

# **GARAGE CLICK**

## **Manuale d'uso**

# **Utenza Riparatore Arval**

( aggiornamento del 01/10/2024 )



**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP

For the many  
journeys in life

## Sommario

1.	Perché Garage Click.....	3
2.	Come accedere e gestione password .....	4
3.	Home page .....	7
4.	Profilo .....	8
5.	Scelta della sede.....	9
6.	Icona Notifiche .....	11
7.	Menù Dashboard .....	13
8.	Menù Lista pratiche.....	15
9.	Menù Interventi .....	17
9.1.	Menù Elenco attività .....	17
9.2.	Menù Remember Me .....	18
9.3.	Menù Agenda (solo per Riparatore abilitato).....	19
9.4.	Pratiche da Fatturare .....	24
9.5.	Menù Clienti Dedicati (solo per Riparatore abilitato) .....	24
9.6.	Menù Cerca targa .....	25
10.	Menù La mia officina.....	28
10.1.	Menù Utenti.....	28
10.2.	Menù Capacità.....	30
11.	Menù Supporto .....	33
12.	Come gestire una pratica in Garage Click.....	33
12.1.	Ricerca del veicolo o dell'intervento .....	33
12.2.	Apertura della pratica in Garage Click.....	35
12.3.	Consultazione manutenzioni precedenti.....	37
12.4.	Accesso alla B2BP .....	38
12.5.	Gestione del preventivo nella B2BP .....	38
12.6.	Consultazione delle pratiche.....	39
12.7.	Compilazione delle date del fermo in Garage Click.....	40
12.8.	Compilazione delle date del fermo nella B2BP .....	40
12.9.	Chiusura della pratica nella B2BP .....	41
12.10.	Fatturazione della pratica nella B2BP .....	41
12.11.	Annullamento di una pratica .....	42
12.12.	Preventivo meccanica gestito in copertura assicurativa .....	43
13.	Messaggi in sede di compilazione .....	44
13.1.	Messaggio di avviso e messaggio bloccante .....	44
13.2.	Messaggi di errore .....	45
13.3.	Veicolo con sistema di blocco motore .....	49
14.	Altre istruzioni operative .....	49
14.1.	Date/Stato in Garage Click diversi da quelle in B2BP .....	49
14.2.	Avviso in Garage Click per mancato aggiornamento date .....	49
14.3.	Avviso via e-mail 'Report mancanze' per mancati aggiornamenti .....	50
14.4.	Chiusura automatica per mancata esecuzione intervento .....	51
14.5.	Comunicazioni automatiche al driver .....	52

### **Ultimo aggiornamento:**

Preventivo meccanica con autorizzazione per sinistro  
 Menù Lista pratiche

Questo documento descrive le funzioni del portale Garage Click (GC), che rappresenta per il Riparatore che collabora con Arval lo strumento di interazione per la gestione dei fermi auto e preventivazione.

## 1. Perché Garage Click

Questo portale permette al Riparatore di gestire una manutenzione/riparazione, dal momento della prenotazione fino alla riconsegna al driver.

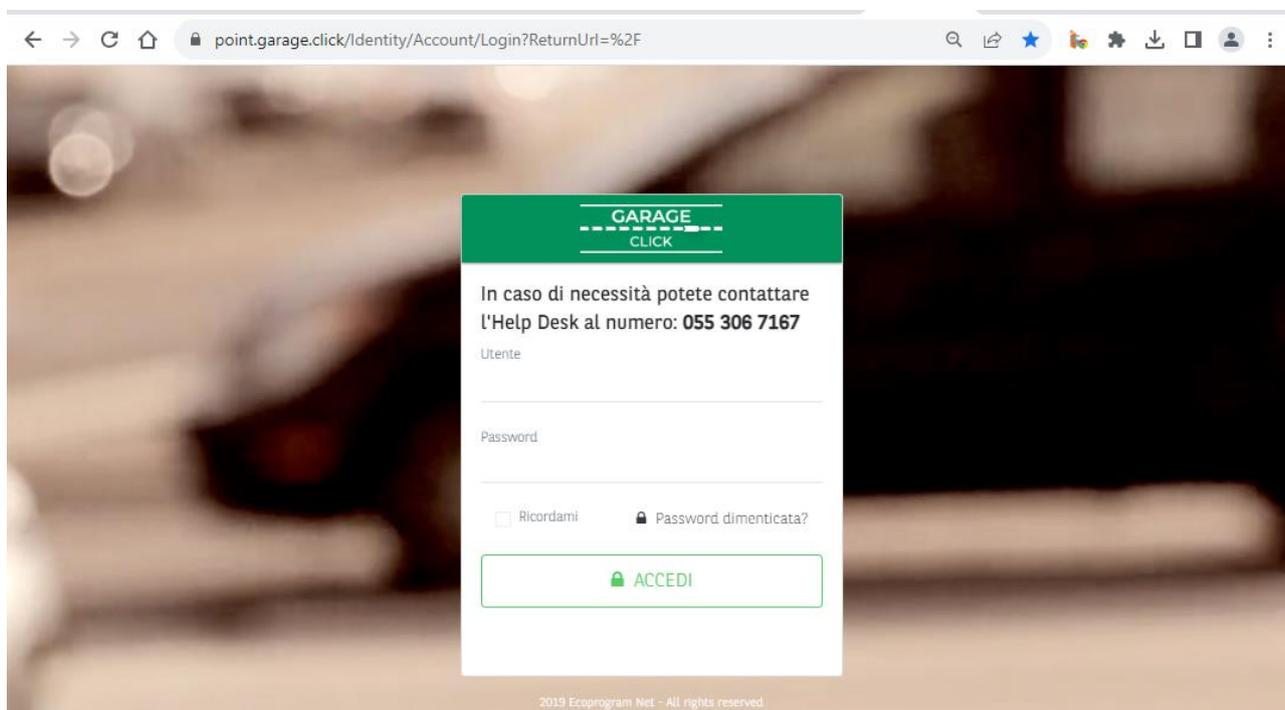
Tramite un unico portale di accesso, Garage Click mette a disposizione una agenda delle riparazioni e permette di accedere agli strumenti di preventivazione, ossia le due B2BP:

- 'Webmecc - Saol'  per gli interventi di manutenzione/guasto
- 'RFM - Fleet Support'  per gli interventi derivanti da un sinistro/incidente.

L'intervento viene scandito da una "time line": ogni fase del processo viene monitorata per avere consapevolezza dei tempi del fermo e adottare le soluzioni più opportune per ridurli.

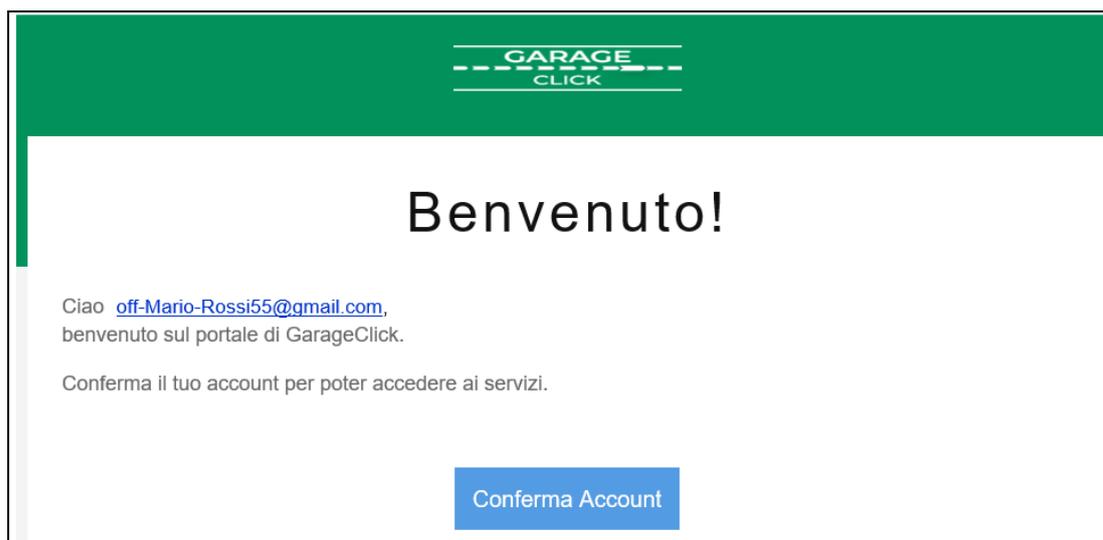
## 2. Come accedere e gestione password

L'accesso al portale avviene dal link <https://point.garage.click/> (si consiglia l'uso del browser Chrome).



L'utenza per l'accesso è configurata da Arval e prevede l'uso di un indirizzo e-mail, ad esempio 'off-Mario-Rossi55@gmail.com'

Una volta che Arval ha configurato l'indirizzo, il sistema invia dal mittente [support@garage.click](mailto:support@garage.click) una e-mail all'indirizzo e-mail configurato, contenente il link da confermare.

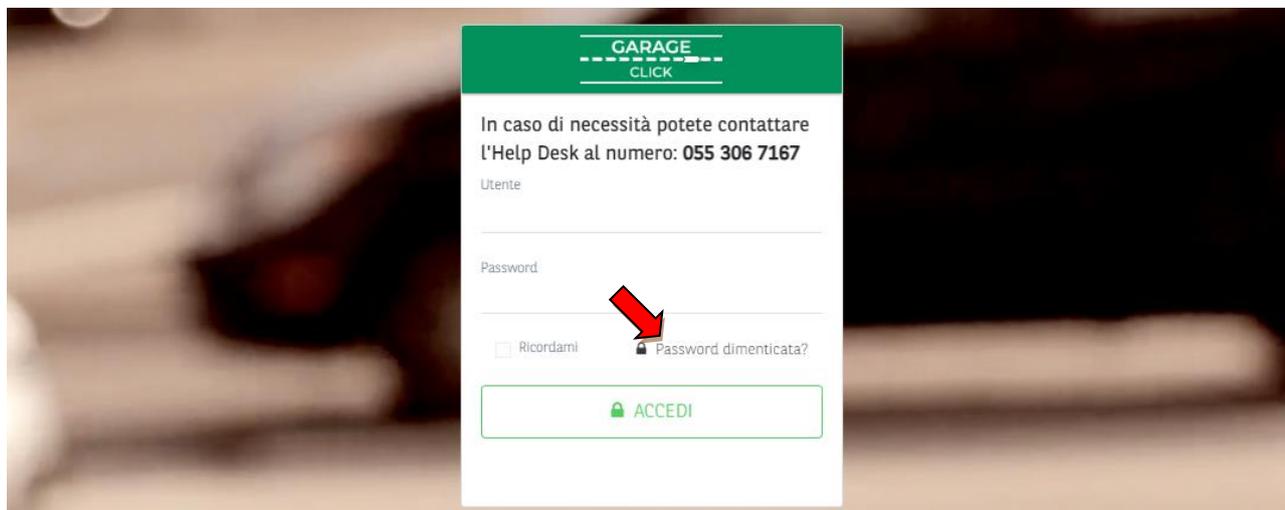


Nella e-mail ricevuta dal Riparatore deve essere cliccato il link [Conferma Account](#) : in questo modo si apre il portale <https://point.garage.click/> dove il Riparatore deve inserire la propria nuova password.

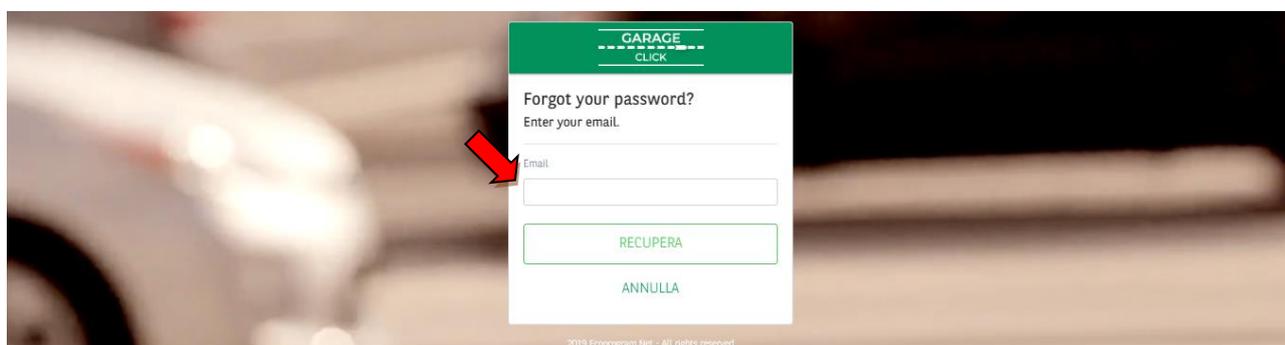
**Attenzione:** talvolta l'e-mail inviata dal sistema viene classificata dalle caselle postali come spam/posta indesiderata, pertanto se non arriva nella Inbox, è necessario cercare nella cartella

spam. È possibile anche cercare tramite la funzione di ricerca del proprio sistema di posta, usando il testo “Garage”. Se la casella postale ha filtri antispam, il gestore informatico del Riparatore deve abilitare la ricezione delle e-mail provenienti dal mittente [support@garage.click](mailto:support@garage.click).

Qualora il Riparatore abbia dimenticato la password o la password sia scaduta e debba essere reimpostata, è necessario usare la funzione ‘Password dimenticata?’



che propone la schermata dove è necessario inserire l’e-mail usata come utenza, ad esempio ‘off-Mario-Rossi55@gmail.com’ e poi premere ‘RECUPERA’.

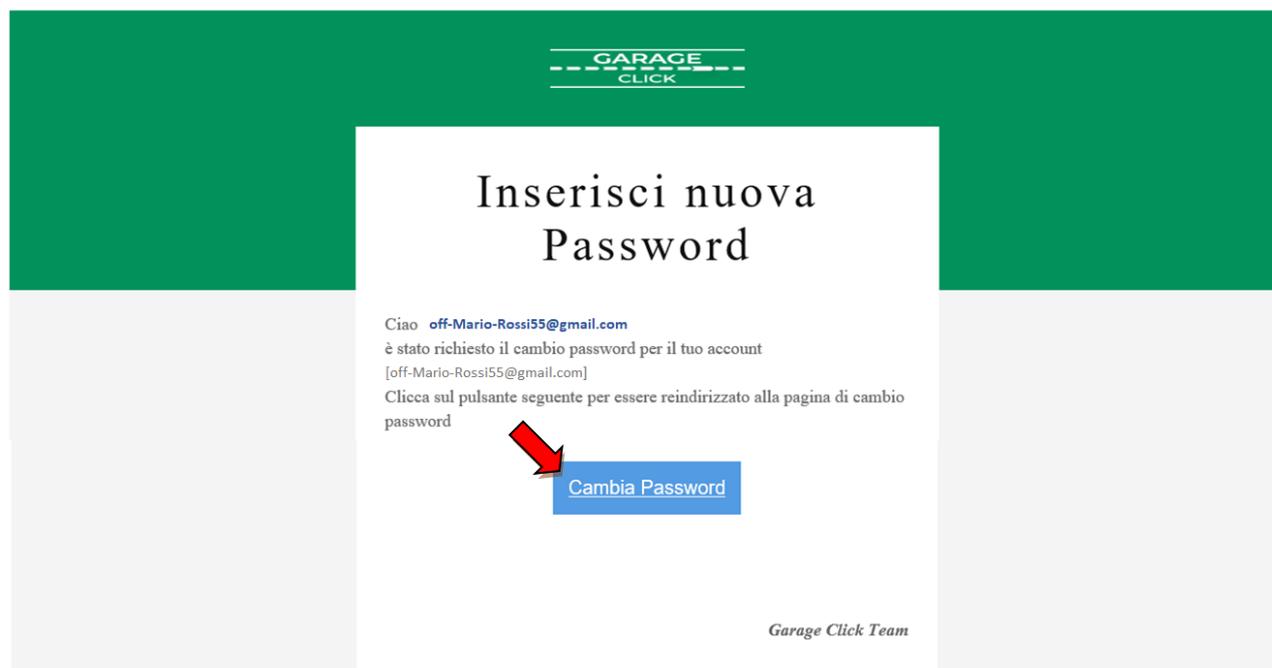


**Attenzione:** è importante inserire correttamente l’e-mail, altrimenti il programma non potrà recapitare la e-mail per la conferma della richiesta di nuova password

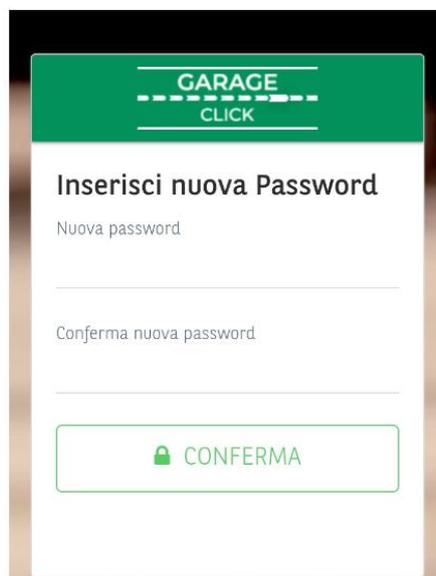
**Attenzione:** talvolta l’e-mail inviata dal sistema viene classificata dalle caselle postali come spam/posta indesiderata, pertanto se non arriva nella Inbox, è necessario cercare nella cartella spam. È possibile anche cercare tramite la funzione di ricerca del proprio sistema di posta, usando il testo “GarageClick”. In ultimo, verificare con il proprio provider eventuali filtri, affinché sia abilitata la ricezione della posta da ‘@garage.click’.

All'interno della e-mail ricevuta per il cambio password, è presente il pulsante 'Cambia Password' che deve essere cliccato

Oggetto: GarageClick - Reset Password



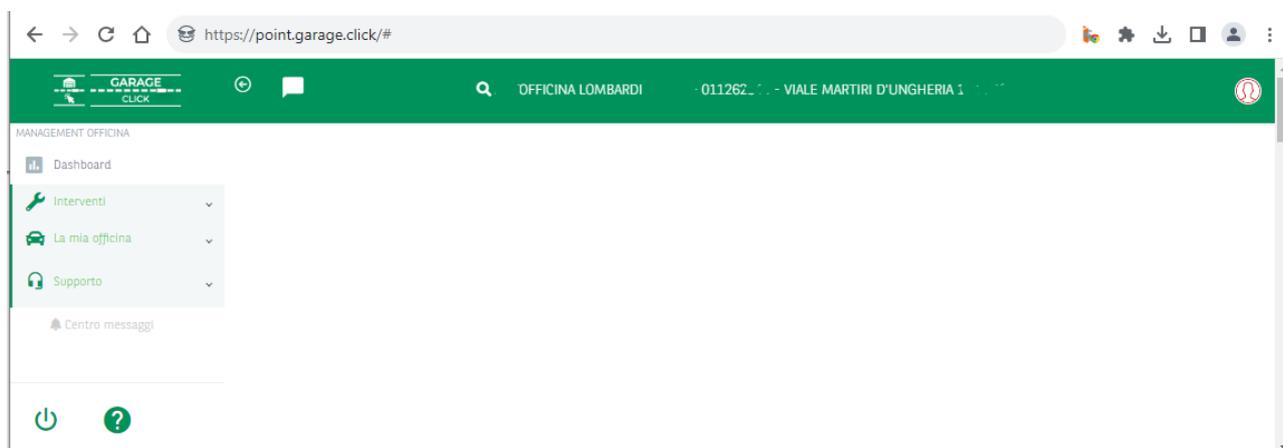
così si apre automaticamente Garage Click da dove impostare la nuova password.



Dopo la conferma (mostrata dal portale e ottenuta anche ricevendo una e-mail), è possibile dopo qualche minuto accedere nuovamente con la nuova password avendo cura di averne preso nota correttamente.

**Attenzione:** la funzione 'Password dimenticata?' genera una e-mail che resta valida un'ora, trascorsa la quale è necessario rifare il processo. La validità della e-mail risulta scaduta quando in sede di inserimento della nuova password appare il messaggio 'Token non valido'.

### 3. Home page



La Home di Garage Click prevede varie funzioni nella parte alta:

-  pulsante sempre disponibile nella navigazione del portale, che ricarica la Home.
-  comprime a sinistra il menù
-  scelta della sede (se configurate più sedi o più anagrafiche sulla stessa utenza)
-  contatore delle notifiche
-  accesso ai dati del profilo

Il menù a sinistra prevede l'accesso alle funzioni di:

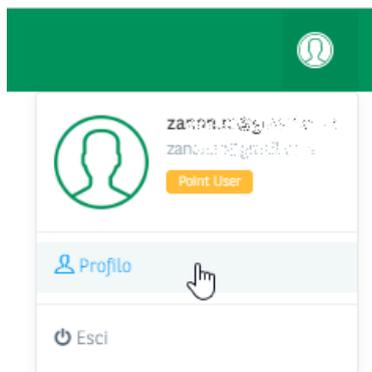
-  accesso alla *Dashboard* delle performance
-  accesso alla sezione *Interventi*
-  accesso alla sezione *La mia officina*
-  accesso alla sezione *Supporto*

La parte inferiore include:

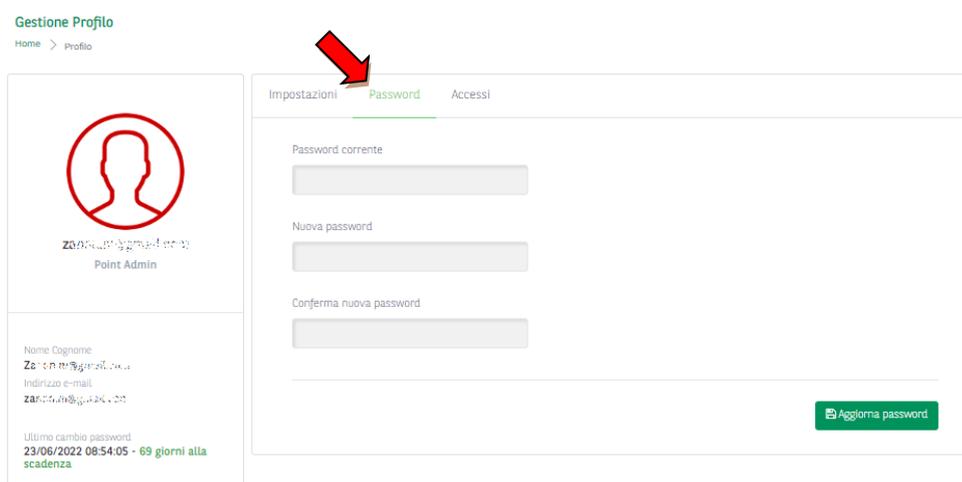
-  per il Logout e uscire da GC
-  accesso alla sezione dei manuali

## 4. Profilo

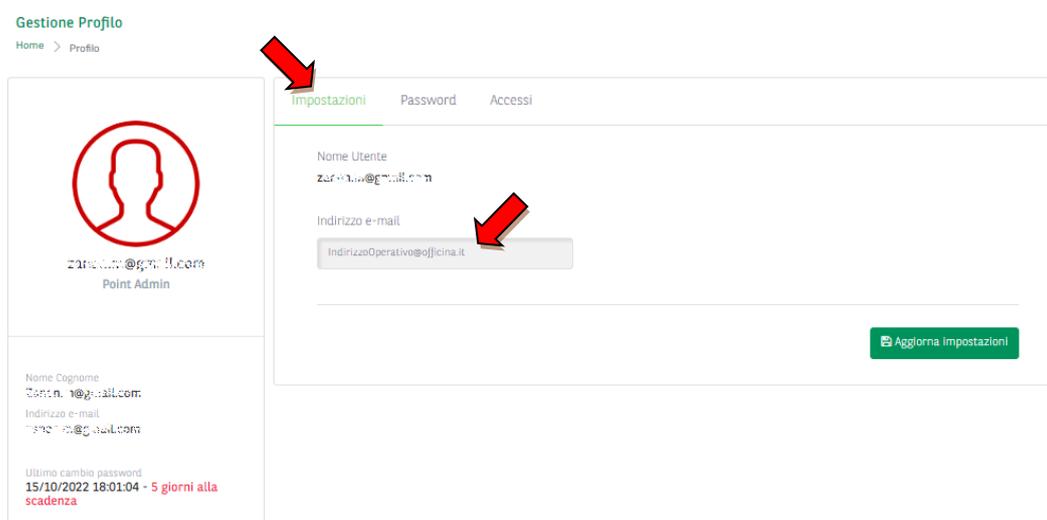
L'icona in alto a destra permette l'accesso al profilo per alcune configurazioni



tra le quali il cambio della password



e il cambio della e-mail su cui ricevere le comunicazioni (restando invariato il *Nome Utente* con cui viene fatto l'accesso al portale)

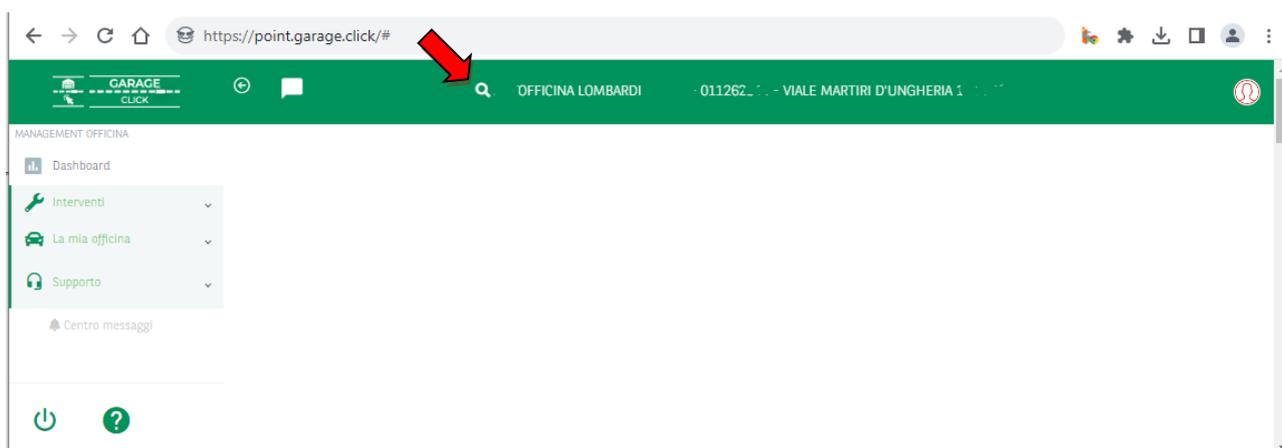


## 5. Scelta della sede

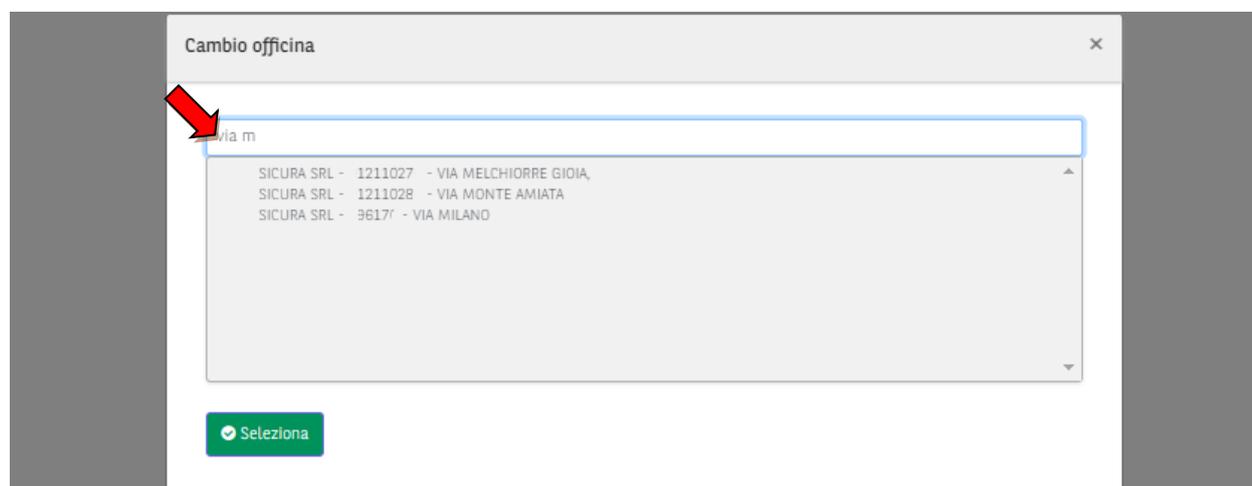
Il concetto di “sede” è da intendersi come:

- più filiali
- stessa filiale ma anagrafiche diverse in virtù di specifici accordi contrattuali (per marchio, gestione e-bike, cambio ragione sociale ...)

La scelta è possibile selezionando l'icona  accanto alla ragione sociale



Questa funzione apre una finestra tramite cui selezionare la sede per la quale si vuole gestire il fermo (è possibile digitare un testo per una ricerca mirata).



Se l'utenza è associata a più sedi, è possibile sceglierne una dalla lista disponibile, quindi premere 'Seleziona' per abilitare la sede selezionata.

Gli interventi registrati su una sede, sono ad essa legati e dunque non trasferibili su altra sede, pertanto è importante la selezione corretta (ogni sede ha un suo codice Arval identificativo, mostrato accanto alla ragione sociale nella lista disponibile).

**Attenzione:** quando Arval svolge un aggiornamento della anagrafica del Riparatore, può capitare che Garage Click mostri al primo accesso una sede diversa da quella abitualmente usata dal Riparatore (lo si nota dall'assenza di precedenti lavorazioni nella lista degli interventi): è dunque sufficiente usare la funzione di *Cambio officina* per selezionare la sede con cui si vuole proseguire la compilazione.

## 6. Icona Notifiche

L'icona assume una colorazione gialla quando sono presenti notifiche per il Riparatore, utili a segnalare pratiche cui porre attenzione. Queste notifiche restano attive fintanto che è mantenuta la condizione segnalata o per una durata pre-impostata di alcuni giorni (in base al tipo di notifica). L'aggiornamento delle pratiche e/o la chiusura delle stesse farà sparire la notifica.

Il numero indicato si riferisce al numero di pratiche relative alla specifica notifica.



Cliccando su una tipologia viene mostrato l'elenco dettagliato delle relative notifiche.



Cliccando sulla riga in lista si accede alla pratica collegata alla notifica.

Di seguito alcuni esempi:

- *Creazione booking online* → è stata inserita una prenotazione e dunque deve essere consultata per verificarne i dettagli
- *Sovrapposizioni di riparazioni con overbooking* → nel giorno in corso risultano aperti (in quanto veicoli prenotati o accettati) un numero di interventi superiori agli slot disponibili configurati dal Riparatore (menù 'La mia officina' / 'Capacità')
- *Data fine prevista lavorazione antecedente alla data di prenotazione intervento* → la data 'Fine prevista lavorazione' non è stata aggiornata rispetto alla data 'Prenotazione', pertanto risulta incongruente una prenotazione rispetto alla data stimata di fine intervento
- *Data fine prevista lavorazione antecedente alla data odierna* → la data 'Fine prevista lavorazione' non è stata aggiornata e dunque è precedente al giorno in corso
- *Presenza vettura ferma presso la vostra officina, ma senza nessuna pratica aperta. Vi invitiamo ad aprire la pratica e inserire l'accettazione* → Arval ha registrato il fermo presso il Riparatore (es. traino) ma nessuna pratica e/o Data Accettazione è stata inserita, pertanto

è necessario provvedere all'inserimento. Qualora si ritenga che il fermo non sia mai avvenuto è sufficiente ignorare la notifica.

- *Da concordare presa visione del mezzo con il driver per riparazione Carrozzeria* → il driver ha fatto una richiesta di prenotazione carrozzeria ma l'appuntamento non è stato confermato da Garage Click poiché il driver viene invitato a far visionare preventivamente il veicolo al Riparatore. Il Riparatore ha pertanto una notifica che preavvisa il possibile passaggio del driver per un danno di carrozzeria.

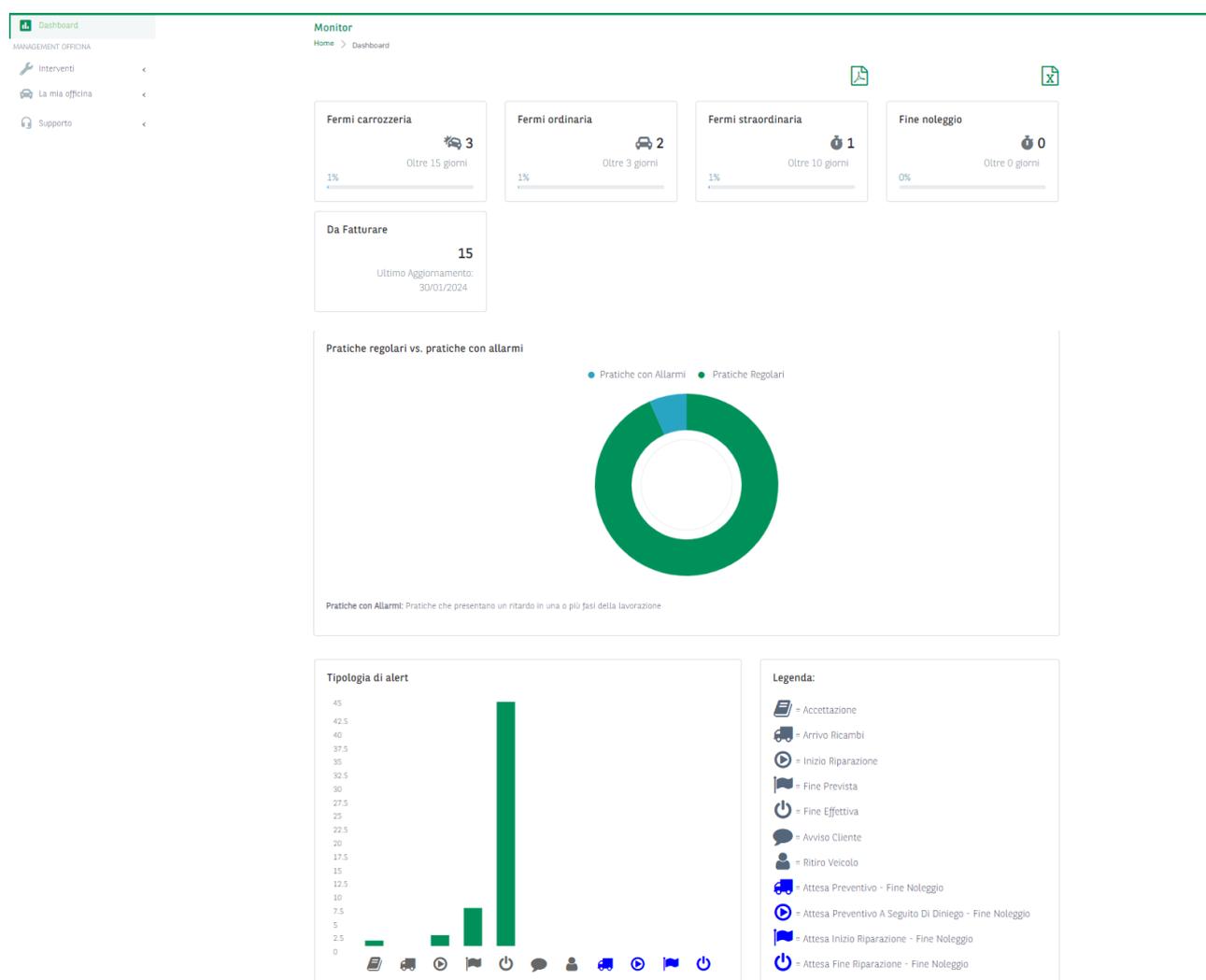
## 7. Menù Dashboard

In questa sezione viene rappresentato graficamente lo stato delle pratiche in corso di gestione e alcune performance in generale.

Tramite ognuno dei box in alto si accede, con il doppio click, alla rispettiva lista da cui è possibile gestire le attività legate agli interventi sui veicoli.

Il Riparatore con buone performance ha:

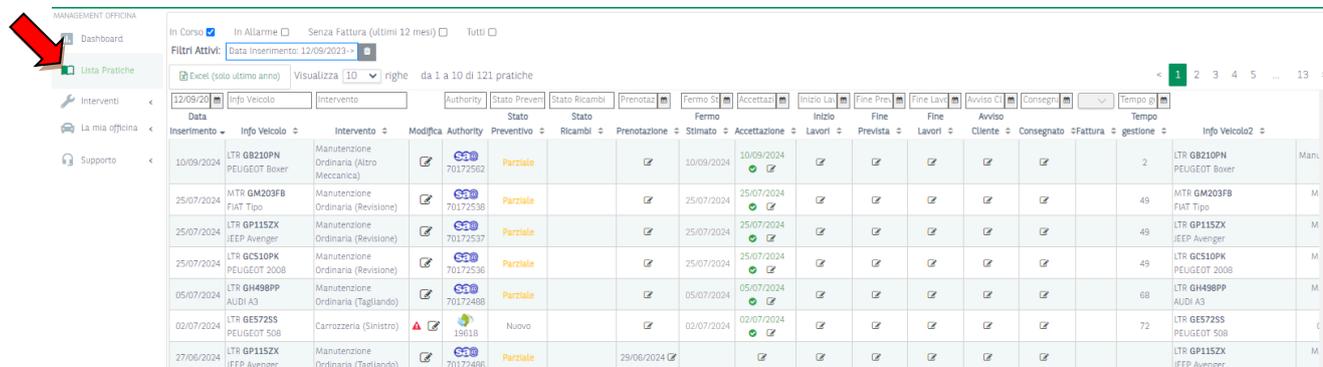
- numeri prossimi allo zero nei riquadri in alto
- la totalità o quasi dell'anello con colore verde
- Pochi o nessun alert per fase di lavorazione in 'Tipologia di alert'
- 'Tempi medi di fermo' bassi





## 8. Menù Lista pratiche

In questa sezione è disponibile la lista di tutte le pratiche inserite dal Riparatore.



Data	Info Veicolo	Intervento	Modifica	Authority	Preventivo	Ricambi	Prenotazione	Stimato	Accettazione	Lavori	Prevista	Lavori	Cliente	Consegnato	Fattura	gestione	Info Veicolo2
10/09/2024	LTR GB210PN PEUGEOT Boxer	Manutenzione Ordinaria (Altro Meccanica)			70172562	Parziale		10/09/2024								2	LTR GB210PN PEUGEOT Boxer
25/07/2024	MTR GM203FB FIAT Tipo	Manutenzione Ordinaria (Revisione)			70172538	Parziale		25/07/2024								49	MTR GM203FB FIAT Tipo
25/07/2024	LTR GP115ZX JEEP Avenger	Manutenzione Ordinaria (Revisione)			70172537	Parziale		25/07/2024								49	LTR GP115ZX JEEP Avenger
25/07/2024	LTR GCS10PK PEUGEOT 2008	Manutenzione Ordinaria (Revisione)			70172536	Parziale		25/07/2024								49	LTR GCS10PK PEUGEOT 2008
05/07/2024	LTR GH498PP AUDI A3	Manutenzione Ordinaria (Tagliando)			70172488	Parziale		05/07/2024								68	LTR GH498PP AUDI A3
02/07/2024	LTR GE572SS PEUGEOT 508	Carrozzeria (Sinistro)			19618	Nuovo		02/07/2024								72	LTR GE572SS PEUGEOT 508
27/06/2024	LTR GP115ZX JEEP Avenger	Manutenzione Ordinaria (Tagliando)			70172486	Parziale		29/06/2024									LTR GP115ZX JEEP Avenger

Al primo accesso è applicato il filtro 'In Corso' che mostra le pratiche per cui è previsto o in corso un fermo auto. È possibile impostare altri "filtri rapidi" quali:

- In Allarme: il Riparatore è in ritardo su una compilazione (del preventivo, di una data, di un annullamento)
- Senza Fattura: la pratica è chiusa (Data Fine Effettiva compilata) ma priva di fattura
- Tutti: lista completa

Per ogni colonna della tabella è possibile inserire dei filtri, per visualizzare solo alcune pratiche; ad esempio:

**Info Veicolo:** digitare la targa per vedere le pratiche di quel veicolo, scrivere una marca per vedere le pratiche di veicoli della marca scritta, ecc...

**Intervento:** scrivere "manutenzione" per vedere solo le pratiche inserite con portale Saol, scrivere "carrozzeria" per vedere solo le pratiche inserite con portale Saol, scrivere "Fine" per vedere solo le pratiche relative a veicoli Flex per il servizio di Fine Noleggio, ecc...

Dall'icona  in colonna **Modifica** si accede al consueto dettaglio della pratica (per consultare ad esempio lo storico di meccanica, modificare le date, accedere al portale Webmecc/RFM).

Nella stessa colonna **Modifica** compare il simbolo  se la pratica ha compilazioni "in allarme" e dunque necessita di compilazioni urgenti.

In **Authority** è presente l'icona del portale: cliccandoci sopra si accede al portale Webmecc/RFM.

Al momento lo **Stato Ricambi** non è disponibile pertanto per informazioni sulla gestione dei ricambi si deve fare accesso come di consueto nel portale Webmecc/RFM.

Le ulteriori colonne si riferiscono alle date del fermo e possono essere aggiornate tramite la funzione . Una volta compilata la 'Data Fine Intervento' ogni tentativo di modifica delle altre date non sarà permesso. Dalla intestazione è possibile fare delle ricerche di pratiche compilate in certo periodo (impostabile).

La pratica sarà ritenuta completa quando tutte le date saranno inserite. Una compilazione con data scaduta viene mostrata con la colorazione rossa e richiede un tempestivo aggiornamento.

Data	Info Veicolo	Intervento	Modifica	Authority	Preventivo	Stato	Stato	Prenotazione	Fermo	Stimato	Accettazione	Lavori	Fine	Fine	Avviso	Consegnato
Inserimento	Info Veicolo	Intervento	Modifica	Authority	Preventivo	Ricambi	Ricambi	Prenotazione	Stimato	Accettazione	Lavori	Fine	Fine	Avviso	Consegnato	
17/07/2024	LTR EV499DM FIAT FIORINO 2011 FURGONE	Manutenzione Ordinaria (Revisione)			70172513	Parziale			17/07/2024	17/07/2024			17/07/2024			

In *Fattura* è indicato SI solo quando la pratica in Webmecc/RM ha una fattura associata.

In *Tempo gestione* vengono conteggiati i giorni di fermo, ossia dalla 'Data Accettazione' alla 'Data Fine Effettiva' (o, in sua assenza, il giorno in corso).

L'applicazione dei filtri per fare una specifica ricerca è indicata sopra la tabella come 'Filtri Attivi':

In Corso  In Allarme  Senza Fattura (ultimi 12 mesi)  Tutti

Filtri Attivi: Data inserimento: 12/09/2023 Intervento: Stato Preventivo: approvata

Excel (solo ultimo anno) Visualizza 10 righe da 1 a 10 di 46 pratiche

Data	Info Veicolo	Intervento	Modifica	Authority	Preventivo	Stato	Stato	Prenotazione	Fermo	Stimato	Accettazione	Inizio	Fine	Fine	
Inserimento	Info Veicolo	Intervento	Modifica	Authority	Preventivo	Ricambi	Ricambi	Prenotazione	Stimato	Accettazione	Lavori	Prevista	Lavori	Lavori	
15/07/2024	LTR FF247YK FIAT Tipo 2016 Station wa	Manutenzione Ordinaria (Revisione)			70172505	Approvata	24/07/2024		15/07/2024		15/07/2024	24/07/2024	24/07/2024		

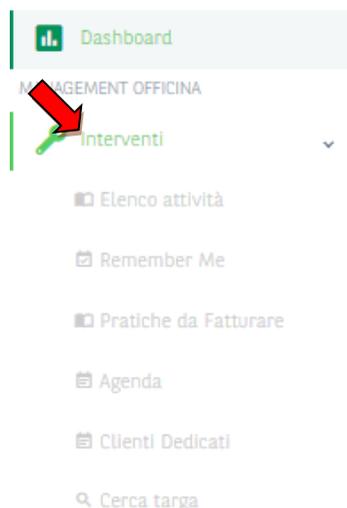
Per cancellare un filtro basta usare l'icona sul singolo filtro.

È consigliabile filtrare sempre con la targa quando si vogliono aggiornare le date di una singola pratica, così da essere certi di compilare le informazioni per la targa giusta.

Data	Info Veicolo	Intervento	Modifica	Authority	Preventivo	Stato	Stato	Prenotazione	Fermo	Stimato	Accettazione	Inizio	Fine	Fine	Avviso	Consegnato	Tempo	
Inserimento	Info Veicolo	Intervento	Modifica	Authority	Preventivo	Ricambi	Ricambi	Prenotazione	Stimato	Accettazione	Lavori	Prevista	Lavori	Lavori	Cliente	Consegnato	Fattura	Tempo
29/08/2024	LTR GMS99PL RENAULT Express	Manutenzione Ordinaria (Altro Meccanica)			70172554	Parziale			31/08/2024									

## 9. Menù Interventi

In questa sezione è possibile gestire le attività legate agli interventi sui veicoli.



### 9.1. Menù Elenco attività

Selezionando il menù, viene mostrata la lista di pratiche aperte, ovvero per cui è stato fatto un inserimento.

Nella lista è disponibile l'icona verde o rossa in funzione della compilazione della pratica, ovvero se priva di anomalie  o con anomalie  da verificare (ad esempio mancati aggiornamenti).

Intervento	Lavorazione	Autorizzazione	Accettazione	Stato Avanzamento	Termine Prev.	Canale	Authority	Modifica
 BMW TARGA: GF104CL		Parziale	21/10/2022	Accettato 21/10/2022		NLT		
 BMW TARGA: GE6S1CV	Manutenzione Ordinaria (Tagliando)	Parziale	12/10/2022	Accettato 12/10/2022	22/10/2022	NLT	 	
 MERCEDES TARGA: FP073GY	Manutenzione Ordinaria (Tagliando)	Parziale	10/10/2022	Accettato 10/10/2022	20/10/2022	NLT	 	
 TESLA TARGA: GF660SD	Manutenzione Ordinaria (Pastiglie Freni)	Parziale	28/9/2022	Accettato 28/9/2022	8/10/2022	NLT	 	

Sono pertanto disponibili i seguenti casi (si riportano alcuni esempi):

- è inserita una prenotazione ma senza che sia ancora stata creata la pratica nella B2BP (Webmecc/RFM)
- è stata creata una pratica nella B2BP per la quale si attende ancora l'autorizzazione di Arval
- è stata creata una pratica nella B2BP e la lavorazione è in corso (veicolo fermo presso il Riparatore)
- l'intervento si è concluso ma non è stata compilata la data 'Fine effettiva'

## 9.2. Menù Remember Me

Selezionando il menù, viene mostrata la lista di pratiche per cui è prevista una azione del Riparatore.

Sono pertanto disponibili i seguenti casi (si riportano alcuni esempi):

- La 'Data Accettazione' è compilata ma sono trascorsi troppi giorni (secondo gli SLA contrattuali) senza che sia avvenuto l'invio ad Arval di un preventivo tramite la B2BP
- La 'Data Prenotazione' è ormai passata ma ancora manca la 'Data Accettazione'
- La pratica è stata chiusa (veicolo riconsegnato) ma nella B2BP non è stato attivato il processo di fatturazione

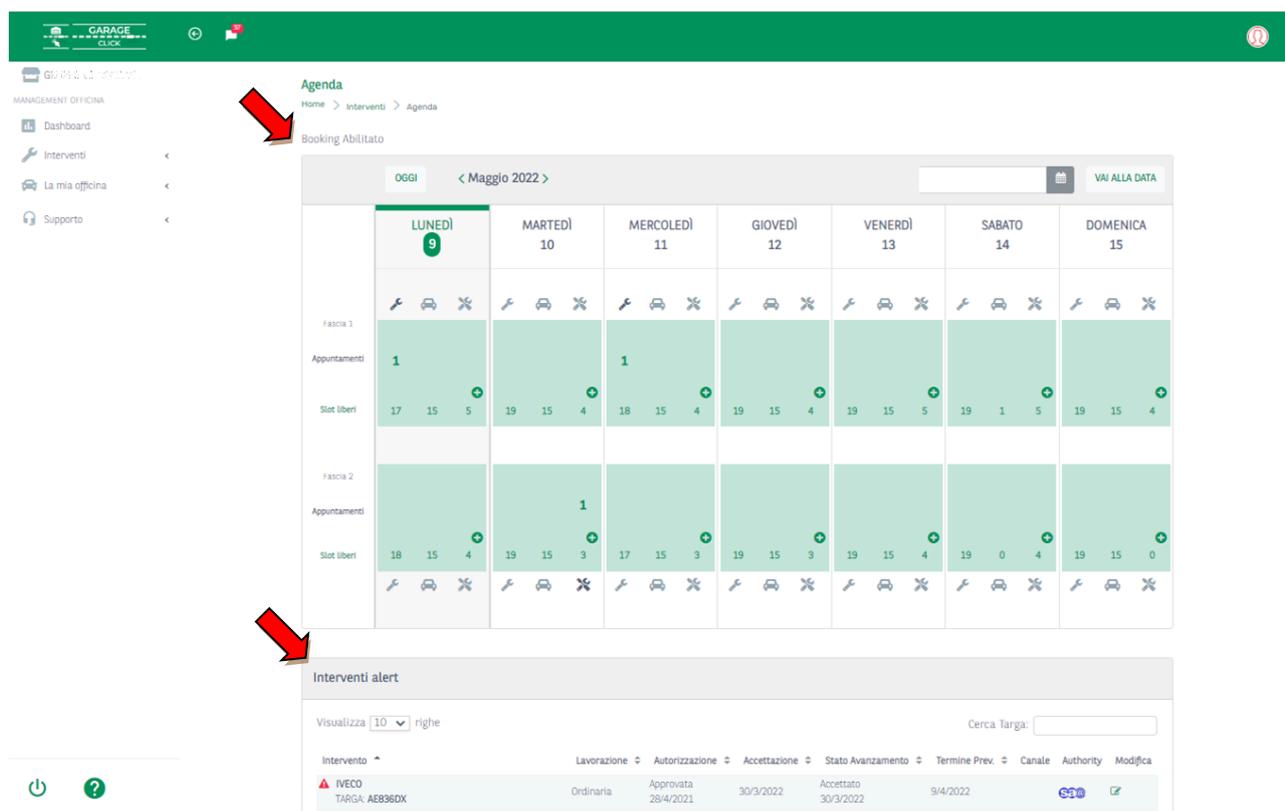
È possibile impostare un filtro per avere evidenza di tutte le pratiche da completare, oppure solo quella ancora 'Da fatturare' oppure tutte quelle 'In Allarme' (in corso).



### 9.3. Menù Agenda (solo per Riparatore abilitato)

La funzione permette di accedere alla organizzazione degli appuntamenti (“Booking”), presi direttamente dal Riparatore o dal driver (tramite portale a lui dedicato).

Con l’accesso a questo menù



The screenshot displays the 'Agenda' interface. At the top, there's a green header with the 'GARAGE' logo and a user profile icon. Below it, a navigation menu includes 'MANAGEMENT OFFICINA', 'Dashboard', 'Interventi', 'La mia officina', and 'Supporto'. The main area is titled 'Agenda' and 'Booking Abilitato'. It features a calendar for May 2022, with columns for each day from Monday (9) to Sunday (15). The calendar is divided into two sections: 'Fascia 1' (morning) and 'Fascia 2' (afternoon). Each section shows the number of appointments and free slots for each day. Below the calendar is an 'Interventi alert' section with a search bar and a table of interventions.

Intervento	Lavorazione	Autorizzazione	Accettazione	Stato Avanzamento	Termine Prev.	Canale	Authority	Modifica
IVECO	Ordinaria	Approvata	30/3/2022	Accettato	30/3/2022	9/4/2022	SA	CF
TARGA: AEB96DX		28/4/2021						

(nella parte superiore: *Booking abilitato*) è disponibile la settimana, divisa in mattina (*Fascia 1*) e pomeriggio (*Fascia 2*) con l’indicazione degli slot liberi e del numero di eventuali appuntamenti prenotati. Per creare una nuova prenotazione, deve essere selezionato il pulsante  che fa accedere alla finestra per la ricerca della targa e poi la compilazione dei dati della prenotazione.

(nella parte inferiore: *Interventi alert*) è disponibile la lista di interventi in alert, ovvero per i quali la compilazione delle date ha delle anomalie (compilazioni assenti o non aggiornate). Questi interventi sono mostrati anche nella sezione *Remember Me*.

**Attenzione:** un appuntamento deve essere sempre inserito tramite la funzione Agenda quando questa è disponibile, e non solo tramite analogo campo presente anche nella B2BP (RFM o Webmecc). Solo con la compilazione in Agenda il calendario delle prenotazioni si aggiorna e anche il driver riceve l’avviso (tramite e-mail in cui il Riparatore è in copia).

Con l'inserimento di un appuntamento, da parte del Riparatore in Agenda o da parte del driver, Garage Click invia e-mail di conferma al driver (all'indirizzo inserito in fase di registrazione) e al Riparatore (all'indirizzo comunicato ad Arval). Da tale e-mail il driver può anche modificare o annullare l'appuntamento con conseguente modifica in Agenda e comunicazione e-mail al Riparatore e al driver stesso.

## Conferma Appuntamento

Gentile Marco Marco,

ti confermiamo l'appuntamento relativo al veicolo Arval targato FP111P2X, fissato per il giorno 29/6/2023 alle ore 08:30.

Dettagli veicolo:

FP111P2X FIAT 500L

Preferenza di Contatto:

EMAIL [marco.zanoni@arval.it](mailto:marco.zanoni@arval.it)

Ecco l'indirizzo completo e i contatti:

GRUPPO VELOCITA' SRL, VIA GIUSEPPE DE VITO, 62, 00172  
[067331345](tel:067331345)

Clicca sul relativo link per:

- [visualizzare l'officina sulla mappa »](#)
- [annullare l'appuntamento »](#)
- [modificare data e orario »](#)
- [aggiungere l'evento al tuo Google Calendar »](#)

In caso di ritardo all'appuntamento, contatta direttamente l'officina indicando l'orario di arrivo previsto.

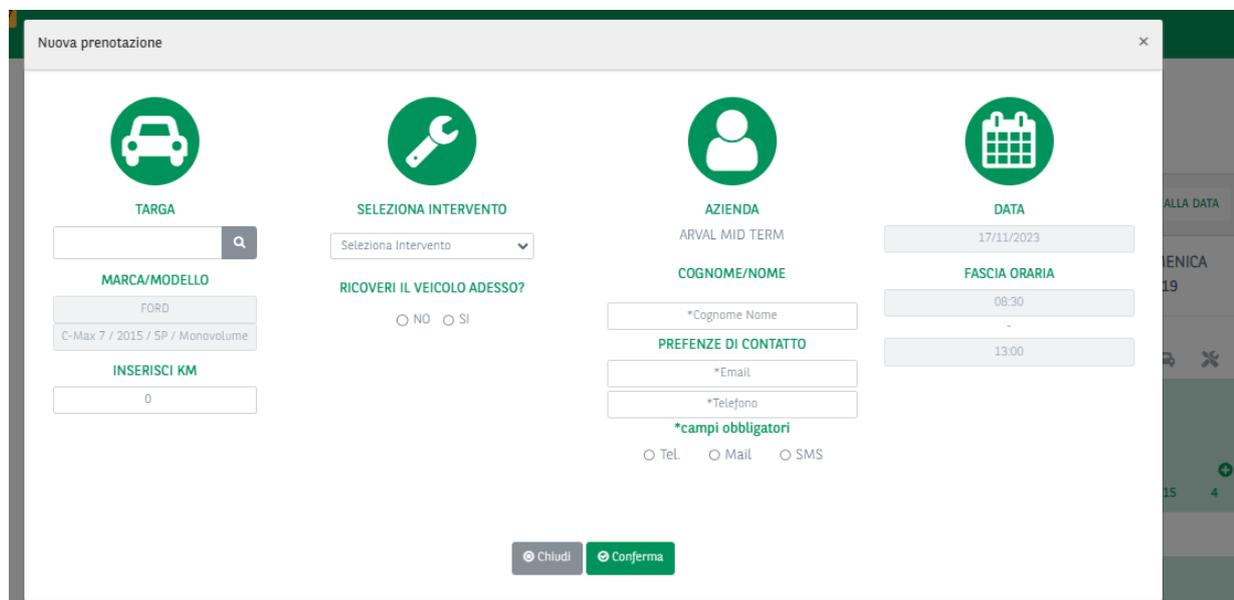
Porta con te:

- libretto di circolazione
- guida d'uso e manutenzione
- documento di identità in corso di validità

Ti ricordiamo che puoi richiedere il tuo prossimo intervento dal portale [my.arval.com](http://my.arval.com). Buona giornata, Servizio Clienti Arval

### 9.3.1. Inserimento di una prenotazione

Tramite il pulsante  sul giorno scelto, il Riparatore accede alla schermata di inserimento della prenotazione



Dopo aver compilato tutti i campi, premendo il pulsante 'Conferma' la prenotazione viene salvata e il driver riceve la e-mail informativa.

### 9.3.2. Come fare un Booking per sinistro

Per inserire un booking per un sinistro occorre procedere come segue:

1. creare la pratica in Garage Click dalla sezione *Cerca targa*, quindi usare la funzione 'Apri Pratica' (impostando 'Ricoveri il veicolo adesso = NO')
2. inserire il preventivo in RFM
3. ottenere l'autorizzazione da Arval
4. in caso di presenza di ricambi, verificare in RFM che il Ricambista abbia indicato nell'Ordine ricambi la *Data Prevista Disponibilità*
5. compilare in RFM la data di appuntamento in *Data Prenotazione Int.* (almeno +5gg da *Data Prevista Disponibilità* ricambi)
6. inserire anche in Garage Click, tramite *Agenda*, la stessa data per l'appuntamento

### 9.3.3. Booking per una pratica già inserita

Se in Garage Click è già presente una pratica per lo stesso tipo di intervento (es. il Riparatore ha usato in precedenza la funzione *Apri Pratica* per chiedere autorizzazione ad Arval prima del fermo) l'appuntamento si lega automaticamente a tale pratica.

### 9.3.4. Cercare una prenotazione già inserita

Per cercare una prenotazione specifica, è necessario:

- conoscere la data della Prenotazione (ad esempio dalla mail di appuntamento inviata dal programma al driver), oppure
- fare la ricerca della targa (funzione *Cerca targa*), accedere in Modifica, prendere nota della data della Prenotazione

quindi andare in Agenda e, al giorno della prenotazione, cliccare sul numero relativo a **Appuntamenti**:

Booking Abilitato

OGGI < Ottobre 2022 >  [VAI ALLA DATA](#)

	LUNEDÌ 10	MARTEDÌ 11	MERCOLEDÌ 12	GIOVEDÌ 13	VENERDÌ 14	SABATO 15	DOMENICA 16
Fascia							
Appuntamenti	1	1	2	1	1		
Slot liberi	18 10 5	17 10 5	16 10 5	17 10 5	17 10 5		

così da avere visibilità in basso della lista di prenotazioni per quel giorno

Intervento	Lavorazione	Autorizzazione	Accettazione	Avanzamento	Stato	Termine	Canale	Authority	Modifica
AUDI Q3 / 2018 / SP / SUV 35 TDI S tronic Business Advanced TARGA: FZ33...	Straordinaria (Guasto)	In attesa	Prenotato	10/5/2022	NLT				

Tramite l'icona o è possibile (\*) modificare i dettagli della prenotazione (modificare o eliminare), nonché vederne i dettagli (tipo di intervento richiesto, contatti del driver ...)

Garage Click - Google Chrome

book.garage.click/BookingList?plate=GA904XS&operatorid=1&token=7af157fbd6aed3e797e9f4edf84105e8&scheduleid=121164&practicid=2367780...

### Dettaglio Intervento

Targa: G1500XS

Intervento: Revisione	12-7-2022 08:30:00 - 12:30:00
AUTODRIVER SRL VIA MURROLO 17, 00 020350476	FORTISSI MARCO 3465025302 marco.fortissi@soltey.com

Indietro Modifica Elimina

Tramite l'icona è possibile cancellare la prenotazione, purché la data non sia entro i successivi due giorni di calendario. Cancellare la prenotazione non significa cancellare la pratica B2BP eventualmente creata.

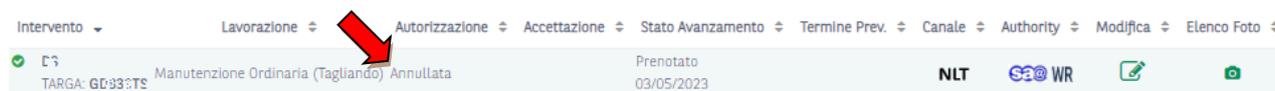
La colorazione arancione (a differenza di quella blu) identifica una prenotazione entro i successivi due giorni (di calendario).

Le icone diventano grigie  quando

- la pratica è stata creata nella B2BP e pertanto la cancellazione non è più possibile (si deve procedere direttamente all'annullamento della pratica nella B2BP), oppure
- la data dell'appuntamento è il giorno stesso o un giorno passato

Qualora la data di appuntamento venga superata senza che il veicolo venga fermato, la prenotazione può essere cancellata dal Riparatore tramite l'icona  .

Trascorsi 15 giorni dalla prenotazione senza che venga aperta una pratica di intervento nella B2BP, la prenotazione viene automaticamente annullata.



Tramite l'icona  è possibile accedere al dettaglio della pratica (dove sono disponibili anche i dati del driver).

Una prenotazione può essere sempre posticipata (a data +2gg rispetto al giorno in corso), ma non può essere anticipata al giorno in corso né al giorno successivo al giorno in corso.

Esempi

giorno in corso	data appuntamento originario	nuova data appuntamento	esito modifica
01/05/2024	02/05/2024	03/05/2024	V
01/05/2024	01/05/2024	02/05/2024	X
01/05/2024	01/05/2024	07/05/2024	V
01/05/2024	07/05/2024	08/05/2024	V
01/05/2024	07/05/2024	16/05/2024	V
08/05/2024	16/05/2024	04/05/2024	X
08/05/2024	16/05/2024	08/05/2024	X
08/05/2024	16/05/2024	09/05/2024	X
08/05/2024	16/05/2024	10/05/2024	V

Una variazione della prenotazione deve essere sempre svolta tramite la funzione di Agenda affinché Garage Click possa registrare la variazione ed informare anche il driver (Garage Click invia una e-mail al driver con in copia il Riparatore, per informare della nuova data di appuntamento). Eventuali modifiche svolte solo in Saol/RFM non sono recepite da Garage Click e dunque il driver non ne riceve notifica.

#### **9.4. Pratiche da Fatturare**

La funzione dà visibilità delle pratiche concluse per cui risulta ancora non gestita la fatturazione tramite la B2BP.

Per “azzerare” queste pratiche è necessario accedere alla B2BP (RFM o Webmecc) e procedere alla fatturazione seguendo le istruzioni previste dal programma.

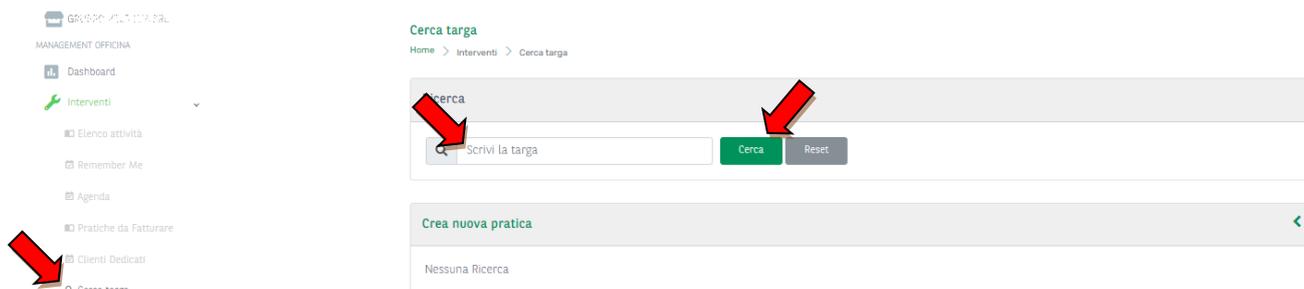
#### **9.5. Menù Clienti Dedicati (solo per Riparatore abilitato)**

La funzione dà visibilità degli interventi richiesti da Arval su una lista di veicoli concordati.

## 9.6. Menù Cerca targa

Selezionando il menù, viene mostrata la funzione di ricerca tramite una targa, per poter gestire sia un inserimento di una nuova pratica che per vedere la lista di pratiche eventualmente gestite dal Riparatore (in corso di gestione o già concluse).

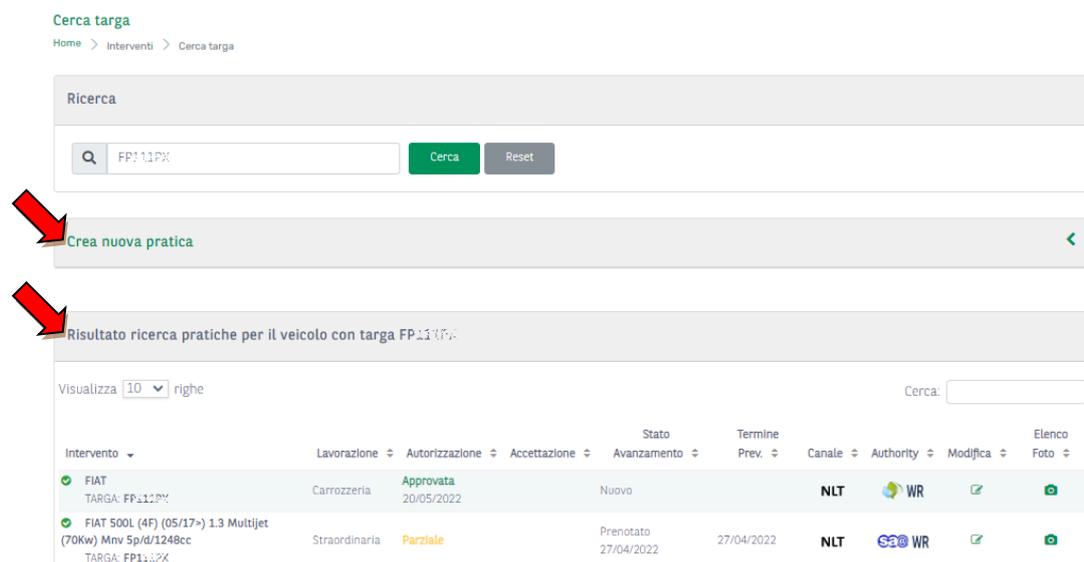
Nel campo di Ricerca deve essere inserita la targa, quindi deve essere premuto il pulsante *Cerca*.



The screenshot shows the 'Cerca targa' menu item highlighted in the left sidebar. The main content area displays a search form with a text input field labeled 'Scrivi la targa', a green 'Cerca' button, and a grey 'Reset' button. Below the search form is a section titled 'Crea nuova pratica' which currently shows 'Nessuna Ricerca'.

**Attenzione:** la funzione *Crea nuova pratica* non è attiva se prima non è stata cercata la targa.

Se la targa viene trovata nel parco auto Arval, viene attivata la sezione per la compilazione del nuovo intervento (*Crea nuova pratica*) e subito sotto viene mostrata la lista degli eventuali interventi gestiti dal Riparatore sulla stessa targa (*Risultato ricerca pratiche per il veicolo con targa*).



The screenshot shows the search results for the license plate 'FP113PX'. The search form is filled with 'FP113PX' and the 'Cerca' button is highlighted. Below the search form, the 'Crea nuova pratica' button is active and highlighted. The search results section, titled 'Risultato ricerca pratiche per il veicolo con targa FP113PX', displays a table of interventions.

Intervento	Lavorazione	Autorizzazione	Accettazione	Stato	Avanzamento	Termine	Canale	Authority	Modifica	Elenco	Foto
FIAT TARGA: FP113PX	Carrozzeria	Approvata 20/05/2022		Nuovo			NLT	WR			
FIAT 500L (4F) (05/17>) 1.3 Multijet (70Kw) Mnv 5p/d/1248cc TARGA: FP113PX	Straordinaria	Parziale		Prenotato	27/04/2022	27/04/2022	NLT	WR			

Selezionando *Crea nuova pratica* si apre la finestra da compilare con i dati relativi a veicolo e driver

Cerca targa  
Home > Interventi > Cerca targa

Ricerca

Crea nuova pratica ▼

 <b>Targa</b> GE22971 <b>Marca/Modello</b> VOLVO XC60 / 2017 / 5P / SUV <b>Km</b> <input type="text" value="0"/>	 <b>Seleziona intervento</b> Seleziona lavorazione <input type="text" value="Seleziona lavorazione"/>	 <b>Azienda</b> Enel Green Power Italia Srl <b>Cognome/Nome</b> <input type="text" value="*Cognome Nome"/> <b>Preferenze di contatto</b> <input type="text" value="*Email"/> <input type="text" value="*Recapito Telefonico"/> <b>*campi obbligatori</b> <input type="radio"/> Tel. <input type="radio"/> Mail <input type="radio"/> Sms	 <b>Data</b> Fascia oraria <input type="text" value=""/>
---	---	--	--

• Compilare tutti i campi del form obbligatori

*Km* (obbligatorio) da compilare con la percorrenza attuale (il campo propone di default l'ultima rilevazione, che il Riparatore deve correggere con i km aggiornati).

*Seleziona intervento* (obbligatorio) da cui scegliere il tipo di intervento da svolgere, tra quelli proposti in lista.

*Ricoveri il veicolo adesso?* (obbligatorio) da compilare con:

- NO, quando la pratica viene inserita senza il contestuale fermo per l'intervento (ad esempio se si sta solo prenotando il fermo per i giorni seguenti o nelle ore successive); selezionando NO, i pulsanti '*Prenota*' (per il Riparatore abilitato) e '*Apri Pratica*' passano dal colore grigio a verde e possono essere selezionati
- SI, quando il veicolo viene trattenuto in officina contestualmente all'inserimento della pratica con l'intento di svolgere l'intervento; selezionando SI il pulsante '*Accetta Ora*' passa dal colore grigio a verde e può essere selezionato

*Cognome / Nome* (obbligatorio) da compilare ad esempio con 'ROSSI MARIO' e non solo con 'ROSSI'

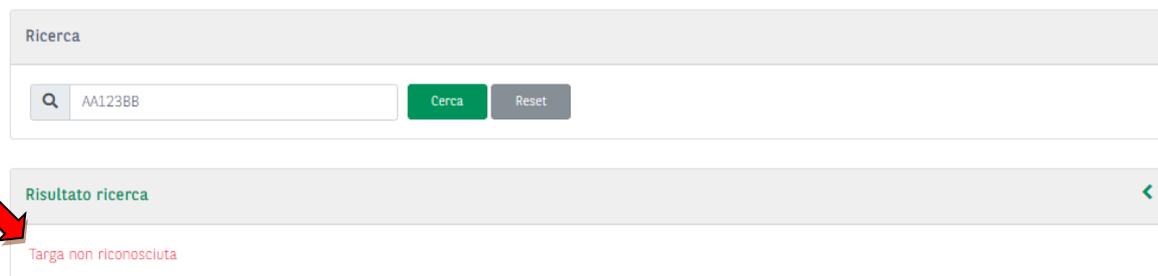
*Preferenze di contatto* (obbligatorio) compilando e-mail e/o telefono del driver, in base alla sua preferenza, selezionando poi il pallino sulla rispettiva forma di contatto.

Di seguito alcune precisazioni operative.

Se la targa non viene riconosciuta (messaggio 'Targa non riconosciuta')

Cerca targa

Home > Interventi > Cerca targa



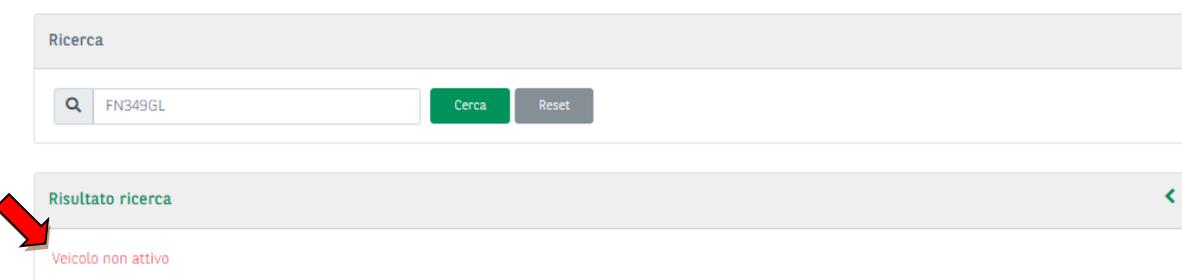
le ragioni possono essere:

- la targa è stata digitata in modo non corretto,
- la targa inserita è sbagliata,
- il veicolo non è della flotta Arval,
- il veicolo è talmente nuovo che il programma non lo ha ancora caricato: attendere un giorno e se l'esito non cambia, fare segnalazione a [ArviNetworkSupport@arval.it](mailto:ArviNetworkSupport@arval.it).

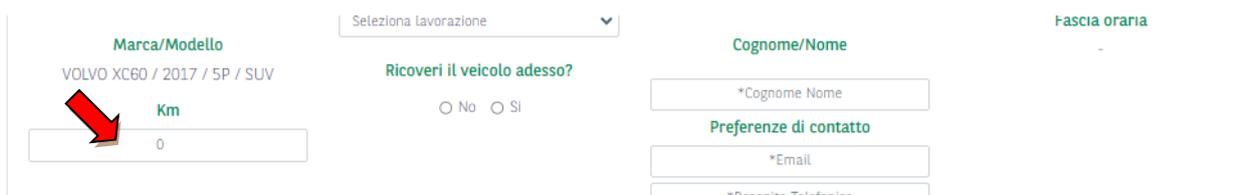
Se il veicolo ha fatto parte della flotta Arval ma attualmente non lo è più (ad esempio a seguito di chiusura del contratto con il cliente e/o vendita del veicolo) non è possibile procedere con l'inserimento e il messaggio ricevuto è 'Veicolo non attivo'.

Cerca targa

Home > Interventi > Cerca targa



I km da inserire

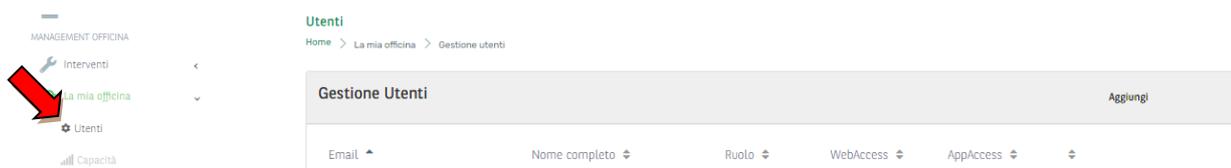


devono essere quelli rilevati sul veicolo in fase di inserimento della pratica (da aggiornare però con quelli che saranno rilevati al momento della messa in lavorazione). L'errato inserimento non può essere corretto in Garage Click ma deve essere modificato dal portale Webmecc (prima dell'invio del preventivo) o dal portale RFM (tramite richiesta al servizio di Assistenza).

## 10. Menù La mia officina

In questa sezione è possibile gestire le configurazioni del portale secondo l'organizzazione del Riparatore. Il menù è disponibile solo per l'utenza abilitata da Arval o dall'utenza principale del Riparatore che abbia il profilo di 'Admin Riparatore' (e non 'User Riparatore').

### 10.1. Menù Utenti



Sono indicate le utenze abilitate per il Riparatore selezionato, per le quali è possibile procedere alla variazione (ad esempio l'indirizzo e-mail), all'inserimento di una nuova utenza o alla cancellazione.

L'abilitazione al ruolo di 'Riparatore Admin' permette di gestire ulteriori utenze e la *Capacità*.

L'abilitazione alla funzione 'AppAccess' consente di usare la app per la gestione di Garage Click.

Tramite la funzione Aggiungi



è possibile inserire in autonomia un ulteriore utenza (e-mail)

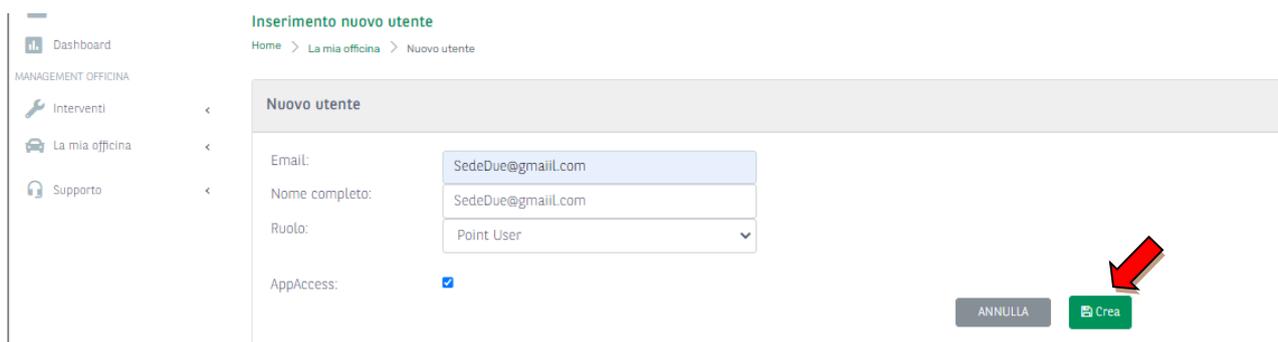


Come per la configurazione iniziale inserita da Arval, anche con l'inserimento svolto dal Riparatore è necessario assegnare il 'Ruolo' e abilitare, se voluto, *AppAccess*.

Ricordarsi che il ruolo 'Riparatore User' ha delle restrizioni sulle funzioni di Garage Click, tra cui:

- Non ha accesso al menù *La mia officina* pertanto non può abilitare altre utenze o modificare la *Capacità*
- Non riceve alcune e-mail informative da Garage Click

A compilazione terminata, premere il pulsante Crea



**Inserimento nuovo utente**  
Home > La mia officina > Nuovo utente

**Nuovo utente**

Email:

Nome completo:

Ruolo:

AppAccess:

La nuova utenza sarà mostrata insieme alla propria



**Utenti**  
Home > La mia officina > Gestione utenti

**Gestione Utenti** Aggiungi

Email	Nome completo	Ruolo	AppAccess	
SedeDue@gmail.com	SedeDue@gmail.com	Point User	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Modifica"/> <input type="button" value="Delete"/>

Tutte le utenze possono essere modificate (pulsante 'Modifica') o eliminate (pulsante 'Delete').

Per l'utenza creata, Garage Click associa il codice del Riparatore e invia la e-mail di attivazione (che la nuova utenza deve confermare per creare la sua password di accesso).

## 10.2. Menù Capacità

Dashboard  
 Home > La mia officina > Capacità

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Fascia 1	08.30 - 12.30	08.30 - 12.30	08.30 - 12.30	08.30 - 12.30	08.30 - 12.30		
	  	  	  	  	  		
Arval	0 0 0	Arval 0 0 0	Arval 0 0 0	Arval 0 0 0	Arval 0 0 0		
Totale	0 0 0	Totale 0 0 0	Totale 0 0 0	Totale 0 0 0	Totale 0 0 0		
Special	0 0 0	Special 0 0 0	Special 0 0 0	Special 0 0 0	Special 0 0 0		
Fascia 2	14.00 - 18.00	14.00 - 18.00	14.00 - 18.00	14.00 - 18.00	14.00 - 18.00		
	  	  	  	  	  		
Arval	0 0 0	Arval 0 0 0	Arval 0 0 0	Arval 0 0 0	Arval 0 0 0		
Totale	0 0 0	Totale 0 0 0	Totale 0 0 0	Totale 0 0 0	Totale 0 0 0		
Special	0 0 0	Special 0 0 0	Special 0 0 0	Special 0 0 0	Special 0 0 0		
							

Consente di impostare per ogni giorno della settimana e per la fascia mattina/pomeriggio le disponibilità (“slot”) del Riparatore ad accettare veicoli.

Di seguito il significato di ogni icona:

 → interventi di meccanica di bassa entità (tagliandi, freni ...)

 → interventi di carrozzeria

 → interventi di meccanica di media/alta entità

**Arval** → slot dedicato ai soli veicoli Arval per interventi di bassa/media/alta entità

**Totale** → slot complessivo che il Riparatore ha (indipendentemente dal cliente)

**Special** → slot dedicato ai soli veicoli Arval per interventi “leggeri” (lampadine, spazzole tergivetro, rabbocco liquidi ...)

 → accesso alla schermata di configurazione degli slot

Tramite l'icona di Modifica  si accede al singolo giorno per configurare le disponibilità del Riparatore a prendere in carico veicoli sulle singole lavorazioni.

Configurazione

Home > La mia officina > Capacità

**Lunedì**

**Fascia 1**

Dalle ore:  Alle ore:

Ordinario:

Overbooking:

Special:

---

**Enabled**

**Note**  
In caso di orario continuato inserire comunque entrambe le fasce orarie senza intervallo temporale tra l'orario di fine della Fascia e l'orario di inizio della Fascia.

**Fascia 2**

Dalle ore:  Alle ore:

Ordinario:

Overbooking:

Special:

**Copia in altri giorni**

Lunedì  Martedì  Mercoledì  Giovedì  Venerdì  Sabato  Domenica

Le impostazioni possono avvenire sui singoli giorni e, per singolo giorno, può essere configurata la disponibilità per la sola mattina o anche per il pomeriggio (ad esempio può essere disattivato il pomeriggio del sabato, quando il Riparatore lavora solo la mattina).

Per ogni tipo di intervento è consentito di indicare la quantità di slot dedicato ai veicoli Arval specificando:

- Ordinario: numero di veicoli Arval che si è disposti di solito ad accettare
- Overbooking: disponibilità ulteriore ed eccezionale
- Special: disponibilità dedicata a soli interventi "leggeri"

Ogni inserimento/modifica deve essere confermata tramite il pulsante .

Per singolo giorno, deve essere indicata come minimo la disponibilità per Ordinario di 1 slot (non è possibile impostare a zero tutti gli slot). Inoltre non si può impostare Ordinario 0 e Overbooking maggiore di 0. Se la giornata del sabato è sempre di chiusura ma l'Agenda mostra il giorno come attivo, deve essere inviata richiesta di esclusione definitiva scrivendo a [ArviNetworkSupport@arval.it](mailto:ArviNetworkSupport@arval.it).

Nella sezione inferiore della schermata è disponibile il format per inserire i giorni/periodi di chiusura straordinaria (ad esempio per le festività locali o nazionali e le ferie estive/invernali).

Giorni di aperture e chiusure straordinarie

Dal	Al	Descrizione
No data available in table		
Showing 0 to 0 of 0 entries		
<input checked="" type="button" value="Inserisci chiusura straordinaria"/>		

Premendo il pulsante 'Inserisci chiusura straordinaria' si apre la finestra da compilare con la data inizio, la data fine, un testo utile a indicare il motivo della chiusura.

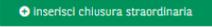


Al termine dell'inserimento, premendo  viene salvato quanto inserito. L'Agenda sarà aggiornata e quanto inserito è mostrato nella stessa sezione.

Giorni di aperture e chiusure straordinarie

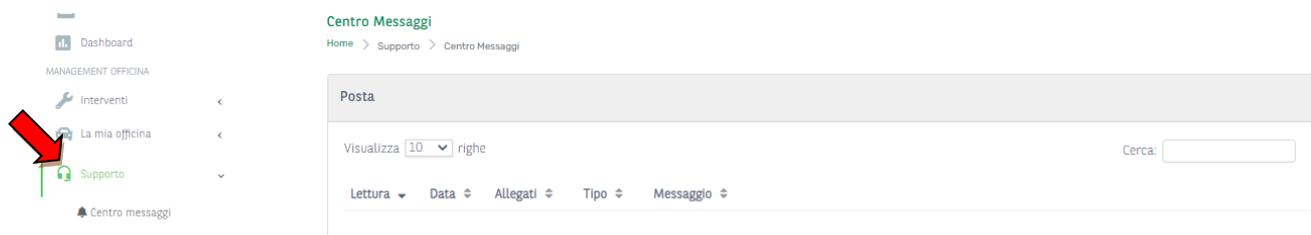
Dal	Al	Descrizione	
8/8/2022	21/8/2022	ferie estive	 

Visualizzazione da 1 a 1 di 1 eccezioni



L'inserimento può essere modificato  o cancellato .

## 11. Menù Supporto



Contiene la sola sezione *Centro messaggi*, dove sono raccolte le comunicazioni che Arval ha fatto al Riparatore. La funzione 'Cerca:' permette la ricerca di una o più parole all'interno dei messaggi pubblicati.

Selezionando il singolo messaggio tra quelli elencati, viene mostrata la specifica comunicazione come era stata mostrata la prima volta.

**Attenzione:** alcune comunicazione possono restare disponibili solo per un arco di tempo limitato (ad esempio se relative a una situazione temporanea).

## 12. Come gestire una pratica in Garage Click

La gestione di un intervento consiste sinteticamente nei seguenti passaggi:

- Ricerca del veicolo o dell'intervento tramite *Cerca targa*
- Apertura della pratica in Garage Click
- Consultazione manutenzioni precedenti
- Accesso alla B2BP (Webmecc per meccanica / RFM per carrozzeria, in base alla abilitazione dell'utenza)
- Gestione del preventivo nella B2BP
- Compilazione delle date del fermo nella B2BP o in Garage Click
- Chiusura (non modificabile) della pratica nella B2BP o in Garage Click
- Fatturazione della pratica nella B2BP

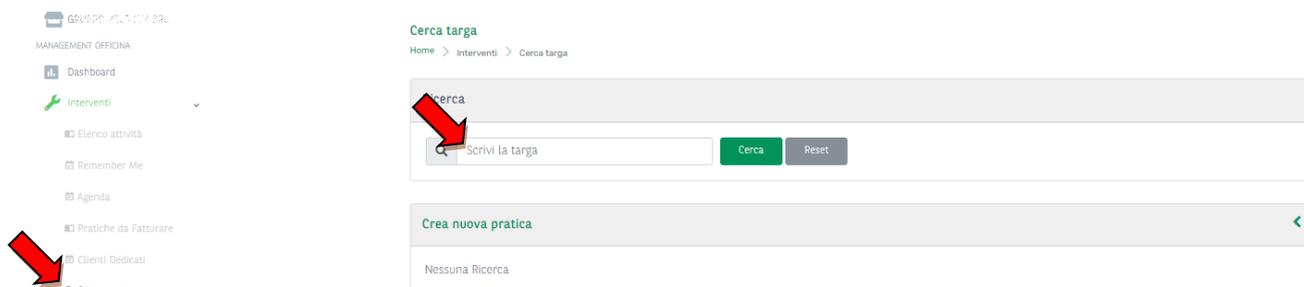
### 12.1. Ricerca del veicolo o dell'intervento

Per l'apertura di una pratica è necessario innanzitutto ricercare il veicolo, utilizzando una delle tre sezioni già illustrate nei capitoli precedenti:

- Ricerca della targa
- Prenotazione da Agenda (solo per Riparatore abilitato)
- Accesso da Elenco Attività
- Accesso da Lista Pratiche

### 12.1.1. Ricerca della targa

Tramite la sezione *Cerca targa* del menù principale si accede al campo di ricerca dove inserire la targa. Si veda capitolo dedicato.



### 12.1.2. Prenotazione da Agenda (solo per Riparatore abilitato)

Tramite la sezione *Agenda* del menù principale si accede all'agenda dove registrare una prenotazione. Si veda capitolo dedicato.



### 12.1.3. Accesso da Elenco attività

Quando una prenotazione è stata fatta dal cliente o prenotata dal Riparatore, in questa sezione *Elenco attività* è disponibile una riga che rappresenta la pratica da gestire.

Tramite l'icona  è possibile accedere al dettaglio dell'intervento (lista delle date dei vari step di processo del fermo), mentre dalle icone  e , disponibili sia dalla lista delle pratiche aperte che dal dettaglio della singola pratica, è possibile fare l'accesso alla singola B2BP.

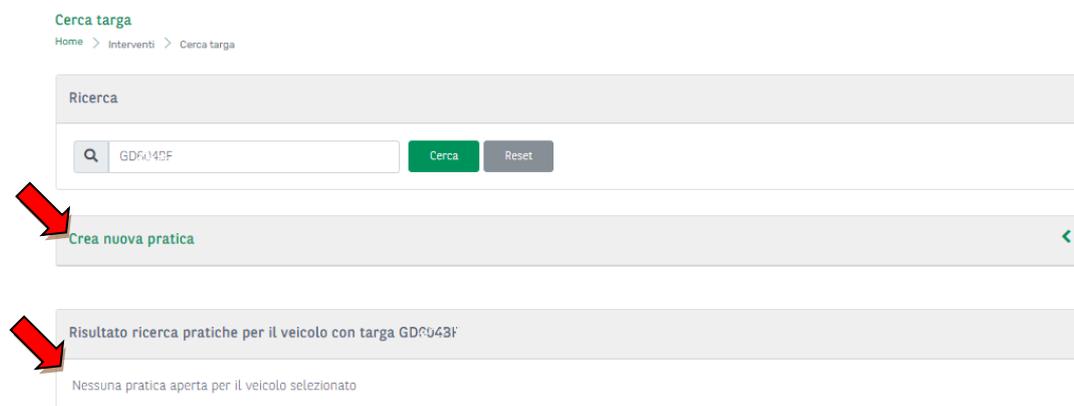
Tramite l'icona  si accede al portale WebRelief per la gestione del servizio di sostitutiva (si veda manuale disponibile all'interno del portale, se il portale è abilitato per il Riparatore).

### 12.1.4. Accesso da Lista Pratiche

Tramite la sezione *Lista Pratiche* del menù principale è possibile filtrare per targa e visualizzare la pratica da gestire. Si veda capitolo dedicato.

## 12.2. Apertura della pratica in Garage Click

Una volta fatta la ricerca del veicolo, in caso di assenza di una pratica già aperta (compare la nota 'Nessuna pratica aperta per il veicolo selezionato' o vengono mostrate vecchie pratiche), è necessario usare la funzione *Crea nuova pratica* e procedere con l'inserimento come descritto nel capitolo [Menù Cerca targa](#).



Cerca targa  
Home > Interventi > Cerca targa

Ricerca

GD6443F Cerca Reset

Crea nuova pratica

Risultato ricerca pratiche per il veicolo con targa GD6443F

Nessuna pratica aperta per il veicolo selezionato

Terminata la compilazione dei dati si procede a selezionare l'azione di apertura tramite uno dei pulsanti disponibili:



Accetta Ora Prenota Apri Pratica

Il pulsante 'Accetta Ora'  va usato quando il veicolo viene preso in carico (e dunque viene trattenuto per l'intervento o è già stato accettato) in sede di creazione della pratica.

Il pulsante 'Prenota'  (solo per Riparatore abilitato) va usato per accedere all'Agenda e programmare l'appuntamento ("booking") per il veicolo inserito.

**Attenzione:** la prenotazione non può essere inserita per un veicolo con contratto Flex (MTR - Mid Term), pertanto la pratica deve essere aperta tramite il pulsante 'Apri Pratica' se il veicolo non viene preso in carico subito.

Il pulsante 'Apri Pratica'  va usato quando il veicolo non viene trattenuto per l'intervento e si vuole dunque accedere alla B2BP per creare la pratica così da caricare eventuali allegati (foto, dichiarazioni driver ...) e/o inserire un preventivo. Può essere usato anche per richiedere una autorizzazione e gestire in un secondo momento l'appuntamento con il driver.

Sia con l'inserimento tramite 'Accetta Ora' che tramite 'Prenota' per gestire l'intervento è necessario accedere alla pratica: lo si può fare, ricercando quanto appena inserito, sia dal menù *Elenco attività*

**Elenco Attività**

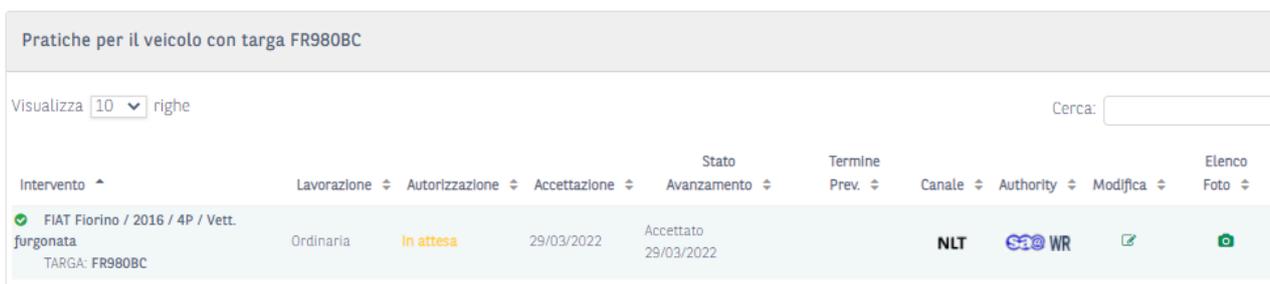
Home > Elenco Pratiche



Visualizza 10 righe Cerca Targa: FR980BC

Intervento	Lavorazione	Autorizzazione	Accettazione	Stato Avanzamento	Termine Prev.	Canale	Authority	Modifica
FIAT Fiorino / 2016 / 4P / Vett. furgonata TARGA: FR980BC	Ordinaria (Rabbocchi)	In attesa	29/3/2022	Accettato 29/3/2022		NLT	SA@ WR	

che effettuando la ricerca tramite *Cerca targa*



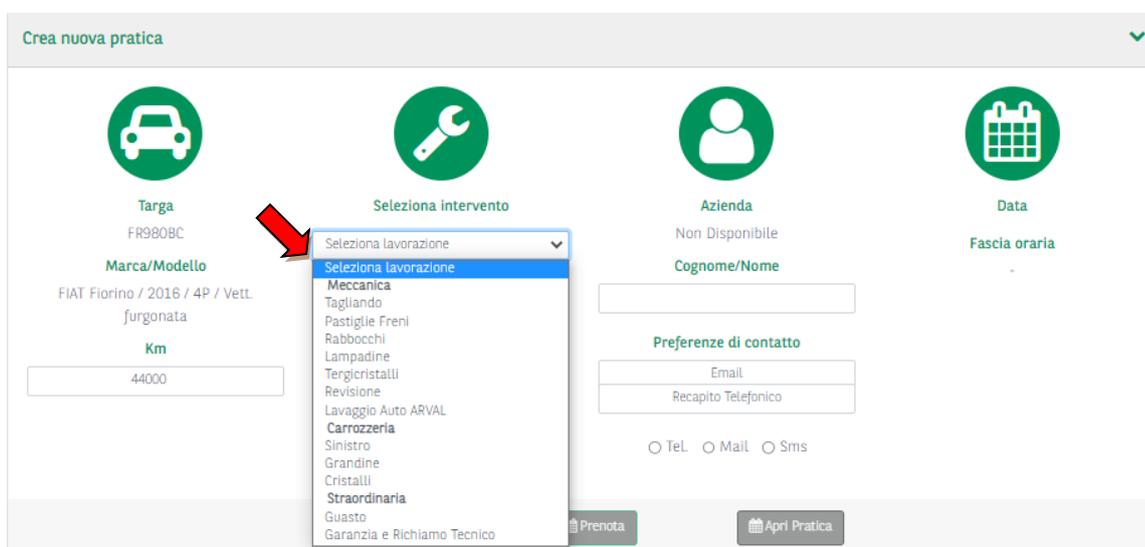
Pratiche per il veicolo con targa FR980BC

Visualizza 10 righe Cerca:

Intervento	Lavorazione	Autorizzazione	Accettazione	Stato Avanzamento	Termine Prev.	Canale	Authority	Modifica	Elenco Foto
FIAT Fiorino / 2016 / 4P / Vett. furgonata TARGA: FR980BC	Ordinaria	In attesa	29/03/2022	Accettato 29/03/2022		NLT	SA@ WR		

In entrambi i casi l'accesso alla pratica avviene tramite l'icona di Modifica

In base al tipo di intervento selezionato



Crea nuova pratica

**Targa**  
FR980BC

**Marca/Modello**  
FIAT Fiorino / 2016 / 4P / Vett. furgonata

**Km**  
44000

**Seleziona intervento**

- Seleziona lavorazione
- Meccanica
- Tagliando
- Pastiglie Freni
- Rabbocchi
- Lampadine
- Tergicristalli
- Revisione
- Lavaggio Auto ARVAL
- Carrozzeria
- Sinistro
- Grandine
- Cristalli
- Straordinaria
- Guasto
- Garanzia e Richiamo Tecnico

**Azienda**  
Non Disponibile

**Cognome/Nome**

**Preferenze di contatto**

Email

Recapito Telefonico

TeL  Mail  Sms

**Data**  
Fascia oraria

si accede alla B2BP 'Webmecc' (per 'Meccanica' e 'Straordinaria') o 'RFM' (per 'Carrozzeria').

### 12.3. Consultazione manutenzioni precedenti

Una volta creata la pratica in Garage Click, visualizzata tramite *Cerca targa* o *Elenco attività*, è necessario accedere al dettaglio tramite l'icona di modifica .

Intervento	Lavorazione	Autorizzazione	Accettazione	Stato	Termine Prev.	Canale	Authority	Modifica	Elenco Foto
 FIAT Fiorino / 2016 / 4P / Vett. furgonata TARGA: FR980BC	Ordinaria	In attesa	29/03/2022	Accettato 29/03/2022		NLT	sa@ WR		

Nella schermata di dettaglio è disponibile la sezione **STORICO INTERVENTI** e il pulsante per aprire la lista

Meccanica (2153512*)			AUTHORITY:
	Data Appuntamento Authority	 25/03/2021 09:30	sa@ WR
	Data Appuntamento Booking Online	 25/03/2021 08:30	Vai Vai
	Note appuntamento	Non presenti	» »
	Note lavorazione appuntamento	Non presenti	
	Start Date	 --/--/----	
	Data accettazione	 --/--/----	

**STORICO INTERVENTI:**  Mostra

La schermata *Storico Interventi* mostra la data e il chilometraggio al quale il ricambio indicato è stato sostituito. Il campo *Descrizione* può essere specifico (es. FILTRO OLIO) o generico (es. SENSORE).

Visualizza Storico Interventi

**Marca/Modello**  
OPEL  
**Targa**  
FW0031P  
**Km**  
5000

**Telaio**  
W0VZ0YFZ3K9122415  
**Immatricolazione**  
18/03/19 00:00:00  
**Alimentazione**  
Diesel

**KW**  
96000  
**Cod. Motore**  
YH01

Storico Interventi

Data Intervento	KM	Descrizione
04/10/22 16:23:46	69133	RICAMBI VARI
04/10/22 16:23:46	69133	ADDITIVO FAP
23/02/22 17:13:38	54242	OLIO MOTORE
23/02/22 17:13:38	54242	FILTRO OLIO
23/02/22 17:13:38	54242	GUARNIZIONE
23/02/22 17:13:38	54242	FILTRO ARIA
23/02/22 17:13:38	54242	FILTRO CARBURANTE
23/02/22 17:13:38	54242	SPAZZOLA TERGI ANTERIORE
23/02/22 17:13:38	54242	FILTRO CLIMA
22/09/21 15:30:44	52120	ADDITIVO CARBURANTE
14/06/21 08:57:57	48218	SENSORE
14/06/21 08:57:57	48218	OLIO MOTORE

#### **12.4. Accesso alla B2BP**

Una volta creata la pratica in Garage Click è necessario accedere alla B2BP per l'inserimento del preventivo da inviare alla Authority Arval.

In funzione della tipologia di intervento selezionato, la pratica Garage Click avrà abilitato il link rispettivamente di:

-  Saol per gli interventi di Meccanica/Guasto
-  RFM per gli interventi di Carrozzeria/Sinistro

#### **12.5. Gestione del preventivo nella B2BP**

Con l'accesso alla B2BP l'inserimento del preventivo avviene secondo le regole d'uso del relativo preventivatore (si veda manuale dedicato).

## 12.6. Consultazione delle pratiche

Intervento ^	Lavorazione ⇅	Autorizzazione ⇅	Accettazione ⇅	Stato Avanzamento ⇅	Termine Prev. ⇅	Canale ⇅	Authority ⇅	Modifica ⇅	Elenco Foto ⇅
✓ FIAT Fiorino / 2016 / 4P / Vett. furgonata TARGA: FR9808C	Ordinaria	In attesa	29/03/2022	Accettato 29/03/2022		NLT	SA@WR		

La pratica viene mostrata riportando i dati del veicolo (colonna *Intervento*) e il tipo di lavorazione (colonna *Lavorazione*).

La colonna *Autorizzazione* è compilata con le seguenti regole:

- *In Attesa*: il Riparatore non ha ancora generato un preventivo
- *Parziale*: il preventivo inviato non è stato ancora gestito da Arval
- *Approvata*: l'ultimo preventivo inviato è stato autorizzato
- *Negata*: il preventivo è stato negato da Arval

La colonna *Stato Avanzamento* è compilata con le seguenti regole:

- *Prenotato*: c'è una prenotazione attiva; il prossimo inserimento atteso è la *Data accettazione*
- *Accettato*: il Riparatore ha già accettato il veicolo; il prossimo inserimento atteso è la data di *Inizio Lavori*
- *In lavorazione*: la pratica ha una data di *Inizio Lavori*; il prossimo inserimento atteso è la data *Fine effettiva* o l'aggiornamento della *Fine prevista lavori*
- *Lavorazione conclusa*: la pratica ha una data di *Fine effettiva*; il prossimo inserimento atteso è la data *Avviso Cliente*; compilando la *Fine effettiva* la pratica è considerata "chiusa" e non può essere "riaperta"
- *Cliente avvisato*: la pratica ha una data di *Avviso Cliente*; il prossimo inserimento atteso è la data *Consegna Veicolo*
- *Riconsegnato*: la pratica ha una data di *Consegna Veicolo*; la compilazione della pratica è ora conclusa.

## 12.7. Compilazione delle date del fermo in Garage Click

A seguito di creazione della pratica in Garage Click accedendo tramite  nel dettaglio della stessa

Intervento ^	Lavorazione ⇅	Autorizzazione ⇅	Accettazione ⇅	Stato	Avanzamento ⇅	Termine Prev. ⇅	Canale ⇅	Authority	Modifica ⇅	Elenco Foto ⇅
 FIAT Fiorino / 2016 / 4P / Vett. furgonata TARGA: FR980BC	Ordinaria	In attesa	29/03/2022	Accettato	29/03/2022		NLT			

sono disponibili le date relative alla pratica

	Arrivo Ricambi		--/--/----	
	Inizio Lavori		--/--/----	
	Fine prevista lavori		02/05/2022 17:48	
	Fine effettiva		--/--/----	
	Avviso Cliente		--/--/----	
	Consegna Veicolo		--/--/----	
	Data Annullamento Autorizzazione		--/--/----	
	Data Ultima Gestione Riparatore		28/04/2022 13:17	

Alcune date sono modificabili utilizzando l'icona dedicata  .

Alcune date sono compilate in funzione di un inserimento fatto:

- da Arval,
- dal driver,
- dal Ricambista (se previsto),
- dal Riparatore (all'interno della B2BP per la gestione dei ricambi, se previsto).

**Attenzione:** la compilazione della *Data Fine Effettiva* non può essere modificata/annullata.

Solo per le lavorazioni da sinistro con accesso a RFM, le date si riferiscono comunque a tutti i preventivi eventualmente abbinati alla stessa pratica.

## 12.8. Compilazione delle date del fermo nella B2BP

All'interno della B2BP sono disponibili le date del fermo, dalla Accettazione alla Consegna al cliente, passando dalla Fine Prevista, ricezione ricambi ed altre. La compilazione di queste date nella B2BP comporta il caricamento automatico delle stesse date anche in Garage Click (potrebbero occorrere alcuni minuti per l'aggiornamento).

**Attenzione:** la compilazione della *Data Appuntamento* della B2BP non comporta l'aggiornamento della stessa data (Booking) anche in Garage Click, pertanto per il Riparatore abilitato all'uso della funzione Agenda è indispensabile la compilazione in Agenda di ogni appuntamento.

La compilazione della *Data Fine Effettiva* non può essere modificata/annullata.

## 12.9. Chiusura della pratica nella B2BP

Nel momento in cui l'intervento al veicolo viene ultimato ed è dunque possibile mettere a disposizione il veicolo per il driver, è necessario compilare il campo *Data Fine Lavorazione* nella B2BP oppure il campo *data Fine effettiva* in Garage Click.

**Attenzione:** questa compilazione non può essere più annullata.

## 12.10. Fatturazione della pratica nella B2BP

Solo a seguito della conclusione della lavorazione può essere attivata la funzione di fatturazione tramite la B2BP. È importante non procedere con la fatturazione se il preventivo autorizzato non corrisponde a quanto effettivamente svolto (ad esempio non si deve fatturare una revisione ministeriale se non è stata svolta).

In Garage Click la lista delle pratiche gestite sarà sempre disponibile anche dopo la fatturazione: è sufficiente usare la funzione *Cerca targa*.

Le pratiche in attesa di fatturazione sono mostrate anche in Remember Me, dove tramite il filtro è possibile vedere solo quelle.



Remember Me

Tutti  In Allarme  Da Fatturare

Visualizza  righe

Cerca Targa:

Intervento ⇅ Lavorazione ⇅ Autorizzazione ⇅ Accettazione ⇅ Stato Avanzamento ↑ Termine Prev. ⇅ Canale Authority Modifica

## 12.11. Annullamento di una pratica

Se c'è l'esigenza di annullare una pratica aperta (ad esempio per un errore di targa o un appuntamento annullato) le azioni da compiere variano in base a quanto già inserito.

Da tenere presente che dopo l'annullamento svolto in Webmecc o RFM sono necessari alcuni minuti prima che anche in Garage Click la pratica passi in stato 'Annullata'.

- *La pratica di meccanica **Webmecc**  è stata creata ma il preventivo non è mai stato inserito →*

accedere comunque al preventivatore, e inserire un ricambio qualunque, quindi uscire dal preventivatore salvando; in Webmecc premere il pulsante 'Elimina' disponibile in alto a sinistra nella sezione 'Pratica'.
- *La pratica di meccanica **Webmecc**  è stata creata, il preventivo è stato inserito ma mai inviato ad Arval →*

premere il pulsante 'Elimina' disponibile in alto a sinistra nella sezione 'Pratica'.
- *La pratica di meccanica **Webmecc**  è stata creata, il preventivo è stato inviato ma Negato da Arval →*

premere il pulsante 'Archivia' disponibile nella sezione 'Preventivo' accanto a 'Invia preventivo'.
- *La pratica di carrozzeria **RFM**  è stata creata ma il preventivo non è mai stato inserito →*

in RFM selezionare la casella PRATICA ANNULLATA e inserire un testo di motivazione (non serve aprire un ticket di assistenza), quindi premere 'SALVA PRATICA'
- *La pratica di carrozzeria **RFM**  è stata creata, il preventivo è stato inserito ma mai inviato ad Arval →*

in RFM selezionare la casella PRATICA ANNULLATA e inserire un testo di motivazione (non serve aprire un ticket di assistenza), quindi premere 'SALVA PRATICA'
- *Il preventivo non è mai stato autorizzato, ma è stato rifiutato dall'Authority Arval →*

chiedere l'annullamento scrivendo a [ArviTR@arval.it](mailto:ArviTR@arval.it) indicando la targa e il numero di pratica, il motivo della richiesta.
- *Il preventivo è stato autorizzato almeno una volta dall'Authority Arval →*

chiedere l'annullamento scrivendo a [ArviTR@arval.it](mailto:ArviTR@arval.it) indicando la targa, il numero di pratica, il motivo della richiesta.
- *La pratica in Garage Click non ha alcuna pratica B2BP associata (nessun accesso alla B2BP) →*

Prendere nota della data di prenotazione, quindi accedere tramite Agenda al giorno della prenotazione; cliccando sul numero di prenotazioni appare in basso la lista degli appuntamenti, e in tale lista viene mostrata la targa in questione: tramite l'icona del cestino si può procedere all'annullamento.

Garage Click provvede all'annullamento automatico della pratica quando:

- Una prenotazione (booking) non è legata a una pratica B2BP e l'appuntamento è scaduto da più di 15 giorni

## 12.12. Preventivo meccanica gestito in copertura assicurativa

Quando un preventivo di meccanica inserito in Webmecc viene gestito da Arval in copertura assicurativa (evento di sinistro), il Riparatore riceve una e-mail con le istruzioni e il link per accedere a un diverso portale di preventivazione.

La pratica aperta dal Riparatore in Garage Click potrà essere da Arval autorizzata o rifiutata in base ad eventuali costi non pertinenti all'evento di sinistro.

Garage Click crea poi automaticamente una nuova pratica di tipo 'Carrozzeria (Sinistro Meccanica)' ed è riconoscibile per l'icona  associata.

Intervento	Lavorazione	Autorizzazione	Accettazione	Stato Avanzamento	Termine Prev.	Canale	Authority	Modifica
 NISSAN TARGA: GF2:FCB	Carrozzeria (Sinistro Meccanica)	Parziale	26/08/2024	Accettazione 26/08/2024		LTR		
 NISSAN QASHQAI (J11E) (01/14-03/18<) 1.5 dCi Suv 5p/d/1461cc TARGA: GF2:SCB	Manutenzione Straordinaria (Guasto)	Approvata	26/08/2024	Accettazione 26/08/2024	20/09/2024	LTR	sa@WR	

Posizionando il cursore sull'icona è presente un messaggio a supporto:

Intervento	Lavorazione	Autorizzazione	Accettazione	Stato Avanzamento	Termine Prev.	Canale	Authority	Modifica	Elenco Foto
...	...	...	...	...	...	LTR			

Arval ha inviato una e-mail, per info sul preventivo: risponda alla e-mail che ha ricevuto o contatti 800210488 – int.3 – int.2

Garage Click mostra lo stato dell'autorizzazione (Approvata o Negata), ma il codice autorizzativo viene inviato al Riparatore tramite e-mail.

Questa pratica deve essere compilata esclusivamente per le date del fermo, accedendo al dettaglio tramite l'icona .

## 13. Messaggi in sede di compilazione

Garage Click mostra messaggi di avviso informativo o che impediscono la creazione di pratiche (affinché non si creino anomale/involontarie sovrapposizioni nei fermi).

### 13.1. Messaggio di avviso e messaggio bloccante

In base al tipo di inserimento possono essere mostrati messaggi informativi che indicano se è possibile o meno effettuare un inserimento di una pratica (ad esempio per una prenotazione).

Il messaggio che permette comunque di procedere ha solo scopo di avviso ed è mostrato di colore arancione; il pulsante di 'Conferma' è abilitato e dunque l'inserimento può essere completato.

- Prenotazione possibile, ma solamente nell'officina dove il veicolo è fermo.



Il messaggio che non permette di procedere è mostrato con testo rosso; il pulsante di 'Conferma' è disabilitato e dunque l'inserimento non può essere completato.

- Non è consentito inserire una nuova prenotazione, modificare l'appuntamento esistente.



Di seguito alcuni esempi:

*Arval è in attesa del preventivo di riparazione per i danni alla carrozzeria. Se il veicolo non è ancora stato visionato da una carrozzeria, effettua la ricerca e trova il centro più comodo → il messaggio è bloccante e pertanto non è possibile procedere con la prenotazione; ricordarsi di concordare con il driver, se disponibile, un momento per prendere visione del veicolo per anticipare preventivo e foto ad Arval prima di prenotare un appuntamento.*

*Non è consentito inserire una prenotazione con questa data: almeno 5 giorni dopo la data arrivo prevista dei ricambi → il messaggio è bloccante e pertanto non è possibile procedere con la prenotazione per la data scelta; scegliere un giorno successivo.*

*È già stato prenotato per la stessa tipologia di intervento presso un'altra officina. E' possibile cancellare o modificare il precedente appuntamento → il messaggio è bloccante e pertanto non è possibile procedere con la prenotazione per la data scelta; contattare il driver per chiedere conferma di altro fermo presso altra struttura, quindi informare il driver di completare la lavorazione già prenotata o di contattare Arval per comunicare l'esigenza di variare.*

*Attenzione! Puoi prenotare l'intervento solo presso l'officina presso la quale il veicolo è in riparazione → il messaggio non è bloccante ma avvisa che il driver ha preso appuntamento altrove per un intervento di altra natura ("manutenzione vs sinistro" o "sinistro vs manutenzione"); è possibile quindi procedere tramite il pulsante **Conferma**.*

## 13.2. Messaggi di errore

Di seguito sono riportati alcuni messaggi di errore e relativa gestione.

---

Si è verificato un errore.

- Messaggio di errore ricevuto dalla B2BP: One or more errors occurred. (The HTTP service located at <https://arvwm.serviziauto.it/WebArvalBondServices/webservices/praticaservices.asmx> is unavailable. This could be because the service is too busy or because no endpoint was found listening at the specified address. Please ensure that the address is correct and try accessing the service again later.)

A causa di un problema informatico del portale Webmecc non è possibile accedervi (creazione nuove pratiche o accesso a pratiche esistenti). Provare ad attendere 10 minuti per verificare se il problema si risolve autonomamente; al persistere è necessario contattare il servizio di assistenza Saol avvisando che il portale Webmecc risulta non disponibile.

---

### Operazione fallita

Si è verificato un errore.

- Log03 : MESSAGGIO DELLA B2BP: ATTENZIONE - Utente non riconosciuto! Si prega di contattare il reparto tecnico.

A causa di una configurazione sulla B2BP relativa alla anagrafica del Riparatore la pratica non si crea. Contattare il reparto assistenza della B2BP:

- 'Webmecc - Saol'  (per gli interventi di manutenzione/guasto) → tel. 065674014
  - 'RFM - Fleet Support'  (per gli interventi derivanti da un sinistro/incidente) → mail a [assistenza.rfm+arval@fleetsupport.it](mailto:assistenza.rfm+arval@fleetsupport.it)
- 

### Operazione fallita

Si è verificato un errore.

- Messaggio di errore ricevuto dalla B2BP: JUMP su B2BP GetWebtoolLink - MESSAGGIO DI ERRORE DELLA AUTHORITY: -110: MESSAGGIO DELLA B2BP: Utente non abilitato, si prega di contattare il servizio rete di Saol.

### Operazione fallita

Si è verificato un errore.

- Messaggio di errore ricevuto dalla B2BP: JUMP su B2BP GetWebtoolLink - MESSAGGIO DI ERRORE DELLA AUTHORITY: 01: MESSAGGIO DELLA B2BP: INVALID CREDENTIALS

A causa di una configurazione sulla B2BP relativa alla anagrafica del Riparatore la pratica non si crea. Contattare il reparto assistenza della B2BP:

- 'Webmecc - Saol'  (per gli interventi di manutenzione/guasto) → tel. 065674014
  - 'RFM - Fleet Support'  (per gli interventi derivanti da un sinistro/incidente) → mail a [assistenza.rfm+arval@fleetsupport.it](mailto:assistenza.rfm+arval@fleetsupport.it)
-

**Operazione fallita**

Si è verificato un errore.

- Error code -110: MESSAGGIO DELLA B2BP: Pratica già presente per targa FT000YT per il Point 011146947

Il Riparatore sta usando la funzione di 'Crea pratica' nonostante sia ancora aperta altra pratica. Tramite la funzione *Cerca targa* è possibile consultare la lista di pratiche ed accedere a quella ancora aperta (per gestirla, integrarla, annullarla).

---

**Operazione fallita**

Si è verificato un errore.

- Slot esauriti per quel giorno

In fase di prenotazione tramite Agenda, il giorno scelto non ha capacità per registrare l'appuntamento.

---

**Operazione fallita**

Si è verificato un errore.

- Slot esauriti per quel giorno

**Operazione fallita**

Si è verificato un errore.

- Capacità totale insufficiente per la lavorazione: Freni

In fase di Accettazione o Prenotazione il messaggio compare quando con il nuovo inserimento viene superato il numero di slot impostati nella *Capacità*. Il superamento è dovuto a una chiusura straordinaria per il giorno selezionato oppure se altre lavorazioni programmate o in corso sono in numero tale da non disporre di ulteriori slot. È necessario dunque accedere e modificare la capacità recettiva del Riparatore (vedere capitolo *Menù Capacità*).

La pratica può essere comunque aperta con 'Apri pratica' pur senza inserire una prenotazione da Agenda

---

**Operazione fallita**

Si è verificato un errore.

- Non è stato possibile inviare ad RFM la foto con Id: 1501

In fase di caricamento della foto da Garage Click a RFM può esserci una interruzione di linea che impedisce il caricamento. Riprovare il caricamento dopo alcuni minuti o anche un'ora.

---

**Operazione fallita**

Si è verificato un errore.

- -100 : MESSAGGIO DELLA B2BP: Pratica non inserita per targa GA764DW

Il Riparatore non è abilitato alla creazione di nuove pratiche sulle B2BP (ad esempio qualora sia terminata la collaborazione con Arval o sia cambiata la ragione sociale).

---



## Errore 403

L'utente non è abilitato a gestire la pratica selezionata.

Il Riparatore cerca di aprire una pratica di Garage Click utilizzando un link non più attivo (ad esempio ha salvato tra i preferiti del browser una specifica pratica, che poi però non è più attiva).

---

**Operazione fallita**

Si è verificato un errore.

- -1 : MESSAGGIO DELLA B2BP: Targa non trovata

**Operazione fallita**

Si è verificato un errore.

- 05 : MESSAGGIO DELLA B2BP: VALIDATIONS NOT SATISFIED: Targa non presente

La targa non è registrata nella B2BP in quanto di recentissima immatricolazione o il veicolo potrebbe non avere servizi di manutenzione/sinistro con Arval. Fare segnalazione a [ArviNetworkSupport@arval.it](mailto:ArviNetworkSupport@arval.it) indicando la targa, il tipo di intervento (manutenzione o sinistro) e allegando l'immagine dell'errore apparso.

---

**Operazione fallita**

Si è verificato un errore.

- 05 : MESSAGGIO DELLA B2BP: VALIDATIONS NOT SATISFIED: Esiste già una riparazione aperta per il veicolo selezionato.

Risulta aperta altra riparazione sullo stesso veicolo. Verificare tramite *Cerca targa* eventuali pratiche già aperte o scrivere a [ArviTR@arval.it](mailto:ArviTR@arval.it) per chiedere una verifica e la cancellazione di vecchie pratiche.

---

Operazione fallita

Si è verificato un errore.

- -1 : MESSAGGIO DELLA B2BP: Non è autorizzato ad inserire un preventivo per la Targa passata. N.B.: L'autorizzazione è legata all'abilitazione di poter inserire preventivi solo sui propri MARCHI.

La targa è di un veicolo il cui marchio non è abilitato per il Riparatore pertanto la lavorazione di meccanica non è possibile. Se il Riparatore è un autorizzato di quel marchio deve prendere contatto con Saol per definire gli accordi su tale marchio; viceversa il Riparatore non può intervenire su veicoli di quel marchio.

---

Operazione fallita

Si è verificato un errore.

- Messaggio di errore ricevuto dalla B2BP: JUMP su B2BP GetWebtoolLink - MESSAGGIO DI ERRORE DELLA AUTHORITY: -150: MESSAGGIO DELLA B2BP: Pratica trovata, ma è presente una doppia utenza Attiva (20823,20782)

Nel portale Saol risulta una anomalia nella anagrafica del Riparatore. Contattare il reparto assistenza Saol al numero 065674014.

---



**Error 403**

Web Page Blocked

URL: arvwr.serviziauto.it/newlogin.aspx

Client IP: 194.143.180.101

Attack ID: 20090207

Message ID: 007472678050

Nel portale Saol risulta una anomalia nella anagrafica del Riparatore. Contattare il reparto assistenza Saol al numero 065674014.

---

Operazione fallita

Si è verificato un errore.

- Error code -1: MESSAGGIO DELLA B2BP: externalID già presente

Risulta una anomalia tecnica sul portale Saol o RFM. Fare segnalazione a [ArviNetworkSupport@arval.it](mailto:ArviNetworkSupport@arval.it) indicando la targa, il tipo di intervento (manutenzione o sinistro) e allegando l'immagine dell'errore apparso.

### 13.3. Veicolo con sistema di blocco motore

Qualora sul veicolo sia attivo un sistema Black Box marca TARGA, con blocco del motore regolato da badge aziendale del driver, Garage Click propone il messaggio informativo (che non impedisce la creazione della pratica) per ricordare che il blocco motore è attivo (e dunque l'avviamento non è possibile).

Cerca targa  
Home > Interventi > Cerca targa

Ricerca

[Il veicolo necessita dello sblocco motore. Se il veicolo è fermo presso la struttura, inserire la data di accettazione per attivare il Service Mode](#)

[Crea nuova pratica](#) <

Risultato ricerca pratiche per il veicolo con targa FW437ZJA

Nessuna pratica aperta per il veicolo selezionato

La creazione della pratica, con relativa Data di Accettazione compilata, genera l'attivazione di uno scambio di dati automatico che disattiverà il blocco motore. Quando il blocco motore è disattivato, Garage Click non mostra nessun messaggio di avviso.

## 14. Altre istruzioni operative

Di seguito sono riportate altre informazioni utili sulle funzioni del portale.

### 14.1. Date/Stato in Garage Click diversi da quelle in B2BP

Qualora si rilevi un disallineamento dello stato o delle date tra la B2BP e Garage Click (ad esempio la data Consegna Veicolo è compilata in B2BP ma non in Garage Click) è sufficiente accedere alla B2BP e modificare l'orario di una delle date modificabili (ad esempio modificare da 17:03 a 17:05). Dopo qualche minuto anche Garage Click riceverà l'aggiornamento.

### 14.2. Avviso in Garage Click per mancato aggiornamento date

La pratica che risulta avere una compilazione non aggiornata, così come un ritardo nell'aggiornamento di una data, viene segnalato al Riparatore (oltre che nelle modalità già espresse nei precedenti capitoli) tramite l'icona del triangolo rosso .

L'icona deve essere presa in considerazione quando mostrata nelle pratiche disponibili nelle sezioni *Elenco Attività* e *Remember Me*; non ha invece importanza quando compare su pratiche disponibili solo tramite il *Cerca targa*, poiché in questa sezione sono presenti anche le pratiche annullate, per le quali dunque le compilazioni possono essere parziali/incomplete.

### 14.3. Avviso via e-mail 'Report mancanze' per mancati aggiornamenti

Quando una o più pratiche risultano non essere aggiornate, se configurato da Arval, Garage Click invia una e-mail di avviso al Riparatore, contenente la lista di targhe, il relativo avviso ("allarme") e il link diretto alla pratica da aggiornare.

Il programma invia l'e-mail usando come destinatario l'indirizzo dell'utenza configurata per l'accesso al portale (l'utenza deve essere configurata con il ruolo Riparatore Admin e non Riparatore User).

----- Forwarded message -----  
 Da: ARVAL <[support@garage.click](mailto:support@garage.click)>  
 Date: Gio, 4 Ago 2022, 11:01  
 Subject: Report mancanze riscontrate  
 To: <[support.arval@arval.com](mailto:support.arval@arval.com)>



Pratica Id	Targa	Allarme	Link
13691	FF038AR	Avviso cliente	<a href="#">Modifica pratica</a>
10673	FF025AT	Avviso cliente	<a href="#">Modifica pratica</a>
10663	FF050AT	Avviso cliente	<a href="#">Modifica pratica</a>

Di seguito il significato degli Allarmi proposti

- **Attesa accettazione:** risulta il fermo presso il Riparatore a seguito di un soccorso, rilascio di sostitutiva, spostamento da altra sede, Data prenotazione, preventivo rifiutato; trattandosi di un fermo "in corso" Arval si aspetta che il Riparatore registri l'accettazione compilando la Data Accettazione.
- **Attesa preventivo:** pur essendoci una Data Accettazione (quindi il veicolo è fermo), non risulta inviato il preventivo; trattandosi di un fermo "in corso" Arval si aspetta che il Riparatore invii il preventivo al più presto.
- **Inizio intervento:** pur essendoci una Data Accettazione (quindi il veicolo è fermo) ed avendo ricevuto una autorizzazione, non risulta compilata la Data Inizio Intervento; per ridurre il tempo di fermo Arval si aspetta che il Riparatore inizi la lavorazione avendo ottenuto l'autorizzazione.
- **Lavorazione:** mancando una Fine Effettiva ed essendoci una Fine prevista lavori con data scaduta, non è chiaro se la lavorazione sia in corso o ultimata; se è in corso deve essere aggiornata la data Fine prevista lavori, mentre se è ultimata deve essere aggiornata la data Fine Effettiva.

#### **14.4. Chiusura automatica per mancata esecuzione intervento**

Qualora una pratica autorizzata non generi il fermo auto (ovvero non c'è la compilazione della *Data Accettazione*) Arval si riserva di procedere d'ufficio all'annullamento in caso di mancato aggiornamento per alcune settimane.

Tale chiusura automatica resta a discrezione di Arval (tutte o alcune pratiche) e comprende i seguenti passaggi.

- Il Riparatore che per almeno 10 giorni non abbia accettato il veicolo, riceve una e-mail informativa di invito alla gestione del fermo (detta "PRE-NOTIFICA di chiusura automatica").
- La pratica per la quale il Riparatore per almeno 30 giorni non abbia accettato il veicolo, viene chiusa automaticamente e il Riparatore riceve e-mail informativa (detta "NOTIFICA di chiusura automatica") di avvenuta chiusura della pratica.
- La chiusura automatica determina che la pratica di Garage Click passi allo stato **Negata** e la pratica nella B2BP venga annullata.

Il Riparatore che successivamente necessita di eseguire la lavorazione deve provvedere all'inserimento di una pratica ex-novo in Garage Click con i dati aggiornati (km, preventivo ...).

Il Riparatore deve di conseguenza definire con il Ricambista la gestione dei ricambi eventualmente forniti.

**Attenzione:** la pre-notifica e la notifica arrivano al Riparatore sull'indirizzo e-mail che risulta associato rispettivamente sui portali Webmecc per la pratica di meccanica e RFM per la pratica di carrozzeria.

Indipendentemente dalla chiusura automatica, resta nella responsabilità del Riparatore la gestione degli aggiornamenti delle date dell'intervento o l'annullamento secondo le istruzioni previste nel presente manuale.

In dettaglio, la chiusura automatica si attiva se manca la Data Accettazione della pratica autorizzata e:

per la pratica del portale SAOL:

- Sono trascorsi oltre 30gg da Data Spedizione Ricambi, oppure
- Sono trascorsi oltre 30gg da Data Autorizzazione

per la pratica del portale RFM:

- Sono trascorsi oltre 60gg da Data Arrivo Ricambi, oppure
- Data Arrivo Ricambi compilata e manca una Data Appuntamento da almeno 40gg

#### **14.5. Comunicazioni automatiche al driver**

In funzione della compilazione della pratica e qualora Arval abbia attivato la funzione, il driver riceve una comunicazione di aggiornamento dello stato di avanzamento del fermo auto.

Di seguito le possibili comunicazioni automatiche per il driver attivabili da Arval:

- Per un intervento di carrozzeria autorizzato, per il quale è compilata la data 'Max Data Prevista Disponibilità' dei ricambi inserita dal Ricambista, il driver riceve l'avviso di concordare un appuntamento (con data minima a +5gg dalla data di presunto arrivo ricambi)
- La compilazione della Data Accettazione determina l'invio al driver del messaggio informativo di presa in carico del veicolo
- Il rilascio di una autorizzazione di Arval alla lavorazione determina l'invio al driver del messaggio informativo dell'avvenuto rilascio dell'autorizzazione
- Quando il Ricambista (dove previsto) allega un giustificativo per il ritardo di fornitura ricambi si attiva il messaggio al driver di temporanea indisponibilità dei ricambi
- Quando la Data Fine Prevista viene compilata o viene modificata, il driver riceve il messaggio informativo sulla data stimata di conclusione dei lavori
- La compilazione della Data Fine Effettiva determina l'invio al driver del messaggio informativo di conclusione della lavorazione

Resta nella responsabilità del Riparatore l'ultimo contatto al driver una volta terminata la lavorazione.