	5,82	0,65	0,00	1,95	0,00			3,67	2,96
% Ore Manodopera in Garanzia	30,37	100,00	0,00	0,00	0,00			27,05	17,90
% Ore Manodopera interna	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00	0,00
Consumo medio ricambi in garanzia (EUR)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00	0,00
Consumo medio ricambi fuori garanzia (€)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00	0,00

	30/03/2009	06/04/2009	13/04/2009	20/04/2009	Settimana dal 27/04/2009		Progressivo Mese	Mese n-1	Progressivo Anno
% Commesse con Preventivo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00	0,00

Data ultimo aggiornamento 03 Maggio 2009 7:13 [Storico](#) [Excel](#)

SINCOM	Marca	Sede	ID Sede fisica
0035796	LANCIA	000	2
0062230	ABARTH	000	2
0062230	LCV	000	2
0062230	FIAT	000	2

2. PORTALE Informativo



Tempo medio di attesa

Σ (data di accettazione effettiva – data contatto) / Σ (totale commesse aperte e chiuse)

Misura il tempo che intercorre tra il primo contatto e l'accettazione effettiva

Per data contatto si intende la data di inserimento prenotazione relativa alla commessa

% Commesse con prenotazione

$(1 - N^{\circ} \text{ accettazioni immediate} / N^{\circ} \text{ totale commesse aperte e chiuse}) * 100$

Misura il numero di commesse eseguite con prenotazione e prende in considerazione le commesse per le quali la data di prenotazione o quella di accettazione corrispondono alla data di contatto

Tempo medio di fermo auto

$\Sigma(\text{Data di consegna effettiva} - \text{Data di accettazione effettiva}) / N^{\circ} \text{ totale commesse consegnate}$

Misura i tempi effettivi di permanenza in officina in rapporto alle commesse chiuse

% Consegne puntuali

$(N^{\circ} \text{ commesse chiuse entro la data di prevista consegna} / N^{\circ} \text{ totale commesse consegnate}) * 100$

2. PORTALE Informativo



Numero Medio Commesse accettate giornalmente

\sum (commesse accettate)/N° di giorni

Si considera puntuale una consegna effettuata entro la data prevista consegna

Per numero di giorni si intendono i giorni della finestra temporale (settimanale/mensile/annuale) per cui esiste almeno una commessa accettata oppure una commessa consegnata. Non vengono considerati i giorni per cui non ci sono accettazioni e consegne.

% Complessivi ripetuti

$(N^\circ \text{ complessivi ripetuti} / N^\circ \text{ totale complessivi}) * 100$

Il complessivo deve intendersi <ripetuto> quando i primi 5 caratteri del codice identificativo si ripetono almeno una volta sullo stesso telaio negli ultimi 3 mesi

% Interventi ripetuti

$(N^\circ \text{ inconvenienti ripetuti} / N^\circ \text{ totale inconvenienti}) * 100$

L'intervento deve intendersi <ripetuto> quando corrispondono i primi 8 caratteri su 10 del codice identificativo si ripetono almeno una volta sullo stesso telaio negli ultimi 3 mesi

% Interventi con Collaudo NOK

$(N^\circ \text{ inconvenienti collaudati con esito NOK} / N^\circ \text{ totale inconvenienti}) * 100$

Misura la quantità di vetture collaudate non OK

2. PORTALE Informativo



Nr Commesse

N° totale commesse chiuse (consegnate)

L'indicatore è calcolato sulle commesse consegnate

Ore manodopera per commessa (hh)

Σ (Ore manodopera) / N° totale commesse chiuse

Misura le ore lavorate in rapporto alle commesse chiuse

% Ore in garanzia

Σ (ore spese in garanzia)/ Σ (ore totali)

Misura le ore spese in garanzia in rapporto alle commesse chiuse

% Ore interne

Σ (ore interne)/ Σ (ore totali)

Misura le ore di manodopera interna in rapporto alle ore totali

2. PORTALE Informativo



Consumo medio Ricambi (€) in Garanzia

\sum (Importo ricambi a carico Garanzia per commessa chiusa) / N° totale commesse chiuse

Misura l'importo ricambi per commessa chiusa

Consumo medio Ricambi (€) fuori Garanzia

\sum (Importo ricambi a carico C per commessa chiusa) / N° totale commesse chiuse

Misura l'importo ricambi per commessa chiusa

% Commesse con preventivo

$(N^\circ \text{ commesse chiuse con preventivo} / N^\circ \text{ totale commesse chiuse}) * 100$

2. PORTALE Informativo



2.5.2 Report Totale Sedi

- Selezionare la voce **Report Totale Sedi** per visualizzare gli indicatori “Generale” o “Manodopera, ricambi, preventivi” al livello di **tutta** la concessionaria o l’officina autorizzata (tutti mandati e sedi).
- Il report è disponibile per i profili di **Capo Officina/Amministratore Officina** e può essere visualizzato per **Tutti i Marchi** o per ciascun **Mandato** singolarmente.

Inoltre sono disponibili le seguenti voci:

- Configurazione obiettivi
- Utilizzo eService

Link@service R4.3.0.9

Dario Russo
Amministratore officina (06/05/2009)
DEALER ESEMPIO
Indirizzo Test 0062230 Cambio Indir

MENU stro indirizzo e-mail: eservice@fiat.com - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02/44412666

Messaggi Personali Comunicazioni non lette Comunicazioni recenti

Abbonamenti Technical Service

La sua utenza è abilitata all' applicazione Tempario fino a Giovedì 31 Dicembre 2009 alle 23:59
La sua utenza è abilitata all' applicazione eLearn fino a Giovedì 31 Dicembre 2009 alle 23:59
La sua utenza è abilitata all' applicazione ePer fino a Giovedì 31 Dicembre 2009 alle 23:59

Avvisi

ATTENZIONE! Configurazione Sincom:0035796 sede:000 modificata dal responsabile di Area/Zona

ATTENZIONE! Configurazione Sincom:0062230 sede:001 modificata dal responsabile di Area/Zona

Messaggi Personali

E' presente un nuovo messaggio personale

Offerte Commerciali

LOG OUT Chiudere



2. PORTALE Informativo



La maschera di **configurazione degli obiettivi** consente al Responsabile Officina la configurazione degli obiettivi relativi a tutti i mandati assistenziali del dealer e/o un mandato singolarmente.

Nella maschera vengono visualizzati i valori degli **Obiettivi Annuali Attuali** (se già compilati in precedenza).

Questi possono essere modificati tramite l'inserimento del nuovo dato nel campo **Nuovi Valori**. Il Tasto **Salva** rende attuali i nuovi dati inseriti ed aggiorna la data ultima modifica, mentre con il tasto ripristina, se "cliccato" prima di aver salvato vengono ripristinati gli ultimi valori presenti.

Per annullare un valore inserire zero nella colonna relativa e salvare i dati.

2. PORTALE Informativo



Su .link.eService è presente lo storico di tutti gli indicatori descritti in questo documento.

MENU LINK eService, l'Aftersales in un click! - - - Supporto Tecnico FIAT LINI

Test sistema p. & pe (0035796)
Dealer esempio (0062230)
Dealer esempio (0062230)
Test sistema p. & pe (0066708)

Filtra per: TUTTI

	Settimana dal					Progressivo Mese	Mese n-1	Progressivo Anno	Obiettivo
	30/03/2009	06/04/2009	13/04/2009	20/04/2009	27/04/2009				
Tempo medio di attesa appuntamento (gg)	11,62	0,00	0,00	0,00	0,00		3,81	1,82	2,00
% Commesse con prenotazione	14,29	0,00	0,00	0,00	0,00		4,69	2,33	20,00
Tempo medio di fermo veicolo (gg)	63,19	3,75	0,00	0,04	0,00		32,23	16,38	3,00
% Riconsegne puntuali	66,67	0,00	0,00	100,00	0,00		66,67	50,00	80,00
N. medio di commesse accettate al giorno	3,50	1,75	1,25	3,25	5,25		1,89	1,54	50,00
% Complessivi Ripetuti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	8,33	10,00
% Inconvenienti ripetuti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	4,17	3,00
% Interventi con Collaudo NON OK	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	2,17	
Numero Commesse Totali €	3	1	0	2	0		6	20	200

Data ultimo aggiornamento 03 Maggio 2009 7:13

[Storico](#) [Excel](#)

Cliccando sul bottone **Storico** viene presentata la videata successiva con i dati dello storico

2. PORTALE Informativo



In questo report sono presenti i dati degli indicatori relativi **all'Anno Precedente**, ai **Mesi Precedenti** dell'anno in corso, il **Progressivo Annuo** e in ultimo i valori degli **Obiettivi** (se caricati dal Responsabile Officina).

MENU | 0 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: eservice@fiat.com - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02/44412666

Test sistema p. & pe (0035796)
Dealer esempio (0062230)
Dealer esempio (0062230)
Test sistema p. & pe (0066708)

Filtra per: TUTTI

	Anno Precedente	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Progr. Anno Mesi Chiusi	Obiettivo
Tempo medio di attesa appuntamento (gg)	0,97	0,00	0,00	1,53	3,81									1,82	2,00
% Commesse con prenotazione	2,45	0,00	0,00	2,22	4,69									2,33	20,00
Tempo medio di fermo veicolo (gg)	22,35	0,01	4,34	11,41	32,23									16,38	3,00
% Riconsegne puntuali	33,78	100,00	50,00	36,36	66,67									50,00	80,00
N. medio di commesse accettate al giorno	1,04	0,89	1,79	1,33	1,89									1,54	50,00
% Complessivi Ripetuti	13,73	0,00	0,00	20,00	0,00									8,33	10,00
% Inconvenienti ripetuti	11,32	0,00	0,00	10,00	0,00									4,17	3,00
% Interventi con Collaudo NON OK	0,70	0,00	0,00	7,14	0,00									2,17	
Numero Totale Accettazioni	74	1	2	11	6									20	

Data ultimo aggiornamento 03 Maggio 2009 7:13

[Dettaglio](#) [Excel](#)

C'è la possibilità di salvare in excel secondo le modalità descritte successivamente. In ultimo con il bottone **Dettaglio** si ritorna alla videata precedente con i dati settimanali.

2. PORTALE Informativo



Nei Report in cui è presente, il bottone 'Esporta in excel' consente di salvare il report in un foglio excel. Nell'immagine successiva le istruzioni per il salvataggio.

MENU LINK eService, l'Aftersales in un click! - - - Supporto Tecnico FIAT LINI

Test sistema p. & pe (0035796)
 Dealer esempio (0062230)
 Dealer esempio (0062230)
 Test sistema p. & pe (0066708)

Filtra per: TUTTI

	Settimana dal					Progressivo Mese	Mese n-1	Progressivo Anno	Obiettivo
	30/03/2009	06/04/2009	13/04/2009	20/04/2009	27/04/2009				
Tempo medio di attesa appuntamento (gg)	11,62	0,00	0,00	0,00	0,00		3,81	1,82	2,00
% Commesse con prenotazione	14,29	0,00	0,00	0,00	0,00		4,69	2,33	20,00
Tempo medio di fermo veicolo (gg)	63,19	3,75	0,00	0,04	0,00		32,23	16,38	3,00
% Riconsegne puntuali	66,67	0,00	0,00	100,00	0,00		66,67	50,00	80,00
N. medio di commesse accettate al giorno	3,50	1,75	1,25	3,25	5,25		1,89	1,54	50,00
% Complessivi Ripetuti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	8,33	10,00
% Inconvenienti ripetuti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	4,17	3,00
% Interventi con Collaudo NON OK	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	2,17	
Numero Commesse Totali €	3	1	0	2	0		6	20	200

Data ultimo aggiornamento 03 Maggio 2009 7:13

[Storico](#) [Excel](#)

2. PORTALE Informativo



http://it.eservice.fiatauto.com/srv_statistics/index.php?act=show&reportType=generalIndicators&userProfile=dealerShip - Microsoft Internet Explorer

File Modifica Visualizza Inserisci Formato Strumenti Dati Vai a Preferiti ?

Indirizzo http://it.eservice.fiatauto.com/srv_statistics/index.php?act=show&reportType=generalIndicators&userProfile=dealerShip

	A	B	C	D	E	F	G
1							
2	Settimana dal						
3		30/03/2009	06/04/2009	13/04/2009	20/04/2009	27/04/2009	Progressivo Mese
4	Tempo medio di attesa appuntamento (gg)	11,62	0	0	0	0	
5	% Commesse con prenotazione	14,29	0	0	0	0	
6	Tempo medio di fermo veicolo (gg)	63,19	3,75	0	0,04	0	
7	% Ricorrenze puntuali	66,67	0	0	100	0	
8	N. medio di commesse accettate al giorno	3,5	1,75	1,25	3,25	5,25	
9	% Complessivi Ripetuti	0	0	0	0	0	
10	% Inconvenienti ripetuti	0	0	0	0	0	
11	% Interventi con Collaudo NON OK	0	0	0	0	0	
12	Numero Commesse Totali €	3	1	0	2	0	
13							
14	Data ultimo						
15	aggiornamento 03						
16	Maggio 2009 7:13						
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							

index/ Area sconosciuta

Selezionando "file" → Salva con nome è possibile salvare il report come un qualsiasi foglio di lavoro excel.

2. PORTALE Informativo

2.5.3 Dealer Report



Al fine di razionalizzare l'utilizzo dei sistemi informativi, è stato creato su .link.eSERVICE un ambiente per la pubblicazione dei Dealer Report (Pagelle CSI).

Per accedere ai Dealer Report è necessario seguire il seguente percorso: **MENU' → Dealer Report → Visualizza report**



2. PORTALE Informativo



All'interno dei Dealer Report si trovano anche le pagelle di CSI.

Le pagelle sono visibili agli utenti con profilo "AMMINISTRATORE DI OFFICINA", "CAPO OFFICINA", "BACKOFFICE"

Ogni utente può consultare le pagelle dei Marchi associati al suo profilo di accesso.

Le pagelle vengono inserite a sistema con cadenza trimestrale e rimangono elencate per tutto l'anno in corso.

Esiste un archivio storico nel quale sono contenute le pagelle pubblicate nei due anni precedenti

The screenshot illustrates the user interface of the CSI portal. It shows a main menu with several options, including 'ARCHIVIO STORICO' (Historical Archive) which is circled in red. A red arrow points from this menu item to a 'Pagelle' (Reports) section. This section lists reports for 'ALFA' (19 Documents), 'FIAT' (17 Documents), and 'LANCIA' (16 Documents), with a red box highlighting these items. Another red arrow points from the 'ALFA' report to a detailed report page. The report page displays the Alfa Romeo logo, 'CUSTOMER SERVICES', and the title 'ALFA ROMEO Customer Feedback Aftersales ITALIA'. The report is for 'SETTIMANA 1 (22/12/2008-31/12/2008)'. At the bottom of the page, there are logos for 'VIP SERVICE', 'LANCIA', 'FIAT SERVICE', and 'Alfa Services', along with the text 'PARTS & SERVICES'.

2. PORTALE Informativo

2.6 Sondaggi



In questo ambiente del sistema vengono proposti da Fiat Group Automobiles dei quesiti destinati agli utenti.

La presenza di un sondaggio è segnalata all'utente nel pop up che compare sulla Home Page.

MENU LINK eService,

- Inizio
- Lavagna prenotazione
- Gestione commesse ▶
- Preventivi ▶
- WorkshopOnLine
- Cambio Brand/Sede
- Area comunicazioni
- Clienti ▶
- Configurazione sistema ▶
- Forum
- Ammin. e Finanza ▶
- Ricambi ▶
- Dealer Report ▶
- Report Sedi Utente ▶
- Report Totale Sedi ▶
- Link utili
- WebAPR
- Danni da trasporto ▶
- CSI ▶
- Richieste di Trasformazioni...
- Sondaggi eService**
- Lingua ▶
- Standard Monitor
- LOG OUT

MENU pporto Tecnico FIAT LINK attivo: 800 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: eservice@fiat.com - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02/44412

I miei questionari

Titolo:

OOAA/CAA: ADESIONE INVITO AUTOPROMOTEC 2009

Complet

MENU o Tecnico FIAT LINK attivo: 800 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: eservice@fiat.com - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02/4412666

OOAA/CAA: ADESIONE INVITO AUTOPROMOTEC 2009

DOMANDA N. 1

L'INVITO E' RIVOLTO AL SOLO TITOLARE DI OOAA/CAA: PARTECIPA?

SI

NO

DOMANDA N. 2

IN QUALE DATA?

20/05/2007 dalle 15 alle 18

21/05/2007 dalle 9 alle 18

22/05/2007 dalle 9 alle 18

23/05/2007 dalle 9 alle 18

24/05/2007 dalle 9 alle 16

Salva Annulla

2. PORTALE Informativo



2.6 Sondaggi

Dopo averlo compilato, il sondaggio scompare e non viene più riproposto.
Non esiste un archivio consultabile dei sondaggi svolti.

MENU K attivo: 800 99 11 13 Nostro indirizzo e-mail: eservice@fiat.com INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL

Grazie per aver risposto al nostro questionario!

[Indietro](#)

MENU CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02/44412666

I miei questionari:

Non ci sono questionari.

2. PORTALE Informativo

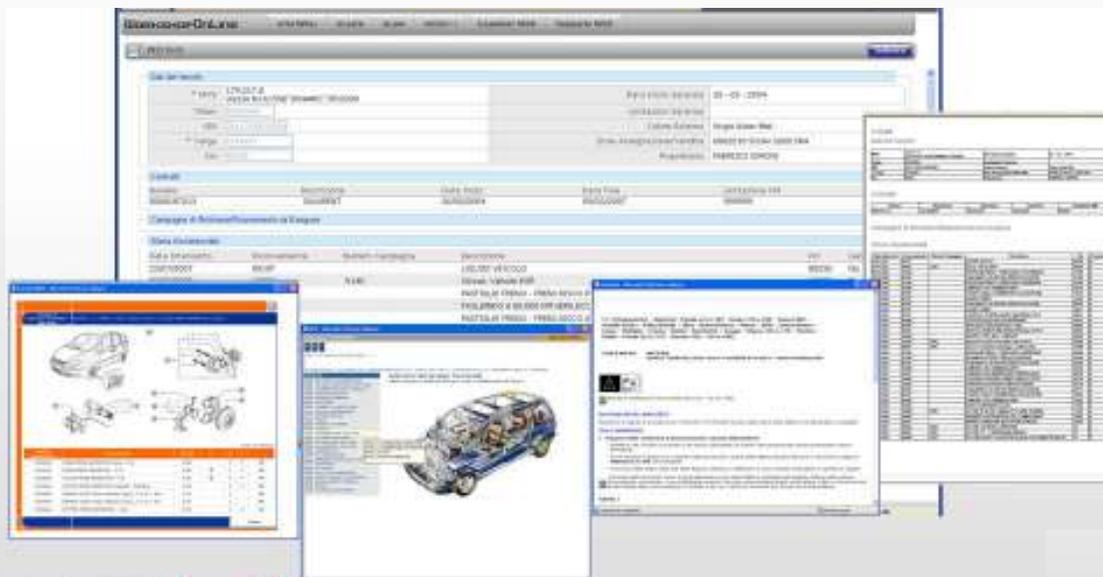
2.7 WorkshopOnLine



Un'ulteriore funzionalità a carattere informativo a disposizione dell'utente è "WorkshopOnLine", ovvero la possibilità di consultare la scheda veicolo (dati veicolo, Storia assistenziale, optional) di qualsiasi vettura venduta da Fiat Group Automobiles in Europa ed accedere a tutti i sistemi informativi (senza digitare nuovamente username e password).

La funzione permette di:

- Accedere ai dati veicolo di eSIGI++
- Consultare la storia veicolo in garanzia e (se disponibile) fuori-garanzia
- Ricercare su uno specifico veicolo campagne e limitazioni/contratti di garanzia in tempo reale da eSIGI++
- Visualizzare gli optional del veicolo
- Accedere a tutti i sistemi aftersales FGA per consultare informazioni dettagliate sulla vettura identificata
- Stampare le informazioni



2. PORTALE Informativo

2.7 WorkshopOnLine



Questa funzione è disponibile da: MENU' → WorkshopOnLine

Inserire il telaio/modello o la targa per identificare in maniera univoca il veicolo da ricercare

MENU

- Inizio
- Lavagna prenotazione
- Gestione commesse
- Eventi
- WorkshopOnLine**
- Cambio Brand/Sede
- Area comunicazioni
- Clienti
- Configurazione sistema
- Forum
- Ammin. e Finanza
- Ricambi
- Dealer Report
- Report Sedi Utente
- Report Totale Sedi
- Link utili
- WebAPR
- Danni da trasporto
- CSI
- Richiesta di Trasformazione...
- Sondaggi eService
- Lingua
- Standard Monitor
- LOG OUT

Chiudere

link e service

3 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: eservice@fiat.com - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02/4412066

WorkshopOnLine

VERIFICA STORIA TELAIO

Imposta parametri di ricerca

Telaio / Modello /

Targa

Annulla Ricerca

Modello	Targa	Telaio	Cliente	Proprietario/ Utilizzatore
Ulysse NALYSSÉ "DINAMIC" JTD 2200	CK549SY	03034984	Mario Rossi	Proprietario

2. PORTALE Informativo

2.7 WorkshopOnLine



The screenshot shows the WorkshopOnLine portal interface. At the top, there is a navigation menu with buttons for eTechPlus, eLearn, eLUM, ePer, ePlus, eSIGI++, Examiner, and Tempario. Below this is a section for vehicle data, including fields for NVS, Telaio, VIN, Targa, Km, Sede Fisica, and Assicurazione. A table titled 'Storia Assistenziale' displays a list of interventions with columns for Date Intervento, Inconveniente, Numero Campagna, Descrizione, Km, and Garanzia. At the bottom, there are buttons for Tempario, ePer, Gruppo, Selezione, eLearn, eTechPlus, Preventivo, Accetta, Prenota, Nota, and Stampa.

Data Intervento	Inconveniente	Numero Campagna	Descrizione	Km	Garanzia
09/03/2009	0010A140		test	119017	No
21/01/2009	Not coded			119015	No
21/01/2009	Not coded			119015	No
13/10/2008	3310A321		FRONT BRAKE CALIPER ASSEMBLY	119011	No
13/10/2008	0010K900		90000KM SERV COUPON-EMISSION CONTRL VERS	119011	Si
08/10/2008	1810A		FRIZIONE - S.R.	119012	Si
10/09/2008	0010K		TAGLIANDO a 20.000 KM	119011	Si
17/06/2008	Not coded			119009	No
11/04/2008	Not coded		AGGIUNTA OLIO + DIAGNOSI	119008	No
28/01/2008	0010K		aggiornamento km	112001	No

1. accesso alla home page dei sistemi aftersales FGA (con login)
2. Dati veicolo recepiti da eSIGI++
3. Controllo della presenza di campagne e limitazioni/contratti di garanzia in tempo reale da eSIGI++
4. Storia assistenziale del veicolo in garanzia (fonte: eSIGI++) e fuori garanzia (fonte: data base di Link)
5. Accesso ai sistemi aftersales FGA (senza login)
6. trasferimento dei dati veicolo all'interno del preventivo, accettazione, prenotazione, nota di prenotazione e stampa delle informazioni

2. PORTALE Informativo

2.7 WorkshopOnLine (verifica campagne)



WorkshopOnLine interface showing vehicle details for a LANCIA car. The 'Verifica Campagne, Contratti e Limitazioni Garanzia' button is highlighted with a red box and an arrow pointing to the explanatory text.

Dopo aver identificato un veicolo in WorkshopOnLine, cliccare sul pulsante "Verifica Campagne, Contratti e Limitazioni Garanzia"

Il sistema proporrà in TEMPO REALE informazioni relative a:

- 1 campagne
- 2 contratti
- 3 limitazioni di garanzia presenti sul veicolo ricercato

1

WorkshopOnLine interface showing campaign details for a specific vehicle. The 'Campagne da Proporre' section is highlighted with a red box.

2

WorkshopOnLine interface showing contract details for a specific vehicle. The 'Contratti' section is highlighted with a red box.

3

WorkshopOnLine interface showing warranty limitations for a specific vehicle. The 'Limitazioni Garanzia' section is highlighted with a red box.



2. PORTALE Informativo

2.7 WorkshopOnLine (verifica campagne)



N.B. se la campagna è già stata inserita in almeno una commessa, è visualizzato il pulsante  che attiva un messaggio contenente lo stato e il numero della commessa

LINK eService

Stampa

Data Inizio Garanzia	01 - 04 - 2004
Limitazioni Garanzia	
Colore Esterno	Rosso Guttuso (Metalizzato)
Ente Assegnazione/Vendita	0031770 CLUB S.R.L.
Proprietario	LINO PRANDINI

Verifica Campagne, Contratti e Limitazioni Garanzia

Numero	Descrizione	Best Service	
4812	epsilon-tergic	No	TechPlus
4813	epsilon-guar	No	TechPlus

La campagna è già stata inserita in una commessa in stato Accettato. La campagna è già stata inserita nella commessa 200910062106 in stato Accettato. La campagna è già stata inserita nella commessa 200910062206 in stato Preaccettato. La campagna è già stata inserita in una commessa in stato Accettato.

Nella sezione “Campagne da eseguire”, in caso di presenza campagne sul veicolo ricercato, saranno riportati:

- i numeri di campagna
- la descrizione
- la tipologia di campagna. Nella colonna “Best Service” se:
 - “Si” → Best Service
 - “No” → campagna tradizionale

Cliccare sul pulsante “Dettaglio” in corrispondenza di ciascuna campagna presente sul veicolo per visualizzare:

- l’elenco di lettere della campagna relativa al veicolo identificato
- il tempo di lavorazione per ciascuna lettera
- i ricambi necessari
- La quantità di ricambi
- obbligatorietà dei ricambi

Dettaglio campagna

Chiudi

Lettera	Descrizione	Tempo	Ricambi	Quantità	Obbligatorio
A	montaggio vanistore	0,25	71737105 - KIT RICAMBI	1,00	Ricambio obbligatorio
Z	vett.gio risan.non risan	0,01			

2. PORTALE Informativo

2.7 WorkshopOnLine (Best Service)



Capo ufficio (02/07/2008)
MOTOR VILLAGE FIAT GROUP AUTOMOBILES S.P.A.
Piazza Cattaneo 9

MENU eService, l'AfterSales in un click! -- Supporto Tecnico FIAT LINK attivo: 800 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: eservice@fiat.com - INFO

WorkshopOnLine eTechPlus eLearn eLUM ePer ePlus eSIGI++ Examiner Tempario

VEICOLO

Dati del veicolo

* MVS	199.150.0	GRANDE PUNTO 5 DOOR 1.2Active	Data Inizio Garanzia	21-07-2006
Telaio	0111000		Limitazioni Garanzia	
VIN	2FA1900001131902		Colore Esterno	Jungle Grey
* Targa	AD00AWG		Ente Assegnazione/Vendita	0000001 ANDY HUGHES
Km	10006		Proprietario	ANTONINO RUSSO

Verifica Campagne, Contratti e Limitazioni Garanzia

Campagne da Eseguire

Numero	Descrizione	Best Service
5119	G.PUNTO T.T.INT	SI

Contratti

Limitazioni Garanzia

Limiti Garanzia Vendita al Meglio

Storia Assistenziale

Data Intervento	Inconveniente	Numero Campagna
03/04/2008	4110D	

TecPlus ePer Gruppo Selezionare

Nel caso in cui sul veicolo sia presente un Best Service, il sistema visualizza il pulsante che mostra le lettere della relativa campagna, distinguendole tra eseguite e non eseguite

Per tornare alla visualizzazione precedente, cliccare sul pulsante

Capo ufficio (02/07/2008)
MOTOR VILLAGE FIAT GROUP AUTOMOBILES S.P.A.
Piazza Cattaneo 9

MENU Info indirizzo e-mail: eservice@fiat.com - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02.93776429

WorkshopOnLine eTechPlus eLearn eLUM ePer ePlus eSIGI++ Examiner Tempario

VEICOLO

Dati del veicolo

* MVS	199.150.0	GRANDE PUNTO 5 DOOR 1.2Active	Data Inizio Garanzia	21-07-2006
Telaio	0111000		Limitazioni Garanzia	
VIN	2FA1900001131902		Colore Esterno	Jungle Grey
* Targa	AD00AWG		Ente Assegnazione/Vendita	0000001 ANDY HUGHES
Km	10006		Proprietario	ANTONINO RUSSO

Verifica Campagne, Contratti e Limitazioni Garanzia

Campagne da Eseguire

Numero	Descrizione	Best Service
5119	G.PUNTO T.T.INT	SI

Lettere Best Service

Lettera	Descrizione	Eseguito
F	MODIFICA MANIGLIA	No
H	AGGIOR SOFTWARE CENTRAL	No

Contratti

TecPlus ePer Gruppo Selezionare eLearn eTechPlus Stampa Nota Prelista Accetta

2. PORTALE Informativo

2.7 WorkshopOnLine (Best Service)



The screenshot shows the 'VEICOLO' section of the WorkshopOnLine portal. It displays vehicle information for a Fiat Grande Punto 3 Door 1.2 Active. The 'Campagne da Eseguire' section lists a campaign with ID 5119. A 'Dettagli' button is highlighted with a red box, and a red arrow points from it to the 'Dettaglio Campagne' dialog box.

Dati del veicolo		Data Inizio Garanzia	
* MVS	199.150,0	21-07-2006	
GRANDE PUNTO 3 DOOR 1.2Active			
Telaio	8111000	Limitazioni Garanzia	
VIN	5F1980001131902	Colore Esterno	
* Targa	AC09910	Jungle Grey	
Km	13300	Ente Assegnazione/Vendita	
		0000001 ANDY HUGHES	
		Proprietario	
		ANTONINO RUSSO	

Numero	Descrizione	Best Service
5119	GRANDE PUNTO T.T. INT	Si

Data Intervento	Inconveniente	Numero Campagna	Descrizione
03/04/2008	4110D		MOTORINO ELETTROCOMANDO STERZO

Cliccando su "Dettaglio" l'utente visualizza le lettere di Best Service per il veicolo in oggetto con i seguenti dettagli:

- il tempo di lavorazione
- i ricambi necessari
- La quantità di ricambi
- obbligatorietà dei ricambi

The 'Dettaglio Campagne' dialog box displays a table titled 'Elenco lettere della Campagna' with the following data:

Lettera	Descrizione	Tempo	Ricambi	Quantità	Obbligatorio
F	MODIFICA MANIGLIA	2,00			
H	AGGIOR. SOFTWARE CENTRAL.	0,60			

2. PORTALE Informativo

2.7 WorkshopOnLine (Integrazione con eTechPlus)



Capo Office (00/07/2006)
MIRAFIORI MOTOR VILLAGE FIAT GROUP AUTOMOBILES S.P.A.
Piazza Cattaneo 9

MENU eService, l'AfterSales in un click! -- Supporto Tecnico FIAT LINK attivo: 800 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: eservice@fiat.com - INFO

WorkshopOnLine eTechPlus eLearn eLUM ePer ePlus eSIST++ Examiner Tempario

VEICOLO [Torna](#)

Dati del veicolo

* MVS	199.150.0	GRANDE PUNTO 5 DOOR 1.2Active	Data Inizio Garanzia	21 - 07 - 2006
Targa	BT121002		Limitazioni Garanzia	
VIN	CPA1990001131902		Colore Esterno	Jungle Grey
* Targa	AL029910		Ente Assegnazione/Vendita	000001 ANDY HUGHES
Km	1000		Proprietario	ANTONINO RUSSO

[Verifica Campagne, Contratti e Limitazioni Garanzia](#)

Campagne da Eseguire

Numero	Descrizione	Best Service
5110	G. PUNTO T.T.INT	Si Dettaglio eTechPlus

Contratti

Limitazioni Garanzia

Limiti Garanzia	Vendita al Meglio	Codici spesa non ammessi	Codici prezzo non ammessi

Storia Assistenziale

Data Intervento	Inconveniente	Numero Campagna	Descrizione
03/04/2008	4110D		MOTORINO MOTO COMANDO STERZO

[eTechPlus](#) [ePer](#) Gruppo [Seleziona](#) [eLUM](#) [ePlus](#) [eSIST++](#) [eTechPlus](#)

Cliccare il pulsante “eTechPlus”, nella parte bassa della videata, per accedere al sistema eTechPlus. Saranno selezionati in automatico dal sistema i dati della vettura ricercata. Per visualizzare un ciclo operativo basterà compilare il campo “Ricerca le seguenti parole” e cliccare “Avvia Ricerca”

TECH

HOME LOGIN

eTe Sei O

Ricerca Campagne Seleziona le parole Ricerca libera Aiuto

Marca: Fiat Modello: GRANDE PUNTO Motorizzazione: 1.2 8v Ricerca le seguenti parole

[Avvia Ricerca](#) [Reset](#) [Ricerca Avanzata](#)

In questa sezione verranno elencati i 15 risultati prodotti dalla ricerca nelle Service News, Diagnosi e Casi TeSeO

2. PORTALE Informativo

2.8 CARICAMENTO CSI (Contenuti e vantaggi)



- Supporto per i Dealer nell'invio a FGA dei dati dei clienti in assistenza (fuori garanzia e garanzia) per l'ampliamento del campione intervistato per la Customer Satisfaction
- Supporto per l'invio dei dati ad FGA tramite eService anche ai Dealer che non utilizzano il sistema per la gestione della commessa
- Strumento per ottenere la misurazione della Customer Satisfaction anche per i clienti fuori garanzia

I dati relativi ai contatti da inviare sono resi disponibili su eService attraverso tre modalità:

1. In automatico da eService per tutte le commesse in stato "Consegnato"
2. Import dal DMS tramite file esterno
3. Inserimento manuale

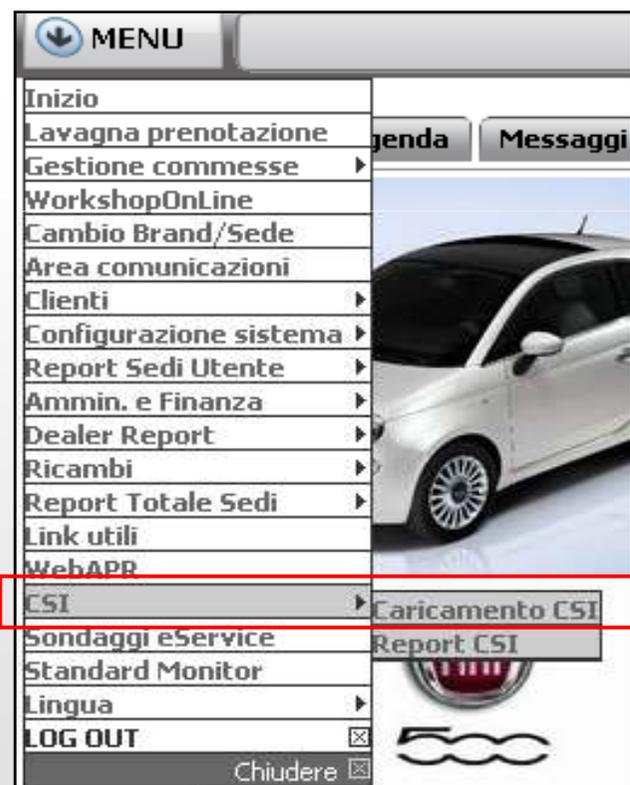
2. PORTALE Informativo

2.8 CARICAMENTO CSI (Percorso)



La funzione “Caricamento CSI” è disponibile al seguente percorso:

MENU' -> CSI -> CARICAMENTO CSI



2. PORTALE Informativo

2.8 CARICAMENTO CSI (Visualizzazione commesse da inviare)



Nella schermata “Commesse da inviare” è possibile visualizzare l’elenco delle commesse inserite e non ancora inviate.

Dati cliente e veicolo

Stato delle commesse:

Garanzia (se contengono solo inconvenienti in garanzia)

Non Garanzia (se contengono inconvenienti a carico cliente o a carico cliente + garanzia)

Cliente	Veicolo	Numero Commessa eService	DMS ID	Tipologia inserimento dati	Data chiusura	Stato	Modifica	Cancella
LUIGI PRANDI	Maxi Cabinato 35 XLH1 Passo Allungato Tetto Standard 3.0 Mjt 16v 160CV 6M			Manuale	01/07/2008	Non Garanzia		
LINO PRANDINI	YPSILON ARGENTO 8V 1.2			Manuale	05/07/2008	Garanzia		
daniele vigna	SEICENTO "SPORTING" SPI 1100			Manuale	19/07/2008	Non Garanzia		
ESTER FAES	N.PUNTO 3P ELEGANCE 1.3 JTD 90CV	2008/011458		da commessa eService	03/07/2008	Non Garanzia		
dario russo	1.2 Active	2008/017114		da commessa eService	03/07/2008	Non Garanzia		
Luciano Bersano	1.9 Mjt 16v 150cv Dynamic	2008/010691		da commessa eService	04/07/2008	Garanzia		

I dati mostrati sono:

1. Commesse gestite con eService in stato “Consegnato” (contraddistinte da un “Numero Commessa eService e non modificabili)
2. Commesse inserite manualmente per utenti che non utilizzano la gestione commessa di eService (modificabili)
3. Commesse importate da file esterno (contraddistinte da un “DMS ID” e non modificabili)

Tutte le commesse possono essere cancellate dall’elenco

2. PORTALE Informativo

2.8 CARICAMENTO CSI (Commesse gestite con eService)



Tali commesse, presenti su eService in stato “Consegnato”, sono visualizzate in automatico dal sistema nella videata “Commesse da inviare”. Esse sono contraddistinte da uno specifico “Numero Commessa eService” ed in corrispondenza della colonna “Tipologia inserimento dati” è specificata la voce “da commessa eService”

Cliente	Veicolo	Numero Commessa eService	DNS ID	Tipologia inserimento dati	Data chiusura	Stato	Modifica	Cancella
LUIGI PRANDI	Maxi Cabinato 35 XLH1 Passo Allungato Tetto Standard 3.0 Mjt 16v 160CV			Manuale	01/07/2008	Non Garanzia		
LINO PRANDINI	YPSILON ARGENTO 8V 1.2			Manuale	05/07/2008	Garanzia		
daniele vigna	SEICENTO "SPORTING" SPI 1100			Manuale	19/07/2008	Non Garanzia		
ESTER FAES	N.PUNTO 3P ELEGANCE 1.3 JTD 90CV	2008/011458		da commessa eService	03/07/2008	Non Garanzia		
dario russo	1.2 Active	2008/017114		da commessa eService	03/07/2008	Non Garanzia		
gabriele Bersano	1.9 Mjt 16v 150cv Dynamic	2008/010691		da commessa eService	04/07/2008	Garanzia		

N.B. Saranno caricate solo commesse in cui è stato inserito il numero di cellulare e/o l'indirizzo email del rispettivo cliente

Cliccando sulla specifica riga è possibile visualizzare tutti i dettagli della commessa (dati cliente, dati veicolo, dati appuntamento, inconvenienti, ricambi ecc.) che non possono essere modificati.

Inoltre, cliccando sul pulsante è possibile cancellare le commesse dall'elenco.

2. PORTALE Informativo

2.8 CARICAMENTO CSI (Commesse inserite manualmente)



Tali commesse sono inserite nella videata “Commesse da inviare” dall’utente. Esse non sono contraddistinte da un “Numero Commessa eService” o un “DMS ID” ed in corrispondenza della colonna “Tipologia inserimento dati” è specificata la voce “Manuale”

LINK eService, l'Aftersales in un click! --- Supporto Tecnico FIAT LINK attiv

Invio dati CSI

Commesse da inviare

Cliente	Veicolo	Numero Commessa eService	DMS ID	Tipologia inserimento dati	Data chiusura	Stato	Modifica	Cancella
LUIGI PRANDI	Maxi Cabinato 35 XLH1 Passo Allungato Tetto Standard 3.0 Mjt 16v 160CV			Manuale	01/07/2008	Non Garanzia		
LINO PRANDINI	YPSILON ARGENTO 8V 1.2			Manuale	05/07/2008	Garanzia		
Daniele vigna	SEICENTO SPORTING SPI 1100			Manuale	19/07/2008	Garanzia		
ESTER FAES	N.PUNTO 3P ELEGANCE 1.3 JTD 90CV	2008/011458		da commessa eService	03/07/2008	Non Garanzia		
dario russo	1.2 Active	2008/017114		da commessa eService	03/07/2008	Non Garanzia		
Luciano Bersano	1.9 Mjt 16v 150cv Dynamic	2008/010691		da commessa eService	04/07/2008	Garanzia		

Storico Inserimento nuovo contatto Import Invia

Cliccando sul pulsante è possibile modificare i dati inseriti e aggiungere e/o cancellare lamentati

Inoltre, cliccando sul pulsante è possibile cancellare le commesse dall'elenco

2. PORTALE Informativo



2.8 CARICAMENTO CSI (Commesse inserite manualmente)

LINK eService, l'AfterSales in un click! - - - Supporto Tecnico FIAT LINK attiv

Commissa	DMS ID	Tipologia inserimento dati	Data chiusura	Stato	Modifica	Cancella
		Manuale	01/07/2008	Non Garanzia		
		Manuale	05/07/2008	Garanzia		
		Manuale	19/07/2008	Non Garanzia		
L1458		da commessa eService	03/07/2008	Non Garanzia		
L7114		da commessa eService	03/07/2008	Non Garanzia		
L0691		da commessa eService	04/07/2008	Non Garanzia		

Storico **Inserimento nuovo contatto** Import Invia

- 1 Cliccare il pulsante "Inserimento nuovo contatto", per attivare la videata che consente all'utente di inserire i dati da inviare
- 2 Scegliere dal menù a tendina il sincom e la sede. Il sistema compila in automatico l'indirizzo
- 3 Inserire i dati del veicolo proseguendo con la scelta tra i clienti associati o viceversa. Stessa logica dell'inserimento cliente/veicolo in prenotazione o accettazione immediata
- 4 Inserire la data di chiusura della commessa
- 5 Selezionare gli interventi
- 6 Selezionare la tariffa di manodopera (garanzia o fuori garanzia)
- 7 Cliccare il pulsante "Inserisci dati" per salvare i dati da inviare.

N.B. 1 Nell'inserimento dati cliente è obbligatorio scrivere **numero di cellulare e/o indirizzo email** del cliente

N.B. 2 Non è possibile inserire una commessa avente cliente/veicolo/data chiusura uguali ad una commessa già salvata

MENU aservice@fiat.com - In

Inserimento nuovo contatto

Dati Officina
Sincom - sede Indirizzo
0062230-000 INDIRIZZO TEST 0062230 SEDE 000 10100 TORINO

Veicolo
Veicolo Veicolo generico
Telaio Modello Targa Ricerca

Cliente
Cognome/Ragione Sociale Nome Ricerca

Dati commessa
data chiusura commessa

Interventi
0 Seleziona tipo d'intervento

Tariffa MD
Seleziona
Seleziona
Garanzia
fuori Garanzia

Indietro **Inserisci dati**

2. PORTALE Informativo

2.8 CARICAMENTO CSI (Commesse importate da file esterno)



Tali commesse sono inserite dall'utente nella videata "Commesse da inviare" tramite caricamento da file esterno. Esse sono contraddistinte da un "DMS ID" ed in corrispondenza della colonna "Tipologia inserimento dati" è specificata la voce "Da file esterno"

MENU **ALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02.93776429**

Invio dati CSI

Commesse da inviare							
Cliente	Veicolo	Numero Commessa eService	DMS ID	Tipologia inserimento dati	Data chiusura	Stato	Modifica Cancellazione
SANTINA RIZZINO	1.3 MJT 16V 70cv BlackLabel		T 09753025	Da file esterno	16/08/2007	Garanzia	
dario russo	1.2 Dynamic MY 06	2008/017137		da commessa eService	06/08/2008	Non Garanzia	

Tali dati non possono essere modificati dall'utente.

Inoltre, cliccando sul pulsante è possibile cancellare le commesse dall'elenco.

2. PORTALE Informativo

2.8 CARICAMENTO CSI (Commesse importate da file esterno)



Funzione che permette di caricare i dati di commesse presenti su file in formato xml importato da DMS. I dati presenti nel file vengono caricati in eService e messi a disposizione per l'invio a FGA.

LINK eService, l'AfterSales in un click! - - Supporto Tecnico FIAT LINK attiv

Commissa	DMS ID	Tipologia inserimento dati	Data chiusura	Stato	Modifica	Cancella
		Manuale	01/07/2008	Non Garanzia		
		Manuale	05/07/2008	Garanzia		
		Manuale	19/07/2008	Non Garanzia		
L1458		da commessa eService	03/07/2008	Non Garanzia		
17114		da commessa eService	03/07/2008	Non Garanzia		
10691		da commessa eService	04/07/2008	Garanzia		

Storico Inserimento nuovo contatto **Import** Invia

- 1 Cliccare il tasto "Import" nella videata "Commesse da inviare"
- 2 Cliccare il tasto "Sfoglia"
- 3 Selezionare il file da importare. Esso dovrà essere in formato .xml secondo il tracciato (allineato ai flussi di integrazione eService - DMS) scaricabile da eService secondo il seguente percorso: Menu → Area comunicazioni → Sistemi informativi Fiat Auto → Varie comunicazioni ICT → RPM fuori garanzia. Saranno anche presenti lo schema del file (.xsd) ed un file di esempio.
- 4 Cliccare il tasto "apri"
- 5 Cliccare il tasto "Import"

N.B. Saranno caricate solo commesse in cui è stato inserito **il numero di cellulare e/o l'indirizzo email** del rispettivo cliente

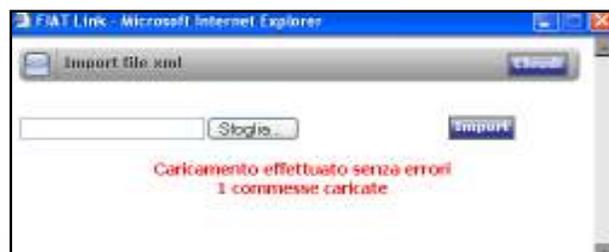


2. PORTALE Informativo

2.8 CARICAMENTO CSI (Commesse importate da file esterno)



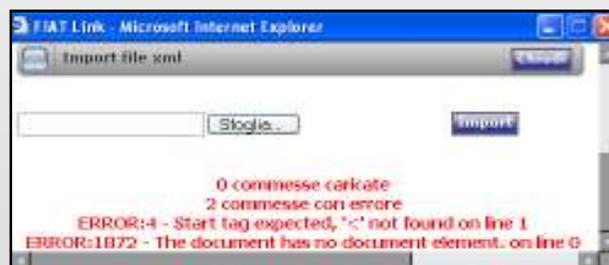
Se il caricamento del file avrà esito positivo, sarà visibile il seguente messaggio evidenziato in rosso:



Non è possibile caricare lo stesso file più di una volta. In tal caso sarà visibile il seguente messaggio:



Nel caso in cui si commettano degli errori di caricamento sarà visibile il seguente messaggio con evidenza degli errori:



2. PORTALE Informativo

2.8 CARICAMENTO CSI (Invio dati)



LINK eService, l'AfterSales in un click! --- Supporto Tecnico FIAT LINK attiv

Commissa	DMS ID	Tipologia inserimento dati	Data chiusura	Stato	Modifica	Cancella
		Manuale	01/07/2008	Non Garanzia		
		Manuale	05/07/2008	Garanzia		
		Manuale	19/07/2008	Non Garanzia		
L1458		da commessa eService	03/07/2008	Non Garanzia		
L7114		da commessa eService	03/07/2008	Non Garanzia		
L0691		da commessa eService	04/07/2008	Garanzia		

1

Storico Inserimento nuovo contatto Importa **Invia**

2

Informativa Privacy - Microsoft Internet Explorer

dati anagrafici dei suoi Clienti.

Le ricordiamo che al fine di consentire a FGA di utilizzare tali dati per la rilevazione della soddisfazione del servizio ricevuto in assistenza, è necessario che tali Clienti abbiano espresso per iscritto il consenso al trattamento dei loro dati personali per tali scopi, apponendo apposita firma in calce alle clausole riportate sul Patto Chiaro Servizio e che copia di tale dichiarazione firmata sia conservata presso la sua Officina.

Nel caso in cui alcuni dei clienti presenti nella lista non abbiano correttamente espresso il consenso al trattamento dei dati personali, tali dati non possono essere inviati a FGA, pertanto La invitiamo a rimuovere tali dati dalla lista rifiutando l'invio e agendo su apposita icona di cancellazione accanto al contatto interessato o di provvedere a reperire l'apposita autorizzazione del cliente.

Le ricordiamo, inoltre, che il modello ufficiale del Patto chiaro Servizio è a sua disposizione nell'Area Comunicazioni di Link eService, seguendo il percorso: Menù --> Area Comunicazioni-->Processi assistenziali-CSI - -> Patto Chiaro Servizio.

Se desidera procedere con l'invio dei dati a FGA, prema "procedere", se desidera rimandare l'invio prema "annullare".

Annullare Procedere

1 Cliccare il tasto "Invia" nella videata "Commesse da inviare"

2 Verrà visualizzato un pop up di rimando alla legge sulla privacy. Se si vuol procedere con l'invio, premere il tasto "Procedere", se si vuol rimandare l'invio, premere "Annullare"

3 Cliccando su "Procedere", i dati saranno inviati a FGA e scompariranno dalla videata. Inoltre sarà visualizzato un pop up che riassume:

- la data d'invio
- L'utente che ha effettuato l'invio
- Il numero totale dei contatti inviati

3

Microsoft Internet Explorer

Invio effettuato il: 05/08/2008
da: Dario Russo - 0062230.D356
Numero totale contatti inviati: 3

OK

2. PORTALE Informativo

2.8 CARICAMENTO CSI (Storico)



Tale funzionalità consente di attivare la videata per la ricerca e visualizzazione dei contatti inviati o cancellati.

LINK eService, l'AfterSales in un click! - - - Supporto Tecnico FIAT LINK attivo

Commissa	DMS ID	Tipologia inserimento dati	Data chiusura	Stato	Modifica	Cancella
		Manuale	01/07/2008	Non Garanzia		
		Manuale	05/07/2008	Garanzia		
		Manuale	19/07/2008	Non Garanzia		
L1458		da commessa eService	03/07/2008	Non Garanzia		
L7114		da commessa eS	03/07/2008	Non Garanzia		
10691		da commessa eS	04/07/2008	Garanzia		

1 Storico Inserimento nuovo contatto Import Invia

1 Cliccare il tasto "Storico" nella videata "Commesse da inviare"
2 Impostare i parametri di ricerca (cliente, veicolo, commessa, intervallo temporale, stato dei contatti: eliminati, inviati o tutti, ecc.) e cliccare il tasto "Ricerca". Il tasto "Cancella" permette di eliminare i filtri inseriti
3 Vengono visualizzati i contatti che soddisfano i filtri impostati. E' possibile cliccare su ciascuna riga per vedere i dettagli dei contatti

MENU LINK eService, l'AfterSales in un click! - - - Supporto Tecnico

Storico Indietro

2 Imposta parametri di ricerca

Cognome: Telaio/Modello: Data da: Data a:
Nome: Targa: Stato contatti: ID eService:

3

Cliente	Veicolo	Numero commessa eService	DMS ID	Tipologia inserimento dati	Data chiusura	Tipologia manodopera
fabrizio simoni	147 5P 1.9 JTD 16V DISTINCTIVE			Manuale	17/07/2008	Fuori Garanzia
alfonso rossi	N.DUCATO 15 QLI LASTR. JTD 2300			Manuale	18/07/2008	Garanzia
dario russo	147 5P 1.9 JTD 16V DISTINCTIVE			Manuale	25/07/2008	Garanzia
dario russo	147 5P 1.9 JTD 16V DISTINCTIVE			Manuale	01/08/2008	Fuori Garanzia
andrea verdi	N.PUNTO 70 JTD 3P ACTIVE			Manuale	01/08/2008	Fuori Garanzia
dario russo	1.2 Dynamic MY 06			Manuale	01/08/2008	Fuori Garanzia
LINO PRANDINI	1.2 Natural Power Dynamic			Manuale	01/08/2008	Fuori Garanzia
andrea rossi	1.3 MJT 16V 75CV DYNAMIC			Manuale	07/08/2008	Fuori Garanzia
Lino Prandi	YPSILON ARGENTO 8V 1.2	2008/017125		da commessa eService	06/07/2008	Fuori Garanzia
dario russo	NEW PUNTO 1.2 8VALVE ACTIVE 5 DOOR	2008/017142		da commessa eService	06/07/2008	Garanzia
Luciano Bersano	1.9 Mjt 16v 150cv Dynamic	2008/010691		da commessa eService	07/07/2008	Garanzia

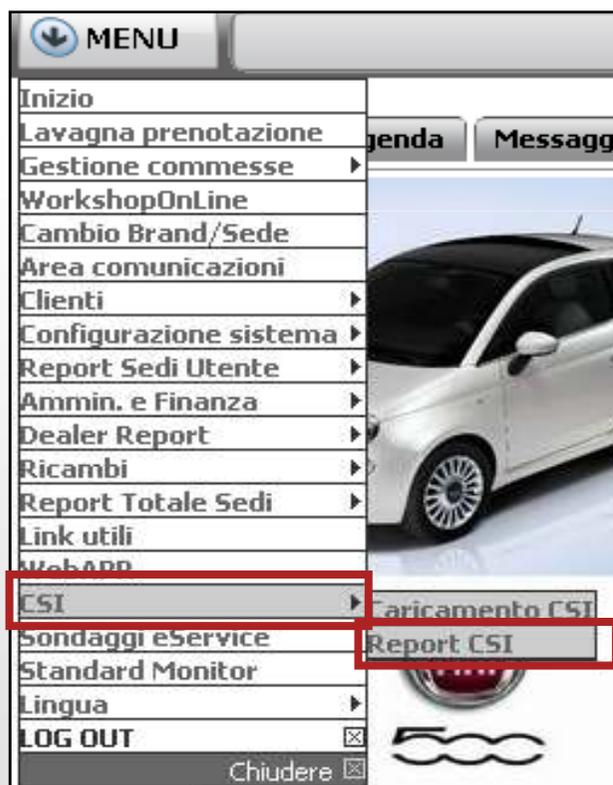
2. PORTALE Informativo

2.9 Report CSI (Percorso)



La funzione “Report CSI” è disponibile al seguente percorso:

MENU’ → CSI → Report CSI



2. PORTALE Informativo

2.9 Report CSI (Contenuti)



La funzionalità permette di estrarre un report di trasmissione, esportabile in Excel, contenente:

- **Data di invio contatti**
- **Sincom**
- **Username e nome e cognome dell'utente che ha effettuato l'invio**
- **Numero totale di contatti inviati**
- **Numero di contatti inviati in GARANZIA**
- **Numero di contatti inviati FUORI GARANZIA**

La concessionaria ha la possibilità di visualizzare tali informazioni anche per la sua sottorete e di aggregarne i totali

2. PORTALE Informativo

2.9 Report CSI (Filtri di ricerca)



- 1 Selezionare i mandati. La scelta va fatta sulla voce "Tutti" per visualizzare le informazioni di contatti inviati per tutti i mandati altrimenti sul singolo mandato
- 2 Solo nel caso in cui si sia selezionato un singolo mandato sarà attivato il menù per la scelta della singola sede o di tutte le sedi del mandato scelto
- 3 Selezionare un intervallo temporale di un mese entro cui ricercare i dati
- 4 Selezionare il flag "Sottorete" per visualizzare anche i dati della sottorete
- 5 Cliccare il tasto "Applica Filtri" per avviare la ricerca

Tasto per annullare i filtri precedentemente impostati

2. PORTALE Informativo



2.9 Report CSI (Risultati della ricerca)

In base ai filtri di ricerca impostati, il sistema propone diversi risultati. Di seguito alcuni esempi:

Esempio 1 - Filtri: Mandati = Tutti; Sede = non attivo; Sottorete = fleggato

Data	Sincom	Utente	Num Inviati	In Garanzia	Fuori Garanzia
2008-08-04	0062230		4	0	4
2008-08-04	0062230		6	5	1
2008-08-05	0062230		3	3	0
2008-08-06	0062230	0062230.D011	3	2	1

Totale Inviati	Tot in Garanzia	Fuori Garanzia
16	10	6
Totale Dealer	Tot in Garanzia	Fuori Garanzia
16	10	6
Totale Sottorete	Tot in Garanzia	Fuori Garanzia
0	0	0

Dati dei singoli invii, effettuati nell'arco temporale selezionato, sia dalla rete di primo livello che dalla sottorete

Totale globale dei contatti inviati, totale contatti inviati dal Dealer e totale contatti inviati dalla sottorete

Esempio 2 - Filtri: Mandati = Fiat; Sede = 000; Sottorete = non fleggato

Data	Sincom	Utente	Num Inviati	In Garanzia	Fuori Garanzia
2008-08-04	0062230		4	0	4
2008-08-04	0062230		6	5	1
2008-08-05	0062230		1	1	0
2008-08-06	0062230	0062230.D011	3	2	1

Totale Dealer	Tot in Garanzia	Fuori Garanzia
14	8	6

Dati dei singoli invii effettuati nell'arco temporale selezionato, per il mandato/sede selezionati

Totale contatti inviati dalla sede selezionata

2. PORTALE Informativo

2.9 Report CSI (Esportazione dati)



Cliccando sul tasto “Excel”, il sistema consente di esportare in Excel i dati di invio estratti:

Report CSI

Imposta Parametri di Ricerca

Sendati: (0062230) - DEALER ESEMPIO (FIAT)
Sedi: (0062230 - 000) - DEALER ESEMPIO
Data di invio - Da: 17/07/2008 Data di invio - A: 06/08/2008 Sottoriate

Log Error **Excel** Annulla Filtri Applica Filtri

Elenco Invi

Data	Sincore	Utente	Num Inviati	In Garanzia	Fuori Garanzia
2008-08-04	0062230		4	0	4
2008-08-04	0062230		6	5	1
2008-08-06	0062230		1	1	0
2008-08-06	0062230	0062230.D011	3	2	1
Totale Dealer			14	8	6

http://it.gold-eservice.fiat.com/eservice_reservation/indexCSI.php?action=0&respArea=0&respZona=0

File Modifica Visualizza Inserisci Formati Strumenti Dati Voce Preferiti ?

Indirizzo: http://it.gold-eservice.fiat.com/eservice_reservation/indexCSI.php?action=0&respArea=0&respZona=0&id=ecell&node=espa

G34

Data	Sincore	Utente	Num Inviati	In Garanzia	Fuori Garanzia
04/08/2008	62230		0	0	0
04/08/2008	62230		0	0	0
05/08/2008	62230		0	0	0
06/08/2008	62230	0062230.D011	0	0	0
Totale Dealer			0	0	0

2. PORTALE Informativo

2.9 Report CSI (Log Errori)



Attraverso il tasto “Log Errori” viene estratto un file in Excel in cui sono riportati i log relativi ai dati che il sistema non è riuscito ad importare con la funzione di Import da file esterno

MENU | fiat.com - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02.93776429

Report CSI

Imposta Parametri di Ricerca

Mandati: [0062230] - DEALER ESEMPIO (FIAT) | Sedi: [0062230 - 000] - DEALER ESEMPIO | Data di invio - Da: 17/07/2008 | Data di invio - A: 06/08/2008 | Sottorileva

Log Errori | Excel | Annulla Filtri | Applica Filtri

Data	Sincom	Utente	Num Inviati	In Garanzia	Fuori Garanzia
2008-08-04	0062230		4	0	
2008-08-04	0062230		6	5	
2008-08-05	0062230		1	1	
2008-08-06	0062230	0062230.D011	3	2	
Totale Dealer			14	8	6

Nome File	Data Caricamento	RO Totali[923169]	RO in errore[923170]
d41d8c99_Nuovo_Documento_di_testo_(4).xml	04/08/2008 15.02	0	1
Lista errori			
ERROR:1872 - The document has no document element. on line 0			
Nome File	Data Caricamento	RO Totali[923169]	RO in errore[923170]
D8cd60f_Nuovo_Documento_di_testo_(4).xml	04/08/2008 15.05	0	2
Lista errori			
ERROR:4 - Start tag expected, '<' not found on line 1			
ERROR:1872 - The document has no document element. on line 0			
Nome File	Data Caricamento	RO Totali[923169]	RO in errore[923170]
EsempioCommissaCSI_V3.xml	04/08/2008 15.05	0	22
Lista errori			
ERROR:1868 - Element {http://dmsmanagerservice}Commissa: The attribute 'IDCOMMESSADMS' is required but missing. on line 4			
ERROR:1866 - Element {http://dmsmanagerservice}Customer, attribute 'CUSTOMERIDESERVICE': The attribute 'CUSTOMERIDESERVICE' is not allowed. on line 6			
ERROR:1866 - Element {http://dmsmanagerservice}Customer, attribute 'CODCONTACTYPE': The attribute 'CODCONTACTYPE' is not allowed. on line 6			
ERROR:1866 - Element {http://dmsmanagerservice}Customer, attribute 'OWNER': The attribute 'OWNER' is not allowed. on line 6			
ERROR:1866 - Element {http://dmsmanagerservice}Customer, attribute 'LASTNAME': The attribute 'LASTNAME' is not allowed. on line 6			
ERROR:1866 - Element {http://dmsmanagerservice}Customer, attribute 'STREETADDRESS': The attribute 'STREETADDRESS' is not allowed. on line 6			
ERROR:1866 - Element {http://dmsmanagerservice}Customer, attribute 'ZIP': The attribute 'ZIP' is not allowed. on line 6			
ERROR:1866 - Element {http://dmsmanagerservice}Customer, attribute 'CITY': The attribute 'CITY' is not allowed. on line 6			
ERROR:1866 - Element {http://dmsmanagerservice}Customer, attribute 'REGION': The attribute 'REGION' is not allowed. on line 6			
ERROR:1866 - Element {http://dmsmanagerservice}Customer, attribute 'COUNTRY': The attribute 'COUNTRY' is not allowed. on line 6			
ERROR:1866 - Element {http://dmsmanagerservice}Customer, attribute 'PRIMARYPHONENUMBER': The attribute 'PRIMARYPHONENUMBER' is not allowed. on line 6			
ERROR:1866 - Element {http://dmsmanagerservice}Customer, attribute 'MOBILEPHONENUMBER': The attribute 'MOBILEPHONENUMBER' is not allowed. on line 6			
ERROR:1866 - Element {http://dmsmanagerservice}Customer, attribute 'MOBILEPHONENUMBER': The attribute 'MOBILEPHONENUMBER' is not allowed. on line 6			

2. PORTALE Informativo

2.10 Clienti in Accettazione (Percorso)



La funzione “Clienti in Accettazione”, “Report Clienti in Accettazione”, “Configurazione Clienti in Accettazione” sono disponibili al seguente percorso:

MENU' -> Clienti

Link e service R4.3.2.3

MENU CESSORI TEL. 02/44412666

- Inizio
- Lavagna prenotazione
- Gestione commesse
- WebCar
- Preventivi
- WorkshopOnLine
- Cambio Brand/Sede
- Area comunicazioni
- Clienti**
 - Ricerca Clienti
 - Inserisci nuovo Cliente
 - Clienti in Accettazione**
 - Report Clienti in Accettazione**
 - Configurazione Clienti in Accettazione**
- Configurazione sistema
- Forum
- Ammin. e Finanza
- Ricambi
- Dealer Report
- Report Sedi Utente
- Report Totale Sedi
- Link utili
- WebAPR
- Danni da trasporto
- CSI
- Richiesta di Trasformazione...
- Sondaggi eService
- Standard Monitor
- Lingua
- LOG OUT

Chiudere

2. PORTALE Informativo

2.10 Clienti in Accettazione



Richiamando la funzione “Clienti in accettazione”, si accede alla maschera nella quale sono visualizzati gli appuntamenti della giornata in corso, suddivisi in:

- Clienti con prenotazione
- Clienti senza prenotazione

Clienti in accettazione

Data: 16-1-2008

Escludi Accolti

Coda Clienti con Prenotazione

Ora	Arrivo	Chiama	Accolto	Ritardo	Attesa	Cliente	Targa	Modello	Accettatore	Dia
13:00	12:40	Chiama	Accogli	-20'	0'	test prova	AA	141	Test256 Test256	<input type="checkbox"/>

Coda Clienti senza Prenotazione

Num.	Arrivo	Chiama	Accolto	Scade tra:	Attesa	Cliente	Targa	Modello	Accettatore	
N017	10:08	10:09	Accogli	-106'	+1'	rossi			8 Accettatore	<input type="checkbox"/>

Cliente: Targa: Modello: **Salva**

2. PORTALE Informativo

2.10 Clienti in Accettazione



Nella sezione relativa ai **Clienti con Prenotazione** sono visualizzati tutti gli appuntamenti della giornata presenti sulla lavagna prenotazioni di eService.

Nella sezione relativa ai **Clienti non Prenotati** l'utente può inserire manualmente, compilando gli appositi campi, i clienti che si presentano in officina senza prenotazione. Il sistema ne visualizza l'elenco ordinandoli in base all'ora d'inserimento.

La videata "Accettazione clienti" viene gestita come sessione indipendente in modo che sia sempre possibile mantenerla aperta.

The screenshot shows a software interface titled "Tabellone Prenotazioni" with a date filter set to "10-1-2008". It contains two data tables. The first table, "Codici Clienti con Prenotazione", has columns for "Ora", "Arrivo", "Chiama", "Accolto", "Ritardo", "Attesa", "Cliente", "Targa", "Modello", "Accettatore", and "Dia". It contains one row with the following data: 13:00, 12:40, Chiama, Accogli, -20', 0', test prova, AA, 141, Test256 Test256, and an unchecked checkbox. The second table, "Codici Clienti senza Prenotazione", has columns for "Num.", "Arrivo", "Chiama", "Accolto", "Scade tra:", "Attesa", "Cliente", "Targa", "Modello", and "Accettatore". It contains one row with the following data: N017, 10:08, 10:09, Accogli, -100', +1', rossi, and B Accettare, with a checked checkbox. At the bottom of the interface, there are input fields for "Cliente", "Targa", and "Modello", followed by a "Salva" button.

2. PORTALE Informativo

2.10 Clienti in Accettazione (Clienti con prenotazione)



La funzione “Clienti in accettazione” mostra all’utente di eService le seguenti informazioni:

- Ora di prenotazione del cliente
- Ora di arrivo del cliente;
- Ora in cui viene chiamato il cliente;
- Ora in cui viene accettato il cliente;
- ritardo/anticipo del cliente rispetto all’orario di prenotazione dell’appuntamento;
- Tempo di attesa = ora di arrivo – ora attuale;
- Tempo massimo di attesa (Clienti non prenotati)
- Nome e cognome del cliente;
- Targa e il modello del veicolo;
- Nome dell’accettatore (se assegnato in fase di prenotazione)

2. PORTALE Informativo

2.10 Clienti in Accettazione (Clienti con prenotazione)



Registrazione arrivo cliente

Il sistema mostra l'ora di prenotazione di ciascun appuntamento/nota di prenotazione registrato sulla Lavagna di prenotazione.

Cliccando su "Arrivo", viene registrata e visualizzata l'ora di arrivo del cliente in officina e il ritardo rispetto all'ora dell'appuntamento:

$$\text{Ritardo} = \text{ora di arrivo} - \text{ora prenotazione}$$

Es. Prenotazione ora: 18,15

Arrivo ora: 18,09 "Ritardo": - 6 min → cliente in anticipo di 6 min rispetto all'ora dell'appuntamento

oppure Arrivo ora: 18,30 Ritardo: + 15 min → cliente in ritardo di 15 min rispetto all'ora dell'appuntamento

Se il "Ritardo" supera i limiti massimi fissati nell'apposito ambiente di configurazione il sistema evidenzia in rosso il valore

Cliccando su "Arrivo" il sistema avvia il conteggio del tempo di attesa: $\text{Attesa} = \text{Ora di Arrivo} - \text{Ora attuale}$

Data:		16-1-2008				
Coda Clienti con Prenotazione						
18:15	18:09	Chiama	Accogli	-6'	0'	Cliente
						FIAT GROUP AUTOMOBILI SPAMIRAFFORI MO...

Il sistema verifica se il tempo di Attesa supera i limiti massimi fissati nell'apposito ambiente di configurazione.

- Se "Attesa" > "Soglia di allarme" configurata, il valore "Attesa" viene evidenziato in rosso

Se "Attesa" > "Tempo massimo di attesa" configurato, il valore "Attesa" viene evidenziato in rosso lampeggiante.

"Soglia di allarme" e "Tempo massimo di attesa" sono configurabili nella funzionalità "Configurazione Clienti in accettazione" descritta in seguito.

2. PORTALE Informativo

2.10 Clienti in Accettazione (Clienti con prenotazione)



Chiamata cliente

Cliccando su “Chiama”, viene registrata e visualizzata l’ora in cui il cliente viene chiamato per l’accettazione. Il sistema visualizza l’accettatore assegnato al cliente:



Ora	Arrivo	Chiama	Accolto	Ritardo	Attesa	Cliente	Targa	Modello	Accettatore	Dia
13:00	12:40	Chiama	Accogli	-20'	0'	test prova	AA	141	Test256 Test256	<input type="checkbox"/>

Nel caso in cui si voglia cambiare l’accettatore, è possibile selezionarne uno dalla lista proposta dal sistema.



2. PORTALE Informativo

2.10 Clienti in Accettazione (Clienti con prenotazione)



Accettazione cliente

Cliccando su “Accogli” il sistema registra l’ora di accettazione del cliente e visualizza:

- Ora di Accettazione
- Nome dell’Accettatore

http://it.eservice.fiatauto.com/PrenotationTable/index.php?mode=prenotationtable - Microsoft Internet Explorer

Tabellone Prenotazioni

Data: 7-2-2008

Escludi Accolti

Ora	Arrivo	Chiama	Accolto	Ritardo	Attesa	Cliente	Targa	Modello	Accettatore	Dia
10:00	10:31	10:31	Accogli	+31'	0'	SAVARENT SPA	DJ362GH	Bravo	MSX GARANZIA	<input type="checkbox"/>
15:00	16:58	16:58	17:16	+118'	0'	amedeo rossi	CK766GZ	147 3 porte Serie 1	Accettatore 3	<input type="checkbox"/>
17:45	17:23	17:23	17:23	-22'	0'	amedeo rossi	CK766GZ	147 3 porte Serie 1	Accettatore 3	<input type="checkbox"/>
18:30	17:18	17:18	17:19	-72'	0'	S.R.L. CONCESS.FIAT CARUSO	AB123CD	175	FRANCESCO AMBRA	<input type="checkbox"/>

Nel caso in cui l’utente clicchi su “Accogli” senza aver cliccato su “chiama”, l’ora della chiamata coincide con l’ora dell’accettazione.

Se il campo “Escludi Accolti” è attivato

Escludi Accolti

, i clienti accettati vengono esclusi dalla visualizzazione.

Per visualizzarli nuovamente è sufficiente disattivare il campo “Escludi accolti”.

2. PORTALE Informativo

2.10 Clienti in Accettazione (Clienti senza prenotazione)



Registrazione cliente

Per registrare l'arrivo di un Cliente non prenotato, l'utente ha a disposizione i seguenti campi compilabili:

- Cliente (Obbligatorio): nome e cognome del Cliente
- Targa (Opzionale)
- Modello (Opzionale)

Nome	Arrivo	Ordine	Azione	Scade Or	Passa	Cliente	Targa	Modello	Accettatore
N017	10:08	10:09	Accogli	-106'	+1'	rossi			0 Accettatore

Cliente: Targa: Modello:

Salvando i dati inseriti nei campi proposti, viene automaticamente registrata l'ora di arrivo del Cliente

Il sistema visualizza:

- Numero prenotazione (numero progressivo assegnato dal sistema)
- Ora di Arrivo
- Attesa = Ora di Arrivo – Ora Attuale
- “Chiama”
- “Accolto”

Il sistema controlla i tempi di Attesa del Cliente, facendo un confronto continuo tra l'attesa e le soglie di allarme impostate in fase di configurazione:

- Se “Attesa” > soglia di allarme configurata, il valore “Attesa” viene evidenziato in rosso
- Se “Attesa” > tempo massimo di attesa configurato, il valore “Attesa” viene evidenziato in rosso lampeggiante.

“Soglia di allarme” e “Tempo massimo di attesa” sono configurabili nella funzionalità “Configurazione Clienti in accettazione” descritta in seguito.

2. PORTALE Informativo

2.10 Clienti in Accettazione (Configurazione)

Questa funzione consente di configurare:

- **Sede fisica**

Scegliere la sede fisica su cui applicare tali configurazioni. attivando il campo “Tutte le sedi fisiche” i parametri configurati verranno applicati a tutte le sedi.

- **“Soglia anticipo/ritardo su appuntamento ”**

Questo Parametro rappresenta la soglia di tempo massima [Ore:Minuti], oltre la quale il sistema evidenzia in rosso il valore “Ritardo” sulla maschera “Clienti in accettazione”;

- **“Soglia tempo di attesa Clienti prenotati ” e Tempo massimo di attesa Clienti non prenotati**

Questi parametri rappresentano la soglia di tempo massima [Ore:Minuti], oltre i quali il sistema evidenzia in rosso lampeggiante il valore “.....” sulla maschera “Clienti in accettazione”

- **“Soglia Allarme”**

Questo parametro rappresenta la soglia di tempo massima, oltre la quale il sistema evidenzia in rosso il valore “Attesa” sulla maschera “Clienti in accettazione”;

Tale parametro è configurabile come % della “Soglia tempo di attesa Clienti prenotati “.

ES. Soglia tempo di attesa Clienti prenotati: 01:00 (1 h)

Soglia allarme: 75 (75 % di 1 h = 45 min.)



Imposta parametri coda clienti	
ID SEDE FISICA	Selezione Sede
Soglia anticipo/ritardo su appuntamento:	00:30
Soglia tempo di attesa Clienti prenotati:	00:15
Soglia Allarme:	75
Tutte le Sed. Fisiche:	<input checked="" type="checkbox"/>
Tempo massimo di attesa Clienti non prenotati:	00:45

2. PORTALE Informativo

2.10 Clienti in Accettazione (Visualizzazione ai Clienti delle prenotazioni su schermo dedicato – Informazioni visualizzate)



.link.eService consente di visualizzare alcune delle informazioni contenute all'interno della funzione "Clienti in Accettazione" su uno schermo dedicato da esporre ai Clienti.

Le informazioni visualizzate sono:

CLIENTI PRENOTATI:

- + ora appuntamento
- + ora di arrivo
- + targa vettura
- + modello vettura
- + nome accettatore (se presente)
- + avviso di "Chiamata"

CLIENTI NON PRENOTATI:

- + numero di prenotazione
- + ora di arrivo
- + attesa (tempo massimo di attesa Cliente non prenotato)
- + targa vettura
- + modello vettura
- + nome accettatore (se presente)
- + avviso di "Chiamata"

N.B. In ottemperanza alle regole in materia di Privacy, non è consentito mostrare in pubblico il nome/cognome del Cliente

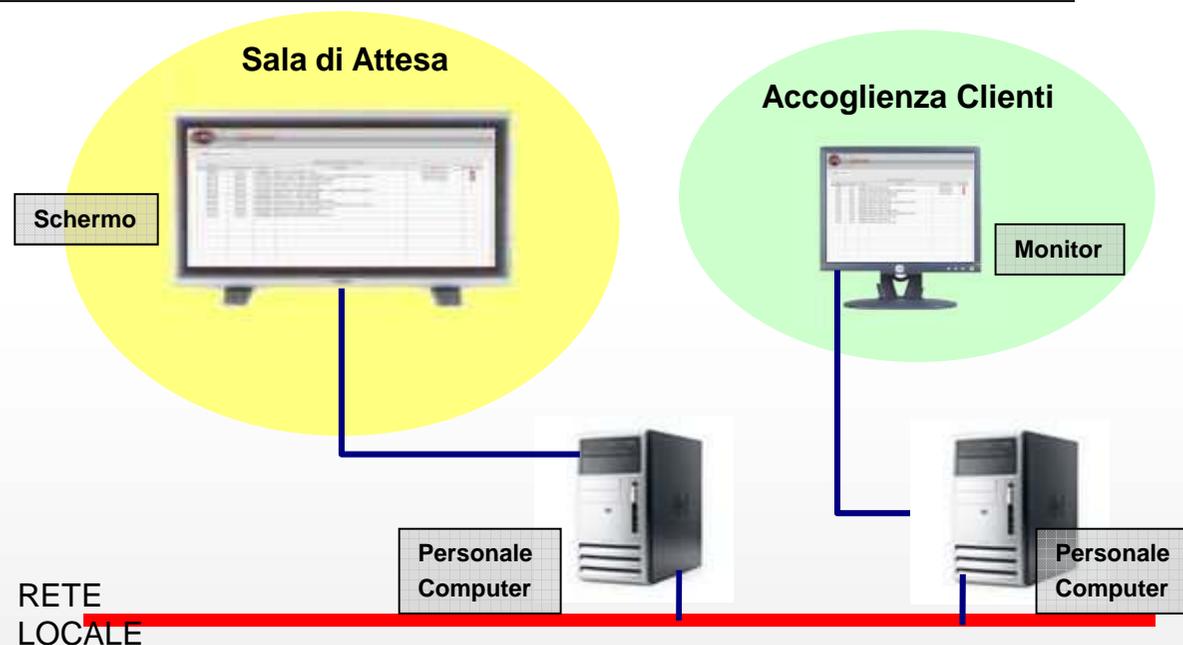


Clienti Prenotati						Clienti Non Prenotati						
Ora	Arrivo	Targa	Modello	Accettatore	Call	Num.	Arrivo	Attesa	Targa	Modello	Accettatore	Call
11:30	13:02	CT737LY	Idea	Ivaldi		N001	13:00	00:41				
13:00	13:04		punto			N002	13:00	00:41				3



2. PORTALE Informativo

2.10 Clienti in Accettazione (Visualizzazione ai Clienti delle prenotazioni su schermo dedicato – Configurazione hardware)



La funzionalità necessita della seguente configurazione Hardware:

- n°1 Postazione dedicata all'utilizzo di eService: pc + monitor
- n°1 Postazione dedicata all'utilizzo dello schermo Clienti: personal computer + schermo lcd con risoluzione 1024x768, per la visualizzazione dell'elenco delle prenotazioni in sala d'attesa

2. PORTALE Informativo

2.10 Clienti in Accettazione (Visualizzazione ai Clienti delle prenotazioni su schermo dedicato – Configurazione)



All'interno della funzione "Configurazione Clienti in Accettazione" è possibile impostare alcune configurazioni del tabellone:

- Inserimento ScreenSaver: la visualizzazione del tabellone con i dati degli appuntamenti viene sospesa ogni 60 secondi da uno ScreenSaver. Quest'ultimo assolve a due funzionalità principali:

1 nel caso di utilizzo di schermo al plasma, evita che l'immagine statica del tabellone si imprima in modo irreversibile sullo schermo.

2 veicolare ai Clienti offerte/campagne promozionali

L'attivazione dello ScreenSaver avviene attivando il campo ScreenSaver: E' possibile animare l'immagine dello ScreenSaver attivando il campo Animazione:

- Inserimento logo: l'immagine inserita compare nell'intestazione del tabellone, a destra dell'orologio



PARTS & SERVICES

2. PORTALE Informativo

2.10 Clienti in Accettazione (Visualizzazione ai Clienti delle prenotazioni su schermo dedicato – visualizzazione)



1. Accertarsi che i collegamenti tra pc e monitor della postazione dedicata all'utilizzo di eService e personal computer e schermo per la visualizzazione dell'elenco delle prenotazioni in sala d'attesa, siano stati effettuati correttamente
2. Dalla postazione dedicata all'utilizzo di eService, accedere alla funzionalità "Clienti in accettazione"
3. Dalla postazione dedicata all'utilizzo di eService, seguire il percorso *Menù* → *Clienti* → *Tabellone* per consentire ai Clienti di visualizzare l'elenco delle prenotazioni in sala d'attesa

Quando l'utente seleziona il tasto "Chiama", in corrispondenza della prenotazione del cliente chiamato è visibile un pallino verde lampeggiante



The screenshot shows the Link eService interface. At the top left is the 'Link eService' logo. In the center, there is a clock icon and the date 'Lunedì, 11 Febbraio 2008'. Below this, there are two tables: 'Clienti Prenotati' and 'Clienti Non Prenotati'. The 'Clienti Prenotati' table has columns for 'Ora', 'Arrivo', 'Targa', 'Modello', 'Accettatore', and 'Call'. The 'Call' column contains a green circular button with a white plus sign, which is highlighted with a red box. The 'Clienti Non Prenotati' table has columns for 'Num.', 'Arrivo', 'Attesa', 'Targa', 'Modello', 'Accettatore', and 'Call'. A red 'X' icon is visible in the top right corner of the interface.

Clienti Prenotati						Clienti Non Prenotati						
Ora	Arrivo	Targa	Modello	Accettatore	Call	Num.	Arrivo	Attesa	Targa	Modello	Accettatore	Call
19:15	13:08	AB123CD	175	Fittizia								

La pagina viene aggiornata ogni 10 secondi circa. Ogni minuto circa (se impostato) appare lo screen saver appositamente configurato.

Per terminare la visualizzazione del tabellone cliccare 



3. CONFIGURAZIONE SISTEMA

3. Configurazione sistema



3.1 INTEGRAZIONE con DMS (Dealer Management System)

- Fiat Group Automobiles, in accordo con i maggiori provider di DMS (ADP, System Data, Global, Visual software e GNS Piemonte), ha sviluppato un software di integrazione fra Link eSERVICE e i DMS.
- L'integrazione consente lo scambio bi-direzionale in tempo reale dei dati fra eSERVICE e DMS: tutte le operazioni svolte sulla commessa da Link eSERVICE vengono trasmesse al DMS e viceversa.
- Ad ogni commessa vengono generati due numeri identificativi (ID): uno da Link eSERVICE e uno dal DMS (es. ID e SERVICE: 2009/007853 ID DMS: T 00691655)

Cliente [REDACTED]
Veicolo 1.2 60 CV 5P DYNAMIC(DV597BV)

Commessa 2009/007853
Tipo Commessa Postvendita
ACCETTATO
Id DMS T 00691655
DMS SINCRONIZZATO

Salva Patto Chiaro Cancellazione Carico officina

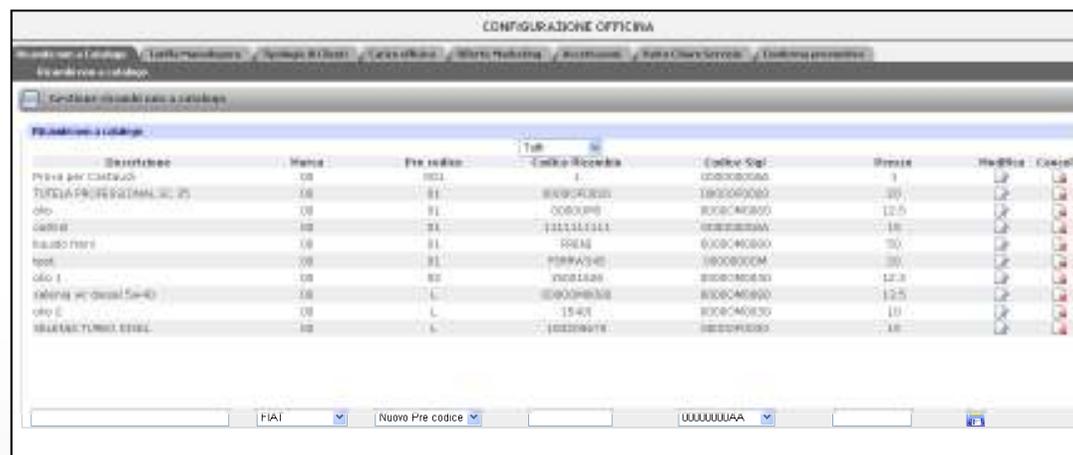
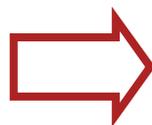
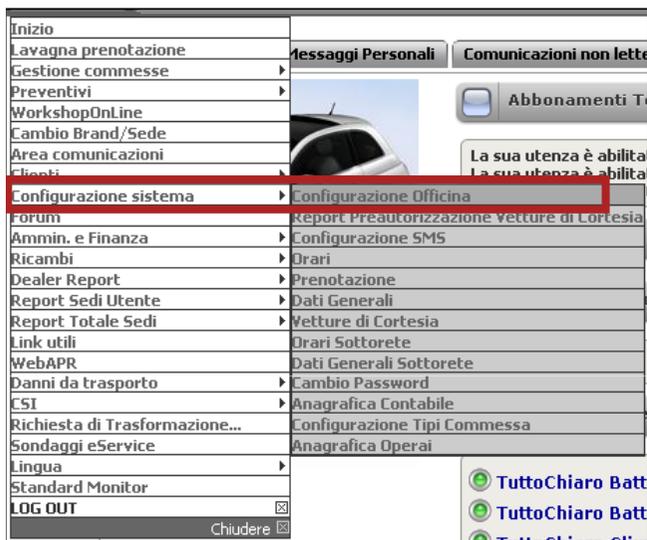
Interventi Appuntamento Collaudo

Nuovo Lamentato Nuova Operazione Nuovo Ricambio Sconti

Codice	Descrizione	Carico	Qta	Durata	Tariffa	Tot. Lordo	% Sconto	Tot. Netto	Lav.E.	Info
A	ALZACRISTALLO SX NON FUNZIONA	Garanzia			TARIFFE GARANZIE_38.34	0,00€	0,00 %	0,00 €		

3. Configurazione sistema

3.2 Configurazione officina



N.B. voce di menù disponibile solo per il profilo Amministratore e Capo Officina

In “Configurazione officina” è possibile impostare

- ricambi non a catalogo
- tariffe manodopera (solo per le officine NON integrate)
- tipologie cliente
- carico officina
- offerte marketing
- N° max di accettazioni in 15 minuti
- Stampa standard di Patto Chiaro Servizio
- Conferma preventivo

3. Configurazione sistema



3.2 Configurazione officina (ricambi non a catalogo)

La configurazione dei ricambi non a catalogo è disponibile al seguente percorso: **MENU' → Configurazione sistema → Configurazione Officina → Ricambi non a catalogo**

MENU RICAMBI & ACCESSORI TE

- Inizio
- Lavagna prenotazione
- Gestione commesse
- WorkshopOnLine
- Cambio Brand/Sede
- Area comunicazioni
- Clienti
- Configurazione sistema**
- Ammin. e Finanza
- Report Sedi Utente
- Ricambi
- Dealer Report
- Report Totale Sedi
- Link utili
- WebAPR
- CSI
- Sondaggi eService
- Lingua
- Standard Monitor
- LOG OUT

Chiudere

CONFIGURAZIONE OFFICINA

Ricambi non a Catalogo Tariffa Manodopera Tipologie di Clienti Carico officina Offerte Marketing Accettazioni Patto Chiare Servizio Conferma preventivo

Gestione ricambi non a catalogo

Ricambi non a catalogo

Descrizione	Marca	Pre codice	Codice Ricambio	Codice Sigi	Prezzo	Modifica	Cancella
Prova per Castaudi	00	001	1	00000000AA	1		
TUTELA PROFESSIONAL SC 35	00	01	00000F0020	00000F0020	20		
olio	00	01	00000MS	00000M0060	12,5		
castrol	00	01	1111111111	00000000AA	15		
liquido freni	00	01	FRENI	00000M0080	50		
test	00	01	FSRRW345	00000000M	20		
olio 1	00	02	15001626	00000M0030	12,3		
selenia wr diesel 5w40	00	L	00000M0080	00000M0080	13,5		
olio 2	00	L	15401	00000M0030	10		
SELENIA TURBO DISEL	00	L	183205670	00000F0020	15		

FIAT Nuovo Pre codice 00000000AA

3. Configurazione sistema



3.2 Configurazione officina (ricambi non a catalogo)

In questo ambiente è possibile:

- Visualizzare i ricambi non a catalogo configurati (per utenti integrati e NON integrati)
- Inserire i ricambi non a catalogo (per utenti NON integrati)

Per le officine aventi l'integrazione con il DMS, i dati dei ricambi non a catalogo giungono direttamente dal DMS, e sono modificabili e implementabili solamente da quest'ultimo

Breve descrizione dei ricambi non a catalogo

Selezionare il brand per cui si vuole visualizzare/creare i ricambi. In automatico sarà mostrato il codice nella colonna "Marca"

Descrizione	Marca	Pre codice	Codice Ricambio	Codice Sigi	Prezzo	Modifica	Cancella
olio	00	CIASO	CIASO	00000M0030	12,3	[Icone]	[Icone]
olio 2	00	CIASO	CODICE 2	00000M0030	10	[Icone]	[Icone]
prova	00	CIASO	pippo	00000P0020	20	[Icone]	[Icone]

Modifica: per modificare i dati dei ricambi (i Dealer integrati possono modificare solo il prezzo del ricambio se non è presente sul DMS, I NON integrati possono modificare tutti i dati dei ricambi)
Cancella: per cancellare i ricambi (solo Dealer NON integrati)

3. Configurazione sistema



3.2 Configurazione officina (ricambi non a catalogo – non integrati)

I Dealer con DMS integrato non hanno la possibilità di configurare nuovi ricambi non a catalogo (la riga di inserimento ricambi in fondo alla lista non è visualizzata), ma sono caricati da DMS.

I Dealer con DMS NON integrato possono inserire i ricambi tramite la riga presente nella parte bassa della schermata:

Descrizione	Marca	Pre codice	Codice Ricambio	Codice Sigi	Prezzo	Modifica	Cancella
olio	00	CIASO	CIAO	00000M0030	12.3		
olio 2	00	CIASO	CODICE 2	00000M0030	10		
prova	00	CIASO	pippo	00000F0020	20		

<input type="text"/>	00	Nuovo Pre codice <input type="text"/>	<input type="text"/>	00000000AA <input type="text"/>	<input type="text"/>	
----------------------	----	---------------------------------------	----------------------	---------------------------------	----------------------	--

1. **Inserire una breve descrizione del ricambio**
2. **Il sistema riporta in automatico il codice della marca selezionata da apposito menù a tendina in alto**
3. **Selezionare il pre codice**
4. **Inserire il codice ricambio**
5. **Selezionare il codice Sigi**
6. **Inserire il prezzo del ricambio**
7. **Cliccare il pulsante “Salva” per aggiungere il nuovo ricambio alla lista superiore**

3. Configurazione sistema



3.2 Configurazione officina (tariffa manodopera)

In questo ambiente è possibile:

- Visualizzare le tariffe di manodopera (integrati e NON integrati)
- Inserire tariffe di Manodopera (NON integrati)

Per le officine aventi l'integrazione con il DMS, le tariffe di Manodopera giungono direttamente dal DMS, e sono modificabili e implementabili solamente da quest'ultimo

ELENCO delle TARIFFE
Elenco delle tariffe della sede selezionata.
Le tariffe possono essere inserite dall'officina. Nel caso di integrazione, vengono inviate dal DMS

P.S. Le Tariffe in Garanzia NON devono essere configurate in quanto vengono inviate da SIGI++ e caricate automaticamente dall'applicazione eServices

Per inserire nuove TARIFFE

CODICE A CARICO:
G: intervento in Garanzia
C: intervento a Carico Cliente
I: intervento Interno Officina

IMPORTI delle TARIFFE : IVA esclusa

**M: modifica tariffa
X: cancella tariffa (non presente in caso di integrazione con DMS)**

Denominazione Tariffa	Costo Orario	Codice	
garanzia savarent	25,82	G	
MOBILITY	20,00	C	
prova svizzera	30,00	C	
tariffa cliente	35,00	C	
tariffa garanzia	20,00	G	
TARIFFA GARANZIA	15,49	G	
TARIFFA GARANZIA	17,20	G	
TARIFFA GARANZIA	17,81	G	
tariffa carico cliente	20,00	C	
tariffa clienti	30,00	C	
no Fst	58,00	C	
cliente LEASYS	23,00	C	
assicurazione sai	20,00	A	
dipendente Fiat	23,00	C	
omaggio	0,00	C	
cliente polizia	20,00	C	
tariffa standard	30,00	C	

Alfa Services

PARTS & SERVICES

3. Configurazione sistema



3.2 Configurazione officina (nuova tariffa manodopera)

MENU LINK eService, l'AfterSales in un click!

CONFIGURAZIONE OFFICINA

Ricambi non a Catalogo Tariffa Manodopera Tipologie di Clienti Accettazioni Punte Chiaro Servizio

Listino

Nuovo Tipo

Denominazione Tariffa	Costo Orario	Codice
CARICO-CLIENTE	25,5	C
tariffa cliente	300,00	C
tariffa cliente	35,00	C
tariffa in garanzia	10,00	G
tariffa carico cliente		
tariffa clienti		
no fot		
cliente LEASYS		
assicurazione sal		
dipendente Fiat		
omaggio		
cliente polizia		
tariffa fiat		

1. Premere il tasto "Nuovo Tipo"

MENU LINK eService, l'AfterSales in un click! - - - Supporto Tecnico FIAT LINK attivo: 800 99 11

CONFIGURAZIONE OFFICINA

Ricambi non a Catalogo Tariffa Manodopera

Listino

2. Inserire una breve descrizione della nuova tariffa. Es. "Garanzia"

MANODOPERA

3. Inserire il costo orario in € Euro della nuova tipologia di manodopera

Denominazione Tariffa

Costo Orario EUR

Codice

Indietro Salvare

4. Selezionare il codice a carico: **G** Garanzia e **C** Carico Cliente, in base al quale il costo verrà o meno addebitato al cliente

5. Utilizzare "Salva" per salvare la nuova tariffa e "Indietro" per tornare alla videata precedente e creare la seconda tariffa.

3. Configurazione sistema



3.2 Configurazione officina (Start up della concessionaria con l'integrazione DMS)

La scheda *Startup della concessionaria* è una videata aggiuntiva **presente solo per le sedi integrate** con il proprio DMS

Non essendo possibile creare manualmente delle tariffe di manodopera in caso di integrazione attiva occorre importarle dal DMS ed associarle correttamente alle sedi riportate da *.link.eService*.

Cliccare salva per rendere definitive le tariffe caricate

Cliccare il pulsante per associare le tariffe del DMS alla sede di *Link eSERVICE* selezionata. Questo pulsante si attiva dopo il primo invio delle tariffe di manodopera che il fornitore DMS avrà provveduto ed effettuare

CONFIGURAZIONE OFFICINA

Ricambi non a Catalogo Tariffa Manodopera **STARTUP** Tipologie di Clienti Carico officina Offerte Marketing

Impostazioni per associazione delle sedi eService/DMS.

SALVA

DMS	CODICE SINCOM	MERCATO	MARCHIO	DMS ID OFFICINA	DMS	SINCOM eSERVICE	SEDI ed ATTIVITA'
Drakkar	0072000	1000	00	1	OFFICINA MMV	0072000	IA - 000 - MIRAFIORI MOTOR VILLAGE FIAT GROUP AUTOMOBILES S.P.A. - PIAZZA CATTANEO 9 TORINO
Drakkar	0072000	1000	70	1	OFFICINA MMV	0072000	IA - 000 - MIRAFIORI MOTOR VILLAGE FIAT GROUP AUTOMOBILES S.P.A. - PIAZZA CATTANEO 9 TORINO
Drakkar	0072000	1000	83	1	OFFICINA MMV	0072000	IA - 000 - MIRAFIORI MOTOR VILLAGE FIAT GROUP AUTOMOBILES S.P.A. - PIAZZA CATTANEO 9 TORINO
Drakkar	0072000	1000	00	2	NEGOZIO ACCESSORI	0072000	Seleziona una sede
Drakkar						0072000	Seleziona una sede

Importa MDO da DMS.

Sedi importate dal DMS

Scegliere la sede a cui associare le tariffe

3. Configurazione sistema



3.2 Configurazione officina (Tipologie di clienti)

Link eService consente la creazione di categorie di clienti a cui associare sconti su MO e ricambi dedicati.

Per inserire nuova TIPOLOGIA

SCONTISTICA per ricambi e manodopera associata alla tipologia di cliente

ELENCO delle TIPOLOGIE DI CLIENTI

Nuova Tipologia

Tipologia Cliente	% Sconto manodopera	% Sconto ricambi	M	X
CLIENTEPROVA	3,0	5,0	M	X
Cliente VIP	1,0	1,0	M	X
PERSONALE FF.SS	5,0	10,0	M	X
cliente fedele	10,0	10,0	M	X
cliente polizia	4,0	20,0	M	X
clientediprova	5,0	3,0	M	X
clienteflotte	10,0	10,0	M	X
clientefurgoni	5,0	5,0	M	X
clienti affezionati	10,0	10,0	M	X
dipendente Fiat	5,0	5,0	M	X
flotte d noleggio	10,0	20,0	M	X

Inserire Tipologia Cliente

Descrizione Tipologia Cliente: English

% Sconto per la Manodopera:

% Sconto per i Ricambi:

M : per modificare una Tipologia cliente
X : per cancellare una tipologia

3. Configurazione sistema



3.2 Configurazione officina (nuova tipologia di cliente)

Elenco tipologie cliente per applicazione sconti

Inserire Tipologia Cliente

Inserire una breve descrizione della tipologia cliente

Descrizione Tipologia Cliente:

% Sconto per la Manodopera:

% Sconto per i Ricambi:

Inserire la scontistica ricambi e manodopera da applicare a questa tipologia cliente

Utilizzare il tasto Salva e Indietro per inserire la nuova tariffa e/o tornare alla videata riassuntiva delle Tariffe di Manodopera

Utilizzare il tasto Salva Descrizione per salvare Descrizioni in lingua differente

English

3. Configurazione sistema

3.2 Configurazione officina (Carico di officina)



Il Carico di Officina è uno strumento presente in Lavagna di Prenotazione che consente la visualizzazione giornaliera delle ore di manodopera disponibili/impegnate suddivise fra i vari reparti di officina (meccanico, elettrauto, diagnosi, carrozzeria, altro)

Nella scheda Carico di officina è possibile:

- Attivare/disattivare la funzionalità carico di officina per ogni sede fisica della concessionaria
- Impostare le ore di manodopera disponibili settimanalmente in concessionaria per ciascun reparto
- Impostare le eccezioni per la settimana tipo impostata.

3. Configurazione sistema



Selezionare l'ID della sede fisica per cui si vuole attivare/disattivare il carico di officina

Gestione Saturazione Officina

ID sede fisica

Elenco delle sedi logiche (mandati o sedi registrate da Fiat Group Automobiles) raggruppate dall'utente ed associate all'ID di sede fisica selezionato

Marchi Associate TEST SISTEMA P. & PE - INDIRIZZO TEST 0035796 SEDE 000
 TEST SISTEMA P. & PE - INDIRIZZO TEST 0035796 SEDE 001
 DEALER ESEMPIO - INDIRIZZO TEST 0062230 CAMBIO INDIR
 SEDE SECONDARIA P & PE 001 - INDIRIZZO SECONDARIO P & PE
 DEALER ESEMPIO - INDIRIZZO SECONDARIO P. & PE
 TEST SISTEMA P & PE - INDIRIZZO TEST 0066708 SEDE 001

Utilizzare il pulsante per attivare/disattivare la funzionalità carico officina per la sede fisica selezionata

Compilare i campi con le ore di MO disponibili ed il livello di saturazione che si vuole raggiungere. Utilizzare il tasto Aggiorna dati per rendere effettive le impostazioni

Lo strumento di Carico Officina è attivo per la sede selezionata.
 IL LIMITE DIAGNOSI GIORNALIERA E ATTIVO PER LA SEDE SELEZIONATA
 Etichetta da attribuire al reparto "ALTRO"

Descrizione Acronimo

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
MECCANICA	032,00	032,00	032,00	016,00	032,00	000,00	000,00
CARROZZERIA	008,00	008,00	000,00	000,00	000,00	016,00	000,00
ELETTRAUTO	008,00	016,00	016,00	016,00	008,00	008,00	008,00
DIAGNOSI Totale per Accettatore	008,00	008,00	008,00	008,00	008,00	000,00	000,00
COLLAUDI	004,00	008,00	008,00	008,00	008,00	000,00	000,00
Saturazione	80	30	75	80	80	80	0

Compilare i campi ed utilizzare il tasto salva per personalizzare la voce "Altro" tra le possibili manodopere del carico di officina

DAL: 17/04/2008 AL: 18/04/2008

MEC	CAR	LE
012,00	004,00	010,00



3. Configurazione sistema



Nella scheda Carico di officina è possibile inoltre inserire una “nuova eccezione”, ovvero variare la disponibilità della manodopera oraria in un determinato periodo (es. Ferie estive, malattia, ...)

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì
MECCANICA	032,00	032,00	032,00	016,00
CARROZZERIA	008,00	008,00	000,00	000,00
			016,00	016,00
			008,00	008,00
			008,00	008,00
			75	80

DAL:	AL	MEC	CAR	ELE	DIA	LUL	% saturazione
17/04/2008	18/04/2008	012,00	004,00	010,00	000,00	000,00	66

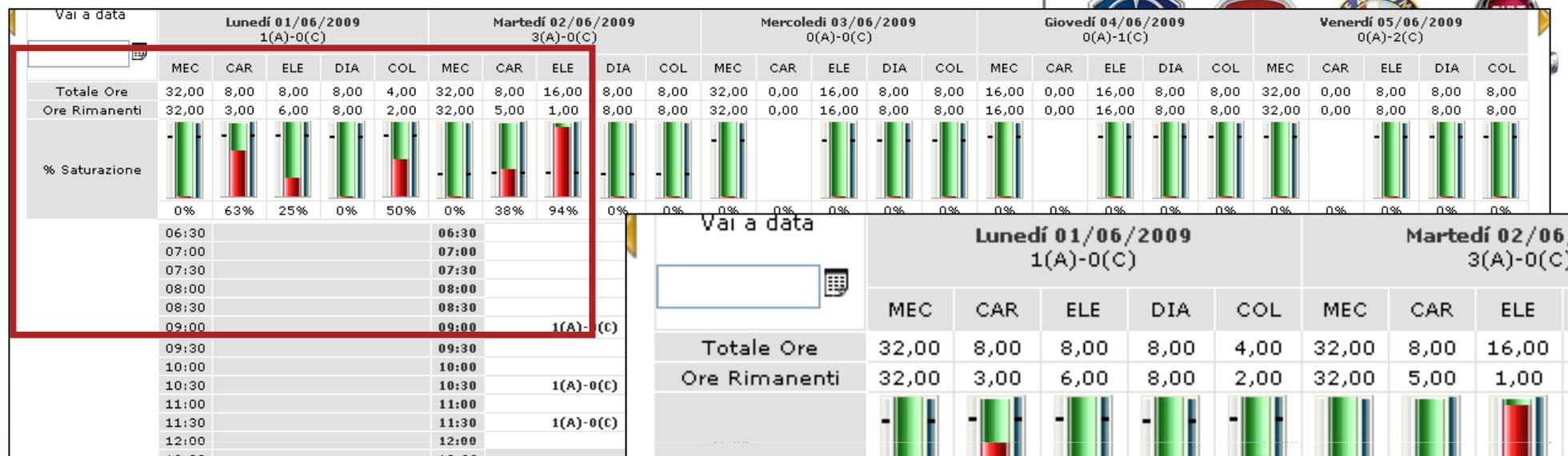
Selezionare la data o un periodo in cui applicare l'eccezione

Inserire la diversa manodopera disponibile o saturazione officina per il periodo di eccezione selezionato, cliccare Salva eccezione per inserire o modificare l'eccezione

Utilizzare il pulsante “Inserisci nuova eccezione” per accedere alla videata di inserimento, oppure il tasto modifica, per modificare un'eccezione già esistente

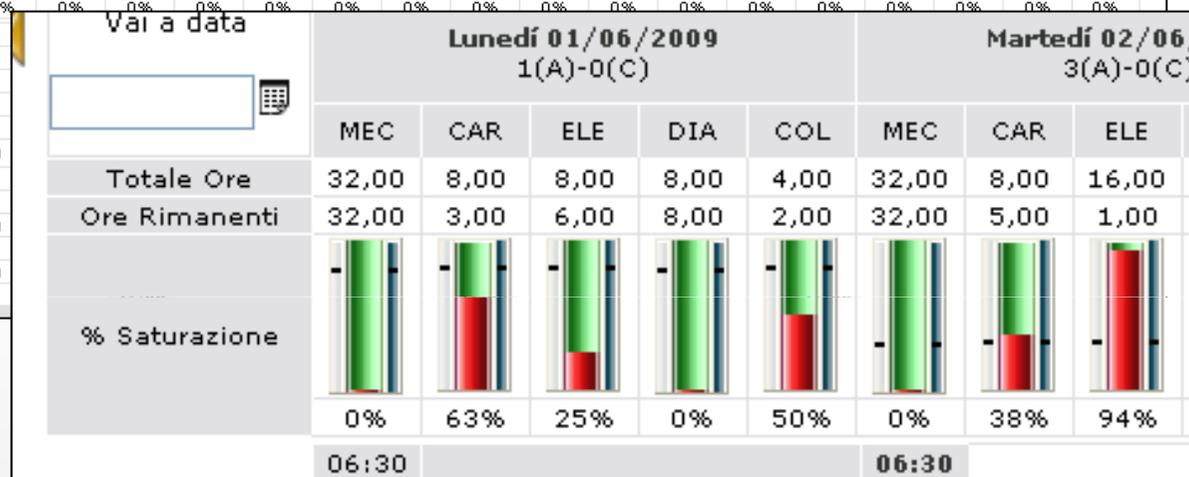
Utilizzare il pulsante “X” per cancellare l'eccezione inserita

3. Configurazione sistema



Il Carico di Officina viene visualizzato in Lavagna di prenotazione, esso fornisce sia graficamente che numericamente la disponibilità di MO suddivisa fra le varie mansioni di officina (ALT = ALTRO è una mansione personalizzabile in configurazione officina).

Rappresenta un valido aiuto per la corretta saturazione delle risorse e per la gestione delle prenotazioni.



VERDE: ore disponibili
ROSSO: ore impegnate
GRIGIO: saturazione desiderata

3. Configurazione sistema



3.2 Configurazione officina (Offerte marketing)

In questo ambiente è possibile:

- Consultare e attivare le offerte commerciali create centralmente da Fiat Group Automobiles per tutta la Rete e Rete autorizzata
- Creare e attivare nuove offerte commerciali valide all'interno della concessionaria
- Modificare le offerte commerciali create dall'officina, qualora non ancora attive
- Cancellare le offerte commerciali dell'officina, anche se attive
- Consultare e stampare tutte le offerte commerciali (dell'officina e centrali).

Le offerte marketing sono di due tipi:

- Offerte generali: create centralmente da Fiat Group Automobiles ed inviate a tutta la Rete e Rete Autorizzata. Queste offerte non possono essere modificate localmente, ma solo visualizzate e attivate.
 - Campagne Dealer: sono offerte create dal Dealer/officina localmente e visibili solamente agli utenti propri.
- In entrambi i casi, le offerte non possono essere modificate dopo la loro attivazione.

3. Configurazione sistema



3.2 Configurazione officina (Offerte marketing)

Offerte Marketing							
Offerte Attuale							
1	2	Nuova Offerta Commerciale		4	5		
Data creazione	Titolo	Descrizione	Proprietario	Stato			
29/04/2009	TuttoChiaro Climatizzazione	Promozione eValue	DEALER	Attiva		M	X
22/04/2009	GREEN CHECK UP 2009	GREEN CHECK UP 2009 GRATUITO	FIAT AUTO	Da attivare		M	X
03/04/2009	Offerta tagliando	3 sconto 50% sulla manutenzione del tuo veicolo	DEALER	Attiva		M	X
01/04/2009	TuttoChiaro Freni	Promozione eValue	DEALER	Attiva		M	X
09/02/2009	dealer	dealer	DEALER	Bozza		M	X
26/11/2008	Tit	Desc	DEALER	Attiva		M	X
18/10/2008	offerta lucidatura	ygsdy7sdgh	DEALER	Attiva		M	X
10/10/2008	pneumatici	sconto 30%	DEALER	Attiva		M	X
29/07/2008	sconto pneum	sconto pneum	DEALER	Attiva		M	X
06/06/2008	prova	prova	DEALER	Attiva		M	X
22/06/2007	batterie	prezzo scontato	DEALER	Attiva		M	X

1. Data di creazione dell'offerta
2. Titolo dell'offerta
3. Breve descrizione dell'offerta

4. Origine dell'offerta (Fiat Group Automobiles/ Dealer)
5. Stato dell'offerta (bozza, non attiva, attiva)

“M”: accedere all'offerta
 “X”: cancellare l'offerta

3. Configurazione sistema



3.2 Configurazione officina (modifica/creazione nuova Offerta marketing)

Offerte Commerciali

Parametri di definizione dell'Offerta

1 **Titolo*:**

2 **Data inizio validità*:** 03 06 2009 **Data fine validità*:**

3 **Pubblicare:**

4 **Attivare:**

7 **Categoria*:** Selezione uno
Campagne Dealer
Offerte Generali
WebFlyer

6 **Origine:** DEALER **Creato il:** 03/06/2009

5 **Logo:** Sfoglia...
(24x24 pixel - gif or jpg)

8 **Dettaglio*:**

Impostazione parametri di applicabilità

9 **Mercato*:** Italia

10 **Marca*:** Tutti
LANCIA
FIAT
ABARTH

11 **Modello:**

12 **Limite km:** Più di: Meno di: ?
Anzianità:

13 **Indietro** **Salva**

3. Configurazione sistema

3.2 Configurazione officina (modifica/creazione nuova Offerta marketing)



1. Inserire il TITOLO dell'offerta
2. Selezionare periodo di validità dell'offerta
3. Selezionare "Pubblicare" se si vuol visualizzare l'offerta sulla Home page in stato da attivare (pallino rosso)
4. Selezionare "Attvare" se si vuol visualizzare l'offerta in fase di prenotazione / accettazione
5. Inserire eventualmente un logo attinente all'offerta
6. Selezionare la categoria
7. Inserire una breve descrizione
8. Inserire una descrizione dettagliata dell'offerta
9. Mercato di appartenenza
10. Selezionare il/i brand a cui è rivolta l'offerta
11. Selezionare il/i modello/i a cui è destinata l'offerta
12. E' possibile inserire dei parametri relativi alla percorrenza chilometrica e/o all'anzianità della vettura
13. premere SALVA per memorizzare tutti i dati compilati

3. Configurazione sistema



3.2 Configurazione officina (visualizzazione Offerte marketing in home page)

E' presente un nuovo messaggio personale

Offerte Commerciali

- TuttoChiaro Climatizzazione-Promozione eValue
- GREEN CHECK UP 2009-GREEN CHECK UP 2009 GRATUITO
- Offerta tagliando -sconto 50% sulla manutenzione del tuo veicolo
- TuttoChiaro Freni-Promozione eValue

Il pallino rosso indica un'offerta pubblicata e non attivata, mentre il pallino verde indica un'offerta anche attivata. Qualora si voglia attivare e/o visualizzare un'offerta, è sufficiente cliccare su quella desiderata ed il sistema propone la videata di dettaglio.

Offerte Commerciali

Parametri di definizione dell'offerta

Titolo*: Offerta Isolando Data inizio validità*: 03 04 2009 Data fine validità*: 31 12 2009 Pubblicare:

Categoria*: Campaign Dealer Origine: DEALER Create il: 03/04/2009 Attivare:

Descrizione*: sconto 50% sulla manutenzione del tuo veicolo Logo: (24x24 pixel - gif or jpg)

Dettaglio*: sconto 50% sulla manutenzione del tuo veicolo

Codice Temporo: 311030 Operazione: Pacchetto

PREZZO: % Sconto Rivendic: 50 % Sconto MI: 50

Impostazione parametri di applicabilità

Mercato*:

Marca*: Tutti i brands Modello: Tutti i modelli

Limite hmc: Più di: Meno di: ?

Anzianità: 0 0

Indietro Stampare

3. Configurazione sistema



3.2 Configurazione officina (Accettazioni)

E' possibile Configurare il numero massimo di accettazioni da effettuare nei range temporali di 15 min delle ore lavorative. Tale configurazione permetterà di vincolare il numero delle accettazioni prenotate all'interno della lavagna di prenotazione

The screenshot shows the 'CONFIGURAZIONE OFFICINA' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Ricambi non a Catalogo', 'Tariffa Manodopera', 'STARTUP', 'Tipologie di Clienti', 'Carico officina', 'Offerte Marketing', 'Accettazioni', 'Servizio', and 'Scadenza prescrivibile'. The 'Accettazioni' tab is selected and highlighted with a red box and a yellow '1'. Below the tabs, there is a section for 'NUMERO MASSIMO APPUNTAMENTI OGNI 15 MINUTI'. A dropdown menu shows 'ID SEDE' and a value of '1'. To the right, there is a 'Salva' button highlighted with a red box and a yellow '2'. The main area is a grid of appointment slots. The grid has columns for time slots (12:45, 13:00, 13:15, 13:30, 13:45, 14:00, 14:15, 14:30, 14:45, 15:00, 15:15, 15:30, 15:45, 16:00, 16:15, 16:30, 16:45, 17:00, 17:15, 17:30, 17:45, 18:00) and rows for different days or shifts. Each cell contains a small input field with a number. A large red box highlights the entire grid, with a yellow '3' to its left. At the bottom of the grid, there is a 'Ripristina' button highlighted with a red box and a yellow '6', a save icon highlighted with a red box and a yellow '4', and a 'Seleziona tutti' button with a dropdown menu showing '0' highlighted with a red box and a yellow '5'.

1. **Selezionare il tab "Accettazioni"**
2. **Cliccare il tasto "Attiva"**
3. **Impostare il numero massimo di accettazioni**
4. **Salvare le modifiche apportate**
5. **E' possibile selezionare un numero unico di accettazioni massime da applicare in tutte le ore lavorative**
6. **Il tasto "Ripristina" permette di cancellare tutti i numeri precedentemente inseriti**

3. Configurazione sistema



3.2 Configurazione officina (Patto chiaro servizio)

E' possibile Impostare il format visibile in automatico per la stampa del Patto Chiaro Servizio

1. **Selezionare il tab “Patto Chiaro Servizio”**
2. **Scegliere la sede**
3. **Scegliere la stampa predefinita**
4. **Salvare le modifiche apportate**

3. Configurazione sistema



3.2 Configurazione officina (Scadenza preventivo)

E' possibile configurare la durata (numero giorni) di tutti i preventivi creati. Il sistema riporterà in automatico la data di scadenza in calce a ciascuna stampa di preventivo.

The screenshot shows the 'Configurazione Officina' menu path. The 'Scadenza preventivo' tab is active, showing a form with the following fields and values:

- ID SEDE FISICA: 2
- Durata preventivo (numero giorni): 15

The 'salva' button is highlighted. Below the form, the date 'DATA: 02/03/2009' is displayed. A summary table shows:

TOTALE NETTO PREVENTIVO	183,57
-------------------------	--------

At the bottom, a disclaimer states: 'DEALER ESEMPIO Si responsabilizza della custodia del veicolo fino alla sua consegna, ma non degli oggetti che contenga lo stesso.' A box highlights the text: 'Questo preventivo e' valido fino al 01/04/2009'.

1. Dal menù principale, seguire il percorso Configurazione sistema → Configurazione Officina
2. Selezionare la finestra "Conferma preventivo"
3. Scegliere la sede
4. Inserire i giorni di validità dei preventivi
5. Salvare le modifiche
6. In calce a ciascun preventivo sarà riportata la data di scadenza calcolata in automatico dal sistema in base alla data di stampa del preventivo e ai giorni di validità configurati

3. Configurazione sistema



3.3 Configurazione ORARI

Accedere alla funzione di Configurazione orari seguendo il percorso:

MENU' → Configurazione sistema → Orari

Link eService R4.3.1.6

MENU LINK eService, l'AfterSales

- Inizio
- Lavagna prenotazione
- Gestione commesse
- Preventivi
- WorkshopOnLine
- Cambio Brand/Sede
- Area comunicazioni
- Clienti
- Configurazione sistema**
- Forum
- Ammin. e Finanza
- Ricambi
- Dealer Report
- Report Sedi Utente
- Report Totale Sedi
- Link utili
- WebAPR
- Danni da trasporto
- CSI
- Richiesta di Trasformazione...
- Sondaggi eService
- Lingua
- Standard Monitor
- LOG OUT

messaggi Personali Comunicazioni non lette

Abbonamenti Techni

La sua utenza è abilitata all' La sua utenza è abilitata all'

- Configurazione Officina
- Report Preautorizzazione Vetture di Cortesia
- Configurazione SMS
- Orari**
- Prenotazione
- Dati Generali
- Vetture di Cortesia
- Orari Sottorete
- Dati Generali Sottorete
- Cambio Password
- Anagrafica Contabile
- Configurazione Tipi Commessa
- Anagrafica Operai

TuttoChiaro Climatizz

GREEN CHECK UP 20

Offerta tagliando

Chiudere

ORARI APTERRA

Unità amministrativa dell'Officina: 0862730 Numero: 0815796 0862738 0866780 - Per informazioni

	SINCRON.	SEDE	ATTIVITA'	ID-SOCC	RAGIONE SOCIALE	INDIRIZZO	TELEFONO	FAX	RESPONSABILE
+	0000796	000	15	2	TEST SISTEMI P. & PE	INDIRIZZO TEST SISTEMI SEDE CDD 50105 TORINO	000000000	0000000	ISABELE PÉLAGO
+	0000796	001	15	2	TEST SISTEMI P. & PE	INDIRIZZO TEST SISTEMI SEDE CDD 50105 TORINO	000000000	00111111111	ISABELE PÉLAGO
+	0000796	000	15	2	DEALERSHIP	INDIRIZZO TEST SISTEMI SEDE CDD 50105 TORINO	011-1111111	011-9999999	ISABELE PÉLAGO
+	0000796	001	15	3	SEDE SECONDARIA P. & PE CDD	INDIRIZZO SECONDARIO P. & PE 10100 POFICALERE	011-9999999	011-9999999	ISABELE PÉLAGO
+	0000796	002	15	3	DEALERSHIP	INDIRIZZO SECONDARIO P. & PE 10100 MONCALIERI			ISABELE PÉLAGO
+	0000796	000	15	2	TEST SISTEMI P. & PE	INDIRIZZO TEST SISTEMI SEDE CDD 50105 TORINO	011100000	011000000	ISABELE PÉLAGO
+	0000796	001	15	2	TEST SISTEMI P. & PE	INDIRIZZO TEST SISTEMI SEDE CDD 50105 TORINO	080000000	080444444	ISABELE PÉLAGO



3. Configurazione sistema



3.3 Configurazione ORARI

ORARI APERTURA									
Sedi assistenziali dell'Officina: 0062230 Sincom: 0035796 0062230 0066708 Mercato:Italia									
	SINCOM	SEDE	ATTIVITA'	ID SEDE	RAGIONE SOCIALE	INDIRIZZO	TELEFONO	FAX	RESPONSABILE
	0035796	000	IA	2	TEST SISTEMA P. & PE	INDIRIZZO TEST 0035796 SEDE 000 10135 TORINO	0300000	0000000	SIMONI Fabrizio
	0035796	001	IA	2	TEST SISTEMA P. & PE	INDIRIZZO TEST 0035796 SEDE 001 10135 TORINO	0322222222	0311111111	SIMONI Fabrizio
	0062230	000	IA	2	DEALER ESEMPIO	INDIRIZZO TEST 0062230 SEDE 000 10100 TORINO	011-1111111	011-99999999	SIMONI Fabrizio
	0062230	001	IA	3	SEDE SECONDARIA P & PE 001	INDIRIZZO SECONDARIO P & PE 10100 MONCALIERI	011-99999999	011-99999999	SIMONI Fabrizio
	0062230	002	IA	3	DEALER ESEMPIO	INDIRIZZO SECONDARIO P. & PE 10010 MONCALIRI			SIMONI Fabrizio
	0066708	000	IA	3	TEST SISTEMA P. & PE	INDIRIZZO TEST 0066708 SEDE 000 10135 TORINO	011/0035065	0112222222	SIMONI Fabrizio
	0066708	001	IA	2	TEST SISTEMA P & PE	INDIRIZZO TEST 0066708 SEDE 001 10100 TORINO	045555555	0544444444	SIMONI Fabrizio

Cliccare sull'icona  accanto alla sede di cui si desidera impostare gli orari

3. Configurazione sistema



3.3 Configurazione ORARI

MENU sales in un click! --- Supporto Tecnico FIAT LINK attivo: 800 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: eservice@fiat.com - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & AC

Modifica Orari Indietro

Orari apertura attività assistenziale 0835796
Sede INDIRIZZO TEST 0835796 SEDE 080 10135 Mercato/Italia

Settimana standard

Giorno	Mattina		Pomeriggio		Note
	Apertura	Chiusura	Apertura	Chiusura	
Lunedì	07:00	--:--	--:--	19:00	Continuo
Martedì	08:00	--:--	--:--	19:00	Continuo
Mercoledì	09:00	12:45	14:30	19:00	Normale
Giovedì	09:00	12:30	14:30	19:00	Normale
Venerdì	09:00	12:30	14:00	19:00	Normale
Sabato	09:15	12:30	--:--	--:--	Solo mattina
Domenica	--:--	--:--	--:--	--:--	Chiuso

delta orario lavagna (hh:mm) 00:30

Escezioni

Dal	Al	Mattina		Pomeriggio			
		Apertura	Chiusura	Apertura	Chiusura		
12/11/2008	13/11/2008	--	--	--	--		
24/12/2007	31/12/2007	0800	1230	--	--		

E' possibile inserire gli orari di apertura dell'officina per ogni giorno della settimana standard, scrivendo direttamente all'interno dei riquadri contenenti gli orari.

Cliccare sull'icona  per salvare l'eccezione

3. Configurazione sistema



3.3 Configurazione ORARI

MENU sales in un click! --- Supporto Tecnico FIAT LINK attivo: 800 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: eservice@fiat.com - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & AC

Modifica Orari

Orari apertura attività assistenziale 0035796
Sede INDIRIZZO TEST 0035796 SEDE 000 10135 Mercato Italia

Settimana standard

Giorno	Mattina		Pomeriggio		Note
	Apertura	Chiusura	Apertura	Chiusura	
Lunedì	07:00	--:--	--:--	19:00	Continuo
Martedì	08:00	--:--	--:--	19:00	Continuo
Mercoledì	09:00	12:45	14:30	19:00	Normale
Giovedì	09:00	12:30	14:30	19:00	Normale
Venerdì	09:00	12:30	14:00	19:00	Normale
Sabato	09:15	12:30	--:--	--:--	Solo mattina
Domenica	--:--	--:--	--:--	--:--	Chiuso

Ripristina

delta orario lavagna (hh:mm) 00:30

Eccezioni

Dal	Al	Mattina		Pomeriggio		Note
		Apertura	Chiusura	Apertura	Chiusura	
12/11/2008	13/11/2008	--	--	--	--	
24/12/2007	31/12/2007	0800	1230	--	--	

Inserisci nuova eccezione

http://w.eservice.fiat.com/dealer/index.php?action=workperiod_exception...
Eccezione

DAL		AL		Note	
Aperto	Chiuso	Aperto	Chiuso		
08:00	12:30	14:30	19:00	Normale	

Premendo il pulsante “inserisci nuova eccezione” è possibile inserire modifiche all’orario di apertura della settimana standard per un determinato periodo temporale (festività, vacanze)

3. Configurazione sistema



3.3 Configurazione ORARI

Inserire le date che identificano il periodo dell'eccezione:

le date si possono inserire utilizzando i calendari che compaiono cliccando sulle apposite icone o scrivendo direttamente nei riquadri

Eccezione Chiuso

DAL: AL:

Aperto	Chiuso	Aperto	Chiuso	Note
08 00	12 30	14 30	18 00	Normale

Inserire gli orari di apertura e chiusura del periodo di eccezione.

Cliccare sull'icona per salvare l'eccezione

Venerdì	09 00	12 30	14 00	19 00	Normale
Sabato	09 15	12 30	-- --	-- --	Solo mattina
Domenica	-- --	-- --	-- --	-- --	Chiuso

Eccezioni						
Dal	Al	Mattina		Pomeriggio		
		Apertura	Chiusura	Apertura	Chiusura	
12/11/2008	13/11/2008	--	--	--	--	
24/12/2007	31/12/2007	0800	1230	--	--	

L'eccezione viene registrata sul sistema.

L'eccezione può essere modificata o cancellata cliccando sulle icone:

: Modifica

:Cancella

3. Configurazione sistema



3.3 Configurazione ORARI

ORARI SOTTORETE

Inoltre, ogni concessionaria può modificare gli orari di apertura delle proprie officine autorizzate, accedendo alla voce di menù:

Menù → Configurazione sistema → Orari sottorete

The screenshot shows the Link@service R4.3.1.6 web interface. At the top, there's a header with the logo and version number. Below it, a navigation bar shows 'MENU' and 'CONCESSORI TEL. 02/44412666'. A main menu is displayed on the left, listing various options. Two items are highlighted with red boxes: 'Configurazione sistema' and 'Orari Sottorete'. The right side of the interface shows a sidebar with 'Messaggi Personali' and 'Comunicazioni non lette', and a main content area with 'Abbonamenti Techn...' and a notification: 'La sua utenza è abilitata all' La sua utenza è abilitata all''. At the bottom, there are logos for 'VIP SERVICE LANCIA', 'FIAT SERVICE', and 'Alfa Services'.

3. Configurazione sistema



3.3 Configurazione ORARI

ORARI SOTTORETE

Seguendo la procedura precedentemente descritta, la concessionaria può variare gli orari della settimana standard e inserire delle eccezioni

link e service

ADMINISTRATORE: Dario Russo
Amministratore: cfm d.russo (14/02/2008)
DEPART: S419410
Invitato: Test: 0062230 Sede: 000

MENU LINK eService, l'AfterSales in un click! - Supporto Tecnico FIAT LINK attivo: 800 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: s

DATI RETE AUTORIZZATA DELLA CONCESSIONARIA

Imposta parametri di ricerca

Codice officina o carrozzeria/Ragione sociale: 000004 OFFICINA QUATTRO PER TEST Annulla Filter

ORARI APERTURA

Sedi assistenziali dell'Officina: 000004 Sincom: 000006 000004 000008 Mercato:Italia

	SINCOM	SEDE	ATTIVITA'	ID SEDE	RAGIONE SOCIALE	INDIRIZZO	TELEFONO	FAX	RESPONSABILE
+	000004	000	1A	1	OFFICINA QUATTRO PER TEST	CORSO AGNELLI 200 10100 TORINO	011/9860708	011/0000000	FABRIZIO BIANCHI
+	000006	000	1A	1	OFFICINA SEI PER TEST	CORSO AGNELLI 200 10100 TORINO	012/00/07	0000000	etere
+	000008	000	1A	2	OFFICINA OTTO PER TEST	CORSO AGNELLI 200 10100 TORINO	011/200000	011/455445	Er mutanda

La modifica apportata viene segnalata all'officina con un avviso sulla home page di eService, nel quale viene indicato che l'orario è stato modificato dalla concessionaria di appartenenza.

3. Configurazione sistema



3.4 vetture di cortesia



In questo ambiente è possibile:

1. Inserire/rimuovere/modificare le vetture di cortesia dell'officina
2. Controllare alcune importanti scadenze legate alle vetture di cortesia (Scadenza assicurazione, bollo auto e garanzia, piano di manutenzione programmata)
3. Visualizzare la disponibilità delle vetture di cortesia
4. Personalizzare e allegare clausole al modulo di consegna della vettura di cortesia
5. Visualizzare lo storico delle assegnazioni delle vetture di cortesia
6. Impostare i periodi di manutenzione delle vetture di cortesia

Stato	Sede	Targa	Teléfono	Modello	Colore Esterno	Km
In Ritardo	2	C39100Y	00002345	Panda - 1.2 Dynamic MY 06	Verde Rilassato	22000
In Ritardo	2	DD075NE	00003481	Grande Punto 3 porte - 1.4 77CV DYNAMIC	Nero Provocatore (metallizzato)	5345
In Ritardo	2	C2042VL	00003958	Grande Punto 3 porte - 1.3 MT 16V 75CV DYNAMIC	Arancio Capriccioso (metallizzato)	20520
Disponibile	1	AX276JT	00004567	156 - 156 T.SPARK 16V 1600		135000
In Riparazione	2	MI22A125	00004567	176 - PUNTO 3P USA83 1108		1000
Disponibile	2	AX582NG	00004568	156 - 156 T.SPARK 16V 1600		43540
Disponibile	1	CD235AR	00004678	Thesis - THESIS LS JTD 10V CM 6 SPEED 2400	Blu Canaletto (Metallescente)	46049
In Ritardo	2	BG46935	00004856	nuova PUNTO - N.PUNTO HLX 5P JTD 1900	verde afiga	44789
Disponibile	1	CM081CK	00005678	Idea - IDEA 1.4 16V DYNAMIC 90 CV	Bianco Santarellina	15532
Disponibile	2	BE970WH	00006719	- N.PUNTO 6D ELX 5P 1242	giallo canarino	10720
Disponibile	2	BT419PZ	00007834	Stilo 3 porte - STILO 3P "SPORT" 133CV EURO 4 16V "DYNAMIC" 1747	Grigio Steel metallizzato	23487
In Ritardo	1	CY635RG	00021566	Grande Punto 3 porte - 1.3 MT 16V 75CV DYNAMIC	Grigio Argento Vivo (metallizzato)	32000
Disponibile	1	CL0742P	00034567	Idea - IDEA 1.4 16V ACTIVE	Nero Coscienza sponca	14950
Disponibile	1	CY301FR	00040030	Grande Punto 3 porte - 1.9 MT 130CV 6M SPORT	Rosso Passionale (pastello extraserie)	33470
Disponibile	1	DB439DM	0011258	Grande Punto 3 porte - 1.4 STARJET 16V 95CV 6M SPORT	Nero Provocatore (metallizzato)	151234
Disponibile	1	CR25022	00273340	NUOVA 156 (ONLY STOCK) - 156 DISTINCTIVE 1.9 JTD 115CV	NERO JARANA Metallizzato - Specchietti in tinta	42568
Disponibile	1	CM945FP	03001720	147 5 porte Serie 2 (Sglo Stock) - 147 5P DISTINCTIVE 1.9 JTD 115 CV	NERO JARANA Metallizzato - Specchietti in tinta	20862
In Riparazione	1	AB00DC	04050628	176 - PUNTO 5P USA83 1108	blu	52001
Disponibile	1	CW947PD	04973715	Punto 3 porte - 1.4 Sporting 16v	Blu Seducente	26893
Disponibile	1	CK407N3	05124210	147 5 porte Serie 1 - 147 5P JTD 1900	GRIGIO STERLING metallizzato	12327855
In Ritardo	1	XXXXXX	11111111	Punto 5 porte - 1.2 Dynamic	Grigio Riservato	10
Disponibile	2	12121212	12121212	110 DYN 1.4 16V - LINEA ACTIVE 1.3 JTD 85CV		1212
In Ritardo	1	VW987Y2	99999999	Seicento Van - SEICENTO VAN ACTUAL 1.1	bianco	1234



3. Configurazione sistema

3.4 vetture di cortesia



Per inserire una nuova vettura di cortesia è necessario cliccare su “Nuova vettura di cortesia” e compilare la scheda che il sistema propone.

La vettura può essere ricercata:

1. Effettuando una ricerca nella banca dati di eSERVICE per telaio/targa
2. Inserendo manualmente i dati richiesti dalla scheda di registrazione

Con l'asterisco sono indicati i campi a compilazione obbligatoria

3. Configurazione sistema



3.4 vetture di cortesia

E' possibile ricercare i dati relativi al prestito d'uso di ogni vettura di cortesia. Essi sono, infatti, registrati sul sistema in associazione alla commessa di riferimento.

Si accede alla ricerca cliccando sul pulsante "Storia vettura".

In Ritardo	1	XXXXXX	1111111	Punto 5 porte - 1.2 Dynamic	Grigio Riservato	10	M X
Disponibile	2	121212121	12121212	110 DYN 1.4 16V - LINEA ACTIVE 1.3 JTD 85CV		1212	M X
In Ritardo	1	VW987YZ	9999999	Seiento Van - SEICENTO VAN ACTUAL 1.1	bianco	1234	M X

Verifica della vettura alla riconsegna: 15 Min

I dati storici di una vettura di cortesia NON vengono cancellati dal sistema. E' possibile, quindi, visualizzare anche la storia di vetture non più in uso.

Storia vetture di cortesia

Parametri di ricerca

Telaio*	<input type="text"/>	Data inizio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Ricerca"/>
Modello*	<input type="text"/>	Data fine	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Indietro"/>
Targa*	CM081CK					

Veicolo: Idea - IDEA 1.4 16V DYNAMIC 90 CV Bianco Santerellina Targa: CM081CK

Commessa	Data ed Ora Inizio	Data ed Ora Fine	KM alla consegna	KM alla riconsegna
2007/000765	29/06/2007 14:00	29/06/2007 14:58	15532	
Manutenzione	03/07/2007 15:00	03/07/2007 20:00		
Manutenzione	10/09/2007 15:15	10/09/2007 17:45		
Manutenzione	21/09/2007 16:00	21/09/2007 19:00		

I campi obbligatori per effettuare la ricerca sono: TARGA o TELAIO.

L'inserimento dei parametri temporali consente di limitare la ricerca al periodo indicato. La loro assenza determina la ricerca di tutte le prenotazioni registrate sul sistema per la vettura desiderata

3. Configurazione sistema



3.4 vetture di cortesia

Premendo il pulsante “Mostra prenotazioni”, Link eService consente di visualizzare le prenotazioni, e la conseguente disponibilità, di tutte le vetture di cortesia registrate dell’officina.

L’uso dei colori consente un’immediata lettura della situazione delle vetture.

Il sistema visualizza una finestra temporale di una settimana a partire dal giorno in corso. Agendo sulle apposite frecce, è possibile scorrere i giorni e visualizzare il periodo interessato.

Un’apposita legenda permette di interpretare il significato dei colori utilizzati

In Ritardo	1	XXXXXX	11111111	Punto 5 porte - 1.2 Dynamic	Grigio Riservato	10
Disponibile						1212
In Ritardo						1234

Targa	Modello	Mercoledì 06/02/2008	Giovedì 07/02/2008	Venerdì 08/02/2008	Sabato 09/02/2008
CJ910DY	Panda - 1.2 Dynamic MY 06	■	■	■	■
DD075ME	Grande Punto 3 porte - 1.4 77CV DYNAMIC	■	■	■	■
CZ042VL	Grande Punto 3 porte - 1.3 MJT 16V 75CV DYNAMIC	■	■	■	■
AX276JT	156 - 156 T.SPARK 16V 1600	■	■	■	■
M122A125	176 - PUNTO 3P USA83 1108	■	■	■	■
AX582MG	156 - 156 T.SPARK 16V 1600	■	■	■	■
CD235AR	Thesis - THESIS LS JTD 10V CM 6 SPEED 2400	■	■	■	■
BG469JS	nuova PUNTO - N.PUNTO HLX 5P JTD 1900	■	■	■	■
CM081CK	Idea - IDEA 1.4 16V DYNAMIC 90 CV	■	■	■	■
BE970WH	- N.PUNTO 60 ELX 5P 1242	■	■	■	■
BT419PZ	Stilo 3 porte - STILO 3P "SPORT" 133CV EURD 4 16V "DYNAMIC" 1747	■	■	■	■
CY635RG	Grande Punto 3 porte - 1.3 MJT 16V 75CV DYNAMIC	■	■	■	■
CL074ZP	Idea - IDEA 1.4 16V ACTIVE	■	■	■	■
CY301FR	Grande Punto 3 porte - 1.9 MJT 130CV 6M SPORT	■	■	■	■
DB439DM	Grande Punto 3 porte - 1.4 STARJET 16V 95CV 6M SPORT	■	■	■	■
CR250ZZ	NUOVA 156 (ONLY STOCK) - 156 DISTINCTIVE 1.9 JTD 115CV	■	■	■	■
CX945FP	147 5 porte Serie 2 (Solo Stock) - 147 5P DISTINCTIVE 1.9 JTD 115 CV	■	■	■	■
AB000CC	176 - PUNTO 5P USA83 1108	■	■	■	■
CW947PD	Punto 3 porte - 1.4 Sporting 16v	■	■	■	■
CK407NJ	147 5 porte Serie 1 - 147 5P JTD 1900	■	■	■	■
XXXXXX	Punto 5 porte - 1.2 Dynamic	■	■	■	■
121212121	110 DYN 1.4 16V - LINEA ACTIVE 1.3 JTD 85CV	■	■	■	■
VW987YZ	Seicento Van - SEICENTO VAN ACTUAL 1.1	■	■	■	■

Legenda:
■ Disponibile ■ Non disponibile ■ In Manutenzione



3. Configurazione sistema



3.4 vetture di cortesia

Il sistema consente all'utente di inserire un testo riguardanti clausole contrattuali (assunzione rischio, prezzo noleggio, condizioni assicurazione,...) che verrà riportato in automatico sul modulo di consegna e riconsegna della vettura di cortesia al cliente all'interno della commessa di riparazione.

STABILIMENTO	VEICOLO	CHIAMATA	NUMERO VEICOLO	VEICOLO	VEICOLO	VEICOLO
Dispendio
...

Verifica della vettura alla riconsegna: 15 Min **Clausole**

Mostra prenotazioni Storia vettura

Inoltre, sulla videata è presente “Periodo per Controllo della vettura” a cui fa riferimento un menù a tendina che permette di scegliere un periodo in minuti.

Questa voce indica il tempo che l'officina decide di destinare al controllo della vettura di cortesia alla riconsegna da parte del cliente.

Durante questo periodo la vettura di cortesia risulta **NON DISPONIBILE**.

3. Configurazione sistema



3.4 vetture di cortesia

Cliccando su “M” accanto alla vettura desiderata è possibile modificarne la scheda, e inserire/modificare il periodo di manutenzione.

La manutenzione si può inserire in due modi:

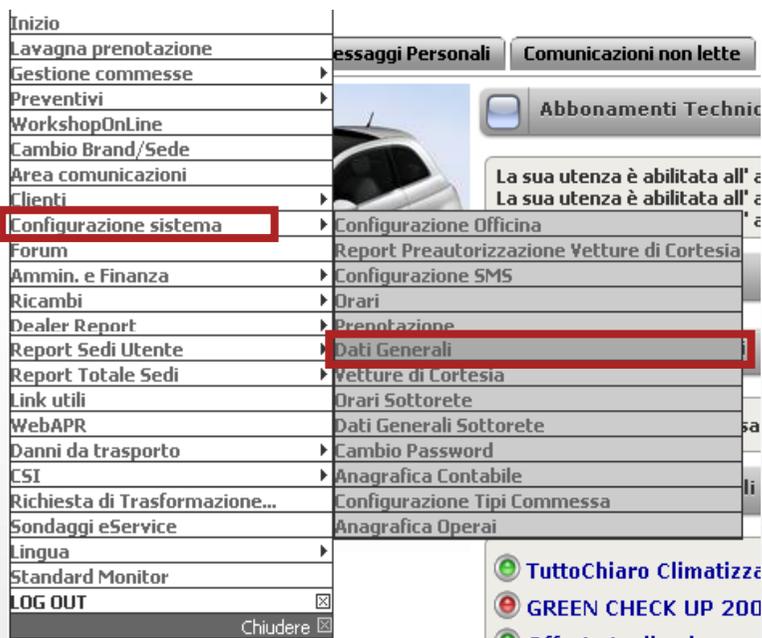
1. Inserendo gli estremi temporali di inizio e fine negli appositi spazi.
 2. selezionando il periodo direttamente su una porzione verde della barra colorata con il cursore
- Il periodo di manutenzione viene visualizzato sulla barra colorata in GIALLO.

In quel periodo la vettura non è assegnabile ai clienti.

The screenshot shows a software interface for managing vehicles. At the top, there's a header "Vetture di cortesia" and "Nuova vettura di cortesia". Below this is a table with columns: Stato, Sede, Targa, Telaio, Modello, Colore Esterno, Km. The selected vehicle is a Panda - 1.2 Dynamic MY 06, Verde Rilascato, with 22000 Km. Below the table is a "VEICOLO" form with fields for Telaiso, VIN, Targa, Km, Sede Fisica, Assicurazione, Limitazioni Garanzia, Colore Esterno, Ente Assegnazione/Vendita, Proprietario, Bollo auto - Data di scadenza, and Assicurazione - Data scadenza. Below the form is an "Osservazioni" section with the text "8101 Batch Loader". At the bottom, there's a "Manutenzione Vettura" section with a date and time selector for "inizio Manutenzione" (08/02/2008 05:30) and "Fine Manutenzione" (08/02/2008 11:00). Below this is a "Verifica della vettura" section with a calendar view showing the maintenance period highlighted in yellow. A legend at the bottom explains the colors: Disponibile (green), Non disponibile (grey), In manutenzione (red), Selezione Manutenzione (yellow), and Officina Chiusa (orange).

3. Configurazione sistema

3.5 DATI GENERALI



La sezione *Dati Generali* permette all'officina di:

1. individuare i responsabili di sede utilizzando la scheda *Dati del concessionario*
2. visualizzare i dati anagrafici delle della propria sede assistenziale
3. accorpare le sedi logiche indicate da Fiat Group Automobiles in sedi fisiche utilizzando la scheda *Sedi fisiche*
4. visualizzare i propri Mandati utilizzando la scheda *Dettagli concessionario*

3. Configurazione sistema



3.5 DATI GENERALI

La scheda *Dati officina* permette di visualizzare la situazione mandati del Concessionario/Officina. E' possibile accedere al dettaglio dei dati di concessionaria, modificare i dati della posta elettronica e visualizzare l'affiliazione dei propri SINCOM

Cliccare per accedere alle schede "Dati attività" e "Abbina sedi fisiche (mandati)"

Situazione sincom

Dati Officina

Mercato	1000	1000	1000	1000
Sincom	0035796	0062230	0062230	0066708
Ragione Sociale	TEST SISTEMA P. & PE	DEALER ESEMPIO	DEALER ESEMPIO	TEST SISTEMA P. & PE
Area	Area Unica	Area Unica	Area Unica	Area Unica
Zona	Zona di FITTIZIO LANCIA	Zona di FITTIZIO FIAT	Zona di FITTIZIO FIAT	Zona di FITTIZIO ALFA
Marchio	LANCIA	FIAT	ABARTH	ALFA ROMEO
Email	test_2@sincom35796.it	q.auto@eunics.it		test.3-4@sincom.it
Partita IVA	07973780013	07973780013	07973780013	07973780013

Sede	Indirizzo	Sede	Indirizzo	Sede	Indirizzo	Sede	Indirizzo
000	INDIRIZZO TEST 0035796 SEDE 000	000	INDIRIZZO TEST 0062230 CAMBIO INDIR	000	INDIRIZZO TEST 0062230 CAMBIO INDIR	000	INDIRIZZO TEST 0066708 SEDE 000
001	INDIRIZZO TEST 0035796 SEDE 001	001	INDIRIZZO SECONDARIO P. & PE	001	INDIRIZZO SECONDARIO P. & PE	001	INDIRIZZO TEST 0066708 SEDE 001
		002	INDIRIZZO SECONDARIO P. & PE	002	INDIRIZZO SECONDARIO P. & PE		

Validità preventivo (min 12 gg): 30 Margini di consegna(Ore): 1 Margine in accettazione (Ore): 1

Ripristina

Modificare i dati della mail di concessionaria ed utilizzare il pulsante  per confermare le modifiche

Cliccare per accedere alla relativa scheda "Dati sede" per visualizzare il dettaglio dei mandati per singolo sincom



3. Configurazione sistema



3.5 DATI GENERALI (scheda “dati attività”)

La scheda “*Dati attività*” permettere di visualizzare i dati anagrafici delle sedi assistenziali e il nominativo del responsabile di sede. E’ possibile **compilare o modificare i dati relativi ad ogni attività della sede di assistenziale. La modifica di tali dati implica la modifica in Webdac**

DATI ATTIVITA'

Sedi Assistenziali della Concessionaria: 0062230 Altri Sincom: 0035796 0062230 0066708 Mercato:Italia

SINCOM	SEDE	ATTIVITA'	ID SEDE FISICA	RAGIONE SOCIALE	INDIRIZZO	TELEFONO	Telefono	FAX	RESPONSABILE
0035796	000	IA	2	TEST SISTEMA P. & PE	INDIRIZZO TEST 0035796 SEDE 000 10135 TORINO	03000000		0000000	SIMONI Fabrizio
0035796	001	IA	2	TEST SISTEMA P. & PE	INDIRIZZO TEST 0035796 SEDE 001 10135 TORINO	0322222222		0311111111	SIMONI Fabrizio
0062230	000	IA	2	DEALER ESEMPIO	INDIRIZZO TEST 0062230 CAMBIO INDIR 10100 TORINO	011-1111122		011-99999999	SIMONI Fabrizio
0062230	001	IA	2	SEDE SECONDARIA P & PE 001	INDIRIZZO SECONDARIO P & PE 10100 MONCALIERI	011-99999999		011-99999999	SIMONI Fabrizio
0062230	002	IA	2	DEALER ESEMPIO	INDIRIZZO SECONDARIO P. & PE 10010 MONCALIRI				SIMONI Fabrizio
0066708	000	IA	3	TEST SISTEMA P. & PE	INDIRIZZO TEST 0066708 SEDE 000 10135 TORINO	011/0035065		0112222222	SIMONI Fabrizio
0066708	001	IA	2	TEST SISTEMA P & PE	INDIRIZZO TEST 0066708 SEDE 001 10100 TORINO	045555555		0544444444	SIMONI Fabrizio

Ripristina

Link eSERVICE riporta in automatico la lista dei Sincom e gli indirizzi delle sedi assistenziali



Click sul pulsante per salvare le modifiche apportate

3. Configurazione sistema



3.6 Configurazione SMS

La configurazione degli SMS è disponibile al seguente percorso:

MENU' → Configurazione sistema → Configurazione SMS

link e service R4.3.1.6

MENU 4412666

- Inizio
- Lavagna prenotazione
- Gestione commesse
- Preventivi
- WorkshopOnLine
- Cambio Brand/Sede
- Area comunicazioni
- Clienti
- Configurazione sistema**
 - Configurazione Officina
 - Report Preautorizzazione Vetture di Cortesia
 - Configurazione SMS**
 - Orari
 - Prenotazione
 - Dati Generali
 - Vetture di Cortesia
 - Orari Sottorete
 - Dati Generali Sottorete
 - Cambio Password
 - Anagrafica Contabile
 - Configurazione Tipi Commessa
 - Anagrafica Operai
- Forum
- Ammin. e Finanza
- Ricambi
- Dealer Report
- Report Sedi Utente
- Report Totale Sedi
- Link utili
- WebAPR
- Danni da trasporto
- CSI
- Richiesta di Trasformazione...
- Sondaggi eService
- Lingua
- Standard Monitor
- LOG OUT

Chiusura messaggi Personali Comunicazioni non lette

Abbonamenti Techni

La sua utenza è abilitata all' La sua utenza è abilitata all'

TuttoChiaro Climatizz GREEN CHECK UP 20 Offerta tagliando...

3. Configurazione sistema



3.6 Configurazione SMS

1. Selezionare la sede
2. Inserire quanto tempo prima dell'appuntamento recapitare in *automatico* l'SMS (in accettazione e/o riconsegna) dopo avere selezionato il campo "SMS Auto Accettazione" per attivare la possibilità di invio in automatico nella fase di accettazione e/o "SMS Auto Riconsegna" nella fase di riconsegna
3. Indicare le credenziali di accesso al servizio rese disponibili dal fornitore di SMS (Eutelia)
4. Selezionare il fornitore di SMS (Eutelia)
5. Scegliere il tipo di SMS da configurare (promemoria accettazione, conferma accettazione, posticipo accettazione, promemoria riconsegna, posticipo riconsegna). Secondo la scelta fatta, sarà visualizzato un testo standard che può essere modificato rispettando il limite di **160 caratteri**
6. Riepilogo dei dati precompilati dal sistema e che non possono essere modificati dall'utente (dove "DATE" = Data prevista accettazione/riconsegna all'invio dell'SMS, "TIME" = Ora prevista accettazione/riconsegna, "DEALER" = Ragione sociale del Dealer, "Telephone" = N° telefono della sede che ha in carico la commessa
7. Esempio di SMS configurato e visualizzazione del numero di caratteri utilizzati

Sede Fisica	2	1	2	SMS Auto Accettazione	<input checked="" type="checkbox"/>	Quanto tempo prima inviare SMS	1
				SMS Auto Riconsegna	<input type="checkbox"/>	Quanto tempo prima inviare SMS	
			3	Nome Utente	627635-0572504		
				Password		
			4	URI SMS Provider	eutelia.it		
Tipo SMS	5						
MESSAGGIO			6	Dati precompilati dal Sistema (non modificabili)			
					[DATE]	Data Appuntamento	
					[TIME]	Ora Appuntamento	
					[DEALER]	Ragione Sociale Dealer	
					[TELEPHONE]	Telefono officina	

Risultato Gentile Cliente, le ricordiamo l'appuntamento presso la nostra officina il 17/11/2008 alle 10:27.Siamo a sua disposizione al 011 1111111. Cordiali saluti **N. caratteri** 154

7 Salva

3. Configurazione sistema

3.7 Configurazione Promemoria prenotazione



Il promemoria formato A4 contiene un'area configurabile da apposita funzionalità. E' possibile inserire un'immagine e un testo libero.

Dal menù Configurazione Sistema -> Prenotazione viene attivata la maschera "Configurazione Promemoria".

E' necessario selezionare la sede fisica per la quale si vuole configurare il promemoria,

Per inserire il testo, è necessario posizionarsi all'interno del riquadro e scrivere quanto desiderato. Il sistema mette a disposizione dell'utente una serie di funzionalità per la formattazione del testo.

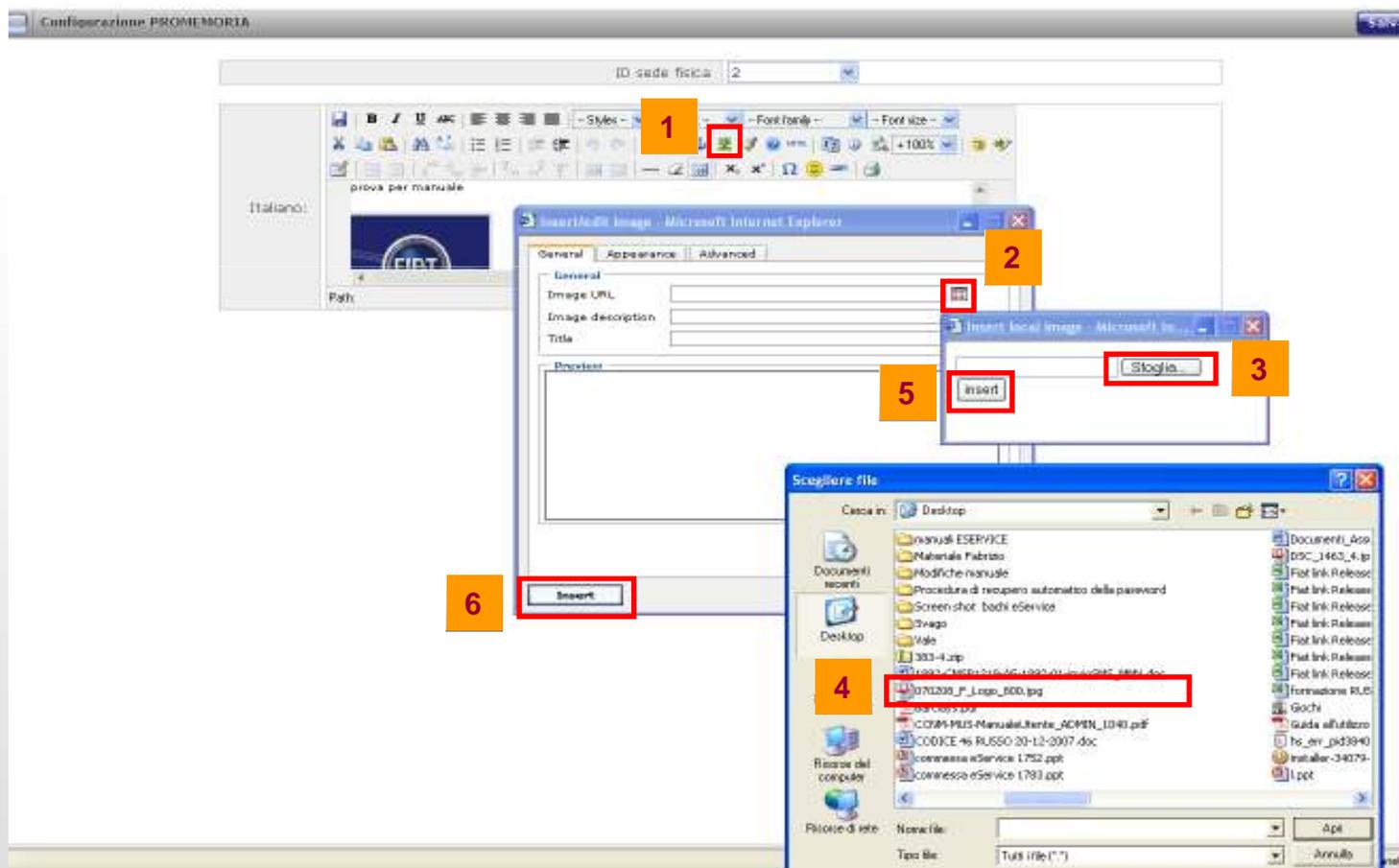
The screenshot shows a software window titled 'Configurazione PROMEMORIA'. At the top, there is a dropdown menu for 'ID sede fisica' with the value '2' selected. Below this is a rich text editor area. The toolbar includes icons for bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, insert image, and zoom. The text area contains the text 'test test' and a small image of the Fiat logo. A red box highlights the text area, with a label 'Area inserimento testo' pointing to it. The interface also shows 'Italiano:' on the left and 'Path:' at the bottom left. The footer contains logos for 'VIP SERVICE', 'LANCIA', 'FIAT SERVICE', 'Alfa Services', and 'PARTS & SERVICES'.

3. Configurazione sistema



3.7 Configurazione Promemoria prenotazione

Per inserire un'immagine è necessario selezionare l'apposito pulsante e procedere secondo la sequenza di seguito descritta



1. **Selezionare il pulsante d'inserimento immagine**
2. **Selezionare il pulsante per visualizzare la maschera di ricerca file**
3. **Selezionare il pulsante "Sfoglia" della maschera di ricerca file**
4. **Cliccare sul file da inserire**
5. **Selezionare il pulsante "Insert" della maschera di ricerca file**
6. **Selezionare il pulsante "Insert"**

3. Configurazione sistema



3.8 Configurazione ANAGRAFICA CONTABILE (SOLO NON INTEGRATI)

Gruppo Tariffe: identifica un insieme omogeneo di Tariffe, ad esempio nel gruppo tariffe “Clienti Importanti” possiamo raggruppare più Tariffe ognuna con il proprio Codice Spesa.

Con Tasto “Nuovo” si inserisce una nuova Associazione.

Sede	Reporte	Gruppo Tariffe	Codice Spesa	Tariffa Manodopera
000	Generico	CARICO CLIENTE	#01	CARICO CLIENTE-C-25.5
000	Generico	cliente vip	#03	cliente vip-C-55
000	Generico	TARIFFA_LAVORO_NERO	#04	TARIFFA_LAVORO_NERO-C-55
000	Generico	new 4x4	#05	new 4x4-C-35
000	Generico	AERONAUTICA MILITARE	#06	AERONAUTICA MILITARE-C-35
000	Generico	cliente poco sleep	#09	cliente poco sleep-C-70
000	Generico	cliente marocchino	#10	cliente marocchino-C-55
000	Generico	tariffa cliente	#11	tariffa cliente-C-30
000	Generico	TRAMO EMERGENZA	#12	TRAMO EMERGENZA-C-65
000	Generico	tariffa notturna	#13	tariffa notturna-C-100
000	Generico	tariffa serale	#15	tariffa serale-C-45
000	Generico	prova svizzera	#16	prova svizzera-C-30
000	Generico	tariffa cliente	#17	tariffa cliente-C-300
000	Generico	tariffa cliente	#18	tariffa cliente-C-35
000	Generico	tariff. car. cliente	#20	tariffa carico cliente-C-25
000	Generico	tariffa clienti	#21	tariffa clienti-C-30
000	Generico	no fat	#22	no fat-C-55

Sede	Reporte	Gruppo Tariffe	Codice Spesa	Tariffa Manodopera
000	Generico	CARICO CLIENTE	#01	CARICO CLIENTE-C-25.5
000	Generico	TARIFFA_LAVORO_NERO	#04	TARIFFA_LAVORO_NERO-C-55
000	Generico	new 4x4	#05	new 4x4-C-35
000	Generico	AERONAUTICA MILITARE	#06	AERONAUTICA MILITARE-C-35
000	Generico	cliente poco sleep	#09	cliente poco sleep-C-70

Parametri Contabili

Sede: 000

Reporte: Generico

Gruppo Tariffe: Clienti importanti

Codice Spesa: #1

Tariffa Manodopera: Cliente VIP-C-25

Salva Annulla

Il campo Tariffa Manodopera permette la selezione di un valore Tariffa; con Tasto “Salva” i dati vengono memorizzati, con Tasto “Annulla” si esce senza salvare; nel caso in cui l’associazione sia già esistente viene emessa una segnalazione.

3. Configurazione sistema

3.8 Configurazione ANAGRAFICA CONTABILE (SOLO NON INTEGRATI)



Link e service 04.3.6.8

Luca Ivaldi
Capp. ufficio (14/05/2009)
DEALER: SSSMPIO
Indirizzo Test: 0042330 - Cambia Info

MENU ACCESSORI TEL. 02/44412666

Parametri Contabili

Sicoh - Brand: 000220-FIAT

Sede	Reparto	Gruppo Tariffa	Codice Spesa	Tariffa Manodopera	
000	Generico	DOMUS PROVA	#08	DOMUS TEST-C-44	 
000	Generico	ppp	PPP	pp-C-28	 
000	Generico	Cienti importanti	#1	Ciente VIP-C-25	 
000	Generico	Cienti importanti	#2	AERONAUTICA MILITARE-C-35	 
001	Generico	manod. interna	#01	manod. interna-I-22	 
001	Generico	fuori garanzia	#02	fuori garanzia-C-32	 
001	Generico	manodopera affa	#03	manodopera affa-C-45	 
001	Generico	TAGLIANDO	#04	TAGLIANDO-C-24	 
001	Generico	Fiat Client	#05	Fiat Client-C-31	 
001	Generico	carico cliente	#06	carico cliente-C-29	 
001	Generico	cliente 26	#07	cliente 26-C-29	 
001	Generico	manodopera cliente	#08	manod. opera al cliente-C-22.72	 
001	Generico	manodopera Rossi	#10	manod. opera Rossi-C-25.24	 
001	Generico	MANODOPERA FIAT	#11	MANODOPERA FIAT-C-25	 
001	Generico	sadadad	#12	sadadad-A-1	 
001	Generico	arval	#13	arval-C-24	 
001	Generico	CLIENTE 2581	#14	CLIENTE 2581-C-29	 

Fine

Intranet locale | Modalità protetta: disattivata

100%

Con pulsante  si elimina l'associazione

Con pulsante  si modifica l'associazione

3. Configurazione sistema



3.8 Configurazione ANAGRAFICA CONTABILE (SOLO NON INTEGRATI)

Link eService

Parametri Contabili

Sede	Riparto	Gruppo Tariffe	Codice Spesa	Tariffa
000	Generico	DOMUS PRIVA	636	DOMUS TEST-C-44
000	Generico	IRIS	699	IR-C-28
000	Generico	Clienti importanti	41	Clienti VIP-C-25
000	Generico	Clienti importanti	42	AERONAUTICA MILITARE-C-38
001	Generico	MANOPERA	611	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	612	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	613	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	614	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	615	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	616	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	617	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	618	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	619	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	620	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	621	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	622	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	623	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	624	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	625	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	626	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	627	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	628	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	629	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	630	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	631	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	632	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	633	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	634	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	635	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	636	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	637	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	638	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	639	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	640	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	641	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	642	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	643	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	644	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	645	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	646	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	647	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	648	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	649	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	650	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	651	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	652	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	653	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	654	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	655	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	656	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	657	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	658	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	659	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	660	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	661	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	662	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	663	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	664	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	665	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	666	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	667	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	668	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	669	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	670	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	671	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	672	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	673	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	674	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	675	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	676	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	677	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	678	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	679	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	680	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	681	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	682	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	683	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	684	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	685	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	686	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	687	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	688	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	689	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	690	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	691	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	692	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	693	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	694	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	695	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	696	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	697	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	698	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	699	MANOPERA TEST-C-24
001	Generico	MANOPERA	700	MANOPERA TEST-C-24

Parametro Contabile

Sede: 000

Riparto: Generico

Gruppo Tariffe: Clienti importanti

Codice Spesa: #1

Tariffa: Clienti VIP-C-25

Manodopera:

Salva Annulla

LINK eService, l'AfterSales in un click!

Luca Ivaldi
Capo ufficio (34) 051 60099
DALLE 8:00 AL 19:00
Indirizzo Test: 0042230 - Cambia Info

Intranet locale | Modalità protetta

E' possibile variare un'associazione modificandone i parametri;
se la variazione è coerente ,con il tasto "Salva" i dati vengono memorizzati altrimenti viene data una segnalazione; con tasto "Annulla" si ritorna indietro.

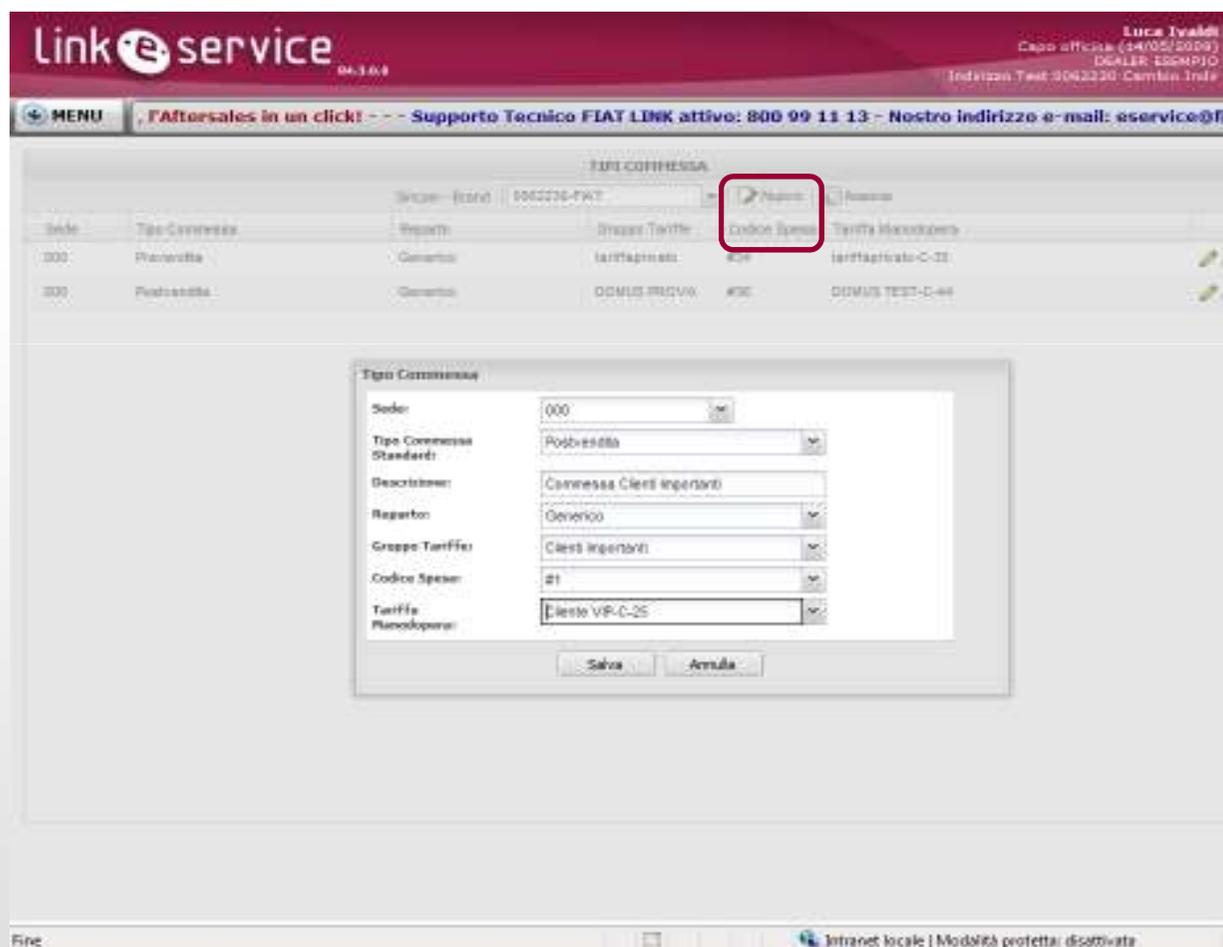
3. Configurazione sistema

3.9 Configurazione TIPI COMMESSA



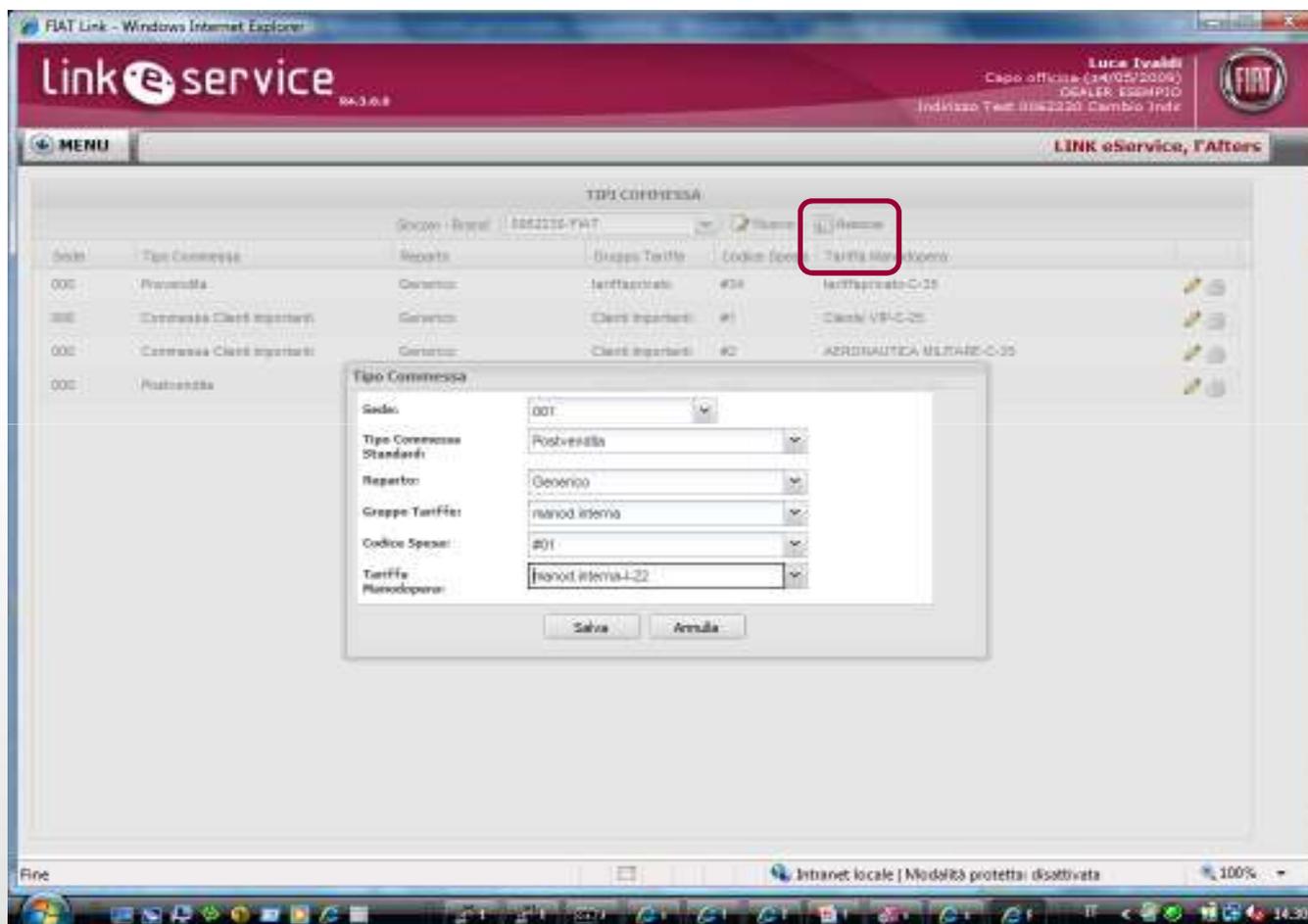
Da menù “Configurazione Officina” scegliendo “Configurazione Tipo Commessa” si apre la finestra che permette

di creare un Tipo Commessa “personalizzato” per il Dealer a cui si associano i Parametri Contabili. Con Tasto “Nuovo” si abilita la creazione di un nuovo “Tipo Commessa Dealer” il quale eredita, dal tipo Commessa Standard scelto, le sue caratteristiche e a cui devono essere associati dei Parametri Contabili, selezionabili dall’insieme di valori caricati precedentemente. Con tasto “Associa” si associano ai Tipi Commessa Standard dei valori di default



3. Configurazione sistema

3.9 Configurazione TIPI COMMESSA



Con il tasto “Associa” si legano ai Tipi Commessa Standard PreSales e AfterSales dei valori iniziali che saranno precaricati allorquando si accede alla Commessa in fase di Prenotazione/Acettazione .
Con tasto “Salva” si memorizzano i legami con tasto “Annulla” si ritorna indietro non salvando nulla.

3. Configurazione sistema

3.10 ANAGRAFICA OPERAI



La configurazione dell'anagrafica degli operai è disponibile al seguente percorso:

MENU' → Configurazione sistema → Anagrafica operai

Link e service R4.3.1.6

MENU 4412666

- Inizio
- Lavagna prenotazione
- Gestione commesse
- Preventivi
- WorkshopOnLine
- Cambio Brand/Sede
- Area comunicazioni
- Clients
- Configurazione sistema**
- Forum
- Ammin. e Finanza
- Ricambi
- Dealer Report
- Report Sedi Utente
- Report Totale Sedi
- Link utili
- WebAPR
- Danni da trasporto
- CSI
- Richiesta di Trasformazione...
- Sondaggi eService
- Lingua
- Standard Monitor
- LOG OUT
- Chiudere

messaggi Personali Comunicazioni non lette

Abbonamenti Techni

La sua utenza è abilitata all'
La sua utenza è abilitata all'

- Configurazione Officina
- Report Preautorizzazione Vetture di Cortesia
- Configurazione SMS
- Orari
- Prenotazione
- Dati Generali
- Vetture di Cortesia
- Orari Sottorete
- Dati Generali Sottorete
- Cambio Password
- Anagrafica Contabile
- Configurazione Tipi Commessa
- Anagrafica Operai**

TuttoChiaro Climatizz
GREEN CHECK UP 20
Offerta tagliando...

3. Configurazione sistema

3.10 ANAGRAFICA OPERAI



MENU un click! --- Supporto Tecnico FIAT LINK attivo: 800 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: eservice@fiat.com - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMB

GESTIONE ANAGRAFICA OPERAI

Nome	Cognome	Sede	Reparto	Ore predefinite	
MARIO	ROSSI	INDRIZZO TEST 00602290 CAMBIO INDIR	Meccanica	8	 

[Nuovo Operaio](#)

Insert Worker

Nome:

Cognome:

Sede:

Reparto:

Ore predefinite:



3. Configurazione sistema



3.11 Cambio Password

The screenshot shows a web application interface. On the left is a navigation menu with various options. The 'Configurazione sistema' option is highlighted with a red box, and its sub-menu is expanded, showing 'Cambio Password' also highlighted with a red box. On the right, a window titled 'Welcome - Microsoft Internet Explorer' displays a 'Local eLink Authentication' page. The page shows a welcome message for 'Fabrizio Simoni' and a 'Cambia Password' link. Below this, there is a section for 'Regole inserimento password' with three input fields: 'Vecchia Password', 'Nuova Password', and 'Conferma Password'. The 'Esegui' button is highlighted with a red box. A text box at the bottom of the screenshot explains the password change process.

In questo ambiente è possibile cambiare la password di accesso al sistema dell'utenza in uso, inserendo prima la password da cambiare e successivamente quella nuova.



4. GESTIONE COMMESSA





4.1 PREVENTIVO

4. Gestione della commessa

4.1 Preventivo



I contenuti principali di questa funzionalità sono:

- **Accesso integrato alle banche dati certificate FGA di ePer, del TemparioWeb e di eSIGI++** per la ricerca di operazioni/ricambi e l'identificazione univoca dei veicoli
- **Storicizzazione dei preventivi per ciascun Cliente** per fornirvi un archivio strutturato in modo automatico
- **Gestione puntuale della scontistica** per consentirvi la massima flessibilità nel proporre ai vostri Clienti l'offerta più vantaggiosa
- **Integrazione all'interno della commessa di riparazione di .link.eService**, pertanto consente di generare automaticamente una prenotazione o un'accettazione utilizzando i dati inseriti all'interno del preventivo
- **Visualizzazione automatica delle offerte commerciali e delle Campagne di risanamento esistenti sul veicolo oggetto del preventivo** per consentirvi la massima proattività e il miglior servizi al Cliente
- **Ottimizzazione delle operazioni necessarie per la ricerca di operazioni e ricambi** per ridurre i tempi di utilizzo del sistema massimizzando l'efficienza della vostra operatività
- **Visualizzazione di tutte le informazioni indispensabili su un'unica videata** per agevolare al massimo la compilazione del preventivo

4. Gestione della commessa

4.1 Preventivo (percorso)



La funzione “Preventivi” è disponibile al seguente percorso:

MENU' → Preventivi → Nuovo preventivo



4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (ambienti)

Il **Preventivatore** è riprodotto interamente nella videata sottostante ed è costituita da diversi ambienti:

- ambiente Veicolo
- ambiente Cliente
- ambiente Inserimento Lamentati/Operazioni/Ricambi e scontistica
- ambiente riepilogo importi e sconti

N.B. Per poter creare un preventivo è obbligatorio l'inserimento del veicolo mentre è facoltativo l'inserimento dei dati Cliente

The screenshot displays a web-based interface for creating a quote. It is divided into several sections:

- Ambiente Veicolo:** A search form for vehicle details, including fields for 'Targa' (plate), 'Modello' (model), and 'Anno' (year).
- Ambiente Cliente:** A search form for customer details, including fields for 'Cognome' (surname) and 'Nome' (name).
- Ambiente Inserimento Lamentati/Operazioni/Ricambi e scontistica:** A table for entering items, with columns for 'ID', 'Descrizione', 'Carico', 'Q.tà', 'Durata', 'Tariffa', 'Totale Lordo', '% Sconto', 'Totale Netto', and 'A preventivo'. A single row is visible with 'A' in the ID column, '6,991' in 'Totale Lordo', and '0,00 €' in 'Totale Netto'.
- Ambiente riepilogo importi e sconti:** A summary table with columns for 'Operazioni', 'Ricambi', and 'Preventivo', and rows for 'Totale Lordo', 'Sconto', 'Totale Netto', and 'Totale con IVA'.

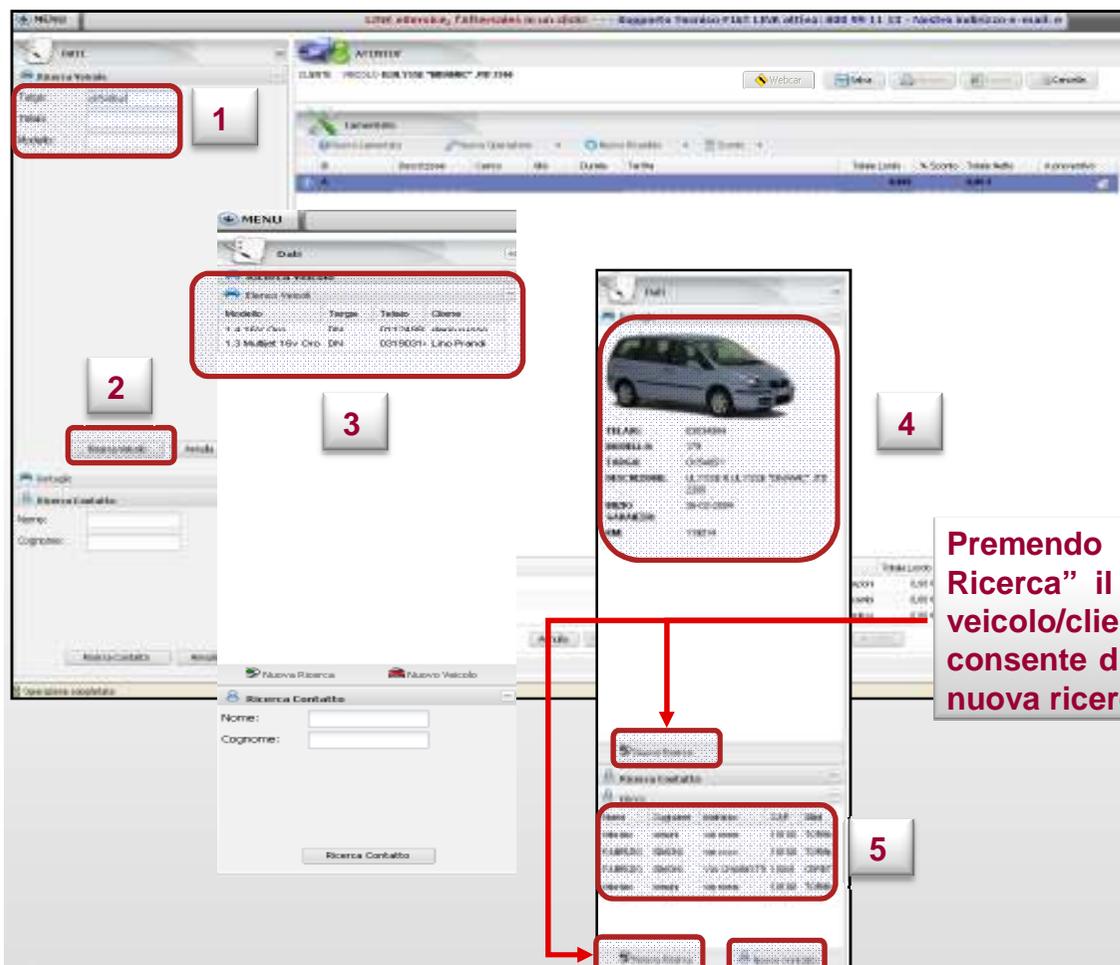
Ambiente Inserimento Lamentati/Operazioni/Ricambi e scontistica

Ambiente riepilogo importi e sconti

4. Gestione della commessa

4.1 Preventivo (inserimento veicolo)

Qualora si conosca il numero di telaio e/o la targa della vettura su cui fare il preventivo, scegliere l'ambiente "veicolo"



1. Input fields for chassis number and license plate.

2. Search button.

3. Search results table.

4. Detailed view of a selected vehicle.

5. Search button in the contact search section.

Modello	Targa	Telaio	Cilindrata
1.4 16V 130	PA	001174500	1300
1.3 Multijet 10V 130	DA	00190001	1300

TELAIO: 001000
MODELLO: 1.4
TARGA: 001000
DESCRIZIONE: ULTIMA ALTOSS TORNATO 20
MOTO: 1300CM3
CARRICAB: 1300CM3
IM: 1300

Nome	Cognome	Indirizzo	C.A.P.	Città
...
...
...
...

Premendo il tasto "Nuova Ricerca" il sistema annulla il veicolo/cliente selezionato e consente di procedere con una nuova ricerca.

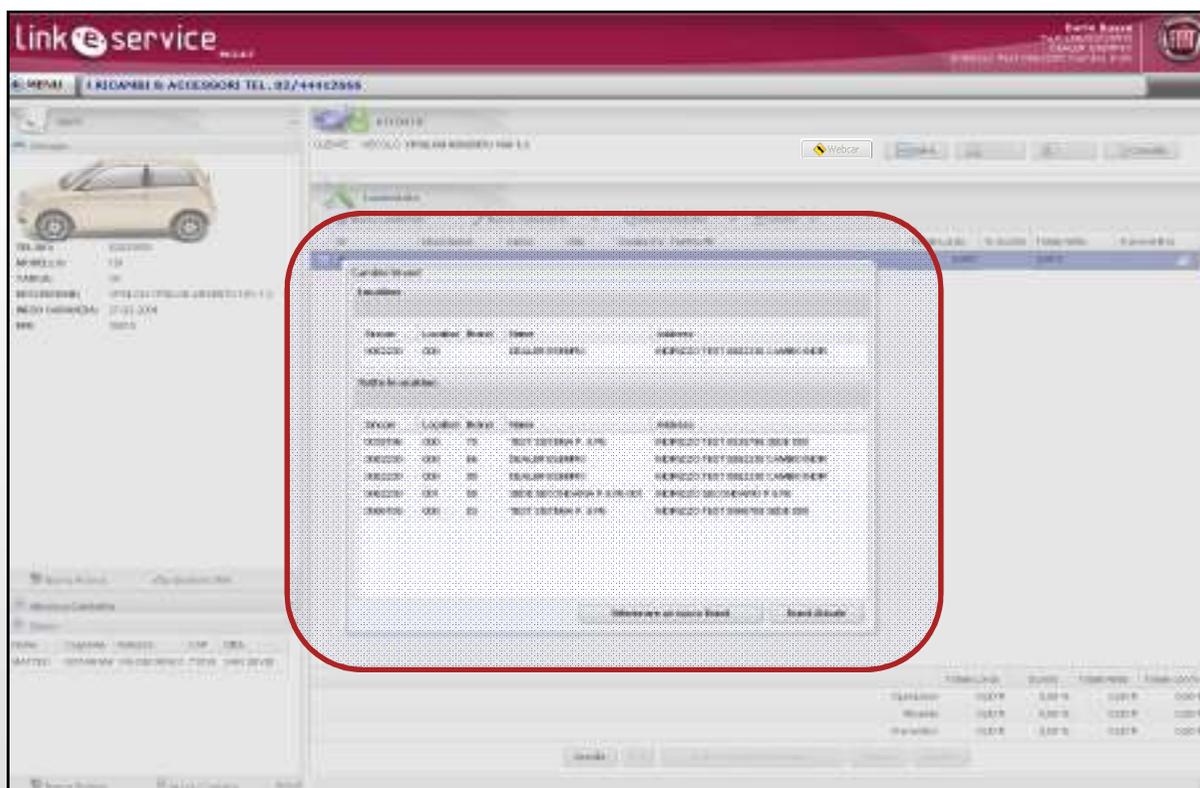
1. inserire i numeri di telaio/modello e/o di targa
2. Premere il pulsante "Ricerca Veicolo" per avviare la ricerca del veicolo
3. Il sistema visualizza la lista dei veicoli rintracciati sulla base dei numeri di telaio e/o targa digitati. Selezionare il veicolo
4. Il sistema mostra i dettagli del veicolo selezionato, altrimenti, i dati necessari sono da inserire manualmente
5. Il sistema mostra i proprietari/utilizzatori relativi al veicolo selezionato, altrimenti, i dati necessari sono da inserire manualmente attraverso il pulsante "Nuovo Contatto"

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (inserimento veicolo – cambio brand)

Qualora la vettura identificata appartenga ad un marchio diverso da quello associato all'utenza che sta eseguendo il Preventivo, il sistema visualizza un avviso e permette all'utente di procedere adeguando il brand (se la sua utenza lo consente), oppure mantenere il brand in uso e procedere con il preventivo. Se l'utente sceglie quest'ultima opzione, sulla stampa del Preventivo verrà stampato un brand non coerente con la vettura oggetto del Preventivo.



4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (inserimento veicolo - gestione campagne assistenziali)

Qualora vi siano delle **campagne assistenziali** legate alla vettura inserita, eService visualizza automaticamente il pulsante “Gestione Campagne”.

The screenshot displays the eService interface. In the top right, a summary table shows financial data:

	Totale Lordo	Sconto	Totale Netto	Totale con IVA
Operazioni	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Ricambi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Preventivo	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €

The main interface includes a search bar and a table of search results. The first screenshot highlights the 'Gestione Campagne' button (1) and the 'Ricerca' table (3) with a 'Dettagli' button (2). The second screenshot highlights the 'Gestione Campagne' button (4) and the 'Inserisci Campagna' button (5) in the search results.

Per accedere ai dettagli della campagna e inserirla all'interno del preventivo, l'utente deve:

1. Cliccare il pulsante Gestione Campagne
2. Il sistema visualizza automaticamente l'ambiente “Ricerca” in cui è possibile leggere i dati generali della campagna
3. Cliccare sul pulsante Dettaglio per visualizzare i dettagli della campagna
4. Selezionare la/le lettera/e della campagna
5. Cliccare sul pulsante Inserisci Campagna per inserire quanto selezionato direttamente in preventivo

4. Gestione della commessa

4.1 Preventivo (inserimento veicolo - gestione offerte commerciali)

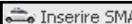


Qualora vi siano delle **offerte commerciali** legate alla vettura inserita, eService visualizza automaticamente il pulsante “Gestione SMA”.

	Totale Lordo	Sconto	Totale Netto	Totale con IVA
Operazioni	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Ricambi	0,00 €		0,00 €	0,00 €
Preventivo	0,00 €		0,00 €	0,00 €

TITOLO: PROVA DATA INIZIO VALIDITÀ: 05/06/2008 DATA VALIDITÀ:
CATEGORIA: 3 ORIGINE: DATA CREAZIONE: 06/05/2008
DESCRIZIONE: PROVA
DETTAGLIO: PROVA
CODICE TEMPORIO: NULL TIPO TEMPORIO:

Per accedere ai dettagli dell' offerta e inserirla all'interno del preventivo, l'utente deve:

1. **Cliccare il pulsante** 
2. Il sistema visualizza automaticamente l'ambiente “Ricerca” in cui è possibile leggere i dati generali dell'offerta
3. **Cliccare sul pulsante** 
4. **Cliccare il pulsante** 
5. **Cliccare il pulsante** 

4. Gestione della commessa

4.1 Preventivo (inserimento veicolo - Veicolo non trovato)



Dopo aver inserito targa e/o telaio/modello, se il veicolo ricercato non viene trovato, è possibile effettuare una nuova ricerca:

	Totale Lordo	Sconto	Totale Netto	Totale con IVA
Operazioni	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Ricambi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Preventivo	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €

1. **Ricerca il veicolo come descritto precedentemente (es. inserire la targa e premere “Ricerca veicolo”)**
2. **Se il veicolo ricercato non è stato trovato, compare un messaggio che evidenzia l’esito negativo della ricerca**
3. **Cliccare sul pulsante “OK”**
4. **Procedere ad una nuova ricerca (es. questa volta inserendo telaio/modello)**

4. Gestione della commessa

4.1 Preventivo (inserimento cliente)



Qualora si voglia prima selezionare il Cliente su cui fare il preventivo, scegliere l'ambiente "cliente"

The screenshot shows a multi-step process in a software application:

- Step 1:** The 'Ricerca Contatto' form with 'Nome: mario' and 'Cognome: rossi' entered.
- Step 2:** The 'Ricerca Contatto' button highlighted.
- Step 3:** A table of search results with the following data:

Nome	Cognome	Indirizzo	P	Città
Rossi Alberico		via bianchi 5	001	ROMA
ROSSIGNOL SK	CHAMPAIGN		040	VERRAYES
rossi alberto	via roma	00100		ROMA
mario	rossi	via marconi	80032	BORGIO SANILE
mario	rossi		10100	TORINO
mario	rossi	lg150	10052	BORGONOVE
MARIO	ROSSI	via bravi	24123	VALTESSE

- Step 4:** The detailed view of the selected client 'MARIO ROSSI' showing contact information: HOME, COGNOME, TELEFONO, CELLULARE, EMAIL.
- Step 5:** A list of vehicles associated with the client, with the first entry '147 SP 1.8 T.S.18V RE43SR 0004362' highlighted.

1. inserire il cognome e/o nome del cliente da selezionare
2. Premere il pulsante "Ricerca Contatto" per avviare la ricerca del Cliente
3. Il sistema visualizza la lista dei Clienti rintracciati sulla base del cognome e/o nome selezionati. Selezionare il Cliente
4. Il sistema mostra i dati principali del Cliente selezionato, altrimenti, i dati necessari sono da inserire manualmente
5. Il sistema mostra i veicoli relativi al cliente selezionato, altrimenti, i dati necessari sono da inserire manualmente attraverso il pulsante "Nuova Ricerca"

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (inserimento cliente)

Se il Cliente selezionato non appartiene all'Officina, i suoi dati saranno incompleti ed è, quindi, necessario premere il tasto "Yes" ed inserire manualmente i dati richiesti.

I dati obbligatori da inserire sono:

- Nome e cognome del cliente
- Tipo contatto
- Telefono del cliente

The screenshot displays a software interface for managing orders. A dialog box is open, asking for confirmation to create a new contact. The 'Sì' button is highlighted in red. Below the dialog, a 'Nuovo Contatto' form is visible, with fields for 'Cognome', 'Nome', 'Telefono', and 'Indirizzo'. The 'Telefono' field is highlighted with a red box. The interface also shows a summary table at the bottom right.

	Totale Lordo	Sconto	Totale Netto	Totale con I.V.
Operazioni	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00
Ricambi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00
Preventivo	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00

4. Gestione della commessa

4.1 Preventivo (inserimento cliente)



Qualora si renda necessario cambiare il Cliente selezionato o inserito, premere su “Nuovo Contatto” e il sistema annulla il cliente o la lista di clienti proposti e si predispone per una nuova ricerca.

The image shows two screenshots of a software interface. The first screenshot shows a car listing with a 'Nuovo Contatto' button highlighted in red at the bottom. The second screenshot shows the same car listing with a 'Nuovo Contatto' button highlighted in red at the bottom, and a 'Salva' button highlighted in red at the bottom. A red box highlights the 'Nuovo Contatto' button in the second screenshot.

Nome	Cognome	Indirizzo	CAP	Città
fabrizio	simoni	via roma	1010C	TORINO
FRANCES	SIMONI	fridghdf	7510C	MATERA

1. **Cliccare il pulsante** 
2. **Inserire i dati del Cliente**
3. **Cliccare il pulsante “Salva”**



Dopo aver selezionato il cliente e il veicolo, come descritto nelle schermate precedenti, il sistema nasconde in automatico gli ambienti cliente/veicolo e a questo punto è possibile operare sull'ambiente Inserimento Lamentati/Operazioni/Ricambi e scontistica

Riepilogo dati Cliente/Veicolo

AGENZIALE: CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02/44412666

CLIENTE RUSSO DARIO VEICOLO SEBICI 1.5 M JET ELEGANCY

Webcam Salva Stampa Export

Inserimento

Tabella Lamentati Operazioni Ricambi Scontistica

ID	Descrizione	Codice	QTA	Durata (h)	Tariffa (€)	Totale Lordo	% Sconto	Totale Netto	A preventivo
1	A					0,00 €		0,00 €	

	Totale Lordo	Sconto	Totale Netto	Totale con IVA
Operazioni	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Ricambi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Preventivo	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €

Annulla PCS Archivio preventivi stampati Prenota Accetta

Ambiente Inserimento Lamentati/Operazioni/Ricambi e scontistica

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (inserimento lamentato)

E' possibile inserire lamentati forniti dal cliente compilando i campi obbligatori: Descrizione e Tariffa. Il sistema compila in automatico i campi "Carico" e "ID"

Attività
CLIENTE: VEICOLO ILIUSSE "BIBIANCI" JTD 3266

Webcar Salva Annulla Cancele

Lamentato

Nuovo Lamentato Nuova Operazione Nuovo Ricambio Sconto

ID	Descrizione	Carico	Qta	Durata	Tariffa	Totale Lordo	% Sconto	Totale Netto	A preventivo
A	test	C			CARICO-CLIENTE_25.5	6,99 €		6,99 €	

Webcar Salva Annulla Cancele

Per inserire nuovi lamentati all'interno del preventivo, cliccare sul pulsante "Nuovo lamentato" e compilare la relativa riga

N.B. I campi editabili sono contraddistinti da puntini bianchi e per compilarli è necessario cliccare due volte con il tasto sinistro del mouse sul campo stesso

Annulla PCS

	Totale Lordo	Sconto	Totale Netto	Totale con IVA
Operazioni	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Ricambi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Preventivo	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €

Annulla PCS Ripeto Precede Accetta

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (inserimento operazioni)

Per codificare gli interventi l'utente deve:

- cliccare 
- scegliere uno dei quattro metodi di codifica:
 - a. Ricerca per codice
 - b. Ricerca su tempario
 - c. A Tempo
 - d. A Importo



The screenshot shows a software interface for managing work orders. At the top, there is a menu bar with 'MENU' and a link to 'LINK eService, l'AfterSales in un click! --- Supporto Tecnico FIAT LI'. Below this, the user's activity is shown as 'ATTIVITA'' for client 'RUSSO DARIO' and vehicle 'SEDCI 1.9 M JET ELEGANZASY'. There are buttons for 'Webcar', 'Salva', 'Stampa', and 'Export'. The main area is titled 'Lamentato' and contains a table with columns for ID, Descrizione, Qtà, Durata (h), Tariffa (€), Totale Lordo, % Sconto, Totale Netto, and A preventivo. A dropdown menu is open over the 'Nuova Operazione' button, showing four options: 'Ricerca per Codice', 'Da Tempario', 'A Tempo', and 'A Importo'. The table contains one row with ID 'A' and description 'CARICO CLIENTE_25.5', with a total of 0,00 €.

ID	Descrizione	Qtà	Durata (h)	Tariffa (€)	Totale Lordo	% Sconto	Totale Netto	A preventivo
A	Carico cliente			25.5	0,00€		0,00 €	

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (inserimento operazioni - ricerca per codice)

Nel caso in cui si conosca il codice operazione è possibile:

1 cliccare 

2 selezionare la voce "Ricerca per codice"

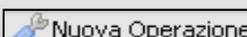
3 inserire il codice dell'operazione

4 premere il tasto "Invio" sulla tastiera del pc

5 cliccare sull'icona  per inserire l'operazione oppure  per inserire il pacchetto

The screenshot shows the 'LINK eService' interface. At the top, there's a menu bar with 'Nuova Operazione' highlighted. A dropdown menu is open, showing 'Ricerca per Codice' selected. Below the menu, there's a search input field containing '0010:50'. The main area displays a table with columns 'ID', 'Descrizione', 'Durata (P)', 'Tariffa', and 'Totale Lavoro'. Two rows are visible, both with 'CARICO CLIENTE_25.5' in the 'Tariffa' column. A search bar at the bottom left shows 'Ricerca' and a magnifying glass icon. Numbered callouts 1 through 4 indicate the steps: 1 points to the 'Nuova Operazione' button, 2 to the 'Ricerca per Codice' option, 3 to the search input field, and 4 to the search bar area.

N.B: E' possibile inserire il codice dell'operazione cliccando direttamente sul pulsante



N.B: Dopo aver inserito l'operazione, è possibile modificare solo la tariffa di manodopera facendo doppio click sulla relativa voce

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (inserimento operazioni - ricerca su tempario)

E' possibile ricercare7inserire le operazioni consultando il TemparioWeb:

1 cliccare 

2 selezionare la voce "Ricerca su tempario"

3 consultare il TemparioWeb fino all'identificazione dell'operazione

4 cliccare sulla freccia  accanto all'operazione desiderata

5 premere su "Lavorazioni"

6 cliccare sulla voce "Recupera lavorazione eService" per inserire l'operazione nel Preventivo

1 Nuova Operazione

2 Ricerca per Codice
Da Tempario
A Tempo
A Importo

3

Codice operazione	Descrizione	Tempi	C.	R.	P.
0010K05	INTERVENTO AGGIUNTIVO per sostituzione olio cambio automatico a 45.000 e 90.000 KM Versioni Ecologiche	0,20		1	
0010K07	TAGLIANDO Intermedio ogni 7.500 KM o ANNUALE - Veicoli TELECOM o ENI	0,40	C	1	
0010K08	TAGLIANDO Controllo ALLESTIMENTI - Veicoli TELECOM o ENI	0,70			
0010K15	TAGLIANDO a 15.000 KM	0,95	C		
0010K20	TAGLIANDO a 20.000 KM	1,00	C		
0010K23	TAGLIANDO a 20.000 KM Versioni con cambio automatico	1,80	C	1	
0010K30	TAGLIANDO a 30.000 KM	2,10	C	1	P
0010K40	TAGLIANDO a 40.000 KM	1,20	C	1	P
0010K43	TAGLIANDO a 40.000 KM Versioni Ecologiche con cambio automatico	1,80	C	1	
0010K45	TAGLIANDO a 45.000 KM	1,15	C	1	P
0010K60	TAGLIANDO a 60.000 KM	1,95	C	1	P
0010K64	TAGLIANDO a 60.000 KM Versioni con cambio automatico	1,80	C	1	
0010K75	TAGLIANDO a 75.000 KM	0,95	C	1	P
0010K80	TAGLIANDO a 80.000 KM	1,30	C	1	P
0010K83	TAGLIANDO a 80.000 KM Versioni con cambio automatico	1,80	C	1	

4

5 Lavorazioni

6 Recupera lavorazione eService

Codice operazione	Descrizione	H	h (f)	Errore	P.C.
0010K15	TAGLIANDO a 15.000 KM	0,95	0,95		X

Disegno	Descrizione	n.	n. (f)	costo (u)	costo
0000M0020	selenia 20k(fiat e lancia)	3,5	3,5	0,00	0,00
46008398	FILTRO OLIO	1	1	9,82	9,82

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (inserimento operazioni - a tempo)

La schermata della codifica operazioni aperte a tempo permette di scegliere il tipo di operazione ed imputare un determinato tempo di lavorazione

The screenshot shows the 'Nuova Operazione' menu with the following items: Ricerca per Codice, Da Temporis, A Tempo, and A Importo. The 'A Tempo' option is selected. Below the menu, the form fields are: Precodice (00-MANUTENZIONE), Codice (xxxx), Descrizione (test), and Durata (h): 2. The 'Aggiungi' button is highlighted.

	Totale Lordo	Sconto	T
Operazioni	0,00 €	0,00 %	
Ricambi	0,00 €	0,00 %	
Preventivo	0,00 €	0,00 %	

1. **Cliccare**
2. **selezionare la voce "A Tempo"**
3. **Il sistema visualizza in automatico l'ambiente per inserire l'operazione aperta a tempo**
4. **Selezionare dal menù a tendina il precodice (obbligatorio)**
5. **Digitare il codice (obbligatorio)**
6. **Inserire la descrizione (può essere inserita successivamente)**
7. **Inserire la durata (in ore) (può essere inserita successivamente)**
8. **Premere su "Aggiungi" per inserire l'operazione all'interno del preventivo**

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (inserimento operazioni - a importo)

La schermata della codifica operazioni aperte a importo permette di scegliere il tipo di operazione ed imputare un determinato importo

MENU [inf.com](#) - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02/44412666

ATTIVITA'

CLIENTE DARIO RISSO - VEICOLO 847 SP 1.9 JTD 85V DISTRICTMED

Webcar Salvo

Lavorando

Nuova Operazione

Ricerca per Codice - Tipo Q&A Durata (h) Tariffa Totale Lordo % Sconto Totale Netto

A Importo

	Totale Lordo	Sconto
Operazioni	0,00 €	0,00 %
Ricambi	0,00 €	0,00 %
Preventivo	0,00 €	0,00 %

Annula PCS Archivia preventivi stampati Prenota Accetta

A Importo

Precodice: 33-FREM

Codice: 11111

Descrizione:

Tariffa:

Aggiungi Annulla

VIP SERVICE LANCIA SERVICE FIAT Alfa Services

PARTS & SERVICES

1. **Cliccare**
2. **selezionare la voce "A Importo"**
3. **Il sistema visualizza in automatico l'ambiente per inserire l'operazione aperta a importo**
4. **Selezionare dal menù a tendina il precodice (obbligatorio)**
5. **Digitare il codice (obbligatorio)**
6. **Inserire la descrizione (può essere inserita successivamente)**
7. **Inserire il costo (può essere anche modificato successivamente)**
8. **Premere "Aggiungi" per inserire l'operazione all'interno del preventivo**

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (inserimento ricambi)

Per inserire un nuovo ricambio l'utente deve:

- cliccare 
- scegliere uno dei quattro metodi di codifica:
 1. Ricerca per codice
 2. Da ePer
 3. Non a Catalogo
 4. Locali



LINK eService, l'Aftersales in un click! --- Supporto Tecnico FIAT LINK attivo: 800 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: eservice@fiat.c

ATTIVITA'

CLIENTE DARIO RUSSO VEICOLO 147 5P 1.9 JTD 16V DISTINCTIVECK

Webcar Salva Stampa Export

Lamentato

Nuovo Lamentato Nuova Operazione Nuovo Ricambio Sconto

ID	Descrizione	Carico	Durata (h)	Tariffa	Totale Lordo	% Sconto	Totale Netto	A preventivo
A	test	Cliente		CARICO CLIENTE_25.5	0,00€		0,00 €	

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (inserimento ricambi - ricerca per codice)

Nel caso in cui si conosca il codice del particolare è possibile ricercarlo su ePer WEB inserendo il codice e la quantità desiderata. L'utente deve:

- 1 cliccare 
- 2 selezionare la voce "Ricerca per Codice"
- 3 inserire il codice del ricambio e premere il tasto "Invio" sulla tastiera del pc
- 4 Il sistema visualizza i dettagli del ricambio inserito. E' possibile modificare il carico, qtà, tariffa e % sconto

LINK eService, l'After-sales in un click! - - - Supporto Tecnico FIAT LINK attivo: 800 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: e

ATTIVITA'

CLIENTE DARIO RUSSO VEICOLO 147 5P 1.9 JTD 16V DISTINCTIVECK

Lamentato

Nuovo Ricambio

1

N.B: E' possibile inserire il codice del ricambio cliccando direttamente sul pulsante 

ID	Descrizione	Carico	Data (h)	Tariffa	Totale Lordo	% Sconto	Totale Netto	A preventivo
A	test	Cliente			0,00€		0,00 €	
		Cliente		CARICO CLIENTE_25.5	0,00€	0,00 %	0,00 €	<input checked="" type="checkbox"/>
		Locali						

2

3

ATTIVITA'

CLIENTE RUSSO BARBO VEICOLO SEDICI 1.9 MJET ELEGANZASY

Lamentato

Nuovo Ricambio

4

ID	Descrizione	Carico	Qtà	Durata (h)	Tariffa	Totale Lordo	% Sconto	Totale Netto	A preventivo
A	test	Cliente				25,79€		25,79 €	
145433000	FILTRO ARIA	Cliente	1		25,79€	25,79€	0,00 %	25,79 €	<input checked="" type="checkbox"/>

VIP SERVICE   Alfa Services 

PARTS & SERVICES

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (inserimento ricambi – da eper)

E' possibile ricercare/inserire i ricambi consultando ePer WEB:

1 cliccare



2 selezionare la voce "Da ePer"

3 consultare ePer WEB fino all'identificazione del ricambio

LINK eService, l'Aftersales in un click! --- Supporto Tecnico FIAT LINK attivo: 800 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: eservice@fiat.c

ATTIVITA'

CLIENTE DARIO RUSSO VEICOLO 147 5P 1.9 JTD 16V DISTIINCTIVECK

Webcar Salva Stampa Export

Lamentato

Nuovo Lamentato Nuova Operazione Nuovo Ricambio Sconto

ID	Descrizione	Carico	Data (h)	Tariffa	Totale Lordo	% Sconto	Totale Netto	A preventivo
A	test	Cliente			0,00€		0,00€	

RICERCA PER CODICE

- Da ePer
- Non a Catalogo
- Locali

Selezione del gruppo funzionale:

ePer è il catalogo dei ricambi ordinati per gruppo e selezionabili tramite l'elenco o graficamente

4. Gestione della commessa

4.1 Preventivo (inserimento ricambi – da eper)



Navigation ePer

FIAT \ 2Y GRANDE PUNTO (2005-....)

FILTRI ATTIVI: V2 * M4 * Col. n.: 356|808 * 09 / 2005 * GS * P3 * Tel. n.: 00012345 * Ric. n.: 00011325 * Mot. n.: 2913835

Sottogruppo: 10301/00 - LUBRIFICAZIONE (TAV:1/3)
Validità: M4 ,M11 ,M12

COD. PROD.	D.	V.	N.	Q.TÀ	N.	C.	C.	R.
1 TROMBA ASPIRAZIONE								
<input type="checkbox"/>	71740683			01				
2 VITE								
<input type="checkbox"/>	71740684			02				
3 GUARNIZIONE TENUTA								
<input type="checkbox"/>	5972236			01				
4 INTERRUOTTORE								
<input type="checkbox"/>	55202374			01				
5 FILTRO OLIO								
<input checked="" type="checkbox"/>	46544820			01				
6 RACCORDO								
<input type="checkbox"/>	71740682			01				

Aggiungi al carrello >>>

Il tasto "Aggiungi al Carrello" permette di inserire il ricambio selezionato tra quelli da trasmettere alla commessa

Navigation ePer

Carrello prodotti
[S_BASKET-LISTINO_INDICATIVO_LBL]

Modello : GRANDE PUNTO (2005-....)
MVS : 199.230.0 1.2 MPI 8V E4 65CV DYNAMIC-3 PORTE
Motorizzazione : M4 1.2 MPI 8V CF4 Versione : V2 DYNAMIC
Motore : 2913835 N° telaio : 00012345 N° Ricambi : 00011325

Cod.prod.	Sottogruppo	Descrizione prodotto	Note	Q.tà**	Pr. listino**
46544820	10301/00	FILTRO OLIO		1	10,82

Note aggiuntive**:

**Clicca su "Aggiorna pagina" se hai modificato quantità, prezzo e/o note Aggiorna pagina

Riepilogo

Svuota carrello

Aggiungi alla commessa

Il ricambio selezionato viene aggiunto al carrello virtuale

Il tasto "svuota carrello" permette cancellare la selezione

Il tasto "Aggiungi alla Commessa" permette di inserire i ricambi selezionati in commessa

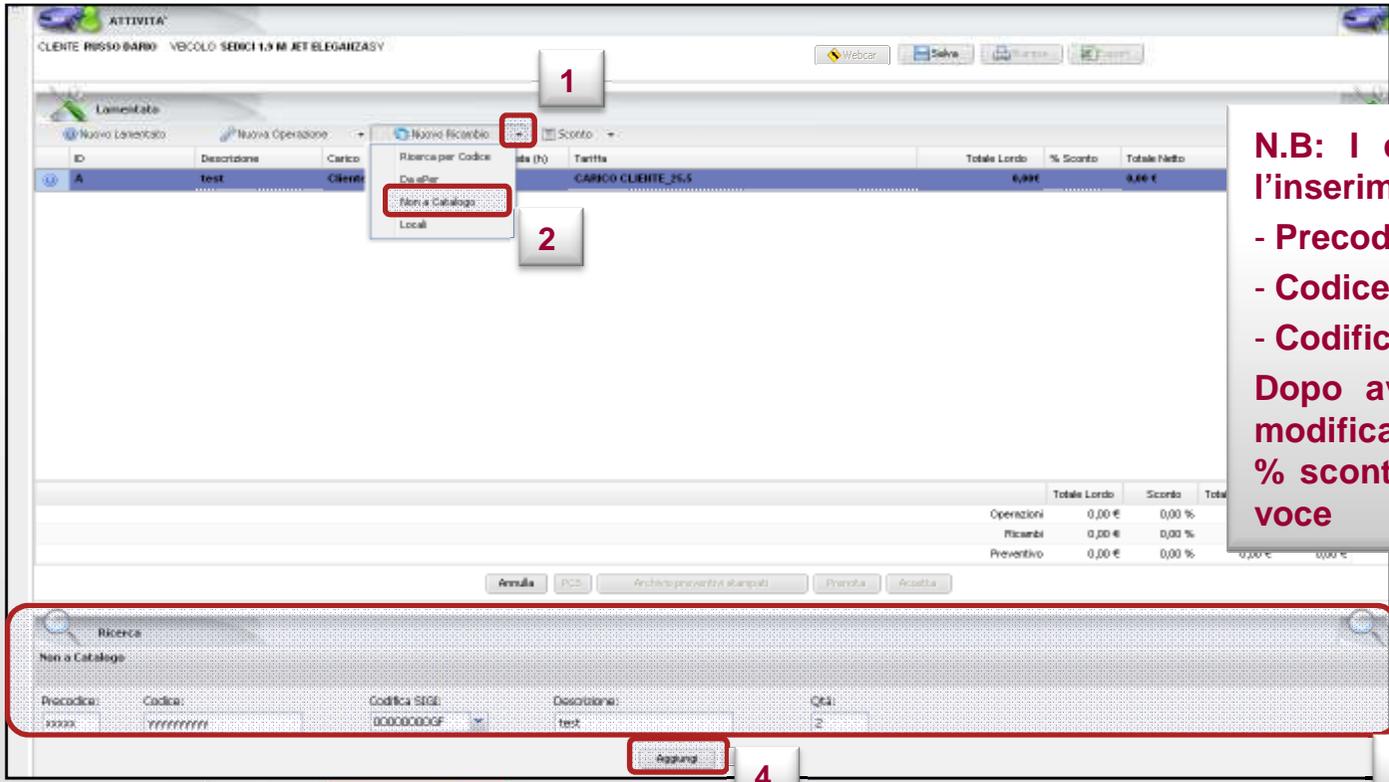
4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (inserimento ricambi – Non a Catalogo)

E' possibile ricercare/inserire ricambi non presenti a catalogo:

- 1 cliccare 
- 2 selezionare la voce "Non a catalogo"
- 3 Il sistema visualizza in automatico l'ambiente in cui compilare i campi proposti per inserire il ricambio
- 4 Premere "Aggiungi" per inserire il ricambio all'interno del preventivo



The screenshot shows a software interface for managing parts orders. At the top, there's a header with 'ATTIVITA' and 'CLIENTE PISSO BARI'. Below that, a menu bar includes 'Nuovo Ricambio'. A dropdown menu is open, showing options like 'Ricerca per Codice', 'Da FTP', 'Non a Catalogo', and 'Local'. A table below shows a single row for 'CARICO CLIENTE_25,5'. At the bottom, a search form is visible with fields for 'Procedura', 'Codice', 'Codifica SIGI', 'Descrizione', and 'QTA'. The 'Aggiungi' button is highlighted.

N.B: I campi obbligatori da compilare per l'inserimento del ricambio sono:

- Precodice
- Codice
- Codifica Sigi

Dopo aver inserito il ricambio, è possibile modificare il carico, la quantità, la tariffa, e la % sconto facendo doppio click sulla relativa voce

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (inserimento ricambi – locali)

1 cliccare



2 selezionare la voce "Locali"

3 Il sistema visualizza in automatico l'ambiente in cui compilare i campi proposti per inserire il ricambio

4 Premere "Aggiungi" per inserire il ricambio all'interno del preventivo

The screenshot shows a software interface for managing a quote. At the top, there are buttons for 'Webcam', 'Salva', 'Stampa', and 'Esci'. Below this, there are tabs for 'Nuovo Lavoro', 'Nuova Operazione', 'Nuovo Ricambio', and 'Sconto'. The 'Nuovo Ricambio' tab is active, and a dropdown menu is open, showing options: 'Ricerca per Cliente', 'Da ePer', 'Non a Catalogo', and 'Locali'. The 'Locali' option is highlighted with a red box. Below the menu, there is a table with columns: 'ID', 'Descrizione', 'Carico', 'Data (h)', 'Tariffa', 'Totale Lordo', '% Sconto', 'Totale Netto', and 'A preventivo'. The table contains one row with the following data: 'A', 'test', 'Clienti', 'CARICO CLIENTE_25.5', '0,004', '0,00%', '0,004', and '0,00 €'. At the bottom of the interface, there is a form for entering a local part number. The form has fields for 'Locali', 'Descrizione', 'Q.tà', and 'Tariffa'. The 'Locali' field contains the value '000005940347'. Below the form, there are buttons for 'Aggiungi' and 'Annulla'. The 'Aggiungi' button is highlighted with a red box.

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo

Dopo aver inserito i lamentati, le operazioni e i ricambi, la videata sarà caratterizzata da righe con diverse colorazioni ed icone, in base al contenuto:

-  : Lamentato
-  : Operazione
-  : Ricambio

MENU /p: 800 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: eservice@fiat.com - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02/44412666

ATTIVITA'

CLIENTE RISSO DARIO VEICOLO IBEA 1.3 JTD DYNAMIC 79CV OK

Lamentato

Nuovo Lamentato | Nuovo Operazione | Nuovo Ricambio | Sconto

ID	Descrizione	Carico	Qtd	Durata (h)	Tariffa	Totale Lordo	% Sconto	Totale Netto	A preventivo
A	test	Cliente			CARICO-CLIENTE_25.5	131,64€		131,64 €	
0010690	TAGLIANDO a 60.000 Km	Cliente		2,30 hh	CARICO-CLIENTE_25.5	58,65€	0,00 %	58,65 €	<input checked="" type="checkbox"/>
46723321	FILTRO ARIA	Cliente	1		20,35€	20,35€	0,00 %	20,35 €	<input checked="" type="checkbox"/>
77362340	ELEMENTO FILTRANTE	Cliente	1		36,00€	36,00€	0,00 %	36,00 €	<input checked="" type="checkbox"/>
73600049	FILTRO OLIO	Cliente	1		16,00€	16,00€	0,00 %	16,00 €	<input checked="" type="checkbox"/>
00000F0020	tutela topi 4 (complez. 1,1/2)	Cliente	1		0,00€	0,00€	0,00 %	0,00 €	<input checked="" type="checkbox"/>
00000M0080	selenia wr diesel 5w40	Cliente	2,95		0,00€	0,00€	0,00 %	0,00 €	<input checked="" type="checkbox"/>
51775204	ELEMENTO FILTRANTE	Cliente	1		16,55€	16,55€	0,00 %	16,55 €	<input type="checkbox"/>

Per cancellare righe premere 

E' possibile escludere uno o più ricambi/operazioni rendendo non attivo (flag assente) il campo "A preventivo" nella rispettiva riga. Il sistema visualizza ancora tale riga, ma cancella i valori

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (gestione sconti)

E' possibile applicare sconti alla Manodopera e/o Ricambi e/o Clienti.

ID	Descrizione	Carico	Qta	Durata	Tariffa	Totale Lordo	% Sconto	Totale Netto	A. preventivo
A	test	Cliente			tariffa cliente_386	1.671,33€		1.671,33 €	
0010650	TAGLIANDO a 90.000H	Cliente		3,15hh	tariffa cliente_300	945,00€	0,00 %	945,00 €	
00000F0020	tubo lapi 4 (contez. 1/2	Cliente	2			0,00€	0,00 %	0,00 €	
00000M0030	cedera 13	Cliente	4,75			0,00€	0,00 %	0,00 €	
1484383080	FILTRO ARIA	Cliente	1		25,70€	25,70€	0,00 %	25,70 €	
9401906788	ELEMENTO FILTRANTE	Cliente	1		22,00€	22,00€	0,00 %	22,00 €	
9456203580	FILTRO OLIO	Cliente	1		12,60€	12,60€	0,00 %	12,60 €	
9935179680									

E' possibile assegnare una % di sconto ad ogni singola riga di operazione/ricambio, attraverso la colonna "% Sconto" e premendo il tasto "Invio" del pc

E' possibile assegnare una % di sconto per categoria cliente, selezionando:

1 il menù a tendina dal pulsante "Sconto"

2 la voce "Cliente" per accedere all'elenco di tutte le categorie cliente impostate in configurazione

3 la categoria cliente sulla quale applicare lo sconto

Totale Lordo	% Sconto	Totale Netto	A. preventivo
1.671,33€		1.671,33 €	
945,00€	0,00 %	945,00 €	
0,00€	0,00 %	0,00 €	
0,00€	0,00 %	0,00 €	

E' possibile inserire una % di sconto sui lamentati e/o operazioni e/o ricambi ed agendo sul pulsante

Totale Lordo	% Sconto	Totale Netto	A. preventivo
1.671,33€		1.671,33 €	
945,00€	0,00 %	945,00 €	
0,00€	0,00 %	0,00 €	
0,00€	0,00 %	0,00 €	

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (salvataggio)

Dopo aver inserito lamentati/operazioni/ricambi, premere il tasto “Salva” per memorizzare i dati inseriti e per far attivare i pulsanti (Webcar, Stampa, Export, PCS, Storico, Prenota, Accetta) successivamente descritti

CLIENTE SINDHI FABRIZIO VECOLO INALYSSE "MIAMIK" /ITB Z299 04546Y

Webcar **Salva** Export

ID	Descrizione	Carico	Obi	Durata	Tariffa	Totale Lordo	% Sconto	Totale Netto	A preventivo
0010-60	TAVOLIANDO a 60 000H3	Cliente		0,151h	CARICO CLIENTE_25,5	784,69€		784,69 €	
9401906799	ELEMENTO FILTRANTE	Cliente	1		22,00€	22,00€	0,00 %	22,00 €	
00003M0030	valeria Id	Cliente	4,75		0,00€	0,00€	0,00 %	0,00 €	
9456203590	FILTRO OLIO	Cliente	1		12,60€	12,60€	0,00 %	12,60 €	
00003P0020	testata top 4 (contez. 1,0	Cliente	2		0,00€	0,00€	0,00 %	0,00 €	
96351 79690	FILTRO ARIA	Cliente	1		66,03€	66,03€	0,00 %	66,03 €	
1484303090	FILTRO ARIA	Cliente	1		25,70€	25,70€	0,00 %	25,70 €	

Totale Lordo Sconto Totale Netto Totale con IVA

Operazioni	80,33 €	0,00 %	80,33 €	86,39 €
Ricambi	126,33 €	0,00 %	126,33 €	151,60 €
Preventivo	206,66 €	0,00 %	206,66 €	247,99 €

Annula PCS Storico Prenota Accetta

Premere il tasto “Annula” per ritornare alla videata non compilata del preventivatore



Integrazione eService/Webcar



Contenuti



- Attraverso tale integrazione, l'officina ha a disposizione un sistema gestionale completo grazie all'estensione di funzionalità che WebCar fornisce ad eService.
- Le informazioni relative alla commessa registrate in un sistema sono automaticamente allineate sull'altro sistema
- In particolare l'officina accederà a WebCar per:
 - Generare preventivi di carrozzeria o comunque relativi a veicoli di marche diverse da quelle FGA
 - Gestire le comunicazioni con l'authority di aziende di noleggio o Compagnie di Assicurazione e ricevere autorizzazioni
 - Gestire il magazzino ricambi
 - Creare e stampare le fatture/ricevute fiscali/ note credito relative alle commesse gestite
- WebCar è un modulo aggiuntivo di eService anche se di fatto si tratta di un'applicazione distinta.

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (stampa/esportazione dati)

Attraverso i pulsanti “Stampa” ed “Export”, è possibile sia stampare una copia del preventivo da fornire al cliente che esportare in Excel i dati inseriti

CLIENTE SIMONI FABRIZIO VEICOLO LANCIA "DYNAMIC" JTD 2200 CR5485V

Webcar Salva **Stampa** **Export**

Lavorato

Nuovo Lavorato Nuova Operazione Nuovo Ricambio Sconto

ID	Descrizione	Carico	Qtà	Durata	Tariffa	Totale Lordo	% Sconto	Totale Netto	A preventivo
A	test	Cliente		3,15 hh	tariffa cliente_399	1.878,334		1.858,79 €	
0010920	TAGLIANDO a 60.000 KM	Cliente			tariffa cliente_300	945,00€	0,00 %	945,00 €	<input checked="" type="checkbox"/>
0000P0020	Subito top 4 (confiq. 1/2	Cliente	2		0,00€	0,00€	0,00 %	0,00 €	<input checked="" type="checkbox"/>
0000M0030	selenia td	Cliente	4,75		0,00€	0,00€	0,00 %	0,00 €	<input checked="" type="checkbox"/>
1484363000	FILTRO ARIA	Cliente	1		29,70€	29,70€	10,00 %	26,73 €	<input checked="" type="checkbox"/>
9401806768	ELEMENTO FILTRANTE	Cliente	1		22,00€	22,00€	10,00 %	19,80 €	<input checked="" type="checkbox"/>
9456203680	FILTRO OLIO	Cliente	1		12,60€	12,60€	10,00 %	11,34 €	<input checked="" type="checkbox"/>
9636179680	FILTRO ARIA	Cliente	1		99,00€	99,00€	10,00 %	89,10 €	<input checked="" type="checkbox"/>

	Totale Lordo	Sconto	Totale Netto	Totale con IVA
Operazioni	945,00 €	0,00 %	945,00 €	1.134,00 €
Ricambi	126,33 €	10,00 %	113,70 €	136,44 €
Preventivo	1.071,33 €	1,18 %	1.058,70 €	1.270,44 €

Annulla PCS Storico Prenota Accetta



Ricerca/Archiviazione preventivi

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (Ricerca/Archiviazione preventivi – situazione officina)

Utilizzando la funzione “Situazione officina”, e’ possibile ricercare preventivi precedentemente salvati. Aggiungendo i parametri temporali, è possibile circoscrivere la ricerca ad un periodo ben determinato.

1

2

LINK eService, l'AfterSales in un click! --- Supporto Tecnico FIAT LINK at

Imposta Parametri di Ricerca

Commessa: [] Targa: [] Veicolo: Tutti i marchi [v] Data preventive - Da: [] A: []
DMS ID: [] Telaio: [] Cliente: [] Data prev. consegna - Da: [] A: []
Stato ordine: Preventivi [v] Pre-autor. mobility: [] Stato garanzia: [] Vettura di cortesia: []

Preventivi (13) Prenotati (865) Accettati [] In Riparazione (12) Da Collaudare (5) In Consegna (6)

STATO GARANZIA	COMMESSA	DMS ID	TARGA	VEICOLO	CLIENTE
	2009/03817		DM790NP	Nuova Multipla 1.9 MJT 120cv Dynamic Serie 2006	De
	2009/03806		DC550VB	Stilo Multi Wagon MY2006 1.9 Multijet 120cv Active	DE FR
	2009/03809		CK	147 5 porte Serie 1 147 5P 1.9 JTD 16V DISTINCTIVE	
	2009/03818		CK549SY	Ulysse N.LULYSSE "DINAMIC" JTD 2200	SI
	2009/03834		DK187DM	Panda 1.2 Dynamic MY 06 (stock)	TR
	2009/03844		CK549SY	Ulysse N.LULYSSE "DINAMIC" JTD 2200	SI
	2009/03841		ABTEST	185 MAREA BN EL MPI 1580	
	2009/03810		CK	147 5 porte Serie 1 147 5P 1.9 JTD 16V DISTINCTIVE	
	2009/03845		DK187DM	Panda 1.2 Dynamic MY 06 (stock)	TR
	2009/03824		DT917BY	MIto 1.6 JTD 120cv Distinctive	
	2009/03842		DT917BY	MIto 1.6 JTD 120cv Distinctive	
	2009/03832		DK549SY	147 5 porte (Solo Stock) 1.9 JTD 150CV Q2	
	2009/03814		DM790NP	Nuova Multipla 1.9 MJT 120cv Dynamic Serie 2006	De

1. Accedere alla funzionalità “Situazione officina”
2. Impostare i filtri per la ricerca di preventivi. E’ possibile filtrare per stato ordine “Preventivi”, targa, cliente ecc. oppure accedere alla finestra Preventivi per visualizzare tutti gli ultimi preventivi salvati nella propria sede

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (Ricerca/Archiviazione preventivi – archivio preventivi stampati)

La funzionalità permette di memorizzare i preventivi stampati a ciascun cliente

CLIENTE DARIO RUSSO VEICOLO 147 SP ILS JTD 16V DISTINCTIVECK

Webcar Salva Stampa Export

Lamentato

Nuovo Lamentato Nuova Operazione Nuovo Ricambio Sconto

ID	Descrizione	Carico	Qtà	Durata	Tariffa	Totale Lordo	% Sconto	Totale Netto	A preventivo
A	test	Cliente			tariffa cliente_300	399,10€		399,10 €	
0010K90	TAGLIANDO a 50.000 P	Cliente		2,75 hh	tariffa cliente_300	825,00€	0,00 %	825,00 €	<input checked="" type="checkbox"/>
0000M0000	selenia td	Cliente	4.4		0,00€				
46794403	ELEMENTO FILTRANTE	Cliente	1		18,55€				
50816460	ELEMENTO FILTRANTE	Cliente	1		34,20€				
00000F0020	Intelo top 4 (confez. 1/2	Cliente	1		0,00€				
46796667	FILTRO OLIO	Cliente	1		12,35€				

Elenco PDF
Data/Orario Preventivo: Redazione
2009-03-02 12:52:04 Dario Russo
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

	Totale Lordo	Sconto	Totale Netto	Totale con IVA
Operazioni	825,00 €	0,00 %	825,00 €	990,00 €
Ricambi	65,10 €	0,00 %	65,10 €	79,12 €
Preventivo	890,10 €	0,00 %	890,10 €	1.069,12 €

Annulla PCS **Archivio preventivi stampati** Prenota Accetta

1. Cliccare il pulsante “Archivio preventivi stampati”
2. E' visualizzato l'elenco dei preventivi stampati al cliente precedentemente selezionato. Ogni riga contiene il dettaglio della data/ora di stampa
3. Per accedere ai dettagli di uno specifico preventivo, cliccare sulla relativa riga

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (stampa Patto Chiaro)

Attraverso il pulsante “PCS” è possibile stampare una o più copie del Patto Chiaro di Servizio da fornire al cliente dopo aver scelto l’opzione di stampa

ARRIVO

CLIENTE SIMONE FABRIZIO VEICOLO ULYSSE "SIMONE" JTD 2006 CK549SY

Webcar Salva Stampa Export

Lamentato

Nuovo Lamentato Nuovo Operazione Nuovo Ricambio Sconto

ID	Descrizione	Carico	Qtà	Durata	Tariffa	Totale Lordo	% Sconto	Totale Netto	A preventivo
A	test	Cliente			tariffa cliente_300	1.071,33 €		1.071,33 €	
D01DK90	TAGLIANDO a 50.000 KM	Cliente		3,15 h	tariffa cliente_300	945,00 €	0,00 %	945,00 €	<input checked="" type="checkbox"/>
D000CFE00	Subala top-4 (confec. 1/2	Cliente	2		0,00 €	0,00 €	0,00 %	0,00 €	<input checked="" type="checkbox"/>
D000CM000	saleria Id	Cliente	4,75		0,00 €	0,00 €	0,00 %	0,00 €	<input checked="" type="checkbox"/>
1404303000	FILTRO ARIA	Cliente	1		23,70 €	23,70 €	10,00 %	21,33 €	<input checked="" type="checkbox"/>
9401506750	ELEMENTO FILTRANTE	Cliente	1		22,00 €	22,00 €	10,00 %	19,80 €	<input checked="" type="checkbox"/>
9456203500	FILTRO OLIO	Cliente	1		12,80 €	12,80 €	10,00 %	11,52 €	<input checked="" type="checkbox"/>
9635179600	FILTRO ARIA	Cliente	1		66,00 €	66,00 €	10,00 %	59,40 €	<input checked="" type="checkbox"/>

Opzioni di Stampa Preventivo X

- Patto Chiaro Servizio Completo
- Accettazione con garanzia
- Operazioni
- Ricambi
- Operazioni + Ricambi

Totale Lordo Sconto Totale Netto Totale con IVA

Operazioni	945,00 €	0,00 %	945,00 €	1.134,00 €
Ricambi	126,33 €	10,00 %	113,70 €	136,44 €
Preventivo	1.071,33 €	1,18 %	1.059,70 €	1.270,44 €

Annulla **PCS** Storico Prenota Accetta

DATI RIPARATORE		AUTOVEICOLO DEL SIG.		COMMESA RIPARAZIONE	
0042230 DEALER ESIBITO TORINO TEL. 011-111111 - FAX: 011-9999999 011-9999999		SIMONE FABRIZIO VIA. ESOS. 18 TORINO COD. VENDITORE 0062210		SIMONE FABRIZIO 2009/003018 DATA ACCETTAZIONE DATA CHIUSURA	
TIPO INTERVENTO Post-vendita PRIMA DATA PREVISTA CONSEGNA N.D.		DENOMINAZIONE COMMERCIALE Ulysse N.ULYSSE/DINAMIC/JTD200 N° TELAJO 03034984 DATA INIZIO GARANZIA 26/02/2004		CODICE ASSISTENZA DATA RIPARAZIONE 11/05/15 RICEVUTA FISCALE/FATTURA N° DEL	
PATTO CHIARO SERVIZIO					
ELENCO INCONVENIENTI - ELENCO INCONVENIENTI SEGNALATI DAL CLIENTE E PRIMA DIAGNOSI ACCETTATORE					
A) test					NO
RICHIESTA PREVENTIVO					
CONDIZIONE VETTURA CLIENTE		VETTURA DI CORTESIA		INOME ACCETTATORE	
RUOTA SCORTA		RUOTA SCORTA		FIRMA ACCETTATORE	
CARBURANTE		CARBURANTE			
DANNI VETTURA CLIENTE			DANNI VETTURA DI CORTESIA		
COPIA PER CLIENTE					

4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (prenota/accetta)

E' possibile convertire un preventivo in prenotazione o in accettazione. Tutti i dati del preventivo (cliente, veicolo, operazioni ecc.) saranno esportati nelle videate di prenotazione/accettazione

ID	Descrizione	Cliente	Qtà	Durata	Tariffa	Totale Lordo	% Sconto	Totale Netto	A preventivo
A	test	tariffa cliente_399				1.976,334		1.856,79 €	
001DK90	TAGLIANDO a 60.000 K9	Cliente		3,15 h	tariffa cliente_300	945,00€	0,00 %	945,00 €	<input checked="" type="checkbox"/>
0000F000	Intella top 4 (confez. 1Q)	Cliente	2		0,00€	0,00€	0,00 %	0,00 €	<input checked="" type="checkbox"/>
0000M000	salenia td	Cliente	4,75		0,00€	0,00€	0,00 %	0,00 €	<input checked="" type="checkbox"/>
14843000	FILTRO ARIA	Cliente	1		25,70€	25,70€	10,00 %	23,13 €	<input checked="" type="checkbox"/>
9401906765	ELEMENTO FILTRANTE	Cliente	1		22,00€	22,00€	10,00 %	19,80 €	<input checked="" type="checkbox"/>
9456200580	FILTRO OLIO	Cliente	1		12,60€	12,60€	10,00 %	11,34 €	<input checked="" type="checkbox"/>
9635179680	FILTRO ARIA	Cliente	1		66,00€	66,00€	10,00 %	59,40 €	<input checked="" type="checkbox"/>



4. Gestione della commessa



4.1 Preventivo (accesso da WorkshopOnLine)

E' possibile accedere al preventivatore dalla funzionalità WorkshopOnLine. Dopo aver inserito il veicolo è possibile cliccare sul pulsante "Preventivo" per accedere automaticamente alle videate del preventivatore

Dati del veicolo

*WWS	184.112.1	Data Inizio Garanzia	28-08-2008
Telefono	01144444	Limitazioni Garanzia	
*VPI	0107000001144444	Colore Esterno	Grigio Botticelli (Metallescente)
*Targa	01	Ente Assicurativa/Vendita	0030713 AUTO GHINZANI S.P.A.
Km	17	Proprietario	roberto trasti

Storia Assistenziale

Data Intervento	Inconveniente	Numero Campagna	Descrizione	Km	Garanzia
09/07/2008	Not coded		VAERINI	5	No

Optional

Optional	Optional	Optional
008 COMANDO A DIST.APERTURA/CHIUSURA PORTE	028 ALZACRISTALLI ELETTRICI ANTERIORI	041 DOPPIO SPECCHIO ELETTRICO C/SBRIN
044 CONTAGIRI	097 FENDINEBBIA	101 TERGILUNOTTO
108 RUOTE IN LEGA	112 SERVOSTERZO ELETTRONICO	123 CODE
207 OROLOGIO	241 VERNICE METALLESCENTE	459 TRIP COMPUTER
4GE 6 MARCIA	4MY KIT MASCHILE	564 AUTORADIO CON COMPACT DISK
803 RUOTINO DI SCORTA+STAFFETTA FISSAGGIO	850 LIBRETTO ITALIANO	989 KIT FUMATORI
B04 SOSPENSIONI BASE	B06 ASSENZA RISCALDATORE AUTONOMO	B14 CRISTALLI POST.SU SCOCCA FISSI
B16 SEDILI ANTERIORI BASE	B17 SEDILI POSTERIORI BASE	B18 SENZA MOBILE FRIGO
B21 PROIETTORI BASE	B24 ASSENZA CHECK PANEL	B28 ASSENZA MANOMETRO OLIO
B29 SPECCHI RETROVISORI EST. BASE	B34 ASSENZA TERGILAVAFARI	B35 ASSENZA SENSORE PIOGGIA
B36 ASSENZA RISCALDATORE SUPPLEM.	B40 SPECCHIO RETROV. INT. BASE	B41 ASSENZA CRONOTACHIGRAFO

Ossevizioni

Tempario ePeP Gruppo Selezionare eLearn eTechPlus **Preventivo** Accetta Prenota

I dati relativi al veicolo inserito in WorkshopOnLine e i clienti correlati vengono trasportati in automatico nella videata del preventivatore

Preventivo

Operazioni	Totale Lordo	Sconto	Totale Netto	Totale con IVA
Operazioni	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Ricambi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Preventivo	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €

Alfa Services PARTS & SERVICES



4.2 PRENOTAZIONE

4. Gestione della commessa

4.2 Prenotazione



La Gestione della Commessa può partire dalla fase di PRENOTAZIONE, ovvero dalla registrazione dell'appuntamento del Cliente.

Per accedere all'ambiente di Prenotazione di .link.eservice, occorre selezionare la voce di menù: **“Lavagna prenotazione”**

4. Gestione della commessa



4.2 Prenotazione

La lavagna di prenotazione si presenta come un planning settimanale su cui sono riportati gli orari e i giorni di apertura impostati in CONFIGURAZIONE SISTEMA → Orari.

In grassetto gli orari disponibili.

L'orario della giornata è suddiviso in intervalli di 30 min sulla lavagna e in intervalli di 15 min qualora si selezioni un'ora specifica.

Vai a data

	Venerdì 19/06/2009 0(A)-1(C)					Sabato 20/06/2009 1(A)-0(C)				
	MEC	CAR	ELE	DIA	COL	MEC	CAR	ELE	DIA	COL
Totale Ore	32,00	0,00	8,00	8,00	8,00	0,00	16,00	8,00	0,00	0,00
Ore Rimanenti	32,00	0,00	8,00	8,00	8,00	0,00	16,00	8,00	0,00	0,00
% Saturazione	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

06:30 06:30
07:00 07:00
07:30 07:30
08:00 08:00
08:30 08:30
09:00 0(A)-1(C) **09:00 1(A)-0(C)**
09:30 09:30
10:00 10:00
10:30 10:30
11:00 11:00
11:30 11:30
12:00 12:00
12:30 12:30
13:00 13:00
13:30 13:30
14:00 14:00
14:30 14:30
15:00 15:00
15:30 15:30
16:00 16:00
16:30 16:30
17:00 17:00
17:30 17:30
18:00 18:00

08:00 08:00
08:30 08:30
09:00 0(A)-3(C) 09:00 0(A)-1(C) 🚗
09:30 09:30 0(A)-3(C)
10:00 10:00
10:30 10:30
11:00 11:00
11:30 11:30
12:00 12:00
12:30 12:30
13:00 13:00
13:30 13:30
14:00 14:00
14:30 14:30
15:00 15:00
15:30 15:30
16:00 16:00
16:30 16:30
17:00 17:00
17:30 17:30
18:00 18:00

11:45
Nuova Prenotazione
Nuova Nota

Dettagli | Stampa

Selezionando l'ora dell'appuntamento fra gli orari in grassetto si apre una finestra che riporta la suddivisione in 15 min. Cliccando su una delle due ore proposte compare un'ulteriore finestra con la possibilità di selezionare "Nuova Prenotazione" o "Nuova Nota"

Sulla lavagna sono riportati gli appuntamenti già registrati:
A: Accettazioni
C: Consegne

4. Gestione della commessa

4.2 Prenotazione



L'ambiente di **Prenotazione** è riprodotto interamente nella videata sottostante.

1 2

Tipo Commessa: Postvendita Reparto: Meccanica Canalizzazione: - Pit stop Prenotazione confermata

VEICOLO

Veicolo Veicolo generico

Telaio: _____ Modello: _____ Targa: _____

CLIENTE

Cognome/Ragione Sociale/Nome: _____ Ricerca

APPUNTAMENTO

Data prevista accettazione: 07/07/2009

LAVORI

A: _____

Reparto: Meccanica Gruppo Tariffa: _____ Cod. Spesa: _____ Tariffa: _____

Indietro

La prenotazione è salvata correttamente nel sistema se tutti i campi della videata sono compilati.

1. **Tipo Commessa selezionabile; Reparto: viene precaricato con un valore di default associato al tipo commessa (vedi configurazione sistema).**
2. **Scegliere la società di noleggio o la compagnia di assicurazione a cui canalizzare la richiesta di autorizzazione**
3. **Se viene modificato il tipo commessa/reparto è data opportuna segnalazione per l'autorizzazione alla modifica del Reparto/Raggruppamento/Codice Spesa.**

3

Propagazione Tipo Commessa

Il Tipo Commessa selezionato comporta la modifica del reparto/codici spesa/tariffe già inseriti. Conferma?

Yes No

4. Gestione della commessa



4.2 Prenotazione

Qualora si conosca il numero di telaio e/o la targa della vettura da prenotare, scegliere l'ambiente "veicolo"

MENU LINK eService, I'

Stato: Prenotazione in corso

Tipo Commessa prenotazione confermata

Veicolo

Veicolo Veicolo generico

Telaio Modello Targa

E' possibile inserire i numeri di telaio e/o di targa. Il sistema effettua una ricerca del veicolo

Modello	Targa	Telaio	Cliente	Proprietario/ Utilizzatore	
Fiorino SX 1.3 Multijet 16v	DM610RM	00000456	EMILIANO CONTI	Proprietario	<input type="button" value="Nuovo"/> <input type="button" value="Dettaglio"/>
GRANDE PUNTO 3 PUERTAS N.PUNTO 3P ACTIVE 1.2 8V	AA123BB	00000456	FIAT GROUP AUTOMOBILES SPAMIRAFIORI MOTOR VILLAGE	Proprietario	<input type="button" value="Dettaglio"/>
MULTIPLA MULTIPLA JTD 1900	TOH60806	00000456	ROSSIGNOL SKI POLES VALLEE D'AOSTE (S.P.A.)	Proprietario	<input type="button" value="Dettaglio"/>
Panda Emotion 1.2 8V	AB123CD	00000456	Antonio FIAT AUTOM. VERTR. - FIAT AUTOMOBIL-VERTRIEBS GMBH	Proprietario	<input type="button" value="Dettaglio"/>
UNO 1.0 3P UNO FIRE USA83 SUPER 5-DRZWI (F.A.P.) 1000		00000456	POLONIA DIPENDENTI BIELSKO-B.	Utilizzatore	<input type="button" value="Dettaglio"/>

Cliente

Cognome/Ragione Sociale Nome

Appuntamento

Data prevista accettazione	Ora	Accettatore
<input type="text" value="22/06/2009"/> <input type="button" value="Calendario"/>	<input type="text" value="11:30"/> <input type="button" value="Ora"/>	<input type="text" value="Russo Dario (D356)"/>

Lamentati

A

Reparto Gruppo Tariffe Cod. Spesa Tariffa

Il sistema visualizza la lista dei veicoli rintracciati sulla base dei numeri di telaio e/o targa digitati, e i relativi proprietari/utilizzatori

4. Gestione della commessa

4.2 Prenotazione



Se la vettura da prenotare risulta nell'elenco proposto dal sistema e il Cliente coincide con l'attuale, è possibile selezionare la riga interessata e il sistema compila automaticamente alcuni campi. Altrimenti, i dati necessari sono da inserire manualmente.

MENU 02/44412666

Stato: Prenotazione in corso

Tipo Commessa: Reparto: Canalizzazione: Pit stop: Prenotazione confermata:

Veicolo -

Telaio	Modello	Targa	Data Inizio Garanzia	Km	
02031684	101	CJ455LV	Ypsilon YPSILONARGENTOBV1.2	01/04/2004	2

[Cancella](#) [Scheda Veicolo](#)

Cliente

Cognome/Ragione Sociale Nome: [Ricerca](#)

Priv. / Az.	Cognome-Nome (Privato) / Ragione Sociale(Azienda)	Proprietario/ utilizzatore	Indirizzo	Citta'	C.A.P.	Telefono	
Privato	test test (719)	Ultimo proprietario	via po 2	TORINO	10100	011111111	Nuovo
FGA	ROSA DI LILLO	Utilizzatore	VC. SAN MARCO,14	VITULAZIO	81041		Dettaglio

Clienti: da 1 a 0 di 0

Appuntamento

Data prevista accettazione: Ora: Accettatore: [Dettaglio](#) Richiesta V.Cortesia: Si No

Lamentati

Campagne Aperte

Su questo veicolo sono presenti: [Offerte Marketing](#)

Lettera - Lamentato

A:

Reparto: Gruppo Tariffe: Cod. Spesa: Tariffa:

[Indietro](#) [Ripristina](#) [Salva](#)

4. Gestione della commessa



4.2 Prenotazione (cambio brand)

Qualora la vettura identificata appartenga ad un marchio diverso da quello associato all'utente che sta eseguendo la Prenotazione, il sistema visualizza un avviso e permette all'utente di procedere adeguando il brand (se la sua utenza lo consente), oppure mantenere il brand in uso e procedere con la prenotazione. Se l'utente sceglie quest'ultima opzione, sul Patto Chiaro Servizio verrà stampato un brand non coerente con la vettura oggetto della commessa.

The screenshot shows the 'Link e service' web application interface. The main form is for a reservation, with fields for 'Tipo Commessa' (Postvendita), 'Reparto' (Meccanica), and 'Canalizzazione'. A warning dialog box is overlaid on the form, titled 'Modifica Mandato e/o Sede'. The dialog contains the following text:

ATTENZIONI

Se si sta cercando di gestire un veicolo con marchio differente dal mandato di assistenza previsto per la sede in uso non sarà possibile ottenere i rimborsi per le operazioni svolte in garanzia.

Below the text is a table for selecting a new mandate/seat:

Marca	Sincom	Location	Ragione Sociale	Indirizzo
LANCIA	0072042	000	TEST ESERVICE	LARGO S. AGNELLI 5

Buttons at the bottom of the dialog are 'Cambia Mandato e/o Sede' and 'Conferma Mandato/Sede in uso'.

4. Gestione della commessa



4.2 Prenotazione (cambio brand)

Nel caso in cui l'Utente decidesse di cambiare il Brand a priori, ha la possibilità di selezionare una voce specifica di menù:

MENU' → Cambia Brand/Sede

MENU' → **Supporto Tecnico**

- Inizio
- Lavagna prenotazione
- Gestione commesse
- WebCar
- Preventivi
- WorkshopOnline
- Cambia Brand/Sede**
- Area comunicazioni
- Clienti
- Configurazione sistema
- Forum
- Ammin. e Finanza
- Ricambi
- Dealer Report
- Report Sedi Utente
- Report Totale Sedi
- Link utili
- WebAPR
- Danni da trasporto
- CSI
- Richiesta di Trasformazione...
- Sondaggi eService
- Standard Monitor
- Lingua
- LOG OUT

Modifica Mandato e/o Sede

Selezionare il nuovo Mandato/Sede

	Marca	Sincom	Location	Ragione Sociale	Indirizzo
<input type="radio"/>	LANCIA	0072042	000	TEST ESERVICE	LARGO S. AGNELLI 5
<input type="radio"/>	LCV	0072042	000	TEST ESERVICE	LARGO S. AGNELLI 5
<input type="radio"/>	ALFAROMEO	0072042	000	TEST ESERVICE	LARGO S. AGNELLI 5
<input checked="" type="radio"/>	FIAT	0072042	000	TEST ESERVICE	LARGO S. AGNELLI 5

Cambia Mandato e/o Sede **Concludi**

L'Utente deve selezionare il Brand/sede che desidera impostare su Link eService e premere il pulsante "Cambia Mandato e/o Sede".

Il sistema sostituirà il logo del Brand in uso con quello selezionato. Premere "Concludi".

4. Gestione della commessa



4.2 Prenotazione (Inserimento campagne assistenziali)

MENU RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02.93776429

Stato: Prenotazione in corso

Tipo Commessa: RepairOrder std after-sale Reparto: Meccanica Canalizzazione: LEASYS Pit stop: Prenotazione confermata:

Veicolo -

Telaio	Modello	Targa	Data Inizio Garanzia
00016232	169	CK500HL	Panda 1.2DynamicMY06

10/11/2003

Aggiorna km! Cambia Veicolo Scheda Veicolo

Cliente - DMS SINCRONIZZATO - Codice cliente DMS: 16770

Cognome/Ragione Sociale	Nome
russo	dario

SRV-Leads

Nome	Campagna
------	----------

Appuntamento

Data prevista accettazione: 28/07/2009 Ora: 16:30 Accettatore: cea ospite Richiesta v.Cortesia: Si No

Dettaglio

Lamentati

Campagne Aperte

Lettera - Lamentato

A test

Reparto	Gruppo Tariffe	Cod. Spesa	Tariffa
Meccanica	Cliente Meccanica	004_C_30.00 €	MDO Mec 30,00_30

B

Reparto	Gruppo Tariffe	Cod. Spesa	Tariffa
Meccanica			

Indietro SRV-Lead Ripristina Salva

Cliccando il pulsante "Campagne Aperte" si accede al dettaglio della campagna, qualora vi siano delle campagne assistenziali legate alla vettura inserita, con la possibilità di inserire quanto proposto direttamente in commessa, dopo aver salvato i dati inseriti

4. Gestione della commessa

4.2 Prenotazione (Inserimento campagne assistenziali)



MENU | Indirizzo e-mail: eservice@fiat.com - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02.93776429

Cliente: RUSSO DARIO | Canali Operazioni: LEASYS | Commessa: 2993000100 | Chiesta Tecnica: [Icone] | DMS: DMS SINCRO

Verde: 1.2 BYBAMIC MY (61CK599ML) | Tipo Commessa: RepairOrder std after-sale | Riparo: Meccanica | PRENOTATO

Webcam | Salva | Pannello Chiamate | Cancella

Interventi | Appuntamento | Mercato | Leads

Nuovi Lamentati | Nuova Operazione | Nuovi Ricambi | Scritti

Aut.	Codice	Descrizione	Riparo	Gr. Tariff.	Cod. Sp.
A	Inst	Inst	Mec/Mecc	Meccanica	008

In corrispondenza della campagna di risanamento presente sul veicolo, cliccare sul pulsante "eTechPlus". L'utente accede direttamente al ciclo operativo della campagna selezionata per la vettura identificata in fase di accettazione/prenotazione

1. Selezionare il pulsante "Dettagli"

2. Il sistema visualizza le lettere relative alla campagna presente sul veicolo selezionato. Selezionare la lettera di campagna desiderata

2. cliccare il pulsante "inserisci Campagna" per inserire il dettaglio della campagna nell'elenco dei lamentati

Selezione Campagna

Campag...	Descrizione	Best S.
4926	partic-centr ab	No

Messaggi

Attenzione: DMS synchronized status is [DMS SINCROZZATO]

Lettera	Descrizione	Ors	Ricambio	Gr.	Chiamat.
A	partic-centr ab	0,30	46307546 CENTRALFIAT...	1,00	Te

+ Situazione Officina Annulla

+ Situazione Officina Annulla

3. Inserisci Campagna

4. Gestione della commessa



4.2 Prenotazione

In seguito all'identificazione del veicolo, nel riquadro "Veicolo" Compare il pulsante "Scheda Veicolo", premendo il quale si accede alla scheda di dettaglio della vettura.

MENU LINK eService, l'Aftersales in un click! - - - Supporto Tecnico FIAT LINK attivo: 800 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: |

Stato: Prenotazione in corso

Tipo Commessa Reparto Canalizzazione Pit stop Prenotazione confermata

Veicolo -

Telaio	Modello	Targa	Data Inizio Garanzia	Km	
<input type="text" value="01131902"/>	<input type="text" value="199"/>	<input type="text" value="AD06WKG"/>	<input type="text" value="GRANDE PUNTO 5 DOOR NEWPUNTO1.28V"/>	<input type="text" value="21/07/2006"/>	<input type="text" value="31071"/>

Cliente

[Cancella](#)
[Scheda Veicolo](#)

Premendo il tasto "Cancella" il sistema annulla il veicolo selezionato e consente di procedere con una nuova ricerca.

4. Gestione della commessa

4.2 Prenotazione



VEICOLO Salva Chiudi

Dati del veicolo

* MVS	199.150.0 GRANDE PUNTO 5 DOOR NEWPUNTO1.28VALVEACTIVE5DOOR	Data Inizio Garanzia	21 - 07 - 2006
Telaio	01131902	Limitazioni Garanzia	
VIN	ZFA19900001131902	Colore Esterno	Jungle Grey
* Targa	AD06WKG	Ente Assegnazione/Vendita	0090966 EUROPCAR UK LTD
Km	31071	Proprietario	dario russo

Verifica Campagne, Contratti e Limitazioni Garanzia

Storia Assistenziale

Data Intervento	Inconveniente	Numero Campagna	Descrizione	Km	Garanzia
07/10/2008	7010C	5119	G.PUNTO T.T.INT		Si
07/10/2009	0520E	5119	G.PUNTO T.T.INT		Si
23/09/2008	3330D		SERVOFRENO - S.R. per versioni guida destra		Si Dettaglio
23/09/2008	0010K		fkeofkeokf	31071	No Dettaglio
23/09/2008	3380A		LEVA FRENO A MANO	31071	No Dettaglio
06/07/2008	0520E	5119	G.PUNTO T.T.INT		Si Dettaglio
06/07/2008	1810A		FRIZIONE - S.R.	19398	No Dettaglio
03/04/2008	4110D		MOTORINO ELETTRICOMANDO STERZO		Si
25/02/2008	4110D	5156	G.PUNTO GDX COLONNA STERZO		Si

Optional

008 COMANDO A DIST.APERTURA/CHIUSURA PORTE	011 VOLANTE REGISTRABILE	182 POGGIATESTA POSTERIORE
210 VERNICE METALLIZZATA	450 SEDILE GUIDA REGOLABILE IN ALTEZZA	564 AUTORADIO CON COMPACT DISK
868 CERATURA	980 RUOTA DI SCORTA DIMENSIONI NORMALI	852 LIBRETTO INGLESE

Osservazioni

Questa scheda visualizza:

- Dati di immatricolazione del veicolo
- Storia assistenziale in Garanzia e fuori Garanzia (solo gli codificati su Link eService)
- Optional della vettura

La stessa scheda è consultabile da: Menù → WorkshopOnLine (vedi “Portale Informativo”)

4. Gestione della commessa



4.2 Prenotazione

Link eService consente all'utente di prenotare anche **un veicolo non appartenente a Fiat, Alfa, Lancia**

Nel riquadro "Veicolo" di prenotazione si inseriscono i dati a disposizione, si avvia la ricerca e il sistema non trova nessun veicolo. L'utente preme "Nuovo" e il sistema mostra una maschera che consente l'inserimento dei dati del veicolo

Stato: Prenotazione in corso ...

Tipo Commessa: Postvendita | Reparto: Meccanica | Canalizzazione: | Pit stop: | Prenotazione confermata:

Veicolo

Veicolo generico

Telaio: | Modello: | Targa: | Ricerca

Modello	Targa	Telaio	Cliente	Proprietario/ Utilizzatore

Nessun veicolo trovato. Cambia criteri di ricerca o inserisci un veicolo nuovo.

Selezione MMS

Marca: Fiat | Brand: FIAT | Modello: Selezionare il modello | Versione: Selezionare la versione

Dati Veicolo

Telaio: | Km: | Colore Esterno: | Data Inizio Garanzia: | Data Associazione/Vendita: 0072042

Vin: | Limitazione Garanzia: | Proprietario:

Osservazioni

Attraverso il menù a tendina del Brand è possibile scegliere anche veicoli della concorrenza. Il sistema propone una serie di campi da compilare (modello, versione, telaio, km ecc.)

Il veicolo creato viene inserito nella maschera di prenotazione.

Essendo un veicolo della concorrenza non si potrà visualizzare nessuna informazione a riguardo (Campagne, Infotecnica, operazioni, ricambi)

4. Gestione della commessa

4.2 Prenotazione



Qualora non si abbiano a disposizione tutti i dati necessari per la prenotazione, è possibile compilare la prenotazione nell'ambiente "veicolo generico", inserendo solo una descrizione del veicolo e i dati cliente.

Si perdono, chiaramente, tutti i vantaggi derivanti dall'identificazione della vettura (campagne, offerte commerciali, prepicking)

Stato: Prenotazione in corso

Tipo Commessa Reparto Canalizzazione Pit stop Prenotazione confermata

Veicolo

Descrizione veicolo	Km	Targa
<input type="text" value="Fiat Grande Punto 1.3 multijet 90 Cv"/>	<input type="text" value="14764"/>	<input type="text" value="XX111YY"/>

Cliente - DMS SINCRONIZZATO - Codice cliente DMS: 869

Cognome/Ragione Sociale	Nome	Telefono	Cellulare	e-mail	Privacy
<input type="text" value="russo"/>	<input type="text" value="dario"/>	<input type="text" value="111111"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Non Prestato"/>

Appuntamento

Data prevista accettazione	Ora	Accettatore	Richiesta V.Cortesias:
<input type="text" value="14/07/2009"/>	<input type="text" value="11:30"/>	<input type="text" value="Multibrand5 U5"/>	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No

Lamentati

A test	Reparto	Gruppo Tariffe	Cod. Spesa	Tariffa
<input type="text"/>	<input type="text" value="Meccanica"/>	<input type="text" value="Cliente Meccanica"/>	<input type="text" value="M01_C_25.00 €"/>	<input type="text" value="Manodopera Meccanica"/>

B	Reparto	Gruppo Tariffe	Cod. Spesa	Tariffa
<input type="text"/>	<input type="text" value="Meccanica"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

4. Gestione della commessa



4.2 Prenotazione

Se il Cliente selezionato non appartiene all'Officina, i suoi dati saranno incompleti, è, quindi, necessario premere il tasto "nuovo" ed inserire manualmente i dati richiesti.

MENU LINK eService, l'Aftersales in un click! - - - Supporto Tecnico FIAT LINK attivo: !

Stato: Prenotazione in corso

Tipo Commessa Reparto Canalizzazione Pit stop Prenotazione confermata

Veicolo -

Telaio	Modello	Targa	Data Inizio Garanzia	Km	
<input type="text" value="03034984"/>	<input type="text" value="179"/>	<input type="text" value="CK549SY"/>	<input dinamic"jtd2200"="" type="text" value="Ulysse N.ULYSSE"/>	<input type="text" value="26/02/2004"/>	<input type="text" value="148000"/>

Cliente

Cognome/Ragione Sociale Nome

Priv. / Az. Cognome-Nome (Privato) / Ragione Sociale(Azienda) Indirizzo Citta' C.A.P. Telefono

Nessun cliente trovato

Qualora si renda necessario cambiare il Cliente selezionato o inserito, premere su "Cancella" e il sistema annulla il cliente e si predispose per una nuova ricerca.

MENU LINK eService, l'Aftersales in un click! - - - Supporto Tecnico FIAT LINK attivo

Stato: Prenotazione in corso

Tipo Commessa Reparto Canalizzazione Pit stop Prenotazione confermata

Veicolo -

Telaio	Modello	Targa	Data Inizio Garanzia	Km	
<input type="text" value="03034984"/>	<input type="text" value="179"/>	<input type="text" value="CK549SY"/>	<input dinamic"jtd2200"="" type="text" value="Ulysse N.ULYSSE"/>	<input type="text" value="26/02/2004"/>	<input type="text" value="148000"/>

Cliente - DMS SINCRONIZZATO - Codice cliente DMS: 869

Cognome/Ragione Sociale	Nome	Telefono	Cellulare	e-mail	Privacy	
<input type="text" value="RUSSO"/>	<input type="text" value="dario"/>	<input type="text" value="111111"/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value="Non Prestato"/>	<input type="button" value="Cancella"/>



4. Gestione della commessa

4.2 Prenotazione



Link e service
U.S. Multibrands
Accettatore: 10/07/2009
TOST S&A S.p.A.
Largo S. Agostino 5

MENU indirizzo e-mail: eservice@fiat.com - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02/44412666

Stato: Prenotazione in corso

Tipo Commessa: Postvendita Reparto: Meccanica Canalizzazione: LEASYS PRT stop Prenotazione confermata

Veicolo

Telaio	Modello	Targa	Data inizio Garanzia	Km	Cancella
335204	120	D-548SY	26/02/2004	148000	Scheda Veicolo

Cliente - DMS SINCRONIZZATO - Codice cliente DMS: 703

Cognome/Ragione Sociale	Nome	Telefono	Cellulare	e-mail	Privacy	Cancella
SIMONI	FABRIZIO	11111	3346340190		Non Prestato	Privacy Scheda Cliente

Appuntamento

Data prevista accettazione	Ora	Accettatore	Richiesta V.Cortesiac
07/07/2009	16:30	Multibrands US	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No

Lettera - Lamentato

A test	Reparto	Gruppo Tariffe	Cod. Spesa	Tariffa
	Meccanica	Cliente Meccanica	MOL_C_25.00 €	Tariffa Manodopera Meccanica

B	Reparto	Gruppo Tariffe	Cod. Spesa	Tariffa
	Meccanica			

Indietro Ripristina Salva

Dopo aver selezionato il veicolo e il cliente

1. è possibile variare la data/ora di appuntamento selezionati dalla lavagna di prenotazione, insieme al nominativo dell'accettatore
2. È necessario inserire almeno un lamentato e selezionare/modificare reparto, Gruppo tariffe e Cod. Spesa

Con il tasto "Indietro" si perdono tutti i dati non salvati e si ritorna sulla lavagna di prenotazione

Con il tasto "Ripristina" si perdono tutti i dati non salvati

Con il tasto "Salva" la Commessa passa in stato Prenotato

4. Gestione della commessa

4.2 Prenotazione



FIAT Link - Microsoft Internet Explorer

link@service

Gabriele (tel 0541 779250) Vandi
Accettatore (10/03/2009)
FIAT CENTER ITALIA SPA - RIMINI
Ss Consolare Rimini - Rsm Km.1 N.11

MENU @fiat.com - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02.937

Stato: Prenotato Commessa 2009/000031 N° DMS: P.00002093 DMS S

Tipo Commessa [Commessa Standard after sales] Pit stop Prenotato

Veicolo - DMS SINCRONIZZATO

Telaio	Modello	Targa	Data Inizio Gar
01183223	199	DF856BP	22/12/2006

Cliente - DMS SINCRONIZZATO - Codice cliente DMS: 117268

Cognome/Ragione Sociale	Nome	Telefono	Cellulare	e-mail
FRANCA	AGOSTINO	03356668712		

Indirizzo	C.A.P.	Località	Codice Fiscale / P. IVA	Provincia
MIA TARO 8	47900	RIMINI	FRNGTN49D13L081G	Rimini

Dati appuntamento

Data prevista accettazione	Ora	Accettatore	Richiesta V.Cortes
18/03/2009	10:30	Vandi Gabriele (tel 0541 779250)	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No

Data prevista consegna	Ora	Accettatore	Consegnata V.Cortes
		Vandi Gabriele (tel 0541 779250)	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No

Lamentati

Campagne Aperte

Su questo veicolo sono presenti:

Lettera - Lamentato

A tagliando KM 30

TARIFFE GARANZIE_G_3

eTech++

Indietro Promemoria Ripristina **Procedi** Invia a DMS **Salva** Cancella

Dopo aver salvato i dati di prenotazione/accettazione immediata, in corrispondenza dei lamentati inseriti, viene visualizzato il pulsante "eTechPlus". Tale tasto permette di accedere direttamente a eTechPlus con i dati del veicolo già compilati e il campo "Ricerca le seguenti parole" compilato con il relativo lamentato favorendo il reperimento di informazioni utili alla successiva diagnosi

Con tasto "Procedi" si apre una nuova finestra che permette di inserire per ogni lamentato le operazioni richieste

E' possibile inserire un nuovo lamentato oppure apportare modifiche e salvare i dati con tasto "Salva"

4. Gestione della commessa

4.2 Prenotazione



Premendo il tasto “salva”, la prenotazione viene registrata dal sistema.

Stato: Prenotato	Commessa 2009/000113	N° DMS: 255	DMS SINCRONIZZATO
------------------	----------------------	-------------	-------------------

L'avvenuta Prenotazione si identifica nella parte alta della schermata da:

- STATO Commessa: Prenotato
- n. identificativo di eService: 2009/

Nel caso di integrazione con il DMS:

- n. identificativo DMS:

4. Gestione della commessa



4.2 Prenotazione

In fase di prenotazione è possibile assegnare al cliente una vettura di cortesia fra quelle disponibili nel periodo desiderato.

Indicando "SI" alla richiesta della vettura di cortesia, il sistema chiede di indicare la "data di prevista consegna". A questo punto compare la videata con la disponibilità delle vetture di cortesia.

Stato: Prenotazione in corso

Tipo Commessa: Reparto: Canalizzazione: Pit stop: Prenotazione confermata:

Veicolo

Telaio	Modello	Targa	Data Inizio Garanzia	Km	Cancella
03034984	179	CK549SY	26/02/2004	149000	Scheda Veicolo

Ulysse N.ULYSSE"DINAMIC"JTD2200

Codice cliente DMS: 703

Cliente

Cognome/Ragione Sociale	Nome	Telefono	Cellulare	e-mail	Privacy	Cancella
SIMONI	FABRIZIO	11111	3346340190		Non Prestato	Privacy Scheda Cliente

Dati appuntamento

Data prevista accettazione:	Ora	Accettatore:	Richiesta V.Cortesia:
14/07/2009	11:30	Mulbranc5 U5	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No

[Dettagli](#)

Data prevista consegna:	Ora	Accettatore:	Consegnata V.Cortesia:	Targa V.Cortesia	Km	N° pre-autorizzazione
16/07/2009	08:00	Mulbranc5 U5	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No			

[Dettagli](#)

Lamentati

Lettera: Lamentato

Reparto: Meccanica Gruppo: Tariffe Cod. Spesa: Tariffa:

Finestra di dialogo pagine Web

Selezione Vettura di Cortesia

ID Sede Fisca	Targa	Modello	Mercoledì 14/07/09	Mercoledì 15/07/09	Giovedì 16/07/09	Venerdì 17/07/09	Sabato 18/07/09
2	AW088KM	SEICENTO Si SPI 899	█	█	█	█	█
2	DC550VB	SEICento Multi Wagen M92806 - 1.9 Multijet 120cv Active	█	█	█	█	█

[Vetture Noleggio](#) [Chiudi](#)

Legenda: █ Disponibile █ Not available █ In Manutenzione █ Non selezionabile

Il sistema mette in evidenza il periodo compreso fra la data di prevista accettazione e la data di prevista consegna, mentre ricopre di grigio le restanti date. E' comunque possibile scorrere i giorni utilizzando le apposite frecce, qualora si voglia verificare la disponibilità della vettura di cortesia in altre date e proporre al cliente un diverso periodo per la riparazione.

4. Gestione della commessa

4.2 Prenotazione



Per facilitare la visualizzazione dell' assegnazione delle vetture di cortesia, in “lavagna di prenotazione” e “situazione officina” accanto alle commesse compare un simbolo dedicato.

Esso può assumere diverse colorazioni e diversi stati:

- Colore: NERO vettura prenotata, nessuna anomalia
- Colore: ROSSO vettura prenotata, data/ora riconsegna scadute
- Colore: BIANCO / Sfondo: ROSSO vettura prenotata, data/ora riconsegna scadute e successiva prenotazione prevista per la vettura.

4. Gestione della commessa



4.2 Prenotazione (Stampa promemoria)

.link.eService consente di stampare il promemoria della prenotazione.

La stampa è consentite per tutte le commesse in stato “Prenotato” e per le Note di prenotazione salvate.

E’ disponibile in due formati: A4 ed A6.

Cliccando sul pulsante Promemoria, è possibile scegliere tra i formati A4 ed A 6 del Promemoria

Stato: Prenotato Commessa 2009/000116 N° DMS: 260 DMS SINCRONIZZATO

Tipo Commessa: Postvendita Reparto: Meccanica Canalizzazione: - Pit stop: Prenotazione confermata:

Veicolo - DMS SINCRONIZZATO

Telaio	Modello	Targa	Data Inizio Garanzia	Km	Cambia
03034984	179	QK549SY	26/02/2004	148001	Scheda Veicolo

Clicca qui per cambiare il veicolo

Cliente - DMS SINCRONIZZATO - Codice cliente DMS: 703

Cognome/Ragione Sociale	Nome	Telefono	Cellulare	e-mail	Privacy	Nationalità	Cambia
SIMONI	FABRIZIO	11111	3346340190		Non Prestato	ITALIA	Privacy
Indirizzo	C.A.P.	Località	Codice Fiscale / P. IVA	Provincia	Scheda		
via roma - 1	80100	NAPOLI		Napoli			

Dati appuntamento

Data prevista accettazione	Ora	Accettatore	Richiesta V.Cortesia:
16/07/2009	15:00	Prandi Lino	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No

[Dettaglio](#)

Data prevista consegna	Ora	Accettatore	Autoriz. Mobility Support	Consegnata V.Cortesia:
		Prandi Lino	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No

[Dettaglio](#)

Lamentati

Campagne Aperte

Su questo veicolo sono presenti:

Lettera - Lamentato

Messaggio: lock set successfully on dms (15/07/2009 18:46)
Messaggio: preconditions are satisfied (15/07/2009 18:42)
Messaggio: confirm data to DMS holder to make web service (15/07/2009 18:42)

[Indietro](#) [Promemoria](#) [Ripristina](#) [Stampa](#) [Stampa](#)

Formato A4
Formato A6

Nota

Cliente

Cognome/Rag. Sociale	Nome	Telefono	Cellulare	E-Mail	Prenotazione confermata
Russo	Dario	111111			<input type="checkbox"/>

Veicolo

Descrizione modello	Targa	Km
Fiat Grande Punto	00111YY	10000

Lamentato

Lamentato Principale

test

Dati Accettazione

Data	Ora	Accettatore	Causa Official
16/07/2009	17:00	Simoni Fabrizio	

Nota

[Indietro](#) [Preparazione](#) [Salva](#) [Procedi con prenotazione](#)

Formato A4
Formato A6

Nota creata il 15/07/2009 alle 19:50 da LinoPrandi
Ultimo aggiornamento il 15/07/2009 alle 19:50 da LinoPrandi



4. Gestione della commessa



4.2 Prenotazione (Stampa promemoria)

Successivamente alla scelta del formato di stampa, il promemoria viene visualizzato in formato PDF e può essere stampato.

Nella parte bassa della stampa promemoria in formato A4, è possibile visualizzare un'eventuale locandina con del testo, precedentemente configurati (vedi capitolo "Configurazione Sistema")

 DEALER ESEMPIO INDIRIZZO TEST 0062230 SEDE 000TORINO (TO) ☎ 011-1111111 - FAX:011-99999999 P.IVA: 07973780013	
Appuntamento in OFFICINA	
Appuntamento	
Prenotazione n.:	00029
Data e Ora Appuntamento:	23/01/2008 17:15
Cliente	
DE MARTIN ROBERTO VIA ROMA, 2 10100 TORINO(TO)	Telefono 6123456783 Cellulare
Vettura	
Targa Telaio: Vettura:	Vettura di cortesia:
DM750HP 02312854 Nuova Multipla - 1.9 MJT 120ci Dynamic Serie 2000	No
Interventi richiesti	
Descrizione	
A tagliando 20000	
	
15-02-2008 12:0	

Formato A4

 DEALER ESEMPIO INDIRIZZO TEST 0062230 SEDE 000TORINO (TO) ☎ 011-1111111 - FAX:011-99999999 P.IVA: 07973780013		
Appuntamento in OFFICINA		
Prenotazione n.	Data e Ora Appuntamento:	
01006	09/01/2008 10:00	
Cliente		
PRANDI LINO DQDQW, 12 10072 CASELLE TORINESE(TO)	Telefono 222232 Cellulare	
Vettura:		
Barchetta - BARCHETTA 1.8 16V PLUG-IN		
Targa:	Telaio:	Vettura di cortesia:
CA017DP	00000123	No
16-01-2008 15:46		

Formato A6

4. Gestione della commessa



4.2 Prenotazione (Invio manuale SMS)

.link.eService consente di inviare diversi tipi di SMS al Cliente, sia in fase di prenotazione che di riconsegna veicolo, con un testo precedentemente configurato (vedi capitolo “Configurazione Sistema”)

In fase di prenotazione o accettazione, dopo aver salvato i dati inseriti, il sistema propone l'icona: , in corrispondenza della data di prevista accettazione. L'utente, cliccando su tale icona, accede al seguente menù:  per poter scegliere il tipo di SMS da inviare al cliente.

Nel caso in cui si voglia avvisare il cliente del *posticipo dell'appuntamento* tramite SMS, basta inserire e salvare la nuova data e/o orario e selezionare la voce “Posticipa Data Accettazione” dal menù precedentemente esposto.

The screenshot shows a web browser window with the URL <mailto:eservice@fiat.com>. The page title is "Stato: Prenotato" and the ID is "N° eService: 2008/026925". The form is divided into several sections:

- Veicolo:** Fields for Telaio (00050666), Modello (L50), Targa (DN220MT), Data inizio Garanzia (20/02/2008), and Km (120190). A "Cambia Scheda Veicolo" button is present.
- Cliente:** Fields for Cognome/Ragione Sociale (peruzzo), Nome (mario), Telefono (456789), Cellulare, E-mail, Consenso Privacy (Prestato), and Nazionalità (ITALIA). A "Cambia Privacy Scheda" button is present.
- Dati appuntamento:** Fields for Data prevista accettazione (17/11/2008), Ora (15:00), Accettatore (Barbero Felice), Richiesta V.Cortesia (SI/No), Data prevista consegna (19/11/2008), Ora (09:00), Accettatore (Russo Dario), and Consegna V.Cortesia (SI/No). A "Carica Officine" button is present.
- Lamentati:** A section for reporting issues, with a "Campagne Aperte" button.
- Lettera - Lamentato:** Fields for "A test" (CARICO CLIENTE_C_25,9E) and "B" (Seleziona).

Buttons at the bottom include "Indietro", "Accesso", "Login", "Logout", "Stampa", and "Cancella".

Dopo l'invio dell'SMS, l'icona  assume colore verde:  e per visualizzare il testo inviato, data/ora di invio ed utente che ha effettuato l'invio basta posizionarsi con il cursore sull'icona stessa

4. Gestione della commessa



4.2 Prenotazione (Invio automatico SMS)

In fase di prenotazione o accettazione, dopo aver salvato i dati inseriti, il sistema propone il campo: (se precedentemente configurata la modalità invio SMS automatico in accettazione), in corrispondenza della data di prevista accettazione. Se il campo è attivato: , sarà inviato in automatico l'SMS di promemoria al cliente. Tale messaggio sarà inviato in anticipo rispetto all'appuntamento in base al tempo deciso in fase di configurazione SMS (vedi capitolo "Configurazione Sistema")

Stato: Prenotato N° eService: 2008/026925

Prevendita PastVendita Pit stop Prenotazione confermata

Veicolo

Telaio	Modello	Targa	Data inizio Garanzia	Km	
00000000	1.3	DN229MT	20/02/2008	120190	Cambia Scheda Veicolo

Cliente

Cognome/Ragione Sociale	Nome	Telefono	Cellulare	E-mail	Consenso Privacy	Nazionalità	
	maio	456780			Prestate	ITALIA	Cambia Privacy Scheda

Dati appuntamento

Data prevista accettazione	Ora	Accettatore	Richiesta V.Cortesia:
17/11/2008	15:00	Barbero Felice	<input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> No Carica Officina
19/11/2008	09:00	Russo Dario	<input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> No

Lamentati

Campagne Aperte

su questo veicolo sono presenti:

Lettera - Lamentato

A best CARICO CLIENTE _C_ 25,96 [TechPlus](#)

B Soluzioni

[Indietro](#) [Annulla](#) [Registra](#) [Precedi](#) [Salva](#) [Cancella](#)

Dopo aver selezionato il campo per l'invio automatico dell'SMS, all'utente sarà mostrato il giorno e l'ora in cui sarà ricevuto il messaggio dal Cliente



4. Gestione della commessa



4.2 Prenotazione (lavagna di prenotazione)

Le prenotazioni possono essere facilmente richiamate dalla lavagna di prenotazione con un **semplice click** sulla riga visualizzata nella finestra.

Cliccando sulla "X" accanto alle singole righe, si cancellano gli appuntamenti e/o le note.

Vai a data	Mercoledì 15/07/2009 0(A)-0(C)					Giovedì 16/07/2009 1(A)-0(C)					Venerdì 17/07/2009 0(A)-0(C)					Sabato 18/07/2009 0(A)-0(C)					Domenica 19/07/2009 0(A)-0(C)				
	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT
Totale Ore	40,00	24,00	4,00	16,00	8,00	40,00	16,00	8,00	16,00	8,00	32,00	24,00	8,00	16,00	8,00	20,00	0,00	4,00	8,00	4,00	10,00	12,00	2,00	6,00	2,00
Ore Rimanenti	40,00	24,00	4,00	16,00	8,00	40,00	16,00	8,00	16,00	8,00	32,00	24,00	8,00	16,00	8,00	20,00	0,00	4,00	8,00	4,00	10,00	12,00	2,00	6,00	2,00
% Saturazione																									
	08:00					08:00					08:00					08:00					08:00				
	08:30					08:30					08:30					08:30					08:30				
	09:00					09:00					09:00					09:00					09:00				
	09:30					09:30					09:30					09:30					09:30				
	10:00					10:00					10:00					10:00					10:00				
	10:30					10:30					10:30					10:30					10:30				
	11:00					11:00					11:00					11:00					11:00				
	11:30					11:30					11:30					11:30					11:30				
	12:00					12:00					12:00					12:00					12:00				
	12:30					12:30					12:30					12:30					12:30				
	13:00					13:00					13:00					13:00					13:00				
	13:30					13:30					13:30					13:30					13:30				
	14:00					14:00					14:00					14:00					14:00				
	14:30					14:30					14:30					14:30					14:30				
	15:00					15:00					15:00					15:00					15:00				
	15:30					15:30					15:30					15:30					15:30				
	16:00					16:00					16:00					16:00					16:00				
	16:30					16:30					16:30					16:30					16:30				
	17:00					17:00					17:00					17:00					17:00				

4. Gestione della commessa



4.2 Prenotazione (lavagna di prenotazione)

La “lavagna prenotazioni” riporta il riepilogo degli appuntamenti registrati e, qualora attivo, il Carico di Officina. Cliccando sul giorno interessato, il sistema fornisce il dettaglio degli appuntamenti.

La lavagna di prenotazioni riporta 5 giorni a partire dalla data di accesso. E' possibile visualizzare i giorni nel futuro e nel passato utilizzando le frecce di scorrimento ai lati della lavagna

Vai a data		Mercoledì 15/07/2009 0(A)-0(C)					Giovedì 16/07/2009 1(A)-0(C)					Venerdì 17/07/2009 0(A)-0(C)					Sabato 18/07/2009 0(A)-0(C)					Domenica 19/07/2009 0(A)-0(C)				
		MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT
Totale Ore		40,00	24,00	4,00	16,00	8,00	40,00	16,00	8,00	16,00	8,00	32,00	24,00	8,00	16,00	8,00	20,00	0,00	4,00	8,00	4,00	10,00	12,00	2,00	6,00	2,00
Ore Rimanenti		40,00	24,00	4,00	16,00	8,00	40,00	16,00	8,00	16,00	8,00	32,00	24,00	8,00	16,00	8,00	20,00	0,00	4,00	8,00	4,00	10,00	12,00	2,00	6,00	2,00

Vai a data		Giovedì 16/07/2009 1(A)-0(C)				
		MEC	CAR	ELE	DIA	ALT
Totale Ore		40,00	16,00	8,00	16,00	8,00
Ore Rimanenti		40,00	16,00	8,00	16,00	8,00

	Tipo	Targa	Modello	Cliente	Lamentato	Accettatore	Diagnosi
10:30	P	CK549SY	Ulysse	FABRIZIO SIMONI (703)	test	Lino Prandi	<input type="checkbox"/>

4. Gestione della commessa

4.2 Prenotazione (lavagna di prenotazione)



MENU EL. 02/44412666

Vai a data

	Mercoledì 15/07/2009 0(A)-0(C)					Giovedì 16/07/2009 1(A)-0(C)					Venerdì 17/07/2009 0(A)-0(C)					Sabato 18/07/2009 0(A)-0(C)					Domenica 19/07/2009 0(A)-0(C)									
	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT					
Totale Ore	40,00	24,00	4,00	16,00	8,00	40,00	16,00	8,00	16,00	8,00	32,00	16,00	8,00	16,00	8,00	32,00	16,00	8,00	16,00	8,00	00,00	8,00	4,00	10,00	12,00	2,00	6,00	2,00		
Ore Rimanenti	40,00	24,00	4,00	16,00	8,00	9,00	8,00	3,00	10,00	4,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,00	12,00	2,00	6,00	2,00	10,00	12,00	2,00	6,00	2,00
% Saturazione	0%	0%	0%	0%	0%	78%	50%	63%	38%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
08:00						08:30					08:00					08:00					08:00									
08:30						09:00					08:30					08:30					08:30									
09:00						09:30					09:00					09:00					09:00									
09:30						10:00					09:30					09:30					09:30									
10:00						10:30					10:00					10:00					10:00									
10:30						11:00					10:30					10:30					10:30									
11:00						11:30					11:00					11:00					11:00									
11:30						12:00					11:30					11:30					11:30									
12:00						12:30					12:00					12:00					12:00									
12:30						13:00					12:30					12:30					12:30									
13:00						13:30					13:00					13:00					13:00									
13:30						14:00					13:30					13:30					13:30									
14:00						14:30					14:00					14:00					14:00									
14:30						15:00					14:30					14:30					14:30									
15:00						15:30					15:00					15:00					15:00									
15:30						16:00					15:30					15:30					15:30									
16:00						16:30					16:00					16:00					16:00									
16:30						17:00					16:30					16:30					16:30									
17:00						17:30					17:00					17:00					17:00									
17:30											17:30					17:30					17:30									

Il carico di officina viene aggiornato sulla lavagna di prenotazione

Premendo il tasto "Dettagli" e il tasto "Riepilogo Accettatori" compare una videata con l'elenco degli appuntamenti con il carico officina assegnato e la possibilità di filtrare i singoli accettatori

Indietro

COMMESSA	TARGA	VEICOLO	CLIENTE	STIMA ORE					STIMA ORE IN ALTRI GIORNI					LAMENTATI
				MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	
000115/2009	CK5495Y	Ulysse - N.ULYSSE "DINAMIC" JTD 2200	FABRIZIO SIMONI	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	test

4. Gestione della commessa

4.2 Prenotazione (lavagna di prenotazione)



Cliccando sul pulsante "Stampa" della lavagna di prenotazione viene visualizzato un report su più fogli con informazioni relative agli appuntamenti del giorno. Tale file è stampabile

Giovedì 16/07/2009 1(A)-0(C)					Venerdì 17/07/2009 0(A)-0(C)				
MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT
40,00	16,00	8,00	16,00	8,00	32,00	24,00	8,00	16,00	8,00
9,00	8,00	3,00	10,00	4,00	32,00	24,00	8,00	16,00	8,00
78%	50%	63%	38%	50%	0%	0%	0%	0%	0%

08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30
					1(A)-0(C)														

Tutti i report

- Appuntamenti (con cliente)
- Appuntamenti (senza cliente)
- Elenco riparazioni
- Elenco commesse
- Elenco commesse (template)

it.eservice.fiatauto.com/quickBooking/index.php?action=view_report_pdf&ts=1247695200&pag

1 / 4 54,6% Trova

APPUNTAMENTI DEL GIORNO 16/07/2009

	Tipo	COMMESSA	Targa	Modello	Cliente	Elenco Lamentati	Accettatori	DIA
10:30	P	2009/000115	CK549SY	Ulysse	FABRIZIO SIMONI (703)	test	Lino Prandi	x

it.eservice.fiatauto.com/quickBooking/index.php?action=view_report_pdf&ts=1247695200&pag - Micr...

3 / 4 54,6% Trova

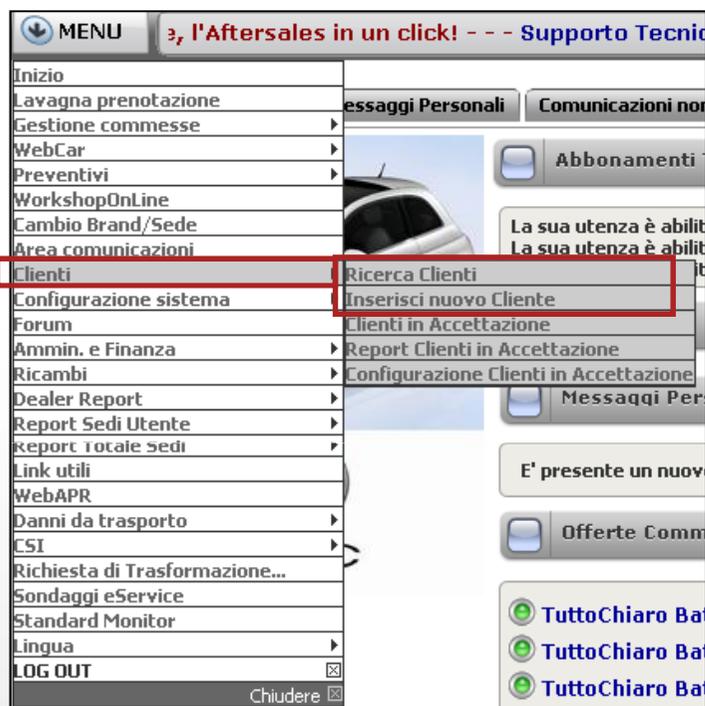
TOTALE CARICO OFFICINA del GIORNO

	Giovedì 16/07/2009				
	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT
Totale Ore	40,00	16,00	8,00	16,00	8,00
Ore Rimanenti	9,00	8,00	3,00	10,00	4,00
% Saturazione	78%	50%	63%	38%	50%

ELENCO RIPARAZIONI

Commessa	TARGA	VEICOLO	CLIENTE	Stima Ore					Ore impegnate nei giorni successivi					Elenco Lamentati	
				MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT		
000115/2009	CK549SY	Ulysse - N. ULYSSE "DINAMIC" JTD 2200	FABRIZIO SIMONI	31,00	8,00	5,00	5,00	4,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	test

4. Gestione della commessa



La Prenotazione è la prima fase del processo assistenziale in cui l'Utente di .link.eService entra in contatto con i Clienti.

Sul sistema è presente una funzionalità per la gestione dell'anagrafica dei propri Clienti (nel caso di integrazione, Link eService accede anche alla banca dati del DMS)

Per accedere alla voce di menu': MENU' → Clienti

E' possibile:

- Cercare un Cliente
- Inserire un nuovo Cliente

! Per le concessionarie/officine integrate, viene fatta una sincronizzazione iniziale fra i Clienti presenti sul DMS e quelli presenti su Link per evitare di duplicare inutilmente i contatti.

Questa sincronizzazione viene eseguita contestualmente all'installazione dell'integrazione fra Link eService e il DMS.

4. Gestione della commessa



Su ciascuna scheda Cliente, è possibile usufruire della funzionalità/archivio “Storico cliente” che ha lo scopo di mettere in evidenza la storia assistenziale del Cliente e di consentire l’accesso immediato ai dettagli di cui si necessita.

Scheda di russo dario - Cliente Stampa Indietro

Cliente Altri dati **Storico cliente**

Scheda del contatto: Privato

Cognome *	russo	ID_DMS	
Nome *	dario	Tipologia	Privato
Consenso Privacy Privacy Prestato			
Indirizzo	via genova - 2	Posta Elettronica	
C.A.P.	20100 Ricerca Città	Telefono Principale *	02738393
Località	MILANO	Tel. Ufficio	
Provincia	Milano	Telefono Cellulare	3316650612
Nazionalità	ITALIA	Telefono	
Fax		Pagina Web	
Codice Fiscale		Lingua	Italiano
Numero Patente		Tipo Patente	---
Rilasciata da		Scadenza Patente	
Data di Nascita /Range Età	Age 25 to 34	Professione	Selezionare una voce
Località di Nascita	Ricerca	Società	
Località di Nascita Straniera	<input type="checkbox"/>	Mansione	
Nazione di Nascita		Profilo per Assicurazione	Selezionare una voce
Vetture possedute		Sesso	Maschio
Tipologia Sconto	Selezionare una voce	Titolo	Sig.
Titolo di studio			
Commento:			

All'interno della scheda Cliente è possibile cliccare sul tasto “Storico cliente” per accedere all’archivio relativo al contatto selezionato

4. Gestione della commessa



Scheda di russo diario - Storico cliente Stampa Indietro

Cliente Cliente | Altri dati | Storico cliente

Vetture Cliente

Modello	Targa	Telaio	Proprietario/Conducente
Grande Punto 3 porte N.PUNTO 3P ELEGANCE 1.3 JTD 90CV	DB	00103653	Proprietario
Bravo 1.9 Multijet 120cv Active	DJ837SH	04005289	Proprietario
GRANDE PUNTO 5 DOOR NEW PUNTO 1.2 8VALVE ACTIVE 5 DOOR	AD06WKG	01131902	Proprietario
Panda 1.2 Dynamic MY 06 (stock)	DD674CX	00000123	Utilizzatore
N.PUNTO 80 ELX SP 16V 124Z	B3S1KG	05034549	Proprietario
Musa 1.4 16V Oro	DN	01124992	Utilizzatore
176 PUNTO SP SX 1108	AS596ZD	00839804	Utilizzatore
500 1.3 Multijet 16v 75cv Lounge	DK627SW	00011876	Proprietario
182 BRAVA SX CLIMA 12V 1400	BB695CC	04728817	Utilizzatore
Doblo Cargo 1.9 Multijet	DB	05361535	Proprietario
Phedra PHEDRA 2,2 JTD EXECUTIVE	CM	03153338	Proprietario
Bravo N.BRAVO DYNAMIC 1.9 JTD 8V 120CV	W56292P	04068502	Proprietario
Musa MUSA PLATINO 1.9 JTD 100 CV	CT121EE	01012407	Proprietario

Preventivi Cliente

Targa	Veicolo	Cliente	Data Arrivo
AD06WKG	GRANDE PUNTO 5 DOOR	diario russo	05/11/2008 17:13

PCS cliente

Data e Ora PCS	Veicolo	Targa
2008-07-06 12:22:22	GRANDE PUNTO 5 DOOR NEW PUNTO 1.2 8VALVE ACTIVE 5 DOOR	AD06WKG

Commesse Cliente

Stato Garanzia	Commessa	DmsId	Targa	Veicolo	Data Arrivo	Data Riconsegna	Vettura Cortesia
	2008/017092		DD674CX	Panda 1.2 Dynamic MY 06 (stock)	29/05/2008 16:15	29/05/2008 16:32	
G	2008/017142		AD06WKG	GRANDE PUNTO 5 DOOR NEW PUNTO 1.2 8VALVE ACTIVE 5 DOOR	06/07/2008 12:17	06/07/2008 12:22	
	2008/017153		BB695CC	182 BRAVA SX CLIMA 12V 1400	15/07/2008 11:59	15/07/2008 14:45	
	2008/017161		DD674CX	Panda 1.2 Dynamic MY 06 (stock)	16/07/2008 15:15	14/08/2008 02:04	
G	2008/017196		DB	Grande Punto 3 porte N.PUNTO 3P ELEGANCE 1.3 JTD 90CV	12/09/2008 13:15	16/09/2008 12:45	
	2008/017137		DD674CX	Panda 1.2 Dynamic MY 06 (stock)	06/07/2008 10:00	17/07/2008 09:00	
G	2008/017104		DD674CX	Panda 1.2 Dynamic MY 06 (stock)	11/06/2008 09:15	13/06/2008 09:00	
	2008/017242		DN	Musa 1.4 16V Oro	02/10/2008 09:30	02/10/2008 10:45	
	2009/002448		DN	Musa 1.4 16V Oro	12/01/2009 17:00	15/01/2009 09:00	
	2008/017195		DB	Grande Punto 3 porte N.PUNTO 3P ELEGANCE 1.3 JTD 90CV	12/09/2008 09:45	13/09/2008 08:00	
	2007/001055		W56292P	Bravo N.BRAVO DYNAMIC 1.9 JTD 8V 120CV	04/12/2007 17:00	07/12/2007 09:00	

Questo archivio contiene:

- 1 i veicoli associati al Cliente
- 2 Gli ultimi preventivi memorizzati al Cliente
- 3 i Patto Chiaro Servizio stampati ai Clienti
- 4 le commesse di riparazione del Cliente

E' possibile stampare lo storico del cliente e cliccando sull'elemento interessato (preventivo, commessa, ...) si accede alle informazioni di dettaglio

1

2

3

4





4.3 ACCETTAZIONE

4. Gestione della commessa

4.3 Accettazione



Il processo di Gestione della Commessa prevede, come fase successiva alla Prenotazione, l'**Accettazione**, ovvero la presa in carico della vettura da parte dell'officina e la condivisione con il Cliente delle sue esigenze (manutenzione, inconvenienti) espresse in fase di prenotazione.

In questa fase l'Accettatore esegue una diagnosi di primo livello sulla vettura al fine di identificare con maggior chiarezza eventuali inconvenienti lamentati dal Cliente.

L'Accettazione su Link eService può essere eseguita in tre modi:

1. Trasformando il preventivo in Accettazione
2. Trasformando la Prenotazione in Accettazione
3. Eseguendo un' "Accettazione immediata", nel caso il Cliente si presenti in officina senza un appuntamento.

4. Gestione della commessa

4.3 Accettazione (dal preventivo)



Dopo aver creato un Preventivo con il tasto “Accetta” si può accedere alla fase di Accettazione Immediata (tutti i dati inseriti in fase di Preventivo saranno riportati in Accettazione):

Codice	Descrizione	Carico	Qtà	Durata	Tariffa	Tot. Lordo	% Sconto
A	tagliando	GARANZIE			TARIFE GARANZIE_34.43	0,00€	0,00%

Stato: Accettazione Immediata

DMS NON SINCRONIZZATO

Tipi Commessa: PIT step Prenotazione confermata

Visuale

Telefono: 0112489 Modello: 108 Targa: EK187CM Data Inizio Garanzia: 17/05/2009 Km: 0000 Scheda Veicolo

Cliente: DMS NON SINCRONIZZATO

Cognome/Ragione Sociale: Nome: Telefono: Cellulare: e-mail: Privacy Nazionale: [ITALIA] Privacy

Indirizzo: C.A.P.: Località: Codice Fiscale / P. IVA: Provincia: Cliente

Albo: 02 C.A.P.: 10072 Località: CASELLE TORINE Codice Fiscale / P. IVA: Tratto

Dati appuntamento

Data prevista consegna: Ora: Accettatore: Consegna a: Targa: Km: N° autorizzazione

[Vendi Gabriele (tel 0541 779250)] [Dettaglio] C. SI. IF. No

Lamentati

Campagne Aperte

Lettera - Lamentato

A Escaloro: Selezione [JeTech++]

B: Selezione

Messaggio: booking/repair order without DMS code - lodi not sent (09/03/2009 15:48)

[Inoltra] [Sequenza] [Accetta veicolo]

Operazione completata.

4. Gestione della commessa



4.3 Accettazione (dalla prenotazione)

In questo caso, l'utente del sistema deve recuperare la prenotazione precedentemente registrata su Link eService.

Per fare ciò è possibile utilizzare:

- LAVAGNA di PRENOTAZIONE: posizionandosi sul giorno e sull'ora dell'appuntamento, si apre una finestra che contiene tutti i clienti prenotati in quell'orario. E' sufficiente selezionare il nominativo interessato per aprire la sua Prenotazione.

MENU		LINK eService, l'Afte																								
Vai a data		Lunedì 20/07/2009 2(A)-0(C)					Martedì 21/07/2009 0(A)-0(C)					Mercoledì 22/07/2009 0(A)-0(C)					Giovedì 23/07/2009 0(A)-0(C)					Venerdì 24/07/2009 0(A)-0(C)				
		MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT
Totale Ore		40,00	24,00	8,00	16,00	8,00	40,00	24,00	8,00	8,00	8,00	40,00	24,00	4,00	16,00	8,00	40,00	16,00	8,00	16,00	8,00	32,00	24,00	8,00	16,00	8,00
Ore Rimanenti		40,00	24,00	8,00	16,00	8,00	40,00	24,00	8,00	8,00	8,00	40,00	24,00	4,00	16,00	8,00	40,00	16,00	8,00	16,00	8,00	32,00	24,00	8,00	16,00	8,00
% Saturazione		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
		08:00					08:00					08:00					08:00					08:00				
		08:30					08:30					08:30					08:30					08:30				
		09:00					09:00					09:00					09:00					09:00				
		09:30					09:30					09:30					09:30					09:30				
		10:00					10:00					10:00					10:00					10:00				
		10:30					10:30					10:30					10:30					10:30				
		11:00					11:00					11:00					11:00					11:00				
		11:30					11:30					11:30					11:30					11:30				
		12:00					12:00					12:00					12:00					12:00				
		12:30					12:30					12:30					12:30					12:30				
		13:00					13:00					13:00					13:00					13:00				
		13:30					13:30					13:30					13:30					13:30				
		14:00					14:00					14:00					14:00					14:00				
		14:30					14:30					14:30					14:30					14:30				
		15:00					15:00					15:00					15:00					15:00				
		15:30					15:30					15:30					15:30					15:30				

4. Gestione della commessa



4.3 Accettazione (dalla prenotazione)

- SITUAZIONE OFFICINA: da MENU' → Gestione commesse → Situazione officina

In questo ambiente sono presenti tutte le vetture suddivise per fase del processo di riparazione.

La ricerca può essere effettuata:

1. Selezionando l'appuntamento dall'elenco delle Prenotazioni o Preventivi
2. Ricercando l'appuntamento inserendo dei parametri di ricerca negli appositi riquadri

MENU [fiat.com - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02/44412666](#)

Imposta Parametri di Ricerca

Commessa: <input type="text"/>	Targa: <input type="text"/>	Veicolo: <input type="text" value="Tutti i marchi"/>	Data arrivo - Da: <input type="text"/>	A: <input type="text"/>
DMS ID: <input type="text"/>	Telaio: <input type="text"/>	Cliente: <input type="text"/>	Data consegna - Da: <input type="text"/>	A: <input type="text"/>
	Stato ordine: <input type="text" value="Tutte in officina"/>	Autore: <input type="text"/>	Stato garanzia: <input type="text"/>	Vettura di cortesia: <input type="checkbox"/>

STATO GARANZIA	COMMESSA	DMS ID	TARGA	VEICOLO	CLIENTE	DATA ARRIVO	DATA CONSEGNA	VETTURA DI CORTESIA	PRENOTAZIONE CONFERMATA	CANCELLA
	2009/00117		CK549SY	Ulysse N.ULYSSE "DINAMIC" JTD 2200	SIMONI FABRIZIO	20/07/2009 11:00			<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="X"/>
	2009/00118		CK	147 5 porte Serie 1 147 5P 1.9 JTD 16V DISTINCTIVE	russo dario	20/07/2009 11:00			<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="X"/>
	NOTA				Dario Russo	16/07/2009 17:00			<input type="checkbox"/>	
	2009/00116	260	CK549SY	Ulysse N.ULYSSE "DINAMIC" JTD 2200	SIMONI FABRIZIO	16/07/2009 15:00			<input type="checkbox"/>	
	2009/00115	259	CK549SY	Ulysse N.ULYSSE "DINAMIC" JTD 2200	SIMONI FABRIZIO	16/07/2009 10:30			<input type="checkbox"/>	
	2009/00114	258	CK549SY	Ulysse N.ULYSSE "DINAMIC" JTD 2200	SIMONI FABRIZIO	14/07/2009 10:30			<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="X"/>
	2009/00113	255	CK549SY	Ulysse N.ULYSSE "DINAMIC" JTD 2200	SIMONI FABRIZIO	07/07/2009 16:00			<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="X"/>
	NOTA				Giacomo Prandoni	24/05/2009 09:15			<input type="checkbox"/>	

4. Gestione della commessa



4.3 Accettazione (dalla prenotazione)

Per trasformare la Prenotazione in accettazione è necessario:

1. completare tutti i dati richiesti dalla videata:

- Dati cliente mancanti compreso il consenso al trattamento dei dati Personali (tasto "Privacy")
- Dati appuntamento data/ora consegna, accettatore, consegna vettura cortesia
- Lamentati: da verificare con il cliente i lamentati registrati in fase di Prenotazione, eventualmente è possibile aggiungerne di nuovi o eliminare quelli non più presenti. (L'inserimento di un lamentato genera in automatico l'apparizione di una nuova riga).



MENU - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02.93776429

Stato: Prenotato Commessa 2009/000091 N° DMS: 339 DMS SINCRONIZZATO

Tipo Commessa: RepairOrder std after-sale Reparto: Meccanica Camerizzazione: - Pit stop: Prenotazione confermata:

Veicolo - DMS SINCRONIZZATO

Telaio	Modello	Targa	Data Inizio Garanzia	Km	Cambia
20034094	L79	D540SY	26/02/2004	20001	Scheda Veicolo

Cliente - DMS SINCRONIZZATO - Codice cliente DMS: 890

Cognome/Ragione Sociale	Nome	Telefono	Cellulare	e-mail	Privacy	Nazionalità	Cambia
	Scribo		01100100		Non Prestato	ITALIA	Privacy

Indirizzo: C.A.P. Località Codice Fiscale / P. IVA Provincia

VIA RE -10 80100 NAPOLI

SRV/Leads

Nome	Campagna	Data Inizio	Data Fine
NO LEADS SELECTED			

Dvili appuntamento

Data prevista accettazione	Ora	Accettatore	Richiesta V.Cortesia:
20/07/2009	15:30	caa ospite	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No

Data prevista consegna

Ora	Accettatore	Autentic. Mobility Support	Consegnata V.Cortesia:	Targa V.Cortesia	Km	N° pre-autorizzazione
		<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No			

Lamentati

Messaggio: lock set successfully on dms (20/07/2009 10:49)
Messaggio: preconditions are satisfied (20/07/2009 10:19)
Messaggio: sending data to DMS before to login web session (20/07/2009 10:19)

Indietro SRV-Lead Promemoria Registrato Precedi Invia a DMS Salva Cancella WWS

4. Gestione della commessa

4.3 Accettazione (dalla prenotazione)



Registrazione Privacy

Premendo il tasto “Privacy” compare la scheda per il consenso al trattamento dei dati personali. La compilazione è vincolante ai fini dell’ accettazione.

Alla prima registrazione, la scheda va stampata e fatta firmare dal Cliente.

Consegna vettura di cortesia

In fase di accettazione della vettura è necessario indicare sulla videata proposta che la vettura di cortesia è stata consegnata, selezionando “SI” consegnata V. Cortesia.

Il sistema visualizza il modulo di consegna della vettura di cortesia, da compilare in ogni sua parte, stampare e consegnare al Cliente.

4. Gestione della commessa

4.3 Accettazione (dalla prenotazione)



MENU @fiat.com - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02.93776429

Stato: Prenotato Commessa 2009/000031 N° DMS: P 00002093 DMS SINCRONIZZATO

Tipo Commessa: Commessa Standard after sales Pit stop Prenotazione confermata

Veicolo - DMS SINCRONIZZATO

Telaio	Modello	Targa	Data Inizio Garanzia	Km	Cambia
01183223	199	DF856BP	22/12/2006	190010	Scheda Veicolo

Cliente - DMS SINCRONIZZATO - Codice cliente DMS: 117268

Cognome/Ragione Sociale	Nome	Telefono	Cellulare	e-mail	Privacy	Nazionalità	Cambia
FRANCA	AGOSTINO	03356668712			Prestato	ITALIA	Privacy

Indirizzo	C.A.P.	Località	Codice Fiscale / P. IVA	Provincia	Cambia
MIA TARO 8	47900	RIMINI	FRNGTN49D13L081G	Rimini	Cliente

Dati appuntamento

Data prevista accettazione	Ora	Accettatore	Richiesta V.Cortesia:
18/03/2009	10:30	Vandi Gabriele (tel 0541 779250)	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No

Data prevista consegna	Ora	Accettatore	Consegnata V.Cortesia:	Targa V.Cortesia	Km	N° autorizzazione
		Vandi Gabriele (tel 0541 779250)	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No			

Lamentati

Campagne Aperte

Su questo veicolo sono presenti:

Lettera - Lamentato

A tagliando KM 30 TARIFFE GARANZIE_G_3 eTech++

Messaggio: preconditions are satisfied (10/03/2009 14:06)
Messaggio: sending data to DMS helper to invoke web service (10/03/2009 14:06)

Indietro Promemoria Ripristina **Procedi** Invia a DMS **Salva** Cancella

Con tasto "Procedi" si apre una nuova finestra che permette di inserire per ogni lamentato le operazioni richieste

E' possibile inserire un nuovo lamentato oppure apportare modifiche e salvare i dati con tasto "Salva"

4. Gestione della commessa

4.3 Accettazione (dalla prenotazione)



Sulla finestra della Commessa è rappresentato lo stato della stessa insieme al suo Identificativo

1

2

3

Situazione Officina: premendo questo pulsante è possibile accedere direttamente alla funzionalità Situazione Officina, perdendo i dati non salvati della commessa

1. Tab Interventi: in questa fase è possibile inserire nuovi interventi e/o operazioni.
2. Tab "Appuntamento": Per poter visualizzare i dettagli dell'appuntamento definito nelle schermate precedenti
3. Area contenente elenco lamentati e relative operazioni

N.B. Il dettaglio sull'inserimento lamentato/operazioni è fornito nelle slide successive

4. Gestione della commessa

4.3 Accettazione (dalla prenotazione)



Carico Officina: premendo questo pulsante compare la finestra che consente di inserire le ore previste di MO, suddivise per tipologia di lavorazione

The screenshot shows the 'Carico Officina' window in the FIAT LINK eService system. The window title is 'http://it-test-eservice.fiat.com/srv_workload_daily_report.php?datets=1248096600&receptionist=0 - Micros...'. The URL in the address bar is 'http://it-test-eservice.fiat.com/srv_workload_daily_report.php?datets=1248096600&receptionist=0062100.D005'. The main content is a table showing workload distribution for Monday (Lunedì 20/07/2009) and Tuesday (Martedì 21/07/2009). The table has columns for MEC, CAR, ELE, DIA, and ALT for each day. The rows include 'Ore totali disponibili', 'Ore impegnate', 'Ore rimanenti', 'Saturazione reparto' (with green bars), and 'Ore da impegnare'. The 'Ore da impegnare' row shows values of 00,00 for all categories on both days. At the bottom, there are buttons for 'Salva modifiche' and 'Indietro'. A status bar at the bottom of the window indicates 'Operazione completata'.

	Lunedì 20/07/2009					Martedì 21/07/2009				
	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT	MEC	CAR	ELE	DIA	ALT
Ore totali disponibili	16,00	11,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ore impegnate	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ore rimanenti	16,00	11,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Saturazione reparto										
Ore da impegnare	00,00	00,00	00,00	00,00	00,00	00,00	00,00	00,00	00,00	00,00

4. Gestione della commessa

4.3 Accettazione (dalla prenotazione)



MENU 30RI TEL. 02-93776429

Cliente: SIMONE FABRIZIO
Vicolo: ILLYSSSE "BIANCO" JTD 2266 (CK5485Y)

Commissa: 2065-000001
Tipo Commessa: RepairOrder std after-sale

Chiusura Tecnica: PRENOTATO
DMS SINCRONIZZATO

Webcar Salva Pannello Chiaro Cancella Carico officina

Interventi Appuntamento Interventi Leads

Aut. Codice Descrizione Reparto Or.Terr. Costi Spec. Carico Tariffa Ora Q. So. Durata Tot. Lordo % Sconto Tot. Netto Lav. E. Info

Aut.	Codice	Descrizione	Reparto	Or.Terr.	Costi Spec.	Carico	Tariffa	Ora	Q. So.	Durata	Tot. Lordo	% Sconto	Tot. Netto	Lav. E.	Info
A	rest	rest	Mecanica	Chiusa Meccanica	021	Chiusa	34,99 €				6,98 €	6,98 %	6,98 €		

Messaggi

Attenzione! lock set successfully on dms
Attenzione! DMS synchronized status is [DMS SINCRONIZZATO]

	Tot. Lordo	Sconto	Tot. Netto	Tot. Ivato
Operazioni	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Ricambi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Costi aggiuntivi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Preventivo	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €

+ Situazione Officina Annulla

Invia a DMS Magazzino Ricambi **Accetta**

Premere il tasto "Accetta"

La commessa cambia di stato e passa da "Prenotato" ad "Accettato".

N.B. Contestualmente al cambio di stato della commessa da "Prenotato" ad "Accettato", la prenotazione scompare dalla lavagna di prenotazione.

MENU LINK eService, l'AfterSales in un click! -- Supporto Tecnico FIAT LINK attivo: 800 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: eservice@fiat.com - 1

Cliente: SIMONE FABRIZIO
Vicolo: ILLYSSSE "BIANCO" JTD 2266 (CK5485Y)

Commissa: 2065-000001
Tipo Commessa: RepairOrder std after-sale

Chiusura Tecnica: ACCETTATO
DMS SINCRONIZZATO

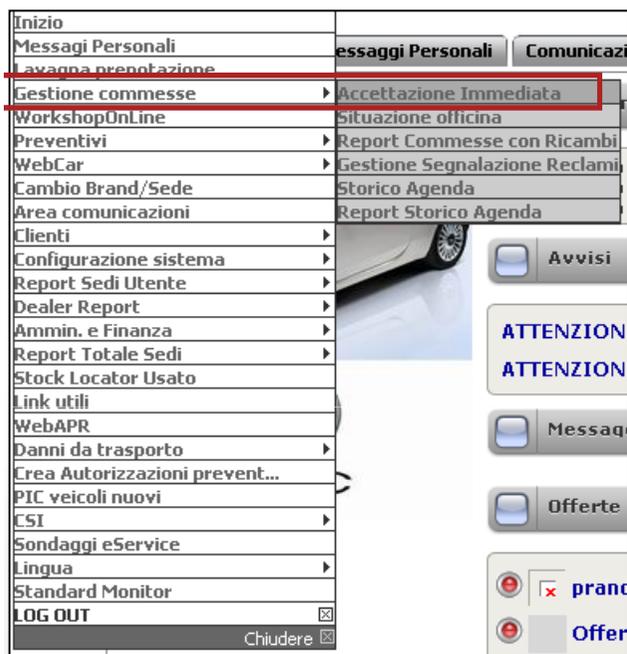
Webcar Salva Pannello Chiaro Cancella Carico officina

4. Gestione della commessa

4.3 Accettazione (immediata)



Percorso: MENU' → Gestione commesse → Accettazione immediata



Stato: Accettazione Immediata

Tipo Commessa: RepairOrder std after-sale Reparto: Meccanica Canalizzazione: - Pit stop: Prenotazione confermata:

Veicolo

Telaio: Modello: Targa: Ricerca:

Cliente

Cognome/Ragione Sociale/Nome: Ricerca:

SRV-Leads

Nome: Campagna: Data Inizio: Data Fine:

Dati appuntamento

NO LEADS SELECTED

Data prevista consegna	Ora	Accettatore	Autoriz. Mobility Support	Consegnata V.Cortesia:	Targa V.Cortesia	Km	N° pre-autorizzazione
<input type="text"/>	<input type="text"/>	caa copite	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Lamentati

A:

Reparto: Meccanica Gruppo Tariffe: Cod. Spesa: Tariffa:

Il sistema visualizza immediatamente la videata di Accettazione del veicolo. Per procedere all'Accettazione tutti i campi proposti devono essere compilati e successivamente cliccare sul pulsante in basso "Accetta veicolo".

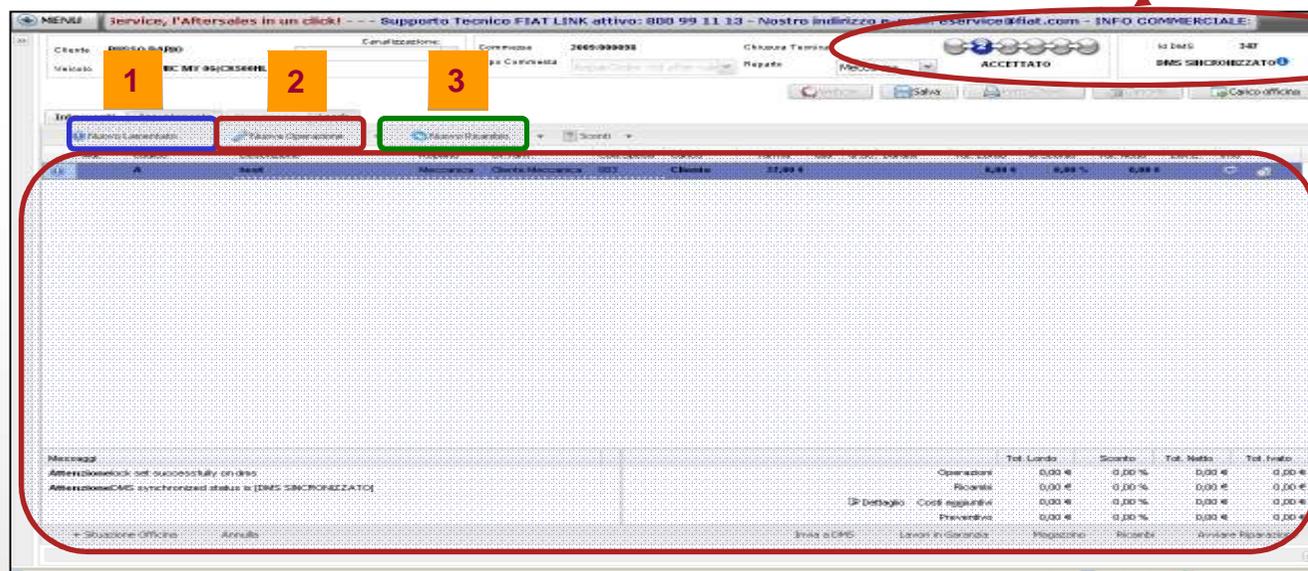
Da notare che nel riquadro "Dati appuntamento" manca la data e l'ora di prevista Accettazione, poiché il sistema riconosce come tali quelli relativi all'apertura della videata stessa (valori presi dal server centrale di gestione del sistema).

4. Gestione della commessa

4.3 Accettazione (immediata)



Sulla finestra della Commessa è rappresentato lo stato della stessa insieme al suo Identificativo



Ambiente Inserimento Lamentati/Operazioni/Ricambi e scontistica

Per inserire dei Ricambi posizionarsi sul lamentato e cliccare sul pulsante "Nuovo Ricambio"

1

Per inserire nuovi lamentati cliccare sul pulsante "Nuovo lamentato" e compilare la relativa riga

3

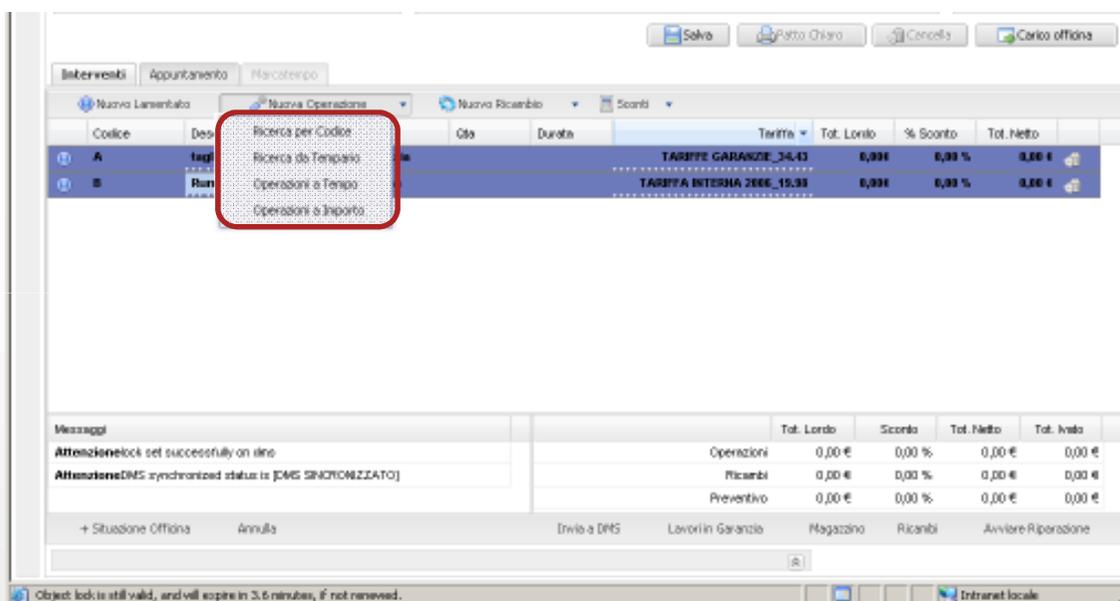
N.B. I campi editabili sono contraddistinti da puntini bianchi, per compilarli è necessario cliccare due volte con il tasto sinistro del mouse sul campo

2

Per inserire delle Operazioni posizionarsi sul lamentato e cliccare sul pulsante "Nuove operazioni"

4. Gestione della commessa

4.3 Accettazione (Inserimento operazioni)



Codice	Des	Cda	Durata	Tariffa	Tot. Lordo	% Sconto	Tot. Netto
A	Tagli			TARIFFE GARANZIE_34.43	0,00 €	0,00 %	0,00 €
B	Ripar			TARIFFA INTERNA 2006_15.39	0,00 €	0,00 %	0,00 €

Mezzaggi	Tot. Lordo	Sconto	Tot. Netto	Tot. Ivato
Operazioni	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Ricambi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Preventivo	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €

Per codificare gli interventi l'utente deve:

- Cliccare su 
- scegliere uno dei quattro metodi di codifica:
 - Ricerca per codice
 - Ricerca su tempario
 - A Tempo
 - A Importo

4. Gestione della commessa



4.3 Accettazione (inserimento operazioni ricerca per Codice)

Se il codice operazione da inserire è conosciuto è possibile:

1 selezionare la voce “Ricerca per codice”

2 Inserire il codice dell’operazione

3 Premere il tasto “Invio”

4 Cliccare sull’icona  per inserire l’operazione oppure  per inserire il pacchetto

Codice	Descrizione	Carico	Cita	Durata	Tariffa	Tot. Lordo	% Sconto	Tot. Netto
A	Tagliando 30 Km	Garanzia			TARIFFE GARANZIE_34-43	0,00€	0,00 %	0,00 €
0010K30		Garanzia			TARIFFE GARANZIE_34-43	0,00€	0,00 %	0,00 €
B	Rimozione freni	Interna			TARIFFA INTERNA 2006_15-30	0,00€	0,00 %	0,00 €

	Tot. Lordo	Sconto	Tot. Netto	Tot. Iva
Operazioni	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Ricambi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Preventivo	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €

N.B: E' possibile inserire il codice dell'operazione cliccando direttamente sul pulsante

N.B: Dopo aver inserito l'operazione, è possibile modificare solo la tariffa di manodopera facendo doppio click sulla relativa voce

4. Gestione della commessa



4.3 Accettazione (Inserimento operazioni ricerca su Tempario)

E' possibile ricercare/inserire le operazioni consultando il TemparioWeb:

- 1 Selezionare la voce "Ricerca su Tempario"
- 2 Consultare il TemparioWeb fino all'identificazione dell'operazione
- 3 Cliccare sulla freccia ➔ accanto all'operazione desiderata
- 4 Premere su "Lavorazioni"
- 5 cliccare sulla voce "Recupera Lavorazioni eService" per inserire l'operazione

The screenshot displays the TemparioWeb interface in Microsoft Internet Explorer. It shows a navigation menu on the left, a main content area with a technical diagram of a car's front suspension and brake system, and a detailed view of a specific operation (3310A48) on the right. The operation details include a table for 'Inconveniente', a table for 'Operazioni', and a table for 'Ricambi'. The 'Operazioni' table shows the selected operation with its description, H, h (f), and P.C. values. The 'Ricambi' table shows the parts used in the operation.

Inconveniente :	
A	1/1
Validazione <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
Operazione principale :	Materiale
Pezzo Causa :	€ 0,00
Anomalia :	Totale
Posizioni :	€ 0,00

Operazioni:					
Codice operazione	Descrizione	H	h (f)	Errore	P.C.
3310A48	DISCO FRENI ANTERIORE (uno), sx o dx - S.R.	0,45	0,45		X

Ricambi					
Disegno	Descrizione	n.	n. (f)	costo (u)	costo

4. Gestione della commessa



4.3 Accettazione (Inserimento operazioni ricerca su Tempario)

FIAT Link - Microsoft Internet Explorer

link service R4

Gabriele (tel 0541 779250) Vandì
Accettatore (12/03/2009)
FIAT CENTER ITALIA SPA - RIMINI
Ss Consolare Rimini - Rsm Km.1 N.11

MENU **TESSORI TEL. 02.93776429**

Cliente **FRANCA AGOSTINO**
Veicolo **N.PUNTO 5P ELEGANCE 1.3 JTD 90CV(DF856BP)**

Commessa Tipo **Commessa Standard after**
2009/000054

Id DMS **T 00522370**
DMS SINCRONIZZATO

Webcar Salva Patto Chiaro Cancellata Carico officina

Interventi Appuntamento Marcatempo

Nuovo Lamentato Nuova Operazione Nuovo Ricambio Sconti

Codice	Descrizione	Carico	Qta	Durata	Tariffa	Tot. Lordo	% Sconto	Tot. Netto	
A tagliando 30 Km Garanzia						TARIFFE GARANZIE 34.43	0,00 €	0,00 %	0,00 €
0010k30	TAGLIANDO a 30.000 KM	Garanzia		1,30 hh	TARIFFE GARANZIE	34.43	0,00 %	0,00 €	
0000OM0080	selenia wr diesel 5w40	Garanzia	3			0,00€	0,00 %	0,00 €	
55702456	FILTRO ARIA	Garanzia	1			30,65€	0,00 %	0,00 €	
73500049	FILTRO OLIO	Garanzia	1			16,00€	0,00 %	0,00 €	
B Rumore freni Interna						TARIFFA INTERNA 2006_19.98	0,00 €	0,00 %	0,00 €
3310A48	DISCO FRENI ANTERIORE (...)	Interna		0,45 hh	TARIFFA INTERNA 2006_19.98	0,00€	0,00 %	0,00 €	

L'operazione da Tempario 331048 insieme ai suoi attributi risulta essere stata inserita sotto il lamentato Cliente

Tot. Lordo	Sconto	Tot. Netto	Tot. Ivato
0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €

+ Situazione Officina Annulla

Invia a DMS Lavori in Garanzia Magazzino Ricambi Avviare Riparazione

Object lock is still valid, and will expire in 4.4 minutes, if not renewed.

Intranet locale

4. Gestione della commessa



4.3 Accettazione (inserimento operazioni a tempo)

La schermata della codifica operazioni a tempo permette di scegliere il tipo di operazione ed imputare un determinato tempo di lavorazione

The screenshot shows the 'Operazioni a Tempo' form with the following fields and callouts:

- 1: Tab 'Operazioni a Tempo' selected.
- 2: 'Nuova Operazione' button.
- 3: 'Precodice' field.
- 4: 'Codice' field.
- 5: 'Descrizione' field.
- 6: 'Durata' field.
- 7: 'Aggiungi' button.

Colice	Descrizione	Carico	Qta	Dureta	Tariffa	Tot. Lordo	% Sconto	Tot. Netto
A	Tagliando 30 Km	Garanzia			TARIFE GARANZIE_34-43	0,00€	0,00 %	0,00 €
0010-30	TAGLIANDO a 30.000 KM	Garanzia		1,30 hh	TARIFE GARANZIE_34-43	0,00€	0,00 %	0,00 €
0000M0000	selenia wr diesel 5w40	Garanzia	3			0,00€	0,00 %	0,00 €

	Tot. Lordo	Sconto	Tot. Netto	Tot. Ivato
Operazioni	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Ricambi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Preventivi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €

1. Selezionare la voce “A Tempo”
2. Il sistema visualizza l’area per inserire l’operazione aperta a tempo
3. Selezionare dal menù a tendina il precodice (obbligatorio)
4. Digitare il codice (obbligatorio)
5. Inserire la descrizione (può essere inserita e/o modificata successivamente)
6. Inserire la durata (in ore) (è obbligatoria, ma può essere modificata successivamente)
7. Premere su “Aggiungi” per inserire l’operazione

4. Gestione della commessa

4.3 Accettazione (inserimento operazioni a importo)



La schermata della codifica operazioni a importo permette di scegliere il tipo di operazione ed imputare un determinato importo

Codice	Descrizione	Carico	Qta	Durata	Tariffa	Tot. Lordo	% Sconto	Tot. Netto
A	Tagliando 30 Km	Garanzia			TARFFE GARANZIE_34.43	0,00€	0,00 %	0,00 €
0010k30	TAGLIANDO a 30.000 KM	Garanzia		1,30Hh	TARFFE GARANZIE_34.43	0,00€	0,00 %	0,00 €
00000M0390	selenia vr diesel 5w40	Garanzia	3			0,00€	0,00 %	0,00 €

Messaggi	Tot. Lordo	Sconto	Tot. Netto	Tot. Ivato	
Attenzione:DMS synchronized status is [DMS SINCRONIZZATO]	Operazioni	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
	Ricambi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
	Preventivo	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €

1. Selezionare la voce “A Importo”
2. Il sistema visualizza l’area per inserire l’operazione aperta a importo
3. Selezionare dal menù a tendina il precodice (obbligatorio)
4. Digitare il codice (obbligatorio)
5. Inserire la descrizione (può essere inserita e/o modificata successivamente)
6. Inserire il costo (in €)(è obbligatorio, ma può essere modificato successivamente)
7. Premere “Aggiungi” per inserire l’operazione

4. Gestione della commessa



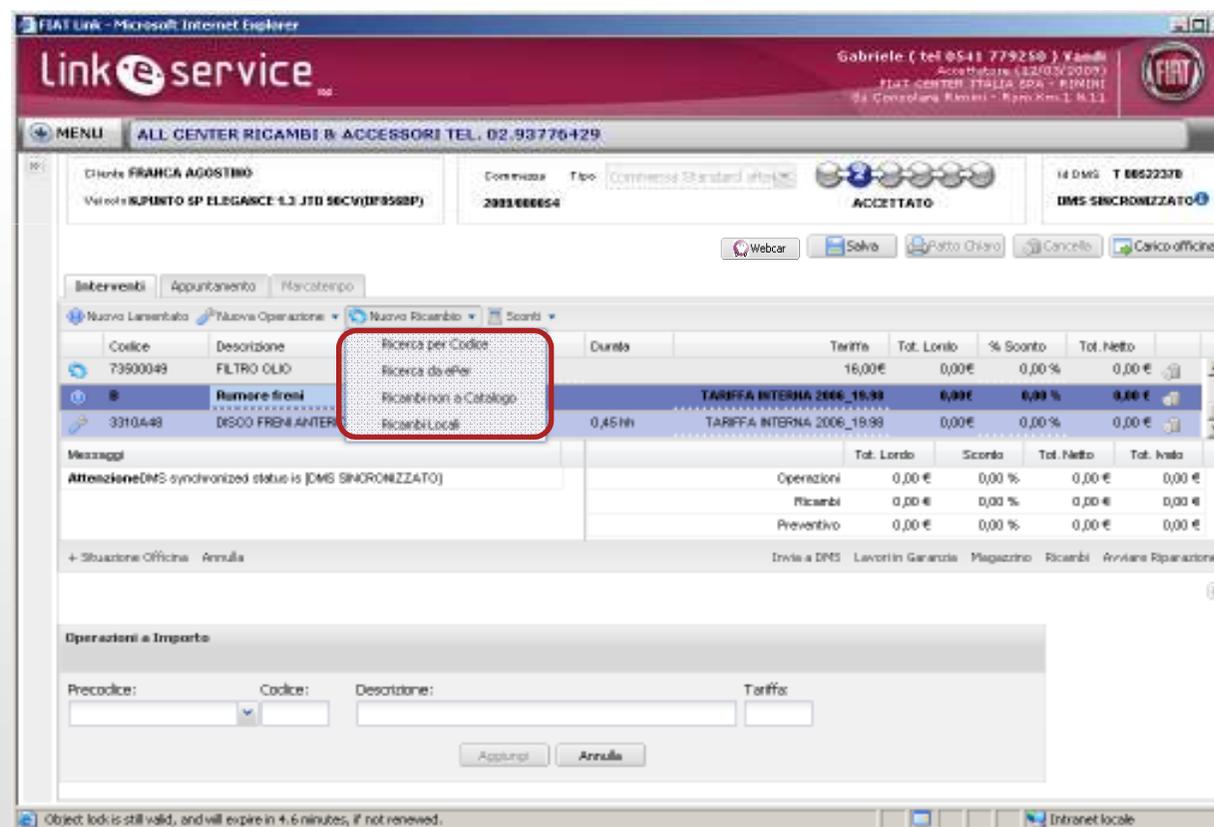
4.3 Accettazione (inserimento ricambi)

Per inserire un nuovo ricambio l'utente deve:

- cliccare 

- scegliere uno dei quattro metodi di codifica:

- Ricerca per codice
- Da ePer
- Non a Catalogo
- Ricambi Locali



The screenshot shows the 'Link e service' web application interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Link e service' logo and contact information for Gabriele (tel 0541 779250) and the Fiat Center Italia SPA in Rimini. Below this, a menu bar indicates 'ALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02.93776429'. The main content area displays a customer record for 'Franca Agostino' with a vehicle 'Fiat Punto SP Elegance 1.3 JTD 96CV (IP9588P)'. A dropdown menu is open, showing four options: 'Ricerca per Codice', 'Ricerca da ePer', 'Ricambi non a Catalogo', and 'Ricambi Locali'. The 'Ricerca per Codice' option is highlighted. Below the menu, there is a table of parts with columns for 'Codice', 'Descrizione', 'Durata', 'Tariffa', 'Tot. Lordo', '% Sconto', and 'Tot. Netto'. The table shows two entries: 'Rumore freni' and 'Disco Freni Anteriore'. At the bottom, there are input fields for 'Precodice', 'Codice', 'Descrizione', and 'Tariffa', along with 'Appunti' and 'Annulla' buttons.

4. Gestione della commessa

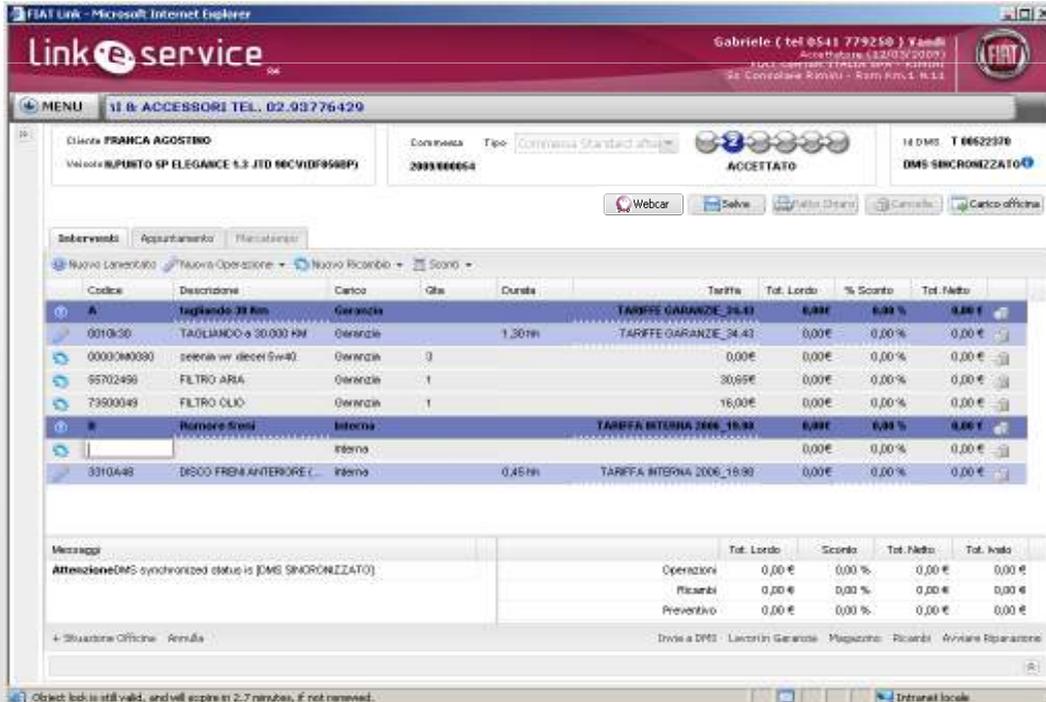


4.3 Accettazione (inserimento ricambi ricerca per codice)

Nel caso in cui si conosca il codice del particolare è possibile inserirlo direttamente. L'utente deve:

- 1 cliccare 
- 2 Selezionare la voce "Ricerca per Codice"
- 3 Inserire il codice del ricambio e premere il tasto "Invio" (viene effettuata la ricerca su ePer, se il codice è inesistente viene data una segnalazione di errore)
- 4 Il sistema visualizza i dettagli del ricambio inserito. E' possibile modificare il carico, qtà, tariffa e % sconto

N.B: E' possibile inserire il codice del ricambio cliccando direttamente sul pulsante 



The screenshot shows the Link e service web application interface. The top navigation bar includes the Link e service logo and user information: Gabriele (tel 0541 779259) - Fiat, Accessibile (12/03/2009), and DMS SINCROZZATO. The main content area displays a table of parts with columns for Codice, Descrizione, Carico, Qtà, Durata, Tariffa, Tot. Lordo, % Sconto, and Tot. Netto. The table lists various items including tagliando 30 km, TAGLIANDO a 30.000 Km, selenia w/ seleni Sw40, FILTRO ARIA, FILTRO OLIO, and DECO FREMI ANTERIORE. A summary table at the bottom right shows Tot. Lordo, Sconto, Tot. Netto, and Tot. Ivato for Operazioni, Ricambi, and Preventivo. The interface also includes a 'Messaggi' section with a warning: 'Attenzione: DMS synchronized status is [DMS SINCROZZATO]'.

4. Gestione della commessa

4.3 Accettazione (inserimento ricambi da ePer)

E' possibile ricercare/inserire i ricambi consultando ePer WEB:

1 cliccare



2 selezionare la voce "Da ePer"

3 consultare ePer WEB fino all'identificazione del ricambio



ePer è il catalogo dei ricambi ordinati per gruppo e selezionabili tramite l'elenco o graficamente

Scegliere aggiungi alla commessa per inserire sul lamentato il Ricambio selezionato

Navigation ePer

FILTRI ATTIVI: V3 * M72 * Col: 517 * 11

GRUPPO

- 100 MOTORE E SOSPENSIONI
- 101 ORGANI PRINCIPALI MOTORE
- 102 ALIMENTAZIONE E SCARICO
- 200 CARBURANTE
- 400 SOSPENSIONI
- 401 FRENO
- 402 SERVOFRENO
- 403 TUBO FLESSIBILE
- 404 SOSTI E ANCORAGGI
- 405 SOSTI E ANCORAGGI
- 406 SOSTI E ANCORAGGI
- 407 SOSTI E ANCORAGGI
- 408 SOSTI E ANCORAGGI
- 409 SOSTI E ANCORAGGI
- 410 SOSTI E ANCORAGGI
- 411 SOSTI E ANCORAGGI
- 412 SOSTI E ANCORAGGI
- 413 SOSTI E ANCORAGGI
- 414 SOSTI E ANCORAGGI
- 415 SOSTI E ANCORAGGI
- 416 SOSTI E ANCORAGGI
- 417 SOSTI E ANCORAGGI
- 418 SOSTI E ANCORAGGI
- 419 SOSTI E ANCORAGGI
- 420 SOSTI E ANCORAGGI
- 421 SOSTI E ANCORAGGI
- 422 SOSTI E ANCORAGGI
- 423 SOSTI E ANCORAGGI
- 424 SOSTI E ANCORAGGI
- 425 SOSTI E ANCORAGGI
- 426 SOSTI E ANCORAGGI
- 427 SOSTI E ANCORAGGI
- 428 SOSTI E ANCORAGGI
- 429 SOSTI E ANCORAGGI
- 430 SOSTI E ANCORAGGI
- 431 SOSTI E ANCORAGGI
- 432 SOSTI E ANCORAGGI
- 433 SOSTI E ANCORAGGI
- 434 SOSTI E ANCORAGGI
- 435 SOSTI E ANCORAGGI
- 436 SOSTI E ANCORAGGI
- 437 SOSTI E ANCORAGGI
- 438 SOSTI E ANCORAGGI
- 439 SOSTI E ANCORAGGI
- 440 SOSTI E ANCORAGGI
- 441 SOSTI E ANCORAGGI
- 442 SOSTI E ANCORAGGI
- 443 SOSTI E ANCORAGGI
- 444 SOSTI E ANCORAGGI
- 445 SOSTI E ANCORAGGI
- 446 SOSTI E ANCORAGGI
- 447 SOSTI E ANCORAGGI
- 448 SOSTI E ANCORAGGI
- 449 SOSTI E ANCORAGGI
- 450 SOSTI E ANCORAGGI
- 451 SOSTI E ANCORAGGI
- 452 SOSTI E ANCORAGGI
- 453 SOSTI E ANCORAGGI
- 454 SOSTI E ANCORAGGI
- 455 SOSTI E ANCORAGGI
- 456 SOSTI E ANCORAGGI
- 457 SOSTI E ANCORAGGI
- 458 SOSTI E ANCORAGGI
- 459 SOSTI E ANCORAGGI
- 460 SOSTI E ANCORAGGI
- 461 SOSTI E ANCORAGGI
- 462 SOSTI E ANCORAGGI
- 463 SOSTI E ANCORAGGI
- 464 SOSTI E ANCORAGGI
- 465 SOSTI E ANCORAGGI
- 466 SOSTI E ANCORAGGI
- 467 SOSTI E ANCORAGGI
- 468 SOSTI E ANCORAGGI
- 469 SOSTI E ANCORAGGI
- 470 SOSTI E ANCORAGGI
- 471 SOSTI E ANCORAGGI
- 472 SOSTI E ANCORAGGI
- 473 SOSTI E ANCORAGGI
- 474 SOSTI E ANCORAGGI
- 475 SOSTI E ANCORAGGI
- 476 SOSTI E ANCORAGGI
- 477 SOSTI E ANCORAGGI
- 478 SOSTI E ANCORAGGI
- 479 SOSTI E ANCORAGGI
- 480 SOSTI E ANCORAGGI
- 481 SOSTI E ANCORAGGI
- 482 SOSTI E ANCORAGGI
- 483 SOSTI E ANCORAGGI
- 484 SOSTI E ANCORAGGI
- 485 SOSTI E ANCORAGGI
- 486 SOSTI E ANCORAGGI
- 487 SOSTI E ANCORAGGI
- 488 SOSTI E ANCORAGGI
- 489 SOSTI E ANCORAGGI
- 490 SOSTI E ANCORAGGI
- 491 SOSTI E ANCORAGGI
- 492 SOSTI E ANCORAGGI
- 493 SOSTI E ANCORAGGI
- 494 SOSTI E ANCORAGGI
- 495 SOSTI E ANCORAGGI
- 496 SOSTI E ANCORAGGI
- 497 SOSTI E ANCORAGGI
- 498 SOSTI E ANCORAGGI
- 499 SOSTI E ANCORAGGI
- 500 SOSTI E ANCORAGGI

FILTRI ATTIVI: V3 * M72 * Col: 517 * 11 / 2006 * GS * P5 * Tel. n.: 01183223 * Ric. n.: 01192262 * Mot. n.: 1606670

Carrello prodotti

I prezzi riportati, estratti dal listino FIAT, sono da ritenersi puramente indicativi

Modello : GRANDE PUNTO (2005-...)

MVS : 199.357.0 1.3 MITD 16V GV E4 90CV 66KW EMOTION-5 PORTE

Motorizzazione : M72 1.3 MITD 16V CF4 90CV/66KW Versione : V3 EMOTION

Motore : 1606670 N° telaio : 01183223 N° Ricambi : 01192262

Cod.prod.	Sottogruppo	Descrizione prodotto	Note	Q.tà*	Pr. listino EUR(1)
55703046	33102/00	TUBO FLESSIBILE		1	24,12

Note aggiuntive**:

*Clicca su "Aggiorna pagina" se hai modificato quantità e/o note

Aggiorna pagina

Riepilogo

N° prodotti : 1

Prezzo di listino (EUR) : 24,12

IVA (EUR) : 4,82

Totale (EUR) : 28,94

Svuota carrello

Esporta dati

Aggiungi alla commessa



4. Gestione della commessa

4.3 Accettazione (inserimento ricambi da ePer)



Webcar Salva Patto Chiaro Cancellala Carico officina

Interventi Appuntamento Marcatempo

Nuovo Lamentato Nuova Operazione Nuovo Ricambio Sconti

Codice	Descrizione	Carico	Qta	Durata	Tariffa	Tot. Lordo	% Sconto	Tot. Netto	
A tagliando 30 Km Garanzia						TARIFFE GARANZIE_34.43	0,00€	0,00 %	0,00 €
0010k30	TAGLIANDO a 30.000 KM	Garanzia		1,30 hh	TARIFFE GARANZIE_34.43	0,00€	0,00 %	0,00 €	
0000M0080	selenia vvr diesel 5w40	Garanzia	3		0,00€	0,00€	0,00 %	0,00 €	
55702456	FILTRO ARIA	Garanzia	1		30,65€	0,00€	0,00 %	0,00 €	
73500049	FILTRO OLIO	Garanzia	1		16,00€	0,00€	0,00 %	0,00 €	
B Rumore freni Interna						TARIFFA INTERNA 2006_19.98	0,00€	0,00 %	0,00 €
51794081	RIPARO	Interna	1		45,63€	0,00€	0,00 %	0,00 €	
55703046	TUBO FLESSIBILE	Interna	1		24,12€	0,00€	0,00 %	0,00 €	

Messaggi

AttenzioneDMS synchronized status is [DMS SINCRONIZZATO]

	Tot. Lordo	Sconto	Tot. Netto	Tot. Ivato
Operazioni	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Ricambi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Preventivo	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €

+ Situazione Officina Annulla

Invia a DMS Lavori in Garanzia Magazzino Ricambi Avviare Riparazione

Object lock is still valid, and will expire in 4.9 minutes, if not renewed. Intranet locale

Il Codice Ricambio selezionato da ePer è stato inserito sotto il lamentato

4. Gestione della commessa



4.3 Accettazione (inserimento ricambi Non a Catalogo)

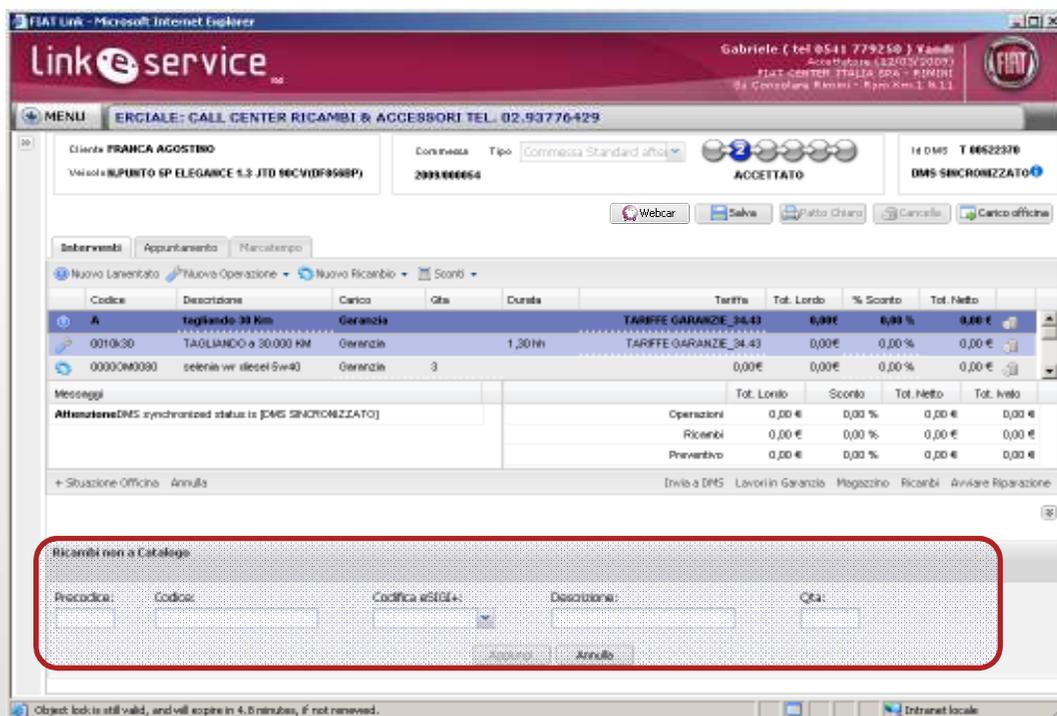
E' possibile ricercare/inserire ricambi non presenti a catalogo:

1 cliccare 

2 selezionare la voce "Non a catalogo"

3 Il sistema visualizza in automatico l'ambiente in cui compilare i campi proposti per inserire il ricambio

4 Premere "Aggiungi" per inserire il ricambio all'interno del lamentato



The screenshot shows the Link e service web application interface. At the top, there is a header with the Link e service logo and contact information for Gabriele. Below the header, there is a navigation menu and a main content area. The main content area displays a list of items with columns for Codice, Descrizione, Carico, Gita, Durata, Tariffa, Tot. Lordo, % Sconto, and Tot. Netto. A red box highlights a section titled "Ricambi non a Catalogo" which contains a form with fields for Precodice, Codice, Codifica #SISTE, Descrizione, and Qta. Below the form are buttons for "Aggiungi" and "Annulla".

N.B: I campi obbligatori da compilare per l'inserimento del ricambio sono:

- Precodice
- Codice
- Codifica Sigi

Dopo aver inserito il ricambio, è possibile modificare il carico, la quantità, la tariffa, e la % sconto facendo doppio click sulla relativa voce

4. Gestione della commessa



4.3 Accettazione (inserimento ricambi locali)

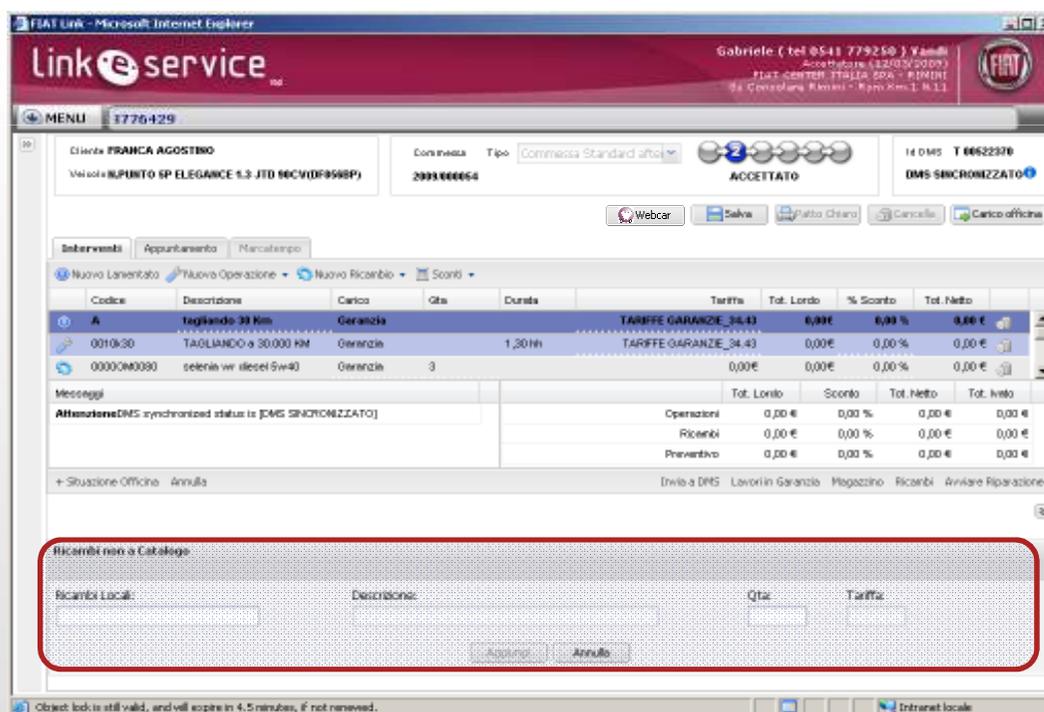
L'inserimento è effettuato nel seguente modo:

1 cliccare 

2 selezionare la voce "Locali"

3 Il sistema visualizza in automatico l'ambiente in cui compilare i campi proposti per inserire il ricambio

4 Premere "Aggiungi" per inserire il ricambio all'interno del lamentato



link e service

Gabriele (tel 0541 779260) Vanda
Accettazione (12/03/2009)
FIAT - CENTRO ITALIA SPA - ROMA
93 Consolare, Roma - P.zza Km.1 N.11

MENU 1776429

Cliente FRANCA AGOSTINO
Veicolo RUPUNTO SP ELEGANCE 1.3 JTD 96CV (0F9588P)
Commessa Tipo Commessa Standard (auto)
2009000004
ACCETTATO
14 DMS T 00622370
DMS SINCRONIZZATO

Webcar Salva Piatto Chiaro Cancella Carico officina

Interventi Appuntamento Marcaterzo

Nuovo Lamentato Nuovo Operazione Nuovo Ricambio Scarti

Codice	Descrizione	Carico	Qta	Durata	Tariffa	Tot. Lordo	% Sconto	Tot. Netto
A	Tagliando 30 Km	Garanzia			TARFFE GARANZIE_34.43	0,00€	0,00 %	0,00 €
0010630	TAGLIANDO a 30.000 KM	Garanzia		1,30Hh	TARFFE GARANZIE_34.43	0,00€	0,00 %	0,00 €
0000CM0080	selezione vee diesel 5w40	Garanzia	3			0,00€	0,00 %	0,00 €

Messaggi

	Tot. Lordo	Sconto	Tot. Netto	Tot. Iva
Operazioni	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Ricambi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Preventivo	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €

+ Situazione Officina Annulla

Invia a DMS Lavori in Garanzia Magazzino Ricambi Anviare Riparazione

Ricambi non a Catalogo

Ricambi Locali	Descrizione	Qta	Tariffa

Aggiungi Annulla

Object lock is still valid, and will expire in 4.5 minutes, if not renewed.

Intranet locale

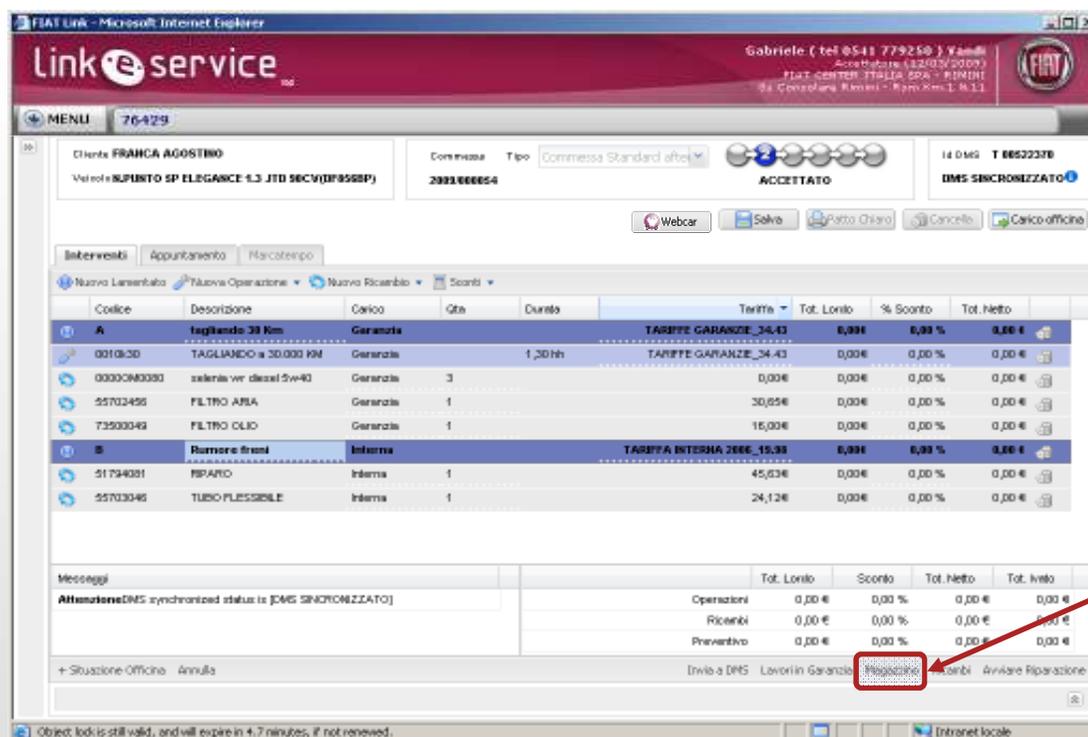
4. Gestione della commessa



4.3 Accettazione

Dopo aver inserito i lamentati, le operazioni e i ricambi, la videata sarà caratterizzata da righe con diverse colorazioni ed icone, in base al contenuto:

-  : Lamentato
-  : Operazione
-  : Ricambio



The screenshot shows the 'link service' interface in a Microsoft Internet Explorer browser. The page displays a customer's order details and a list of items. The items are color-coded and have icons indicating their status:

Icona	Descrizione	Carico	Qta	Durata	Tariffa	Tot. Lordo	% Sconto	Tot. Netto	Icona
Warning	Ingresso 30 Km	Garanzia			TARIFFA GARANZIA_34-43	0,00€	0,00 %	0,00 €	Warning
Warning	0010820 TAGLIANDO a 30.000 KM	Garanzia	1	1,20 Hh	TARIFFA GARANZIA_34-43	0,00€	0,00 %	0,00 €	Warning
Key	00000M0000 selenite vr diesel 5w40	Garanzia	3			0,00€	0,00 %	0,00 €	Key
Key	55702495 FILTRO ARIA	Garanzia	1			30,65€	0,00 %	0,00 €	Key
Key	73500049 FILTRO OLIO	Garanzia	1			16,00€	0,00 %	0,00 €	Key
Wrench	Rimozione freni	Interna			TARIFFA INTERNA 200E_15.39	0,00€	0,00 %	0,00 €	Wrench
Wrench	51794081 RIPARO	Interna	1			45,63€	0,00 %	0,00 €	Wrench
Wrench	55703046 TURBO PLESSIBILE	Interna	1			24,12€	0,00 %	0,00 €	Wrench

At the bottom of the interface, there is a 'Magazzino' button highlighted with a red box, which is linked to a text box explaining its function.

Per cancellare righe premere 

Tale pulsante permette di consultare informazioni di magazzino relative ai ricambi inseriti in commessa (disponibile, giacenza, ordinato ecc.)

4. Gestione della commessa

4.3 Accettazione (Gestione sconti)



E' possibile applicare sconti alla Manodopera e/o Ricambi e/o Clienti.

The screenshot shows the FIAT Link eService interface. At the top, it displays the user's name 'Gabriele (tel 0541 779258) - Fiammè' and the company 'FIAT-CENTER ITALIA SPA - PIMDI'. The main area shows a list of operations with columns for 'Codice', 'Descrizione', 'Carico', 'Tariffa', 'Tot. Lont.', '% Sconto', and 'Tot. Netto'. A dropdown menu is open over the 'Sconti' column, showing options: 'Cliente', 'Interventi', 'Operazioni', and 'Ricambi'. The 'Cliente' option is highlighted. Below the main list, there is a summary table for 'Messaggi' and a status bar at the bottom.

Codice	Descrizione	Carico	Tariffa	Tot. Lont.	% Sconto	Tot. Netto
A	Tagliando 30 Km	Garanzia	TARIFFE GARANZIE_34-43	0,00€	0,00 %	0,00 €
0010830	TAGLIANDO a 30.000 KM	Garanzia	TARIFFE GARANZIE_34-43	0,00€	0,00 %	0,00 €
000008000	selenite vr diesel 5w-40	Garanzia		0,00€	0,00 %	0,00 €
55702456	FILTRO ARIA	Garanzia	30,05€	0,00€	0,00 %	0,00 €
73500049	FILTRO OLIO	Garanzia	15,00€	0,00€	0,00 %	0,00 €
B	Rifornire freni	Interna	TARIFFA INTERNA 2666_15-33	0,00€	0,00 %	0,00 €
51734031	RIPARTO	Interna	45,03€	0,00€	0,00 %	0,00 €
55703046	TUBO FLESSIBILE	Interna	24,12€	0,00€	0,00 %	0,00 €

E' possibile assegnare una % di sconto ad ogni singola riga di operazione/ricambio, attraverso la colonna “% Sconto” e premendo i tasto “Invio”

E' possibile assegnare una % di sconto per categoria cliente, selezionando:

- 1 il menù a tendina dal pulsante “Sconto”
- 2 la voce “Cliente” per accedere all’elenco di tutte le categorie cliente impostate in configurazione
- 3 la categoria cliente sulla quale applicare lo sconto

4. Gestione della commessa



4.3 Accettazione (pre-picking ricambi)

Nella finestra “lista ricambi” c’è il campo: “Materiale inserito”.

Questo campo consente di evidenziare che all’interno della commessa è stato inserito almeno un ricambio che dovrà essere gestito in magazzino in termini di preparazione (pre-picking). In magazzino si potranno visualizzare tali commesse attraverso il “report ricambi” (vedi slide successiva)

- **MATERIALE INSERITO attivo (flag presente):** Materiale inserito : si evidenzia la presenza di almeno un ricambio da preparare in magazzino

- **MATERIALE INSERITO non attivo (flag non presente):** Materiale inserito : I ricambi inseriti in commessa non necessitano di una preparazione in magazzino

The screenshot shows a software interface for managing orders. At the top, there's a header with client information: "Clienti: SIMONE FABRIZIO", "Modello: LILYSSSE 'DINAMIC' JTD 2200 (CK5495Y)", and "Commissa: 2009/000036". Below this, there's a table of parts with columns for code, description, quantity, and price. A pop-up window titled "Lista ricambi" is open, showing a detailed view of a part with a table of codes and descriptions.

Codice ricambio	Descrizione	Quantità
148438000	FILTRO ARIA	1
9401906768	ELEMENTO FILTRANTE	1
9456203580	FILTRO OLIO	1
9635179680	FILTRO ARIA	1

Cliccando su “ricambi”, compare la lista ricambi che visualizza l’elenco riassuntivo di tutti i ricambi inseriti in commessa.

4. Gestione della commessa



4.3 Accettazione (pre-picking ricambi)

Nella funzionalità “Report Ricambi” (percorso (menù → Gestione commessa → Report Ricambi) c’è il parametro di ricerca: “Materiale inserito”.

Questo parametro consente di discriminare la ricerca in funzione della presenza di ricambi da preparare da parte del magazziniere all’interno della commessa. Inoltre, all’interno della schermata c’è la possibilità di inserire altri filtri (es. Stato ordine, numero commessa, data arrivo ecc.) che permettono di ottenere una ricerca più mirata.

Imposta parametri di ricerca

Stato ordine	Tutti senza Consegnati	Data Arrivo - Da	Data arrivo - A
Numero commessa		Data Consegna - Da	Data Consegna - A
Ricambi gestiti	<input type="checkbox"/>	Data creazione - Da	Data creazione - A
Materiale Inserito	<input checked="" type="checkbox"/>	Data inserimento - Da	Data inserimento - A

Annulla Ricerca

Cliente	MVS Vettura	Targa	Id	IdDms	Stato RO	Data Acc	Accettatore	Disponibilità
SIMONI FABRIZIO	179.217.0	CK549SY	2009/000036	241	Accettati	16/06/2009	Fabrizio BOCCA	

Particolare	Descrizione	Qta	Disponibili	Ordinato	In Stock	Controllo Qualit. [217766]	Impegnato	Posizione	Gestito
1484383080	FILTRO ARIA	3							<input type="checkbox"/>
9401906768	ELEMENTO FILTRANTE	3							<input type="checkbox"/>
9456203580	FILTRO OLIO	3							<input type="checkbox"/>
9635179680	FILTRO ARIA	3							<input type="checkbox"/>

Excel Print

Il magazziniere, dopo aver filtrato le commesse in cui sono presenti ricambi da gestire può:

1. **Cliccare sul pulsante “Disponibilità”**
2. **Consultare le informazioni sui ricambi in magazzino (disponibilità, giacenza, impegnato ecc)**
3. **Prelevare i rispettivi ricambi dal magazzino e fleggere nella colonna “Gestito” in corrispondenza di quei ricambi**
4. **Esportare i dati in excel**
5. **Stampare**

4. Gestione della commessa

4.3 Accettazione (Salvataggio dei dati)



Dopo aver inserito lamentati/operazioni/ricambi, premere il tasto “Salva” per memorizzare le informazioni

The screenshot shows the Link e service web application interface. At the top, there is a header with the company name and contact information. Below the header, there is a navigation menu and a search bar. The main content area displays a list of operations with columns for Code, Description, Category, Qty, Duration, Terms, Total Gross, % Discount, and Total Net. The operations are grouped into sections A and B. Section A includes items like 'Tagliando 30 Km' and 'selenia vr alceol 5w40'. Section B includes 'Riparo freni' and 'TUBO FLESSIBILE'. Below the list, there is a summary table with columns for 'Messaggi', 'Tot. Lordo', 'Sconto', 'Tot. Netto', and 'Tot. Ivato'. The summary table shows values for 'Operazioni', 'Ricambi', and 'Preventivo'. At the bottom of the interface, there are buttons for 'Annulla' and 'Avviare Riparazione'.

Colice	Descrizione	Carico	Qta	Durata	Termini	Tot. Lordo	% Sconto	Tot. Netto
A	Tagliando 30 Km	Garanzia			TARIFFE GARANZIE_34.43	6,00€	6,00 %	0,00 €
0010430	TAGLIANDO a 30.000 KM	Garanzia	1	1,30 NH	TARIFFE GARANZIE_34.43	0,00€	0,00 %	0,00 €
00000M0090	selenia vr alceol 5w40	Garanzia	3			0,00€	0,00 %	0,00 €
55702499	FILTRO ARIA	Garanzia	1			30,65€	0,00 %	0,00 €
73900049	FILTRO OLIO	Garanzia	1			16,00€	0,00 %	0,00 €
B	Riparo freni	Interna			TARIFFA INTERNA 2006_16.30	6,00€	6,00 %	0,00 €
51794091	RIPARO	Interna	1			45,83€	0,00 %	0,00 €
55703046	TUBO FLESSIBILE	Interna	1			24,12€	0,00 %	0,00 €

Messaggi	Tot. Lordo	Sconto	Tot. Netto	Tot. Ivato
Attenzione[DMS synchronized status is [DMS SINCRONIZZATO]	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Operazioni	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Ricambi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Preventivo	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €

Dopo aver inserito lamentati/operazioni/ricambi, premere il tasto “Salva” per memorizzare le informazioni.

Ogni volta che i dati vengono salvati questi vengono inviati al DMS per verifiche; in caso di incongruenza viene riportano un messaggio nell’area messaggi ma i dati della commessa vengono salvati comunque.

Premere il tasto “Avviare Riparazione” per portare la Commessa in stato In Riparazione

Premere il tasto “Annulla” per eliminare le ultime operazioni non salvate inserite



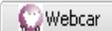
Integrazione eService/Webcar

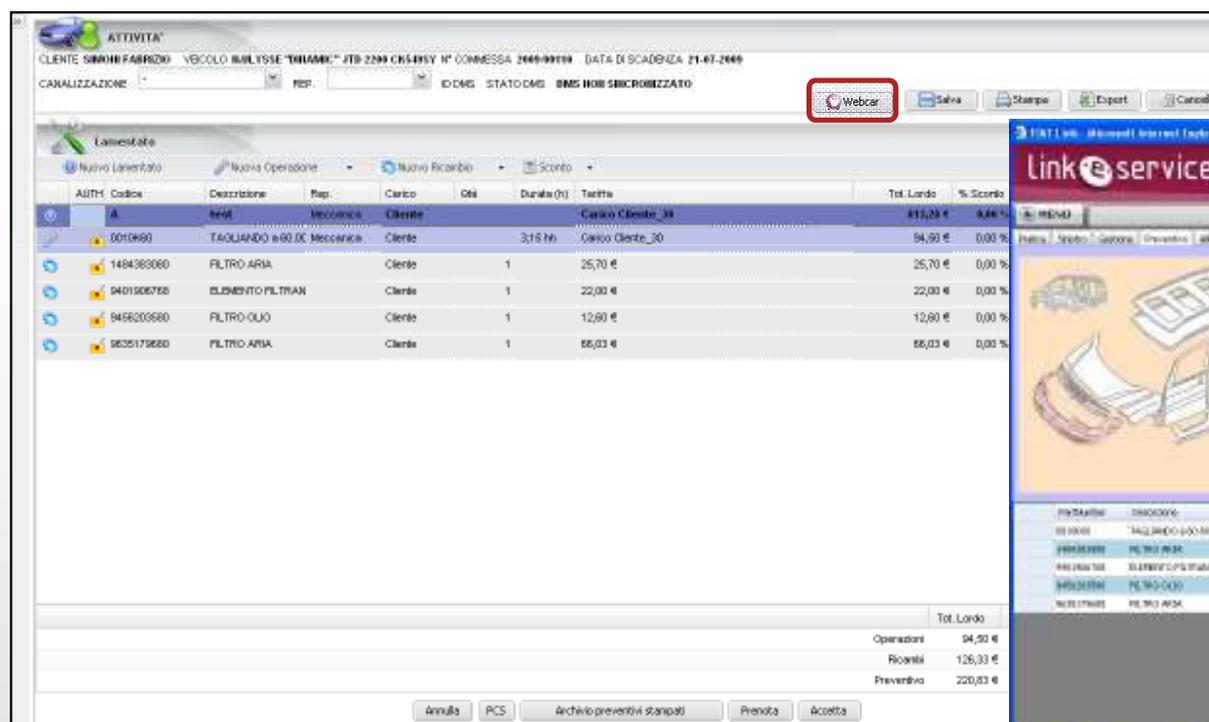


4. Gestione della commessa



4.3 Accettazione (Webcar)

Dopo aver salvato l'accettazione di eService, premendo il pulsante  viene consentito l'accesso direttamente alla finestra del preventivo Webcar per poter inserire ulteriori operazioni/ricambi di carrozzeria e meccanica, fatturare, Gestire le comunicazioni con l'authority per ricevere autorizzazioni e sfruttare altre opportunità fornite da Webcar. Per l'operatività di quest'ultimo applicativo, far riferimento al manuale d'uso WEBCAR

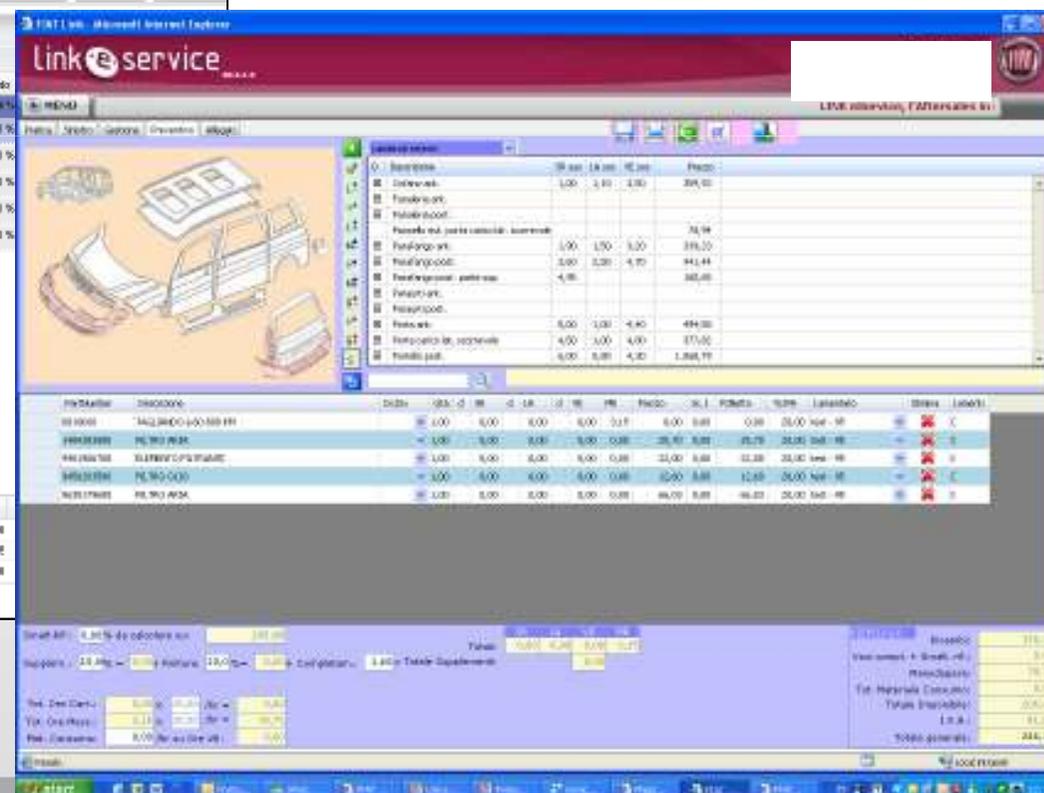


CLIENTE SIMONE FABRIZIO VECOLO BILLYSE "MINI" JED 2299 CHERBY N° COMMESA 2669-99199 DATA DI SCADENZA 21-07-2009

CANALIZZAZIONE: REP: ID CAG: STATO CAG: SMS HOI SINCROIZZATO

AUTH	Codice	Descrizione	Rep.	Carico	Off.	Durata (h)	Terza	Tot. Lordo	% Sconto
0010490		TAOLIANDO a 90 DC Meccanica	Cliente			3,16 h	Carico Cliente_30	94,50 €	0,00 %
1484383080		FILTRO ARIA	Cliente			1		25,70 €	0,00 %
9401906768		ELEMENTO FILTRAN	Cliente			1		22,00 €	0,00 %
9456203680		FILTRO OLIO	Cliente			1		12,90 €	0,00 %
9635179680		FILTRO ARIA	Cliente			1		66,03 €	0,00 %

	Tot. Lordo
Operazioni	94,50 €
Ricambi	126,33 €
Preventivo	220,83 €



Link e service

Descrizione	Q. ord.	Q. inv.	Prezzo	% I. P. IVA	% I. P. IVA	Lab. IVA	Stato	Lab. IVA								
0010490	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	22,00	0,00	0,00	0,00		
1484383080	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25,70	0,00	0,00	0,00		
9401906768	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	22,00	0,00	0,00	0,00		
9456203680	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12,90	0,00	0,00	0,00		
9635179680	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	66,03	0,00	0,00	0,00		

Tot. Lordo: Operazioni 94,50 €; Ricambi 126,33 €; Preventivo 220,83 €



4. Gestione della commessa



4.3 Accettazione (Patto Chiaro Servizio)

La fase di Accettazione si conclude con la consegna al Cliente del Patto Chiaro Servizio compilato in ogni sua parte e firmato sia dal Cliente che dall'Accettatore in duplice copia.

.link.eService, compila automaticamente il Patto Chiaro Servizi utilizzando i dati dell'officina (compreso il brand di appartenenza) e i dati Cliente/ Lamentati presenti in commessa.

Esso è visualizzabile andando sul foglio "Patto Chiaro" e premendo il tasto "Stampa"

E' possibile inserire dati relativi allo stato della vettura del Cliente e dell'eventuale Vettura di Cortesia

E' possibile scegliere tra diversi tipi di Patto Chiaro e stampare contemporaneamente anche il preventivo

Tot. Lordo	% Sconto	Tot. Netto	Lav. E.	Info
3.88 €	0.00 %	3.88 €		

	Tot. Lordo	Sconto	Tot. Netto	Tot. Avvbi
Operazioni	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Ricondiz	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Illeggiuntivi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Preventivo	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €

4. Gestione della commessa



!.link.eService impedisce a due o più utenti di visualizzare contemporaneamente la stessa commessa (commessa evidenziata in viola e associata ad un "lucchetto").

	Modello	Targa	Telaio	Cliente	Proprietario/ Utilizzatore
	167 155 V6 2500		00000678	DESCRIZIONE NON DISPONIBILE	Proprietario
	SEIECENTO 5 EURO 2 SPI 899	GY899N	00000678	GIOVANNI OFF.FIAT PARAVIZZINI	Proprietario
	COUPE' TB USA83 PLUS 2000		00000678	FIAT AUTO SPASUCC. FIAT TORINO	Proprietario
	BARCETTA "SPIDER" BZ 16V MPI 1747		00000678	DORIS FLANZE	Utilizzatore



4.4 RIPARAZIONE



4. Gestione della commessa



4.4 Riparazione

Il processo prevede che la fase di Accettazione sia seguita dalla **Riparazione**, ovvero la fase in cui vengono eliminate le anomalie segnalate dal Cliente, e/o eseguiti gli interventi manutentivi concordati secondo i cicli standard previsti per il Modello.

Su .link.eService la fase riparativa si avvia premendo il pulsante “Avviare la riparazione” sulla videata della commessa in stato “Accettato”.

Clienti: **FRANCA AGOSTINO**
Veicolo: **PUNTO 6P ELEGANCE 1.3 JTD 8CV (DF958SP)**
Commessa Tipo: **Commessa Standard (officina)**
2003000004

14 DMG T 86522378
DMS SINCROMIZZATO

Interventi Appuntamento Mancato tempo

Codice	Descrizione	Carico	Già	Durata	Tariffa	Tot. Lordo	% Sconto	Tot. Netto
A					TARFFE GARANZIE_34.43			
	Tagliando 30 Km	Garanzia				0,00€	0,00 %	0,00 €
0010k30	TAGLIANDO a 30.000 KM	Garanzia		1,30 Hh	TARFFE GARANZIE_34.43	0,00€	0,00 %	0,00 €
00000M0090	celerie vr siliceel 5w40	Garanzia	3		0,00€	0,00€	0,00 %	0,00 €
55702496	FILTRO ARIA	Garanzia	1		30,65€	0,00€	0,00 %	0,00 €
73900049	FILTRO OLIO	Garanzia	1		16,00€	0,00€	0,00 %	0,00 €
B					TARFFA INTERNA 2006_16.93			
51794081	RIPARO	Interna	1		45,83€	0,00€	5,00 %	0,00 €
55703046	TUBO FLESSIBILE	Interna	1		24,12€	0,00€	0,00 %	0,00 €

Messaggi
AttenzioneDMS synchronized status is [DMS SINCROMIZZATO]

	Tot. Lordo	Sconto	Tot. Netto	Tot. Ivato
Operazioni	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Ricambi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Preventivo	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €

+ Situazione Officina Annulla

Invia a DMS Lavori in Garanzia Magazzino Ricambi **Avviare Riparazione**

4. Gestione della commessa

4.4 Riparazione



Nella fase di Riparazione è possibile inserire/modificare Lamentati e/o Operazioni/Ricambi

Code	Descrizione	Reparo	Quant	Cod. Special	Carico	Termin	Già	Durata	Tot. Lordo	% Sconto	Tot. Netto
A	tagliando km 33	Mecanico	CS1	Cliente	1253				5.666,45€	0,00 %	5.666,45€
0010k20	TAGLIANDO a 20.00...	Mecanico	CS1	Cliente	1,253			1,30 Hh	1.628,90€	0,00 %	1.628,90€
00000400	soleno 20clat e len...			Cliente	0,00€	2,8			0,00€	0,00 %	0,00€
49544820	FILTRO OLIO			Cliente	11,35€	1			11,35€	0,00 %	11,35€
46723331	FILTRO ARIA			Cliente	20,20€	1			20,20€	0,00 %	20,20€
B	problema frizione	Mecanico	CS1	Cliente	1253				184,00€	5,99 %	184,30€
71752222	KIT FRIZIONE			Cliente	184,00€	1			184,00€	5,00 %	184,30€

Mezzaggi	Tot. Lordo	Sconto	Tot. Netto	Tot. Ivato
Operazioni	1.628,90 €	0,00 %	1.628,90 €	1.564,98 €
Ricambi	225,55 €	4,30 %	215,85 €	259,02 €
Preventivo	1.854,45 €	0,52 %	1.844,75 €	2.213,70 €

1. Con tasto “Lavori Garanzia” viene prodotto un documento contenente elenco lavori eseguiti in garanzia
2. Con tasto “Ricambi” si ottiene l’elenco dei ricambi utilizzati nella Commessa
3. Con Tasto “Terminare” la Commessa passa in stato Da Collaudare

4. Gestione della commessa

4.4 Riparazione (Marcatempo)



Vengono riportati tutti i Lamentati e per ogni Lamentato le Operazioni. E' possibile inserire le informazioni a livello di Operazione sui campi contrassegnati dai puntini bianchi.

Codice	Descrizione	Data	Ora Inizio	Ora Fine	Durata	Operario
A	tagliando km 30					
0010K20	TAGLIANDO a 20.000 KM					
B	problema frizione					

All'interno del Tab Marcatempo è possibile inserire per ogni Operazione:

1. Data di effettuazione della stessa
2. Ora Inizio- Ora Fine, formato hh:mm
3. Durata, formato centesimi. Se inserita Ora Inizio-Ora Fine viene calcolata automaticamente.
3. Operaio, colui che ha effettuato la riparazione

E' possibile inserire la sola Durata senza Ora Inizio-Ora Fine

Il Tab Marcatempo è abilitato dalla fase In Riparazione

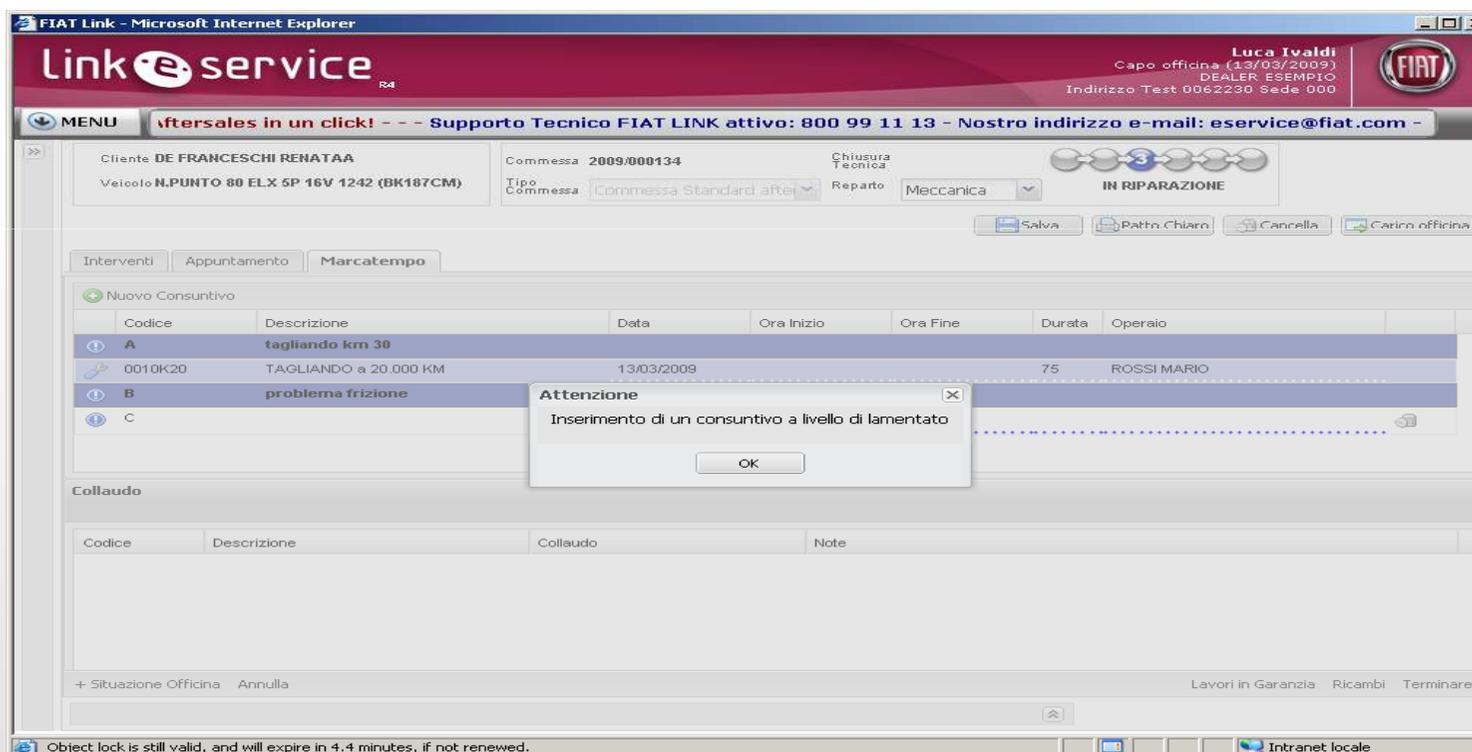
4. Gestione della commessa



4.4 Riparazione (Marcatempo)

Per inserire un Consuntivo a livello di Lamentato usare il tasto “Nuovo Consuntivo”.

Non è possibile aprire un Consuntivo Lamentato se il Lamentato ha una Operazione.



FIAT Link - Microsoft Internet Explorer

link service R4

Luca Ivaldi
Capo officina (13/03/2009)
DEALER ESEMPIO
Indirizzo Test 0062230 Sede 000

MENU vftersales in un click! - - - Supporto Tecnico FIAT LINK attivo: 800 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: eservice@fiat.com -

Cliente DE FRANCESCHI RENATAA
Veicolo N.PUNTO 80 ELX 5P 16V 1242 (BK187CM)

Commessa 2009/000134
Tipo Commessa Commessa Standard artel

Chiusura Tecnica
Reparto Meccanica

IN RIPARAZIONE

Salva Patho Chiama Cancella Carico officina

Interventi Appuntamento Marcatempo

Nuovo Consuntivo

Codice	Descrizione	Data	Ora Inizio	Ora Fine	Durata	Operaio
A	tagliando km 30					
0010K20	TAGLIANDO a 20.000 KM	13/03/2009			75	ROSSI MARIO
B	problema frizione					
C						

Collaudo

Codice	Descrizione	Collaudo	Note
--------	-------------	----------	------

+ Situazione Officina Annulla

Lavori in Garanzia Ricambi Terminare

Object lock is still valid, and will expire in 4.4 minutes, if not renewed.

Intranet locale

Con Ok si abilita l'inserimento dei dati del Consuntivo

4. Gestione della commessa

4.4 Riparazione (Marcatempo)



La modalità di inserimento dei dati per un Consuntivo è uguale a quella già descritta per le Operazioni

The screenshots show the 'link eService' interface for a customer named BEFRANESCHI RENATA. The main table displays the following data:

Codice	Descrizione	Data	Ora Inizio	Ora Fine	Durata	Operato
A	tagliando km 33					
DD19K20	TAGLIANDO a 30.000 KM	13/03/2009			75	ROSSI MARIO
B	problema frizione					
B	problema frizione	13/03/2009	11:25	12:45	1:33	VERDI STEFANO

Il tasto  permette di ripulire i dati marcatempo

Il tasto  permette di eliminare il consuntivo

N.B. E' possibile associare più consuntivi a livello Lamentato



4.5 COLLAUDO



4. Gestione della commessa



4.5 Collaudo

Il **collaudo** è la fase in cui viene accertata l'eliminazione delle anomalie lamentate dal Cliente e/o l'esecuzione degli interventi concordati con il Cliente. Tale fase prende l'avvio dopo la riparazione.

Il veicolo viene reso disponibile per la riconsegna.

FIAT Link - Microsoft Internet Explorer

link service R4

Luca Ivaldi
Capo officina (13/03/2009)
DEALER ESEMPIO
Indirizzo Test 0062230 Sede 000

MENU --- Supporto Tecnico FIAT LINK attivo: 800 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: eservice@fiat.com - INFO COMMERCIALE:

Cliente DE FRANCESCHI RENATAA
Veicolo N.PUNTO 80 ELX 5P 16V 1242 (BK187CM)

Commissa 2009/000134
Tipo Commissa Commessa Standard after

Chiusura Tecnica
Reparto Meccanica

DA COLLAUDARE

Webcar Salva Patto Chiaro Cancella Carico officina

Interventi Appuntamento Marcatempo

Nuovo Consumitivo

Codice	Descrizione	Data	Ora Inizio	Ora Fine	Durata	Operaio
A	tagliando km 30					
0010K20	TAGLIANDO a 20.000 KM	13/03/2009			0.75	ROSSI MARIO
B	problema frizione					
B		13/03/2009	11:35	12:45	1.17	VERDI STEFANO

Collaudo

Codice	Descrizione	Collaudo	Note
A	tagliando km 30	ESITO KO	
B	problema frizione	ESITO OK	
		ESITO KO	
		DA NON EFFETTUARE	

+ Situazione Officina Annulla

Lavori in Garanzia Ricambi Chiusura Tecnica Collaudato

Object lock is still valid, and will expire in 4.6 minutes, if not renewed.

Intranet locale

Permette di inserire per ogni operazione codificata l'esito del Collaudo insieme da una nota informativa. Il valore di default è OK. Con tasto "Collaudato" la Commessa passa in stato In Consegna

Possibilità di indicare delle Note, ad uso dell'officina

N.B. In questa fase è possibile inserire nuovi lamentati/operazioni

4. Gestione della commessa

4.5 Collaudo



FIAT Link - Microsoft Internet Explorer

link service R4

Luca Ivaldi
Capo officina (13/03/2009)
DEALER ESEMPIO
Indirizzo Test 0062230 Sede 000

MENU 1 13 - Nostro indirizzo e-mail: eservice@fiat.com - INFO COMMERCIALE: CALL CENTER RICAMBI & ACCESSORI TEL. 02.937

Cliente **DE FRANCESCHI RENATAA**
Veicolo **N.PUNTO 80 ELX 5P 16V 1242 (BK187CM)**

Commissa **2009.000134**
Tipo Commissa **Commissa Standard after**

Chiusura Tecnica
Reparto **Meccanica**

DA COLLAUDARE

Webcar Salva Patto Chiaro Cancella Carico officina

Interventi Appuntamento Marcatempo

Nuovo Consuntivo

Codice	Descrizione	Data	Ora Inizio	Ora Fine	Durata	Operaio
A	tagliando km 30					
0010K20	TAGLIANDO a 20.000 KM	13/03/2009			0.75	ROSSI MARIO
B	problema frizione					
B		13/03/2009	11:35	12:45	1.17	VERDI STEFANO

Collaudo

Codice	Descrizione	Collaudo	Note
A	tagliando km 30	ESITO OK	
B	problema frizione	ESITO OK	

+ Situazione Officina Annulla

Lavori in Garanzia Ricambi Chiusura Tecnica Collaudato

Object lock is still valid, and will expire in 3.3 minutes, if not renewed.

Intranet locale

Con tasto "Collaudato" la
Commissa passa in stato
In Consegna

4. Gestione della commessa

4.5 Collaudo (Esito NOK)



Se l'esito del collaudo è negativo la Commessa ritorna in stato

In Riparazione

Client: BEFRANCOSCHI RENATA
Valore NUMINTO BRILX SP 18V 4342 (BR187CM)
Commissa: 2003.666136
Tipo Intervento: Meccanica

Codice	Descrizione	Data	Ora Inizio	Ora Fine	Durata	Operario
A	Tagliando km 30					
0010K20	TAGLIANDO a 30.000 KM	13/03/2009			0,75	ROSSI MARCO
B	problema					
B	Attenzione					

Collaudo

Codice	Descrizione	Collaudo	Note
A	tagliando km 30	ESITO OK	
B	problema frizione	ESITO KO	silla



4.6 CHIUSURA TECNICA

4. Gestione della commessa

4.6 Chiusura Tecnica



- ✓ Il suo effetto è quello di “congelare” i dati inseriti che non possono quindi essere più modificati, se non riaprendo la Commessa.
- ✓ L’operazione non è necessaria per poter effettuare la Chiusura Contabile ma è vincolante, se esistono operazioni in garanzia, per l’ottenimento del rimborso Garanzia dal Sistema eSIGI++.
- ✓ Se non esistono operazioni in garanzia si può NON effettuare, il sistema esegue la chiusura in forzatura.
- ✓ Effettuata con la Commessa in stato Da Collaudare o In Consegna.
- ✓ La Codifica degli Inconvenienti in Garanzia viene inviata al Sistema eSIGI++ il quale effettua controlli di coerenza dei dati.

4. Gestione della commessa



4.6 Chiusura Tecnica (Codifica Inconvenienti)

Per poter effettuare la Chiusura è necessario codificare gli Inconvenienti

.link.eService consente :

Codifica da Tempario

Codifica Manuale

Link eService

Clienti: PRANDE LIBOLP
Veicolo: PUNTO VAN TBS ECO 70CV 1637 (8F782EV)

Commissa: 2009000486
Chiusura Tecnica: NO

IN CONSEGNA

Interventi | Appuntamento | Marcaperso

Codice	Descrizione	Riparto	Raggr.	Cod. Spesa	Carico	Tariffa	Gli.	Durata	Tot. Lordo	% Sconto	Tot. Netto
Codifica manuale	GARANZI	Meccanica	G	004	Garanzia	36,82€			0,00€	0,00 %	0,00 €
Codifica da tempario		Meccanica	G	004	Garanzia	20,00€			0,00€	0,00 %	0,00 €
4444	op a tempo	Meccanica	C	C1	Cliente	44,00€		1,00 hh	44,00€	0,00 %	44,00 €

Posizionarsi su Tab Interventi.
Cliccare 2 volte sul simbolo del Lamentato

Se non si è fatta la Chiusura il flag di Chiusura Tecnica assume Valore uguale a NO La Codifica deve essere effettuata in stato "In Riparazione" o "In Collaudo"

4. Gestione della commessa

4.6 Chiusura Tecnica (Codifica da Tempario)



The screenshot shows a software interface with a blue header bar. On the left, a vertical list of maintenance categories is displayed in blue text: 00 MANUTENZIONE, 05 DIAGNOSTICA, 10 MOTORE, 18 FRIZIONE, 21 CAMBIO, 24 TRASMISSIONE, 27 PONTE, 33 FRENI, 41 STERZO, 44 SOSPENSIONI E RUOTE, 50 ORGANI SUSSIDIARI, 55 IMPIANTO ELETTRICO, 70 ABBIGLIAMENTO, 72 LAMIERATI E OSSATURA, 74 VERNICIATURA, 76 RIPARAZIONI A SEGUITO URTI, and 99 VARIE. At the top of the main area, there is a search bar with 'Codice' and 'Descrizione' fields and a '>>' button. At the bottom, there are two buttons: 'Tempi' and 'Lavorazioni'. A red arrow points from a text box to the 'Lavorazioni' button.

Premendo il tasto: Codifica da TEMPARIO sulla scheda Interventi il sistema apre la schermata di Tempario WEB.

Per aggiungere la codifica inconveniente occorre spostarsi sulla maschera "LAVORAZIONI" del Tempario

4. Gestione della commessa



4.6 Chiusura Tecnica (Codifica da Tempario)

Inconveniente :						
A	1/1	Validazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Operazione principale :				Materiale		
Pezzo Causa :				€ 0,00		
Anomalia :				Totale		
Posizioni :				€ 0,00		
Operazioni:						
Codice operazione	Descrizione	H	h (f)	Errore	P.C.	
0010K30	TAGLIANDO a 30.000 KM	1,60	1,60		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ricerca						
Disegno	Descrizione					

Qualora l'aveste già codificato un'operazione sulla scheda interventi in Link eService, accedendo alla Codifica da TEMPARIO verranno importate già tutte le operazioni valide.

Sarà quindi possibile completare la codifica aggiungendo solamente il PEZZO CAUSA, ANOMALIA ed eventuale POSIZIONI. Importando successivamente il CODICE INCONVENIENTE in eService.

4. Gestione della commessa

4.6 Chiusura Tecnica (Codifica da Tempario)



199.130.0 N,PUNTO 1.2 8V						
Inconveniente: :						
A	1/1	Validazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Operazione principale :	0010K30				Materiale	
Pezzo Causa :	0 - TAGLIANDO A 30.000 KM VERS.ECOLOGICHE				€ 0,00	
Anomalia :	AC - ESECUZIONE INTERVENTO				Totale	
Posizioni :	NESSUNA				€ 0,00	
Recupera lavorazione eService						
Operazioni:						
Codice operazione	Descrizione	H	h (f)	Errore	P.C.	
0010K30	TAGLIANDO a 30.000 KM	1,60	1,60		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Disegni:						
Disegno	Descrizione					

Dopo aver completato la codifica dell'inconveniente appare la scritta "Recupera lavorazione in eService che permette di importare il CODICE INCONVENIENTE sulla scheda Interventi della commessa.

4. Gestione della commessa



4.6 Chiusura Tecnica (Codifica Manuale)

La codifica effettuata viene segnalata con il simbolo 

http://it.test-eservice.fiat.com - FIAT Link - Microsoft Internet Explorer

Link e service

Sergio Lancia
Amministratore officina (31/03/2009)
FIAT-CENTER ITALIA S.P.A. - ROMA
Via Di Porta Maggiore 16

MENU **les in un click!** --- Supporto Tecnico FIAT LINK attivo: 800 99 11 13 - Nostro indirizzo e-mail: eservice@fiat.com - INFO

Cliente **PRANDI LINOLP** Commessa **2009.000495** Chiusura Tecnica **NO** Id DMS **P.539.A.000453**
Veicolo **PUNTO VAN TDS ECO 70CV 1697 (BF783EV)** Tipo Commessa **Commessa Dealer** Reparto **Meccanica** **IN RIPARAZIONE** **DMS SINCRONIZZATO**

Webcar Salva Patto Chiaro Cancella Carico officina

Interventi Appuntamento Marcatempo

Nuovo Lamentato Nuova Operazione Nuovo Ricambio Sconti

Codice	Descrizione	Reparto	Raggr.	Cod.Spesa	Carico	Tariffa	Qta	Durata	Tot. Lordo	% Sconto	Tot. Netto		
	lam1	Meccanica	G	A01	Garanzia	38,82€			0,00€	0,00 %	0,00 €		
1810A24	FRIZIONE - S.R. a carr	Meccanica	G	A01	Garanzia	38,82€		0,30 hh	0,00€	0,00 %	0,00 €		
B	lam2	Meccanica		FVR	Garanzia	34,34€			0,00€	0,00 %	0,00 €		
212101	op esterna	Meccanica		FVR	Garanzia	23,00€			0,00€	0,00 %	0,00 €		
050501	op a tempo	Meccanica		FVR	Garanzia	34,34€		1,00 hh	0,00€	0,00 %	0,00 €		
000010	op a importo	Meccanica		FVR	Garanzia	20,00€			0,00€	0,00 %	0,00 €		

Messaggi

Attenzionepreconditions are satisfied

Attenzionesending data to DMS helper to invoke web service

	Tot. Lordo	Sconto	Tot. Netto	Tot. Ivato
Operazioni	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Ricambi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Preventivo	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €

+ Situazione Officina Annulla Invia a DMS Lavori in Garanzia Magazzino Ricambi Terminare

Object lock is still valid, and will expire in 4.1 minutes, if not renewed.

4. Gestione della commessa

4.6 Chiusura Tecnica



La Chiusura Tecnica avvenuta viene segnalata con il flag al valore Sì

Interventi	Appuntamento	Ricaricamento							
Nuovo Lamentato									
Nuova Operazione									
Nuovi Ricambi									
Scorri									
Codice	Descrizione	Riparto	Risg.	Cod. Spesa	Carico	Tariffa	Qta	Durata	Tot. Lo
A	Lamentato GARANZIA	Meccanica	G	004	Garanzia	36,42€			0,0
212112	op ad importo	Meccanica	G	004	Garanzia	20,00€			0,0
B	Lamentato carico c	Meccanica	C	C1	Cliente	44,99€			44,9
4444	op a tempo	Meccanica	C	C1	Cliente	44,00€	1,00	1,00 hh	44,0

Mezzaggi	Tot. Lordo	Sconto	Tot. Netto	Tot. Ivato	
Attenzione: Codice spesa non trasmesso per operazione 212112	Operazioni	44,00 €	0,00 %	44,00 €	52,8
Attenzione: preconditions are satisfied	Ricambi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,0
Attenzione: sending data to CMS helper to invoke web service	Preventivo	44,00 €	0,00 %	44,00 €	52,8

In stato “In Consegna” è possibile riaprire la commessa con tasto “Riaprì” in modo da inserire nuovi inconvenienti.

La commessa ritorna in stato “In Riparazione” ed il Flag di Chiusura ritorna al valore NO.

4. Gestione della commessa



4.6 Chiusura Tecnica (Errore su Codifica Inconveniente)

Il sistema eSIGI++ effettua controlli relativamente alla codifica delle operazioni inserite in Garanzia e segnala eventuali incongruenze

The screenshot shows the FIAT Link e-service interface in Microsoft Internet Explorer. The browser address bar displays `http://it.test-eservice.fiat.com - FIAT Link - Microsoft Internet Explorer`. The page header includes the "link e-service" logo and user information for "Sergio Lancia", Administrator of the office (30/03/2009) at FIAT-CENTER ITALIA S.P.A. - ROMA, Via Di Porta Maggiore 16. A "MENU" button and a "LINI" logo are also visible.

The main content area displays the following information:

- Cliente: PRANDI LINOLP
- Veicolo: PUNTO VAN TDS ECO 70CV 1697 (BF783EV)
- Commessa: 2009/000490
- Chiusura Tecnica: NO
- Id DMS: P.539.A.000435
- Tipo Commessa: Commessa Standard affa
- Reparto: Meccanica
- Stato: IN CONSEGNA
- DMS SINCRONIZZATO

Buttons for "Salva", "Patto Chiaro", "Cancella", and "Carico officina" are present. Below this, there are tabs for "Interventi", "Appuntamento", and "Marcatempo".

The "Nuovo Consuntivo" section contains a table with the following data:

Codice	Descrizione	Data	Ora Inizio	Ora Fine	Durata	Operaio
A	Lam1					
0010K30	TAGLIANDO a 30.000 KM					
101001	op importo					

An "Attenzione" dialog box is displayed over the table, containing the message: "Errore Controllo Compatibilità Inconvenienti.[465154]: Inconveniente Inesistente". The dialog has an "OK" button.

Below the table is a "Collaudo" section with a table:

Codice	Descrizione	Collaudo	Note
A	Lam1	ESITO OK	

At the bottom of the interface, there are buttons for "+ Situazione Officina", "Annulla", "Riapri", "Invia a DMS", "Lavori in Garanzia", "Magazzino", "Ricambi", "Chiusura Tecnica", and "Consegnare".

The status bar at the bottom of the browser window shows: "Object lock is still valid, go on, 5 minutes remaining before lock expires..." and "Internet".



4.7 GESTIONE SEGNALAZIONE RECLAMO

4. Gestione della commessa

4.6 Gestione Segnalazione Reclamo



.link.eService consente all'utente di compilare il modulo Segnalazione Reclamo (SR) in modo automatico da una commessa con interventi in garanzia, premendo il tasto "Crea SR".

The screenshot shows the Link eService interface. On the left, there's a sidebar with a menu and a list of interventions. The main area displays a form for creating a complaint (SR) for a specific vehicle. A modal dialog box is open, asking for confirmation to create an SR without a technical closure. The 'Crea SR' button is highlighted with a red circle.

Code	Description	Date	Start Time	End Time	Duration	Operator
A	problema frizione					
1810A24	PRUDONE - S.F. a cambio staccato	05/04/2009			1	NETTI CLAUDIO

Code	Description	Collected	Note
A	problema frizione	ESITO OK	

	Ricambi	0,00 €	0,00 %	0,00 €	0,00 €
Preventivo	44,00 €	0,00 %	44,00 €	52,00 €	

Con tasto Crea SR si apre il collegamento a eSIGI++ per completare il Documento essenziale ai Fini del rimborso della Garanzia

Il tasto è abilitato dallo stato "In Consegna" solo se i lamentati sono stati Codificati. Se non è stata fatta la Chiusura Tecnica viene richiesta la conferma

4. Gestione della commessa



4.6 Gestione Segnalazione Reclamo

Utilizzando la funzione “situazione officina”, e’ possibile ricercare fra le commesse consegnate quelle in garanzia e, fra queste, discriminare in funzione dello stato della SR (da inserire, Salvata, Validata). Aggiungendo i parametri temporali, è possibile circoscrivere la ricerca ad un periodo ben determinato.

Imposta Parametri di Ricerca

Commessa:	<input type="text"/>	Targa:	<input type="text"/>	Veicolo:	Tutti i marchi	Data arrivo - Da:	<input type="text"/>	A:	<input type="text"/>
DMS ID:	<input type="text"/>	Telaio:	<input type="text"/>	Cliente:	<input type="text"/>	Data consegna - Da:	<input type="text"/>	A:	<input type="text"/>
		Stato ordine:	Consegnati	Autore:	<input type="text"/>	Stato garanzia:	In Garanzia SR da Inserire SR Salvata SR Validata		

Ricerca Cancell Excel

Preventivi Prenotati Accettati In Riparazione Da Collaudare In Consegna



4.8 CONSEGNA

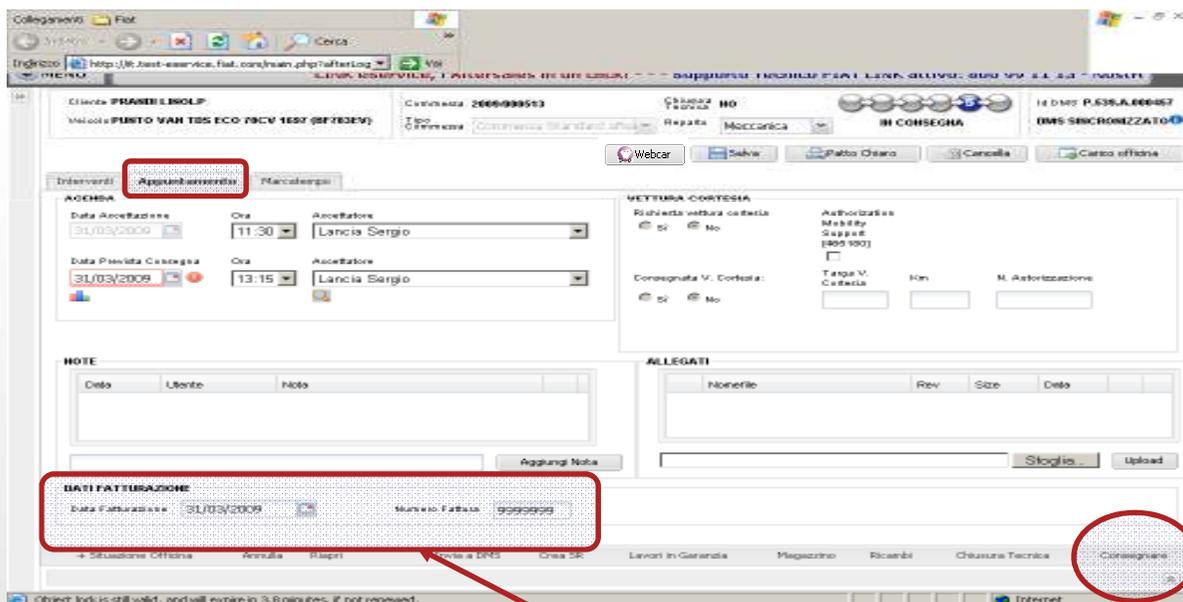
4. Gestione della commessa

4.7 Consegna



La **riconsegna** è la fase in cui viene riconsegnato il veicolo al Cliente dopo la riparazione.

Per poter consegnare il veicolo è necessario aver ricevuto i dati della fattura creata attraverso Webcar



Con tasto "Consegnare" la Commessa passa in stato "Consegnato"

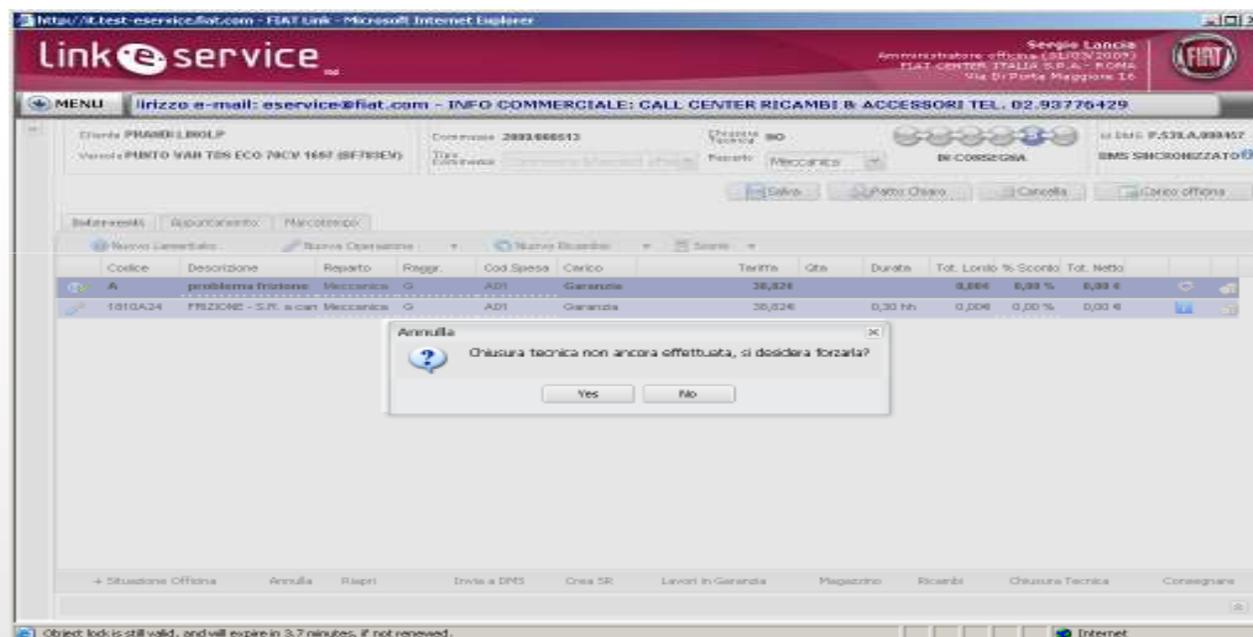
La schermata "Appuntamento" contiene i dati di fatturazione. Nel caso i dati di fatturazione non giungessero correttamente da Webcar, è possibile effettuare l'inserimento manuale su eService.

4. Gestione della commessa

4.7 Consegna (chiusura forzata)



Se la Chiusura Tecnica non è stata richiesta il sistema ne richiede la forzatura:



The screenshot shows the Link e service web application interface. At the top, there is a navigation menu and a header with the company name and contact information. Below the header, there is a table with columns for Codice, Descrizione, Reparto, Reggr., Cod Spesa, Carico, Tariffa, Qty, Durata, Tot. Loro, % Sconto, and Tot. Netto. A dialog box is open in the center of the screen, asking for confirmation to force a technical closure.

Codice	Descrizione	Reparto	Reggr.	Cod Spesa	Carico	Tariffa	Qty	Durata	Tot. Loro	% Sconto	Tot. Netto
A	problema frizione	Meccanica	G	AD1	Garanzia	38,826			0,004	0,00 %	0,00 €
1010A24	FRIZIONE - S.F. a con	Meccanica	G	AD1	Garanzia	38,826		0,30 hh	0,006	0,00 %	0,00 €

Dialog box text: Annulla Chiusura tecnica non ancora effettuata, si desidera forzata? Yes No

4. Gestione della commessa

Riconsegna vettura di cortesia



Se nella commessa in consegna è assegnata una vettura di cortesia al Cliente, .link.eService obbliga l'utente ad indicare l'esito della riconsegna della vettura di cortesia (è possibile riconsegnare la vettura fin dallo stato di accettazione).

E' necessario indicare sulla videata proposta: "Sì" riconsegna della vettura sostitutiva.

Il sistema propone il modulo di riconsegna vettura di cortesia, che è lo stesso modulo compilato con i dati inseriti alla consegna vettura, con la possibilità di aggiornare i Km e il luogo di consegna.

Il modulo così compilato deve essere stampato e sottoposto a firma di constatazione al Cliente.

The screenshot displays the 'Consegna Vettura di Cortesia' dialog box within the .link.eService interface. The dialog box is titled 'Consegna Vettura di Cortesia -- Finestra di dialogo pagina Web'. It contains the following fields:

- Cognome / Nome: dario russo
- Modello: SPORTWAGON
- CITY: NAPOLI
- Telero: 01353732
- Indirizzo: via rono
- Targa: OI
- C.A.P.: 80100
- Km alla consegna: 10
- Telefono: 1111111
- Consegna il: 06/08/2009
- alle ore: 16:23
- Consegna presso: [empty]
- Riconsegna per il: 06/08/2009
- alle ore: 18:00
- Riconsegna presso: [empty]

The 'Riconsegna vettura sostitutiva' field is highlighted with a red box and contains radio buttons for 'Sì' and 'No', with 'No' selected. A separate window shows a detailed view of this field with a 'Km' input box.