

Kód a název kurzu: HeGA5210

HeGA I. - Plánování a příprava zakázky

Cílová skupina: Servisní poradce, Servisní Asistent.

Obsah kurzu: Kurz je zahájen vstupním testem. Poté jsou účastníkům kurzu představeny dva základní režimy plánování – na techniky a na mechaniky včetně výhod a nevýhod. Účastníci kurzu jsou dále seznámeni se softwarovými předpoklady používání plánovacího modulu, variantami spuštění a se základními postupy a principy plánování.

Účastníci, formou praktických příkladů, procvičují základní naplánování, včetně dodatečných kroků plánování souvisejících s plánováním náhradních vozidel, požadavkem na sklad, požadavkem PICK UP a možnostmi jeho plánování, upozorněním na STK, zajištěním pneuservisu, odesláním SMS/e-mailu.

Na plánování navazuje příprava na realizaci zakázky spojená s přenosem zakázek mezi jednotlivými fázemi procesu přípravy zakázky, včetně možností založení zákazníkům a vozidel do kartotéky. Na plánování navazuje: příprava spojená s převodem zakázky do fáze příjmu, včetně on-line komunikace s ElsaPro

Účastníkům kurzu je rovněž představena tzv. E-objednávka, spolupracující s plánovacím modulem a umožňující on-line objednání zákazníka do servisu přes internetové stránky obchodníka.

Poslední část kurzu je zaměřena na nastavování plánovacího modulu a přenosu informací na uvítací terminál, zadávání informací o plánované dostupnosti mechaniků a servisních poradců a její online korekci. Účastníci kurzu jsou seznámeni s dostupnými přehledy a sestavami umožňujícími zobrazení a tisk reportů. Kurz je zakončen výstupním testem.

Cíle a hlavní poznatky pro účastníky: Po absolvování kurzu umí účastník naplánovat zakázku v plánovacím modulu, včetně plánování dodatečných kroků, plánování souvisejících s mobilitou, náhradními vozy, objednávkou dílů na sklad atd. Účastník procesně a systémově zvládá přípravu zakázky, její otevření s možností založení zákazníka a vozidla do kartotéky. Účastník školení umí zpracovat elektronickou objednávku do servisu přímo v plánovacím modulu, včetně odeslání SMS/e-mailu zákazníkovi. V neposlední řadě je schopen zadat vyloučenou dobu pracovníka či provozovny a vytisknout potřebnou sestavu, či najít příslušný přehled související s plánovanými zakázkami.

Trenér: konzultant oblasti SERVIS

Délka kurzu: 1 den