

KW Bruun - Reklamations og serviceaftale håndtering

EIO05 og EIT08 for Stellantis bilmærker



Indholdsfortegnelse:

Indholdsfortegnelse:	2
EIO05	3
Vejledning i hvordan man bruger EIO05.	3
Beskrivelse af felterne:	4
Forskellige scenarier i EIO05:	5
Enkelt faktura til XML og print	5
Alle ikke udskrevne fakturaer siden sidste kørsel til XML og print for et bilmærke.....	5
EIT08.....	6
Vejledning i hvordan man bruger EIT08.	6
Forsiden.....	7
Beskrivelse af felterne:	7
F10 Næste billede	8
Beskrivelse af felterne ved tryk på "F10 Næste billede":	8
Forskellige scenarier:	9
Indsendelse af en KW Bruun serviceaftale	9
Genåbning af en claim.....	9
Enkelt faktura til XML og print	9
Generer en XML-fil og print af reklamationer for flere sager	10

EIO05

Vejledning i hvordan man bruger EIO05.

EIO05 anvendes som udgangspunkt hvis man hurtigt vil danne en XML-fil til upload i SAGAI. Ønsker man at redigere i en reklamation i AutoVision før upload, anvendes i stedet EIT08 som beskrives længere nede i vejledningen her (generelt skal man beslutte sig for at bruge den ene eller anden metode, det er ikke smart at blande metoderne).

The screenshot shows a web application window titled "27 - Udskrift af fakt. med reklamationer - EIO05 JS testfirma V 6.60 TG (R-S)". The interface includes a header with the number "27" and a navigation table on the right side:

F1	Godkend
F3	Afslut
F4	Annuller

The main form area contains the following fields and options:

- Fakturanummer:** Input field with "0".
- Ønskes udskrift startet (Ja/Nej):** Radio button "J".
- Markér reklamationer er udskrevet (Ja/Nej):** Radio button "J".
- Bilmærke:** Dropdown menu showing "CI - CITROËN".
- Afdeling:** Input field with "0" and "29".
- Fakturadato (DD.MM.ÅÅ):** Two empty input fields separated by a dot.
- Vælg lister:** A list of checkboxes:
 - Reklamation.Kampagne.Fabr.kulance
 - Serviceaftale
 - Forhandlerkulance

The "AutoVision" logo is visible in the bottom right corner of the application window.

Beskrivelse af felterne:

- Fakturanummer:** Hvis der ønskes at lave en XML-fil med en enkelt sag, eller at lave et print på en enkelt sag, så skal man indtaste fakturanr. i dette felt.
Bemærk: Når der indtastes et fakturanummer, er ALLE andre felter sat ud af drift.
- Ønskes udskrift startet:** Hvis man ønsker at få et print med nettopriser og linjer på sagen samtidig med at man laver XML-filen, så skal man sætte et J i dette felt. Filen lander i Spool'en (eller i print, hvis opsat til det i jeres firma).
- Markér rekl. er udskrevet:** Når en reklamation markeres som udskrevet, betyder det at pågældende faktura ikke kommer ud på efterfølgende kørsler. Fremover er det udelukkende ved indtastning af fakturanummer i feltet øverst, at det er muligt at danne en XML-fil eller at udskrive en reklamation.
- Markér rekl. er udskrevet** Ved at svare J i feltet "Markér reklamationer er udskrevet" udtrækkes alle reklamationer som man ikke tidligere har behandlet. Næste gang man så skal behandle reklamationer, gør man så det samme igen og alle de nye reklamationer der måtte været kommet siden sidste kørsel, vil så komme ud på den nye kørsel. Hvis man ikke ønsker at markere sagen som håndteret, så skal man sætte N i dette felt.
Det kan være at man kun vil have et print på netop denne ene sag, men vil lave en samlet XML-fil over alle reklamationer, så man kun skal uploade én fil.
Nærmere vejledning til dette punkt kommer senere i kapitlet Forskellige scenarier i EIO05.
- Bilmærke:** Her skal man vælge bilmærke, hvis man ønsker at lave et print eller en XML-fil for alle sager som ikke er markeret som udskrevet for et af egne bilmærker.
- Afdeling:** Her kan vælges et bestemt afd. range hvis man har forskellige afdelinger for reklamationer.
På normalvis lader man dem bare stå til det der er udfyldt.
- Fakturadato:** Her kan man vælge en bestemt range af datoer, for at udtrække sager i en bestemt periode, hvis man ønsker dette.
(Vi vil dog anbefale at bruge fremgangsmåden som beskrevet under tidligere punkt "Markér rekl. er udskrevet" i stedet for at tage ud fra fakturadato, da man så er 100% sikrer at man ikke misser nogle reklamationer).
- Vælg lister:** Her kan man vælge om man ønsker af reklamationer/Kampagner/Fabr. Kulance og/eller Serviceaftaler og/eller Forhandlerkulance.

Forskellige scenarier i EIO05:

Enkelt faktura til XML og print

Hvis man vil lave en XML-fil for kun en enkelt faktura, så indtastes fakturanr. i fakturanr. feltet.

Kontroller at der er sat J i feltet "Ønskes udskrift startet"

Tryk "F1 Godkend" og efterfølgende bekræft.

Efter godkendelsen kommer der en "Gem som" boks, hvor man skal definere hvor man vil gemme XML-filen. Har man flere Stellantis bilmærker, kan det evt. være en fordel at lave en mappe med hvert bilmærke.

XML-filen er herefter klar til upload i SAGAI og printet ligger i Spool'en (eller i print, hvis opsat til det).

Alle ikke udskrevne fakturaer siden sidste kørsel til XML og print for et bilmærke

(Vi foreslår at man behandler reklamation på den mest effektive måde.)

Vælg bilmærke og kontroller at der er sat J i feltet "Ønskes udskrift startet".

Herefter igangsættes på "F1 Godkend" og efterfølgende bekræft.

Efter godkendelsen kommer der en "Gem som" boks, hvor man skal definere hvor man vil gemme XML-filen.

Har man flere Stellantis bilmærker, kan det evt. være en fordel at lave et mappe heiraki for måske hvert bilmærke.

XML-filen er herefter klar til upload i SAGAI og printet ligger i Spool'en (eller i print, hvis opsat til det i jeres firma).

Følgende punkter kan evt. korrigeres før tryk på "F1 Godkend":

"Markér reklamationer som udskrevet" bør som udgangspunkt stå til J, så man kun får hver reklamation udtrykket én gang, men har man brug for at lave en kørsel, uden at markere som at reklamationerne er udskrevet, svares N til denne.

"Ønskes udskrift startet" bør stå til J, men har man brug for udelukkende at danne en XML-fil, uden at danne et print, sættes denne til N.

"Vælg lister" angives til de typer af sager som man vil have med i listen.

EIT08

Vejledning i hvordan man bruger EIT08.

EIT08 skal altid anvendes til afsendelse af KW Bruun serviceaftaler.

Derudover anvendes EIT08 som udgangspunkt hvis man vil have mulighed for at redigere linjer på reklamationerne, før upload til SAGAI.

Bemærk at det man ændrer i EIT08 ændres kun i reklamationsprogrammet, dvs. det ændres IKKE på ordren.

Har man derfor f.eks. brugt et varenr. på motorolie som Stellantis ikke accepterer, så kan man ændre det her, uden at det ændrer på noget på sit lager.

Ønsker man ikke at redigere i en reklamation i AutoVision før upload, anvendes i stedet EIO05 som beskrives længere oppe i vejledningen her (generelt skal man beslutte sig for at bruge den ene eller anden metode, det er ikke smart at blande metoderne).

27 - Reklamationsbehandling - EIT08 JS testfirma V 6.60 DATAMANN (R-S)

Hjælp Support

27

Leverandør	20 OP Opel	Fakt.nr.	100030	Status	Aktiv
Funktion	RET	Ordrenr.	10065	Claimnr.	1
Rep.start	17.02.23	1. reg.dato	23.08.02		
Chassisnr	W0L0ZCF69210	Antal km	123456		
CC-kode		Vognnummer			
Forhåndsrap.	0	Symptomkode			
TC-kode		LC-kode			
PNC-kode		S-tekst			
		Antal	0,00		
Tekst		Oprindelig			
		Ordrenr	0		
		Ordredato	00.00.00		
		Antal km	0		
Transmissions status					

AutoVision

F1	Gem
F2	Slet claim
F3	Afslut
F4	Annuller
F6	Dan denne
F10	Næste billede
F12	Klar til dan
sF8	Rekl. rapport
sF10	Vis alle bilmrk.
cF12	Beh.ePGC

Forsiden

Beskrivelse af felterne:

Leverandør:	Her skal man vælge det bilmærke som man vil behandle sager for.
Fakturanr.:	Dette felt er grå'et ud for at vise at det kun er et informationsfelt. Det betyder at her vises fakturanr. på den sag som man har åbnet.
Funktion:	Her kan man vælge RET, hvis man ønsker at se og rette en allerede oprettet sag. Man kan også vælge NYCL, hvis man ønsker at lave en ny sag ud af en ordre. Det vil typisk være en sag man er kommet til at slette eller som ved en fejl ikke er oprettet.
Ordrenr.:	Når man i "Funktion" har valgt RET, kan man i ordrenr. feltet søge med F7 for at finde sager eller man kan indtaste et ordrenr. direkte, for at åbne en bestemt sag (husk at vælge korrekt bilmærke i "Leverandør" feltet først). Læg mærke til at der er et tilvirkningsnr. på sagen. Typisk 0. Men har man splittet ordren ud i flere sager, så kan der være tilvirkningsnr. 1, 2 osv.
Claimnr.:	Her kan man se hvilket claimnr. en sag har fået, men man kan også søge her og slå et claimnr. op direkte som på ordrenr. feltet (husk at vælge korrekt bilmærke i "Leverandør" feltet først).
Rep. Start:	Viser datoen for rep. start fra ordren.
Chassisnr.:	Viser bilens stel nr.
1.reg.dato:	Viser datoen for første registrerings dato på bilen.
Antal km.:	Viser det kilometertal der er skrevet ind på ordren.
Vognnummer.:	Importørens vogn nr. (Hvis udfyldt på krydsreference)
CC-Kode:	Her står et "T" hvis der er tale om en KW Bruun importør serviceaftale. Ved alle andre scenarier, vil feltet være tomt. (Hvis man har husket at sætte flueben for service aftale i ordreregistreringen.)
S-tekst:	Her skal der angives en overskrift for hvad man har lavet. Det kan eks. vis være "Service" hvis der er tale om en KW Bruun serviceaftale. For reklamationer skal feltet efterlades tomt.

Alle andre felter bruges umiddelbart ikke af KW Bruun forhandlere. Derfor har vi heller ikke beskrevet dem i denne vejledning.

F10 Næste billede

Hvis du trykker på "F10 Næste billede" på forsiden af "Reklamationsbehandling - EIT08", efter at du har indlæst en sag i programmet, så kommer du til næste del af programmet.

Bemærk at det man ændrer i EIT08 under "Næste billede" ændres kun i reklamationsprogrammet. Det betyder at der IKKE ændres på ordren, og derved heller ikke på vare træk fra lageret.

Har man f.eks. brugt et varenr. på motorolie som Stellantis ikke accepterer, så kan man ændre det her, uden at det ændrer noget i jeres lager.

(Husk at kontrollere at beløbene på linjerne matcher det oprindelige beløb på fakturaen).

Rep	Fork	H	Vare/Operation	Mek.nr.	Faktnr.	Tekst	Antal	Brt.pris	Rabat	Totalpris
1	381	01	Lejebil				1,00	160,00		160,00

Beskrivelse af felterne ved tryk på "F10 Næste billede":

Alle de øverste felter er grå'et ud, for at fortælle at der ikke er mulighed for at ændre noget i dem. Felterne er kun med så man har et overblik over hvilken sag man har fat i.

Det store felt i midten, også kaldet "Grid", indeholder alle de linjer som man har sendt over til reklamationsprogrammet, via en 1 markering af linjer på ordren. Eller hvis der har været flueben på forsiden af ordren i "Serviceaft." som indikerer at der er tale om en KW Bruun servicekontrakt.

Disse linjer kan slettes og ændres efter behov.

Der kan også tilføjes linjer hvis der skulle være glemt nogen.

Her vil der også være kundeklage tekst linjer, som har fået forkode 10, samt diagnose tekster med forkode 11 og reparations tekster fra linjer med forkode 12.

Ved at bruge forkode 10/11/12 og ikke bare alm. tekstforkoder 0/1, så kommer denne tekst med til SAGAI hvor de placeres i de 3 tilsvarende felter i SAGAI, så man hermed sparer noget tastearbejde.

Hvis du vil splitte en sag op i flere sager, det kan være en kampagne og en reklamation, så skal du ændre nummeret i kolonnen "Rep" til 1 ell. 2 osv. således at linjerne udvælges til hver sin sag.

Herefter vil der blive oprettet en sag mere på en samme ordrenr. men sagerne vil have forskellige tilvirkningsnr. som vil gøre at sagerne vil blive separeret på hver sin sag.

Forskellige scenarier:

Indsendelse af en KW Bruun serviceaftale

Angiv ønsket leverandør.

Indtast eller fremsøg ordrenr. eller claimnr.

Tryk på Enter indtil cursoren står i "Rep.start" feltet.

Kontroller nu at der er et T i CC-kode feltet.

Angiv en overskrift for hvad man har lavet i S-tekst feltet. (F.eks. service, kobling, bremses osv.)

Tryk på "F10 Næste billede" og kontroller at priser/rabatter er korrekte (inkl. hjælpe materialer osv.), samt at de korrekte numre er brugt til olie, væsker, lejebil osv.

Tryk på "F3 Retur" for at komme tilbage på forsiden.

Tryk herefter på "F6 Send denne" hvorefter sagen sendes elektronisk til KWB.

Efter afsendelsen vil man få en besked om godkendt eller afvist.

Bemærk:

Man skal dog være opmærksom på at KW Bruun godt kan afvise en sag på senere tidspunkt, selvom den i første omgang blev godkendt.

Her vil AutoVision IKKE modtage yderligere retursvar.

Så har sagen fået status godkendt, så ændres den ikke, hvis KWB senere afviser sagn.

Alle retursvar efter dette tidspunkt, kommer som mail fra KW Bruun.

De sendes igennem Keyloop, og Vitec Datamann har ingen indflydelse på disse, andet end hvem modtageren er på disse mails.

Genåbning af en claim

Har man brug for at genåbne en godkendt claim med en servicekontrakt eller en reklamation, fordi der skal rettes noget og herefter gensesendes, slår man claim nr. op i EIT08 via claimnr. feltet og herefter trykker man på "sF10 Genåben claim".

Så kan man rette til og sende sagen igen, som tidligere beskrevet.

Enkelt faktura til XML og print

Angiv ønsket leverandør.

Indtast eller fremsøg ordrenr. eller claimnr.

Tryk på Enter indtil cursoren står i "Rep.start" feltet.

Tryk på "F10 Næste billede" og kontroller at priser/rabatter er korrekte, samt at de korrekte numre er brugt til olie, væsker osv.

Tryk på "F3 Retur" for at komme tilbage på forsiden.

Sagen er herefter klar til at blive "dannet". Det gør man ved at trykke på "F12 Klar til dan"

Så er status ændret til "Klar til dan".

Ønsker man et print af reklamationen (denne indeholder de præcise reklamationspriser), trykkes på "sF8 Rekl rapport" som herefter dannes i Spool'en, på denne ene reklamation.

Tryk på "F6 Dan denne" og nu kommer der en "Gem som" boks, hvor man skal definere hvor man vil gemme XML-filen.

Har man flere Stellantis bilmærker, kan det evt. være en fordel at lave et mappe heiraki, så i har en mappe til hvert af jeres Stellantis bilmærker.

Når filen er gemt, så ændres status på sagen til "Afv. Uplo" (som betyder "Afventer upload") for at sagen er afsluttet i AutoVision.

Nu skal filen, med den enkelte sag, uploades via SAGAI.

Generer en XML-fil og print af reklamationer for flere sager

Til start behandles hver enkelt sag individuelt og til slut kan man så danne en samlet XML-fil til upload i SAGAI.

For hver enkelt reklamation, gør således:

Angiv ønsket leverandør.

Indtast eller fremsøg ordrenr. eller claimnr.

Tryk på Enter indtil cursoren står i "Rep.start" feltet.

Tryk på "F10 Næste billede" og kontroller at priser/rabatter er korrekte, samt at de korrekte numre er brugt til olie, væsker osv.

Tryk på "F3 Retur" for at komme tilbage på forsiden.

Sagen er herefter klar til at blive "Dannet". Det gør man ved at trykke på "F12 Klar til dan" hvorefter status ændres til "Klar".

Ønsker man et print af reklamationen (denne indeholder de præcise reklamationspriser), trykkes på "sF8 Rekl rapport" som herefter dannes i Spool'en, på denne ene reklamation.

Tryk herefter "F4 Annuller" for at blanke skærmen.

Gå nu videre til de næste reklamationer med samme bilmærke og udfør ovenstående punkter igen.

Når man er færdig med behandling af alle reklamationer med samme bilmærke, altså således at de alle har fået status "Klar"

Kontroller at du står i et blankt EIT08 program.

Tryk på "F6 Dan denne" og nu kommer der en "Gem som" boks, hvor man skal definere hvor man vil gemme XML-filen.

Har man flere Stellantis bilmærker, kan det evt. være en fordel at lave et mappe heiraki, så i har en mappe til hvert af jeres Stellantis bilmærker.

Når filen er gemt, så ændres status på hver enkelt sag til "Afv. Uplo" (som betyder "Afventer upload") for at sagen er afsluttet i AutoVision.

Nu skal filen, med alle reklamationssagerne, uploades via SAGAI.