

# **Guida alla preventivazione il portale Fleet Support RFM**

**( aggiornamento del 11/06/2024 )**



**ARVAL**  
BNP PARIBAS GROUP

**For the many  
journeys in life**

## Sommario

1.	Accesso da Garage Click a RFM.....	3
2.	Sezione Pratica.....	4
3.	Sezione Preventivi.....	4
3.1.	Inserimento del preventivo.....	4
3.2.	Caricamento dei documenti disponibili.....	5
3.3.	Inserimento delle note.....	7
3.4.	Invio del preventivo.....	8
3.5.	Ordine ricambi: dati del ricambista.....	9
3.6.	Ordine ricambi: gestione del Riparatore.....	11
4.	Sezione Date del fermo.....	13
5.	Sezione Note.....	14
6.	Autorizzazione da Arval.....	15
7.	Integrazione di un preventivo esistente.....	16
8.	Annullamento di una pratica.....	17
8.1.	Annullamento volontario.....	17
8.2.	Annullamento automatico (“chiusura forzata”).....	17
9.	Gestione del reso dei ricambi.....	18
10.	Duplicazione della pratica.....	20
11.	Fatturazione.....	21
12.	Ticket di assistenza all’uso del portale.....	22

## **Aggiornamenti**

Ordine ricambi: compilazione d’ufficio della Data Arrivo Ricambi

Gestione Reso ricambi

Lo scopo del documento è quello di fornire istruzioni sull'uso del portale, sulla gestione dei dati, sul processo legato alla preventivazione per un fermo di carrozzeria che richiede l'uso del portale FleetSupport: RFM.

## 1. Accesso da Garage Click a RFM

L'accesso a RFM avviene dall'apertura di una pratica di fermo in Garage Click.

La schermata di apertura mostra le funzioni del programma (sul lato sinistro) e il *Dettaglio Pratica*.



The screenshot shows the FleetSupport interface. On the left is a green sidebar with navigation links: Home, Cerca, Fornitore, Ricambi, Utility, Assistenza, and Help. The main content area is titled 'Dettaglio Pratica'. It features a 'GRUPPO' logo, contact details (Indirizzo: VIA GIUSEPPE GIOVENCO, 102, Città: ROMA, Network: Arval Carrozzeria, Telefono: 3399111511, Email: gruppo@arvalcarrozzeria.it, P.IVA: 14029101075, Codice Fornitore: GR1762), an 'ID# 14657' field, and a red 'Preventivi da spedire' button. The ARVAL BNP PARIBAS GROUP logo is in the top right. A 'REPAIR FULL MANAGEMENT' logo is also visible in the top right corner.

Ogni pratica è composta dalle sezioni:

- Vettura: sono riepilogati i dati del veicolo e del cliente
- Pratica: riporta alcuni dati del tipo di intervento da svolgere e la sezione per annullare la pratica
- Preventivi: dove poter inserire uno o più preventivi
- Date: è l'elenco delle date legate al fermo
- Note: raccoglie le note da e verso Arval e il Ricambista

## 2. Sezione Pratica

La compilazione deriva da quanto già inserito in Garage Click pertanto di norma non è necessario modificare i dati presenti. È comunque possibile aggiornare il campo dei km.

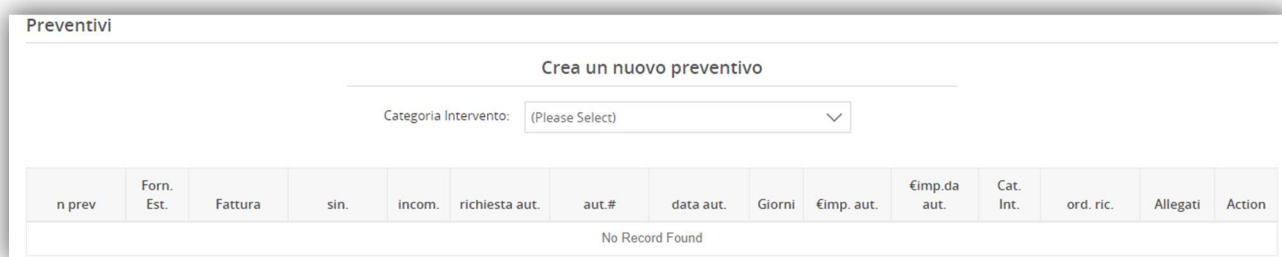
## 3. Sezione Preventivi

La sequenza di compilazione da rispettare per la gestione del preventivo è la seguente:

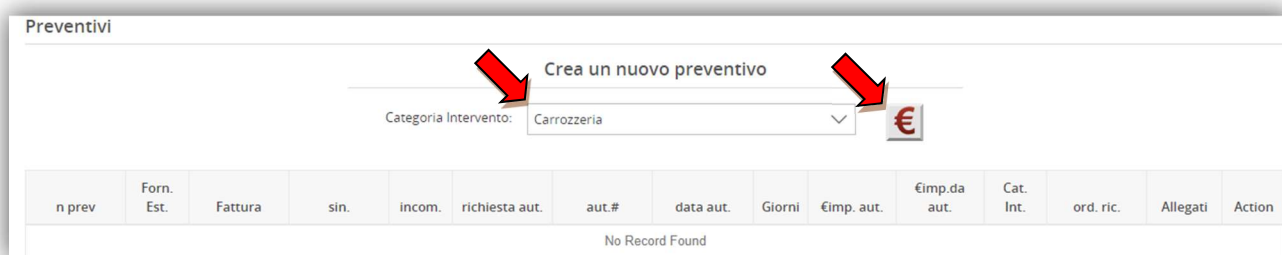
1. Inserimento del preventivo e delle foto (nel programma Infocar Repair)
2. Caricamento dei documenti disponibili
3. Inserimento delle note
4. Invio del preventivo

### 3.1. Inserimento del preventivo

In sede di primo accesso a RFM, la sezione Preventivo è disponibile alla compilazione.

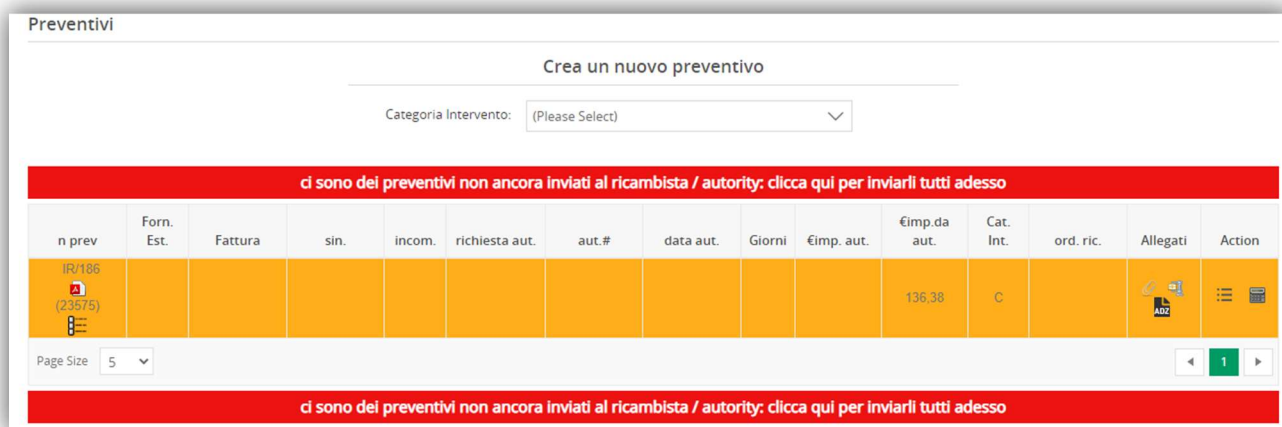


Il Riparatore deve scegliere la *Categoria Intervento*, così da abilitare il pulsante € di accesso al programma Infocar Repair (vedere manuale dedicato) per la preventivazione.







Per ogni sinistro occorso al veicolo e/o denunciato dal driver deve essere inserito il relativo preventivo (non deve essere fatto un unico preventivo cumulativo per sinistri distinti). Dopo il primo preventivo è necessario selezionare il pulsante € per inserire un ulteriore e distinto preventivo.

A seguito di compilazione del preventivo tramite il programma Infocar Repair, la sezione dà evidenza della presenza di un preventivo pronto per l'invio ad Arval



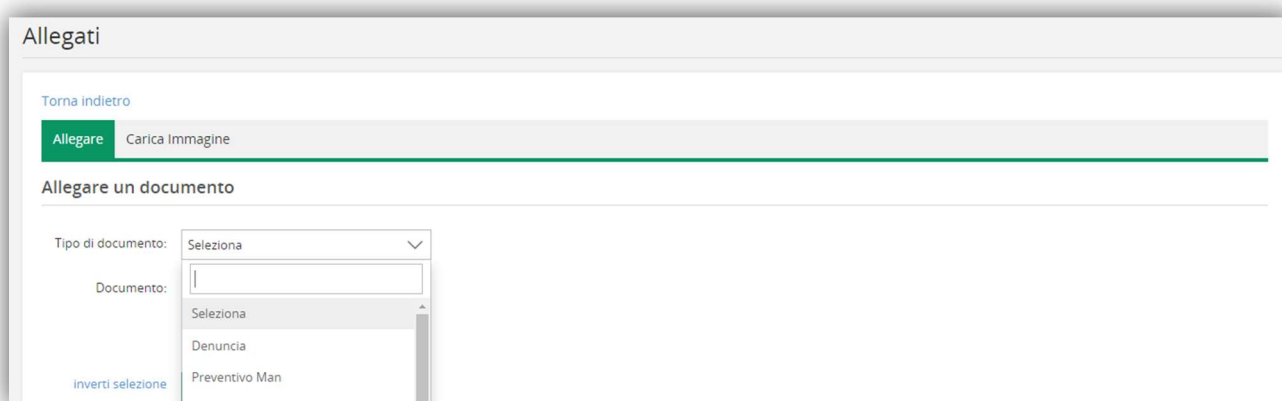
La riga arancione si compila con:

- icona  per scaricare il preventivo in formato pdf
- icona  per visualizzare lo storico dei preventivi inseriti nel tempo
- l'importo totale del preventivo
- icona  per accedere alla sezione degli allegati caricati in RFM
- icona  per aprire nuovamente il programma Infocar Repair

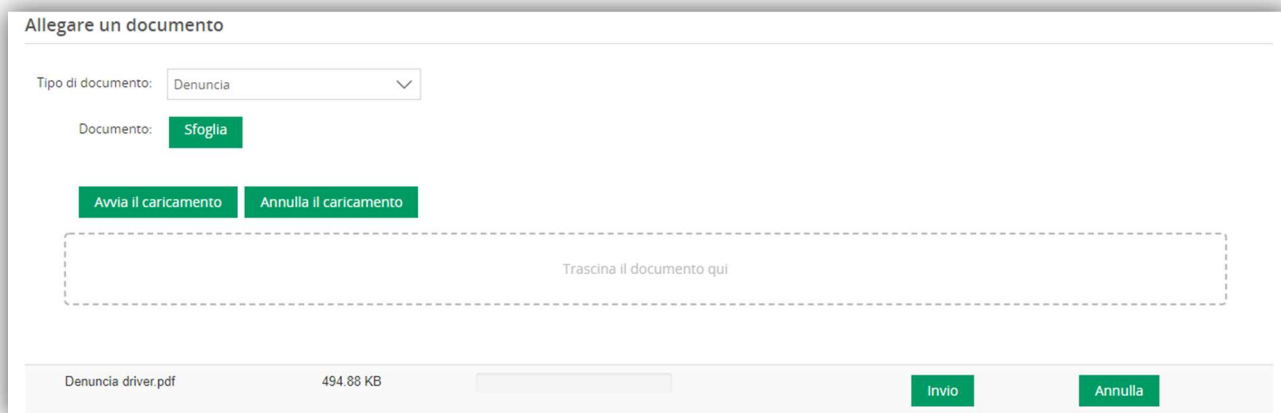
### 3.2. Caricamento dei documenti disponibili



Tramite la funzione  si accede alla sezione dei documenti.



Dopo aver selezionato il tipo di Documento (es. Denuncia), usare la funzione *Sfoglia* per cercare sul pc il documento, oppure trascinarlo nel riquadro preposto



Allegare un documento

Tipo di documento: Denuncia

Documento: Sfoglia

Avvia il caricamento Annulla il caricamento

Trascina il documento qui

Denuncia driver.pdf 494.88 KB

Invio Annulla


Usare il pulsante *Avvia il caricamento* o *Invio* per completare il caricamento del documento nella pratica.

**Attenzione:** le foto del danno devono essere caricate direttamente all'interno del programma Infocar Repair.

### 3.3. Inserimento delle note

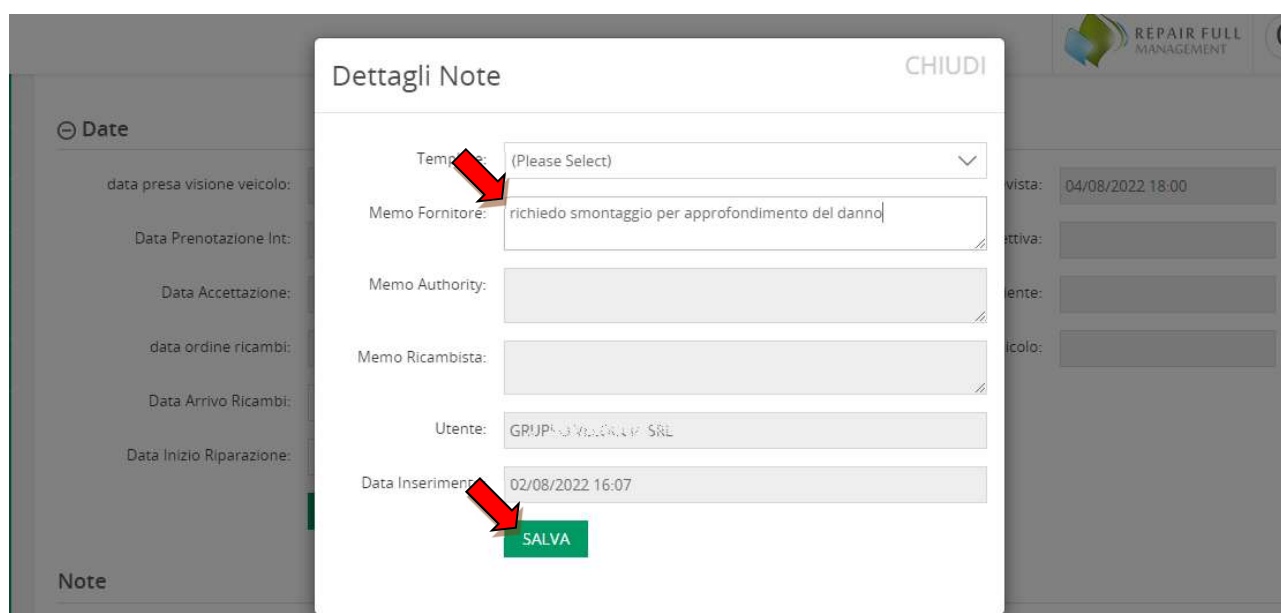
Tramite la funzione *Aggiungi Note* è possibile inserire un messaggio destinato a Arval e/o al Ricambista

Note




Data Inserimento	Utente	Memo Fornitore	Memo Authority	Memo Ricambista
Nessun dato trovato				

Nella finestra che si apre è disponibile il campo dove inserire il testo; premendo SALVA il messaggio viene salvato



e mostrato all'interno della pratica

Note



Data Inserimento	Utente	Memo Fornitore	Memo Authority	Memo Ricambista
02/08/2022 16:07	GRUPPO VEICOLI S.R.L.	richiedo smontaggio per approfondimento del danno		

**Attenzione:** il campo Note non è una chat; le note vanno inserite solo se deve essere inviato ad Arval il preventivo per la richiesta di autorizzazione.

### 3.4. Invio del preventivo

Per inviare ad Arval il preventivo, sono disponibili due funzioni.

Qualora il preventivo sia uno solo o si voglia comunque inviare tutti i preventivi inseriti, è necessario premere sulla barra rossa (superiore o inferiore).

Preventivi

Crea un nuovo preventivo



Categoria Intervento: (Please Select)

**ci sono dei preventivi non ancora inviati al ricambista / authority: clicca qui per inviarli tutti adesso**

n prev	Forn. Est.	Fattura	sin.	incom.	richiesta aut.	aut.#	data aut.	Giorni	€imp. aut.	€imp. da aut.	Cat. Int.	ord. ric.	Allegati	Action
IR/186 (23575)										136,38	C			

Page Size: 5

**ci sono dei preventivi non ancora inviati al ricambista / authority: clicca qui per inviarli tutti adesso**

Qualora si voglia inviare uno solo dei preventivi inseriti, è necessario usare l'icona  accessibile tramite l'icona  presente nella colonna **Action**.

**ci sono dei preventivi non ancora inviati al ricambista / authority: clicca qui per inviarli tutti adesso**

n prev	sin.	richiesta aut.	Autorizzazione	data aut.	€imp. aut.	€imp. da aut.	ord. ric.	Allegati	Action	Preventivo	Stato	Cat. Int.	Fattura
IR/186 (23575)	TEST01.243407	02/08/2022 13:37	ABC02082022	02/08/2022 15:04	136,38	136,38						C	
IR/187 (23576)						15,00						C	

Page Size: 5

**ci sono dei preventivi non ancora inviati al ricambista / authority: clicca qui per inviarli tutti adesso**

Una volta inviato il preventivo la schermata si aggiorna mostrando lo stato di attesa della validazione da parte di Arval

Dettaglio Pratica

GRUPPO ARVAL SRL  
Indirizzo: VIA GIUSEPPE DE FUSCO, 52  
Città: ROMA  
Network: Arval Caspazzaria  
Telefono: 800 907 100  
Email: gruppo.arval@arval.it  
P.IVA: 14020610967  
Codice Fornitore: G41753  
Tipo Preventivo: Edidomusc

ID# 14687

**In attesa di autorizzazione**




n prev	Forn. Est.	Fattura	sin.	incom.	richiesta aut.	aut.#	data aut.	Giorni	€imp. aut.	€imp. da aut.	Cat. Int.	ord. ric.	Allegati	Action
IR/186 (23575)					02/08/2022 13:37					136,38	C			






Il campo Status è compilato dal ricambista secondo le seguenti regole

Status	Regola per il Ricambista
Da validare	ordine da gestire e da validare
Da Gestire Riparatore	il riparatore deve effettuare le modifiche richieste dal Ricambista
Validato	ordine validato e in attesa di autorizzazione Arval
Da processare	preventivo autorizzato, ordine da evadere
Preso in carico	è stata inserita la sola data di prevista consegna
Parzialmente evaso	sono stati inseriti il numero e la data DDT su uno o alcuni ricambi presenti nell'ordine (solo per le riparazioni di meccanica e di carrozzeria/non marciante)
Evaso	su tutti i ricambi sono stati inseriti la data prevista consegna, il numero e la data DDT
Cancellato	l'intero ordine è stato annullato
Fatturato	l'ordine è stato fatturato
Fattura esportata	la fattura è stata esportata

Quando un preventivo è autorizzato, deve essere verificato lo stato di avanzamento dell'ordine aprendo il dettaglio tramite l'icona .

Nei dettagli "a cascata" è necessario usare l'icona  per visualizzare i dati e poter consultare la gestione dei singoli ricambi da parte del Ricambista.

Numero Preventivo	Numero Autorizzazione	Max Data Prevista Disponibilita	Status	Note
IR/4438			validato	

Ordini

TWINS S.P.A. (P.IVA : 06764911210) Telefono: 08110010021 Email: ordini.ricambi@twinspsa.it

	Id Ordine(#)	Data Inserimento	Data Presa In Carico	Data Validazione	Data Ultima Gestione	Data ordine diviso	Data Autorizzazione	Max Data Prevista Disponibilita	Stato	CONTEGGIO	Semaforo
	189843	11/10/2022 08:22	11/10/2022 09:34	11/10/2022 09:39	11/10/2022 09:39				validato	1	

CSV

Action	status processato	Lato / Componente Preventivo / Totale	brand equivalente	Status / Motivo Modifica	Lato OE / Desc. Listino Org. / Ordine Codice Componente	Quantita / Ordine Descrizione Componente	eq	Note	dt disp. Cons. / #DDT / dtDDT
A	Conforme	DX 5188437 Staffa lat. paraurti post. € 14,90			5188437	1,00 Staffa lat. paraurti post.	NO		


Dt.disp.Cons : è la data alla quale è previsto l'arrivo dei ricambi presso il Ricambista

DDT : è il numero del documento di trasporto destinato al Riparatore


dtDDT : è la data di spedizione dal Ricambista al Riparatore

In questa sezione il Riparatore ha visibilità della disponibilità dei ricambi per il Ricambista; nessuna compilazione del Riparatore è prevista in questa sezione.

### 3.6. Ordine ricambi: gestione del Riparatore

A seguito dell'evasione dell'ordine fatto dal Ricambista, nella schermata iniziale del preventivo si attiva il link (icona  nella colonna *ord. ric.*) per visualizzare i dati della spedizione.

n prev	Fattura	sin.	incom.	richiesta aut.	aut.#	data aut.	Giorni	€imp. aut.	€imp.da aut.	Cat. Int.	ord. ric.	Allegati	Action
IRV:10 (3519358)		S195702		12/01/2022 19:11	BAN004...	13/01/2022 12:57	0	552,70	552,70 (572,94)	C	1750390 		  Gestione Allocations

La finestra che viene mostrata permette di accedere alla lista di ricambi inclusi nella spedizione singola (tramite icona ). Ogni riga rappresenta una spedizione e dunque un singolo DDT (Documento Di Trasporto) che può contenere uno o più ricambi.

CHIUDI

**Dettaglio status ricambi**


---

**Legenda Status**

**Consegnato** - il ricambio consegnato è conforme all'ordine e utilizzabile per la riparazione  
**Difettoso (sostituzione)** - il ricambio è arrivato danneggiato e non può essere utilizzato per la riparazione; in questo caso si renderà necessario allegare le foto del ricambio danneggiato  
**Non conforme** - il ricambio consegnato non è conforme all'ordine  
**Ordine Errato** - il ricambio è stato ordinato per errore e non è necessario alla riparazione  
**Non Pervenuto** - per intere spedizioni non ricevute entro le 24 ore successive alla data prevista consegna indicata dal ricambista o per singoli ricambi non presenti nella spedizione, ma indicati nella bolla di trasporto  
**Non Necessario (reso)** - il ricambio ordinato non è più necessario alla riparazione. Effettuare extra preventivo per eliminare tale particolare dalla stima  
**Quantità non conforme (sostituzione)** - il numero dei ricambi arrivati è inferiore a quanto ordinato. Indicare nel campo note il quantitativo di particolari mancanti

**Ricambi Status**

	Numero DDT	Data DDT	Data Prevista Consegna	Data Arrivo Ricambi
	23DDB-018080	03/02/2023	03/02/2023 11:55	<input type="text"/>

Consultando la lista di ricambi inclusi nella spedizione (tramite icona ), per ogni ricambi in elenco deve essere indicato uno "status" (si veda il ruolo di ogni status nella *Legenda* scritta nella stessa schermata).

Per applicare lo stesso status su tutti i ricambi in elenco è possibile anche usare il pulsante 'Aggiorna su Tutti' dopo aver compilato lo 'Status Ricambio' del campo accanto.

Successivamente deve essere compilata la 'Data Arrivo Ricambi'.

Ricambi Status

Numero DDT	Data DDT	Data Prevista Consegna	Data Arrivo Ricambi
23DDB+018080	03/02/2023	03/02/2023 11:55	

Status Ricambio: (selezionare uno status)

Codice	Quantità	Descrizione	Lato Ricambio	Marca	New Codice	New Descrizione	Status Ricambio
1369297080 (Famiglia : 0000)	1,00	SERRATURA PORTA POST.SX	SX	FIAT	1369297080	SERRATURA PORTA POST.SX	(selezionare uno status) <input type="button" value="Consegnato"/> <input type="button" value="Difettoso (sostituzione)"/> <input type="button" value="Non Conforme (sostituzione)"/> <input type="button" value="Non Pervenuto"/> <input type="button" value="Non Necessario (reso)"/> <input type="button" value="Ordine Errato"/> <input type="button" value="Quantità non conforme (sostituzi)"/>

La compilazione deve avvenire quanto prima (e comunque entro 8 ore dalla ricezione della merce).

Una volta assegnato lo status a tutti i ricambi, è necessario premere il pulsante 'Salva Tutto'.

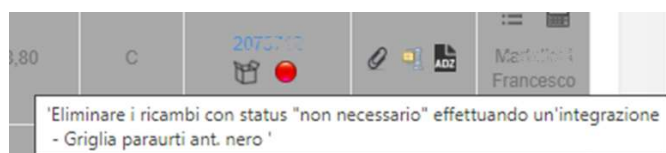
**Attenzione:** quando il ricambio viene indicato come 'Difettoso', oltre a selezionare tale voce dal menù deve essere allegata la foto che evidenzia la difettosità (il sistema abilita la funzione di caricamento di un allegato).

Altre istruzioni su come compilare lo *Status Ricambio*:

- 'Non conforme': da usare se il ricambio non è corretto e serve solo una sostituzione del ricambio (errore di invio, lato dx al posto di sx ma prezzo invariato)
- 'Ordine errato' : da usare quando è arrivato un pezzo diverso da quello ordinato; serve pertanto un ulteriore inserimento da parte del Riparatore che deve accedere nuovamente al preventivo tramite la funzione 'integrazione' e rifare il processo di richiesta autorizzazione/ordine ricambi.
- 'Non necessario (reso)': da usare quando il ricambio arrivato non è più necessario e deve essere restituito al ricambista; serve pertanto un ulteriore inserimento da parte del Riparatore che deve accedere nuovamente al preventivo tramite la funzione 'integrazione' per togliere il ricambio dal preventivo ed ottenere nuovamente l'autorizzazione.

Quando un ricambio viene indicato come 'Ordine errato' o 'Non Necessario', è necessario fare una integrazione del preventivo (vedere capitolo dedicato) per modificarlo escludendo quel ricambio; a seguito della modifica deve essere ottenuta nuovamente l'autorizzazione.

Qualora il preventivo integrato contenga ancora lo stesso ricambio che in precedenza era stato indicato come 'Ordine errato' o 'Non Necessario', il precedente preventivo appare con il simbolo ●



che ricorda l'esigenza di fare una integrazione da cui deve essere cancellato il ricambio in questione.

La pratica non può essere chiusa se esiste un preventivo con il simbolo ●.

**Attenzione:** Per sopperire a dimenticanze da parte del Riparatore nella compilazione della 'Data Arrivo Ricambi', tale data viene in ogni caso automaticamente compilata dopo 10 gg (o durata diversa impostata da Arval) dalla 'Data DDT' e lo *Status Ricambio* viene compilato con 'Consegnato'. Questa compilazione automatica è identificata da una colorazione gialla sullo sfondo del campo data.

Poiché l'avvenuta consegna è registrata d'ufficio, il Riparatore è considerato responsabile dei ricambi; eventuali anomalie devono essere immediatamente segnalate al ricambista e/o Arval.

## 4. Sezione Date del fermo

☯ Date

data presa visione veicolo: 03/05/2022 15:21 <span style="color: red;">❌</span>	Data Fine Lavori Prevista: <input type="text"/> <span style="color: red;">❌</span>
Data Prenotazione Int: <input type="text"/> <span style="color: red;">❌</span>	Data Fine Lavori Effettiva: <input type="text"/> <span style="color: red;">❌</span>
Data Accettazione: <input type="text"/> <span style="color: red;">❌</span>	Data Avviso Cliente: <input type="text"/> <span style="color: red;">❌</span>
data ordine ricambi: 03/05/2022 15:22 <span style="color: red;">❌</span>	Data Ritiro Veicolo: <input type="text"/> <span style="color: red;">❌</span>
Data Arrivo Ricambi: <input type="text"/> <span style="color: red;">❌</span>	
Data Inizio Riparazione: <input type="text"/> <span style="color: red;">❌</span>	

I campi di date in RFM devono essere compilati con tempestività per registrare le varie fasi dell'intervento.

Il programma guida alla compilazione secondo le regole del processo previsto, impedendo certe compilazioni o mostrando messaggi informativi. Ad esempio:

- *Data Fine Lavori Effettiva* non può essere compilata se non è stata indicata una *Data Inizio Riparazione*
- *Data Prenotazione* non può essere precedente alla *Data Arrivo Ricambi*
- Qualora la pratica sia stata aperta come 'Marciante = SI' il Ricambista provvede alla spedizione dei ricambi solo dopo che il Riparatore ha compilato la *Data Prenotazione Int*. Tale *Data Prenotazione Int* deve essere successiva a 5gg lavorativi rispetto alla data di disponibilità ricambio presso Ricambista

**Attenzione:** la *Data Prenotazione Int* in RFM non corrisponde alla gestione del Booking on line di Garage Click (il booking online tramite Agenda deve essere sempre compilato all'interno del portale Garage Click).

## 5. Sezione Note




In questa sezione sono disponibili sia le note inviate dal Riparatore che quelle inviate da Arval o dal Ricambista al Riparatore.

È importante leggere con massima attenzione tutte le note di Arval o del Ricambista. Di seguito alcune possibili note inviate al Riparatore:

- Si prega di procedere con lo smontaggio ulteriore per avere un preventivo definitivo
- Si prega di allegare nei documenti le foto del danno e una vostra relazione di quanto rilevato
- L'intervento non viene autorizzato
- Abbiamo incaricato un perito per visionare il veicolo
- L'intervento non è in copertura assicurativa, sarete contattati del reparto preposto per l'autorizzazione

**Attenzione:** il campo delle note non è una chat, pertanto se servono approfondimenti è opportuno contattare Arval tramite i canali telefonici previsti.

Anche se il preventivo gestito da Arval non necessita di modifiche, qualora il Riparatore voglia inviare una nota ad Arval deve rispettare la sequenza:

1. accedere al programma Infocar Repair 
2. uscire dal programma Infocar Repair
3. compilare la nota 
4. inviare il preventivo 

## 6. Autorizzazione da Arval

A seguito di gestione di Arval, la pratica può essere:

- autorizzata per intero: il codice di autorizzazione è disponibile nella colonna *Autorizzazione* e l'imponibile autorizzato coincide con l'imponibile iniziale

n prev	sin.	richiesta aut.	Autorizzazione	data aut.	€imp. aut.	€imp.da aut.	ord. ric.	Allegati	Action	Preventivo	Stato	Cat. Int.	Fattura
IR/186 (23575)	TEST01.243407	02/08/2022 13:37	ABC02082022	02/08/2022 15:04	136,38	136,38						C	


- autorizzata parzialmente: il codice di autorizzazione è disponibile nella colonna *Autorizzazione* e l'imponibile autorizzato €imp. aut. è diverso dall'imponibile iniziale €imp. Da aut.
- negata per intero: non è disponibile un numero di autorizzazione ma nella colonna aut.# è presente l'icona **X**; inoltre il campo €imp. aut. è vuoto

n prev	Forn. Est.	Fattura	sin.	Incom.	richiesta aut.	aut.#	data aut.	Giorni	€imp. aut.	€imp.da aut.	Cat. Int.	ord. ric.	Allegati
IR/8138 (36...155)			S11:01/23		30/05/2023 15:35	X (FC)				1125,88	C		

Di norma Arval invia una nota a giustificazione dell'esito, soprattutto per motivare le righe di preventivo non autorizzate o motivare il rifiuto all'autorizzazione.

Tali note possono indicare che la riparazione non deve essere eseguita affatto, o che sono necessarie altre informazioni che il Riparatore deve integrare prima di inoltrare nuovamente la richiesta.

Qualora un preventivo sia negato da Arval dopo una precedente autorizzazione per una parte o l'intera lavorazione, qualora le note non diano indicazioni esaustive è opportuno contattare Arval tramite i canali telefonici previsti.

L'autorizzazione fornita è una per singolo preventivo. Una volta che il preventivo è autorizzato, può essere fatturato solo dopo che anche le date del fermo sono state tutte compilate. La possibilità di fatturare è mostrata da RFM nella colonna Fattura che mostra l'icona  tramite cui procedere dalla fatturazione (vedere capitolo dedicato).

n prev	Forn. Est.	Fattura	sin.	Incom.	richiesta aut.	aut.#	data aut.	Giorni	€imp. aut.	€imp.da aut.	Cat. Int.	ord. ric.
IR/1531 (238...4)			S130001/23		17/07/2023 13:52	BA0119...3UH7	17/07/2023 18:04	1	223,60	223,60	C	200...472 





## 7. Integrazione di un preventivo esistente

Il Riparatore può avere l'esigenza di modificare un preventivo già inserito e inviato quando:

- Arval ha rifiutato l'autorizzazione chiedendo approfondimenti
- durante la lavorazione sono emersi ulteriori interventi da svolgere (revisione della lavorazione, aggiunta di ricambi e/o manodopera, eliminazione di parte della lavorazione ...)

Per modificare un preventivo già gestito da Arval, deve essere usata la funzione 

n prev	Forn. Est.	Fattura	sin.	incom.	richiesta aut.	aut.#	data aut.	Giorni	€imp. aut.	€imp. da aut.	Cat. Int.	ord. ric.	Allegati	Action
IR/186 (23575)			TEST01.243407		02/08/2022 13:37	ABC02082022	02/08/2022 15:04	2	136,38	136,38	C		 	 

Dopo aver dato conferma a voler fare l'integrazione, RFM crea una nuova riga (si riconosce dall'icona ) avente una copia dello stesso preventivo della riga precedente; sul nuovo preventivo è ora possibile procedere con la modifica accedendo con la funzione . Il nuovo preventivo creato deve essere inoltrato ad Arval per richiedere l'autorizzazione.

**Attenzione:** modificare un preventivo significa annullare l'autorizzazione ricevuta da Arval e proporre l'intero preventivo alla richiesta di autorizzazione.

Il programma propone pertanto la precedente versione del preventivo come annullata (x), e permette al Riparatore di procedere all'invio ad Arval del nuovo preventivo (in sostituzione del precedente).

ci sono dei preventivi non ancora inviati al ricambista / authority; clicca qui per inviarli tutti adesso

n prev	Forn. Est.	Fattura	sin.	incom.	richiesta aut.	aut.#	data aut.	Giorni	€imp. aut.	€imp. da aut.	Cat. Int.	ord. ric.	Allegati	Action
IR/186 (23575)			TEST01.243407		02/08/2022 13:37	2082022 X	02/08/2022 15:04	2	136,38	136,38	C		 	 
IR/186 (23577)			TEST01.243407							159,97	C		 	 

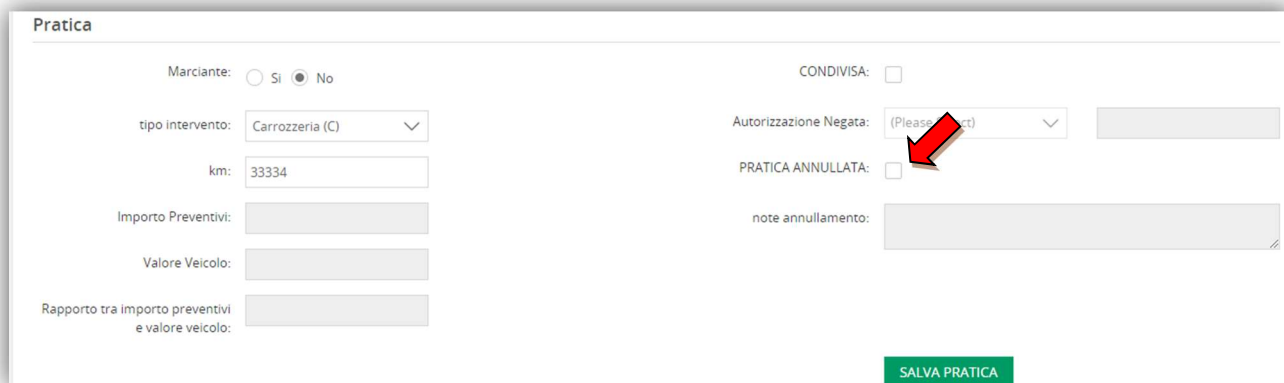
Il preventivo avente la x nella colonna *aut.#* è un preventivo annullato e dunque non fatturabile.



## 8. Annullamento di una pratica

### 8.1. Annullamento volontario

Qualora la pratica non contenga nessun preventivo o il preventivo sia stato inserito ma mai inviato ad Arval, è possibile gestire l'annullamento della pratica (es. pratica creata su targa sbagliata).



È necessario mettere la spunta nella casella di **PRATICA ANNULLATA**, compilare una nota per motivare l'esigenza (ad esempio: targa errata, lavoro non eseguito), quindi premere **SALVA PRATICA**.

Quando una pratica viene annullata, poi non può essere più modificata.

Qualora nella pratica sia presente almeno un preventivo già inviato ad Arval (autorizzato o meno), la funzione **PRATICA ANNULLATA** non è attiva, e per annullare la pratica è necessario contattare Arval (scrivendo a [ArviTR@arval.it](mailto:ArviTR@arval.it)).

### 8.2. Annullamento automatico (“chiusura forzata”)

Quando una pratica RFM è compilata come segue:

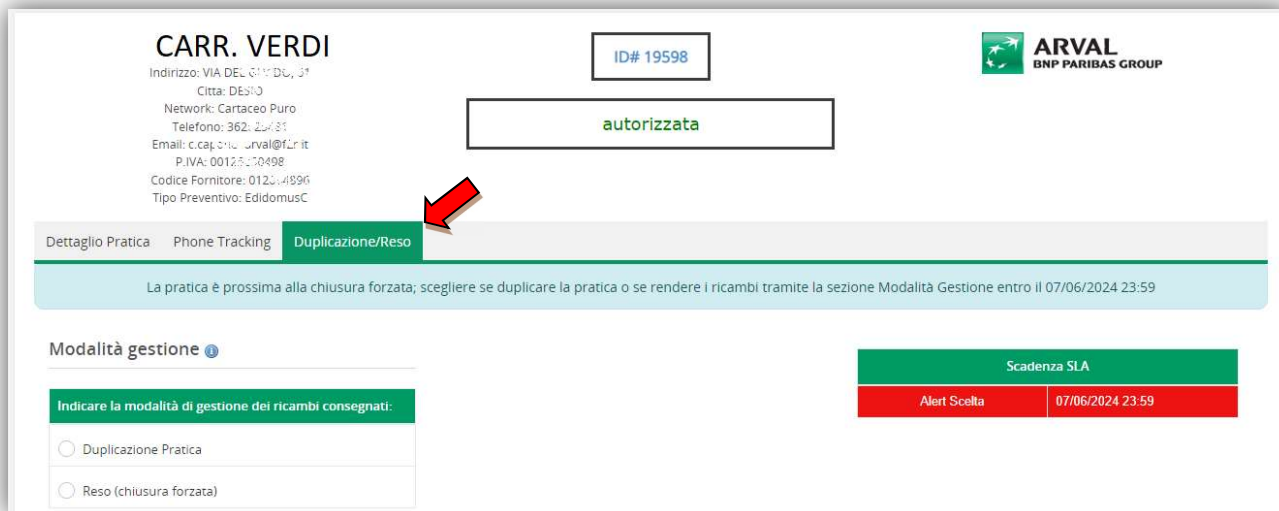
- il campo *Marciante* è compilato con SI
- sono presenti dei ricambi che il Ricambista ha consegnato (Data Arrivo Ricambi compilata)
- il veicolo non risulta accettato (campo Data Accettazione non compilata)

la pratica resta attiva per un periodo limitato (30-60 gg in base alla configurazione definita da Arval). Scaduto tale periodo si attiva la “chiusura forzata”, ovvero la pratica viene automaticamente annullata e non può essere più modificata.

Dieci giorni prima che una pratica venga chiusa forzatamente, RFM invia una e-mail di promemoria al Riparatore.

## 9. Gestione del reso dei ricambi

Quando la pratica è compilata con la Data Arrivo Ricambi (compilata manualmente o automaticamente) è disponibile la sezione Duplicazione/Reso.



**CARR. VERDI**  
 Indirizzo: VIA DELL'OLIO, 31  
 Città: DESIO  
 Network: Cartaceo Puro  
 Telefono: 362.24431  
 Email: c.capotici\_arval@filit  
 P.IVA: 00125100498  
 Codice Fornitore: 012514896  
 Tipo Preventivo: EdidomusC

ID# 19598

autorizzata

Dettaglio Pratica Phone Tracking **Duplicazione/Reso**

La pratica è prossima alla chiusura forzata; scegliere se duplicare la pratica o se rendere i ricambi tramite la sezione Modalità Gestione entro il 07/06/2024 23:59

Modalità gestione ⓘ

Indicare la modalità di gestione dei ricambi consegnati:

Duplicazione Pratica

Reso (chiusura forzata)

Scadenza SLA

Alert Scelta 07/06/2024 23:59

Qualora non sia stato ancora concordato un appuntamento con il cliente o la Data Prenotazione Intervento sia successiva alla data indicata in 'Scadenza SLA' è possibile scegliere di duplicare la pratica (così da poter posticipare ulteriormente, ma una sola volta, l'intervento) oppure annullarla gestendo il reso dei ricambi.

### Scelta per Duplicazione Pratica

La pratica in questione viene annullata e assume lo stato di 'Chiusa Forzatamente Duplicata'; è ora necessario tornare nella sezione Dettaglio Pratica ed usare la funzione *Duplica Riparazione* (vedere capitolo dedicato) entro la data indicata in 'Scadenza SLA'.

Se la pratica non viene duplicata entro la data indicata in 'Scadenza SLA', la pratica in questione viene annullata e assume lo stato di 'Chiusa Forzatamente Reso' (vedere istruzioni successive).

## Scelta per Reso (chiusura forzata)

La pratica in questione viene annullata e assume lo stato di 'Chiusa Forzatamente Reso'; è ora necessario indicare nella stessa schermata: quali ricambi devono essere resi, la data alla quale si è pronti per far ritirare i ricambi, il numero del DDT, allegare il DDT. Questo inserimento deve essere svolto e salvato entro la data indicata in 'Scadenza SLA'; in caso di mancata compilazione, la pratica non sarà più modificabile ed i ricambi non resi sono addebitati al Riparatore.

**Modalità gestione** ⓘ

Indicare la modalità di gestione dei ricambi consegnati:

Duplicazione Pratica

Reso (chiusura forzata)

---

**Check List Ricambi**

<input type="checkbox"/>	N. Autorizzazione	Quantità	Lato	Codice Componente	Descrizione Componente
<input type="checkbox"/>	BAP094034ADJ	1,00	SX	1386112080	Parafango ant. Pikit confort 1
<input type="checkbox"/>	BAP094034ADJ	1,00	SX	1396516080	Porta ant.
<input type="checkbox"/>	BAP094034ADJ	1,00	SX	52180671	Porta post. Vetrata

Data disponibilità reso:

Numero DDT:

Documento DDT:  Nessun file selezionato

**SALVA**

**Date Ricambista:**

Data organizzazione reso:

Scadenza SLA

Disponibilità	07/06/2024 23:59
---------------	------------------

In 'Data organizzazione reso' il Ricambista indicherà la data alla quale provvederà al ritiro.

In assenza di compilazioni da parte del Ricambista entro qualche giorno, la pratica in questione viene annullata e assume lo stato di 'Ritiro non effettuato dal Ricambista'.

A seguito di compilazione della data da parte del Ricambista, deve essere compilata dal Riparatore la Data Ritiro.

**Check List Ricambi**

<input checked="" type="checkbox"/>	N. Autorizzazione	Quantità	Lato	Codice Componente	Descrizione Componente
<input checked="" type="checkbox"/>	BAP094034ADJ	1,00	SX	1386112080	Parafango ant. Pikit confort 1
<input checked="" type="checkbox"/>	BAP094034ADJ	1,00	SX	1396516080	Porta ant.
<input checked="" type="checkbox"/>	BAP094034ADJ	1,00	SX	52180671	Porta post. Vetrata

Data disponibilità reso:

Numero DDT:

Documento DDT:  Nessun file selezionato

Data ritiro:

**SALVA**

**Date Ricambista:**

Data organizzazione reso:

Scadenza SLA

Ritiro	07/06/2024 23:59
--------	------------------

## 10. Duplicazione della pratica

Esclusivamente per una pratica che è stata chiusa forzatamente è possibile ottenerne un duplicato per poter gestire quella lavorazione già inserita.

Una pratica annullata per altre ragioni non può essere duplicata.

Utilizzando la funzione *Duplica Riparazione*



RFM genera una “copia” della pratica annullata, ma con nuovo numero identificativo. Se presenti nella pratica iniziale, saranno copiate anche le foto nella nuova pratica.

La sezione del preventivo viene mostrata compilata da una riga a sfondo rosso

n prev	Forn. Est.	Fattura	sin.	Incom.	richiesta aut.	aut.#	data aut.	Giorni	€Imp. aut.	€Imp.da aut.	Cat. Int.	or		
IR/1245332 (12533)										PREV. VUOTO	C			



Tramite l'icona blu *Recover* si accede a Infocar Repair per consultare il preventivo e fare eventuali variazioni; uscendo da Infocar, in RFM viene caricato l'importo del preventivo ed è possibile procedere all'invio ad Arval per la nuova richiesta di autorizzazione.

Nella sezione Note, sia della pratica originaria che di quella duplicata, è presente una riga compilata automaticamente e contenente il link all'altra pratica collegata.

**Attenzione:** la funzione *Duplica Riparazione* è attiva per una sola duplicazione; non è possibile duplicare una pratica già duplicata, pertanto se anche la pratica duplicata è stata chiusa forzatamente è indispensabile creare manualmente una nuova pratica (con re-inserimento manuale di preventivo e foto).

## 11. Fatturazione

Il preventivo fatturabile ha l'icona  nella colonna Fattura

n prev	Forn. Est	Fattura	sin.	incom.	richiesta aut.	aut.#	data aut.	Giorni	€imp. aut.	€imp.da aut.	Cat. Int.	ord. ric.
IR/1531 (38;:PKS)			S130551/23		17/07/2023 13:52	BA01150-03JH7	17/07/2023 18:04	1	223,60	223,60	C	2023-472 

L'assenza di tale icona può essere dovuta alla mancata compilazione della pratica per tutte le date del fermo (Data Fine Lavori Effettiva, Data Avviso Cliente, Data Ritiro Veicolo).

Cliccando sull'icona, si apre la finestra da compilare:

inserimento fattura
CHIUDI

---

IVA:

Numero Documento:

Sezionale:



Numero Fattura:

Data Documento:

Condizioni Pagamento:

- **Numero documento:** deve seguire la stessa numerazione progressiva del proprio sistema contabile interno
- **Sezionale** (facoltativo): se utilizzato nel proprio sistema contabile interno
- **Data documento**

Premendo *Salva* viene generato il pdf della fattura, disponibile nella colonna Fattura al posto dell'icona precedente. La stessa colonna viene compilata anche con le icone:

-  per inviare il documento ad Arval
-  per cestinare il documento

la barra arancione che compare sopra e sotto alla lista dei preventivi consente l'invio ad Arval della singola fattura o l'invio di tutte le fatture.

ci sono delle fatture non ancora inviate al cliente: clicca qui per inviarle tutte adesso													
n prev	Fattura	sin.	incom.	richiesta aut.	aut.#	data aut.	Giorni	€imp. aut.	€imp.da aut.	Cat. Int.	ord. ric.	Allegati	Action
IR/508 (38;:PKS)	1190 20/07/2023 	S116578/P3		16/06/2023 09:14	BA0100030AEQ	19/06/2023 13:49	1	361,14	361,14	C	2023-36 	 	Valentina C. ... (Authority)

Il pdf della fattura è inoltre disponibile nella sezione degli allegati accessibile tramite l'icona .

Dopo l'invio della fattura, la colonna Fattura mostra accanto dal pdf un cerchio colorato:

- l'invio ad Arval è avvenuto, ma Arval non ha ancora scaricato il documento
- l'invio ad Arval è avvenuto, Arval ha scaricato il documento

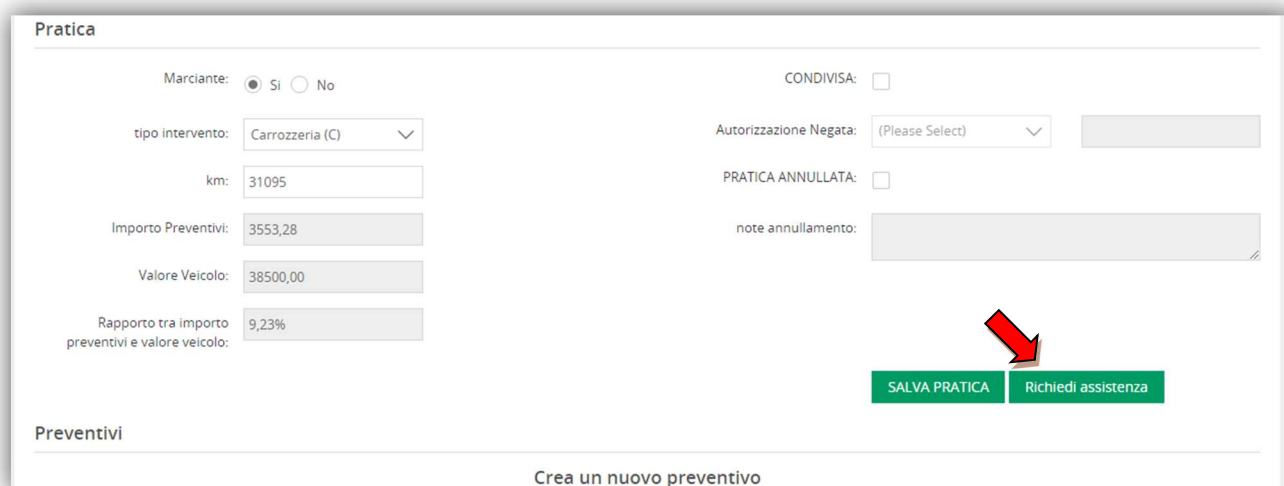
## 12. Ticket di assistenza all'uso del portale

È possibile richiedere assistenza sulle funzioni del portale o per la gestione della fatturazione utilizzando il menù a sinistra, alla voce *Assistenza*.

La schermata permette la ricerca dei ticket aperti in precedenza o la creazione di una nuova richiesta tramite il pulsante 'Nuovo ticket'.

Dopo la compilazione e l'invio del format, il Riparatore riceve una e-mail di conferma dell'apertura della richiesta. L'esito della richiesta è consultabile nella stessa sezione Assistenza, cercando il ticket tramite il numero identificativo.

Il format di richiesta è compilabile anche dall'interno della specifica pratica, tramite il pulsante 'Richiedi assistenza' presente nella sezione *Pratica*.



Pratica

Marciante:  Si  No

CONDIVISA:

tipo intervento: Carrozzeria (C) ▼

Autorizzazione Negata: (Please Select) ▼

km: 31095

PRATICA ANNULLATA:

Importo Preventivi: 3553,28

note annullamento:

Valore Veicolo: 38500,00

Rapporto tra importo preventivi e valore veicolo: 9,23%

SALVA PRATICA Richiedi assistenza

Preventivi

Crea un nuovo preventivo