



MODISCS+

Blue On Line Plus

Manuale Dealer



Indice

1. Introduzione e principali modifiche apportate.....	3
2. Creazione di una nuova BOL+	4
2.1 Consultazione schede di diagnosi.....	9
2.2 Allegati.....	11
2.3 BOL Info.....	13
3. Gestione BOL.....	14
3.1 Aggiornamento del contenuto di una Blue On Line	16
3.2 Data attesa Risposta.....	17
3.3 Intervento Tecnicamente Autorizzato.....	17
3.4 Questionario di valutazione	18
3.5 Stampa Blue on Line	19
3.6 Riapertura Blue on Line	20
3.7 Possibilità di associare una BOL chiusa ad un reclamo di garanzia inserito in una successiva Service Entry.....	22



1. Introduzione e principali modifiche apportate

Blue On Line è il sistema web ufficiale di Maserati finalizzato alla raccolta e gestione di tutte le segnalazioni di qualità prodotto inviate dai concessionari. Il sistema consente la gestione dei seguenti tipi di segnalazione:

- Richiesta di aiuto
- Informazione alla fabbrica
- Richiesta di autorizzazione in garanzia

Si riporta di seguito una lista dei maggiori benefici che il sistema BOL+ garantisce:

- Piena integrazione con il Sistema Service Entry Plus
- Nuova interfaccia di inserimento e compilazione BOL
- Eliminazione delle operazioni duplicate
- Riduzione dei campi da compilare in Blue on Line
- Nuova consolle di interfaccia per la gestione delle BOL inviate
- Collegamento diretto della BOL al relativo reclamo di garanzia

Il presente manuale ha esclusivamente lo scopo di illustrare operativamente la piattaforma integrata in Service Entry che consente l'invio di un report Blue on Line, per le Policy che definiscono il processo fare sempre riferimento alla lettera circolare più aggiornata pubblicata su Modis.

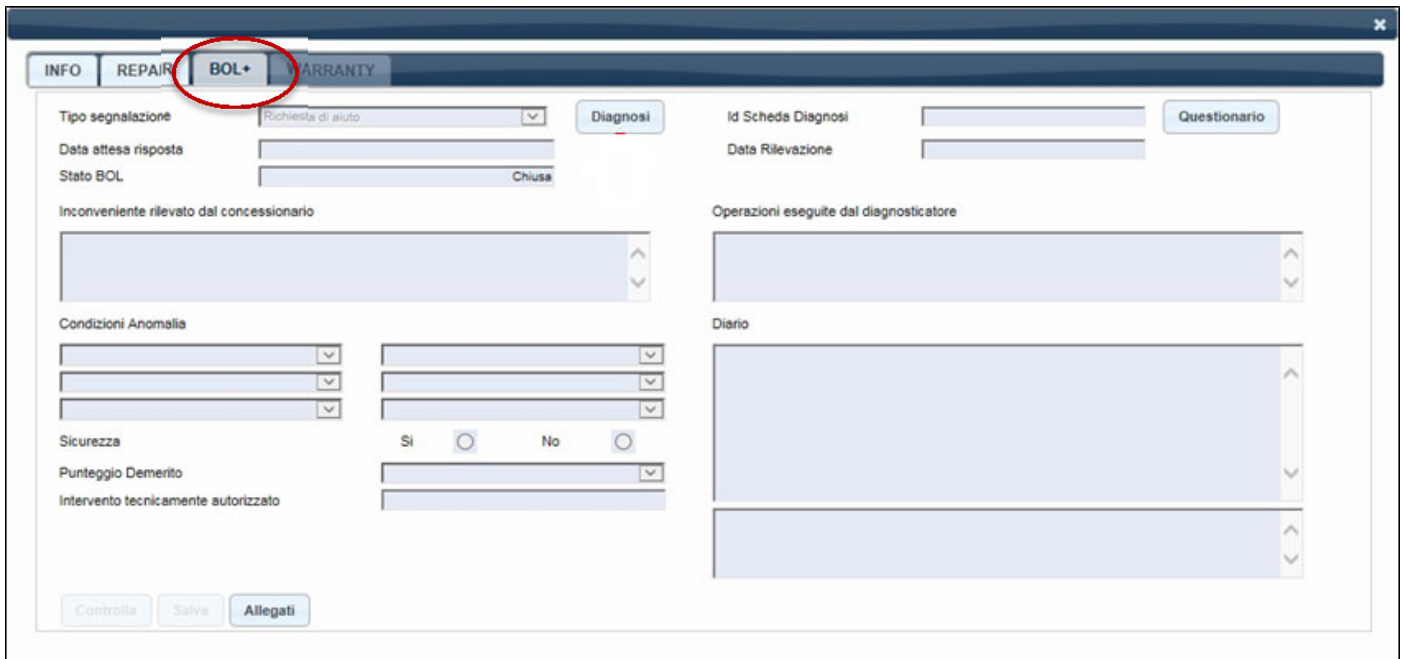


2. Creazione di una nuova BOL+

Una nuova Blue On Line Plus può essere esclusivamente creata dal menu multifunzione di una riparazione inserita in una Service Entry Plus aperta

The screenshot shows a software window with a dark blue header and a light blue background. At the top, there are four tabs: INFO, REPAIR, BOL+, and WARRANTY. A red arrow points to the BOL+ tab. Below the tabs, there are two columns of input fields. The left column is labeled 'Service Entry #' and contains fields for User (ITSEPLUS1), First Name (Test), Last Name (SE Plus), Phone (001880091302), and Role (A-Capo Officina, A-Responsabile Garanzie). The right column is labeled 'BOL' and contains fields for User, First Name, Last Name, Phone, and Role. Below these fields is a 'Time Clock' section with 'Clock In' and 'Clock Out' buttons. A 'Close' button is located at the bottom left of the window.

Cliccando sul pulsante BOL+ verrà aperta una nuova schermata in modalità inserimento



NOTE IMPORTANTI:

- Solo Tecnici certificati o in corso di certificazione ed il Responsabile Service saranno abilitati all'invio di una BOL+ (in base alle informazioni presenti in ModisCs+/ Dealer Intelligence/ Human Resources/ Academy)
- Ogni BOL sarà univocamente associata ad una singola riparazione inserita all'interno della Service Entry Plus
- Nel rispetto di condizioni specifiche, sarà possibile associare ad una nuova Riparazione una BOL aperta in una precedente Service Entry
- La riapertura di una Blue on Line sarà consentita esclusivamente all'interno della medesima service entry ancora aperta
- Una nuova BOL può essere inserita a Sistema solo all'interno di una Service Entry aperta

Grazie all'integrazione ora completa con Service Entry Plus, i dati relativi alla vettura, al concessionario, il lamentato cliente ed il Codice componente



difettoso, verranno direttamente associati alla BOL senza necessità di inserirli nuovamente.

Di seguito una descrizione dei campi da compilare per procedere all'invio di una BOL+:

Tipo segnalazione

Il Tipo Segnalazione è un campo obbligatorio selezionabile da un menù a tendina che contiene la lista dei possibili valori (per la scelta del tipo di segnalazione fare sempre riferimento alle Policy Blue on line in vigore e pubblicate tramite circolare dedicata).

Data Rilevazione

La Data di Rilevazione è un campo mandatorio

Inconveniente rilevato dal concessionario

Questo campo deve contenere le informazioni relative alla diagnosi di primo livello eseguita:

- Lamentato cliente dettagliato
- Descrizione delle condizione in cui si verifica (condizione di guida, velocità , marcia,...)



- Frequenza dell'anomalia
- Eventuali spie accese o messaggi di avvertimento sul quadro strumenti
- Presenza di ogni eventuale accessorio non originale installato

Operazione eseguita dal diagnosticatore

Questo campo deve contenere le informazioni relative alla diagnosi di secondo livello eseguita:

- Problema costante o intermittente ed eventuale abilità nel riprodurlo
- Descrizione della diagnosi eseguita (codici guasto memorizzati, Bollettini o informative tecniche già applicate)
- Descrizione dettagliata dei controlli meccanici ed elettrici eseguiti
- Descrizione dei component già eventualmente sostituiti o degli aggiornamenti sw eseguiti

Diario

Questo campo contiene la storia di tutte le interazioni tra il concessionario ed il supporto tecnico Maserati

Condizioni Anomalia

La condizione anomalia è definita mediante due campi, selezionabili da un menù a tendina.

La prima Condizione anomalia è obbligatoria mentre i valori della Condizione Anomalia 2 e 3 sono invece facoltativi

Sicurezza

Il campo Sicurezza è un campo obbligatorio, selezionabile da un menu i cui valori possibili sono:

- Si
- No



Nota: Se verrà selezionato Si nel campo Sicurezza la BOL potrà essere inoltrata solo come Richiesta di Aiuto

Punteggio demerito

Il punteggio di Demerito è un campo obbligatorio selezionabile da un menu a tendina che contiene la lista dei possibili punteggi

Segnalazione di eventuali casi ripetuti o casi clienti

Allo scopo di gestire con la priorità adeguata eventuali casi tecnici ripetuti o legati a casi Clienti, abbiamo ora reso disponibile un nuovo flag specifico che potrà essere utilizzato in fase di compilazione BOL.

Il team Blue on Line potrà inoltre contare sulla visibilità dell'eventuale presenza di casi cliente aperti a sistema e legati al telaio della vettura interessata dalla Blue on line.

The screenshot shows a web form for creating a Blue on Line (BOL) report. The form is divided into several sections:

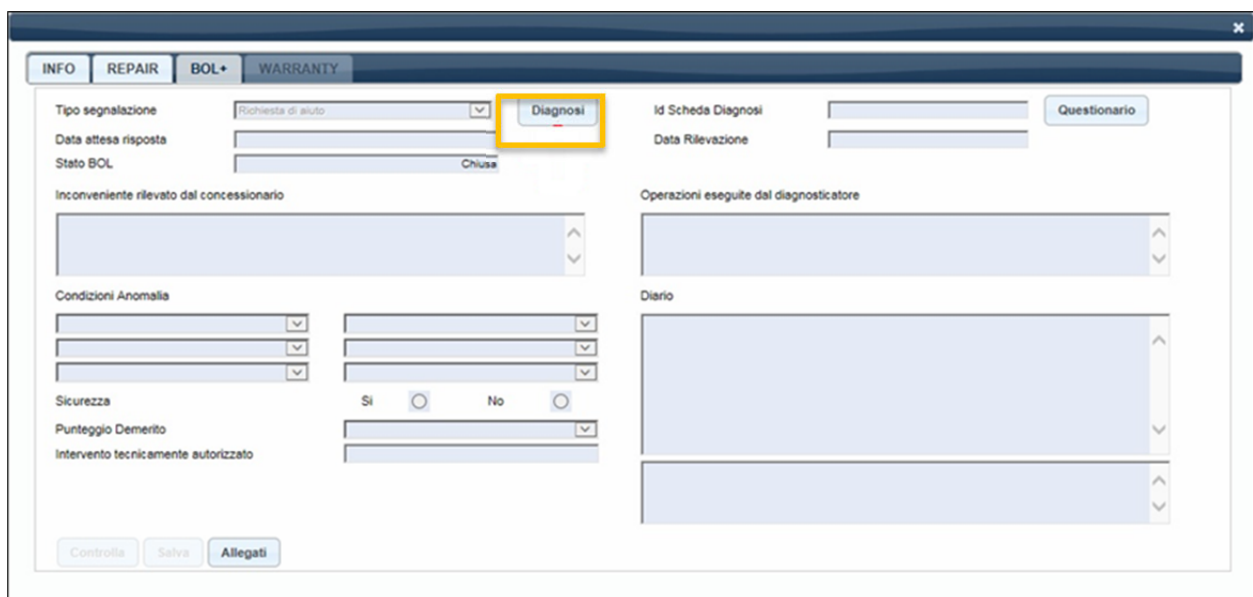
- Report type:** A dropdown menu.
- Expected Reply date:** A date input field.
- BOL Status:** A dropdown menu.
- Diagnostic Sheet ID:** An input field with a "Survey" button next to it.
- Date of detection:** A date input field.
- BOL #:** An input field containing the value "00000000573921".
- Dealer's detected issue:** A large text area for describing the problem.
- Technician Operation:** A large text area for recording the work performed.
- Anomaly Conditions:** A section with multiple dropdown menus for selecting specific conditions.
- Interactions Field:** A large text area for recording customer interactions.
- Safety:** Radio buttons for "Yes" and "No".
- Demerit score:** A dropdown menu for selecting a demerit score.
- Repeated/Customer Case:** A checkbox, which is highlighted with a red circle in the image.

At the bottom of the form, there are buttons for "Check", "Save", "Attachments", "Print", and "Close".

Una volta compilati tutti i campi necessari, cliccare su "Salva" per salvare ed inviare la segnalazione.

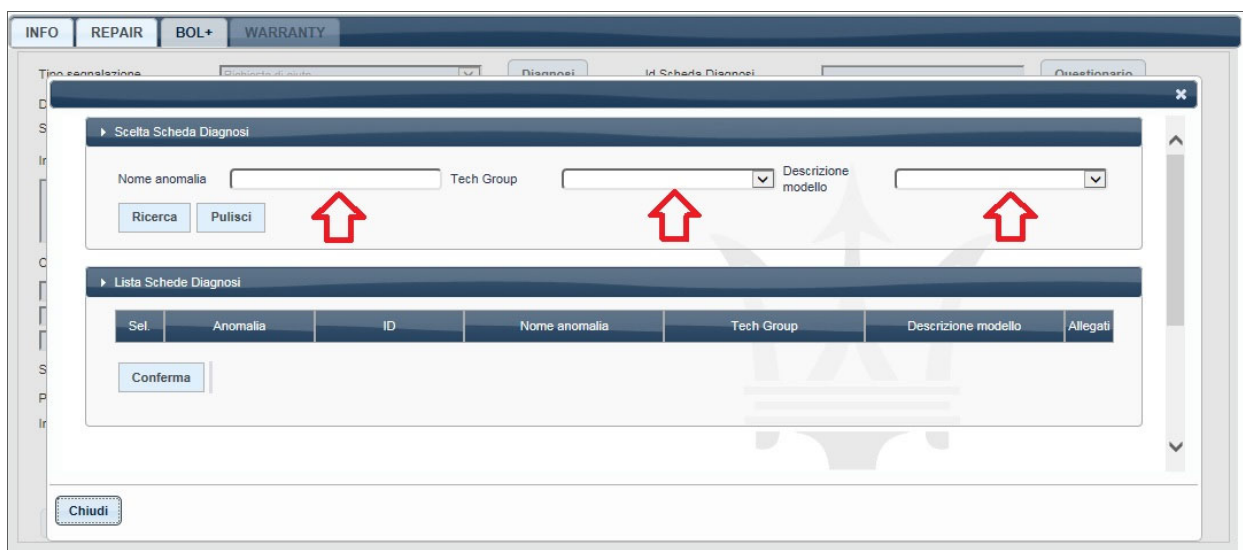
2.1 Consultazione schede di diagnosi

Cliccare su “Diagnosi” per consultare le Schede di Diagnosi disponibili da una lista completa e selezionare quella eventualmente appropriata per essere associata alla BOL+ in fase di apertura e far riferimento ad essa per la gestione del caso



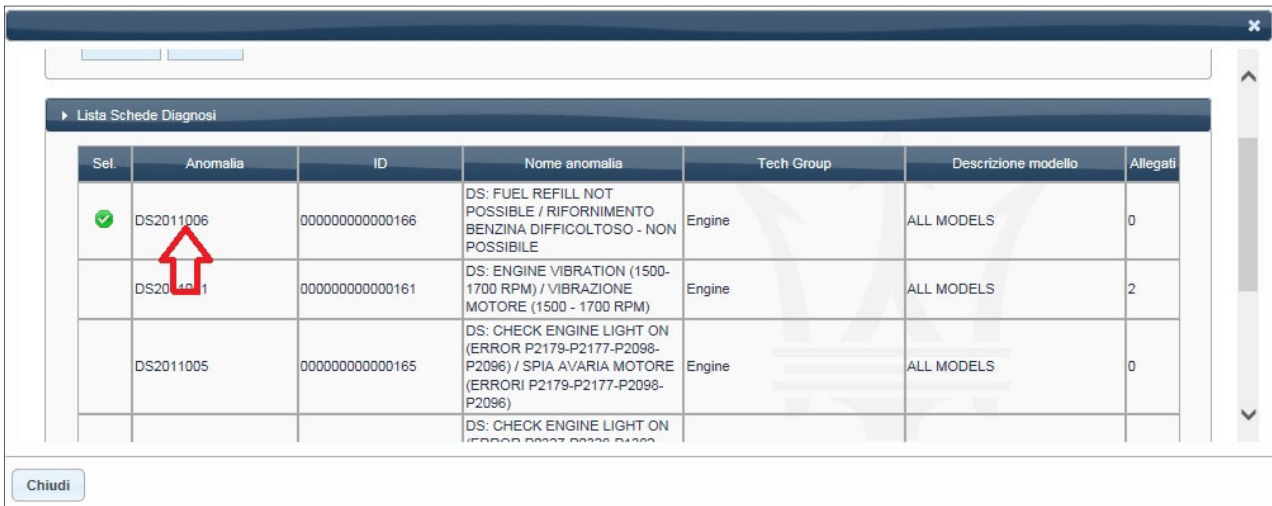
The screenshot shows the BOL+ system interface with the 'WARRANTY' tab selected. The 'Diagnosi' button is highlighted with a yellow box. The interface includes fields for 'Tipo segnalazione' (set to 'Richiesta di aiuto'), 'Data attesa risposta', 'Stato BOL' (set to 'Chiusa'), 'Id Scheda Diagnosi', and 'Data Rilevazione'. There are also sections for 'Inconveniente rilevato dal concessionario', 'Operazioni eseguite dal diagnosticatore', 'Condizioni Anomalia', 'Sicurezza', 'Punteggio Demerito', and 'Intervento tecnicamente autorizzato'. At the bottom, there are buttons for 'Controlla', 'Salva', and 'Allegati'.

Selezionando “Diagnosi” dalla schermata di inserimento della BOL si aprirà un motore di ricerca che permetterà di ricercare le schede di diagnosi in base al nome anomalia, gruppo funzionale o descrizione modello



The screenshot shows the search results for diagnosis sheets. The 'Diagnosi' tab is selected. The search criteria are: 'Nome anomalia' (with a red arrow pointing to the input field), 'Tech Group' (with a red arrow pointing to the dropdown menu), and 'Descrizione modello' (with a red arrow pointing to the dropdown menu). The search results are displayed in a table with columns: 'Sel.', 'Anomalia', 'ID', 'Nome anomalia', 'Tech Group', 'Descrizione modello', and 'Allegati'. There are buttons for 'Ricerca', 'Pulisci', 'Conferma', and 'Chiudi'.

Selezionando i criteri e cliccando su "Ricerca", il sistema proporrà le relative schede di diagnosi. L'operatore dovrà quindi selezionarne una cliccando sul codice della scheda di diagnosi evidenziato nella schermata riportata (una spunta verde comparirà nella prima colonna a conferma della selezione)



Sel.	Anomalia	ID	Nome anomalia	Tech Group	Descrizione modello	Allegati
<input checked="" type="checkbox"/>	DS2011006	000000000000166	DS: FUEL REFILL NOT POSSIBLE / RIFORNIMENTO BENZINA DIFFICOLTOSO - NON POSSIBILE	Engine	ALL MODELS	0
<input type="checkbox"/>	DS2011001	000000000000161	DS: ENGINE VIBRATION (1500-1700 RPM) / VIBRAZIONE MOTORE (1500 - 1700 RPM)	Engine	ALL MODELS	2
<input type="checkbox"/>	DS2011005	000000000000165	DS: CHECK ENGINE LIGHT ON (ERROR P2179-P2177-P2098-P2096) / SPIA AVARIA MOTORE (ERRORI P2179-P2177-P2098-P2096)	Engine	ALL MODELS	0
<input type="checkbox"/>			DS: CHECK ENGINE LIGHT ON (ERROR P0007-P0006-P0008)			

Chiudi

Nella parte inferiore della schermata sarà quindi possibile consultare la scheda di diagnosi o procedere all'apertura della BOL facente riferimento alla scheda selezionata




INFO REPAIR BOL+ WARRANTY

WW0959: Fill dealer's detected issue
 WW0960: Fill Technician Operation
 WW0527: Impostare Punteggio di demerito
 WW0977: Select anomaly conditions
 WW0961: Set Safety info

		P1013-P1015)			
DS2012004	000000000000188	DS: CHECK ENGINE AND GEARBOX WARNING LIGHT ON (ERRORS P0700/P2637/P1093/P0102) / SPIA AVARIA MOTORE E CAMBIO (ERRORI P0700/P2637/P1093/P0102)	Engine	ALL MODELS (MO)	2
DS2014029	000000000000378	DS 029-2014 ENGINE SHUT OFF RUNNING OR CRANKS BUT NOT STARTS / SPEGNIMENTO MOTORE IN MARCIA O EFFETTUA IL CRANK MA NON SI AVVIA P0087 P304C	Engine	ALL MODELS (TO)	3

Conferma ← Selezionare Conferma per aprire la BOL in riferimento alla scheda di diagnosi selezionata

Progressivo	Nome file	Dimensione	Inviato in data	Visualizza
0	DS_030-2014_Engine_speed_unstable_at_idle_(P2188-00_P2190-00).pdf	331074	2015-05-26 13:50:25	
1	DS_030-2014_Regime_motore_non_regolare_al_minimo_(P2188-00_P2190-00).pdf	331296	2015-05-26 13:50:29	

Cliccare qui per consultare la scheda di diagnosi selezionata

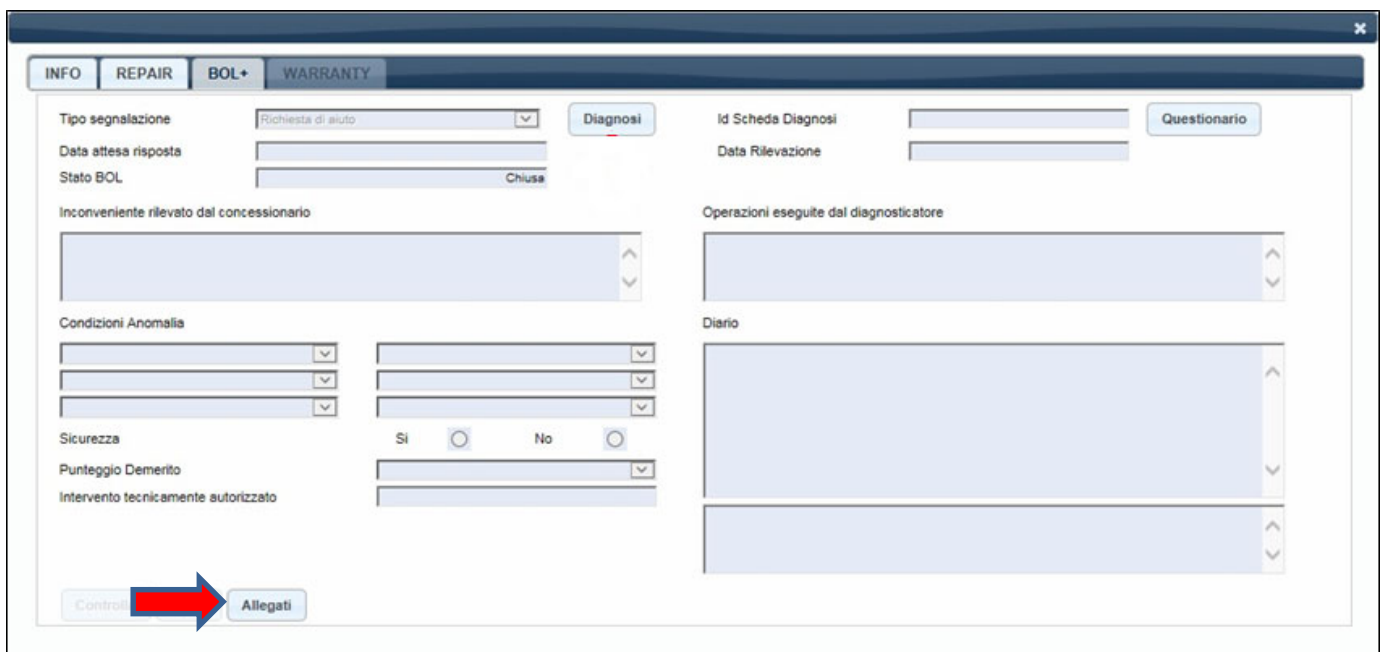
Close



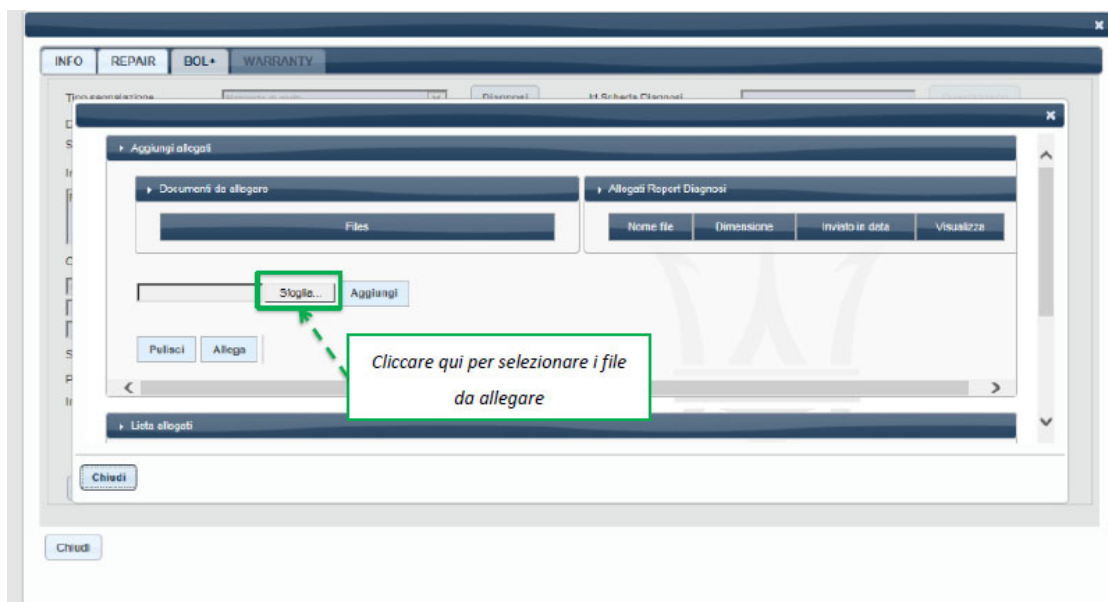
NOTA: A partire da Marzo 2019 le schede di diagnosi e le informative tecniche Blue on Line vengono pubblicate direttamente come Bollettino pertanto saranno disponibili nella sezione BOLLETTINI SAT di Modis.

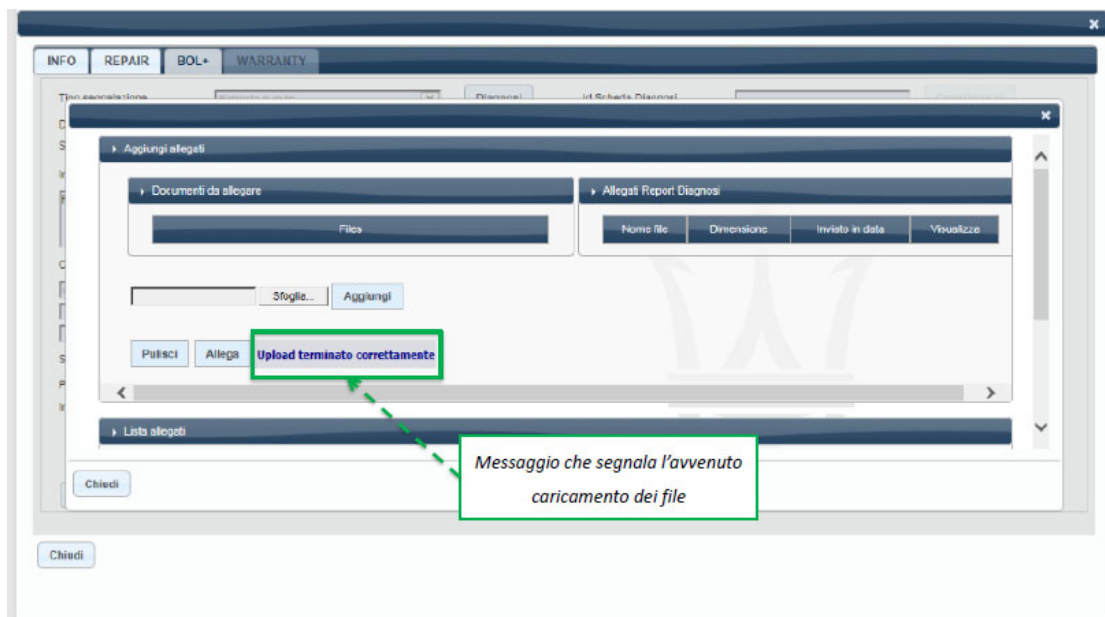
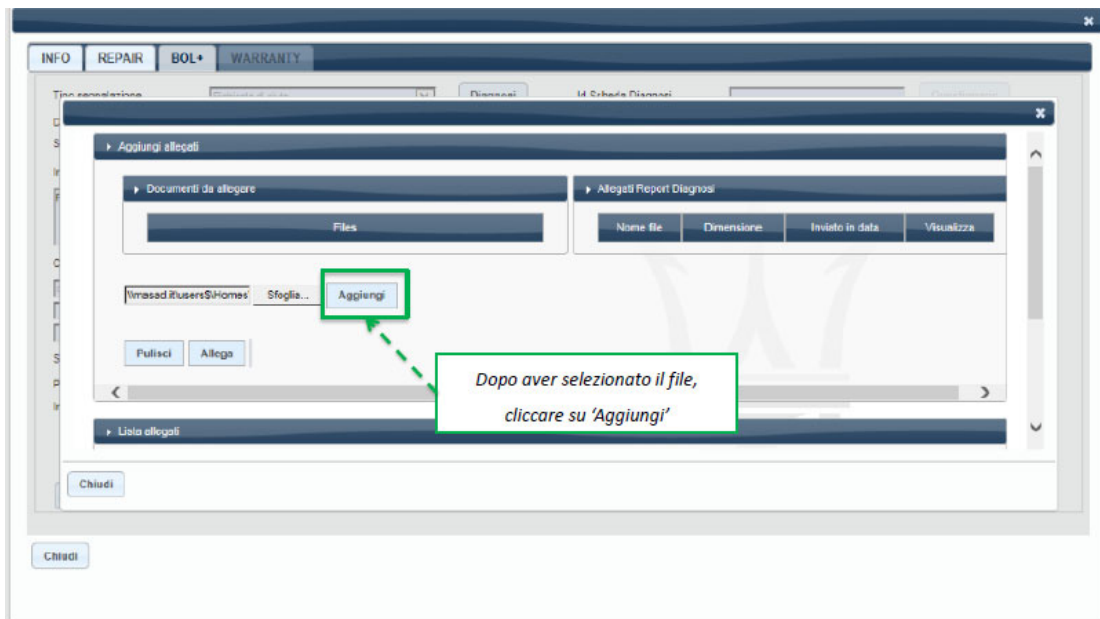
2.2 Allegati

Dopo aver salvato la BOL sarà quindi possibile avere accesso alla gestione degli allegati premendo sul pulsante Allegati:



La seguente procedura va seguita per allegare file alla BOL:

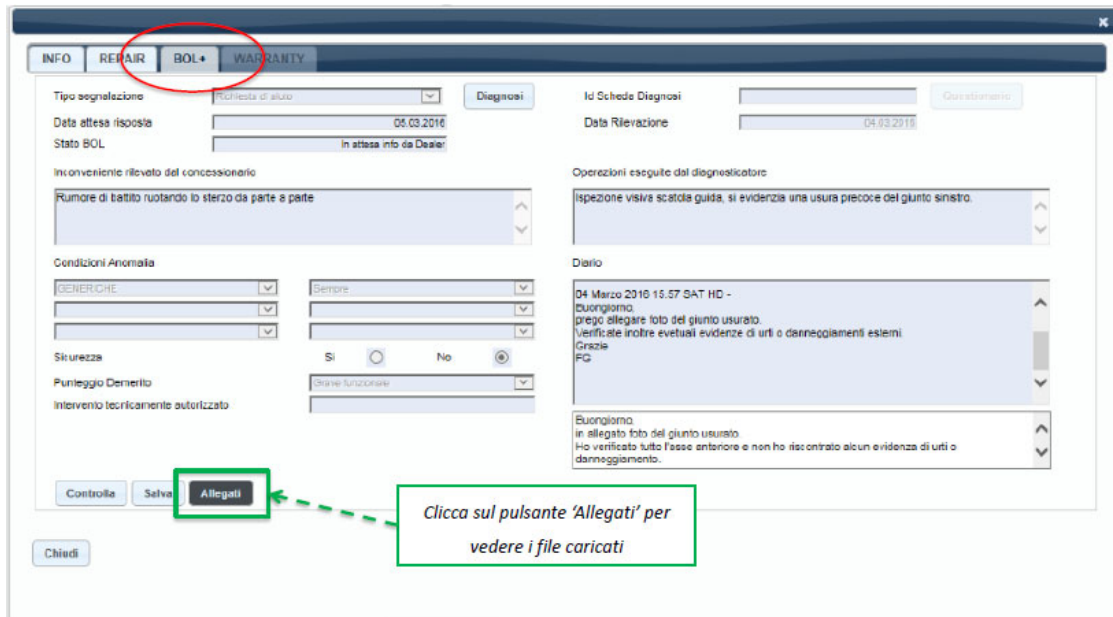




Cliccare infine su "Allega" e successivamente su "Chiudi" per terminare la procedura e tornare alla schermata BOL.

Nella parte destra della schermata verranno visualizzati gli eventuali report inviati da strumento di diagnosi al server selezionabili per essere allegati.

Quando una BOL è stata inviata sarà sempre possibile aprire la lista allegati ed aggiungerne di nuovi



Nel rispetto delle vigenti Policy BOL e per migliorare l'efficienza del supporto fornito, è stata settata l'obbligatorietà di almeno un allegato per i report inviati come "Richiesta di aiuto" ed "Informazione alla Fabbrica".

2.3 BOL Info

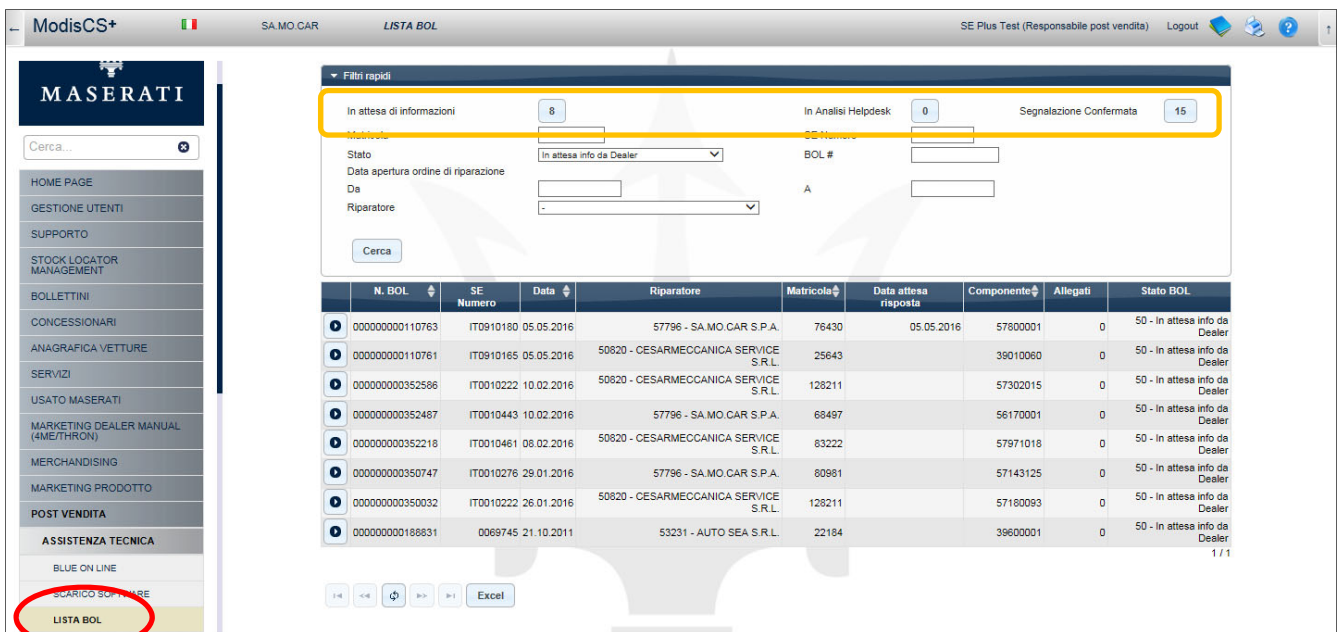
Dopo l'apertura della BOL all'interno di una Service Entry Plus i dati relative all'utente che ha inoltrato il report verranno visualizzati nella scheda INFO del menu multifunzione relativo alla riparazione



Nota: Solo Tecnici certificati o in corso di certificazione ed il Responsabile Service saranno abilitati all'invio di una BOL+ (secondo le informazioni presenti in ModisCs+/ Dealer Intelligence/ Human Resources/ Academy)

3. Gestione BOL+

Blue on Line Plus introdurrà una nuova console maggiormente intuitiva di gestione dei report inviati (Lista BOL)



The screenshot shows the ModisCS+ interface. On the left is a sidebar menu with 'LISTA BOL' highlighted in red. The main area displays a 'LISTA BOL' report with a search bar and a table of data. A yellow box highlights the filter section at the top of the table, which includes counts for 'In attesa di informazioni' (8), 'In Analisi Helpdesk' (0), and 'Segnalazione Confermata' (15). Below the filter is a table with the following columns: N. BOL, SE Numero, Data, Riparatore, Matricola, Data attesa risposta, Componente, Allegati, and Stato BOL. The table contains 10 rows of data.

N. BOL	SE Numero	Data	Riparatore	Matricola	Data attesa risposta	Componente	Allegati	Stato BOL
00000000110763	IT0910180	05.05.2016	57796 - SA.MO.CAR S.P.A.	76430	05.05.2016	57800001	0	50 - In attesa info da Dealer
00000000110761	IT0910165	05.05.2016	50820 - CESARMECCANICA SERVICE S.R.L.	25643		39010060	0	50 - In attesa info da Dealer
00000000352596	IT0010222	10.02.2016	50820 - CESARMECCANICA SERVICE S.R.L.	128211		57302015	0	50 - In attesa info da Dealer
00000000352487	IT0010443	10.02.2016	57796 - SA.MO.CAR S.P.A.	68497		56170001	0	50 - In attesa info da Dealer
00000000352218	IT0010461	08.02.2016	50820 - CESARMECCANICA SERVICE S.R.L.	83222		57971016	0	50 - In attesa info da Dealer
00000000350747	IT0010276	29.01.2016	57796 - SA.MO.CAR S.P.A.	80981		57143125	0	50 - In attesa info da Dealer
00000000350032	IT0010222	26.01.2016	50820 - CESARMECCANICA SERVICE S.R.L.	128211		57180093	0	50 - In attesa info da Dealer
00000000188831	0069745	21.10.2011	53231 - AUTO SEA S.R.L.	22184		39600001	0	50 - In attesa info da Dealer

Tale console sarà disponibile all'interno del menu Assistenza Tecnica di ModisCS+ e mostrerà un sommario di tutti i report inviati suddivisi in base allo stato degli stessi:

- In attesa di informazioni: BOL in attesa di informazioni dal concessionario
- In Analisi Helpdesk: BOL in attesa di informazioni da Helpdesk/ABM
- Segnalazione Confermata: BOL inviate in attesa di essere prese in carico da HD/ABM



Cliccando sui pulsanti celesti relativi alle tre categorie di Blue on Line ed indicante il numero degli stessi, il sistema ne mostrerà la relativa lista completa

Nota: Solo le BOL classificate come “In attesa info da Dealer”, possono essere aggiornate

Nota: Nella parte inferiore della tabella, quando l'elenco delle Blue On Line è superiore a 10 righe, viene riportato il numero di pagine

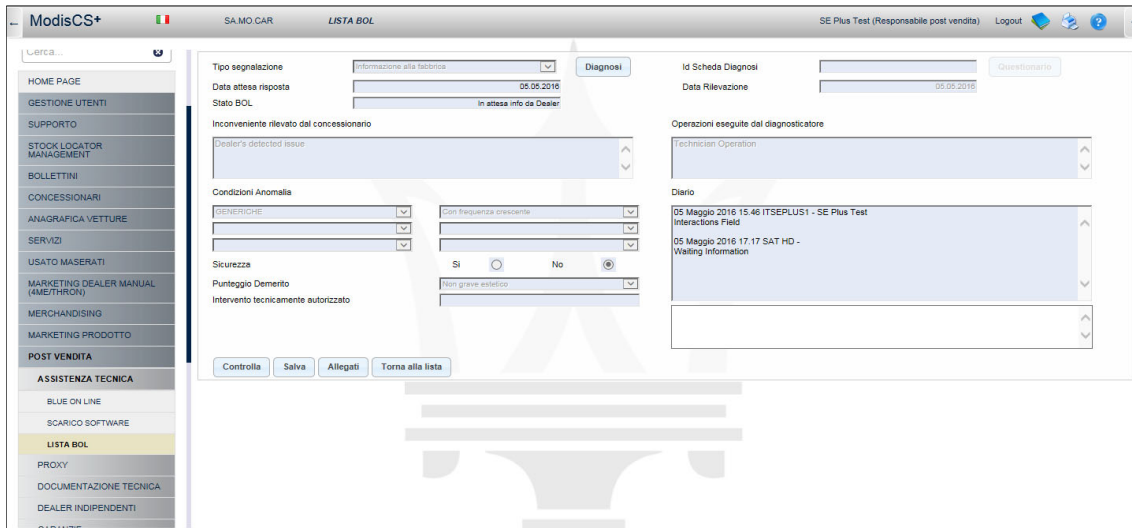
Le BOL possono essere inoltre ricercate in base ai seguenti criteri di ricerca:

- Matricola
- Numero Service Entry
- Stato
- Numero BOL
- Data Riparazione (Da→A)
- Riparatore (se applicabile)

Se un report necessita di essere consultato o aggiornato, cliccare sull'icona sulla sinistra della relativa riga:

The screenshot displays the 'LISTA BOL' report in the ModisCS+ system. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'HOME PAGE', 'GESTIONE UTENTI', 'SUPPORTO', 'STOCK LOCATOR MANAGEMENT', 'BOLLETTINI', 'CONCESSIONARI', 'ANAGRAFICA VETTURE', 'SERVIZI', 'USATO MASERATI', 'MARKETING DEALER MANUAL (4ME/THRON)', 'MERCHANDISING', 'MARKETING PRODOTTO', 'POST VENDITA', 'ASSISTENZA TECNICA', 'BLUE ON LINE', 'SCARICO SOFTWARE', and 'LISTA BOL'. The main area shows a search filter section with fields for 'In attesa di informazioni' (8), 'In Analisi Helpdesk' (0), and 'Segnalazione Confermata' (15). Below the filters is a table with columns: N. BOL, SE Numero, Data, Riparatore, Matricola, Data attesa risposta, Componente, Allegati, and Stato BOL. The table contains 10 rows of data. A red arrow points to a magnifying glass icon on the left side of the fourth row. A blue arrow points to an 'Excel' button at the bottom of the table.

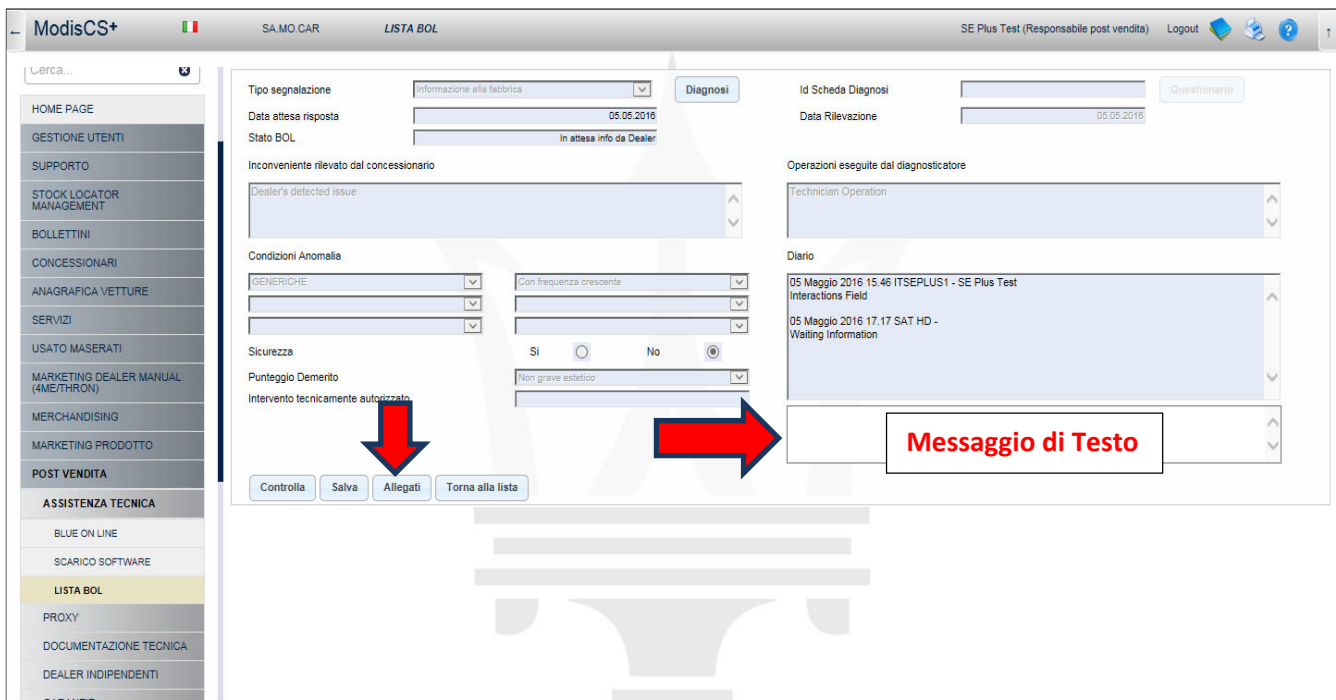
N. BOL	SE Numero	Data	Riparatore	Matricola	Data attesa risposta	Componente	Allegati	Stato BOL
00000000110763	IT0910180	05.05.2016	57796 - SA.MO.CAR S.P.A.	76430	05.05.2016	57800001	0	50 - In attesa info da Dealer
00000000110761	IT0910165	05.05.2016	50820 - CESARMECCANICA SERVICE S.R.L.	25643		39010060	0	50 - In attesa info da Dealer
000000000352596	IT0010222	10.02.2016	50820 - CESARMECCANICA SERVICE S.R.L.	128211		57302015	0	50 - In attesa info da Dealer
000000000352487	IT0010443	10.02.2016	57796 - SA.MO.CAR S.P.A.	68497		56170001	0	50 - In attesa info da Dealer
000000000352218	IT0010461	08.02.2016	50820 - CESARMECCANICA SERVICE S.R.L.	83222		57971018	0	50 - In attesa info da Dealer
000000000350747	IT0010276	29.01.2016	57796 - SA.MO.CAR S.P.A.	80981		57143125	0	50 - In attesa info da Dealer
000000000350032	IT0010222	26.01.2016	50820 - CESARMECCANICA SERVICE S.R.L.	128211		57180093	0	50 - In attesa info da Dealer
000000000188831	0069745	21.10.2011	53231 - AUTO SEA S.R.L.	22184		39600001	0	50 - In attesa info da Dealer



3.1 Aggiornamento del contenuto di una Blue On Line

Solo le Blue On Line aperte ed in stato 50 (In attesa di Informazioni da Dealer) possono essere aggiornate

Le BOL possono essere aggiornate direttamente dalla relativa Service Entry o dalla nuova Console Lista BOL

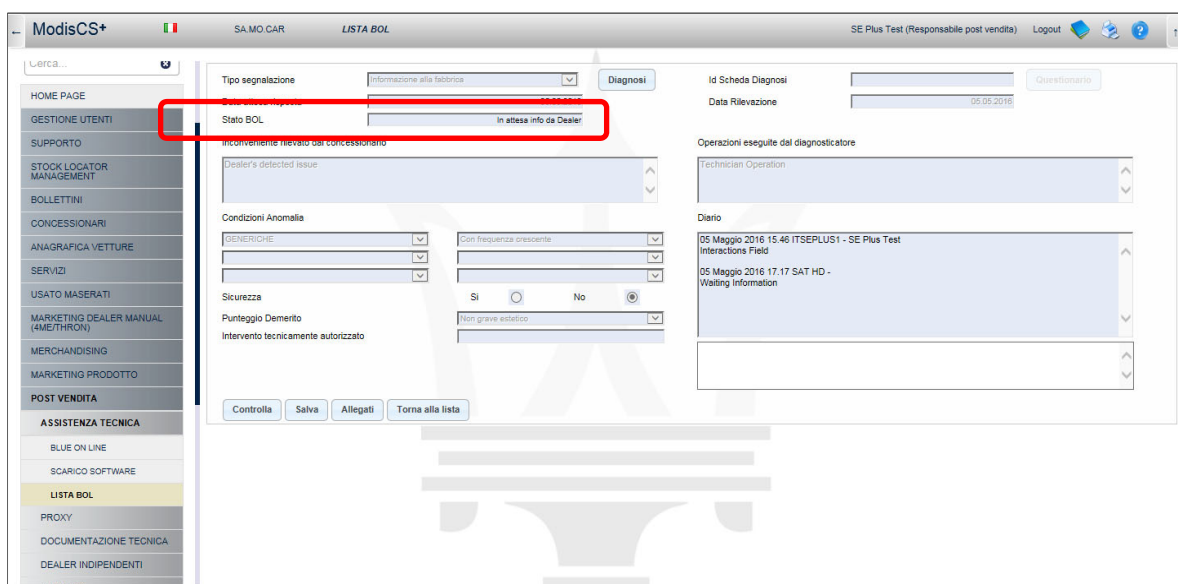


Tutti e solo I report in stato “In Attesa info da Dealer “ possono essere aggiornati aggiungendo testo o allegati prima di essere nuovamente salvati ed inviati all'attenzione dell'Helpdesk/ABM .

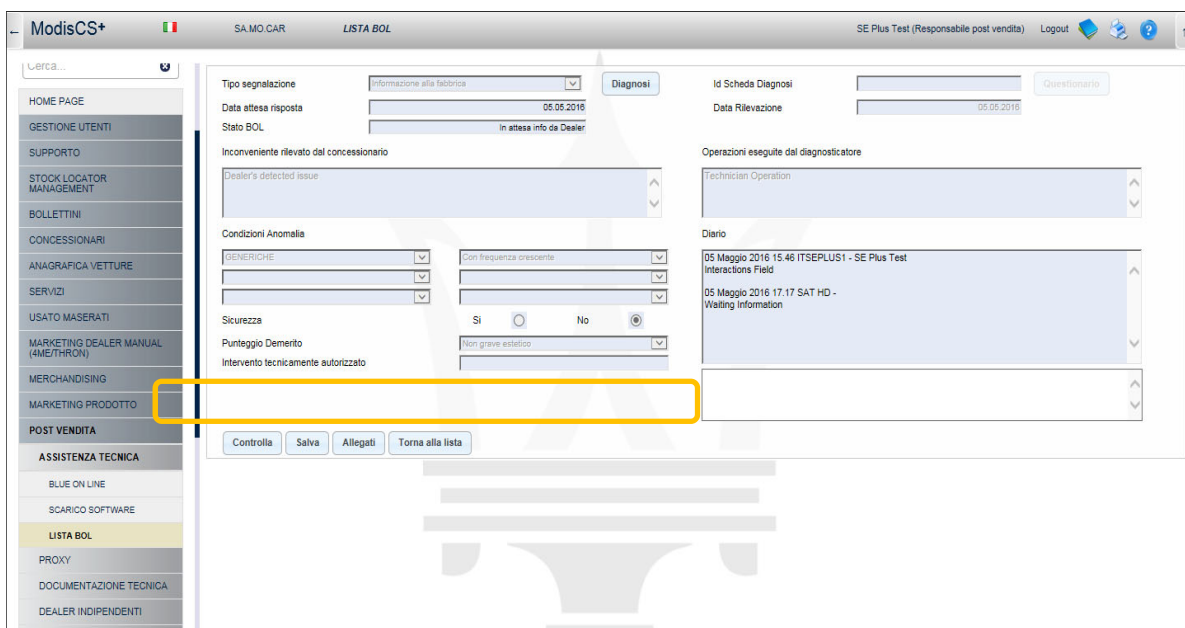
3.2 Data attesa Risposta

Al fine di monitorare tutti i casi tecnici sottomessi e fornire il corretto livello di assistenza e focus sul caso, il campo "data attesa risposta" riporta la previsione temporale entro la quale l'helpdesk/ABM si attende di ricevere un feedback sul caso.

Il superamento di tale data verrà notificata mediante una mail dedicata inviata agli indirizzi mail da indicare al proprio ABM di riferimento.



3.3 Intervento Tecnicamente Autorizzato





Il Supporto Tecnico Blue on Line potrà autorizzare la riparazione da un punto di vista tecnico compilando il relativo campo.

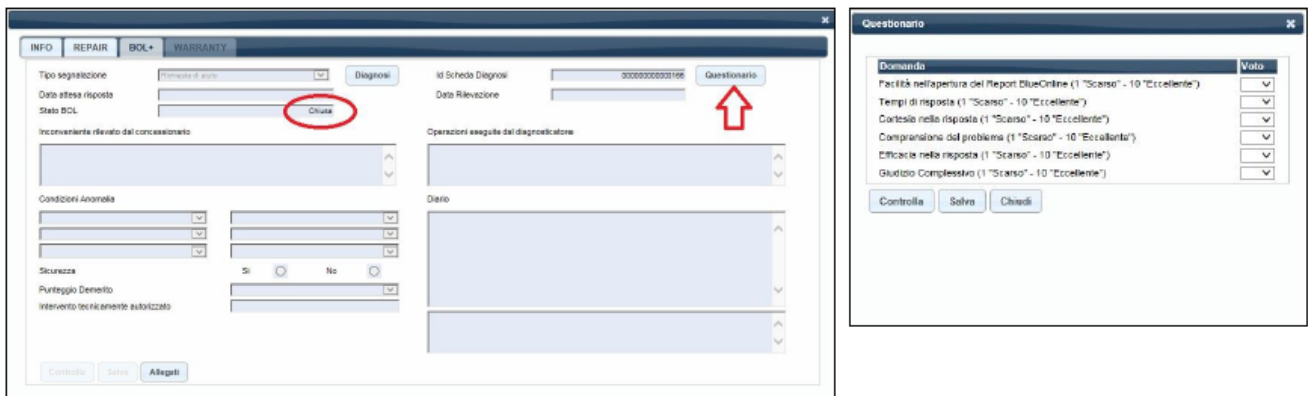
Tale campo, la cui compilazione non è obbligatoria, è inoltre visibile nel reclamo di garanzia associato alla Blue on Line.

Nota: l'autorizzazione del claim e la verifica dello stesso saranno comunque in carico all'ABM e all'ufficio garanzia

3.4 Questionario di valutazione

Alla chiusura della BOL è possibile accedere ad un questionario facoltativo di valutazione qualitativa del servizio ricevuto.

L'analisi dei dati relative rappresenta uno strumento estremamente utile per la valutazione della qualità del servizio offerto ed eventuali spunti di miglioramento pertanto ne raccomandiamo fortemente la compilazione.



Riportiamo di seguito la lista delle voci per cui è richiesta una valutazione:

- Facilità nell'apertura del report BOL
- Tempi di risposta
- Cortesia nella risposta
- Comprensione del problema
- Efficacia nella risposta
- Giudizio Complessivo



3.5 Stampa Blue on Line

Qualora fosse necessario, sarà possibile in qualunque momento eseguire una stampa della Blue on Line selezionando la funzione stampa

The screenshot shows the 'WARRANTY' tab in the Blue on Line system. At the bottom of the form, there are four buttons: 'Controlla', 'Salva', 'Allegati', and 'Stampa'. A red arrow points to the 'Stampa' button. Other visible elements include fields for 'Tipo segnalazione', 'Data attesa risposta', 'Stato BOL', 'Id Scheda Diagnosi', 'Data Rilevazione', 'BOL #', 'Inconveniente rilevato dal concessionario', 'Operazioni eseguite dal diagnosticatore', 'Condizioni Anomalia', 'Sicurezza', 'Punteggio Deterio', and 'Intervento tecnicamente autorizzato'.

La stampa selezionata verrà inserita nella coda di stampa Modis disponibile selezionando la relativa icona in alto a destra nella schermata principale

The screenshot shows the 'RICERCA SERVICE ENTRY' screen in the Modis system. At the top right, there is a printer icon with a red arrow pointing to it. Below the navigation tabs (1. Apertura, 2. Intervento, 3. Chiusura), there is a detailed view of a service entry for a Maserati vehicle. The view includes fields for SE Numero, Aperta il, Ultima Modifica, Days down, Fermo Storico, and Precedenti Passaggi D'officina. Below this, there are sections for 'Stato Service Entry', 'Vettura in riparazione', and 'Tipo Intervento'. A 'Warning Informativi' section displays a message: 'WW0370: Non esistono campagne aperte per questa vettura'. At the bottom, there are two tables: one for 'Numero Riga' and 'Tipo Intervento' with columns for 'Codice Componente', 'Descrizione', and 'G/C/I'; and another for 'Attività' and 'Stato' with columns for 'Attività', 'Stato', and a checkbox.



A questo punto sarà possibile selezionare la stampa e cliccando sulla relativa icona salvarla o plottarla.

The screenshot shows a web interface titled "Spool Di Stampa". At the top, there is a search filter section with "Ricerca per" and two dropdown menus for "Tipo" (set to "Tutti/e") and "Da leggere" (set to "Tutti/e"). Below the filter is a "Cerca" button. The main area contains a table with the following columns: Tipo, Filename, Description, Creato, Data Scadenza, Autore, and Letto. A red arrow points to the first row of the table.

Tipo	Filename	Description	Creato	Data Scadenza	Autore	Letto
SP	Print BOL.pdf	Stampa BOL	2017-04-07-16.34.45.261000	2044-08-22-16.34.45.261000	ITSEPLUS1	N
SP	Print BOL.pdf	Print BOL	2017-04-06-19.58.18.081000	2044-08-21-19.58.18.081000	ITSEPLUS1	Y
SP	Print BOL.pdf	Stampa BOL	2017-04-06-10.03.30.429000	2044-08-21-10.03.30.429000	ITSEPLUS1	N
SP	Print BOL.pdf	Stampa BOL	2016-08-24-16.13.17.250000	2044-01-09-16.13.17.250000	ITSEPLUS1	Y
SP	Print BOL.pdf	Stampa BOL	2016-08-24-16.04.06.680000	2044-01-09-16.04.06.680000	ITSEPLUS1	Y
SP	Print BOL.pdf	Stampa BOL	2016-08-24-15.08.50.356000	2044-01-09-15.08.50.356000	ITSEPLUS1	Y
SP	Print BOL.pdf	Stampa BOL	2016-08-24-14.53.09.223000	2044-01-09-14.53.09.223000	ITSEPLUS1	Y
SP	Print BOL.pdf	Stampa BOL	2016-08-24-14.51.47.141000	2044-01-09-14.51.47.141000	ITSEPLUS1	Y

At the bottom of the table, there are navigation buttons: "14", "<<", "⌂", ">>", and "Excel". The page number "1/9" is visible in the bottom right corner.

3.6 Riapertura Blue on Line

Al fine di gestire l'eventuale esigenza da parte del concessionario di dover ancora comunicare con il Supporto Tecnico Maserati inerentemente un report BOL già chiuso, sarà possibile riaprirlo autonomamente nelle seguenti condizioni:

- La Service Entry dalla quale è stata generata la BOL è ancora aperta, pertanto l'intervento di riparazione non si è ancora concluso
- La BOL che si vuole riaprire sia di tipo "Informazione alla fabbrica" o "Richiesta di aiuto"

Se tali condizioni sono rispettate, il sistema mostrerà un nuovo pulsante "Riapertura" che, dopo essere stato selezionato, renderà nuovamente il campo diario editabile oltre a rendere possibile aggiungere nuovi allegati e selezionare il flag caso ripetuto/cliente.



Al momento del salvataggio il sistema mostrerà un menù che consentirà di selezionare la causale della riapertura tra:

- 1.Caso non risolto
- 2.Ulteriori informazioni necessarie
- 3.Feedback positivo

A seguito di tale selezione la BOL verrà salvata in stato Secondo Inoltro.

Il sistema permetterà di riaprire il report fino ad un massimo di tre volte raggiunto il quale verrà mostrato il relativo messaggio inerente l'impossibilità di riaprirlo un'ulteriore volta (WW1133).



La riapertura della BOL comporterà una temporanea dissociazione della stessa dal reclamo di garanzia in Service Entry. Pertanto, se la presenza della BOL è richiesta in base alle Policy vigenti, bisognerà attendere la chiusura definitiva della stessa per poter inoltrare il relativo reclamo di garanzia.

3.7 Possibilità di associare una BOL chiusa ad un reclamo di garanzia inserito in una successiva Service Entry

Al fine di limitare la necessità di dover sottomettere una nuova Blue on Line in fase di inserimento del reclamo di garanzia, sarà ora possibile selezionare una BOL precedentemente chiusa per procedere direttamente all'invio del claim.

Le condizioni per le quali sarà possibile eseguire il suddetto legame sono le seguenti:

- Stesso VIN
- Utilizzo dello stesso Codice Componente (stessa anomalia) nella linea di intervento della nuova Service Entry
- Siano trascorsi non più di 45 giorni tra la chiusura della precedente Blue on Line e l'apertura del nuovo Ordine di riparazione

Se tali condizioni saranno rispettate, il sistema proporrà in automatico da un nuovo menù a tendina la selezione della/e BOL precedente/i che rispettano i criteri descritti in fase di inserimento del reclamo di garanzia.

Qualora fosse necessario, sarà comunque ancora possibile aprire una nuova BOL che verrà automaticamente associata nell'apposito campo "BOL".

La selezione di una Blue on line precedente consentirà la rimozione dei blocchi previsti dalle policy di Garanzia/Tutorship.



INFO REPAIR BOL+ WARRANTY

Repair

Warranty # IT15710_1 Dealer LEVANTE DIESEL Repair Order # 2112212 Creation claim date 30.11.2018
Chassis no. IT0015710 Assembly # 008053181 Submit date HQ/Importer
Service Entry # IT0015710 Confirmation claim date
Date in 30.11.2018 Service Warranty Start Date 29.05.2018
Mileage Km M In 12000 Warranty End Date 29.05.2021

Defect

Cost Code 16 - Regular warranty Campaign # BOL1 N/A Authorization #
Component 100006 RH ENGINE FASTENING BOL2 00000000573859 Defect 027 - MISALIGI

Labour Code [0 Element inserted]

Code	Description	Hours	Amount	X	Adj. %	Reason of Adjustment
	Straight time					

+ [RP1] Operations Details

Spare Part Replaced [1 Element inserted]

Code	Description	Quantity	Amount	Part Return Causes	X	Adj. %	Reason of Adjustment
188812	UPPER RUBBER SUPPORT	90	52.91	Not required			

+ - Part(s) Info [RP1]

Sublet

L'utente potrà quindi:

- 1) inserire una nuova Blue on Line utilizzando l'apposito Tab BOL+, come da processo attuale. Una volta gestita e chiusa, l'identificativo della BOL viene utilizzato per compilare automaticamente il campo "BOL" in figura sopra.
- 2) selezionare nel campo "BOL2", mediante nuovo menu a tendina, una BOL precedente durante l'inserimento del reclamo di garanzia.
- 3) eseguire eventualmente entrambe le azioni precedenti per associare il medesimo reclamo di garanzia a due distinte Blue on Line

NOTA: Il Team di supporto tecnico Blue on Line avrà ora la possibilità di modificare il codice componente selezionato dal concessionario nella linea di intervento della Service Entry. Si prega di verificare sempre il codice componente associato nella precedente Service Entry qualora si voglia utilizzare l'associazione di un nuovo reclamo di garanzia ad una precedente BOL.