

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.

ZAKAZNICKA ZONA

Upravované zákazky

6.

Moje Všetky

Nahlasené poruchy

Zákazka: Nahlásil: Zariadenie / Šprz: Návés: Schwarznüller WSM000000003011398

Seržak 124/12/000 25.01.2012 1. Ježovič BE705VE

Seržak 28/12/000 02.01.2012 1. Ježovič BA076VH

2.

Priprady čakajúce na schválenie

Zákazka:	Seržak:	Schválenie / Šprz:	Nahlásil:	Cena bez DPH	Kuk	Tlač
Seržak 1153/12/000	Iveco Daily 65C18 ZCF65DD0005638993	BB614CM	1. Ježovič	80,00		
Seržak 78/12/000	Iveco Daily 35S10V ZCF6373005503512	BA877JS	1. Ježovič	3 120,18		
Seržak 8/12/111	Iveco Daily 65C15 ZCF65A0005615286	BB953CK	1. Ježovič	2 400,76		
Seržak 187/12/000	Iveco Daily 65C18 ZCF65DD0005639182	BB637CM	1. Ježovič	2 791,89		
Seržak 456/12/000	Iveco Daily 65C15 ZCF65A0005613375	BB062CM	1. Ježovič	2 693,46		
Seržak 436/12/000	Iveco Daily 65C18 ZCF65DD0005638077	BB611CM	1. Ježovič	2 231,89		
Seržak 246/12/000	Iveco Daily 65C15 ZCF65A0005615288	BB063CM	1. Ježovič	2 254,22		

3.

Aktuálne realizované zákazky

Zákazka:	Seržak:	Schválenie / Šprz:	Nahlásil:	Termín odovzd:
Seržak 591/12/000	Iveco Daily 65C18 ZCF65DD0005639182	BB637CM	1. Ježovič	18.1.2012
Seržak 435/12/000	Iveco Daily 65C18 ZCF65DD0005638077	BB611CM	1. Ježovič	12.01.2012
Seržak 444/12/000	Iveco Daily 65C15 ZCF65A0005630240	BA611LV	1. Ježovič	12.1.2012
Seržak 87/12/000	Iveco EuroCargo EC150E28 ZCF61LM0202494025	BB204CM	1. Ježovič	4.1.2012
Seržak 9/12/000	Iveco Stralis AS 440S45 T/P WJMM1VTH40432855	BA707UZ	1. Ježovič	4.1.2012
Seržak 27/12/000	Iveco Stralis AS 440S45 T/P WJMM1VTH40433855	BA707UZ	1. Ježovič	4.1.2012
Seržak 18/12/000	Iveco EuroCargo EC150E28 ZCF65A0005615286	BB953CK	1. Ježovič	4.1.2012
Seržak 2/12/111	Iveco Daily 65C15 ZCF65A0005613375	BB062CM	1. Ježovič	25.1.2012
Seržak 11/12/000	Iveco Daily 65C18 ZCF65DD0005638992	BB637CM	1. Ježovič	4.1.2012
Seržak 29/12/000	Iveco Euro Cargo 150E27 ZCF61LM002328035	BA802EC	1. Ježovič	4.1.2012
Seržak 453/12/000	Iveco Daily 65C15 ZCF65A0005613375	BB062CM	1. Ježovič	14.01.2012
Seržak 276/12/000	Iveco Daily 65C18 ZCF65DD0005638992	BB637CM	1. Ježovič	12.1.2012
Seržak 284/12/000	Iveco Daily 65C18 ZCF65A0005615288	BB063CM	1. Ježovič	12.1.2012

4.

Vozidlá na prevzatie

Zákazka: Seržak: Schválenie / Šprz: Termín a miesto odovzd:

Seržak 125/12/100 24.01.2012 10.1.2012 Pesta Trnava

Servisovacie zariadenie:

Seržak:	Schválenie / Šprz:	Nahlásil:	Termín odovzd:
Seržak 59,12	Iveco Turbo Daily	1. Ježovič	25.05.2011
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	14.01.2013
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	24.01.2013
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	394750
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	25.09.2011
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	390200
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	623456
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	29.12.2011
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	21.11.2011
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	1041000
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	27.12.2011
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	678500
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	710314
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	29.12.2011
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	28.12.2011
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	596768
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	25.01.2012
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	790784
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	25.09.2011
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	765000
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	19.01.2012
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	601124
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	18.01.2012
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	625498
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	27.12.2011
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	588290
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	25.09.2011
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	775431
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	10.01.2012
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	892274
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	26.01.2012
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	910523
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	86.619
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	02.01.2012
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	521235
Seržak 1111	Iveco Daily 29L9V	1. Ježovič	25.09.2011

1.

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 car icon, a code (e.g., BA092TJ), a brand and model (e.g., KIA Opirus), and a document icon. A search bar at the top of this list contains the text '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. On the right is a detailed form titled 'Zaevidovanie požiadavky'. It has two main sections: 'Servisované zariadenie' and 'Doplňujúce údaje'. The first section contains fields for 'Typ vozidla:' (ŠKODA Octavia), 'Evid. č.:' (TMBBS61Z792063634), and 'VIN č. vozidla:' (BA096VR). The second 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 these are 'Očakávané vybavenie požiadavky' (with sub-fields for 'Termín:' (15.2.2012) and 'Miesto odovzdania:' (BA, Vajnorská 12)), a 'Popis závady:' text area containing 'sem vložte popis závady', and two dropdown menus: 'Požadujete náhradné vozidlo ?' (ANO) and 'Vozidlo je nepojazdné ?' (NIE). At the bottom is a 'Poznámka pre dispečera:' text area containing 'volať iba do 16.00h'. At the very bottom are two buttons: '+ Založiť' and 'X Zatvoriť'. An arrow points from the text 'tu vyplníte požadované údaje a kliknete na založiť.' 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.

Nahlášené zákazky

Po zaevidovaní sa zákazka zobrazí v sekcii 2, nahlášené 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. Nahlášená, nepridelená zákazka vyzerá nasledovne:

Moje Všetky

 **Nahlášené prípady**   

Zákazka:	Nahlásil:	Zariadenie / ŠPZ:
Nahlášené	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



Nahlášené 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:

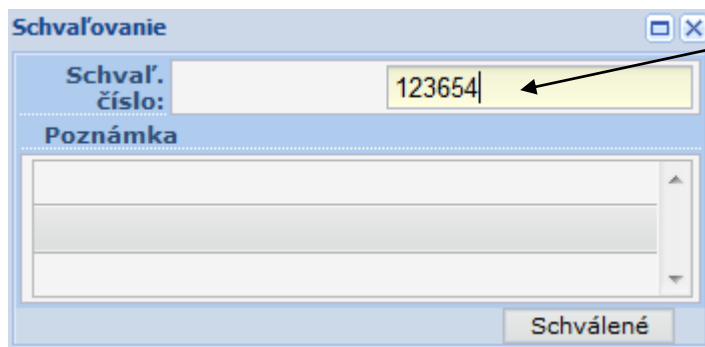
Názov:	Počet:	Cena:	Cena celkom:	Stav:
pokus	1,00	30,10	30,10	-
pokus 2	2,00	10,00	20,00	-

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.

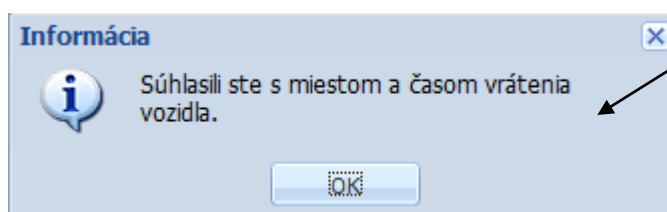
Aktuálne realizované zákazky				
Zákazka:	Schvaľ. č.:	Zariadenie / ŠPZ:	Termín odovzd.:	Nahlásil:
 SerZak 706/12/104	 123654  27.01.2012	ŠKODA Octavia TMBBS61Z792063634 BA096VR	15.2.2012	Novák

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]

Zákazka:	Stav:	Trvanie:	Dátum:	Zariadenie:	Ser. číslo:	Výr. číslo:	Schvaľ.č.:	Druh ser.:	Obchodník:	Kontakt:	Mesto:	Popis:
✓ Zákazka:	✓ Stav:	✓ Trvanie:	✓ Dátum:	✓ Zariadenie:	✓ Ser. číslo:	✓ Výr. číslo:	✓ Schvaľ.č.:	✓ Druh ser.:	✓ Obchodník:	✓ Kontakt:	✓ Mesto:	✓ Popis:
✓ Stav:	/11... Riešené	136d 1h 6m ...		Iveco EutoCargo EC150E28	ZCFA1LM020249...	BB954CK	4500380666	Bežný	Malcev Tomáš	DOPRAVA / 44802749	Nezadané	1.) Výmena bočnej
✓ Zariadenie:	/111... Riešené	95d 5h 13m 6s		Iveco Daily 65C15	ZCFC358400561...	BA257JC	4500379838	Bežný	Mandalov Róbert	Alena Svidová / 09034...	Bratislava	Dodanie a namonto
✓ Ser. číslo:	/1/... Riešené	57d 3h 4m 27s		Iveco Daily 35C12V	ZCFC357500568...	BA847ZM	4500379515	Bežný	Petrašovič Partik	Paola Lukačovičová / 0...	Nezadané	Kontrola svetiel / op
✓ Výr. číslo:	/11... Riešené	57d 0h 35m ...	08.12.2011	Iveco Daily 35S10V	ZCFC357500563...	BAXB216	4500379840	Bežný	Šveda Ivan	Ježovič Ivan / 0903243...	Banská Bystrica	Oprava po DN-zadi
✓ Schvaľ.č.:	/1/... Vyriešené	50d 4h 9m 42s		Iveco Daily 65C15	ZCFC65A000561...	BB117CL	4500379946	Bežný	Servis Kuhomx	Šimonovič Otto / 09035...	Zvolen	1 STK-EK
✓ Kontakt:	/1/... Vyriešené	50d 4h 6m 23s		Iveco Daily 65C15	ZCFC65A000550...	BA81SLV	4500379939	Bežný	Servis Kuhomx	Šimonovič Otto / 09035...	Nezadané	1 prezute plášťov
✓ Mesto:	/11... Vyriešené	49d 7h 10m ...		Iveco Daily 65C18	ZCFC65D000563...	BB638CM	4500379951	Bežný	Treplan Branislav	Talajka Juraj / 0903270...	Nezadané	Dodanie+výmena 4

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 naceňovaniu/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