

METODIKA na zadávanie požiadaviek na servis vozidiel cez portál CallCentrum AUTO-IMPEX

(aktualizované 27.1.2012)

Prihlásenie na Portál CallCentra je možné na URL adrese : <http://callcentrum.auto-impex.sk>, zadáním prideleného mena a hesla



Po prihlásení sa zobrazí zákaznícky „dashboard“, ktorý obsahuje prehľad o Vašich aktuálnych požiadavkách na servis, rozdelených podľa štádia ich priebehu ako aj možnosť prezerať si už vybavené požiadavky/servisné zákazky. Priebeh servisnej zákazky je znázornený na nasledujúcom obrázku (základné rozloženie dashboardu) a je nasledovný:

1. **Zaevidovanie požiadavky na servis** – nová požiadavka na servis
2. **Nahlásené zákazky** – zoznam zákaziek čakajúcich na pridelenie servisu, nacenenie a doplnenie požadovaných dokumentov a informácií
3. **Zákazky čakajúce na schválenie** – zákazky pripravené na revíziu a schválenie zákazníkom
4. **Aktuálne realizované zákazky** – schválené zákazky, ktoré sú v štádiu realizácie
5. **Zákazky čakajúce na odovzdanie vozidla** – v závislosti na dohodnutom procese, môžeme buď iba vidieť zoznam zákaziek čakajúcich na odovzdanie klientovi, prípadne aj samotný termín a miesto odovzdania potvrdzovať.
6. **Prehľad vybavených zákaziek** – zoznam ukončených zákaziek, ktoré sa dajú vyberať spätne podľa rôznych kritérií (VIN, EČV, schvalovacieho čísla, mesta, atď) za zvolené obdobie.

Všetky dodatočné informácie o zákazke je možné zobrazit' v akomkoľvek štádiu kliknutím na príslušnú zákazku, pričom sa zobrazí detailné info o nej.

9.

Zákazka:	Schvál. řádky:	Zaradenie / ŠPZ:	Termín odovzda.:	Nahlasil:
SerZak 591/12/000	240000381260 16.01.2012	Iveco Daily 65C18 ZCF65DD000569182 BB637CM	18.1.2012	J. Ježovič
SerZak 435/12/000	240500381335 12.01.2012	Iveco Daily 65C18 ZCF65DD0005698077 BB611CM	12.01.2012	J. Ježovič
SerZak 444/12/000	24500381353 12.01.2012	Iveco Daily 65C15 ZCF65DA0005503240 BA811LV	12.1.2012	J. Ježovič
SerZak 87/12/000	240500381356 04.01.2012	Iveco EuroCargo EC450E28 ZCF41LM0202494025 BR204CN	4.1.2012	J. Ježovič

Servico	z. zafardante	
0 - Iveco Turbo Daily	025.05.2011	
59.12	0	
1111 - Iveco Daily 2919V	04.01.2013	
ngadané - Nezadaná	02.01.2013	
McAdamy	394750	
B930FR - Nissan Primera	05.09.2011	
	390200	
BA076VH - prières, naïves	02.01.2012	

Základka:	zariadenie / SPZ:	Nahlasil:	Cena / m2	Kuik	Tlač
Seržak 1153/12/000	Iveco Daily 65C18 ZCFC65D000563893 B8614CM	1. Ježovič	80,00		
Seržak 736/12/000	Iveco Daily 35S10V ZCFC357300503512 BA877JS	1. Ježovič	3 120,18		
Seržak 8/12/111	Iveco Daily 65C15 ZCFC65A0005615286 B8953CK	1. Ježovič	2 400,76		
Seržak 87/12/000	Iveco Daily 65C18 ZCFC65D0005639182 B8633CM	1. Ježovič	2 791,89		
Seržak 456/12/000	Iveco Daily 65C15 ZCFC65A0005613375 B8062CM	1. Ježovič	2 693,46		
Seržak 436/12/000	Iveco Daily 65C18 ZCFC65D0005635077 B8611CM	1. Ježovič	2 231,89		
Seržak 246/12/000	Iveco Daily 65C15 ZCFC65A0005615288 B8063CM	1. Ježovič	2 264,22		

	Serzák	9/12/000		Serzák	04.01.2012	Iveco Stralis AS 440S45 T/P	WMM1VTH404323885	BA707UZ	4.1.2012	J. Ježović
	Serzák	7/12/000		Serzák	04.01.2012	Iveco Stralis AS 440S45 T/P	WMM1VTH40433885	BA707UZ	4.1.2012	J. Ježović
	Serzák	8/12/000		Serzák	04.01.2012	Iveco Stralis AS 440S45 T/P	WMM1VTH40433885	BA707UZ	4.1.2012	J. Ježović
	Serzák	9/12/000		Serzák	04.01.2012	Náves Schwarzmüller	WMS000000005045906	BB707YE	4.1.2012	J. Ježović
	Serzák	21/12/111		Serzák	01.01.2012	Iveco Daily 65C15	ZCFA15LH0002515286	BB953CK	25.1.2012 14.00	J. Ježović
	Serzák	11/12/000		Serzák	02.01.2012	Iveco Daily 65C15	ZCFA65A005615665	BB061CH	4.1.2012	J. Ježović
	Serzák	29/12/000		Serzák	02.01.2012	Iveco Euro Cargo 150E27	ZCFA11LH0002328035	BA8012C	4.1.2012 14.00	J. Ježović
	Serzák	455/12/000		Serzák	04.01.2012	Iveco Daily 65C15	ZCFA65A0005613375	BB062CM	14.01.2012	J. Ježović

0 - priões, náves	62,4435
BAZ18IU - Iveco Stralis	0
S 440S43 17/P	021.11.2011
B81454R - Iveco Euro	027.12.2011
Cargo 120E18	01041000
2VX054 - Iveco Euro	027.12.2011
Cargo 120E18	06785800
2VX054 - Iveco Euro	029.12.2011
Cargo 120E18	0710314
NK32581 - Iveco Euro	028.12.2011
Cargo 120E18	0596766
BA5180G - Iveco Euro	035.01.2012
Cargo 120E18	0790784
2A6148H - Iveco Euro	025.09.2011
Cargo 120E18	0765000
2VX104 - Iveco Euro	019.01.2012
Cargo 120E18	0611124
2VX082 - Iveco Euro	018.01.2012
Cargo 120E18	0625498
Ba648G - Iveco Euro	027.12.2011
Cargo 120E18	0558290
06933AP - Iveco Euro	035.09.2011

Vozidla na prevzaté			
 Seržak	24500381340	Iveco Daily SSC18L	12.1.2012
 Seržak	276/12/000	ZCF65C00005618692	J. Ježović
 Seržak	284/12/000	09.01.2012	
 Seržak	24500381344	Iveco Daily SSC18L	12.1.2012 12.00
 Seržak	09.01.2012	ZCF65A00005615288	J. Ježović
 Seržak	24500381080	EB063CH	
 Seržak	09.01.2012		

Cargos 1506723	BAB802E - Iveco Euro	Dm	910527
Cargos 150673	KR1B982 - Iveco Euro	Dm	056101-212
Cargos 150673	BA802E - Iveco Euro	Dm	020402012
Cargos 150677	BA50981R - Iveco	Dm	864619
Cargos 150678	EutoCargo ECT150678	Dm	0501012012
		Dm	5215255
KEX1164 - Iveco Daily 2919		Dm	05092011

1. Zaevidovanie požiadavky na servis

V pravej časti dashboardu (sekcia 1) si vyhladáte požadované vozidlo, podľa značky, modelu, EČV, VIN čísla. Vyhľadávanie je fulltextové, čiže vyhladá znaky na začiatku, v strede i na konci vpisovaného textu. Následne kliknete na vloženie novej servisnej zákazky pre zvolené vozidlo.

The image shows a web application interface for creating a service request. On the left is a list of vehicles under the heading 'Servisované zariadenie:'. Each entry includes a red icon, a code (e.g., BA092TJ), and a vehicle model (e.g., KIA Opirus). A search bar at the top of this list contains 'BA09'. An arrow points from the text 'Vyhľadávanie je fulltextové...' to this search bar. Another arrow points from the text 'Následne kliknete na vloženie novej servisnej zákazky...' to a button labeled 'Nová ser. záka:' next to the vehicle list. The main part of the image is a form titled 'Zaevidovanie požiadavky'. It has two main sections: 'Servisované zariadenie' and 'Doplňujúce údaje'. The 'Servisované zariadenie' section contains fields for 'Typ vozidla:' (ŠKODA Octavia), 'Evid. č.:' (TMBBS61Z792063634), and 'VIN č. vozidla:' (BA096VR). The 'Doplňujúce údaje' section contains fields for 'Počet KM:' (32500), 'Ulica:' (Štefánikova 23), 'Mesto:' (Nitra [949 01]), 'Krajina:' (Slovenská republika), 'Vozidlo odovzdá' (with sub-fields for 'Kontakt:' (p. Novák), 'Telefón:' (0903123456), and 'Dátum a čas:' (13.2.2012 11:00)). Below this is 'Očakávané vybavenie požiadavky' (with sub-fields for 'Termín:' (15.2.2012) and 'Miesto odovzdania:' (BA, Vajnorská 12)). The 'Popis závady:' section has a large text area containing 'sem vložte popis závady'. Below this are two dropdown menus: 'Požadujete náhradné vozidlo ?' (ANO) and 'Vozidlo je nepojazdné ?' (NIE). The 'Poznámka pre dispečera:' section has a text area containing 'volať iba do 16.00h'. At the bottom are two buttons: 'Založiť' (with a green plus icon) and 'Zatvoriť' (with a red X icon). An arrow points from the text 'Prílohy je možné do zákazky vkladať až po jej založení.' to the 'Založiť' button.

Otvorí sa formulár pre zadanie novej serv. zákazky, tu vyplníte požadované údaje a kliknete na založiť. Prílohy je možné do zákazky vkladať až po jej založení.

V prípade, že požadované vozidlo nenájdete v našej databáze, založte požiadavku na vozidlo „Nezadané“ a do poznámky vpíšte potrebné údaje, ako sú

- Evidenčné číslo vozidla
- VIN číslo vozidla
- Značka a model
- Počet kilometrov

Následne náš operátor CallCentra vytvorí kartu tohto vozidla v našom systéme a prepíše predmetnú servisnú zákazku z karty nezadaná na novo vytvorenú.

Nahlásené zákazky

Po zaevidovaní sa zákazka zobrazí v sekcii 2, nahlásené prípady. Tu vidíte okrem zaevidovaných zákaziek aj informáciu, či je už požiadavka z callcentra pridelená servisu, prípadne či je už dané vozidlo fyzicky prevzané do servisu. Nahlásená, nepridelená zákazka vyzerá nasledovne:

Moje Všetky

 **Nahlásené prípady**   

Zákazka:	Nahlásil:	Zariadenie / ŠPZ:
Nahlásené	27.01.2012 Novák	ŠKODA Octavia TMBBS61Z792063634 BA096VR

Po pridelení zákazky sa Vám zobrazí jej číslo s ikonou pridelenia zákazky na riešenie. V prípade že je vozidlo prevzané do servisu, zobrazí sa ďalšia ikona - vozidlo.

Moje	Všetky	
 Nahlásené prípady 🔍 🌱 ⌵		
Zákazka:	Nahlásil:	Zariadenie / ŠPZ:
  SerZak 706/12/104	27.01.2012 Novák	ŠKODA Octavia TMBBS61Z792063634 BA096VR

Po nacenení zákazky sa táto presúva do sekcie 3 – zákazky čakajúce na schválenie.

1. Zákazky čakajúce na schválenie

Prípady čakajúce na schválenie					
Zákazka:	Zariadenie / ŠPZ:	Nahlásil:	Cena bez DPH	Kuk	Tlač
SerZak 706/12/104	ŠKODA Octavia TMBBS61Z792063634 BA096VR	Novák	50,10		

Tu máte takisto k dispozícii náhľad detailu zákazky, položiek zákazky (práca, materiál...),

SZak 706/12/104

SZak 706/12/104

ŠKODA Octavia

ŠPZ: TMBBS61Z792063634

Výr. číslo: BA096VR

Cenová ponuka:

Cena bez DPH: 50,10

Cena s DPH: 60,12

Poznámka:

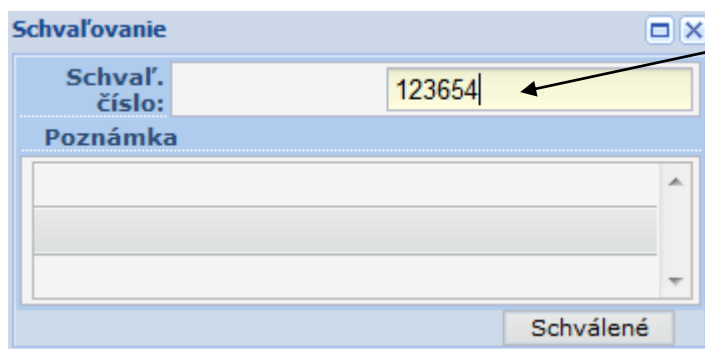
Názov:	Počet:	Cena:	Cena celkom:	Stav:
pokus	1,00	30,10	30,10	-
pokus 2	2,00	10,00	20,00	-

Ďalej máte možnosť vytlačiť si report cenovej kalkulácie.

Akčné menu na konci riadku Vám umožňuje vykonať 3 operácie, a to schváliť danú zákazku, zrušiť požiadavku na servis, prípadne vrátiť zákazku na prepracovanie, s uvedením dôvodu.

	Schvaľujem
	Ruším požiadavku
	Prepracovať

V prípade, že ste sa rozhodli zákazku schváliť, musíte v nasledujúcom kroku zadať schvalovacie číslo.



2. Aktuálne realizované zákazky

Po schválení sa táto zákazka prenesie do „Aktuálne realizovaných zákazok“. Pripomínam, že priebeh zákazky, ako aj jej obsah (materiál, práca...) a jeho stav (objednané, rezervované na sklade...) máte stále k dispozícii, po kliknutí na príslušné ikony, prípadne na číslo zákazky.

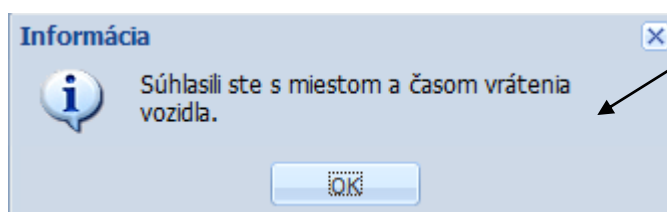
Aktuálne realizované zákazky				
Zákazka:	Schvaľ. č.:	Zariadenie / ŠPZ:	Termín odovzd.:	Nahlásil:
 SerZak 706/12/104	 123654  27.01.2012	ŠKODA Octavia TMBBS61Z792063634 BA096VR	15.2.2012	Novák

3. Zákazky čakajúce na odovzdanie vozidla

Keď sa predmetná zákazka ukončí, objaví sa v sekcii vozidlá na prevzatie, kde odsúhlasujete termín a miesto prevzatia Vášho vozidla, ktoré ste pôvodne zadali. V prípade, že z nejakého dôvodu požadujete zmenu termínu alebo miesta prevzatia Vášho vozidla, treba kontaktovať operátora CallCentra.



Vozidlá na prevzatie			
Zákazka:	Schvaľ. č.:	Termín a miesto odovzd.:	
 SerZak 706/12/104	 123654  27.01.2012	15.2.2012 BA, Vajnorská 12	



Po odsúhlasení termínu a miesta prevzatia vozidla sa táto ikona stratí. Servisná zákazka úplne zmizne zo zákazníckeho dashboardu, keď je potvrdené fyzické prevzatie vozidla zákazníkom. Od tohto momentu ju viete vyhľadať v prehľade vybavených zákaziek – záložka ZÁKAZNÍCKA ZÓNA -> Vybavené zákazky.

4. Prehľad vybavených zákaziek

ZÁKAZNICKÁ ZÓNA

Vybavené zákazky

Dátum: [Dnes] [Včera] [Akt. týždeň] [Min. týždeň] [Akt. mesiac] [Min. mesiac] [Akt. kvartál] [Min. kvartál] [Akt. rok] [Min. rok]

Vybavené Všetky

Zákazka:	Stav:	Trvanie:	Dátum:	Zariadenie:	Ser. číslo:	Výr. číslo:	Schvaľ.č.:	Druh ser.:	Obchodník:	Kontakt:	Mesto:	Popis:
✓ Zákazka:	/11...	Riešené	136d 1h 6m ...	Iveco EutoCargo EC150E28	ZCFA1LM020249...	BB954CK	4500380666	Bežný	Malcev Tomáš	DOPRAVA / 44802749	Nezadané	1.) Výmena bočnej
✓ Stav:	/111	Riešené	95d 5h 13m 6s	Iveco Daily 65C15	ZCFC358400561...	BA257JC	4500379838	Bežný	Mandalov Róbert	Alena Svidová / 09034...	Bratislava	Dodanie a namonto
✓ Zariadenie:	/1/...	Riešené	57d 3h 4m 27s	Iveco Daily 35C12V	ZCFC357500563...	BA847ZM	4500379515	Bežný	Petrašovič Partik	Paola Lukačovičová / 0...	Nezadané	Kontrola svetiel / op
✓ Ser. číslo:	/1/...	Riešené	57d 0h 35m ...	Iveco Daily 35S10V	ZCFC357500563...	BAXB216	4500379840	Bežný	Šveda Ivan	Ježovič Ivan / 0903243...	Banská Bystrica	Oprava po DN-zadi
✓ Výr. číslo:	/1/...	Riešené	50d 4h 9m 42s	Iveco Daily 65C15	ZCFC65A000561...	BB117CL	4500379946	Bežný	Servis Kuhomx	Šimonovič Otto / 09035...	Zvolen	1 STK-EK
✓ Schvaľ.č.:	/1/...	Vyriešené	50d 4h 6m 23s	Iveco Daily 65C15	ZCFC65A000550...	BA81SLV	4500379939	Bežný	Servis Kuhomx	Šimonovič Otto / 09035...	Nezadané	1 prezute plášťov
✓ Kontakt:	/11...	Vyriešené	49d 7h 10m ...	Iveco Daily 65C18	ZCFC65D000563...	BB638CM	4500379951	Bežný	Treplan Branislav	Talajka Juraj / 0903 270...	Nezadané	Dodanie+výmena 4
✓ Mesto:												

V prehľade vybavených zákaziek je možné filtrovať požadované zákazky na Vašich vozidlách za určité časové obdobie (ľavý filter) ako aj na základe čísla zákazky, schvaľovacieho čísla, EČV, výrobného čísla vozidla, mesta, atď.

SZak 706/12/104

SZak 706/12/104

Servisované zariadenie

Typ vozidla: ŠKODA Octavia

Evid.č.: TMBBS61Z792063634

VIN č. vozidla: BA096VR

Počet KM: 32500

Odovzdanie vozidla kde

Ulica: Štefánikova 23

Mesto: Nitra [949 01]

Krajina: Slovenská republika

Vozidlo odovzdá

Kontakt: p. Novák

Telefón: 0903123456

Dátum a čas: 13.2.2012 11:00

Očakávané vybavenie požiadavky

Termín: 15.2.2012

Miesto odovzdania: BA, Vajnorská 12

Popis závady:

sem vložíte popis závady

Doplňujúce údaje

Požadujete náhradné vozidlo? ANO

Vozidlo je nepojazdné? NIE

Info o zákazke

Obchodník: Servis Sparex

Externý stav: na schválenie

História (2):

Doplnky:

Prílohy(2) Priebeh(12)

Po kliknutí na číslo zákazky, sa rovnako ako v sekciách hlavného dashboardu, zobrazí detailné info o zákazke.

Tu uvidím históriu (jednotlivé kroky priebehu zákazky medzi zákazníkom, Callcentrom a samostatne naceňovaciou/realizačnú časť), ako aj jej priebeh (detailnejší pohľad vrátane vkladania dielov, či iných zmien vykonávaných na danej zákazke.

V sekcii doplnky, máte k dispozícii možnosť vkladania, či prezerania si príloh. V prípade, že k zákazke nieje k dispozícii ešte žiadna príloha, viete ju vložiť ikonou ⚡ vpravo naspodu info o zákazke.

Prílohy

Kalkulacia.pdf	24,95 kB
celkový pohľad.JPG	76,02 kB

Pridať prílohu