

Manual 2006 version 2.0

Innehåll

1. Ny serviceorder	Sida 2
2. Sök serviceorder	Sida 7
3. Återrapportera serviceorder	Sida 8
4. Serviceorderns händelser	Sida 9
5. Kostnader och utfört arbete	Sida 9
6. Låneapparater	Sida 11
7. Leveranslistor	Sida 11
8. Kostnadsförslag	Sida 11
9. Statuslistor	Sida 12
10. Underhåll	Sida 12
11. Vanliga frågor	Sida 13

Ny Serviceorder

Registreringen av en vanlig serviceorder tar c: a 30-60 sekunder beroende på internetuppkoppling samt vana.

De flesta fält är styrda av endast möjliga val, vilket medför att kvalitén blir hög på den data som skickas till verkstad.

I ServiceConnection fi nns de flesta märkens kompletta modellregister, vilket gör systemet direkt kompatibelt med SRL standarden samt de olika elektroniska redovisningssystem som Mobil/Telekom leverantörerna tillämpar.

Ordersam	nanställnin	a Kos	tnader/utfört	arbete	Händelselogg	Skapa händelse
Order nr.	Orderst	atus		Orderdatum		
	Ny Ord	er		2005-10-0	3	
Klicka h	är om du vill a	ange ett eg	et ordernum	mer		
			-			
Ägaruppgift	ter 🔽 Eget (ex			Kontaktaltern	ativ
Ägare 🍳	DMS TESTBU	ЛТІК			🔲 Meddela kund	vid åter i butik (e-post)
Adress	Gåsängsväg	en 1-3			🗌 Meddela kund	vid åter i butik (sms)
Post nr.	14145	Ort	HUDDINGE		🔜 Meddela butik post)	vid statusförändringar (e-
Telefon	08-7793039	Mobil			<mark>Butikens anteck</mark> Testorder	cningar (Skrivs ej ut)
Ref						
E-post	Patrik@SOS1	WIN.COM				
Apparatupp	gifter			<u>Klicka hä</u>	<u>r</u> för att registr	era order via guiden
Sök modell		c55	sök			
Märke		SIEMENS		_		
Objektkatego	ri	MOBILTEL	EFON (Gsm N	lmt, 3g)		
Modell		C55				
Modellbeskriv	ning	C55				
Apparattyp		Mobiltelef	on			
Imei-nr/serie	nr.	45235235	235			
Ev. tillbehör		Batteri				
Låneapparat		◯Ja				
		💿 Nej				

Kund/ ägaruppgifter

Här skriver Du kundens kontaktuppgifter alt. väljer 'eget ex' för att sätta butiken som ägare till serviceordern

Namn

Kundens/ägarens namn

Referens

Ange ev C/o adress eller avdelning/ beställningsnr för företag

Adress

Leveransadress

Postnr

Postnummer (5 siffror utan mellanslag)

Ort

Returneras automatiskt då man lämnar fältet för kända postnummer, om inget ort returneras, ange i postort klartext.

Telnr

Kundens telefonnummer till bostad eller arbete

Mobilnr

Mobiltelefon eller sökare

E-post

Ange kundens e-postadress om nedanstående funktioner skall användas

Kund vill ha orderbekräftelse per e-post

Ett e-postmeddelande skickas till kunden som bekräftelse på inlämnad/bokad service

Meddela kund via e-post vid åter i butik

Skickar meddelande till kund när butiken satt produkten som åter i butik

Meddela butiken vid statusförändringar

Butiken får utöver vanliga uppdateringar ett e-post meddelande för varje statusförändring som sker. Vilken ger utökade övervakningsfunktioner för denna order om alternativet är markerat.

Butikens anteckningar

Detta fält är internt för butiken och visas ej för verkstaden eller kund, används fritt för kommentarer, max 500 tecken

När Du skall ange apparatuppgifter har Du två val, antingen söker Du på apparatens modellbeteckning eller så går Du via Guiden och börjar med att välja märke och därefter apparattype och modell.

1. Sök modellkoden

Ange/Sök modell

Om du vet den exakta modellkoden kan du ange den här så returnerar servern resterande information occh du kan gå vidare till felanmälan, du kan också genom att ange 1:a bokstav eller siffra få välja från ett popup formulär.

2. Använd Guiden för att bestämma modell

Fabrikat

När du väljer fabrikat på produkten från listan så laddas de produktkategorier som finns för fabrikatet.

De allra fl esta fabrikat fi nns och urvalet i listan kan styras via butikens profi l tillhörighet, tex för telekom.

Butiker visas endast de märken som tillverkar dessa produkter.

Objektkategori

Välj i listan den produkttyp som passar bäst för produkten, produkttyperna är grupper bestående av olika apparater, tex så kan gruppen vara 'Hifi ' och tillhörande apparater 'förstärkare', 'kassetdäck' etc.

Modell

Välj bland möjliga modeller som tillhör produktgruppen du angett i föregående steg. Om aktuell modell saknas välj övrigt och meddela ServiceConnection vilken modell det gäller.

Apparattyp

Returneras automatiskt från modellkoden och kan ej ändras , kan tex vara 'videokamera digital'

Imei /Serienr

Här anger du apparatens imei eller serienummer, om Du anger båda använd / som skiljetecken.

Tillbehör

Skriv in de tillbehör som medföljer apparaten, text batteri sladdar mm i fri text, max 50 tecken.

Låneapparat	⊙ Ja 3745375132,Nokia 8850 ○ Nej Uppgifter lånerapparat	
Felbeskrivning		
Typ av fel	Störning i ljud	×
Övrig felbeskrivning	Glappar i mikrofon	
Synliga skador	◯Ja	
	💿 Nej	
Reparationstyp		
Förmodad servicetyp	Garanti Begärd	~
Inköpsdatum	2005-10-01 🔢 (Datum skrivs åååå-m	m-dd)
Försäkring	Välj försäkring	▼
Kvittonummer		
Val av verkstad		
Verkstäder med avtal	SV0025,AB FIX OCH TRIX (Testverkstad),HU 💙 Verkstäder med avtal
		∨isa verkstäder som lagar produk
		Visa anslutna verkstäder
		Visa oanslutna verkstäder
		Välj att göra egen service
Leveranssätt	Inlämning direkt butik	*
Inskriven av	TEST	~
Skapa serviceorder		

Låneapparat

Har kunden fått en låneapparat, skriv in info om denna i textboxen som öppnas, Har butiken ett eget låneappartsregister, väljer man en apparat i listan, övrig information anges i fritext.

Reparationstyper

1. Begärd Garanti

Kunden har ett garantianspråk på butiken för denna reparation.

Inköpsdatum

Ange inköpsdatum för produkten, sen returnerar ServiceConnection om produkten även har en registrerad leverantörsgaranti. Denna uppgift är obligatorisk idag för de flesta produkter hos verkstaden

Försäkringsbolag

Om även försäkring fi nns utöver garanti, ange typ här så kan verkstaden nyttja denna om åberopad garanti ej täcker felets åtgärd (tex tappskada)

Kvittonummer

Om kunden har ett kvittonummer ange detta här.

2. Utanför garanti

Kostnadstak

Verkstäderna vill i möjligaste mån att ett kostnadstak anges för reparationen

Kostnadsförslag

Man kan också begära ett kostnadsförslag, även kombinerat med kostnadstak, tex kf om reparationen överstiger 600:-

Val av verkstad

Utifrån artikelnummer du angett, väljs automatiskt den verkstad dit produketen skall skickas för service.

Möjligheten finns att välja en annan verkstad, klicka på "Visa samtliga verkstäder".

Inlämningssätt

Beroende på produkt och verkstad laddas de olika möjligheterna som finns för att sända in eller få produkten hämtad, välj lämpligt inlämningssätt.

Felanmälan

Varje produktgrupp har en egen uppsättning med felkoder för att beskriva felet på produkten, detta gör att statistik senare kan läsas ut avseende felfrekvens, koppling finns till IRIS och andra standarder för felkoder.

Övrig felbeskrivning

Utöver den standardiserade felkoden kan du här ange i klartext för att förtydliga felet, max 500 tecken.

Synliga skador

Om synliga skador finns, kryssa här och ge en beskrivning av skadan i textboxen som öppnas, max 50 tecken

Signatur

Innan Du kan skapa serviceordern måste Du ange Din signatur, Du götr detta genom att ange Ditt säljarnummer i sinaturfältet, din signatur hämtas och fylls i Automatiskt när Du lämnar fältet.

Skapa Serviceorder

När samtliga obligatoriska uppgifter har angetts skapar Du serviceorder genom att trycka "Skapa Serviceorder" En inlämningskvitto visas i skärmen , skriv ut i önskat antal på Din skrivare.



SökID 526187

Sök order

Kombinerad sökning

Du anger så många sökriterier du anser nödvändigt och klicka på **Sök**. Du kan söka med hjälp av följande tecken "*" Används om man vill se allt. "%" Används omman bara bara känner till början på ett ord. "?" Används för att ersätta okänt tecken.

Exakt sökning på butiksordernummret

Snabbsök	
]
	-

Butiksordernummret är unikt för din butik och det ordernummer som visas på varje Serviceorder.

Sökresultat

. . . .

Avancerad sökning 💿 Sök aktuella ordrar 🔘 Sök gamla ordrar

_ _ _ _

.

Ägare	patrik	Telefon (ägare)	
Modellbeskivning		Imei/ serienr.	
Märke		Verkstads kod	
kvittonummer		Verkstads order nr	
Antal som visas/ sida	25 💌		Sök

10 ordrar hitt	ades, max 250	visas (So <i>r</i> te	ra resultatet genom at	t klicka pä rubikerna)		
Orderdatur	n Order nr	Ägare	Modellbeskrivning	IMEI/serinummer	Verkstad	
• 2005-06-21	200799	Patrik Ham	1611	XXXX	Egen Serv	Visa
• 2005-06-14	200794	PATRIK	100015/Creative D.A.	EJ ANGIVET	Creative	Visa
• 2005-06-03	200783	patrik	100015/Creative D.A.	1	Creative	Visa
• 2002-12-03	200168	PATRIK	ERICSSONHBH10	EJ ANGIVET	EMTS Repa	Visa
• 2002-12-03	200167	PATRIK	99	EJ ANGIVET	AB FIX OC	Visa
• 2001-11-08	1111	patrik	8210	99	AB FIX OC	Visa
• 2001-11-08	1111	patrik	8210	99	AB FIX OC	Visa
• 2001-11-08	1111	patrik	8210	99	AB FIX OC	Visa
• 2001-12-10	10152	PATRIK	Т39М	3241474	ANV EJ	Visa
• 2001-11-06	100280	patrik	8210	334532	AB FIX OC	Visa
1						

1

Resultatet av din sökning visas i en lista där du med hjälp av färgkoder kan avläsa dina serviceorderars status. Du har möjlighet att sortera sökresultatet genom att klicka på resultatlistans rubriker.

Maximalt visas 250 servicerordrar vid en sökning.

Återrapportera serviceorder

När serviceordern blivit blivit mottagen av en verkstad ändrar din skärmbild utseende, de flesta av de fält som tidigare gick att skriva i är nu låsta. Endast ägaruppgifter och information om låneapparat är fortfarade möjliga att redigera.

Ordersamma	ställning Kostnader/utfört	arbete	Händelselogg	Skapa händelse
Order nr.	Orderstatus	Orderdatum	verkstad[i]	Leveranslista
834762848	Mottagen på verkstad	2003-02-27	LJUD & BILDSERVICE I	Ut:
Leverans av posten			OKEDKU AD	
Ater i butik	Gör om till eget ex Skrota	Kopiera		
Skriv ut klarme	eddelande Skriv ut orderkopia]		

Längst upp på sidan finns sex knappar, dessa har följande funktioner.

Åter i butik - När apparaten kommer tillbaks från verkstaden klickar man på denna knapp, serviceorderns status ändrars då till **Åter från verkstad**. E-post meddelade skickas till kunden om att apparat är klar för avhämtning om detta alternativ kryssats vid registreringen.

Möjlighet fi nns nu att redigera kostnader på sidan två.

Hämtad av kund - När kunden kommer för att hämta sin apparat klickas denna knapp, serviceorderns status sätts då till Hämtad av kund och serviceordern är därmed avslutad.

Gör till eget ex - Sätter butiken som ägare till apparaten.

Skriv ut - Skiver ut en orderkopia eller utlämningskvitto beroede på ordens status.

Återraportera direkt – Ändrar verkstad till "egen service" och ändrar orders status så att den blir möjlig att återrapportera. Används tex. Om en verkstad inte laddat ned en order, eller om butiken valt att reparera produkten själva.

Kopiera - Skapa en kopia av serviceordern, vid text "backrep"

Leveras av posten – I förekommande fall visas symbol för "Leverans av posten". Detta innebär att Du kan se information om var produkten befinner sig i postens transportkedja, klicka på symbolen så visas mer information.

Orderns Händelser

Ordersamm	anställning Kostnader/utfört a	arbete Händelselogg Skapa hä	indelse
Order nr. 200795	Orderstatus Ord Skickad direkt till kund 200 från verkstad	erdatum verkstad[i] Levera D5-06-15 Egen Service Ut:	nslista
Datum	Händelse	Kommentar	Signatur
2005-08-25	Skickad direkt till kund från verkstad		DMS
2005-08-25	Åter Från Verkstaden		DMS
2005-08-25	Uthämtad av kund		BW
2005-06-22	Kundekontakt SMS	TESTSMS FRÅN DMS	PP1
2005-06-22	Flyttes til ikke tilkoblet SC Verksted		PP1
2005-06-15	Ny Order i Butik	Order skapad i ServiceConnection	11

Under fliken "Händelselogg" hittar Du en lista på vad som hänt med serviceordern. Om du själv vill lägga till en händelse, klicka på Lägg till ny kundkontakt. I fönstret som dyker upp skriver du sedan in informationen, ange din signatur och tryck Lägg till. Informationen sparas och dyker upp i händelseloggen.

Kostnader och utfört arbete

Ordersammanst	tällning Kostnader/ u	utfört arbete Händelse	elogg Skapa	a händelse
Order nr. 200819	Orderstatus Åter Från Verkstaden	Orderdatum verkstad 2005-09-19 Egen Se	(i) Lev rvice Ut:	veranslista
Utfört arbete		Kostnader		
Byte av Display slutkontrollerad	r, ny program∨ara, .	 Grundavgift Delar Arbete Frakt Övriga kostnader Självrisk Moms Total exkl moms total ink moms 	65 500 150 55 50 205,00 820 1025,00	
Händelse skapa 123-Dorotea Spara Avbr	dav: FQ yt	KF belopp		

Under den andra fliken återfinns **Utfört arbete** och **kostnader**, dessa uppgifter är redigerbara så länge orderstatus är satt som **Åter i butik**. Klickar Du på "Ändra utfört arbete/kostnader" öppnas fälten upp och Du kan redigera kostnader och utfört arbete.

Dessa uppgifter är endast möjliga att ändra så länge apparatens status är **Åter i butik**, när apparaten blivit utlämnad till kunden är uppgifterna återigen låsta.

Åter i butik

🗿 http://83.168.196.28 - ServiceConnect 🔳 🗖 🗙
Sätt ServiceOrder till åter i butik.
När nu sätter serviceordern som åter i butik stoppas all uppdatering från verkstaden. Du har då möjligheten att själv redigera kostnader och utfört arbete.
Kommentar
Apparat åter butik (Max 255 tecken) Händelse skapad av 123-Dorotea F Q
OK Awbryt
😂 60 mir 🥥 Internet

När apparaten kommer tillbaka från verkstaden klickar du på Åter i butik ,serviceorderns status ändras då till Åter från verkstad, därmed stoppas också alla uppdateringar från verkstaden. Har kunden valt att bli informerad om detta via ett e-post meddelade skickas det automatiskt nu.

Hämtad av kund

🚰 http://83.168.196.28 - ServiceConnect 🔳 🗖 🗙
Sätt ServiceOrder till Hämtad av kund
Sedan du satt ordern till "Hämtad av kund" kan du inte längre redigera orderns kostander och utfört arbete.
Kommentar
Kund har hämtat sın vara.
(Max 255 tecken)
Händelse skapad av 123-Dorotea F 🍳
OK Avbryt
🛃 60 mir 🛛 🔮 Internet 🛒

Då kunden kommer för att hämta sin serviceorder klickar man på **Hämtad av kund** knappen, på så sätt markerar man serviceordern som avslutad. Finns en låneapparat knuten till serviceordern, då kommer en fråga om denna i så fall är återlämnad.

Kopiera order

För att underlätta vid t.ex. **backrep** så finns en funktion för att snabbt och enkelt göra en kopia av en serviceorder.



Gör på följande sätt: Klicka på **Gör kopia av servicorder** klicka **ok** i popupprutan, en kopia skapas. För att göra den kopian av serviceordern komplett måste du välja du **typ av fel** och fylla i eventuell **övrig felbeskrivning**. Välj sedan din signatur och skapa serviceordern genom att klicka **Skapa order**.

Lägg till / redigera låneapparat

Du kan lägga till en låneapparat till en pågående serviceorder så länge den inte är **utlämnad till kund**. Detta gör du genom att klicka på **Lägg till låneapparat**. Om din butik har lagt in egna låneapparater i systemet dyker dessa upp för val i en dropplista, annars skriver du in uppgifterna i det stora fältet i fönstret, välj sedan din signatur och klicka på **Uppdatera**.

Leveranslistor

Du har här möjlighet att skriva ut leveranslistor med de serviceordrar vilka ännu ej blivit mottagna på någon verkstad. Leveranslistorna är sorterade efter verkstad och leveranssätt.

När leveranslistan är utskriven markeras de serviceordrar den innehåller med ett leveransliste nummer. Gamla leveranslistor går att söka på leveranslistenummret

Kostnadsförslag

Samtliga obesvarade kostnadsförslag samlas i en lista sorterade på datum, klicka på länken för att visa ordern.

Orderstatus

På sidan finns en status sammanställning av aktuella serviceorderar. De olika statuslistorna ger snabbt och enkelt en överblick av dina pågående serviceordrar. För att se de olika listornas innehåll, klicka på **Visa** vid respektive lista.

Serviceordrar mottagna på verkstad

Du väljer vilken verkstad och/eller vilket märke du vill se aktuella serviceordrar för och klickar därefter på **Visa.** En lista på serviceorder enligt dina kriterier visas.

Serviceordrar som riskerar att raderas

Om en serviceorder inte blivit mottagen av någon verkstad inom 30 dagar dyker serviceordern upp i denna lista, du har då möjlighet att t.ex byta verkstad på ordern.

Försende serviceordrar (mer än 30 dagar)

Har en serviceorder inte blivit mottagen av någon verkstad inom 45 dagar raderas den automatiskt.

Serviceordrar som ännu ej hämtats av kund

Här visas de serviceordrar som har varit satta till status Åter i butik i mer är 30 dagar utanatt kunden kommit för att hämta ut serviceorder

Sök SC användare

Sök butik/verkstäders adressuppgifter och telefonnummer i systemet, sökkriterierna är namn/ort.

Underhåll

I underhållsdelen finns en mängd olika funktioner. För att kunna logga in i serviceconnections underhållsdel måste du ha ett speciellt lösenord för detta.

Användare

Under fliken användare administrerar du butikspersonalens signaturer. Du kan lägga till, aktivera och inavaktiva användare. Du kan också ändra användares behörighet.

Butiksuppgifter

Under första fliken kan du kan ändra dina butiksuppgifter, du ser även aktuellt ordernummer.

Under nästa flik byter du butikens lösenord. Tänk på att systemet gör skillnad på versaler och gemener. Välj gärna ett lösenord bestående av både siffror och bokstäver. Under den tredje fl iken lägger du in den text som skrivs ut längs ned på inlämningskvitto och orderkopia.

Statistik

Med hjälp av ServiceConnections rapportgenerator kan du få olika typer av statistik från systemet. Först anger du mellan vilka datum rapporten avser, välj sedan vilka reparationstyper, något speciellt märke och/ eller modell o.s.v. Välj slutligen vad du vill gruppera efter, klicka på **Skapa rapport**.

Rapportens resultat baseras på serviceordrar som har varit mottagna på verkstad och sedan fått status **Hämtad av kund**.

Låneapparater

Om butiken har en uppsättning lånepparater då kan dessa läggas in i systemet för att på så sätt enkelt kunna följa vilka som är utlånade och vilka som är lediga att låna ut.

När du lägger till en ny låneapparat anger du apparatens Imei/serienummer och modell eller den beteckning butiken har på apparaten.

Vanligtvis sätts låneapparaten som återlämnad när kunden kommer till butiken för att kvittera ut sin service men om så inte skett så går det att markera låneapparater som återlämande här i underhållsdelen.

Vanliga frågor

* Apparaten kommer tillbaka till butiken men vid återrapportering som **Åter i butik** så är den fortfarande i samma läge som när den skrevs in.

Lösning: klicka på knappen "Återrapportera direkt" detta ändrar verkstad till "egen service" och ändrar orders status så att den blir möjlig att återrapportera. Används tex. Om en verkstad inte laddat ned en order, eller om butiken valt att reparera produkten själva.

* Jag kan inte logga in.

Lösning: Kontrollera ditt användarnamn och lösenord, systemet gör skillnad på versaler och gemener.

* Mitt användarnamn och lösenord står redan ifyllt, men jag kan ändå inte logga in. Lösning: Klicka på länken Logga in som annan butik på inloggnings sidan, fyll sedan i inloggningsuppgifterna på nytt.

* Du har varit i kontakt med kunden t.ex. angående ett kostnadsförslag, var noterar jag detta?

Lösning: Sök upp serviceordern och gå till sidan två. Klicka på **Registrera ny kundkontakt**, skriv in informationen, ange din signatur och klicka på Lägg till. En ny händelse dyker nu upp i **Händelseloggen**.

