

## Vademecum delle fasi di gestione di una pratica

Il documento mostra a grandi linee i passaggi che il Point deve compiere per la gestione di un intervento tramite l'uso del portale Arval Garage Click.

### Sommario

Vademecum delle fasi di gestione di una pratica .....	1
1. Fasi del processo di autorizzazione carrozzeria/sinistro (ricovero immediato = SI).....	2
2. Fasi del processo di autorizzazione carrozzeria/sinistro (ricovero immediato = NO).....	3
3. Fasi del processo di autorizzazione manutenzione/guasto .....	4

## 1. Fasi del processo di autorizzazione carrozzeria/sinistro (ricovero immediato = SI)

- a) Point crea la pratica Garage Click con la funzione *Accetta Ora*
- b) Point crea la pratica RFM
- c) Point inserisce il preventivo in Infocar
- d) Point inserisce le foto del danno in Infocar
- e) Point inserisce la denuncia di sinistro del driver (se disponibile)
- f) Point inserisce altri documenti allegati (facoltativo)
- g) Point inserisce note di chiarimento (facoltativo)
- h) Point invia il preventivo
- i) Ricambista verifica/abbina i ricambi (se previsto)
- j) Arval invia autorizzazione (totale o parziale) \*
- k) Ricambista prepara e spedisce i ricambi (se previsto)
- l) Point prende visione delle righe di preventivo autorizzate / rifiutate da Arval
- m) Point inserisce le informazioni dei ricambi ricevuti dal Ricambista
- n) Point inserisce la 'Data Fine Prevista'
- o) Point esegue la lavorazione
- p) Point completa la lavorazione
- q) Point inserisce la 'Data Fine Effettiva' e la 'Data Avviso Cliente'
- r) Point inserisce la 'Data Consegna Veicolo'
- s) Point fattura la lavorazione

*\*in caso di rifiuto il Point verifica e dà seguito alle indicazioni di Arval, aggiornando la pratica dove necessario*

## 2. Fasi del processo di autorizzazione carrozzeria/sinistro (ricovero immediato = NO)

- a) Point crea la pratica Garage Click con la funzione *Apri Pratica*
- b) Point crea la pratica RFM
- c) Point inserisce il preventivo in Infocar
- d) Point inserisce le foto del danno in Infocar
- e) Point inserisce la denuncia di sinistro del driver (se disponibile)
- f) Point inserisce altri documenti allegati (facoltativo)
- g) Point inserisce note di chiarimento (facoltativo)
- h) Point invia il preventivo
- i) Ricambista verifica/abbina i ricambi (se previsto)
- j) Arval invia autorizzazione (totale o parziale) \*
- k) Ricambista assegna Data Disponibilità ricambi (se previsto)
- l) Point prende visione delle righe di preventivo autorizzate / rifiutate da Arval
- m) Point inserisce in RFM la Data Prenotazione Int. (almeno +5gg da Data Disponibilità ricambi)
- n) Ricambista spedisce i ricambi (se previsto)
- o) Point inserisce le informazioni dei ricambi ricevuti dal Ricambista
- p) Point inserisce la 'Data Fine Prevista'
- q) Point esegue la lavorazione
- r) Point completa la lavorazione
- s) Point inserisce la 'Data Fine Effettiva' e la 'Data Avviso Cliente'
- t) Point inserisce la 'Data Consegna Veicolo'
- u) Point fattura la lavorazione

*\*in caso di rifiuto il Point verifica e dà seguito alle indicazioni di Arval, aggiornando la pratica dove necessario*

### 3. Fasi del processo di autorizzazione manutenzione/guasto

- a) Point crea la pratica Garage Click
- b) Point inserisce un appuntamento (facoltativo)
- c) Point crea la pratica Saol
- d) Point compila la data di Accettazione o Prenotazione
- e) Point inserisce il preventivo
- f) Point inserisce i documenti allegati (facoltativo)
- g) Point inserisce note di chiarimento (facoltativo)
- h) Point invia il preventivo
- i) Ricambista verifica/abbina i ricambi (se previsto)
- j) Arval invia autorizzazione (totale o parziale) \*
- k) Ricambista prepara e spedisce i ricambi (se previsto)
- l) Point prende visione delle righe di preventivo autorizzate / rifiutate da Arval
- m) Point riceve i ricambi
- n) Point inserisce la 'Data Fine Prevista'
- o) Point esegue la lavorazione
- p) Point completa la lavorazione
- q) Point inserisce la 'Data Fine Effettiva' e la 'Data Avviso Cliente'
- r) Point inserisce la 'Data Consegna Veicolo'
- s) Point fattura la lavorazione

*\*in caso di rifiuto il Point verifica e dà seguito alle indicazioni di Arval, aggiornando la pratica dove necessario*