



Go Further

Agenda Ford

MANUAL OPERACIONAL

Atualização Setembro de 2012

Experiência do
Consumidor
FCSD FSAO



Índice

1. Introdução - Agend@Ford.....	pág. 04
2. Módulos Disponíveis na Web.....	pág. 05
3. Cadastro do Distribuidor.....	pág. 08
4. Acesso ao Agend@Ford no FMCDEALER.....	pág. 09
5. Tipos de Perfis do Agend@Ford.....	pág. 10
6. Selecionando o Perfil de Login no Agend@Ford.....	pág. 11
7. Perfil "DnAssistente"	pág. 12
8. Perfil "DnGerente"	pág. 13
9. Perfil "DnConsultor".....	pág. 14
10. Agend@Ford - Página Inicial.....	pág. 15
11. Cadastro de Parâmetros - Intervalo de Atendimento.....	pág. 16
12. Cadastro de Parâmetros – Cadastro de Consultor.....	pág. 20
13. Cadastro de Parâmetros – Cadastro de Horário Passante.....	pág. 24
14. Cadastro de Parâmetros – Cadastro de Indisponibilidade.....	pág. 27
15. Iniciando um Agendamento.....	pág. 31
16. Etapa 1 – Visualização Diária do Agend@Express.....	pág. 32
17. Etapa 1 – Visualização Semanal do Agend@Express.....	pág. 33
18. Vantagens da Visualização Diária e Semanal.....	pág. 34
19. Etapa 1 – Início do Agendamento.....	pág. 35
20. Etapa 2 – Cadastro dos Dados.....	pág. 36
21. Vantagens na Tela de Cadastro.....	pág. 37
22. Etapa 2 – Agendamento por CPF.....	pág. 38
23. Etapa 2 – Agendamento com a Placa.....	pág. 39
24. Novidade – Busca de CEP!!!.....	pág. 40
25. Etapa 2 – Detalhando o Serviço.....	pág. 41
26. Vantagens do Agend@Express.....	pág. 42
27. Etapa 2 – Confirmação do Agendamento.....	pág. 43
28. Etapa 2 – Resumo do Agendamento.....	pág. 44
29. E-mail de Confirmação do Agendamento.....	pág. 46
30. Agendamento Realizado com Sucesso!!!.....	pág. 47
31. Agendando a Entrega do Veículo ao Cliente.....	pág. 48
32. Confirmação da Entrega do Veículo ao Cliente.....	pág. 51
33. Entrega do Veículo ao Cliente na Agenda do Consultor.....	pág. 52
34. E-mail de Confirmação da Entrega.....	pág. 53
35. Importante – Entrega do Veículo.....	pág. 54
36. Fidelização.....	pág. 55

Índice

37. Reagendar Entrega do Veículo ao Cliente.....	pág. 56
38. E-mail de Confirmação do Reagendamento de Entrega.....	pág. 61
39. Consultas – Detalhes dos Agendamentos.....	pág. 62
40. Consultas – Pendências do Distribuidor.....	pág. 66
41. Importante – Pendências do Distribuidor.....	pág. 72
42. Consultas – Adicionar OS.....	pág. 73
43. Relatórios – Telão do Distribuidor.....	pág. 76
44. Relatórios.....	pág. 79
45. Relatório de Pendências do Distribuidor.....	pág. 84
46. Download e Upload.....	pág. 85
47. Particularidades do Upload.....	pág. 94
48. Importância da Utilização do Upload.....	pág. 95
49. Módulo do Cliente.....	pág. 96

Introdução – Agend@Ford

Entenda um pouco mais sobre a sua ferramenta de trabalho!

Em abril de 2012, a Ford lançou a ferramenta Agend@Express, que é um sistema de extrema evolução e de suma importância para os nossos Distribuidores. Uma ferramenta de agendamento rápido, simples e interativo. Ela está sendo otimizada diariamente para facilitar o trabalho dos consultores, assistentes e gerentes de serviço.

Neste manual, vocês conhecerão as inúmeras vantagens que esta ferramenta pode atribuir para o dia-a-dia do seu Distribuidor. Uma delas é que já é possível fazer os agendamentos das 6 primeiras revisões do veículo, desde o momento da venda, fazendo com que haja principalmente a fidelização dos Clientes a todos os produtos e serviços Ford. Outra grande vantagem é que se o Cliente já tiver alguma passagem pelo Agend@Ford ou ainda ter cadastro em algum outro site oficial da Ford, ao colocar o CPF dele, CNPJ, placa ou chassi do veículo, todos os dados deste Cliente já aparecerão automaticamente.

Estas e outras vantagens farão com que a utilização da Agend@Ford maxime os resultados e minimize os problemas em potencial de insatisfação de Clientes com os produtos, serviços e principalmente com a marca Ford.

Agradecemos pela atenção, compreensão, colaboração e principalmente pela utilização dessa revolucionária ferramenta.

Módulos Disponíveis na Web

Existem dois módulos do Agend@Ford – Um para o Cliente outro para o Distribuidor. Os sistemas são integrados e se o Cliente agendar pelo Site, ficará registrado na página do Agend@Ford do Distribuidor selecionado.



Disponível para o Distribuidor em
www.fmcdealer.dealerconnection.com/



Disponível para o Cliente em
www.ford.com.br

Novo Processo - Distribuidores e Clientes

Agend@Express

O Agend@Express é a evolução do Agend@Ford.

Melhorias:

- » Mais simples
- » Mais rápido
- » Mais interativo

Módulo do Distribuidor

Iniciaremos o manual apresentando o módulo do Distribuidor.



www.fmcdealer.dealerconnection.com

Cadastro do Distribuidor

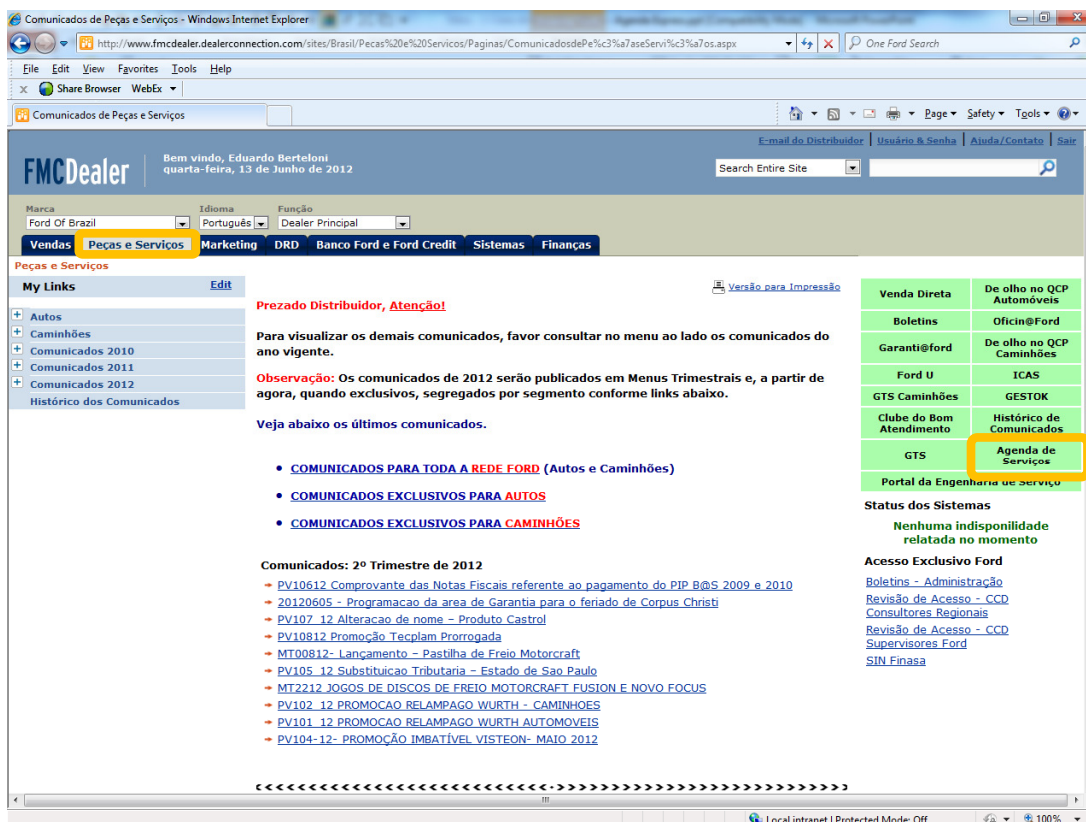
- » Criação de usuário do Distribuidor junto a Ford – FMCDDealer – CCD
- » Solicitar ao Usuário Master do Distribuidor que seja adicionado ao seu perfil os acessos:



- » Perfil “DnAssistente”: geralmente disponibilizado à Coordenadora de QCP, Assistente de Serviços ou Recepcionista. Este por sua vez é responsável por fazer o cadastro dos parâmetros.
- » Perfil “DnGerente”: disponível aos Gerentes e Titulares.
- » Perfil “DnConsultor”: disponível aos Consultores de Serviços.

Para começar a utilizar o Agend@Ford, é necessário cadastrar os perfis com o Master do seu Distribuidor.

Acesso ao Agend@Ford no FMCDdealer



Acesse o site do FMCDdealer, clique na aba “Peças e Serviços”.

Do lado direito, clique em “Agenda de Serviços”.

Tipos de Perfis do Agend@Ford

Perfil “DnAssistente”:

É o perfil que consegue agendar os horários, concluir os agendamentos, agendar a entrega do veículo, realizar um reagendamento ou cancelar os agendamentos.

Perfil “DnGerente”:

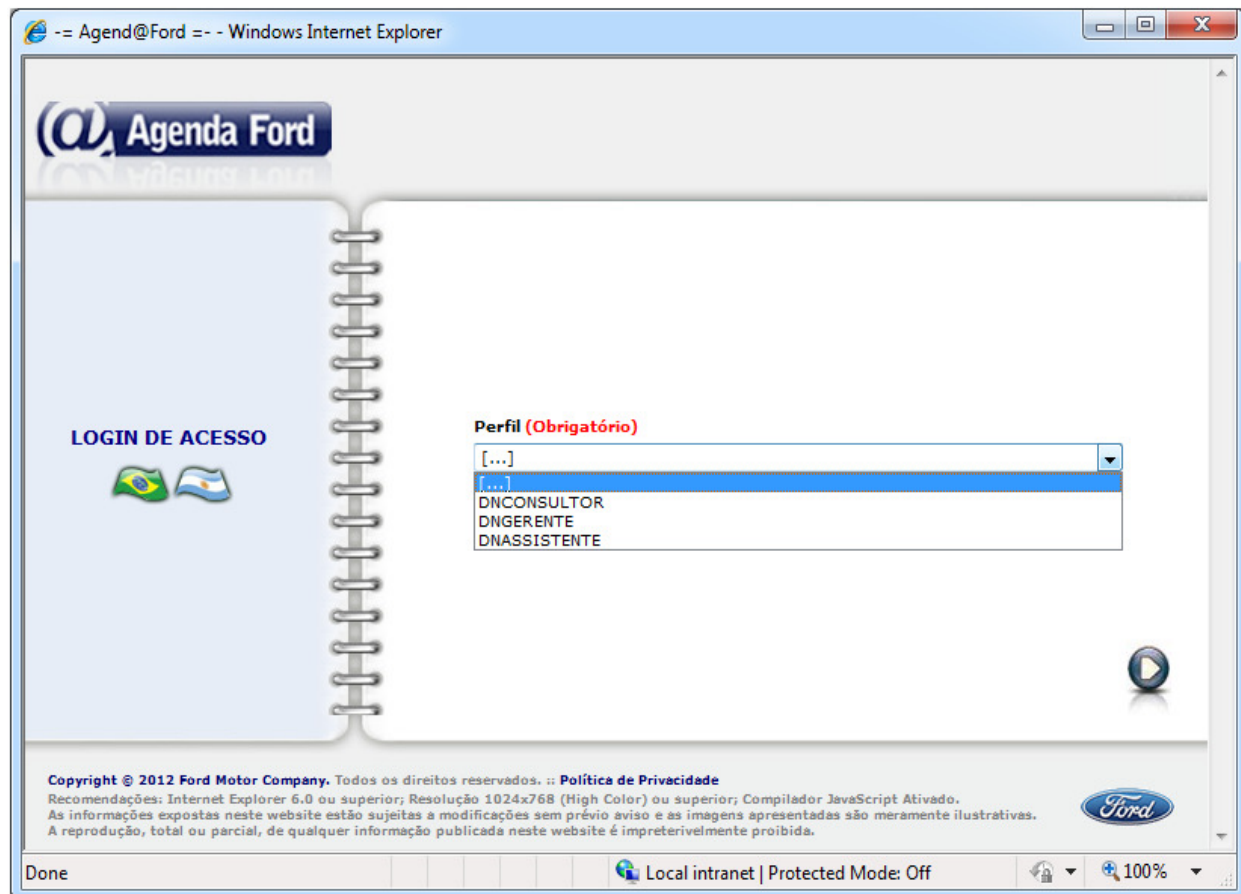
Assim como o Perfil DnAssistente consegue agendar os horários, concluir os agendamentos, agendar a entrega do veículo, realizar um reagendamento ou cancelar os agendamentos.

Perfil “DnConsultor”:

É o perfil que pode agendar a Entrega do Veículo e o responsável pela OS. Para concluir de fato as pendências, o perfil DnConsultor deve incluir a OS.

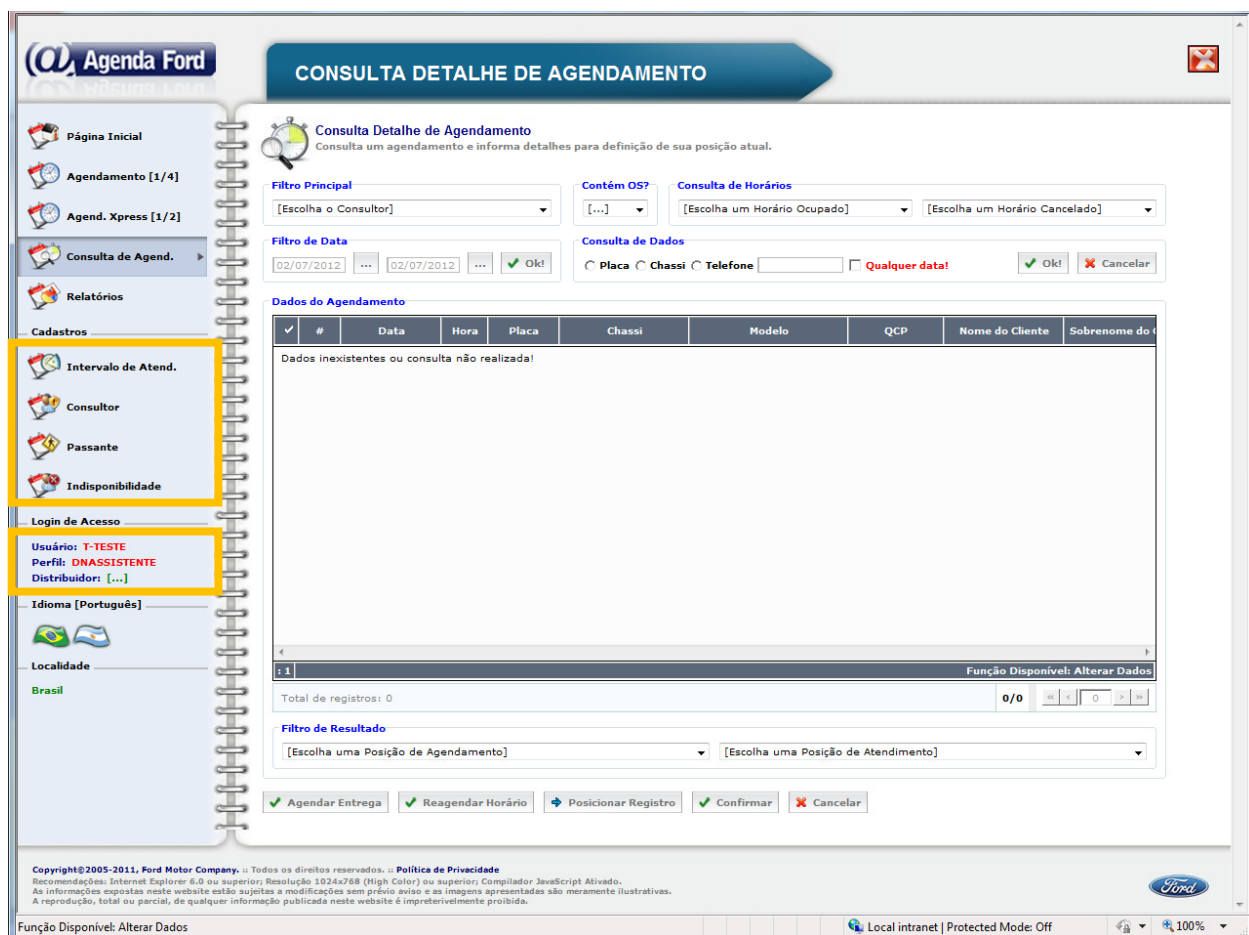
Todos os perfis podem consultar os agendamentos.

Selecionando o Perfil de Login no Agend@Ford



Aqui identificamos o perfil que devem selecionar no Distribuidor,

Perfil “DnAssistente”



Agenda Ford

CONSULTA DETALHE DE AGENDAMENTO

Consulta Detalhe de Agendamento
Consulta um agendamento e informa detalhes para definição de sua posição atual.

Filtro Principal
[Escolha o Consultor]

Contém OS?
[...]

Consulta de Horários
[Escolha um Horário Ocupado] [Escolha um Horário Cancelado]

Filtro de Data
[02/07/2012] ... [02/07/2012] ... [Ok!]

Consulta de Dados
☐ Placa ☐ Chassi ☐ Telefone ☐ Qualquer data! [Ok!] [Cancelar]

Dados do Agendamento

✓	#	Data	Hora	Placa	Chassi	Modelo	QCP	Nome do Cliente	Sobrenome do t
Dados inexistentes ou consulta não realizada!									

Função Disponível: Alterar Dados

Total de registros: 0 0/0

Filtro de Resultado
[Escolha uma Posição de Agendamento] [Escolha uma Posição de Atendimento]

[Agendar Entrega] [Reagendar Horário] [Posicionar Registro] [Confirmar] [Cancelar]

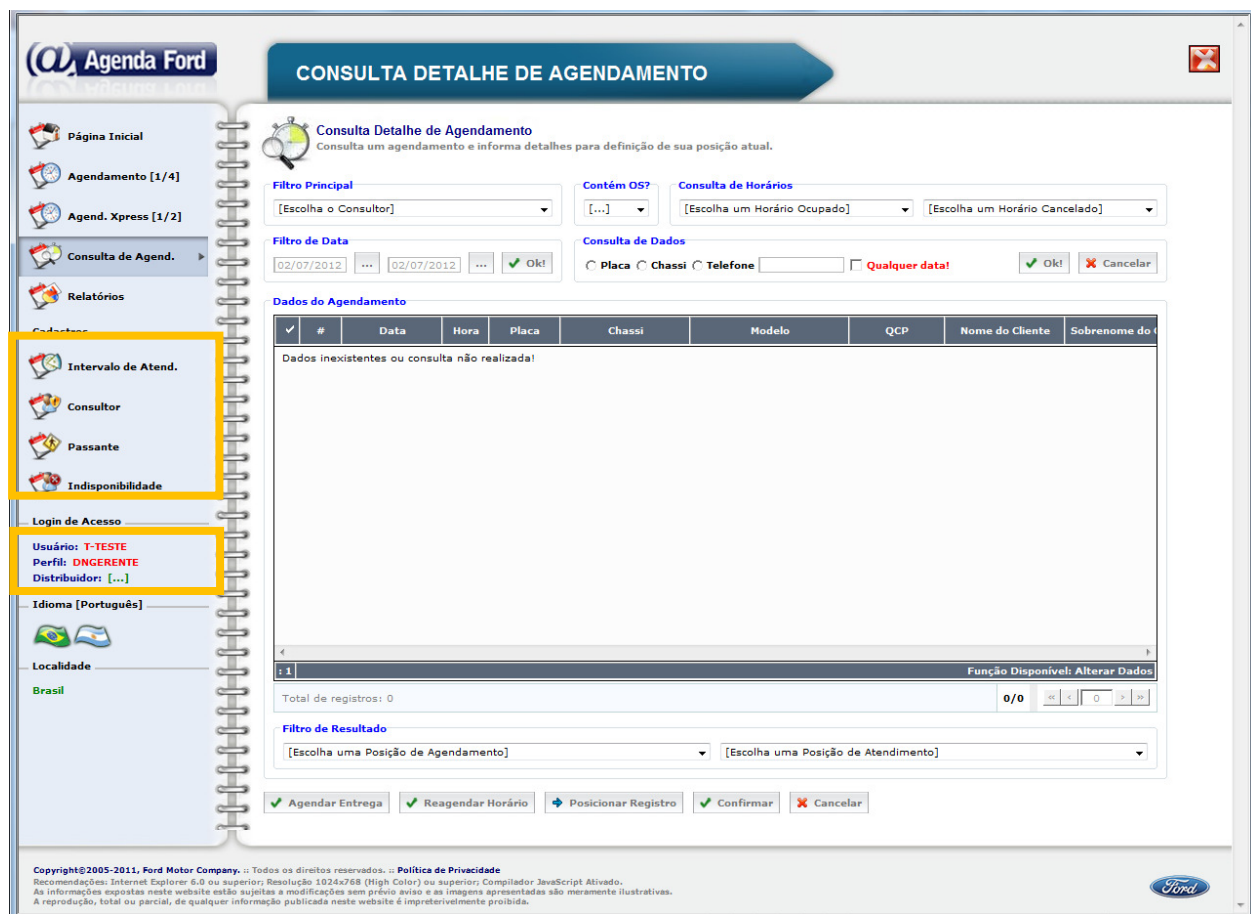
Copyright©2005-2011, Ford Motor Company. Todos os direitos reservados. Política de Privacidade
Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é impreterivelmente proibida.

Função Disponível: Alterar Dados

Local intranet | Protected Mode: Off

Acima a página do perfil “DnAssistente” e dentro dos quadrados amarelos todas as funcionalidades disponíveis para esse perfil. Dentro do primeiro quadro amarelo você consegue visualizar todos os acessos disponíveis; e no segundo, você identifica o tipo de acesso, ou seja, o perfil em que está logado.

Perfil “DnGerente”



Agenda Ford

CONSULTA DETALHE DE AGENDAMENTO

Consulta Detalhe de Agendamento
Consulta um agendamento e informa detalhes para definição de sua posição atual.

Filtro Principal
[Escolha o Consultor]

Contém OS?
[...]

Consulta de Horários
[Escolha um Horário Ocupado] [Escolha um Horário Cancelado]

Filtro de Data
02/07/2012 ... 02/07/2012 ... [Ok!]

Consulta de Dados
☐ Placa ☐ Chassi ☐ Telefone ☐ Qualquer data! [Ok!] [Cancelar]

Dados do Agendamento

✓	#	Data	Hora	Placa	Chassi	Modelo	QCP	Nome do Cliente	Sobrenome do Cliente
Dados inexistentes ou consulta não realizada!									

Total de registros: 0

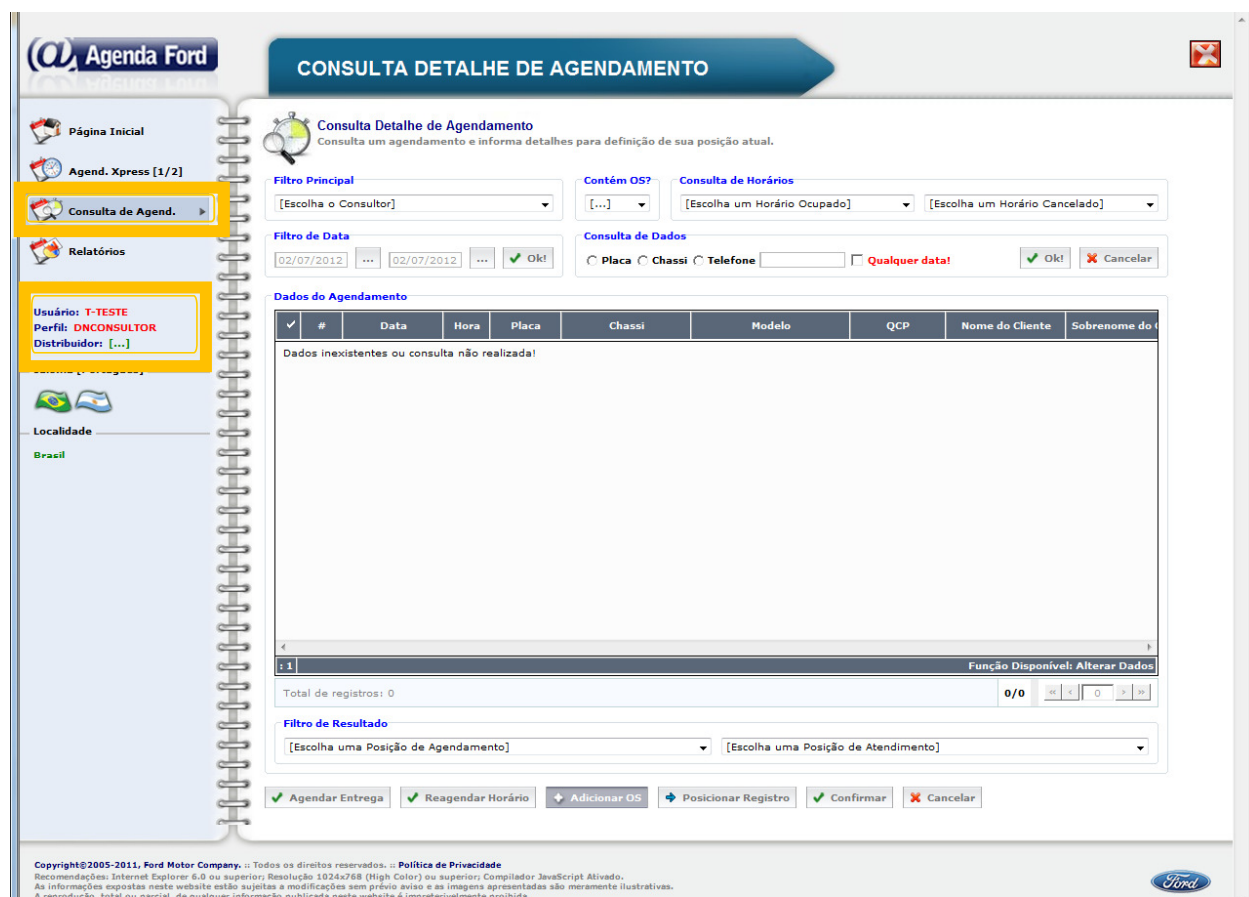
Filtro de Resultado
[Escolha uma Posição de Agendamento] [Escolha uma Posição de Atendimento]

[Agendar Entrega] [Reagendar Horário] [Posicionar Registro] [Confirmar] [Cancelar]

Copyright©2005-2011, Ford Motor Company. :: Todos os direitos reservados. :: Política de Privacidade
Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
As informações exibidas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimevelmente proibida.

Assim como o “DnAssistente”, a página do perfil “DnGerente” possui as mesmas funcionalidades. Dentro do primeiro quadro amarelo você consegue visualizar todos os acessos disponíveis, e no segundo, você identifica o tipo de acesso, ou seja, o perfil em que está logado.

Perfil “DnConsultor”



Agenda Ford

CONSULTA DETALHE DE AGENDAMENTO

Consulta Detalhe de Agendamento
Consulta um agendamento e informa detalhes para definição de sua posição atual.

Filtro Principal
[Escolha o Consultor]

Contém OS?
[...]

Consulta de Horários
[Escolha um Horário Ocupado] [Escolha um Horário Cancelado]

Filtro de Data
02/07/2012 ... 02/07/2012 ... [Ok!]

Consulta de Dados
☐ Placa ☐ Chassi ☐ Telefone [Qualquer data!] [Ok!] [Cancelar]

Dados do Agendamento

✓	#	Data	Hora	Placa	Chassi	Modelo	QCP	Nome do Cliente	Sobrenome do Cliente
Dados inexistentes ou consulta não realizada!									

Total de registros: 0 0/0

Filtro de Resultado
[Escolha uma Posição de Agendamento] [Escolha uma Posição de Atendimento]

[Agendar Entrega] [Reagendar Horário] [Adicionar OS] [Posicionar Registro] [Confirmar] [Cancelar]

Copyright © 2005-2011, Ford Motor Company. :: Todos os direitos reservados. :: Política de Privacidade
Recomendações: Internet Explorer 8.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimeiramente proibida.

Ford

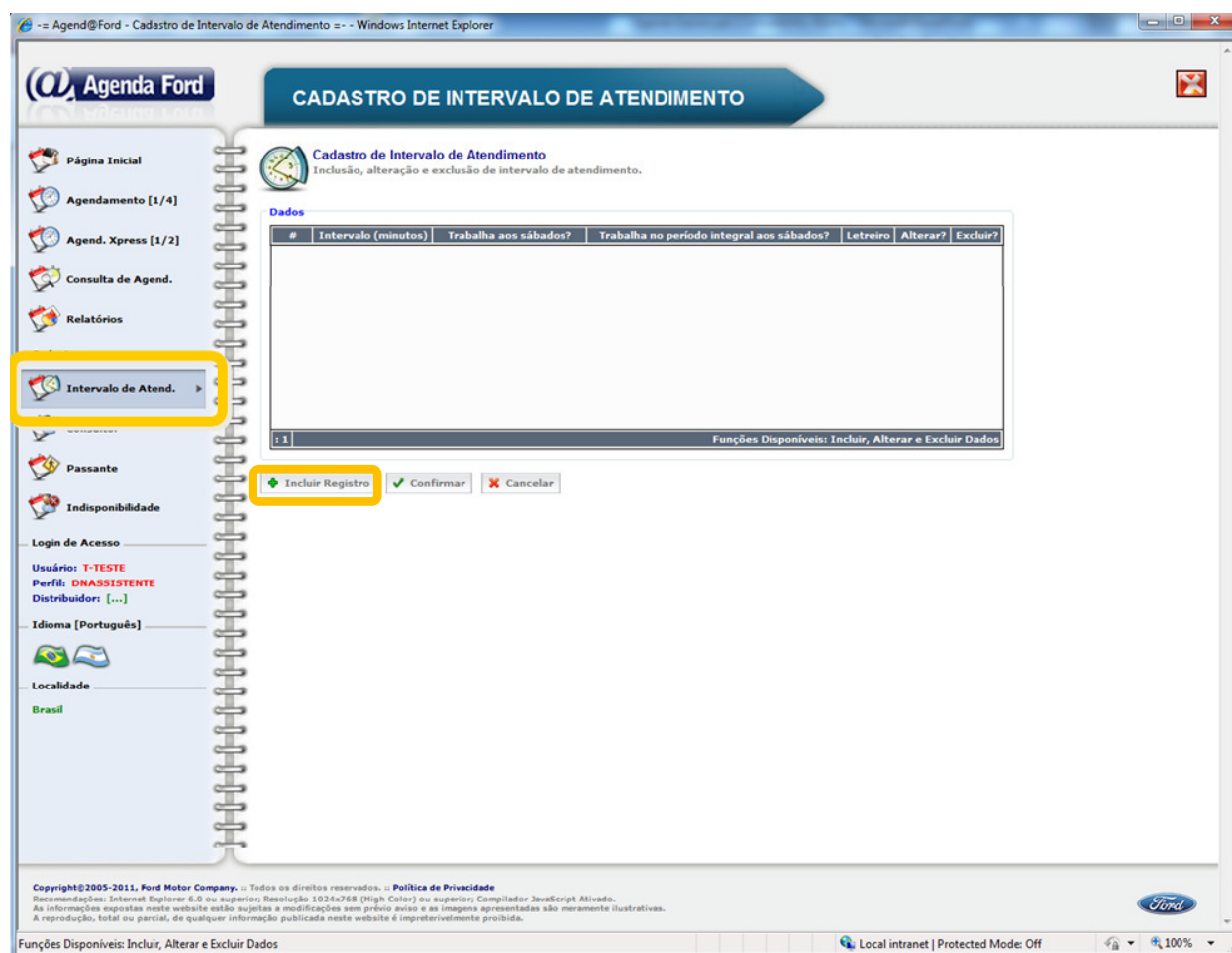
No perfil “DnConsultor”, dentro dos quadrados amarelos estão todas as funcionalidades disponíveis para esse perfil. No primeiro quadro amarelo você consegue visualizar todos os acessos disponíveis, e no quadro abaixo, você identifica o tipo de acesso, ou seja, o perfil em que está logado. No perfil do “DnConsultor” você consegue visualizar a diferença entre os perfis, as funcionalidades disponíveis para este perfil é menor, e é somente com este perfil que conseguimos adicionar O.S.

Agend@Ford – Página Inicial



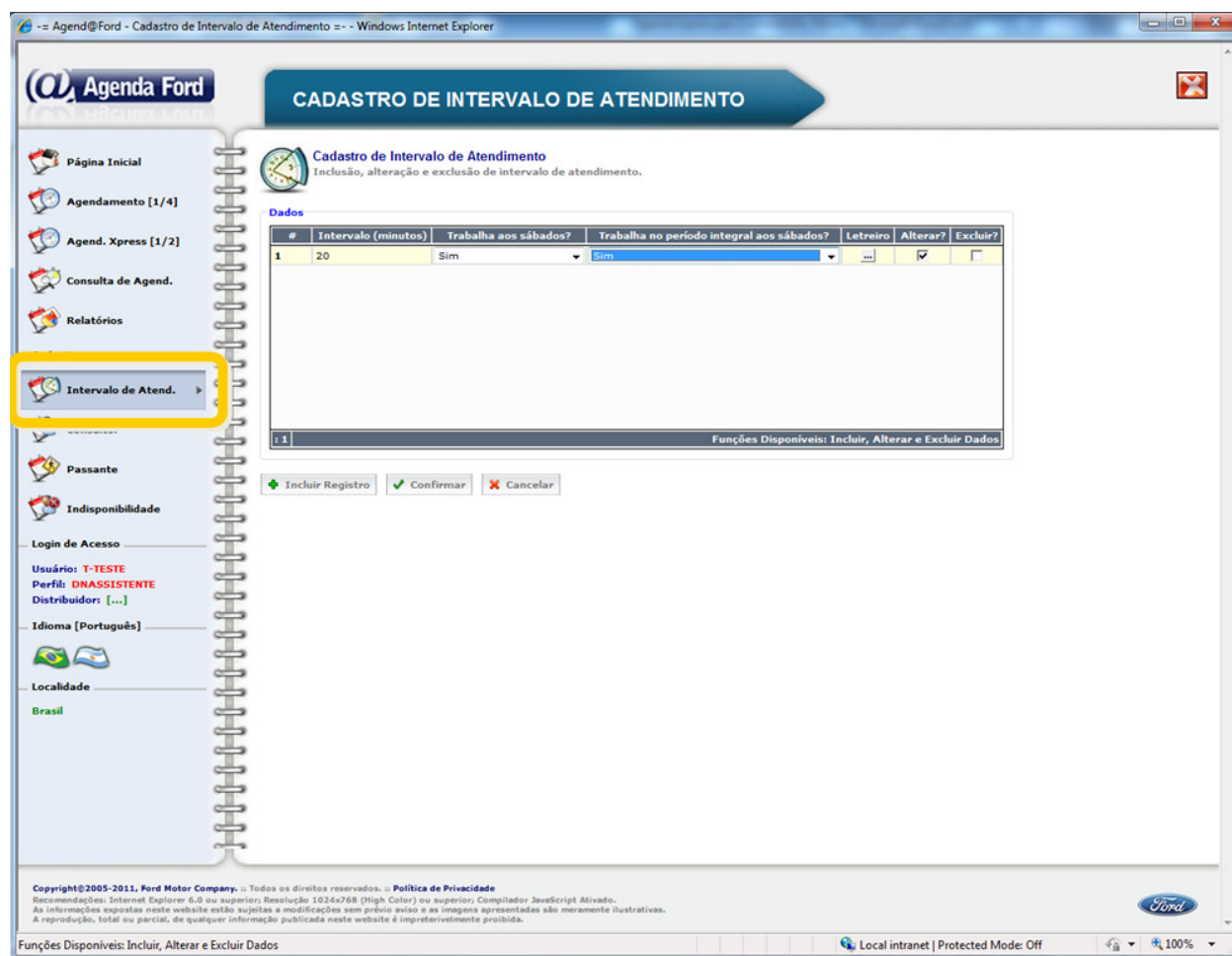
Página Inicial. Em breve utilizaremos somente o Agend@Express. Por isso vamos focar nesse campo.

Cadastro de Parâmetros – Intervalo de Atendimento



Em cadastro de parâmetros, conseguimos incluir os intervalos de atendimentos. Basta clicar em “Incluir Registro”.

Cadastro de Parâmetros – Intervalo de Atendimento



Agenda Ford

CADASTRO DE INTERVALO DE ATENDIMENTO

Cadastro de Intervalo de Atendimento
Inclusão, alteração e exclusão de intervalo de atendimento.

Dados

#	Intervalo (minutos)	Trabalha aos sábados?	Trabalha no período integral aos sábados?	Letreiro	Alterar?	Excluir?
1	20	Sim	Sim		☒	☐

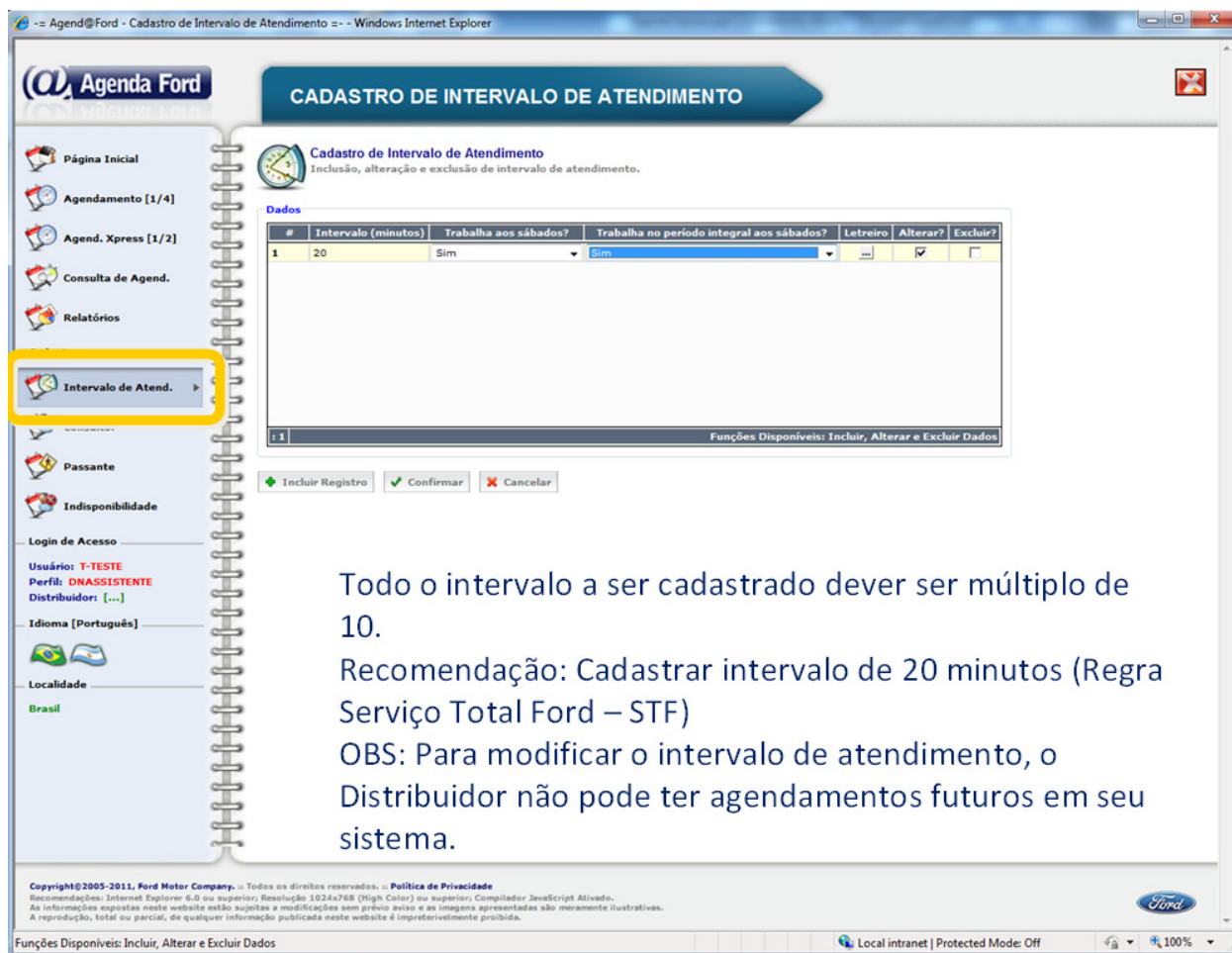
Funções Disponíveis: Incluir, Alterar e Excluir Dados

Copyright©2005-2011, Ford Motor Company. Todos os direitos reservados. Política de Privacidade
Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é impreterivelmente proibida.

Local intranet | Protected Mode: Off

Após clicar na opção “Incluir Registro”, aparecerá campos onde você terá que preencher as informações solicitadas.

Cadastro de Parâmetros – Intervalo de Atendimento



CADASTRO DE INTERVALO DE ATENDIMENTO

Inclusão, alteração e exclusão de intervalo de atendimento.

Dados

#	Intervalo (minutos)	Trabalha aos sábados?	Trabalha no período integral aos sábados?	Letreiro	Alterar?	Excluir?
1	20	Sim	Sim	...	☒	☐

Funções Disponíveis: Incluir, Alterar e Excluir Dados

Incluir Registro Confirmar Cancelar

Copyright©2005-2011, Ford Motor Company. :: Todos os direitos reservados. :: Política de Privacidade
 Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
 As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
 A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimeiramente proibida.

Funções Disponíveis: Incluir, Alterar e Excluir Dados Local intranet | Protected Mode: Off 100%

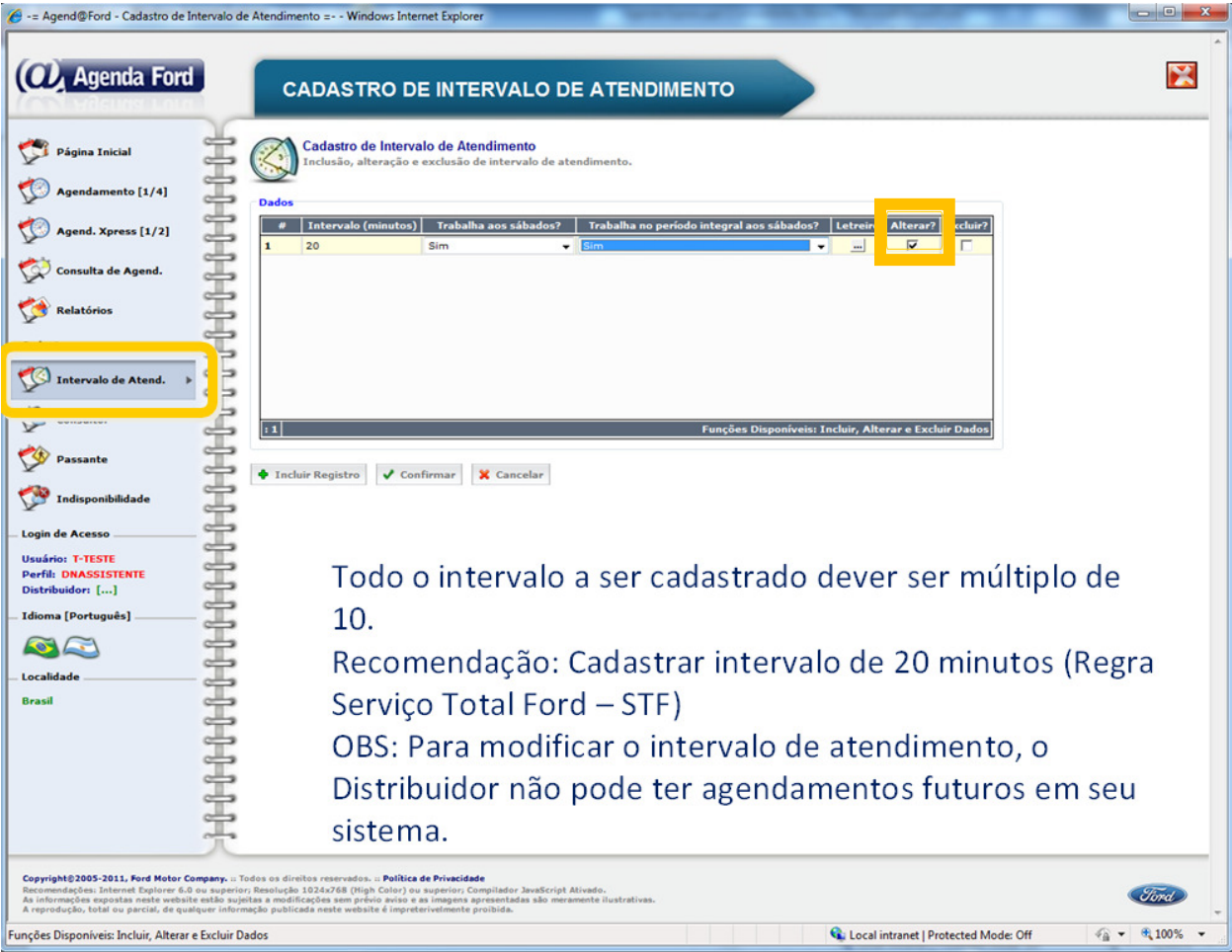
Todo o intervalo a ser cadastrado dever ser múltiplo de 10.

Recomendação: Cadastrar intervalo de 20 minutos (Regra Serviço Total Ford – STF)

OBS: Para modificar o intervalo de atendimento, o Distribuidor não pode ter agendamentos futuros em seu sistema.

Recomendamos cadastrar o “intervalo de 20 minutos”.

Cadastro de Parâmetros – Intervalo de Atendimento



CADASTRO DE INTERVALO DE ATENDIMENTO

Cadastro de Intervalo de Atendimento
Inclusão, alteração e exclusão de intervalo de atendimento.

Dados

#	Intervalo (minutos)	Trabalha aos sábados?	Trabalha no período integral aos sábados?	Letreiro	Alterar?	Excluir?
1	20	Sim	Sim		☒	☐

Funções Disponíveis: Incluir, Alterar e Excluir Dados

Incluir Registro Confirmar Cancelar

Copyright©2005-2011, Ford Motor Company. :: Todos os direitos reservados. :: Política de Privacidade
Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimevelmente proibida.

Local intranet | Protected Mode: Off

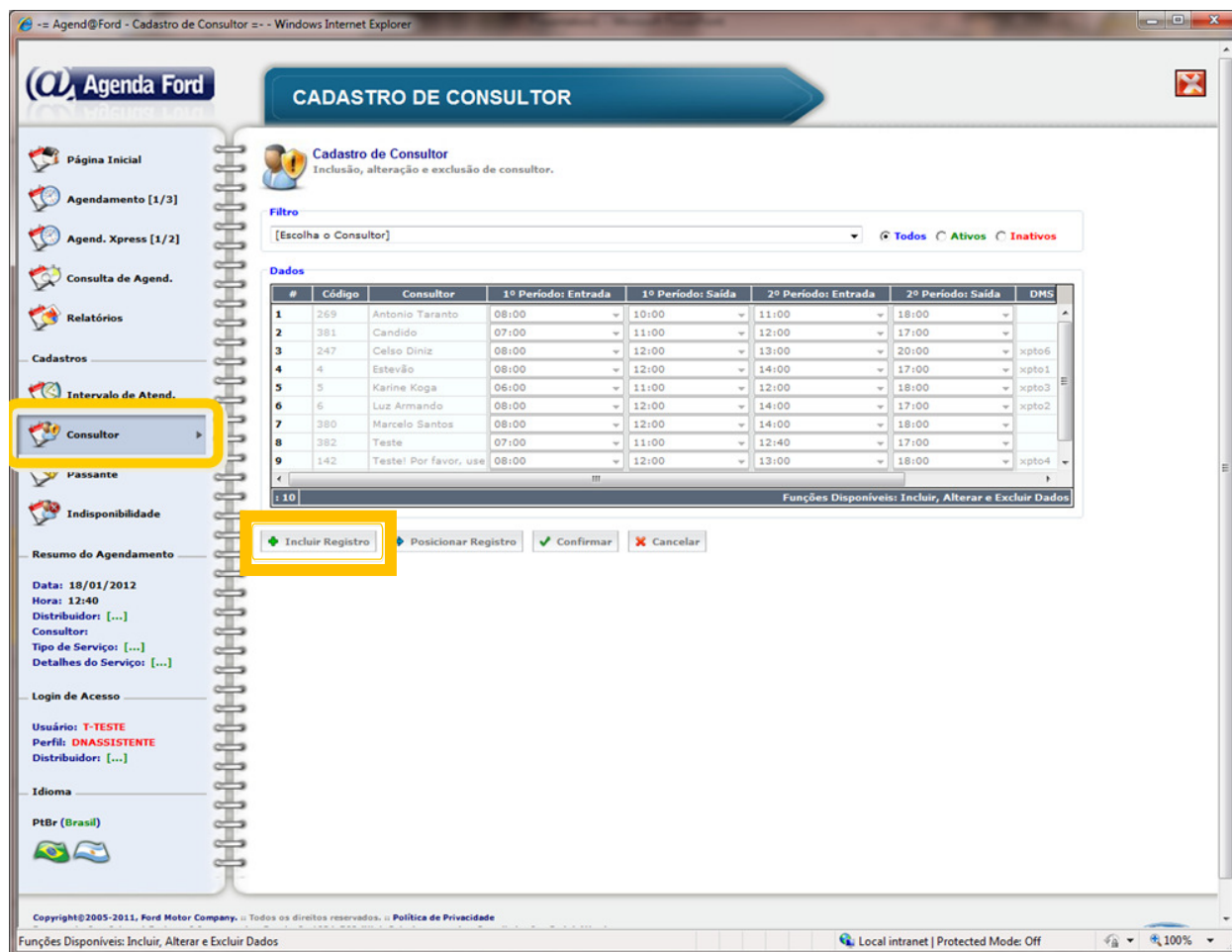
Todo o intervalo a ser cadastrado dever ser múltiplo de 10.

Recomendação: Cadastrar intervalo de 20 minutos (Regra Serviço Total Ford – STF)

OBS: Para modificar o intervalo de atendimento, o Distribuidor não pode ter agendamentos futuros em seu sistema.

Para modificar o intervalo de agendamento, você deve clicar em “Alterar” (Campo Lateral – assinalado em amarelo). O mesmo também pode ser excluído clicando em Excluir. Mas vale lembrar que essas operações somente podem ser efetuadas se não existir agendamentos futuros!

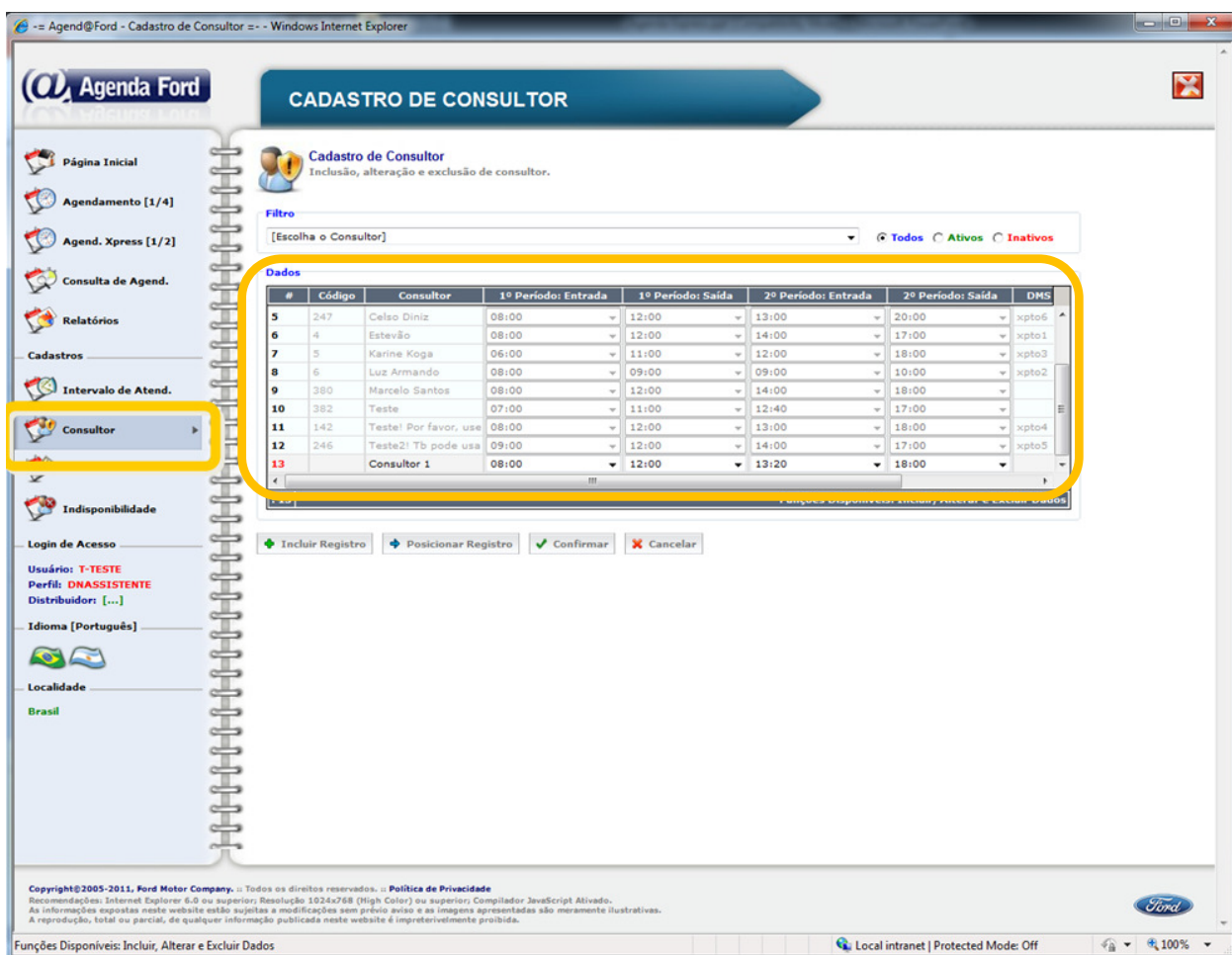
Cadastro de Parâmetros – Cadastro de Consultor



Cadastrando os Consultores: clique em Consultor (quadrado amarelo).

Clique em “Incluir Registro” e inicie o preenchimento dos dados nos campos que aparecerão na sequência. Complete todas as informações solicitadas.

Cadastro de Parâmetros – Cadastro de Consultor



CADASTRO DE CONSULTOR
Inclusão, alteração e exclusão de consultor.

Filtro: [Escolha o Consultor] Todos Ativos Inativos

Dados

#	Código	Consultor	1º Período: Entrada	1º Período: Saída	2º Período: Entrada	2º Período: Saída	DMS
5	247	Celso Diniz	08:00	12:00	13:00	20:00	xpto6
6	4	Estevão	08:00	12:00	14:00	17:00	xpto1
7	5	Karine Koga	06:00	11:00	12:00	18:00	xpto3
8	6	Luz Armando	08:00	09:00	09:00	10:00	xpto2
9	380	Marcelo Santos	08:00	12:00	14:00	18:00	
10	382	Teste	07:00	11:00	12:40	17:00	
11	142	Teste! Por favor, use	08:00	12:00	13:00	18:00	xpto4
12	246	Teste2! Tb pode usa	09:00	12:00	14:00	17:00	xpto5
13		Consultor 1	08:00	12:00	13:20	18:00	

Incluir Registro Posicionar Registro Confirmar Cancelar

Copyright©2005-2011, Ford Motor Company. Todos os direitos reservados. Política de Privacidade
 Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
 As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
 A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimeiramente proibida.

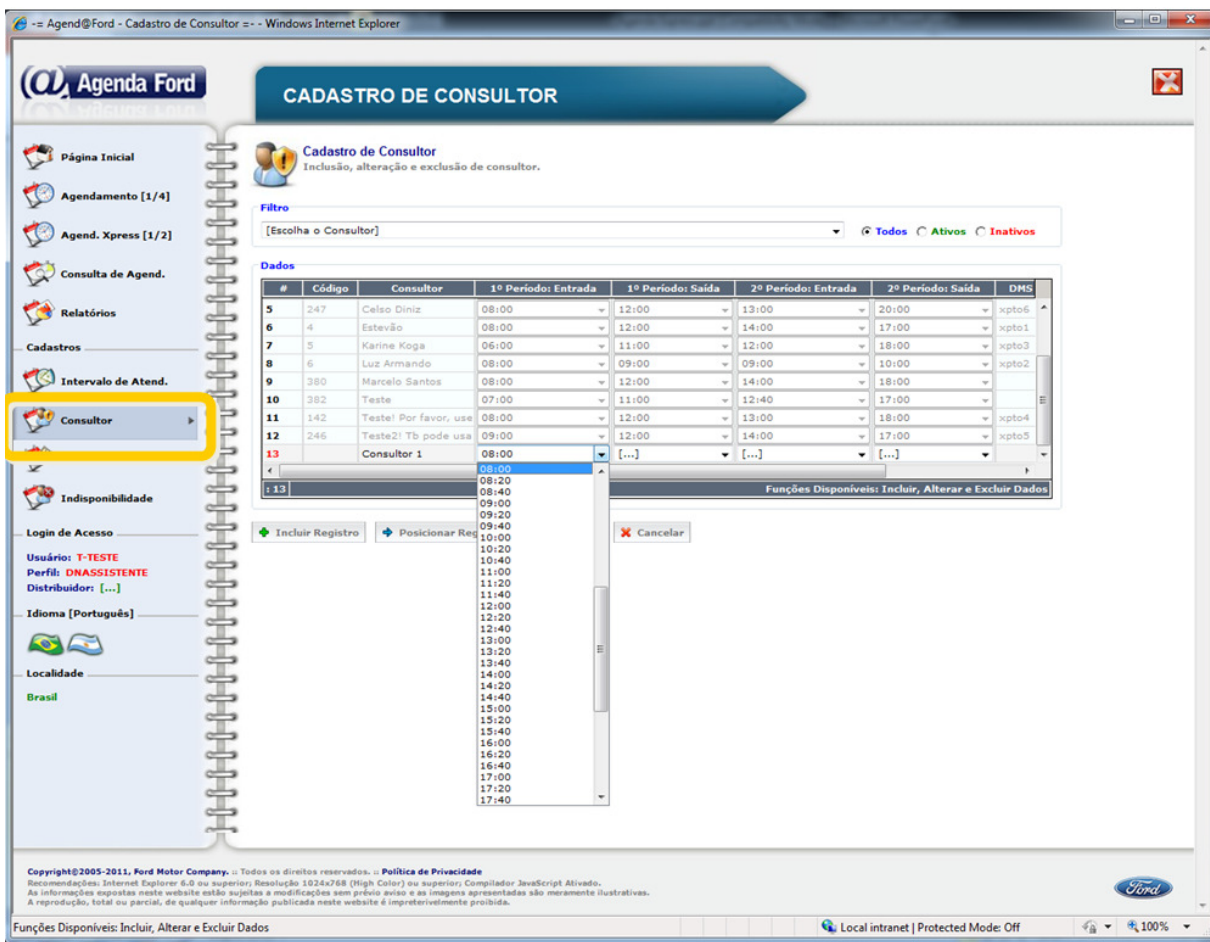
Funções Disponíveis: Incluir, Alterar e Excluir Dados

Local intranet | Protected Mode: Off

Neste caso podemos visualizar os campos com todas as informações preenchidas.

Caso algum consultor precise se ausentar por um período, não deixe de registrar essa ausência nos dados do Consultor, pois, caso contrário, o Cliente poderá agendar um atendimento no horário se não estiver fechado no sistema do Distribuidor.

Cadastro de Parâmetros – Cadastro de Consultor



Agenda Ford **CADASTRO DE CONSULTOR**

Cadastro de Consultor
Inclusão, alteração e exclusão de consultor.

Filtro: [Escolha o Consultor] Todos ☒ Ativos ☐ Inativos

Dados

#	Código	Consultor	1º Período: Entrada	1º Período: Saída	2º Período: Entrada	2º Período: Saída	DMS
5	247	Celso Diniz	08:00	12:00	13:00	20:00	xpto6
6	4	Estevão	08:00	12:00	14:00	17:00	xpto1
7	5	Karine Koga	06:00	11:00	12:00	18:00	xpto3
8	6	Luz Armando	08:00	09:00	09:00	10:00	xpto2
9	380	Marcelo Santos	08:00	12:00	14:00	18:00	
10	382	Teste	07:00	11:00	12:40	17:00	
11	142	Teste! Por favor, use	08:00	12:00	13:00	18:00	xpto4
12	246	Teste2! Tb pode usa	09:00	12:00	14:00	17:00	xpto5
13		Consultor 1	08:00	[...]	[...]	[...]	

Funções Disponíveis: Incluir, Alterar e Excluir Dados

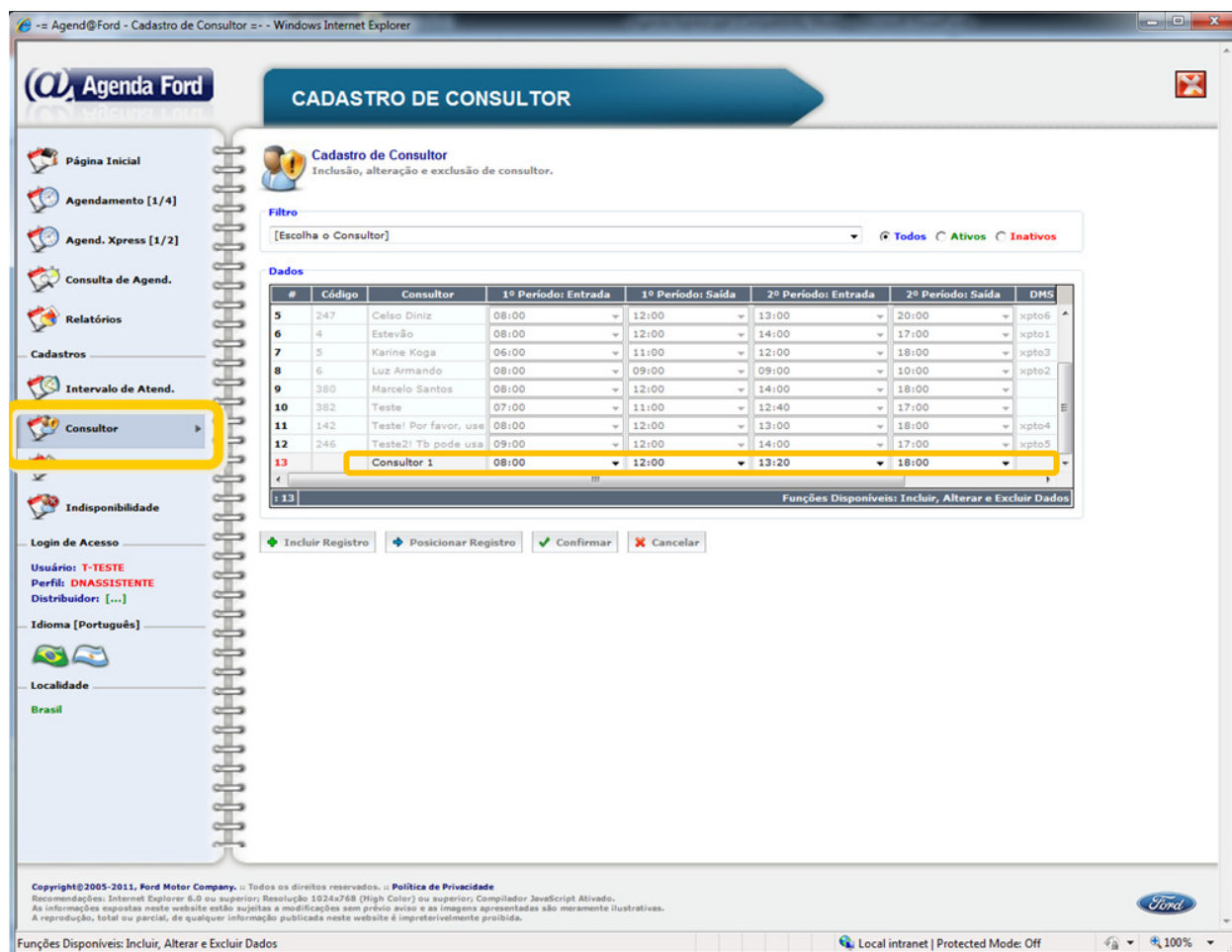
Local intranet | Protected Mode: Off

Os campos “entrada” e “saída” deverão ser preenchidos de acordo com a necessidade do Consultor.

Exemplo: Nos campos “entrada” e “saída”, pode ser colocado o horário de almoço do consultor.

Atente-se para os campos “Ativos” e “Inativos”. Quando o consultor estiver Inativo, seus dados não aparecerão no momento do agendamento. O Cliente também não conseguirá visualizá-lo no Módulo do Agend@Ford para Cliente.

Cadastro de Parâmetros – Cadastro de Consultor



Agenda Ford CADASTRO DE CONSULTOR

Cadastro de Consultor
Inclusão, alteração e exclusão de consultor.

Filtro
[Escolha o Consultor] Todos Ativos Inativos

Dados

#	Código	Consultor	1º Período: Entrada	1º Período: Saída	2º Período: Entrada	2º Período: Saída	DMS
5	247	Celso Diniz	08:00	12:00	13:00	20:00	xpto6
6	4	Estevão	08:00	12:00	14:00	17:00	xpto1
7	5	Karine Koga	06:00	11:00	12:00	18:00	xpto3
8	5	Luz Armando	08:00	09:00	09:00	10:00	xpto2
9	380	Marcelo Santos	08:00	12:00	14:00	18:00	
10	382	Teste	07:00	11:00	12:40	17:00	
11	142	Teste! Por favor, use	08:00	12:00	13:00	18:00	xpto4
12	246	Teste2! Tb pode usa	09:00	12:00	14:00	17:00	xpto5
13		Consultor 1	08:00	12:00	13:20	18:00	

Funções Disponíveis: Incluir, Alterar e Excluir Dados

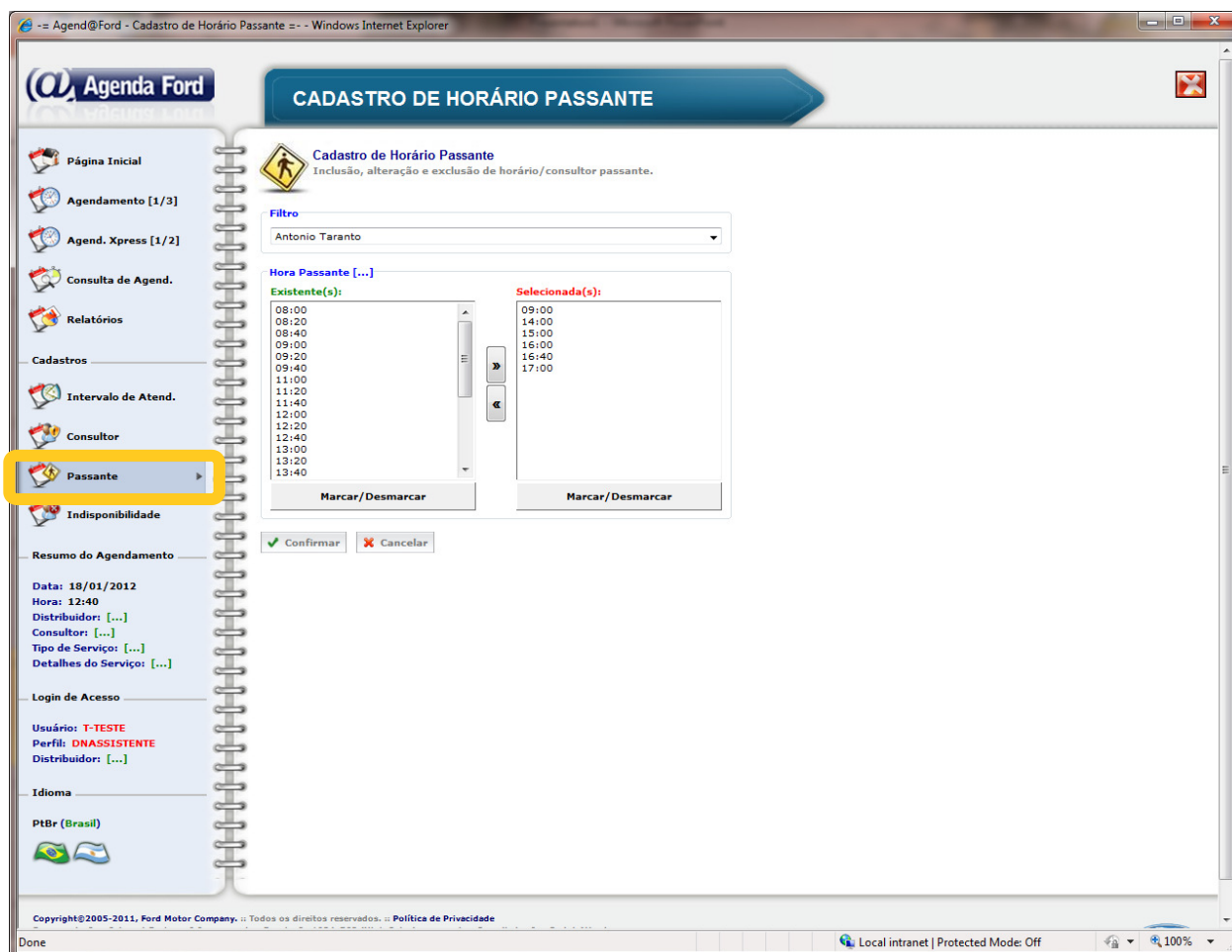
Copyright©2005-2011, Ford Motor Company. Todos os direitos reservados. Política de Privacidade
 Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
 As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem aviso prévio e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
 A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimevelmente proibida.

Funções Disponíveis: Incluir, Alterar e Excluir Dados

Local intranet | Protected Mode: Off

Neste caso, podemos visualizar os campos com todas as informações preenchidas.

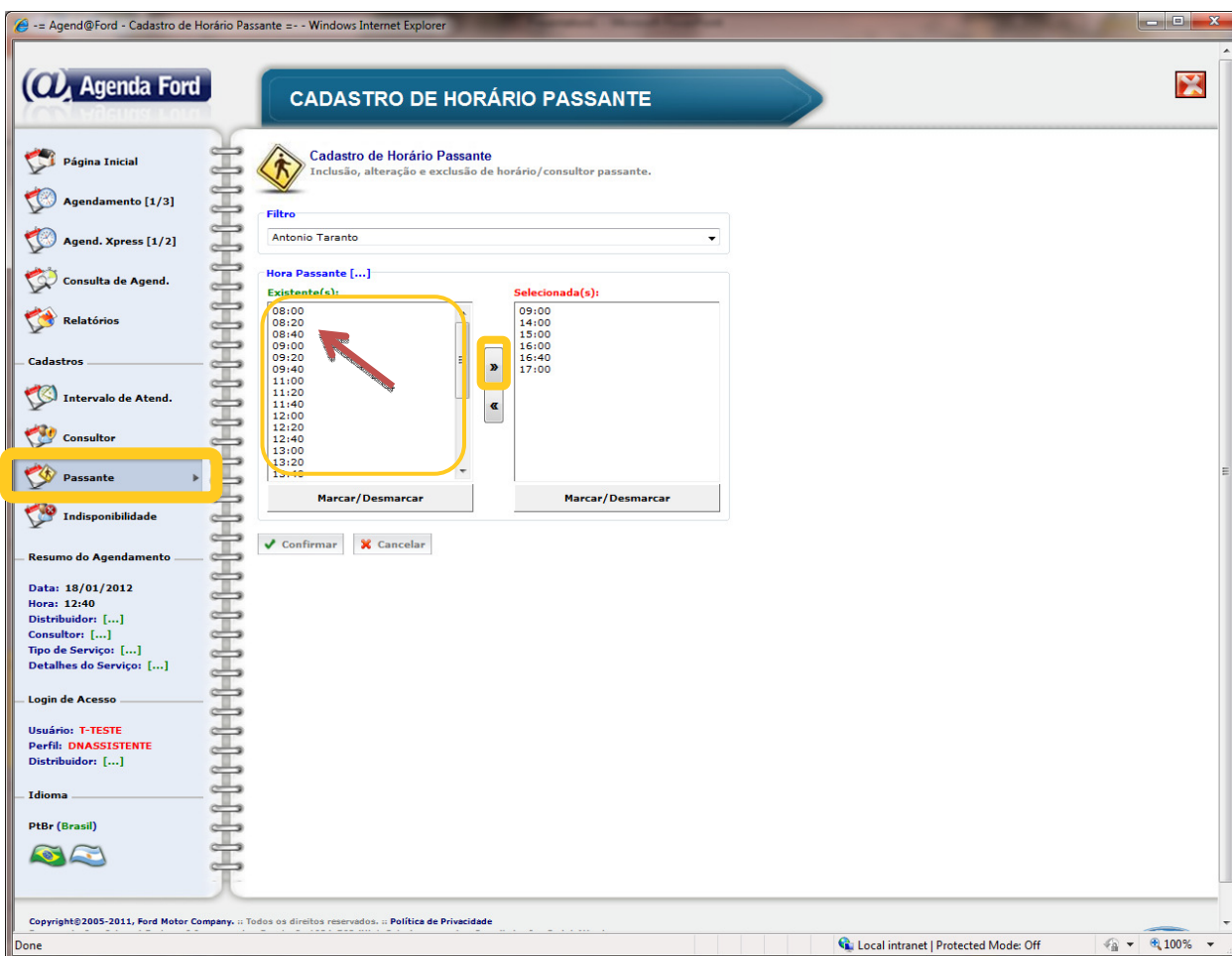
Cadastro de Parâmetros – Cadastro de Horário Passante



Para a inclusão de Passantes no agendamento, o Consultor pode customizar sua agenda de acordo com sua realidade, gerando um ótimo serviço e atendimento para os Clientes “passantes”. Sugestão: a cada dois horários de agendamento, o outro deve ser de passante.

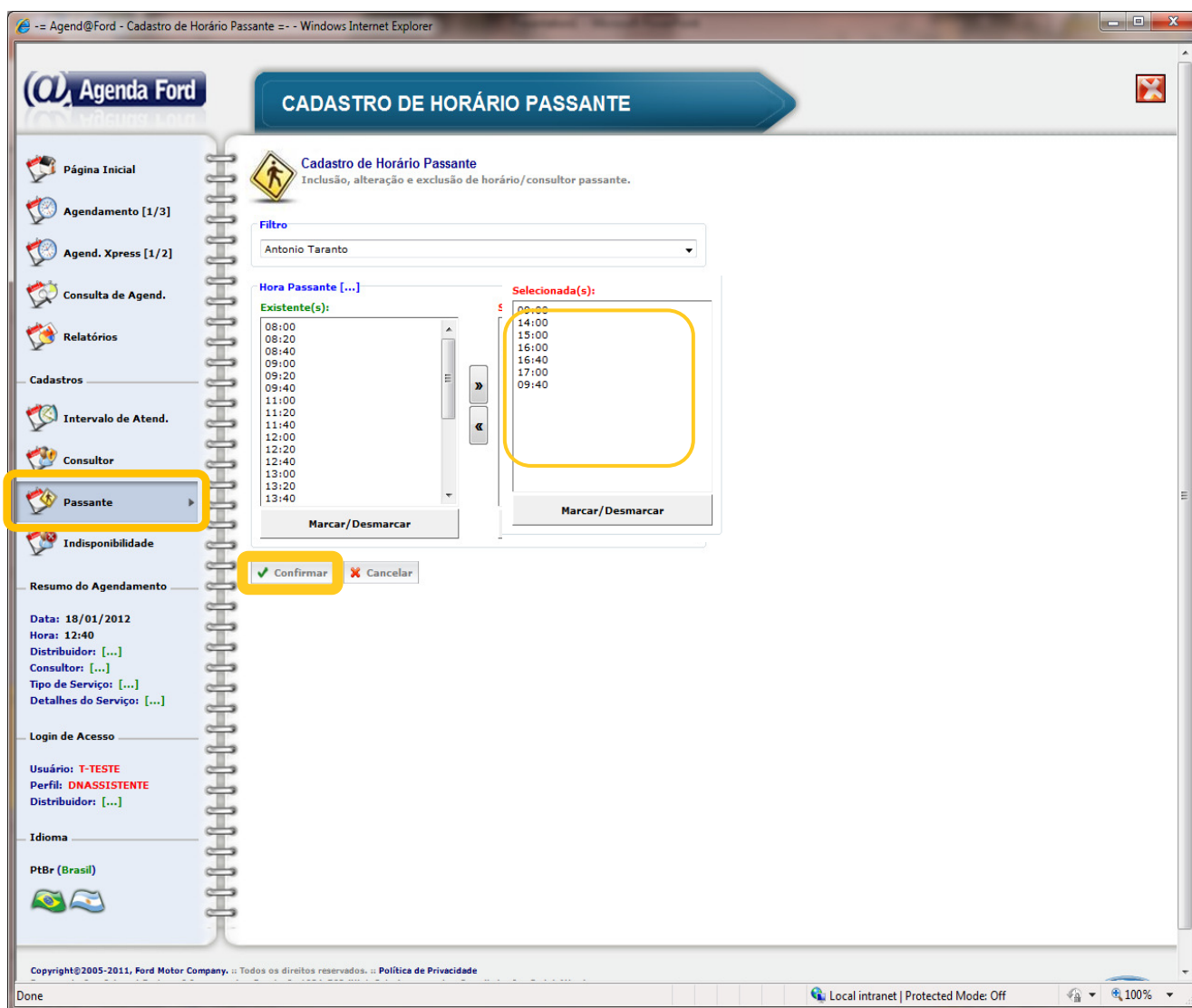
Apenas o Distribuidor tem a possibilidade de agendar passantes, ou seja, quando o Cliente utilizar o agendamento pelo site, não conseguirá agendar nesses horários.

Cadastro de Parâmetros – Cadastro de Horário Passante



No campo “Existente(s)”, selecione os horários em que deseja incluir o Consultor selecionado como passante e clique na seta ao lado.

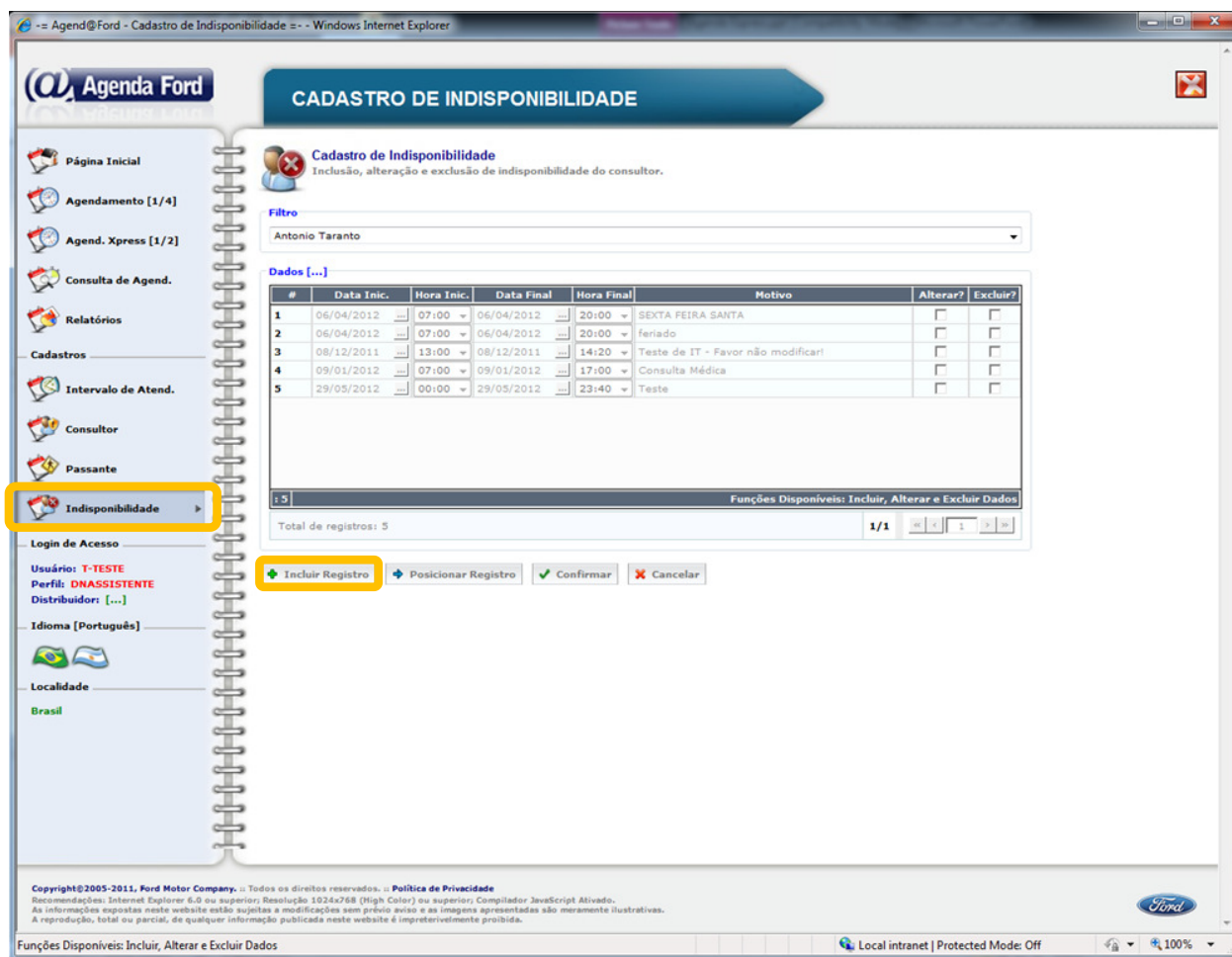
Cadastro de Parâmetros – Cadastro de Horário Passante



Notem que os horários selecionados foram incluídos. Após incluir todos os horários, clique em confirmar.

Após incluir os horários desejados clique em “Confirmar”.

Cadastro de Parâmetros – Cadastro de Indisponibilidade



Agenda Ford

CADASTRO DE INDISPONIBILIDADE

Cadastro de Indisponibilidade
Inclusão, alteração e exclusão de indisponibilidade do consultor.

Filtro: Antonio Taranto

Dados [...]

#	Data Inic.	Hora Inic.	Data Final	Hora Final	Motivo	Alterar?	Excluir?
1	06/04/2012	07:00	06/04/2012	20:00	SEXTA FEIRA SANTA	☐	☐
2	06/04/2012	07:00	06/04/2012	20:00	feriado	☐	☐
3	08/12/2011	13:00	08/12/2011	14:20	Teste de IT - Favor não modificar!	☐	☐
4	09/01/2012	07:00	09/01/2012	17:00	Consulta Médica	☐	☐
5	29/05/2012	00:00	29/05/2012	23:40	Teste	☐	☐

Funções Disponíveis: Incluir, Alterar e Excluir Dados

Total de registros: 5

1/1

Incluir Registro Posicionar Registro Confirmar Cancelar

Copyright©2005-2011, Ford Motor Company. Todos os direitos reservados. Política de Privacidade
Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimevelmente proibida.

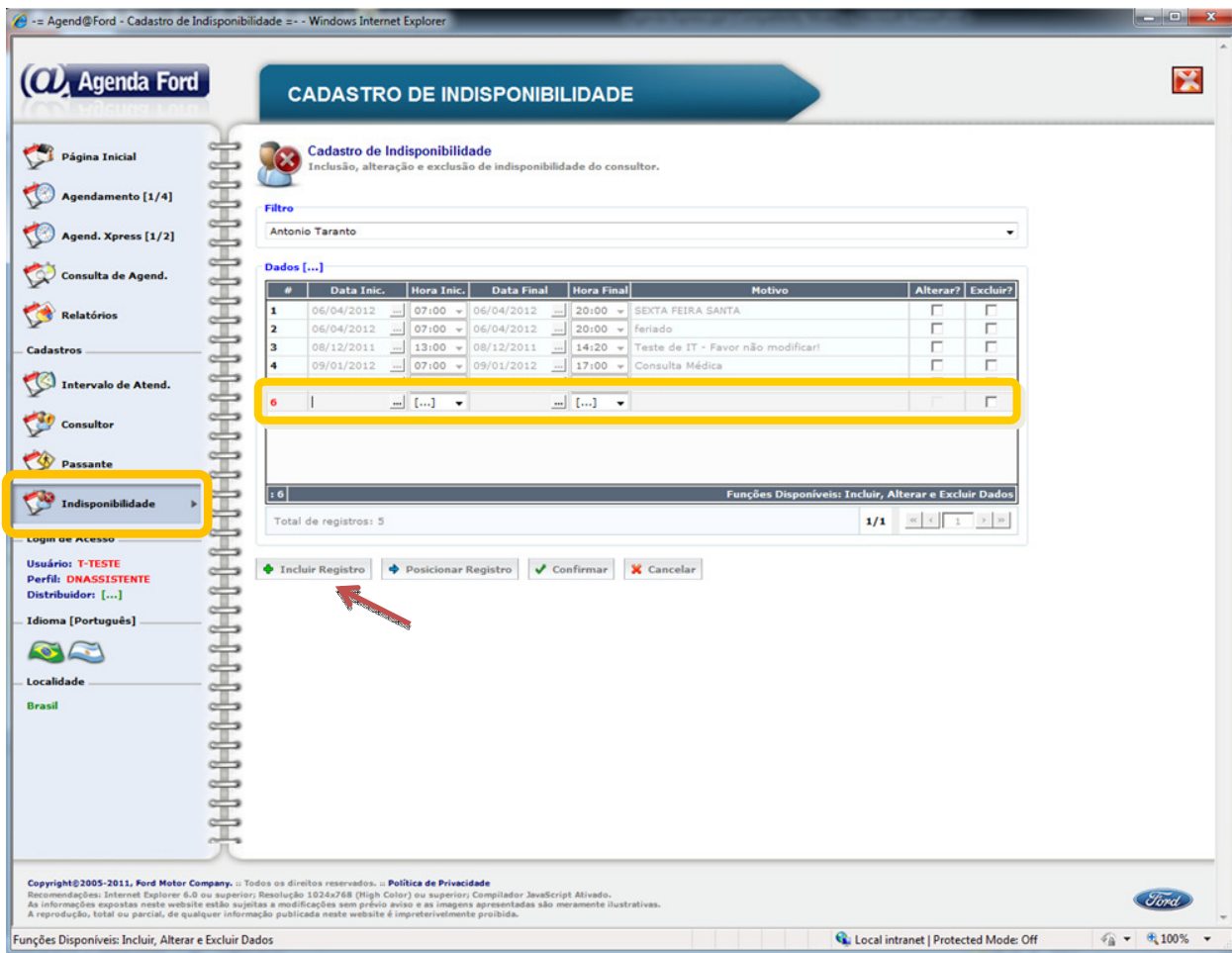
Funções Disponíveis: Incluir, Alterar e Excluir Dados

Local intranet | Protected Mode: Off

A tela cadastro de indisponibilidade serve para não criar conflitos com os Clientes. Em caso de: feriado, férias, ausência no trabalho, o Cliente visualizará a indisponibilidade de agenda na tela do consultor. Se o Distribuidor não atualizar essas informações, o Consultor pode estar disponível para agendamentos realizados pelo Site da Ford.

Basta clicar em “Incluir Registro”.

Cadastro de Parâmetros – Cadastro de Indisponibilidade



Agenda Ford

CADASTRO DE INDISPONIBILIDADE

Cadastro de Indisponibilidade
Inclusão, alteração e exclusão de indisponibilidade do consultor.

Filtro: Antonio Taranto

Dados [...]

#	Data Inic.	Hora Inic.	Data Final	Hora Final	Motivo	Alterar?	Excluir?
1	06/04/2012	07:00	06/04/2012	20:00	SEXTA FEIRA SANTA	☐	☐
2	06/04/2012	07:00	06/04/2012	20:00	feriado	☐	☐
3	08/12/2011	13:00	08/12/2011	14:20	Teste de IT - Favor não modificar!	☐	☐
4	09/01/2012	07:00	09/01/2012	17:00	Consulta Médica	☐	☐
6						☐	☐

Funções Disponíveis: Incluir, Alterar e Excluir Dados

Total de registros: 5 1/1

Copyright©2005-2011, Ford Motor Company. :: Todos os direitos reservados. :: Política de Privacidade

Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador Javascript Ativado.

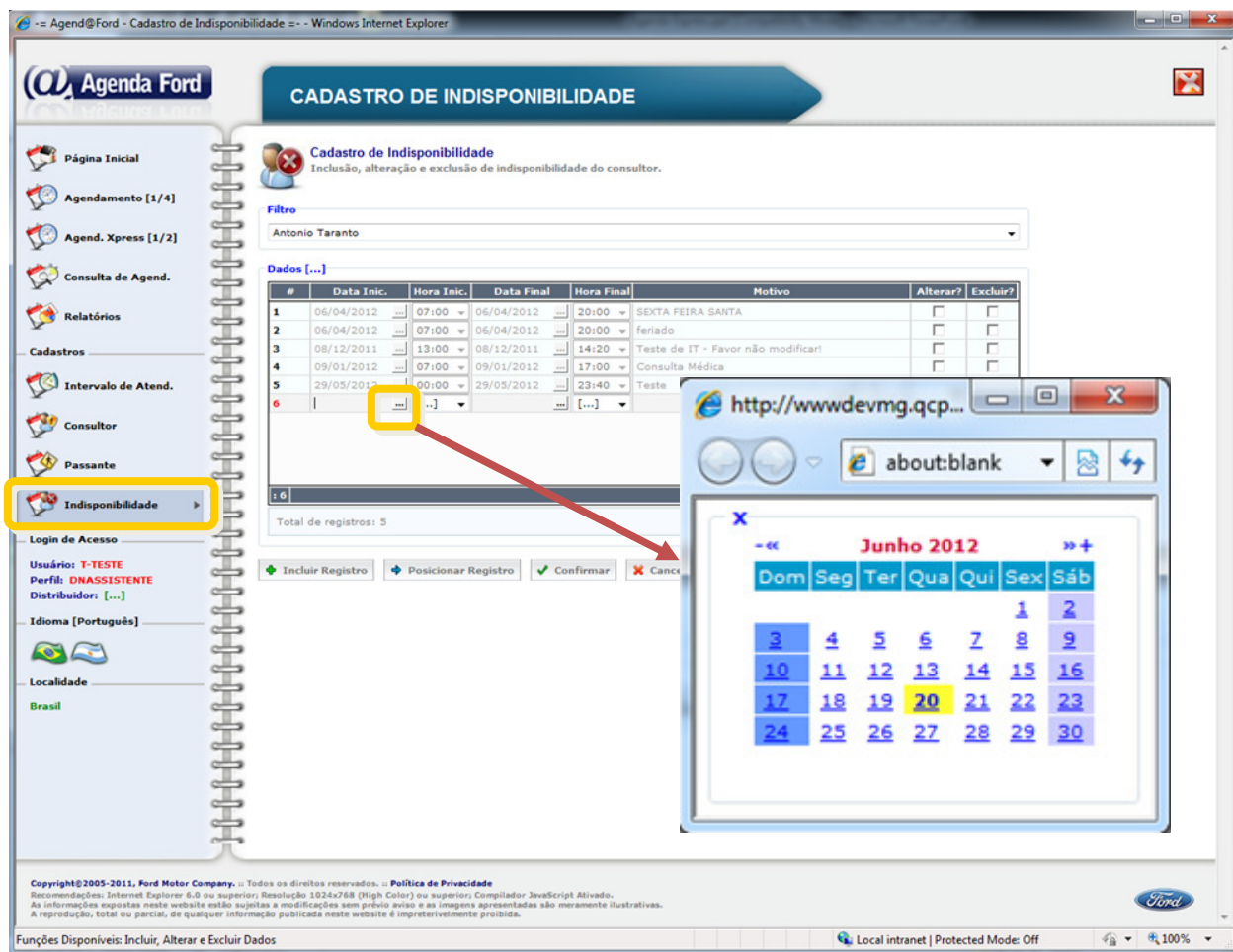
As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.

A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimeiramente proibida.

Local intranet | Protected Mode: Off

Após clicar na opção “Incluir Registro”, aparecerão campos onde você terá que preencher as informações solicitadas.

Cadastro de Parâmetros – Cadastro de Indisponibilidade



CADASTRO DE INDISPONIBILIDADE

Cadastro de Indisponibilidade
Inclusão, alteração e exclusão de indisponibilidade do consultor.

Filtro: Antonio Taranto

Dados [...]

#	Data Inic.	Hora Inic.	Data Final	Hora Final	Motivo	Alterar?	Excluir?
1	06/04/2012	07:00	06/04/2012	20:00	SEXTA FEIRA SANTA	☐	☐
2	06/04/2012	07:00	06/04/2012	20:00	feriado	☐	☐
3	08/12/2011	13:00	08/12/2011	14:20	Teste de IT - Favor não modificar!	☐	☐
4	09/01/2012	07:00	09/01/2012	17:00	Consulta Médica	☐	☐
5	29/05/2012	00:00	29/05/2012	23:40	Teste	☐	☐
6	[...]	[...]	[...]	[...]			

Total de registros: 5

Incluir Registro | Posicionar Registro | Confirmar | Cancelar

Calendar: Junho 2012

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Copyright©2005-2011, Ford Motor Company. Todos os direitos reservados. Política de Privacidade

Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.

As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.

A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é impreritivamente proibida.

Funções Disponíveis: Incluir, Alterar e Excluir Dados

Local intranet | Protected Mode: Off

Para selecionar um data, basta apenas clicar no quadrado com reticências. Aparecerá um calendário onde você somente precisará selecionar uma data.

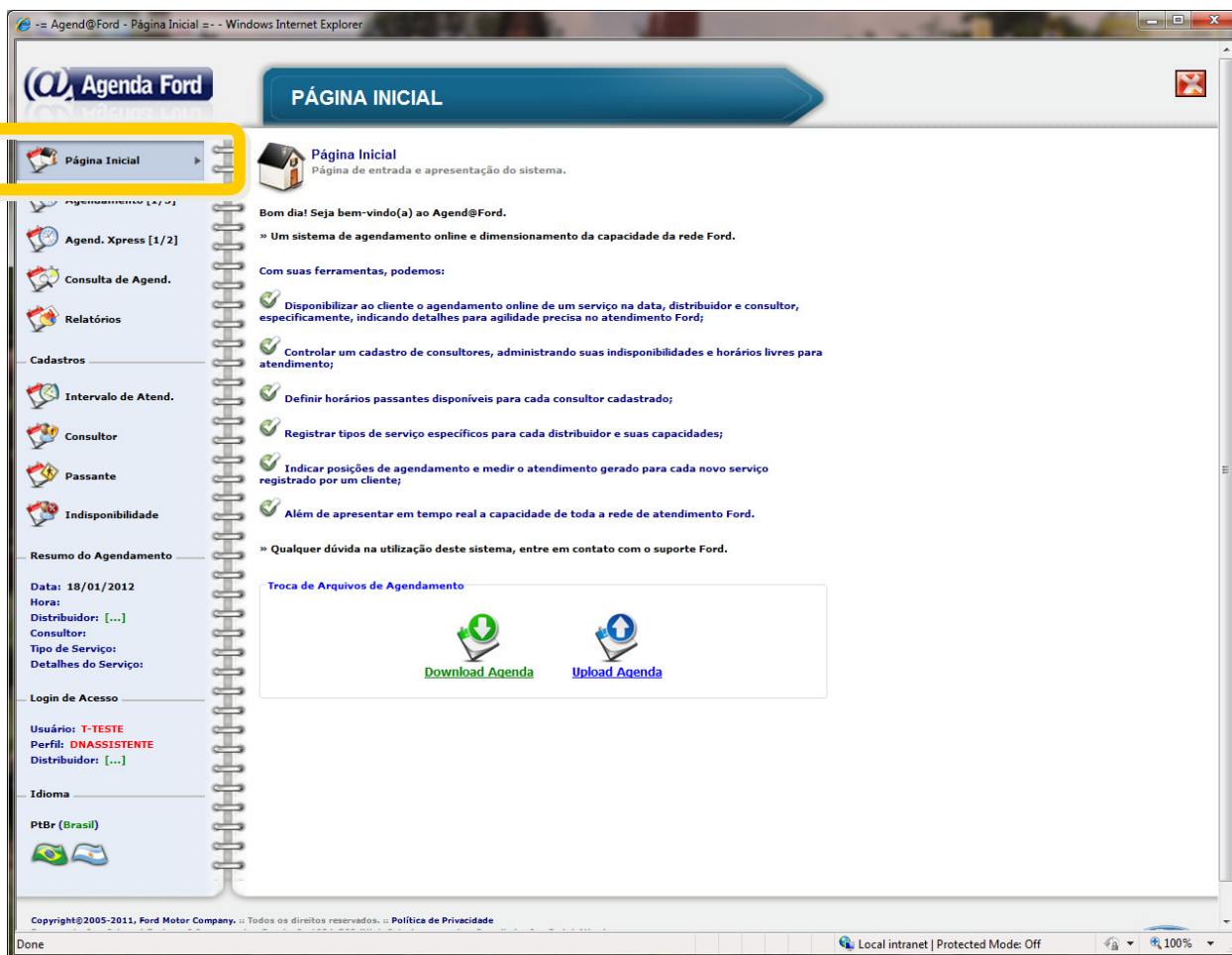
Cadastro de Parâmetros

PRONTO !!

COM OS CADASTROS EFETUADOS,
OS AGENDAMENTOS JÁ PODEM
SER REALIZADOS PELO
DISTRIBUIDOR E PELO CLIENTE.

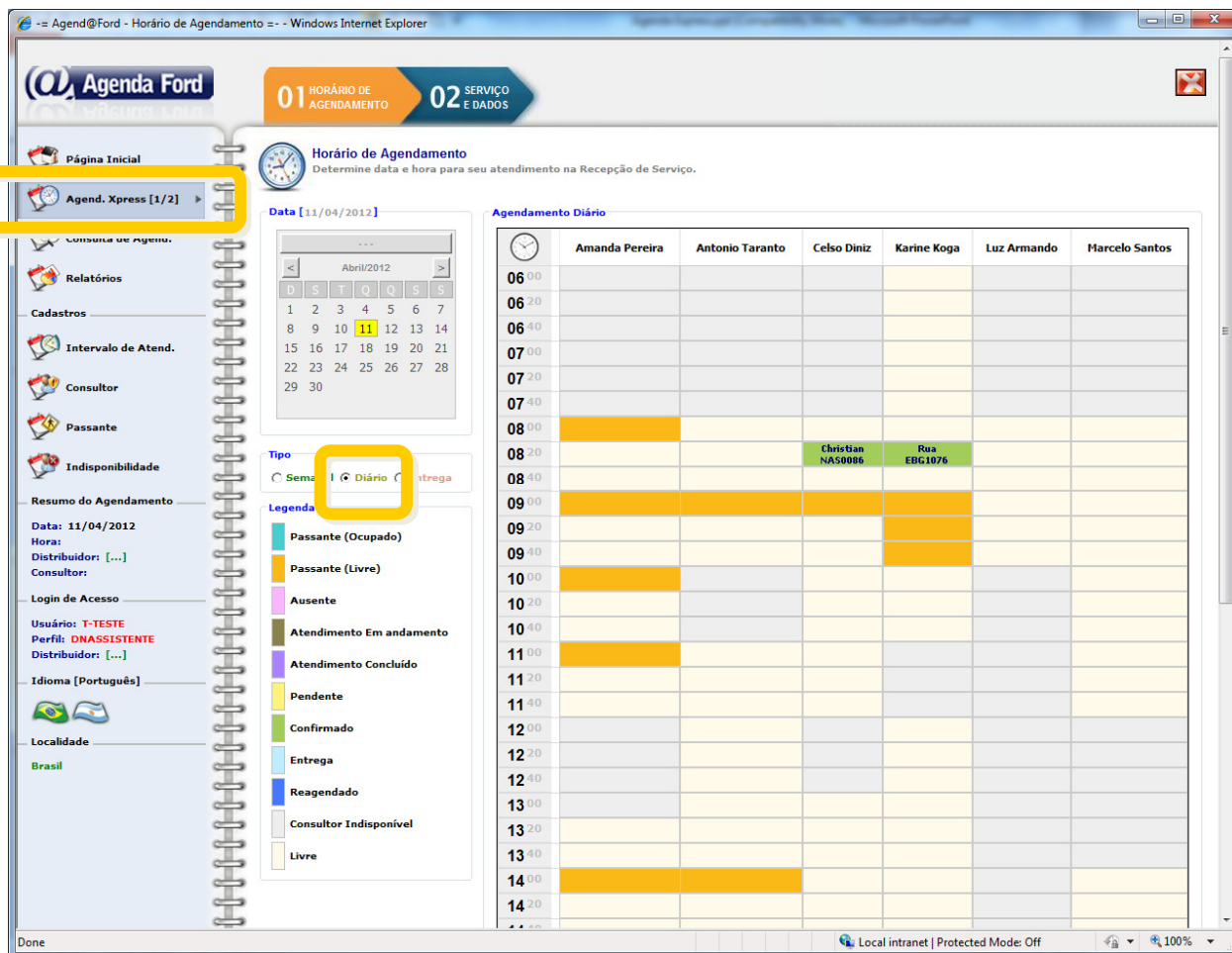
Após efetuar todos os cadastros, você estará pronto para utilizar o Agend@Ford.

Iniciando um Agendamento



Retornamos à página inicial, para começar a realizar o agendamento.

Etapa 01 – Visualização Diária do Agend@Express



Agenda Ford

01 HORÁRIO DE AGENDAMENTO **02 SERVIÇO E DADOS**

Horário de Agendamento
Determine data e hora para seu atendimento na Recepção de Serviço.

Data [11/04/2012]

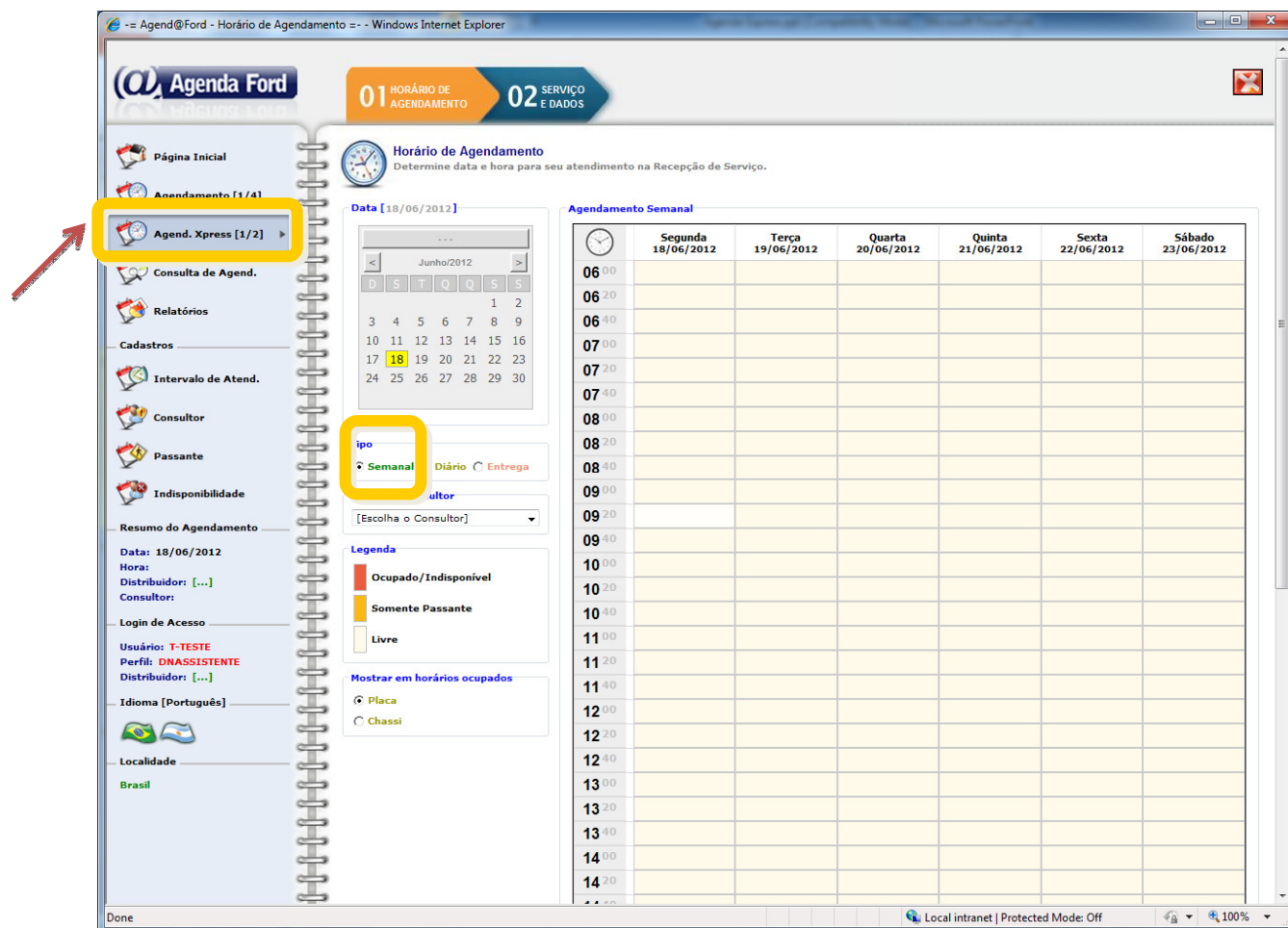
Agendamento Diário

	Amanda Pereira	Antonio Taranto	Celso Diniz	Karine Koga	Luz Armando	Marcelo Santos
06:00						
06:20						
06:40						
07:00						
07:20						
07:40						
08:00						
08:20			Christian NAS0086	Rox EBG1076		
08:40						
09:00						
09:20						
09:40						
10:00						
10:20						
10:40						
11:00						
11:20						
11:40						
12:00						
12:20						
12:40						
13:00						
13:20						
13:40						
14:00						
14:20						

Local intranet | Protected Mode: Off

Visão do Agend@Express pelo módulo Diário: nesse módulo você consegue verificar as disponibilidades de todos os consultores, no dia selecionado.

Etapa 01 – Visualização Semanal do Agend@Express



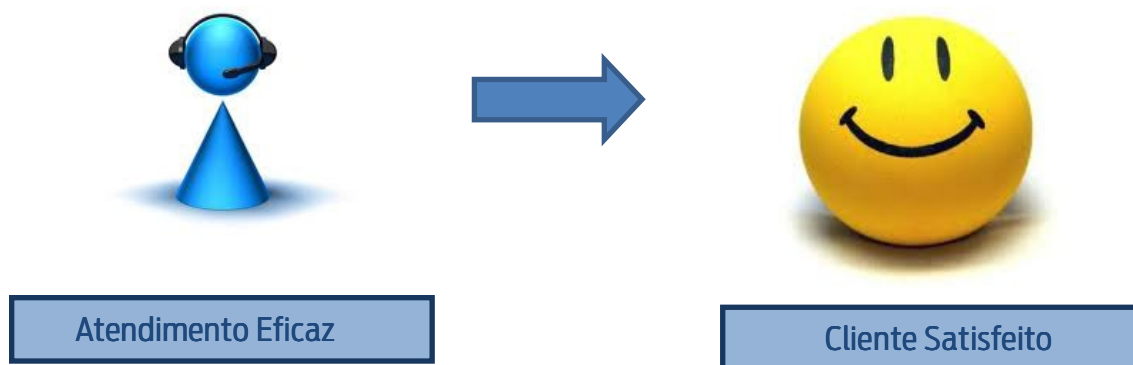
The screenshot displays the 'Agend@Ford' web application in a Windows Internet Explorer browser. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation links such as 'Página Inicial', 'Agendamento [1/4]', 'Consulta de Agend.', 'Relatórios', 'Cadastros', 'Intervalo de Atend.', 'Consultor', 'Passante', 'Indisponibilidade', 'Resumo do Agendamento', 'Login de Acesso', 'Idioma [Português]', and 'Localidade'. The 'Agend. Xpress [1/2]' link is highlighted with a yellow box and a red arrow.
- Top Header:** Shows '01 HORÁRIO DE AGENDAMENTO' and '02 SERVIÇO E DADOS'.
- Main Content Area:**
 - Horário de Agendamento:** A section for determining the date and time for service reception, featuring a calendar for June 2012 with the 18th highlighted.
 - Agendamento Semanal:** A table showing the weekly schedule from Monday (18/06/2012) to Saturday (23/06/2012). The table has time slots from 06:00 to 14:20. A legend indicates 'Ocupado/Indisponível' (red), 'Somente Passante' (yellow), and 'Livre' (white).

Outra perspectiva pode ser utilizando a visualização Semanal: nessa tela você consegue verificar a disponibilidade do Distribuidor durante a semana toda.

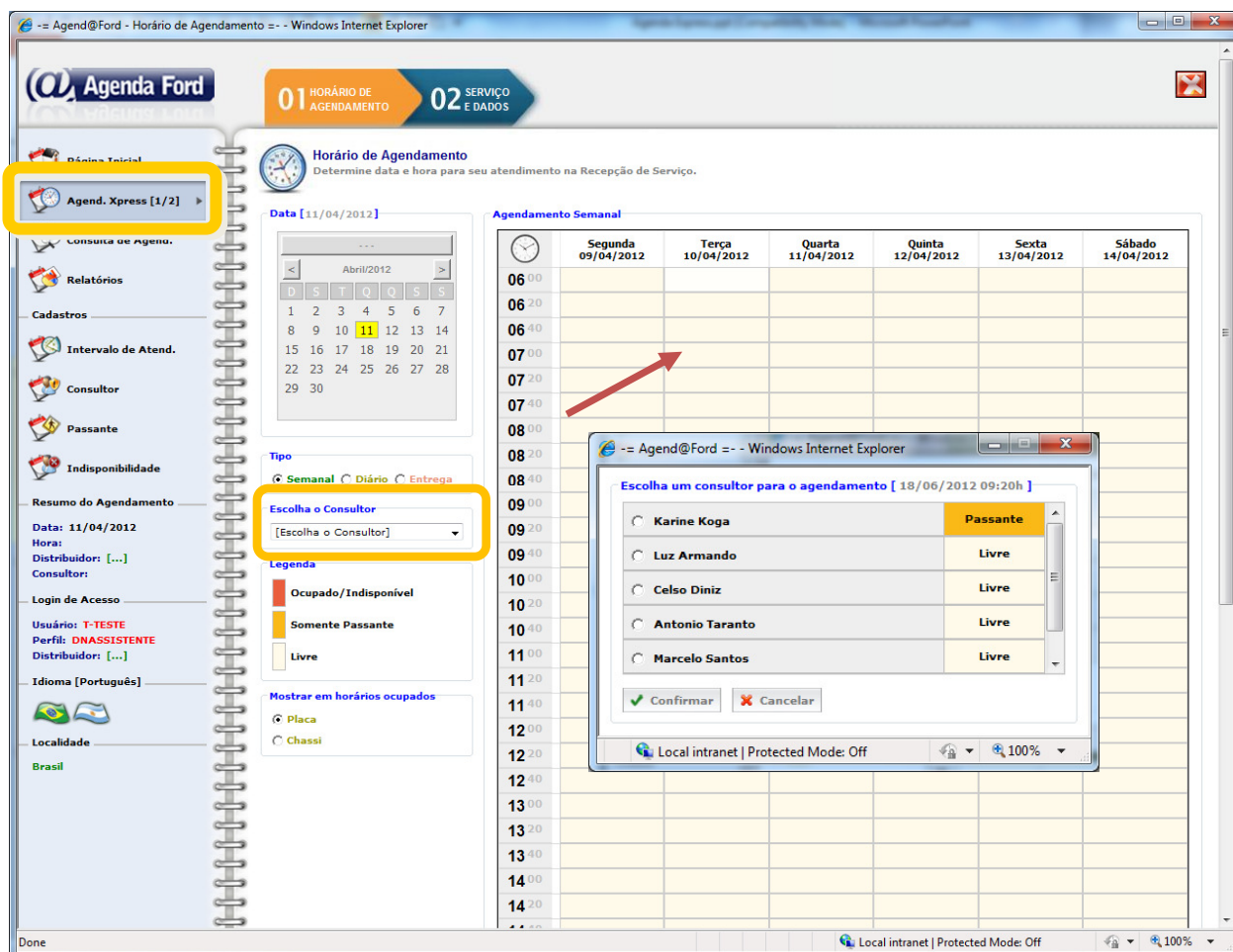
Vantagens da Visualização Diária e Semanal

Com a possibilidade de optar pela Visualização Diária ou Visualização Semanal, o Distribuidor ganha praticidade e rapidez em seus agendamentos, pois pode visualizar todos os horários disponíveis durante o período escolhido.



Visão do Agend@Express pelo módulo Diário ou Semanal é uma melhoria para o Distribuidor, assim ele consegue visualizar todos os horários disponíveis durante o período selecionado, sem a necessidade de ficar carregando o horário.

Etapa 01 – Início do Agendamento

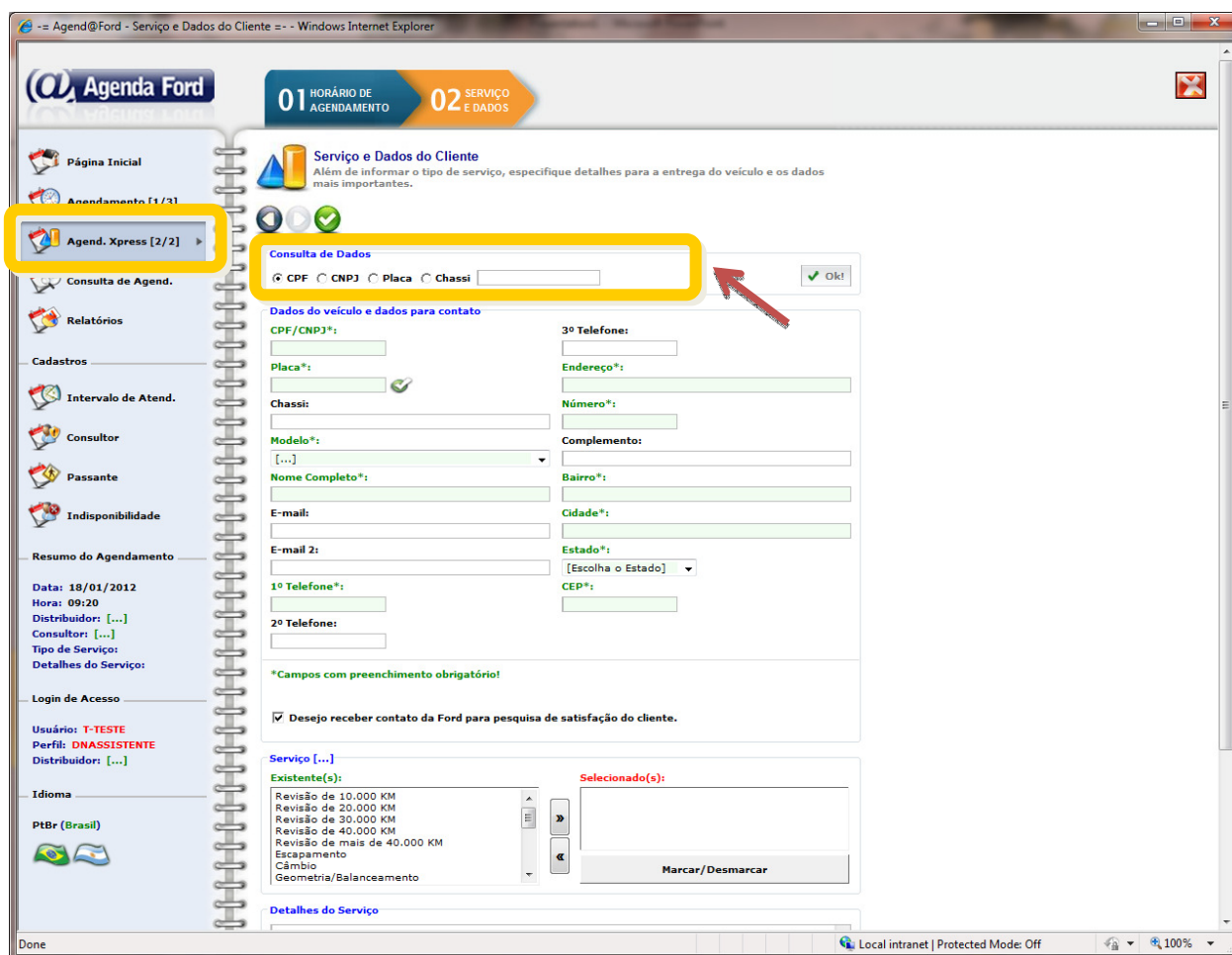


The screenshot displays the 'Agenda Ford' web application in a Windows Internet Explorer browser. The interface is divided into several sections:

- Top Navigation:** Includes '01 HORÁRIO DE AGENDAMENTO' (highlighted in orange) and '02 SERVIÇO E DADOS'.
- Left Sidebar:** Contains navigation links such as 'Agend. Xpress [1/2]', 'Consultas de agenda', 'Relatórios', 'Cadastros', 'Intervalo de Atend.', 'Consultor', 'Passante', 'Indisponibilidade', 'Resumo do Agendamento', 'Data: 11/04/2012', 'Hora: [...]', 'Distribuidor: [...]', 'Consultor: [...]', 'Login de Acesso', 'Usuário: T-TESTE', 'Perfil: DNASSISTENTE', 'Distribuidor: [...]', 'Idioma [Português]', and 'Localidade: Brasil'.
- Main Content Area:**
 - Horário de Agendamento:** A section for determining the date and time for service reception. It includes a date picker set to '11/04/2012' and a 'Tipo' dropdown menu with options: 'Semanal', 'Diário', and 'Entrega'. The 'Escolha o Consultor' dropdown is highlighted with a yellow box.
 - Agendamento Semanal:** A weekly calendar grid showing days from 'Segunda 09/04/2012' to 'Sábado 14/04/2012'. The grid has time slots from 06:00 to 14:20. A red arrow points to the 07:00 slot on Tuesday, 10/04/2012.
 - Legenda:** A legend indicating status: 'Ocupado/Indisponível' (red), 'Somente Passante' (yellow), and 'Livre' (white).
 - Mostrar em horários ocupados:** Options for 'Placa' and 'Chassi'.
- Modal Window:** A pop-up window titled 'Escolha um consultor para o agendamento [18/06/2012 09:20h]' is open, listing consultants: Karine Koga (Passante), Luz Armando (Livre), Celso Diniz (Livre), Antonio Taranto (Livre), and Marcelo Santos (Livre). It includes 'Confirmar' and 'Cancelar' buttons.

Para agendar, o Distribuidor pode começar escolhendo um Consultor no campo “Escolha o Consultor”. O Distribuidor deve perguntar ao Cliente se ele tem preferência por algum Consultor. Caso o Cliente não saiba, ele mesmo pode sugerir algum. Caso o Cliente prefira, é possível fazer o agendamento selecionando o dia e o horário desejado, para depois escolher o consultor.

Etapa 02 – Cadastro dos Dados



Após selecionar o Consultor, o Distribuidor cadastra os dados do Cliente e o serviço a ser realizado em uma única tela. Aqui outra novidade é a possibilidade de escolha da consulta dos dados do Cliente. Hoje o Distribuidor pode optar por: CPF, CNPJ, Placa ou Chassi.

Vantagens na Tela de Cadastro

O Distribuidor poderá optar por quaisquer dados abaixo do Cliente:

- CPF
- CNPJ
- Placa
- Chassi

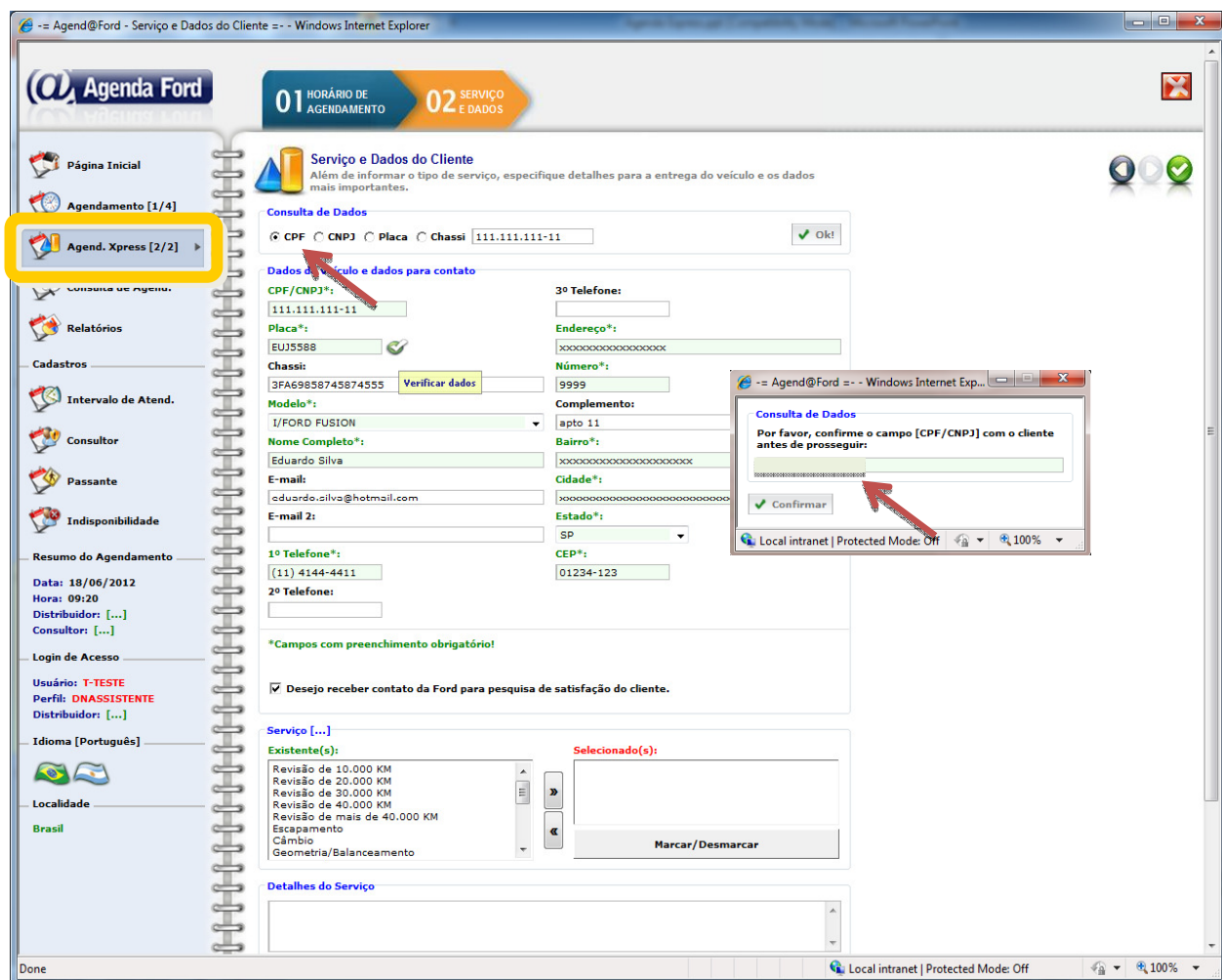
Pensando na facilidade do agendamento, se o Cliente já tiver passado pelo sistema, assim que o Distribuidor colocar os dados do Cliente assinalado (CPF, CNPJ, Placa ou Chassi), os demais campos de informações desse Cliente já serão incluídos automaticamente.



Escolhendo em qual campo o Distribuidor prefere preencher, os dados do Cliente já aparecem automaticamente; no entanto, o Cliente deverá ter pelo menos uma passagem no Distribuidor ou ter cadastro em algum outro site oficial da Ford.

Os dados desse Cliente serão preenchidos automaticamente em uma agendamento futuro. Se o veículo foi comprado há 3 anos, esses dados também poderão vir do CVVG.

Etapa 02 – Agendamento por CPF



Agenda Ford - Serviço e Dados do Cliente

01 HORÁRIO DE AGENDAMENTO 02 SERVIÇO E DADOS

Serviço e Dados do Cliente
Além de informar o tipo de serviço, especifique detalhes para a entrega do veículo e os dados mais importantes.

Consulta de Dados
CPF CNPJ Placa Chassi 111.111.111-11 [Ok]

Dados do veículo e dados para contato

CPF/CNPJ*: 111.111.111-11 3º Telefone: []

Placa*: EUJ5588 Endereço*: []

Chassi: 3FA69B58745874555 Verificar dados Número*: 9999

Modelo*: 1/FORD FUSION Complemento: apto 11

Nome Completo*: Eduardo Silva Bairro*: []

E-mail: eduardo.silva@hotmail.com Cidade*: []

E-mail 2: [] Estado*: SP

1º Telefone*: (11) 4144-4411 CEP*: 01234-123

2º Telefone: []

*Campos com preenchimento obrigatório!

☒ Desejo receber contato da Ford para pesquisa de satisfação do cliente.

Serviço [...]

Existente(s):
Revisão de 10.000 KM
Revisão de 20.000 KM
Revisão de 30.000 KM
Revisão de 40.000 KM
Revisão de mais de 40.000 KM
Escapamento
Câmbio
Geometria/Balanceamento

Selecionado(s):
[]

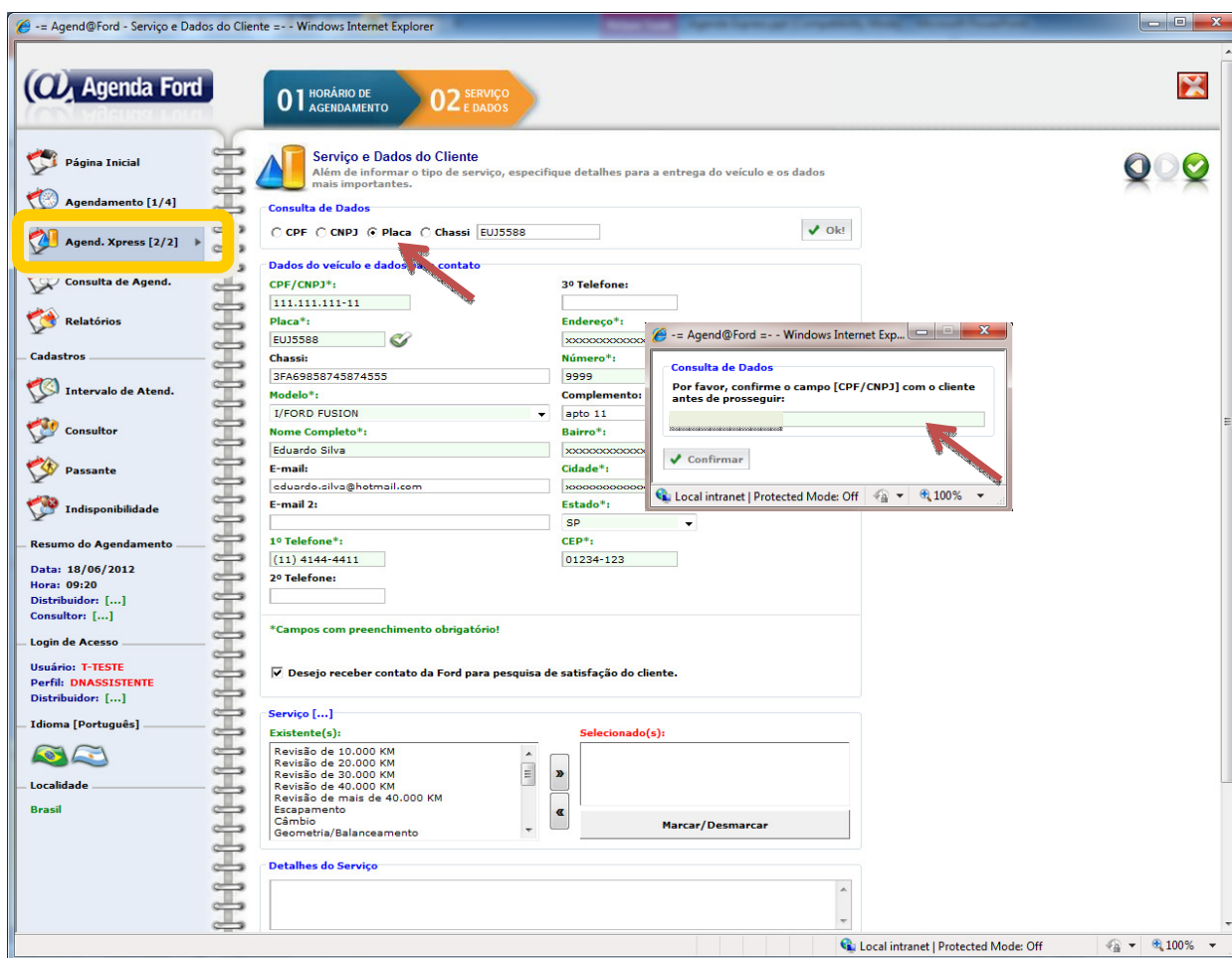
Marcar/Desmarcar

Detalhes do Serviço
[]

Done Local intranet | Protected Mode: Off 100%

Se o Cliente já tiver passado em serviço anteriormente, ao colocar o CPF, os dados serão completados automaticamente. Após a inclusão dos dados, aparecerá um lembrete para o Distribuidor verificar esses dados. É muito importante checar todos os campos para não agendar um outro veículo.

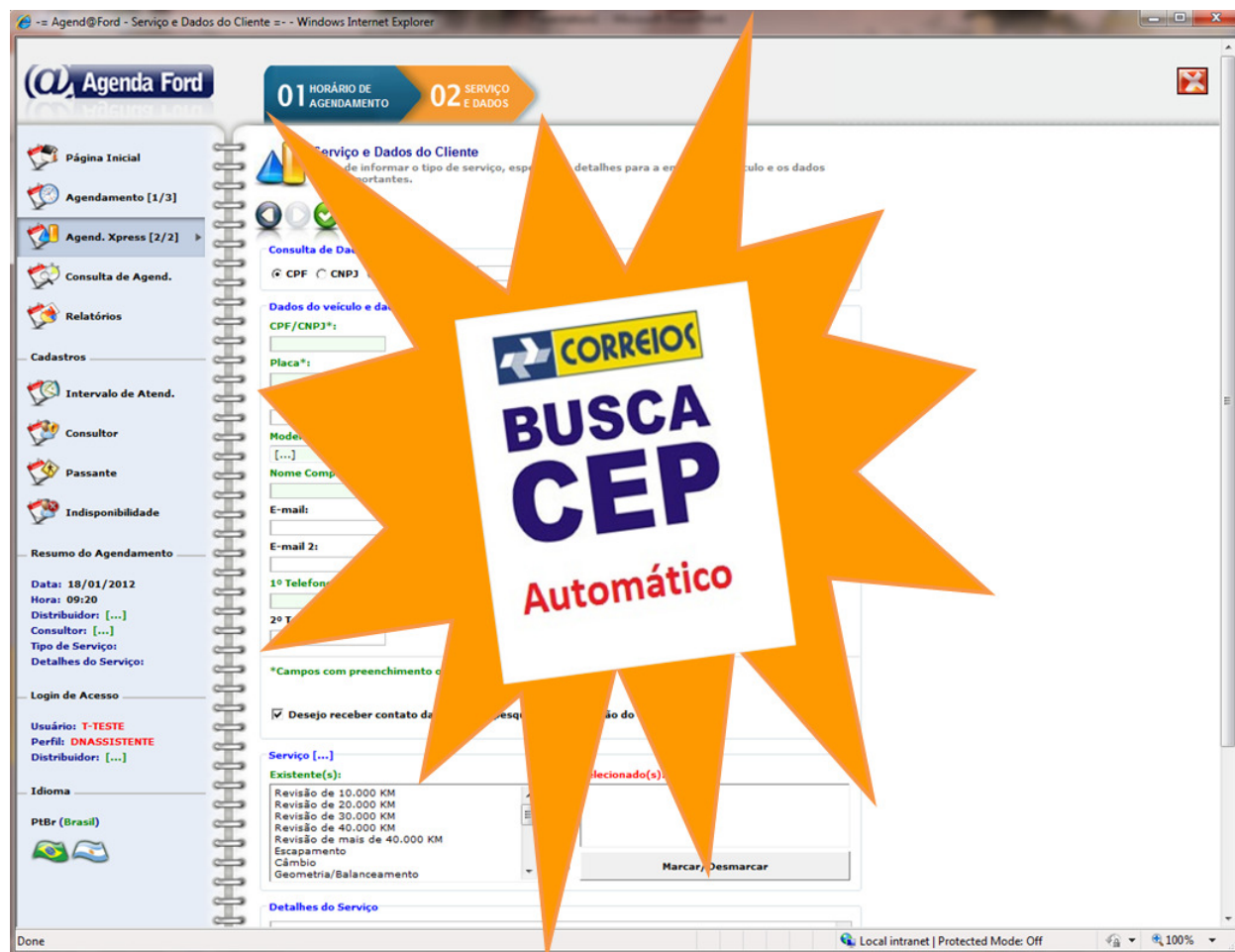
Etapa 02 – Agendamento com a Placa



The screenshot displays the 'Agenda Ford' web application in a Windows Internet Explorer browser. The interface is divided into a sidebar on the left and a main content area. The sidebar contains links for 'Página Inicial', 'Agendamento [1/4]', 'Agend. Xpress [2/2]', 'Consulta de Agend.', 'Relatórios', 'Cadastros', 'Intervalo de Atend.', 'Consultor', 'Passante', 'Indisponibilidade', 'Resumo do Agendamento', 'Login de Acesso', 'Idioma [Português]', and 'Localidade'. The main content area is titled 'Serviço e Dados do Cliente' and includes a sub-header 'Consulta de Dados'. Below this, there are radio buttons for 'CPF', 'CNPJ', and 'Placa', with 'Placa' selected. A text box next to it contains 'EUJ5588'. A red arrow points to the 'Placa' radio button. Below the radio buttons, there are fields for 'CPF/CNPJ*', 'Placa*', 'Chassi', 'Modelo*', 'Nome Completo*', 'E-mail', 'E-mail 2', '1º Telefone*', '2º Telefone*', '3º Telefone*', 'Endereço*', 'Número*', 'Complemento', 'Bairro*', 'Cidade*', 'Estado*', and 'CEP*'. A red arrow points to the 'Placa*' field. At the bottom of the main form, there is a section for 'Serviço' with a list of services and a 'Selecionado(s)' box. A confirmation dialog box is open over the 'Placa*' field, with the text 'Por favor, confirme o campo [CPF/CNPJ] com o cliente antes de prosseguir:' and a 'Confirmar' button. A red arrow points to the 'Confirmar' button. The status bar at the bottom of the browser window shows 'Local intranet | Protected Mode: Off' and a zoom level of 100%.

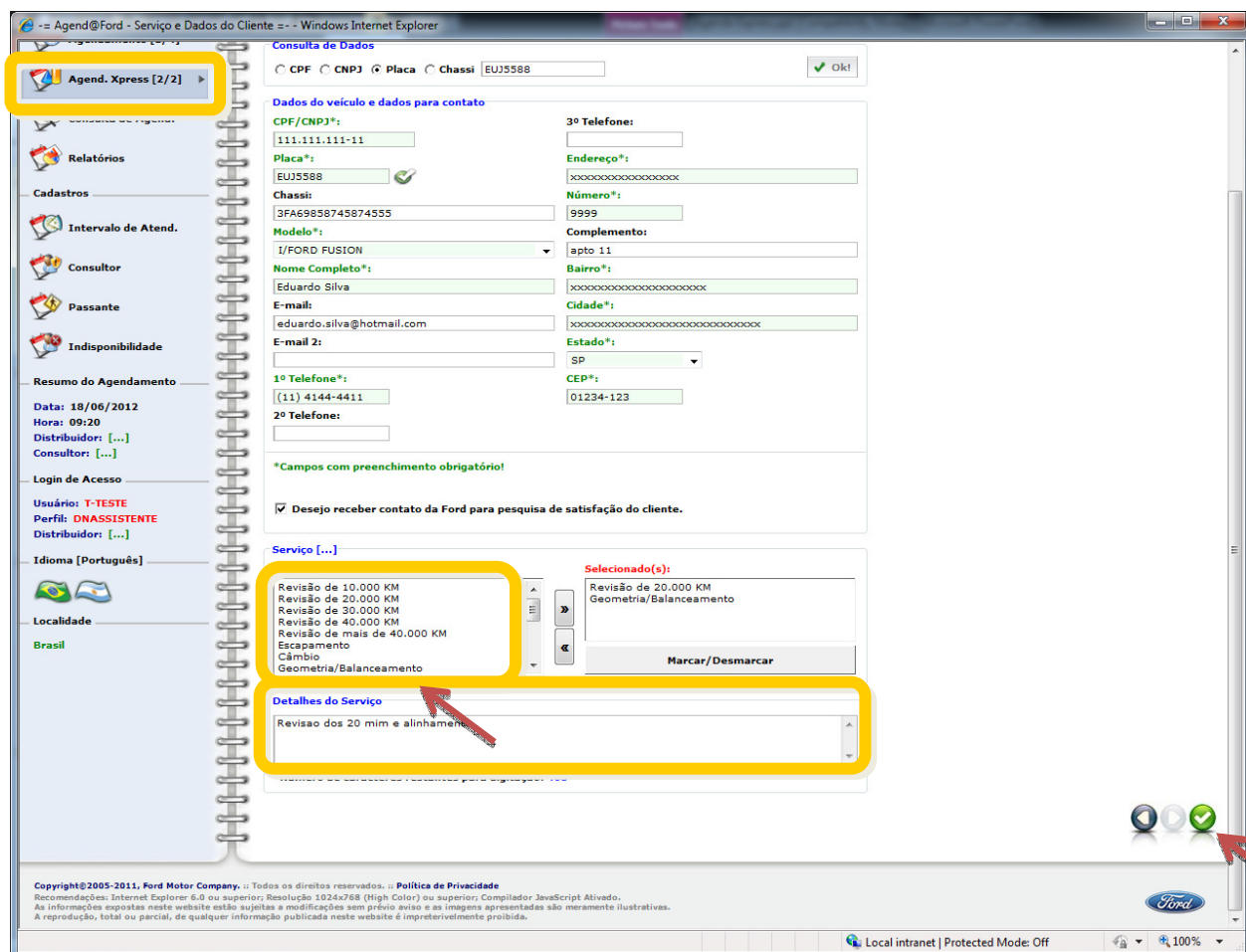
É necessário confirmar a placa de acordo com o CPF do Cliente. Essa etapa é muito importante, pois o veículo poderia pertencer a outro Cliente e ao vender o veículo, o CPF do outro Cliente ainda ficará relacionado a placa. Então, após a inclusão deste dado, também aparecerá um lembrete para o Distribuidor confirmar o CPF.

Novidade – Busca de CEP!!!



Novidade!!! Em breve, colocando o CEP corretamente, os dados de endereço serão completados automaticamente, assim, ajudará o Cliente e o Distribuidor no momento do preenchimento dos dados. O Distribuidor apenas precisará confirmar os dados com o Cliente.

Etapa 02 – Detalhando o Serviço



Agend@Ford - Serviço e Dados do Cliente

Consulta de Dados

CPF CNPJ Placa Chassi EUJ5588

Dados do veículo e dados para contato

CPF/CNPJ*: 111.111.111-11

Placa*: EUJ5588

Chassi: 3FA69858745874555

Modelo*: I/FORD FUSION

Nome Completo*: Eduardo Silva

E-mail: eduardo.silva@hotmail.com

E-mail 2:

3º Telefone:

Endereço*:

Número*: 9999

Complemento: apto 11

Bairro*:

Cidade*:

Estado*: SP

CEP*: 01234-123

1º Telefone*: (11) 4144-4411

2º Telefone:

*Campos com preenchimento obrigatório!

☒ Desejo receber contato da Ford para pesquisa de satisfação do cliente.

Serviço [...]

Revisão de 10.000 KM

Revisão de 20.000 KM

Revisão de 30.000 KM

Revisão de 40.000 KM

Revisão de mais de 40.000 KM

Escapamento

Câmbio

Geometria/Balanceamento

Selecionado(s):

Revisão de 20.000 KM

Geometria/Balanceamento

Marcar/Desmarcar

Detalhes do Serviço

Revisão dos 20 mil e alinhamento

Copyright©2005-2011, Ford Motor Company. Todos os direitos reservados. Política de Privacidade

Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.

As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.

A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimeiramente proibida.

Local intranet | Protected Mode: Off

100%

Na mesma tela de agendamento, o Distribuidor seleciona o serviço que o Cliente deseja realizar e abaixo pode colocar o detalhe do Serviço. Anteriormente, sem o Agend@Express, eram telas distintas, o que dificultava o dia-a-dia do Distribuidor, pois o sistema ficava carregando, o que deixava o agendamento muito longo. E, para confirmar, é só clicar à esquerda no botão verde assinalado.

Vantagens do Agend@Express

Agora somente com os dois passos o Distribuidor já realiza o agendamento.

4



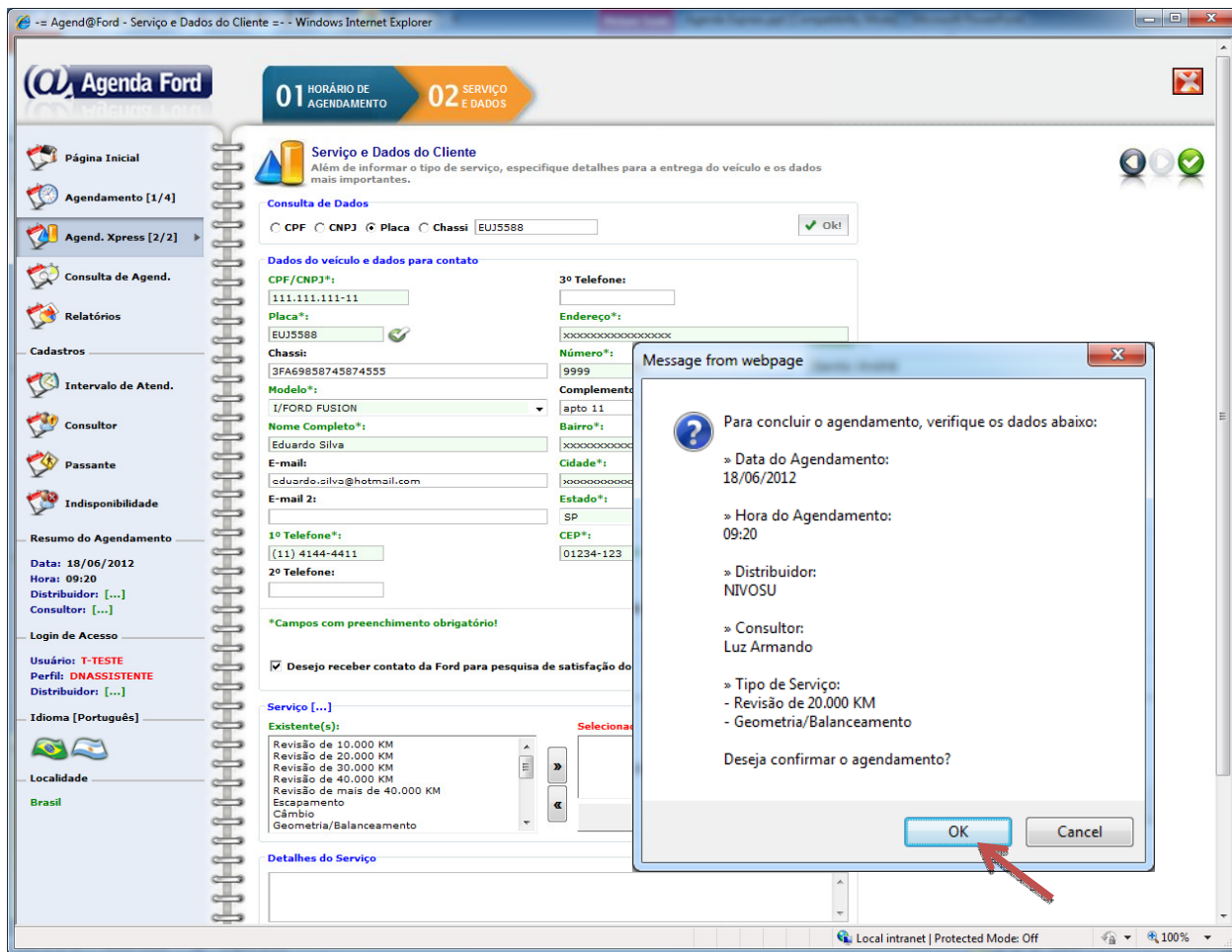
2



Agora o Distribuidor tem agilidade e praticidade em seu dia a dia!

O Agend@Express trouxe praticidade aos Distribuidores, pois, o que antes eram 4 passos para realizar um agendamento. Hoje, são apenas 2, ficando assim muito mais rápido!

Etapa 02 – Confirmação do Agendamento



The screenshot shows the '02 SERVIÇO E DADOS' step of the appointment process. The main form contains fields for client data, vehicle details, and service type. A modal dialog box titled 'Message from webpage' is overlaid, displaying the following information:

Para concluir o agendamento, verifique os dados abaixo:

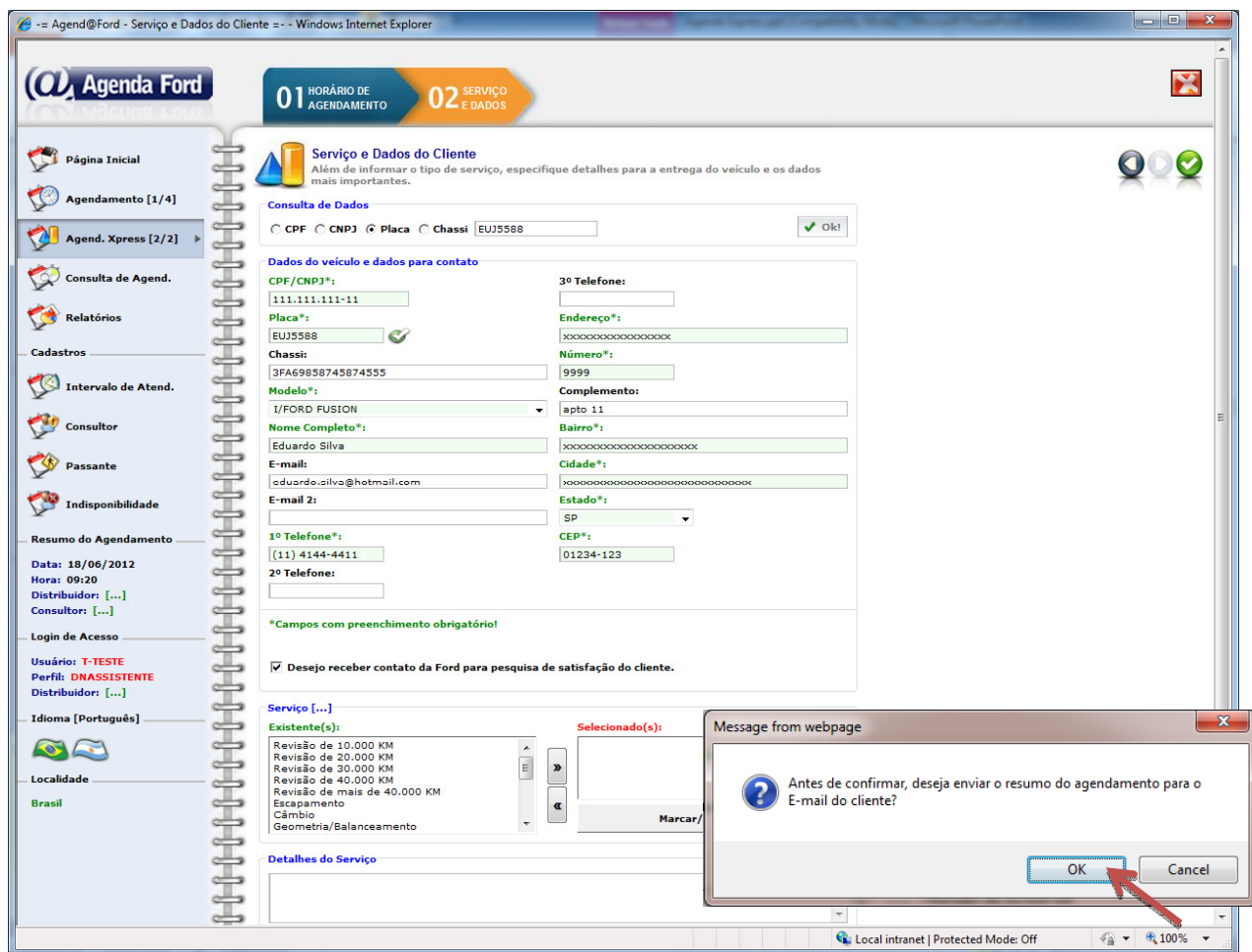
- » Data do Agendamento: 18/06/2012
- » Hora do Agendamento: 09:20
- » Distribuidor: NIVOSU
- » Consultor: Luz Armando
- » Tipo de Serviço:
 - Revisão de 20.000 KM
 - Geometria/Balanceamento

Deseja confirmar o agendamento?

Buttons: OK, Cancel

Após a finalização do agendamento, aparecerá um lembrete para o Distribuidor com um resumo dos dados, onde ele confere as informações e confirma o Agendamento.

Etapa 02 – Resumo do Agendamento



Agenda Ford

01 HORÁRIO DE AGENDAMENTO **02 SERVIÇO E DADOS**

Serviço e Dados do Cliente
Além de informar o tipo de serviço, especifique detalhes para a entrega do veículo e os dados mais importantes.

Consulta de Dados
☐ CPF ☐ CNPJ ☒ Placa ☐ Chassi

Dados do veículo e dados para contato

CPF/CNPJ*:
Placa*: ☒
Chassi:
Modelo*:
Nome Completo*:
E-mail:
E-mail 2:
1º Telefone*:
2º Telefone:
3º Telefone:
Endereço*:
Número*:
Complemento:
Bairro*:
Cidade*:
Estado*:
CEP*:

***Campos com preenchimento obrigatório!**

☒ Desejo receber contato da Ford para pesquisa de satisfação do cliente.

Serviço [...]

Existente(s):

- Revisão de 10.000 KM
- Revisão de 20.000 KM
- Revisão de 30.000 KM
- Revisão de 40.000 KM
- Revisão de mais de 40.000 KM
- Escapamento
- Câmbio
- Geometria/Balanceamento

Selecionado(s):

Detalhes do Serviço

Message from webpage

Antes de confirmar, deseja enviar o resumo do agendamento para o E-mail do cliente?

Após a confirmação do agendamento, o Distribuidor tem a opção de enviar o resumo do agendamento para o Cliente via e-mail.

Etapa 02 –Resumo do Agendamento



Nesse momento, confirme o e-mail do Cliente.

Lembre-se que ao receber a confirmação do agendamento, o Cliente possui em suas mãos a notificação desse agendamento.

Por isso, caso precise modificar algum horário, entre em contato com o Cliente para não gerar desconforto, muito menos insatisfação.

Um bom relacionamento com o Cliente faz o dia-a-dia do Distribuidor ser um ambiente de trabalho mais tranquilo e motivante.



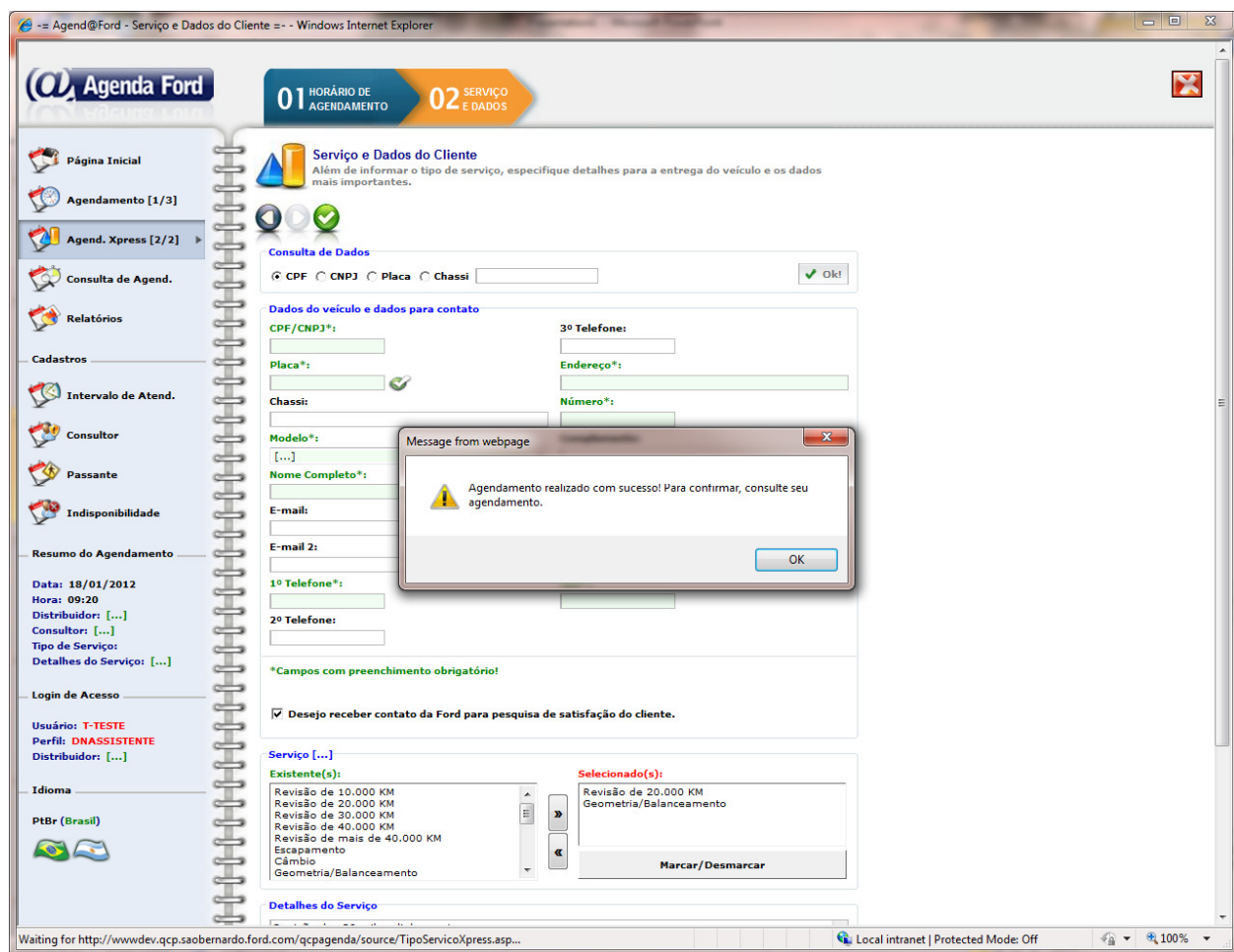
Ao receber a confirmação do agendamento, o Cliente possui em suas mãos a notificação desse agendamento. Em caso de mudança de horário, o Distribuidor deverá entrar em contato para retificar o horário de agendamento e não causar insatisfação do Cliente.

E-mail de Confirmação do Agendamento



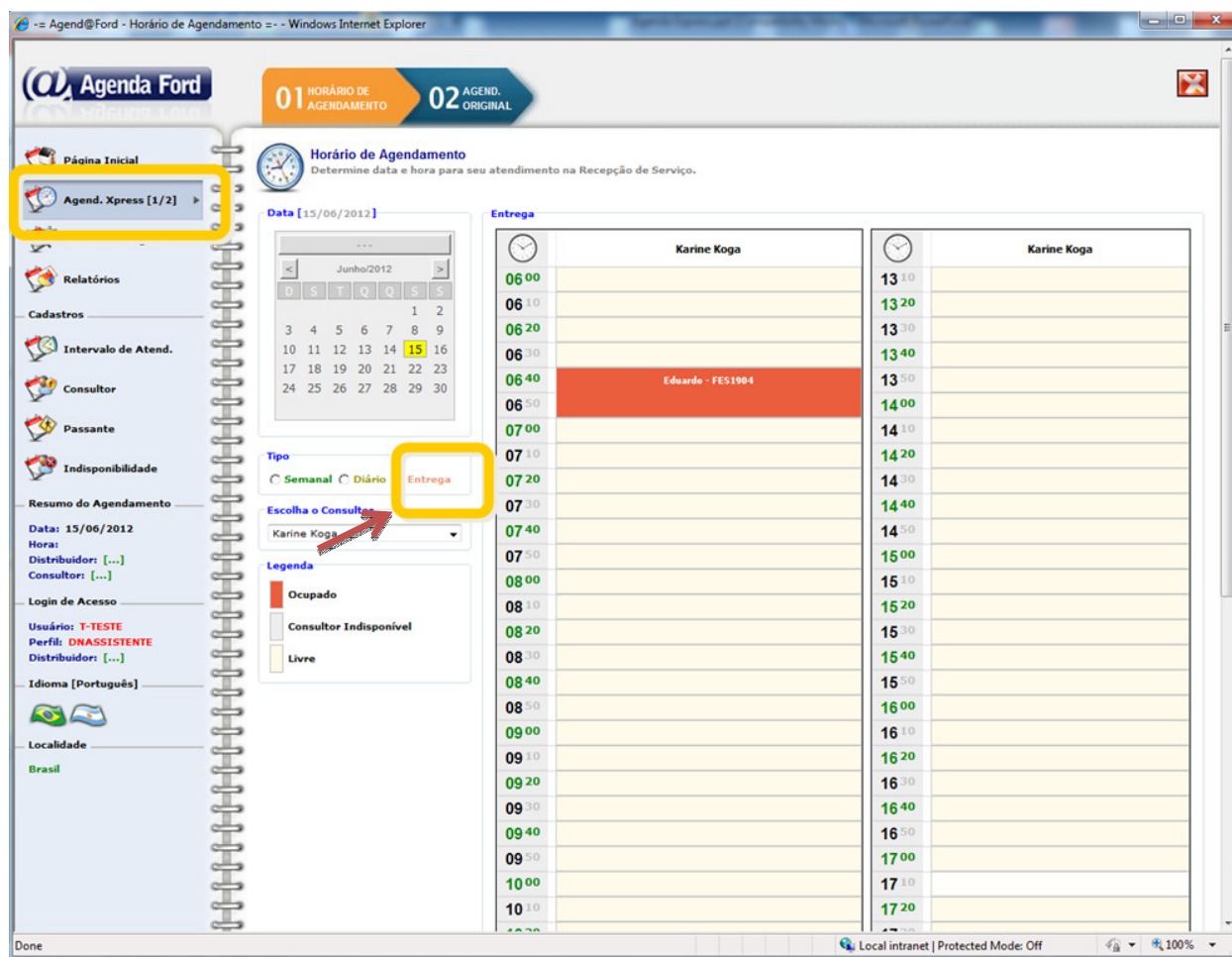
Esta é a tela que o Cliente receberá via e-mail como confirmação de agendamento.

Agendamento Realizado com Sucesso!!!



Após o envio do e-mail, aparecerá uma tela de “Agendamento realizado com sucesso!”

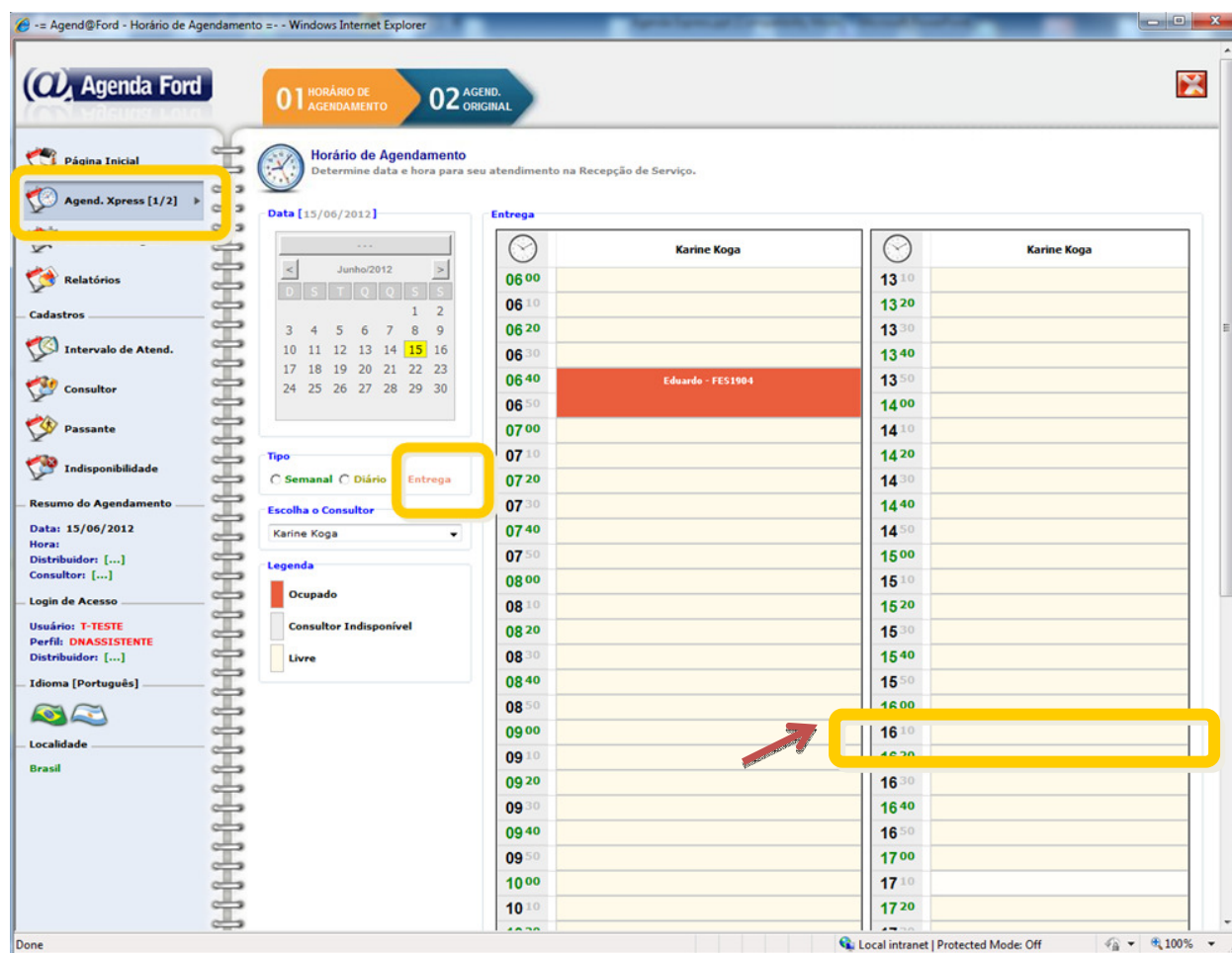
Agendando a Entrega do Veículo ao Cliente



Agora o Distribuidor também pode agendar a entrega do Veículo, facilitando ainda mais e deixando o Cliente muito satisfeito.

O Distribuidor poderá deixar agendado a entrega do veículo para o Cliente, clicando no campo "entrega".

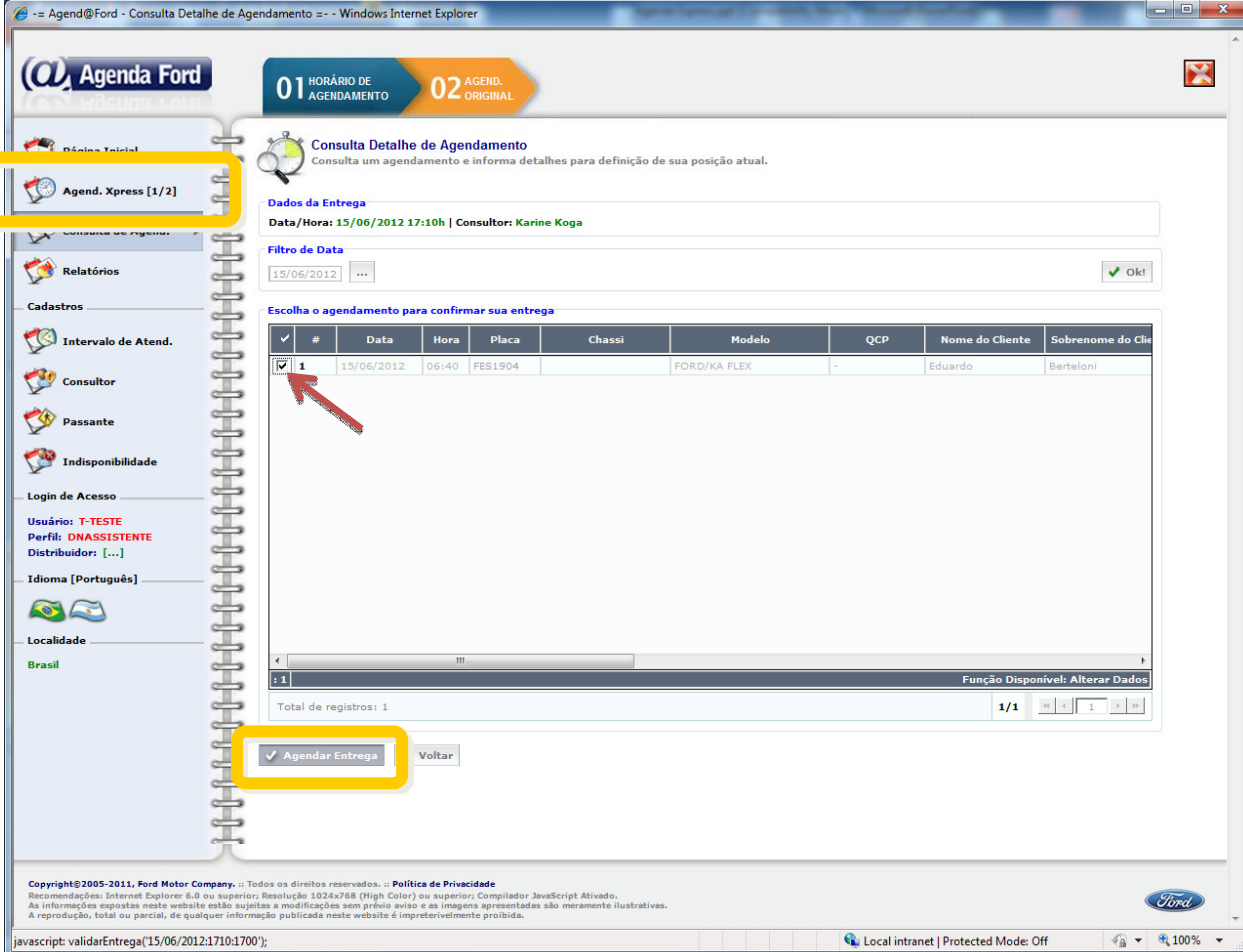
Agendando a Entrega do Veículo ao Cliente



The screenshot shows the 'Agenda Ford' web application interface. The main area displays a calendar for June 2012, with the date 15/06/2012 selected. Below the calendar, there are options for 'Tipo' (Tipo) and 'Entrega' (Entrega). The 'Entrega' option is highlighted with a yellow box. The main area also displays a grid of time slots for the selected date and time. The grid is divided into two columns, both labeled 'Karine Koga'. The time slots range from 06:00 to 17:20. The 16:10 slot is highlighted with a yellow box, and a red arrow points to it. The sidebar on the left contains various navigation links, including 'Página Inicial', 'Agend. Xpress [1/2]', 'Relatórios', 'Cadastros', 'Intervalo de Atend.', 'Consultor', 'Passante', 'Indisponibilidade', 'Resumo do Agendamento', 'Login de Acesso', 'Usuário: T-TESTE', 'Perfil: DNASSISTENTE', 'Distribuidor: [...]', 'Idioma [Português]', and 'Localidade: Brasil'.

Selecione o horário desejado clicando sobre o campo (assinalado em amarelo).

Agendando a Entrega do Veículo ao Cliente



Agenda Ford

01 HORÁRIO DE AGENDAMENTO 02 AGEND. ORIGINAL

Consulta Detalhe de Agendamento
Consulta um agendamento e informa detalhes para definição de sua posição atual.

Dados da Entrega
Data/Hora: 15/06/2012 17:10h | Consultor: Karine Koga

Filtro de Data
15/06/2012 ...

Escolha o agendamento para confirmar sua entrega

✓	#	Data	Hora	Placa	Chassi	Modelo	QCP	Nome do Cliente	Sobrenome do Cliente
☒	1	15/06/2012	06:40	FES1904		FORD/KA FLEX	-	Eduardo	Berteloni

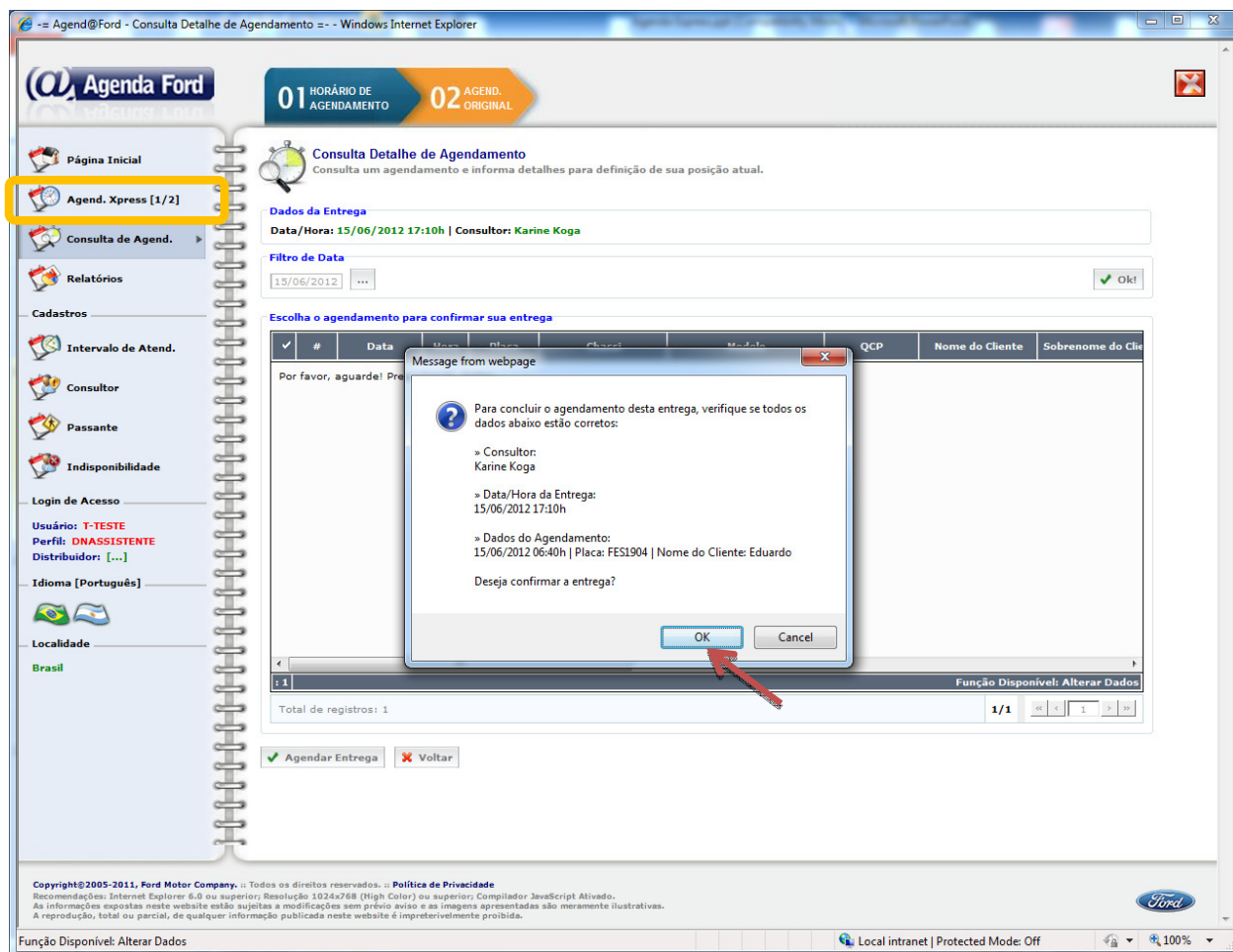
Total de registros: 1

Copyright©2005-2011, Ford Motor Company. :: Todos os direitos reservados. :: Política de Privacidade
Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimevelmente proibida.

Local intranet | Protected Mode: Off

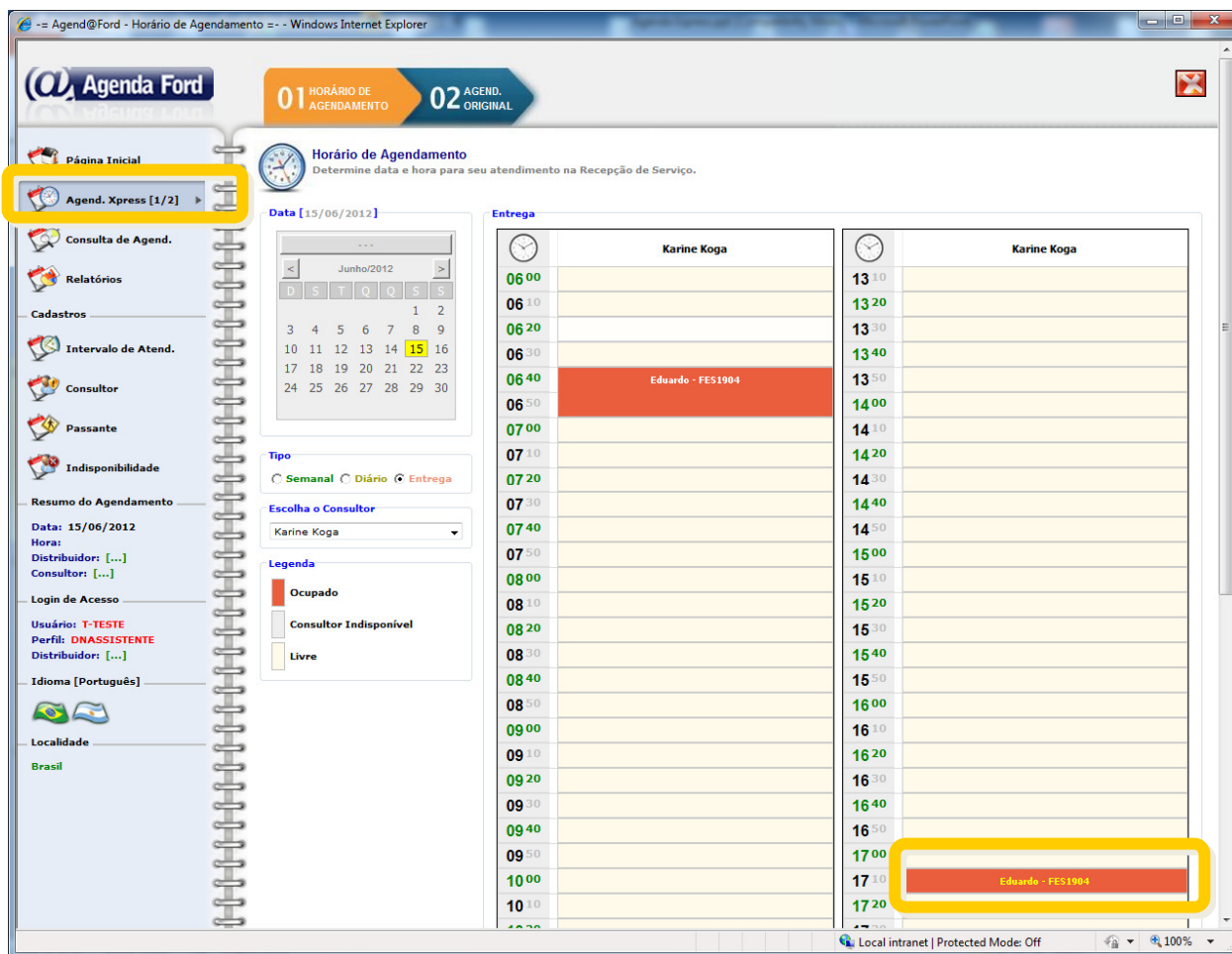
O Distribuidor deve assinalar um agendamento já existente (seta vermelha) Após assinalar clicar em “Agendar Entrega”. Somente será possível agendar a entrega, se o serviço pré-agendado estiver selecionado.

Confirmação da Entrega do Veículo ao Cliente



Nessa tela, você poderá verificar e confirmar o resumo do agendamento da entrega do veículo.

Entrega do Veículo ao Cliente na Agenda do Consultor



Agenda Ford 01 HORÁRIO DE AGENDAMENTO 02 AGEND. ORIGINAL

Horário de Agendamento
Determine data e hora para seu atendimento na Recepção de Serviço.

Data [15/06/2012]

Entrega

Karine Koga		Karine Koga	
06:00		13:00	
06:10		13:20	
06:20		13:40	
06:30		14:00	
06:40	Eduardo - FES1904	14:20	
06:50		14:40	
07:00		15:00	
07:10		15:20	
07:20		15:40	
07:30		16:00	
07:40		16:20	
07:50		16:40	
08:00		17:00	
08:10		17:20	
08:20			
08:30			
08:40			
08:50			
09:00			
09:10			
09:20			
09:30			
09:40			
09:50			
10:00			
10:10			
10:20			
10:30			
10:40			
10:50			
11:00			
11:10			
11:20			
11:30			
11:40			
11:50			
12:00			
12:10			
12:20			
12:30			
12:40			
12:50			
13:00			
13:10			
13:20			
13:30			
13:40			
13:50			
14:00			
14:10			
14:20			
14:30			
14:40			
14:50			
15:00			
15:10			
15:20			
15:30			
15:40			
15:50			
16:00			
16:10			
16:20			
16:30			
16:40			
16:50			
17:00			
17:10			
17:20			
17:30			
17:40			
17:50			
18:00			
18:10			
18:20			
18:30			
18:40			
18:50			
19:00			
19:10			
19:20			
19:30			
19:40			
19:50			
20:00			
20:10			
20:20			
20:30			
20:40			
20:50			
21:00			
21:10			
21:20			
21:30			
21:40			
21:50			
22:00			
22:10			
22:20			
22:30			
22:40			
22:50			
23:00			
23:10			
23:20			
23:30			
23:40			
23:50			
00:00			

Local intranet | Protected Mode: Off

Após a confirmação, conseguiremos visualizar na tela do consultor o agendamento da entrega do veículo.

E-mail de Confirmação da Entrega



Esta é a tela que o Cliente receberá via e-mail como confirmação de agendamento da entrega.

Importante – Entrega do Veículo

Verifique antecipadamente se a hora agendada para a entrega do veículo ao Cliente será cumprida. Caso observe algum problema ou atraso para a entrega do veículo, entre em contato imediatamente com o Cliente para evitar o seu deslocamento.



Buscamos sempre a satisfação total dos nossos Clientes. Por esse motivo, precisamos deixar o veículo completamente limpo e sempre cumprir as datas e horários previamente agendamentos. O Distribuidor jamais poderá criar desconforto para o Cliente.

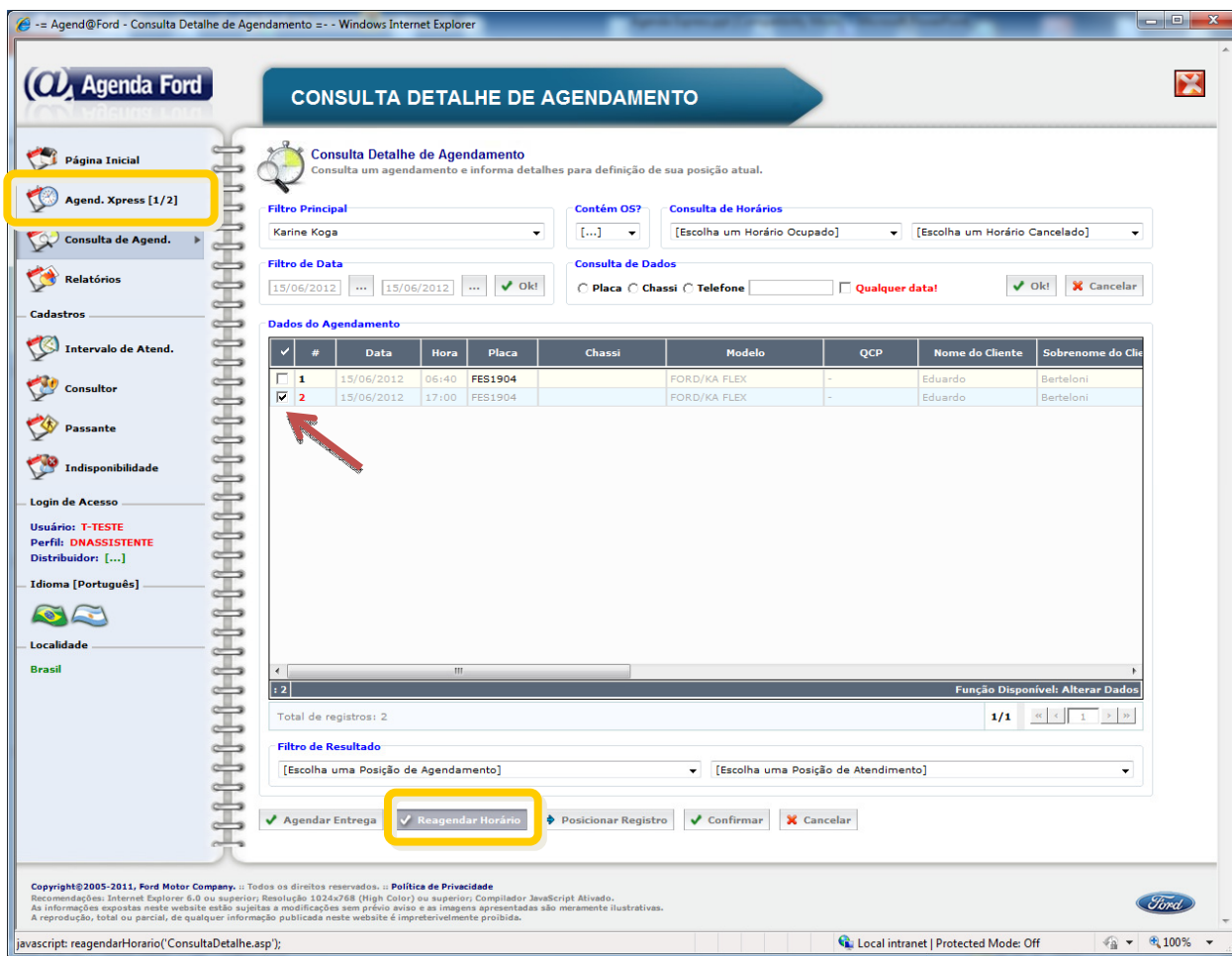
Fidelização

O Distribuidor poderá deixar agendado todas as Revisões de seus Clientes.



Essa ferramenta permite ao Distribuidor agendar antecipadamente todas as revisões referentes ao veículo do Cliente, evidenciando a fidelização do Cliente com o Distribuidor e principalmente com a marca “Ford”.

Reagendar Entrega do Veículo ao Cliente



CONSULTA DETALHE DE AGENDAMENTO

Consulta um agendamento e informa detalhes para definição de sua posição atual.

Filtro Principal
 Karine Koga

Filtro de Data
 15/06/2012 ... 15/06/2012 ...

Contém OS?
 [...]

Consulta de Horários
 [Escolha um Horário Ocupado] [Escolha um Horário Cancelado]

Consulta de Dados
☐ Placa ☐ Chassi ☐ Telefone

Dados do Agendamento

✓	#	Data	Hora	Placa	Chassi	Modelo	QCP	Nome do Cliente	Sobrenome do Cliente
☐	1	15/06/2012	06:40	FES1904		FORD/KA FLEX	-	Eduardo	Berteloni
☒	2	15/06/2012	17:00	FES1904		FORD/KA FLEX	-	Eduardo	Berteloni

Função Disponível: Alterar Dados

Total de registros: 2 1/1

Filtro de Resultado
 [Escolha uma Posição de Agendamento] [Escolha uma Posição de Atendimento]

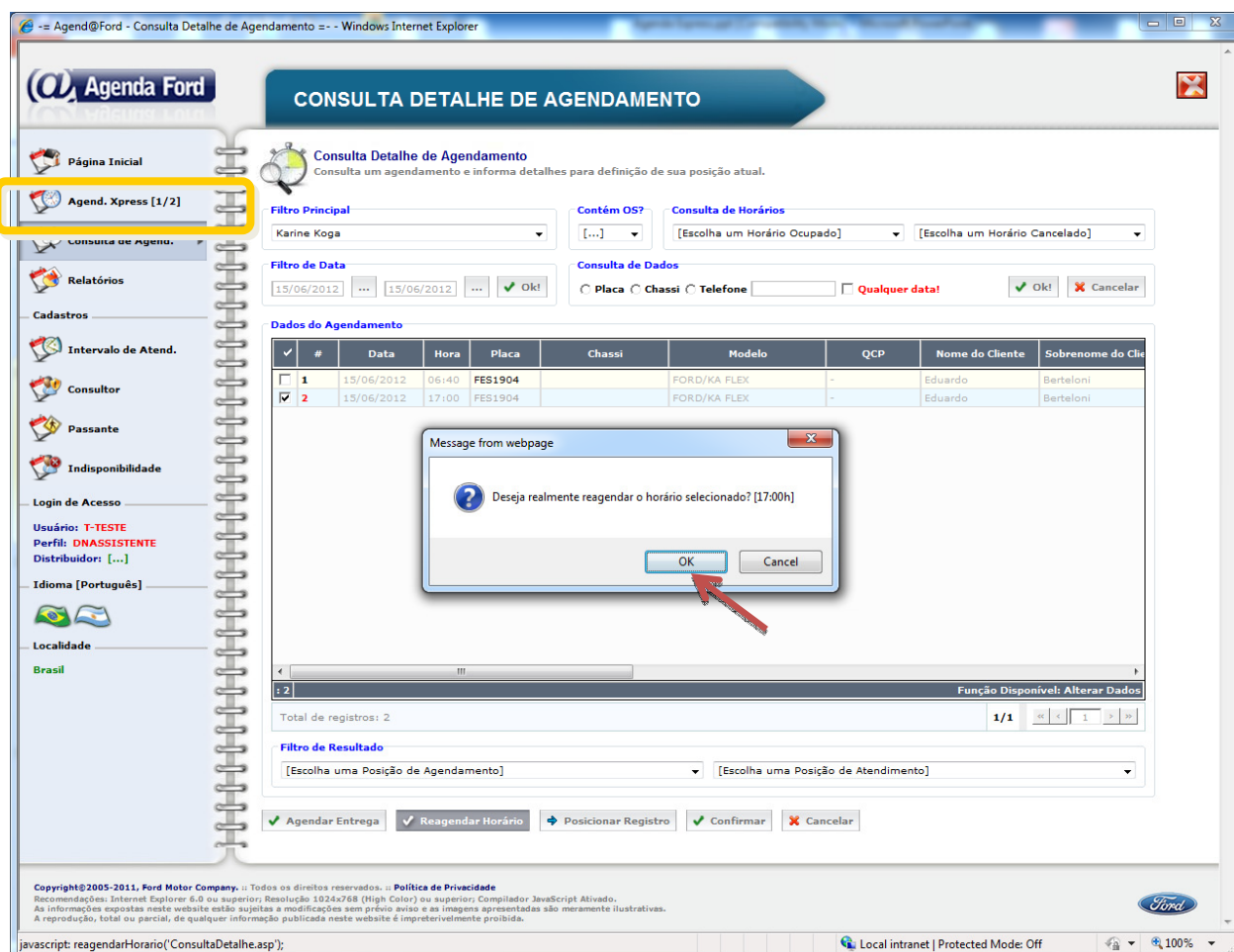
Copyright©2005-2011, Ford Motor Company. :: Todos os direitos reservados. :: Política de Privacidade
 Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
 As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
 A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimeiramente proibida.

javascript: reagendarHorario('ConsultaDetalhe.asp');

Verificando alguma alteração no processo de entrega do veículo, faça o re-agendamento e não esqueça de ligar para informar o Cliente. O Distribuidor deve assinalar o agendamento que precisa alterar (seta vermelha) e clicar no campo “Re-agendar Horário” para realizar as alterações.

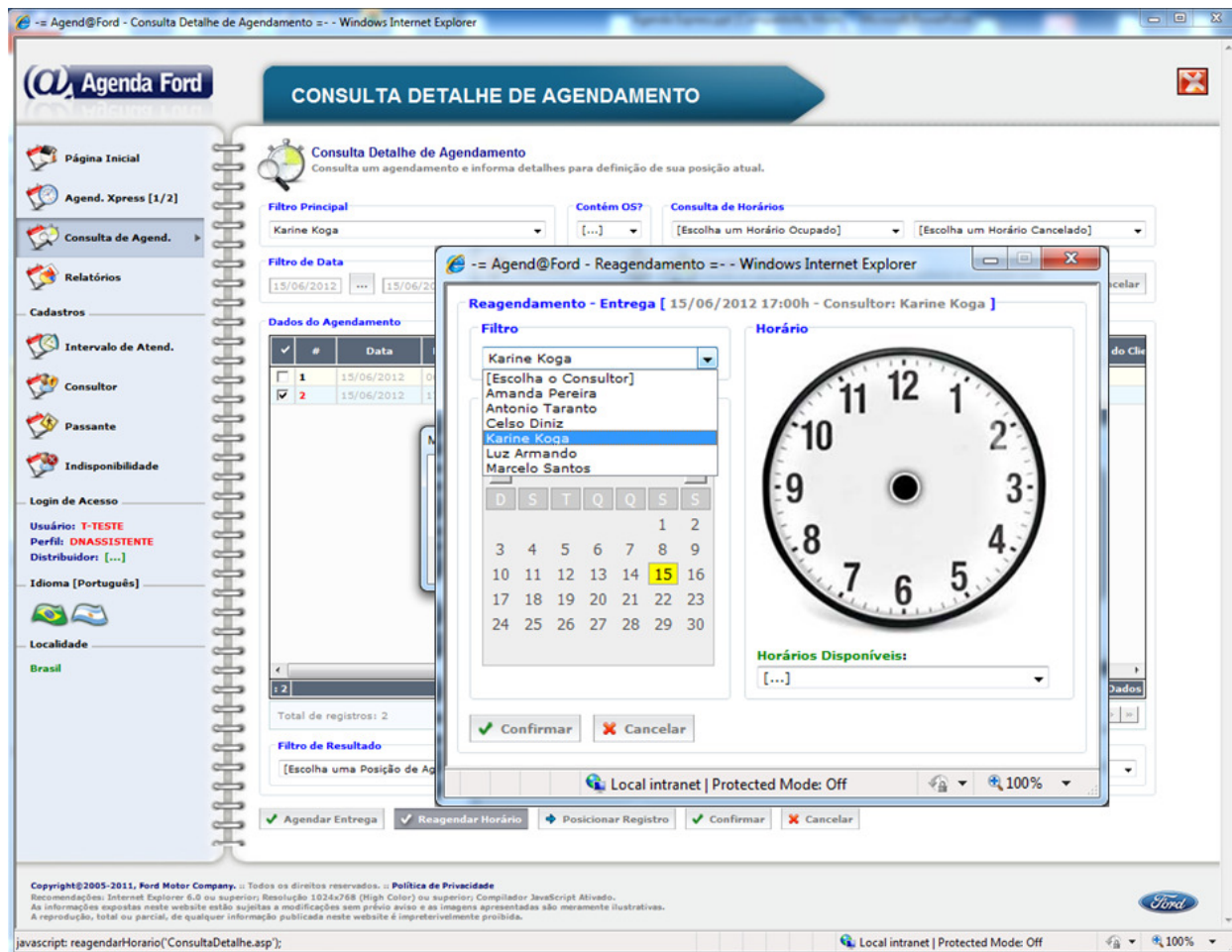
Um atendimento personalizado pode gerar mais satisfação ao Cliente.

Reagendar Entrega do Veículo ao Cliente



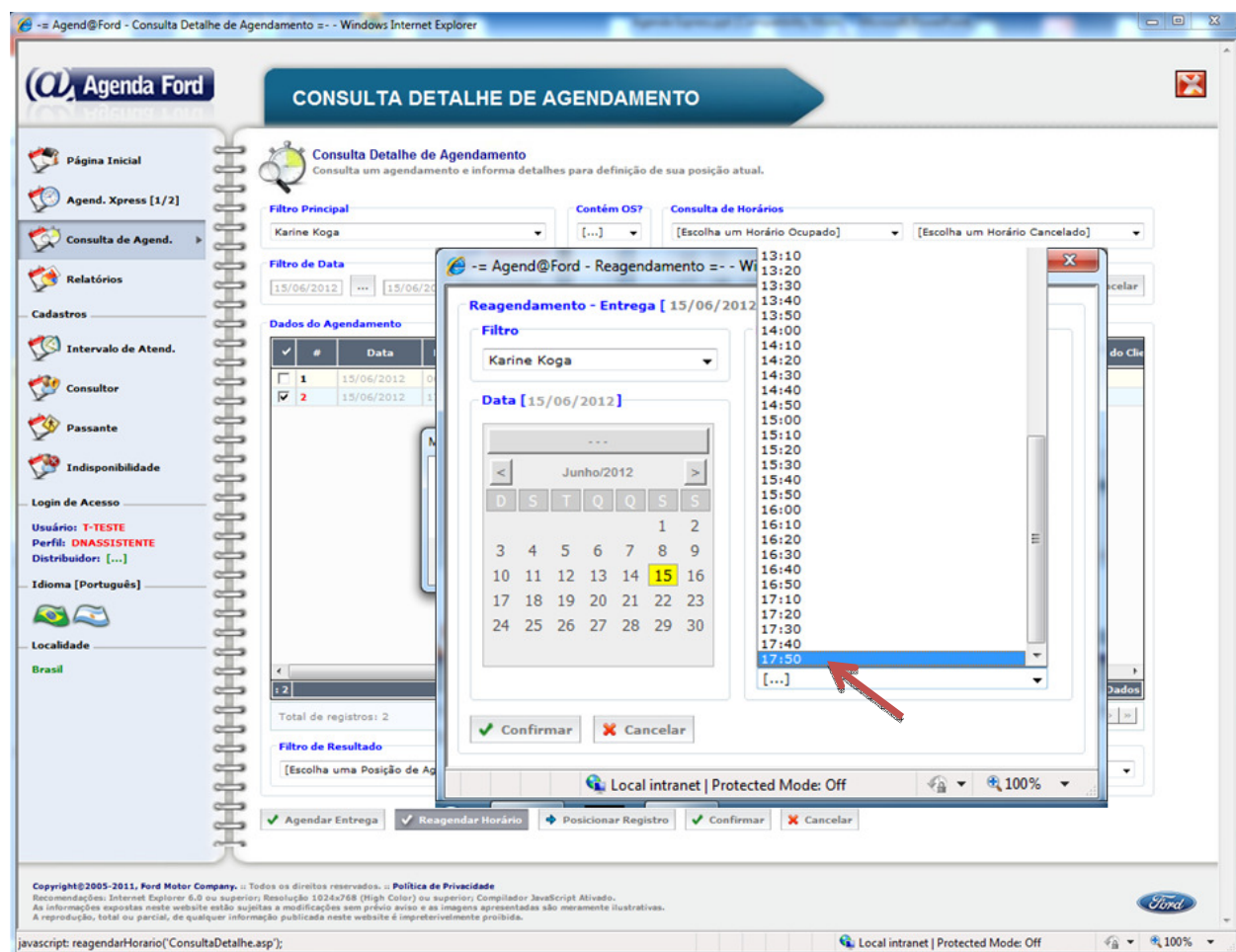
Após selecionar o reagendamento, aparecerá uma tela onde o Distribuidor realizará a confirmação de que deseja realmente modificar o agendamento.

Reagendar Entrega do Veículo ao Cliente



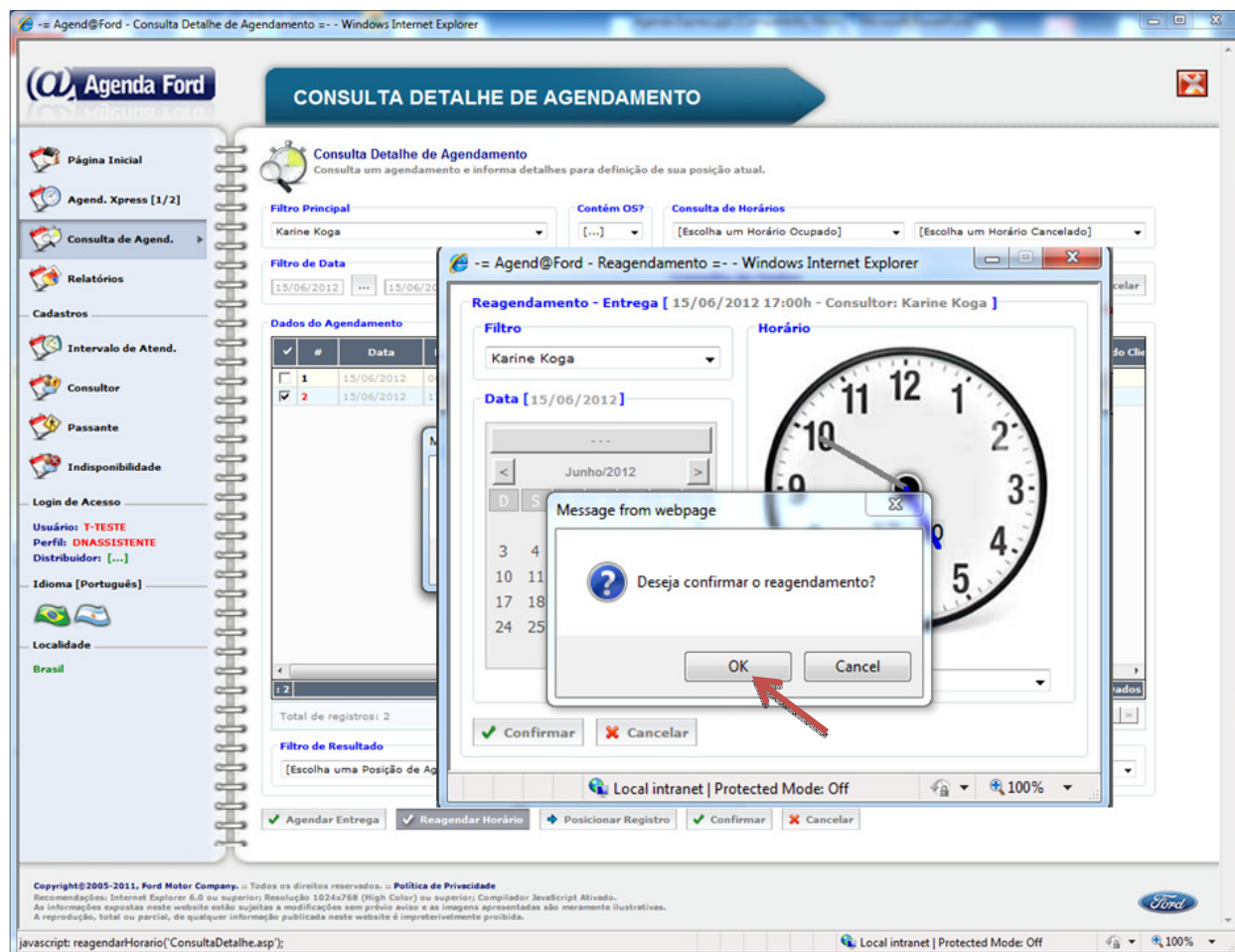
Após confirmar o “re-agendamento” aparecerá uma tela onde o Distribuidor deverá selecionar a nova data e horário da entrega e Consultor.

Reagendar Entrega do Veículo ao Cliente



Com a data e Consultor selecionados, verifique as disponibilidades de horário de acordo com a necessidade do Cliente.

Reagendar Entrega do Veículo ao Cliente



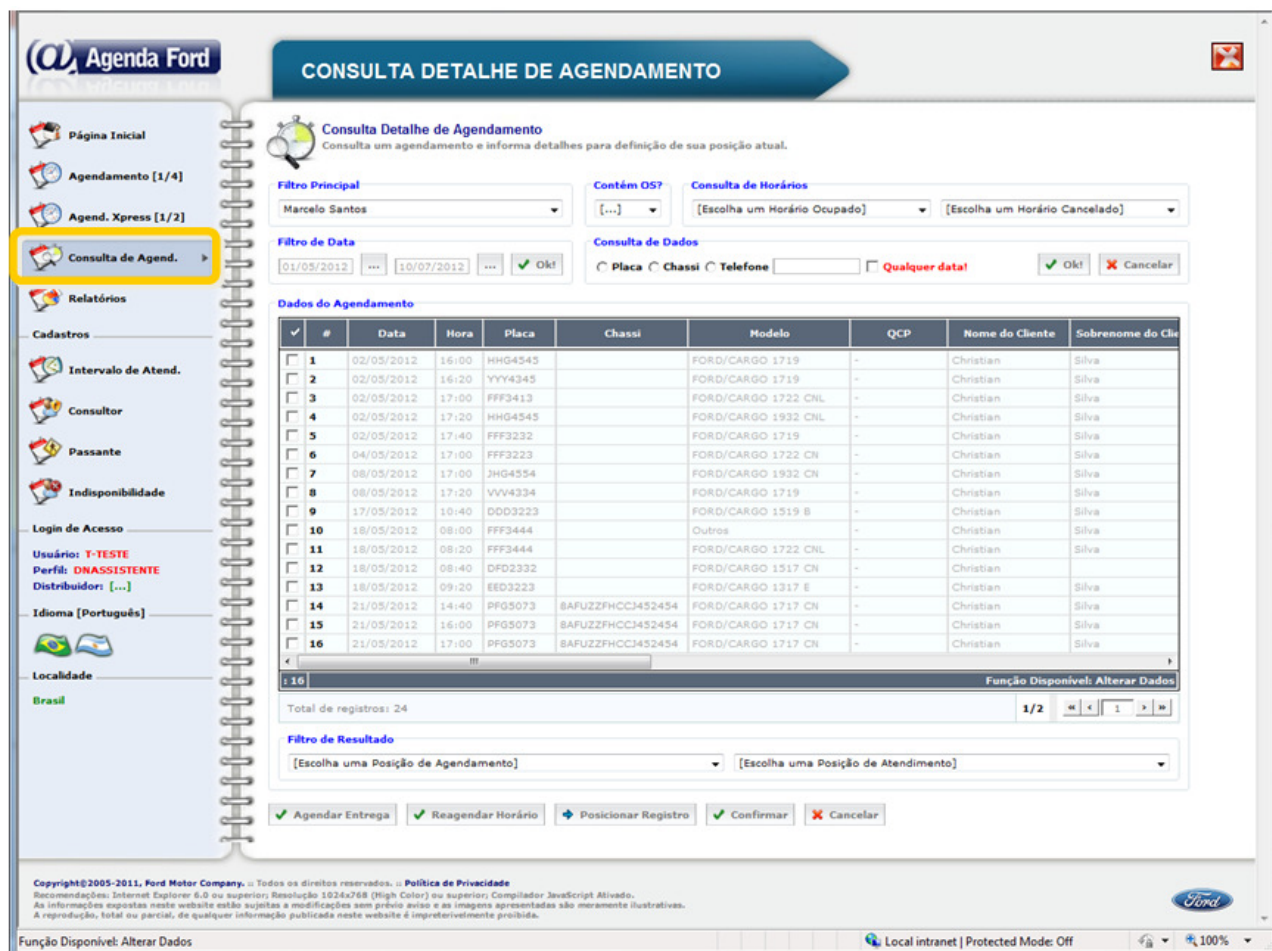
Com a data, horário e Consultor selecionados, realize a confirmação do Reagendamento.

E-mail de Confirmação do Reagendamento de Entrega



Um novo e-mail será gerado. Mesmo assim, é importante ligar para o Cliente para evitar transtornos e deslocamentos desnecessários.

Consultas - Detalhes dos Agendamentos



CONSULTA DETALHE DE AGENDAMENTO

Consulta um agendamento e informa detalhes para definição de sua posição atual.

Filtro Principal
 Marcelo Santos

Contém OS?
 [...] **Consulta de Horários**
 [Escolha um Horário Ocupado] [Escolha um Horário Cancelado]

Filtro de Data
 01/05/2012 ... 10/07/2012 ... ☐ Ok!

Consulta de Dados
☐ Placa ☐ Chassi ☐ Telefone ☐ Qualquer data! ☐ Ok! ☐ Cancelar

Dados do Agendamento

#	Data	Hora	Placa	Chassi	Modelo	QCP	Nome do Cliente	Sobrenome do Cliente
1	02/05/2012	16:00	HHG4545		FORD/CARGO 1719	-	Christian	Silva
2	02/05/2012	16:20	YYY4345		FORD/CARGO 1719	-	Christian	Silva
3	02/05/2012	17:00	FFF3413		FORD/CARGO 1722 CNL	-	Christian	Silva
4	02/05/2012	17:20	HHG4545		FORD/CARGO 1932 CNL	-	Christian	Silva
5	02/05/2012	17:40	FFF3232		FORD/CARGO 1719	-	Christian	Silva
6	04/05/2012	17:00	FFF3223		FORD/CARGO 1722 CN	-	Christian	Silva
7	08/05/2012	17:00	JHG4554		FORD/CARGO 1932 CN	-	Christian	Silva
8	08/05/2012	17:20	VVV4334		FORD/CARGO 1719	-	Christian	Silva
9	17/05/2012	10:40	DDD3223		FORD/CARGO 1519 B	-	Christian	Silva
10	18/05/2012	08:00	FFF3444		Outros	-	Christian	Silva
11	18/05/2012	08:20	FFF3444		FORD/CARGO 1722 CNL	-	Christian	Silva
12	18/05/2012	08:40	DFD2332		FORD/CARGO 1517 CN	-	Christian	Silva
13	18/05/2012	09:20	EED3223		FORD/CARGO 1317 E	-	Christian	Silva
14	21/05/2012	14:40	PPG5073	BAFUZZFHCCJ452454	FORD/CARGO 1717 CN	-	Christian	Silva
15	21/05/2012	16:00	PPG5073	BAFUZZFHCCJ452454	FORD/CARGO 1717 CN	-	Christian	Silva
16	21/05/2012	17:00	PPG5073	BAFUZZFHCCJ452454	FORD/CARGO 1717 CN	-	Christian	Silva

Total de registros: 24 1/2

Filtro de Resultado
 [Escolha uma Posição de Agendamento] [Escolha uma Posição de Atendimento]

☐ Agendar Entrega ☐ Reagendar Horário ☐ Posicionar Registro ☐ Confirmar ☐ Cancelar

Copyright © 2005-2011, Ford Motor Company. Todos os direitos reservados. Política de Privacidade
 Recomendações: Internet Explorer 8.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Computador 32bits/64bits Ativo.
 As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
 A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimeiramente proibida.

Função Disponível: Alterar Dados Local intranet | Protected Mode: Off 100%

Para consultar seus agendamentos, clique em “Consulta de Agendamento”. Esta é a tela inicial.

Consultas - Detalhes dos Agendamentos

CONSULTA DETALHE DE AGENDAMENTO

Consulta Detalhe de Agendamento
Consulta um agendamento e informa detalhes para definição de sua posição atual.

Filtro Principal
[Escolha o Consultor] Contém OS? [...] Consulta de Horários [Escolha um Horário Ocupado] [Escolha um Horário Cancelado]

Filtro de Data
18/07/2012 ... 18/07/2012 ... [Ok!]

Consulta de Dados
Placa Chassi Telefone [Qualquer data!] [Ok!] [Cancelar]

Dados do Agendamento

#	Data	Hora	Placa	Chassi	Modelo	QCP	Nome do Cliente	Sobrenome do Cliente
1	18/07/2012	16:40	FTD0743		FORD/FIESTA	-	DANIEL	

Função Disponível: Alterar Dados

Total de registros: 1 1/1

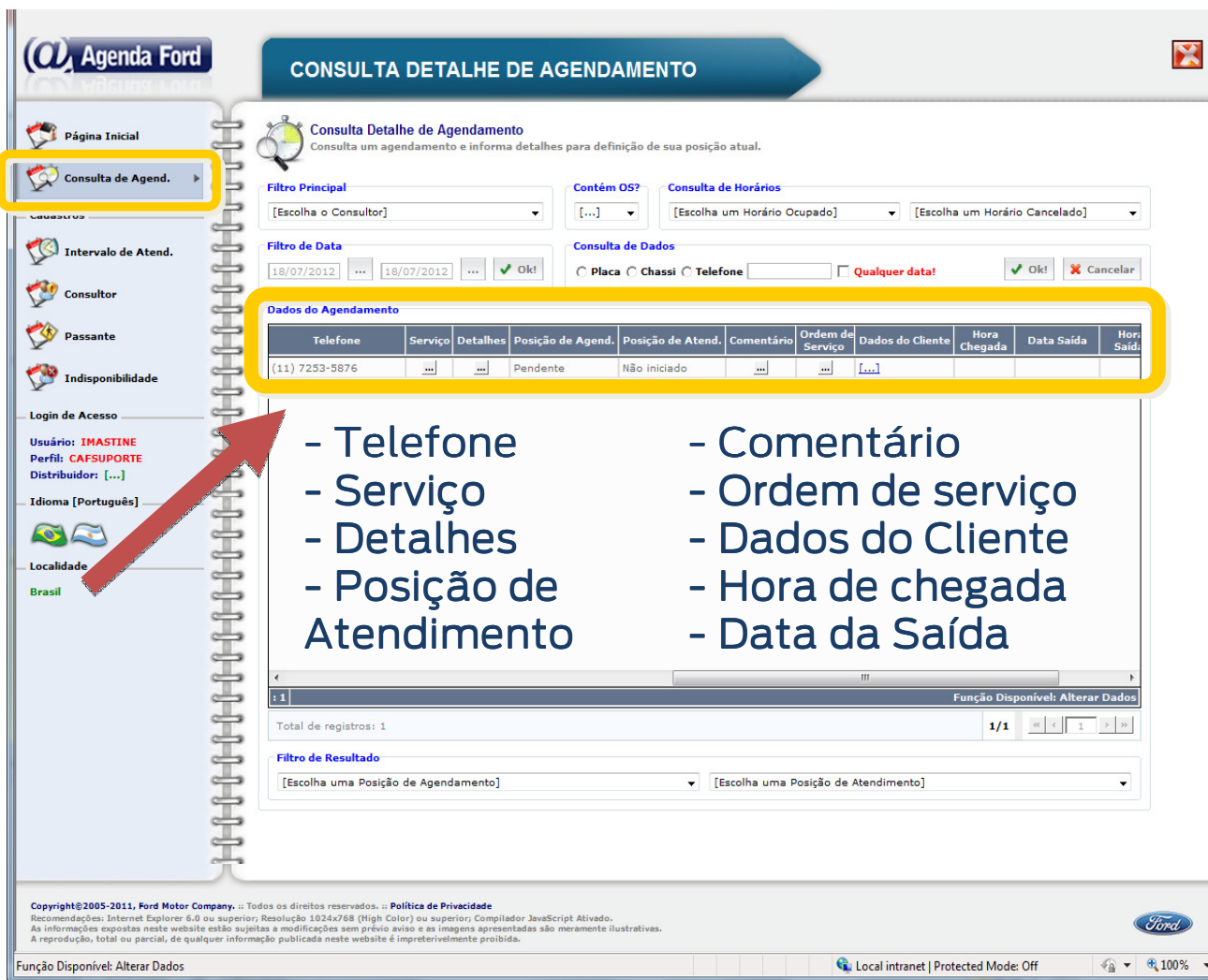
Filtro de Resultado
[Escolha uma Posição de Agendamento] [Escolha uma Posição de Atendimento]

Copyright©2005-2011, Ford Motor Company. :: Todos os direitos reservados. :: Política de Privacidade
Recomendações: Internet Explorer 5.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimevelmente proibida.

Função Disponível: Alterar Dados Local intranet | Protected Mode: Off 100%

Detalhando os campos de consulta: data, hora, placa, chassi, entre outros.

Consultas - Detalhes dos Agendamentos



CONSULTA DETALHE DE AGENDAMENTO

Consulta um agendamento e informa detalhes para definição de sua posição atual.

Filtro Principal
 [Escolha o Consultor] **Contém OS?** [...] **Consulta de Horários**
 [Escolha um Horário Ocupado] [Escolha um Horário Cancelado]

Filtro de Data
 18/07/2012 ... 18/07/2012 ...

Consulta de Dados
☐ Placa ☐ Chassi ☐ Telefone ☐ Qualquer data!

Dados do Agendamento

Telefone	Serviço	Detalhes	Posição de Agend.	Posição de Atend.	Comentário	Ordem de Serviço	Dados do Cliente	Hora Chegada	Data Saída	Hor. Saída
(11) 7253-5876	...	...	Pendente	Não iniciado	...	...	[...]			

- Telefone
- Serviço
- Detalhes
- Posição de Atendimento
- Comentário
- Ordem de serviço
- Dados do Cliente
- Hora de chegada
- Data da Saída

Filtro de Resultado
 [Escolha uma Posição de Agendamento] [Escolha uma Posição de Atendimento]

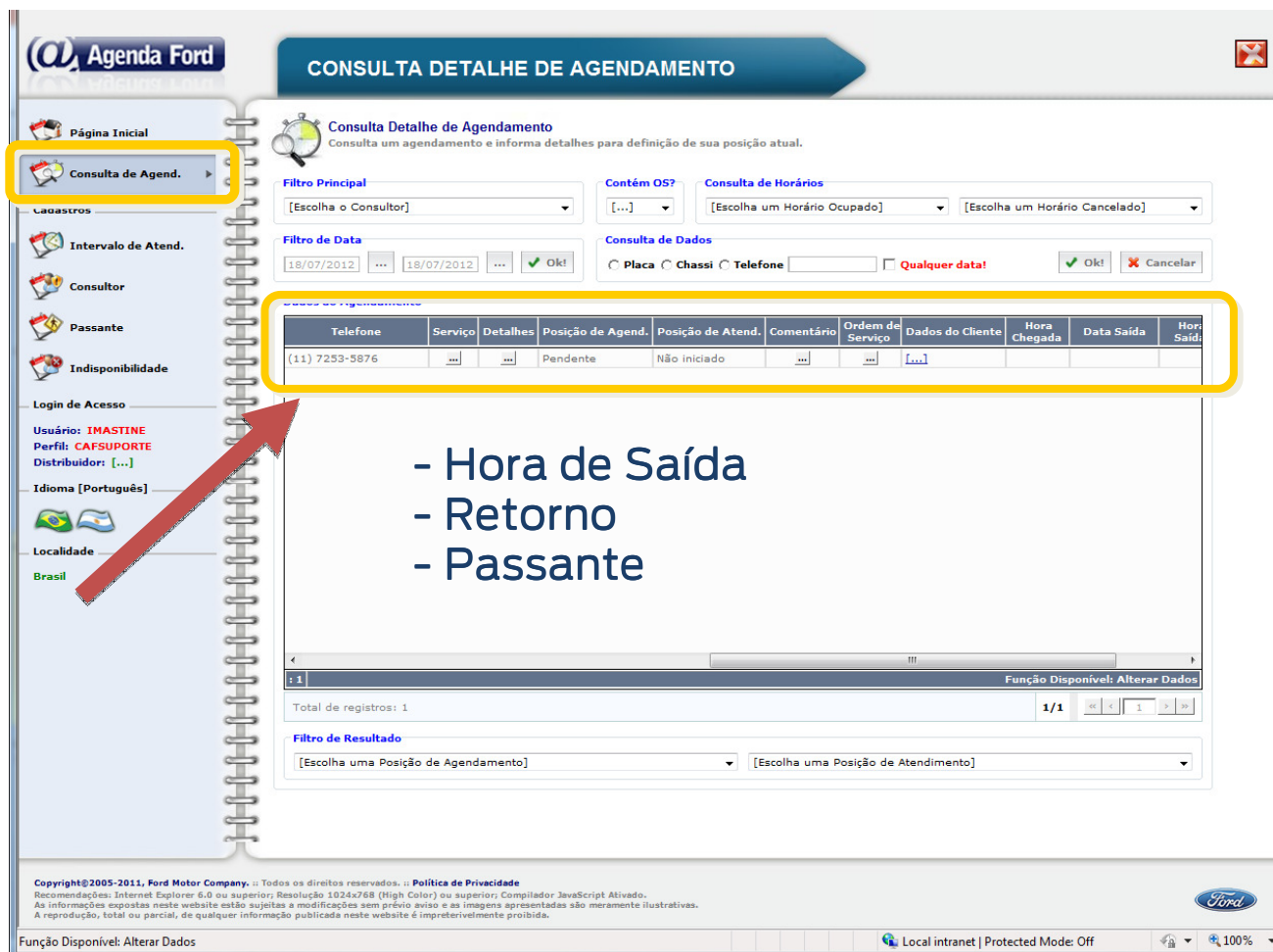
Copyright©2005-2011, Ford Motor Company. :: Todos os direitos reservados. :: Política de Privacidade
 Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
 As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
 A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimevelmente proibida.

Função Disponível: Alterar Dados

Local intranet | Protected Mode: Off

Detalhando os campos de consulta.

Consultas - Detalhes dos Agendamentos



CONSULTA DETALHE DE AGENDAMENTO

Consulta um agendamento e informa detalhes para definição de sua posição atual.

Filtro Principal
[Escolha o Consultor]

Contém OS? [...] **Consulta de Horários**
[Escolha um Horário Ocupado] [Escolha um Horário Cancelado]

Filtro de Data
18/07/2012 [...] 18/07/2012 [...]

Consulta de Dados
☐ Placa ☐ Chassi ☐ Telefone

Telefone	Serviço	Detalhes	Posição de Agend.	Posição de Atend.	Comentário	Ordem de Serviço	Dados do Cliente	Hora Chegada	Data Saída	Hora Saída
(11) 7253-5876	...	...	Pendente	Não iniciado	...	...	[...]			

- Hora de Saída
- Retorno
- Passante

Filtro de Resultado
[Escolha uma Posição de Agendamento] [Escolha uma Posição de Atendimento]

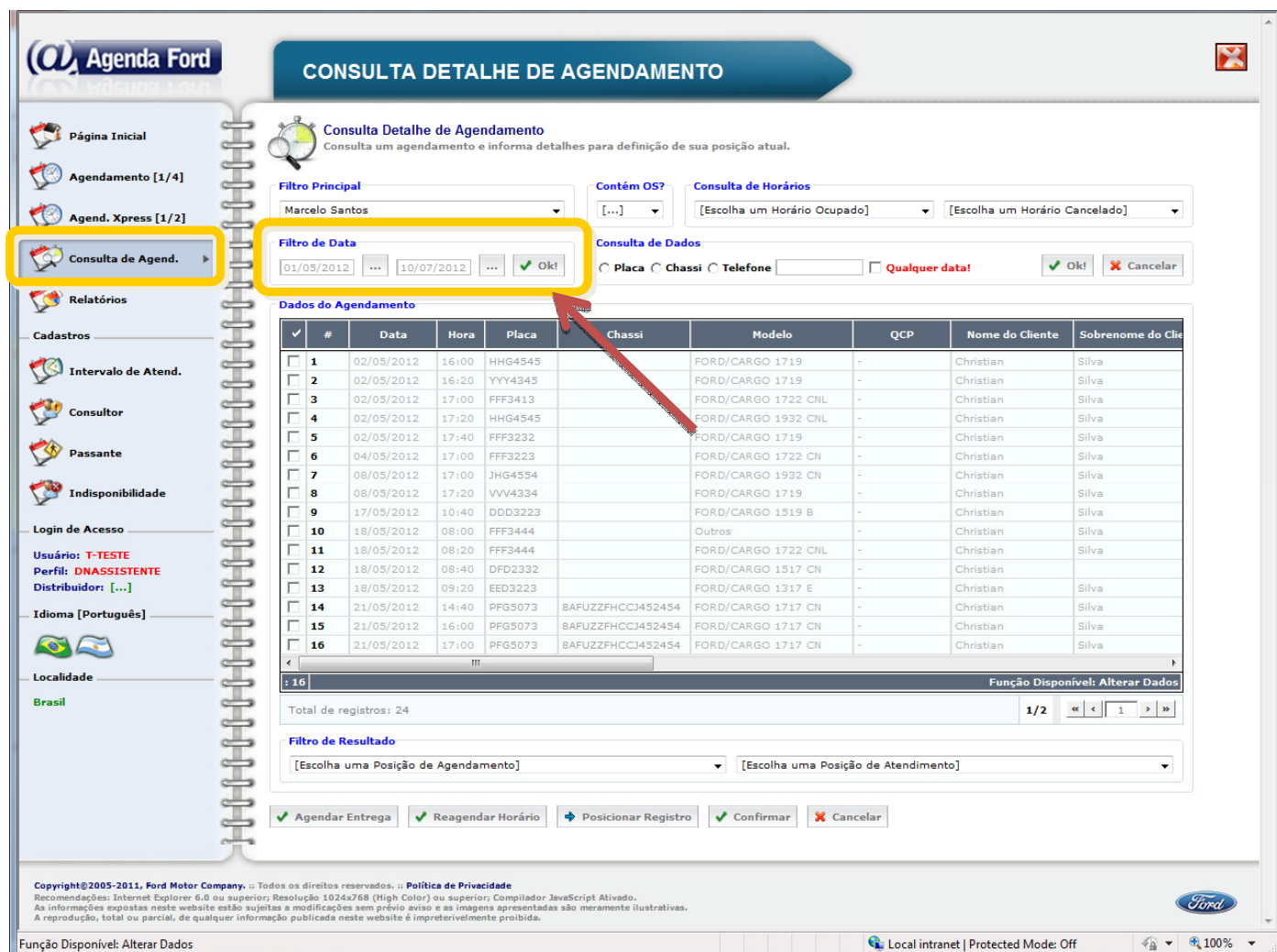
Copyright©2005-2011, Ford Motor Company. :: Todos os direitos reservados. :: Política de Privacidade
Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprétermivelmente proibida.

Função Disponível: Alterar Dados

Local intranet | Protected Mode: Off

Detalhando os campos de consulta.

Consultas - Pendências do Distribuidor



CONSULTA DETALHE DE AGENDAMENTO

Consulta um agendamento e informa detalhes para definição de sua posição atual.

Filtro Principal
 Marcelo Santos

Contém OS?
 [...]

Consulta de Horários
 [Escolha um Horário Ocupado] [Escolha um Horário Cancelado]

Filtro de Data
 01/05/2012 ... 10/07/2012 ... **Ok!**

Consulta de Dados
☐ Placa ☐ Chassi ☐ Telefone ☐ Qualquer data! **Ok!** **Cancelar**

Dados do Agendamento

✓	#	Data	Hora	Placa	Chassi	Modelo	QCP	Nome do Cliente	Sobrenome do Cliente
☐	1	02/05/2012	16:00	HHG4545		FORD/CARGO 1719	-	Christian	Silva
☐	2	02/05/2012	16:20	YYY4345		FORD/CARGO 1719	-	Christian	Silva
☐	3	02/05/2012	17:00	FFF3413		FORD/CARGO 1722 CNL	-	Christian	Silva
☐	4	02/05/2012	17:20	HHG4545		FORD/CARGO 1932 CNL	-	Christian	Silva
☐	5	02/05/2012	17:40	FFF3232		FORD/CARGO 1719	-	Christian	Silva
☐	6	04/05/2012	17:00	FFF3223		FORD/CARGO 1722 CN	-	Christian	Silva
☐	7	08/05/2012	17:00	JHG4554		FORD/CARGO 1932 CN	-	Christian	Silva
☐	8	08/05/2012	17:20	VVV4334		FORD/CARGO 1719	-	Christian	Silva
☐	9	17/05/2012	10:40	DDD3223		FORD/CARGO 1519 B	-	Christian	Silva
☐	10	18/05/2012	08:00	FFF3444		Outros	-	Christian	Silva
☐	11	18/05/2012	08:20	FFF3444		FORD/CARGO 1722 CNL	-	Christian	Silva
☐	12	18/05/2012	08:40	DFD2332		FORD/CARGO 1517 CN	-	Christian	Silva
☐	13	18/05/2012	09:20	EED3223		FORD/CARGO 1317 E	-	Christian	Silva
☐	14	21/05/2012	14:40	PGF5073	8AFUZZFHCCJ452454	FORD/CARGO 1717 CN	-	Christian	Silva
☐	15	21/05/2012	16:00	PGF5073	8AFUZZFHCCJ452454	FORD/CARGO 1717 CN	-	Christian	Silva
☐	16	21/05/2012	17:00	PGF5073	8AFUZZFHCCJ452454	FORD/CARGO 1717 CN	-	Christian	Silva

Total de registros: 24

Filtro de Resultado
 [Escolha uma Posição de Agendamento] [Escolha uma Posição de Atendimento]

Função Disponível: Alterar Dados

☒ Agendar Entrega ☒ Reagendar Horário ☐ Posicionar Registro ☒ Confirmar ☐ Cancelar

Copyright © 2005-2011, Ford Motor Company. Todos os direitos reservados. Política de Privacidade
 Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
 As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
 A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprerivelmente proibida.

Função Disponível: Alterar Dados

Local intranet | Protected Mode: Off

Para iniciar a consulta, assinala o período que desejar verificar.

Consultas - Pendências do Distribuidor

Consulta Detalhe de Agendamento
Consulta um agendamento e informa detalhes para definição de sua posição atual.

Filtro Principal
[Escolha o Consultor] Contém OS? [...] Consulta de Horários [Escolha um Horário Ocupado] [Escolha um Horário Cancelado]

Filtro de Data
11/09/2012 [...] 11/09/2012 [...] ☒ Ok!

Consulta de Dados
☐ Placa ☐ Chassi ☐ Telefone ☐ Qualquer data! ☒ Ok! ☒ Cancelar

Dados do Agendamento

Serviço	Detalhes	Posição de Agend.	Posição de Atend.	Comentário	Ordem de Serviço	Dados do Cliente	Hora Chegada	Data Saída	Hora Saída	Retorno?	Pass
...	...	Confirmado	Não iniciado	...	...	[...]				[...]	Não
...	...	Confirmado	Não iniciado	...	...	[...]				[...]	Não
...	...	Confirmado	Não iniciado	...	...	[...]				[...]	Não
...	...	Confirmado	Não iniciado	...	...	[...]				[...]	Não
...	...	Confirmado	Não iniciado	...	...	[...]				[...]	Não
...	...	Confirmado	Não iniciado	...	...	[...]				[...]	Não
...	...	Confirmado	Não iniciado	...	...	[...]				[...]	Não
...	...	Confirmado	Não iniciado	...	...	[...]				[...]	Não
...	...	Reagendado	Não iniciado	...	...	[...]				[...]	Não
...	...	Reagendado	Não iniciado	...	...	[...]				[...]	Não
...	...	Confirmado	Não iniciado	...	...	[...]				[...]	Não
...	...	Confirmado	Não iniciado	...	...	[...]				[...]	Não
...	...	Reagendado	Não iniciado	...	...	[...]				[...]	Não
...	...	Confirmado	Não iniciado	...	...	[...]				[...]	Não

Total de registros: 41

Filtro de Resultado
[Escolha uma Posição de Agendamento] ☒ Confirmado ☐ Entrega ☐ Reagendado ☐ Reservado

Escolha uma Posição de Atendimento

Função Disponível: Alterar Dados

Copyright © 2012 Ford Motor Company. Todos os direitos reservados. :: Política de Privacidade
Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é impreterivelmente proibida.

Relação detalhada das consultas de agendamentos e atendimentos.

Primeiramente, escolha uma Posição de Agendamento.

Clicando em Reagendado, você pode verificar os agendamentos que precisam ser concluídos.

Consultas - Pendências do Distribuidor

CONSULTA DETALHE DE AGENDAMENTO

Consulta Detalhe de Agendamento
Consulta um agendamento e informa detalhes para definição de sua posição atual.

Filtro Principal
 Marcelo Santos
 Contém OS? [...]

Consulta de Horários
 [Escolha um Horário Ocupado] [Escolha um Horário Cancelado]

Filtro de Data
 01/05/2012 [...] 10/07/2012 [...] Ok!

Consulta de Dados
 Placa Chassi Telefone [...] Qualquer data! Ok! Cancelar

Dados do Agendamento

✓	#	Data	Hora	Placa	Chassi	Modelo	QCP	Nome do Cliente	Sobrenome do Cliente
☐	1	02/05/2012	16:00	HMG4545		FORD/CARGO 1719	-	Christian	Silva
☐	2	02/05/2012	16:20	YYY4345		FORD/CARGO 1719	-	Christian	Silva
☐	3	02/05/2012	17:00	FFF3413		FORD/CARGO 1722 CNL	-	Christian	Silva
☐	4	02/05/2012	17:20	HMG4545		FORD/CARGO 1932 CNL	-	Christian	Silva
☐	5	02/05/2012	17:40	FFF3232		FORD/CARGO 1719	-	Christian	Silva
☐	6	04/05/2012	17:00	FFF3223		FORD/CARGO 1722 CN	-	Christian	Silva
☐	7	08/05/2012	17:00	JHG4554		FORD/CARGO 1932 CN	-	Christian	Silva
☐	8	08/05/2012	17:20	VVV4334		FORD/CARGO 1719	-	Christian	Silva
☐	9	17/05/2012	10:40	DDD3223		FORD/CARGO 1519 B	-	Christian	Silva
☐	10	18/05/2012	08:00	FFF3444		Outros	-	Christian	Silva
☐	11	18/05/2012	08:20	FFF3444		FORD/CARGO 1722 CNL	-	Christian	Silva
☐	12	18/05/2012	08:40	DFD2332		FORD/CARGO 1517 CN	-	Christian	Silva
☐	13	18/05/2012	09:20	EED3223		FORD/CARGO 1317 E	-	Christian	Silva
☐	14	21/05/2012	14:40	PGF5073	8AFUZZFHCCJ452454	FORD/CARGO 1717 CN	-	Christian	Silva
☐	15	21/05/2012	16:00	PGF5073	8AFUZZFHCCJ452454	FORD/CARGO 1717 CN	-	Christian	Silva
☐	16	21/05/2012	17:00	PGF5073	8AFUZZFHCCJ452454	FORD/CARGO 1717 CN	-	Christian	Silva

Total de registros: 24

Filtro de Resultado
 [Escolha uma Posição de Agendamento]

☐ Agendar Entrega
 ☐ Reagendar Horário
 ☐ Posicionar Registro

Posição de Atendimento:

- [Escolha uma Posição de Atendimento]
- [Escolha uma Posição de Atendimento]
- Apenas ajuste - Sem OS
- Concluído
- Em andamento
- Não compareceu
- Não concordou com o valor
- Não iniciado

Após escolher a Posição de Agendamento, escolher uma Posição de Atendimento.

Consultas - Pendências do Distribuidor

**Posição de
Agendamento**

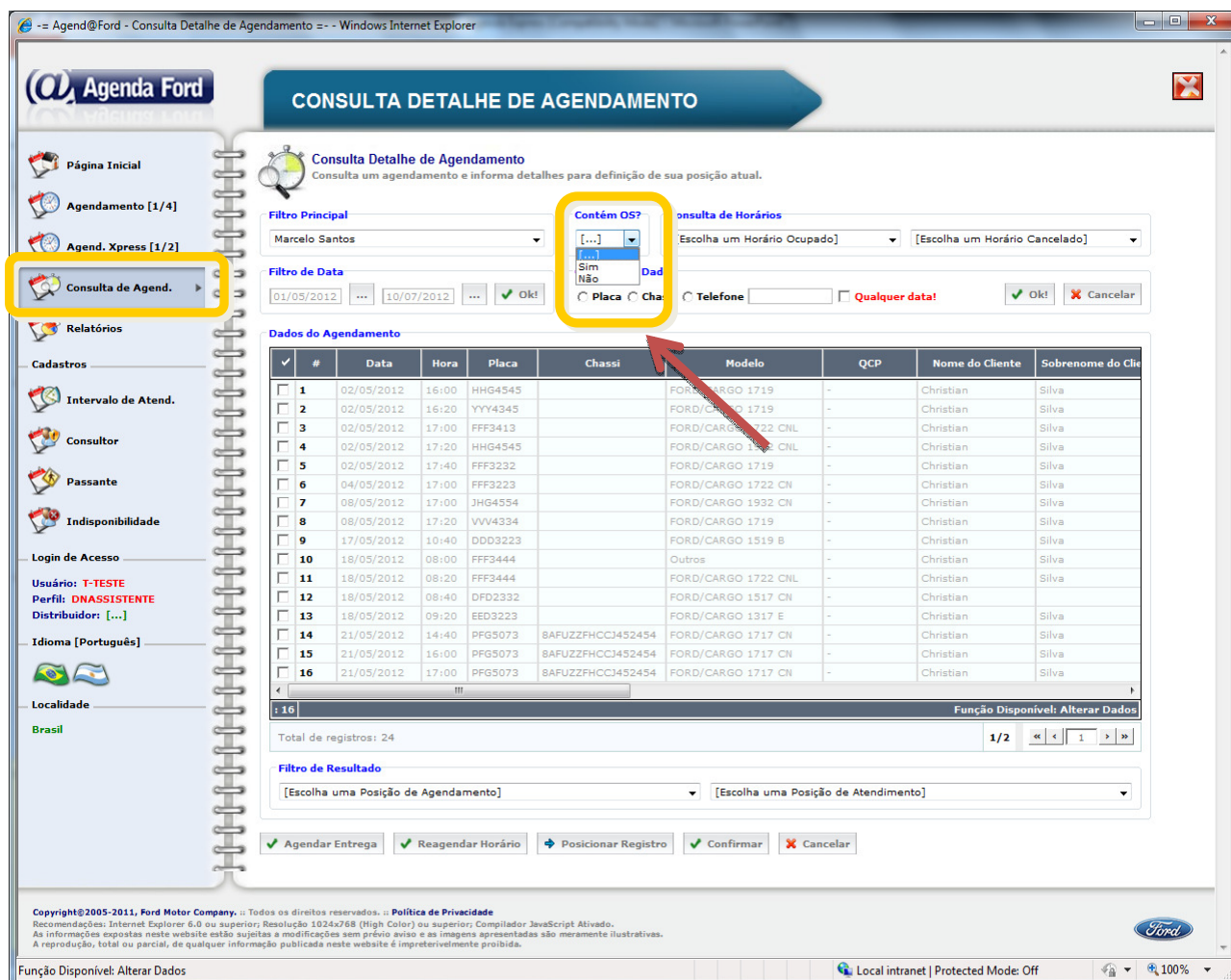
**Posição de
Atendimento**

Filtro de Resultado

[Escolha uma Posição de Agendamento]	[Escolha uma Posição de Atendimento]
[Escolha uma Posição de Agendamento]	[Escolha uma Posição de Atendimento]
Confirmado	Apenas ajuste - Sem OS
Entrega	Concluído
Reagendado	Em andamento
Reservado	Não compareceu
	Não concordou com o valor
	Não iniciado

Entrega	→	Sempre estará em aberto. É necessária a correção.
Reagendado	→	Não há necessidade de posição de atendimento. Este agendamento é considerado "ok".
Confirmado / Reagendado	→	Apenas ajustes - sem OS (está "OK") Concluído (necessita correção caso esteja faltando a "OS") Em andamento (ainda está pendente) Não compareceu (está "OK") Não concordou com o valor (está "OK") Não Iniciado (ainda pendente)

Consultas - Pendências do Distribuidor



CONSULTA DETALHE DE AGENDAMENTO

Consulta um agendamento e informa detalhes para definição de sua posição atual.

Filtro Principal
 Marcelo Santos

Filtro de Data
 01/05/2012 ... 10/07/2012 ... ☐ Ok! ☐ Cancelar

Contém OS?
 [...]
 Sim
 Não

Dados do Agendamento

✓	#	Data	Hora	Placa	Chassi	Modelo	QCP	Nome do Cliente	Sobrenome do Cliente
☐	1	02/05/2012	16:00	HHG4545		FORD/CARGO 1719	-	Christian	Silva
☐	2	02/05/2012	16:20	YYY4345		FORD/CARGO 1719	-	Christian	Silva
☐	3	02/05/2012	17:00	FFF3413		FORD/CARGO 1722 CNL	-	Christian	Silva
☐	4	02/05/2012	17:20	HHG4545		FORD/CARGO 1722 CNL	-	Christian	Silva
☐	5	02/05/2012	17:40	FFF3232		FORD/CARGO 1719	-	Christian	Silva
☐	6	04/05/2012	17:00	FFF3223		FORD/CARGO 1722 CN	-	Christian	Silva
☐	7	08/05/2012	17:00	JHG4554		FORD/CARGO 1932 CN	-	Christian	Silva
☐	8	08/05/2012	17:20	VVV4334		FORD/CARGO 1719	-	Christian	Silva
☐	9	17/05/2012	10:40	DDD3223		FORD/CARGO 1519 B	-	Christian	Silva
☐	10	18/05/2012	08:00	FFF3444		Outros	-	Christian	Silva
☐	11	18/05/2012	08:20	FFF3444		FORD/CARGO 1722 CNL	-	Christian	Silva
☐	12	18/05/2012	08:40	DFD2332		FORD/CARGO 1517 CN	-	Christian	Silva
☐	13	18/05/2012	09:20	EED3223		FORD/CARGO 1317 E	-	Christian	Silva
☐	14	21/05/2012	14:40	PGF5073	8AFUZZFHCCJ452454	FORD/CARGO 1717 CN	-	Christian	Silva
☐	15	21/05/2012	16:00	PGF5073	8AFUZZFHCCJ452454	FORD/CARGO 1717 CN	-	Christian	Silva
☐	16	21/05/2012	17:00	PGF5073	8AFUZZFHCCJ452454	FORD/CARGO 1717 CN	-	Christian	Silva

Total de registros: 24

Filtro de Resultado
 [Escolha uma Posição de Agendamento] [Escolha uma Posição de Atendimento]

☐ Agendar Entrega ☐ Reagendar Horário ☐ Posicionar Registro ☐ Confirmar ☐ Cancelar

Copyright©2005-2011, Ford Motor Company. Todos os direitos reservados. Política de Privacidade
 Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
 As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
 A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimevelmente proibida.

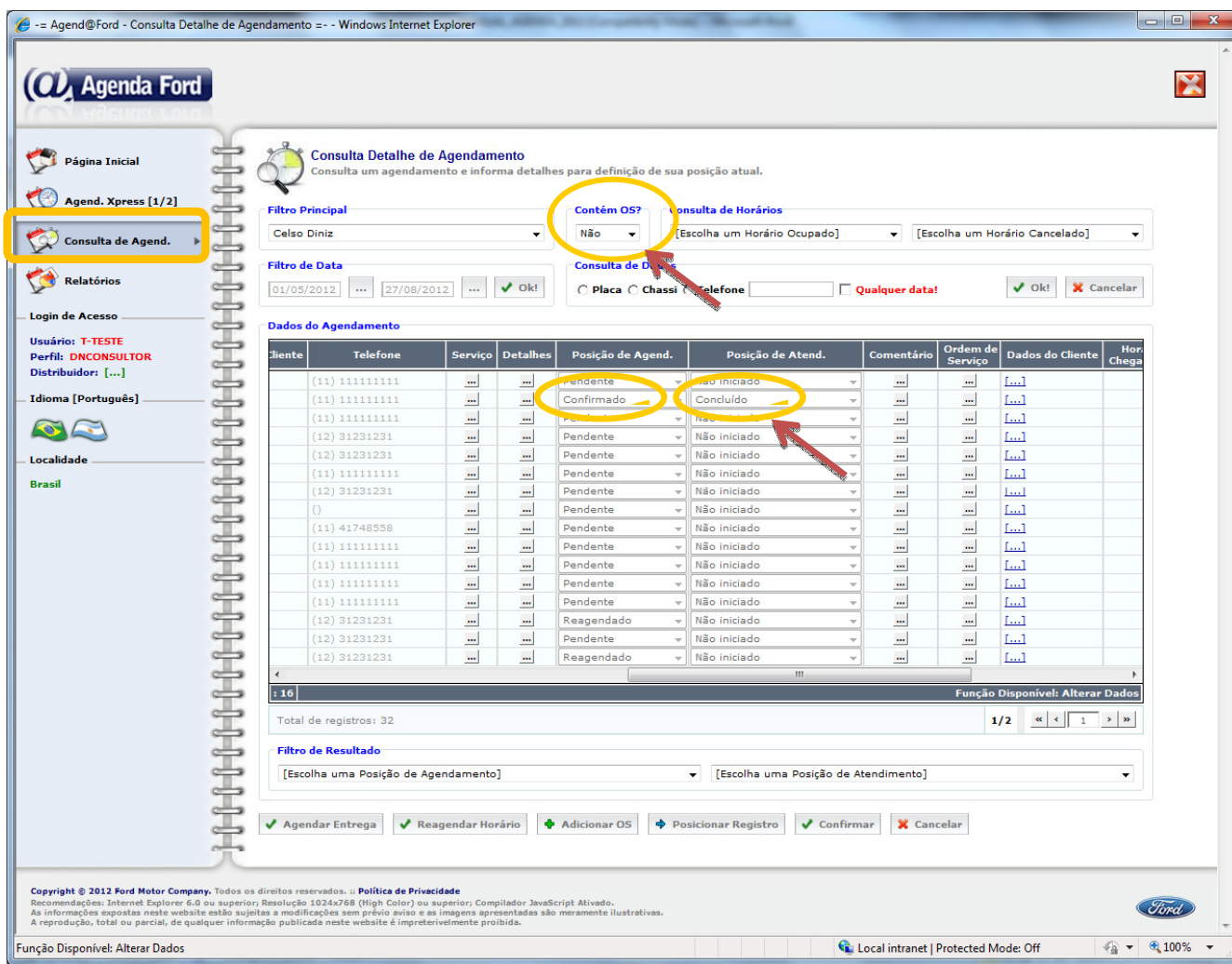
Local intranet | Protected Mode: Off

Os agendamentos “Confirmados / Reagendados”, conforme explicações da página anterior, deverão ter imprimevelmente a ordem de serviço. Para efetuar a consulta e as alterações, se o serviço não possuir “O.S”, o Distribuidor deverá selecionar “Não”. Caso possua, deverá selecionar “Sim”.

Importante – Pendências do Distribuidor



Mesmo com Posição de **Agendamento Confirmado** e Posição de **Atendimento Concluído**, o Distribuidor ainda pode ter agendamentos pendentes se este não tiver a informação da Ordem de Serviço!



Agenda Ford

Consulta Detalhe de Agendamento

Consulta um agendamento e informa detalhes para definição de sua posição atual.

Filtro Principal

Celso Diniz

Contém OS? Não

Consulta de Horários

[Escolha um Horário Ocupado] [Escolha um Horário Cancelado]

Filtro de Data

01/05/2012 27/08/2012

Consulta de Dados

☐ Placa ☐ Chassi ☐ Telefone ☐ Qualquer data!

Dados do Agendamento

Cliente	Telefone	Serviço	Detalhes	Posição de Agend.	Posição de Atend.	Comentário	Ordem de Serviço	Dados do Cliente	Hor. Chega
(11) 111111111	...	...	...	Pendente	Não iniciado	...	...	[...]	
(11) 111111111	...	...	...	Confirmado	Concluído	...	...	[...]	
(11) 111111111	...	...	...	Pendente	Não iniciado	...	...	[...]	
(12) 31231231	...	...	...	Pendente	Não iniciado	...	...	[...]	
(12) 31231231	...	...	...	Pendente	Não iniciado	...	...	[...]	
(11) 111111111	...	...	...	Pendente	Não iniciado	...	...	[...]	
(12) 31231231	...	...	...	Pendente	Não iniciado	...	...	[...]	
(11) 111111111	...	...	...	Pendente	Não iniciado	...	...	[...]	
(11) 111111111	...	...	...	Pendente	Não iniciado	...	...	[...]	
(11) 111111111	...	...	...	Pendente	Não iniciado	...	...	[...]	
(11) 111111111	...	...	...	Pendente	Não iniciado	...	...	[...]	
(12) 31231231	...	...	...	Reagendado	Não iniciado	...	...	[...]	
(12) 31231231	...	...	...	Pendente	Não iniciado	...	...	[...]	
(12) 31231231	...	...	...	Reagendado	Não iniciado	...	...	[...]	

Total de registros: 32

Filtro de Resultado

[Escolha uma Posição de Agendamento] [Escolha uma Posição de Atendimento]

Copyright © 2012 Ford Motor Company. Todos os direitos reservados. Política de Privacidade

Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.

As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.

A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimeiramente proibida.

Função Disponível: Alterar Dados

Local intranet | Protected Mode: Off

Importante – Pendências do Distribuidor



Uso do Sistema Agend@Ford no Quality Care (Pontuação máxima 31 pontos)



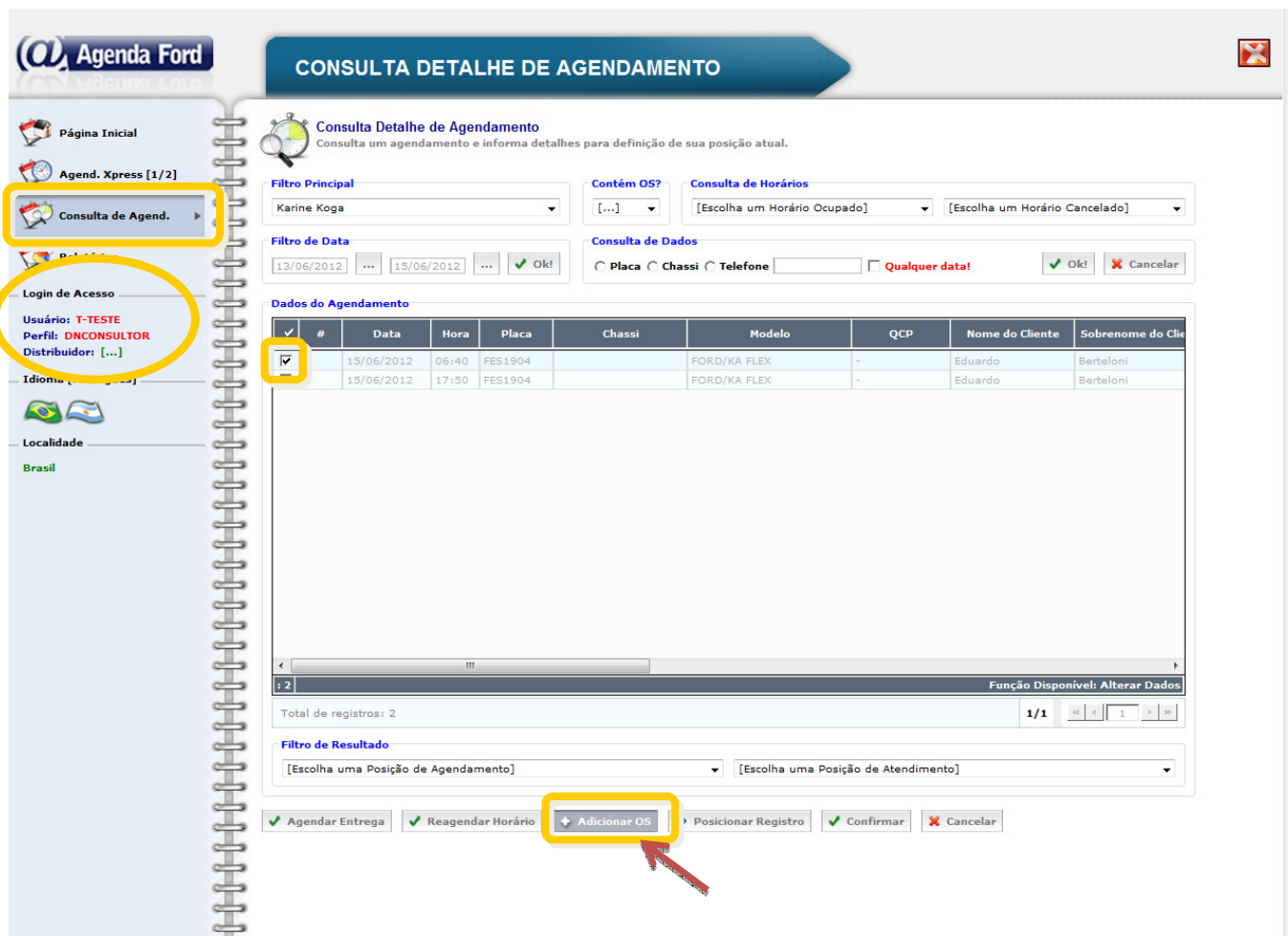
O uso do sistema “Agend@Ford” será avaliado com base no total de fechamento dos agendamentos realizados sobre o total de Clientes agendados do período avaliado pelo Quality Care, conforme segue:

- Índice de fechamento superior a 95% dos agendamentos – 31 pontos
- Índice de fechamento entre 85% e 94,9% dos agendamentos – 21 pontos
- Índice de fechamento entre 75% e 84,9% dos agendamentos – 11 pontos
- Índice de fechamento inferior a 75% - 0 pontos



Sem a atualização dos dados (correção das Pendências) o Distribuidor poderá ficar sem nota de QCP, pois o banco de dados será através da utilização correta do Agend@Ford.

Consultas - Adicionar OS



CONSULTA DETALHE DE AGENDAMENTO

Consulta um agendamento e informa detalhes para definição de sua posição atual.

Filtro Principal
 Karine Koga

Contém OS?
 [...]

Consulta de Horários
 [Escolha um Horário Ocupado] [Escolha um Horário Cancelado]

Filtro de Data
 13/06/2012 ... 15/06/2012 ...

Consulta de Dados
☐ Placa ☐ Chassi ☐ Telefone ☐ Qualquer data!

Dados do Agendamento

#	Data	Hora	Placa	Chassi	Modelo	QCP	Nome do Cliente	Sobrenome do Cliente
1	15/06/2012	06:40	FES1904		FORD/KA FLEX	-	Eduardo	Berteloni
2	15/06/2012	17:50	FES1904		FORD/KA FLEX	-	Eduardo	Berteloni

Total de registros: 2

Filtro de Resultado
 [Escolha uma Posição de Agendamento] [Escolha uma Posição de Atendimento]

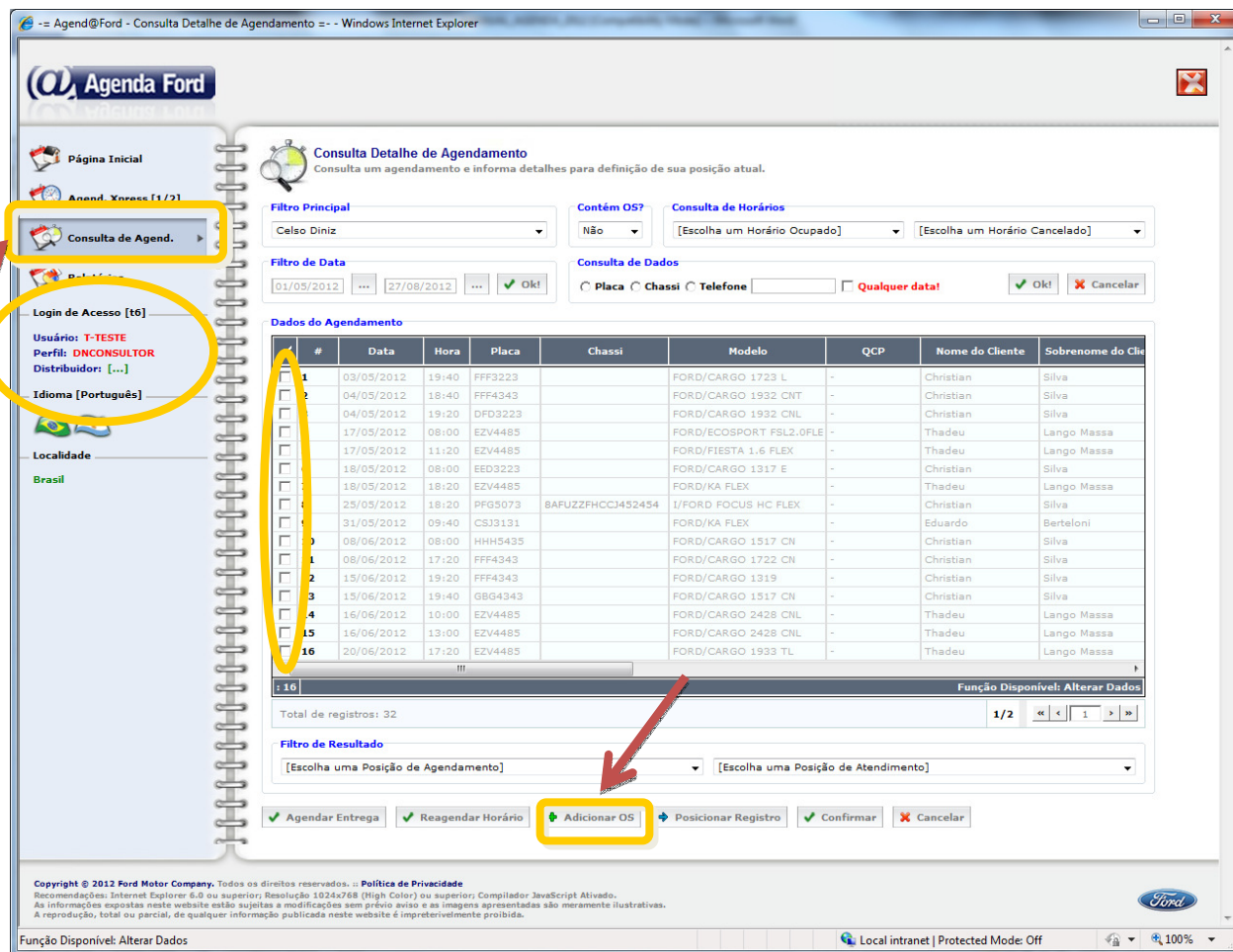
Copyright©2005-2011, Ford Motor Company. :: Todos os direitos reservados. :: Política de Privacidade
 Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
 As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
 A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimevelmente proibida.

javascript: adicionarOS('ConsultaDetalhe.asp');



O único perfil que pode inserir a Ordem de Serviço é o DnConsultor.

Consultas - Adicionar OS



Agenda Ford

Consulta Detalhe de Agendamento
Consulta um agendamento e informa detalhes para definição de sua posição atual.

Filtro Principal
Celso Diniz

Contém OS?
Não

Consulta de Horários
[Escolha um Horário Ocupado] [Escolha um Horário Cancelado]

Filtro de Data
01/05/2012 ... 27/06/2012 ...

Consulta de Dados
☐ Placa ☐ Chassi ☐ Telefone ☐ Qualquer data!

Dados do Agendamento

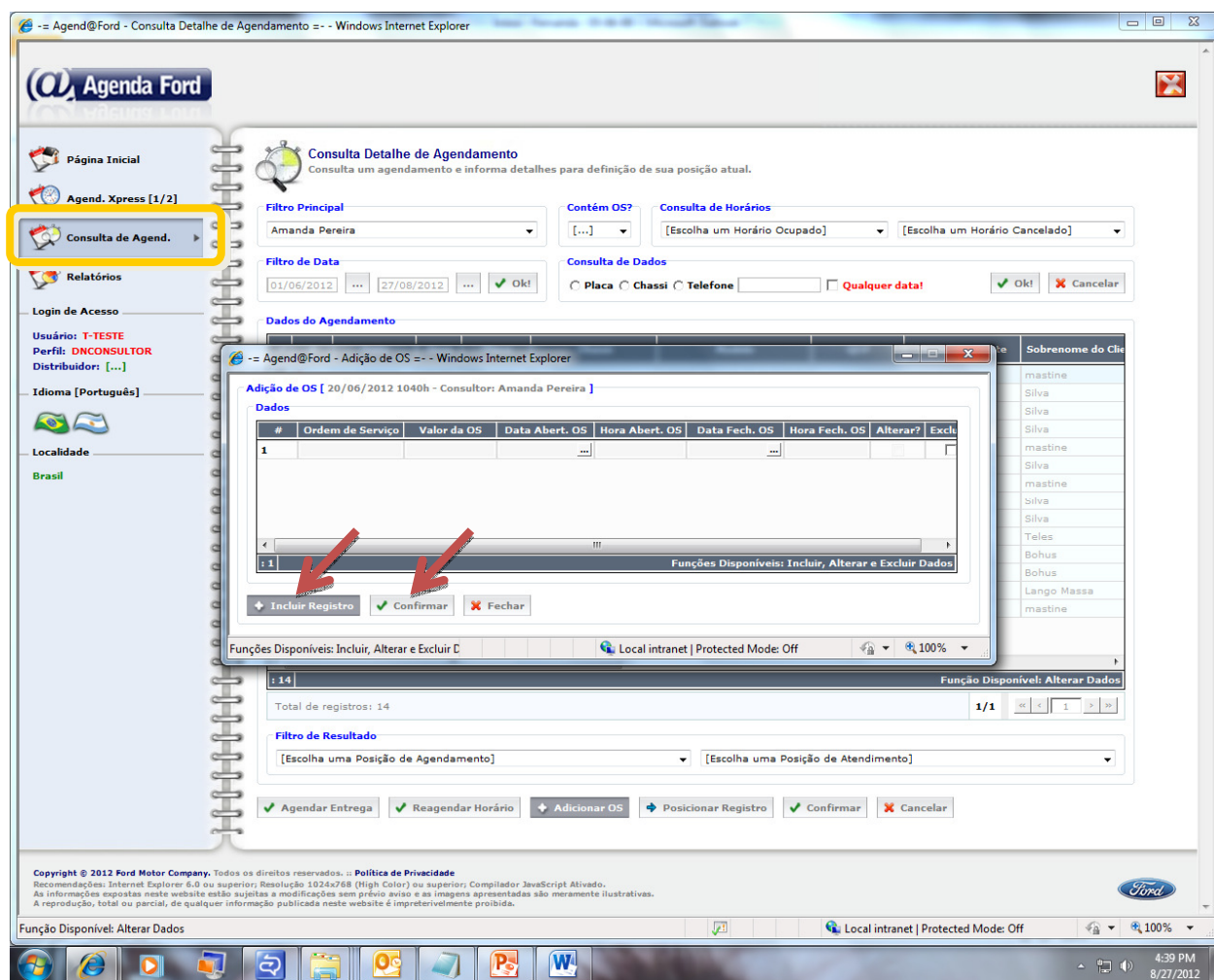
#	Data	Hora	Placa	Chassi	Modelo	QCP	Nome do Cliente	Sobrenome do Cliente
1	03/05/2012	19:40	FFF3223		FORD/CARGO 1723 L	-	Christian	Silva
2	04/05/2012	18:40	FFF4343		FORD/CARGO 1932 CNT	-	Christian	Silva
3	04/05/2012	19:20	DFD3223		FORD/CARGO 1932 CNL	-	Christian	Silva
4	17/05/2012	08:00	EZV4485		FORD/ECOSPORT FSL2.0FLE	-	Thadeu	Lango Massa
5	17/05/2012	11:20	EZV4485		FORD/FIESTA 1.6 FLEX	-	Thadeu	Lango Massa
6	18/05/2012	08:00	EED3223		FORD/CARGO 1317 E	-	Christian	Silva
7	18/05/2012	18:20	EZV4485		FORD/KA FLEX	-	Thadeu	Lango Massa
8	25/05/2012	18:20	PGG5073	8AFUZZFHCCJ452454	I/FORD FOCUS HC FLEX	-	Christian	Silva
9	31/05/2012	09:40	CSJ3131		FORD/KA FLEX	-	Eduardo	Berteloni
10	08/06/2012	08:00	HHH5435		FORD/CARGO 1517 CN	-	Christian	Silva
11	08/06/2012	17:20	FFF4343		FORD/CARGO 1722 CN	-	Christian	Silva
12	15/06/2012	19:20	FFF4343		FORD/CARGO 1319	-	Christian	Silva
13	15/06/2012	19:40	BGG4343		FORD/CARGO 1517 CN	-	Christian	Silva
14	16/06/2012	10:00	EZV4485		FORD/CARGO 2428 CNL	-	Thadeu	Lango Massa
15	16/06/2012	13:00	EZV4485		FORD/CARGO 2428 CNL	-	Thadeu	Lango Massa
16	20/06/2012	17:20	EZV4485		FORD/CARGO 1933 TL	-	Thadeu	Lango Massa

Total de registros: 32

Filtro de Resultado
[Escolha uma Posição de Agendamento] [Escolha uma Posição de Atendimento]

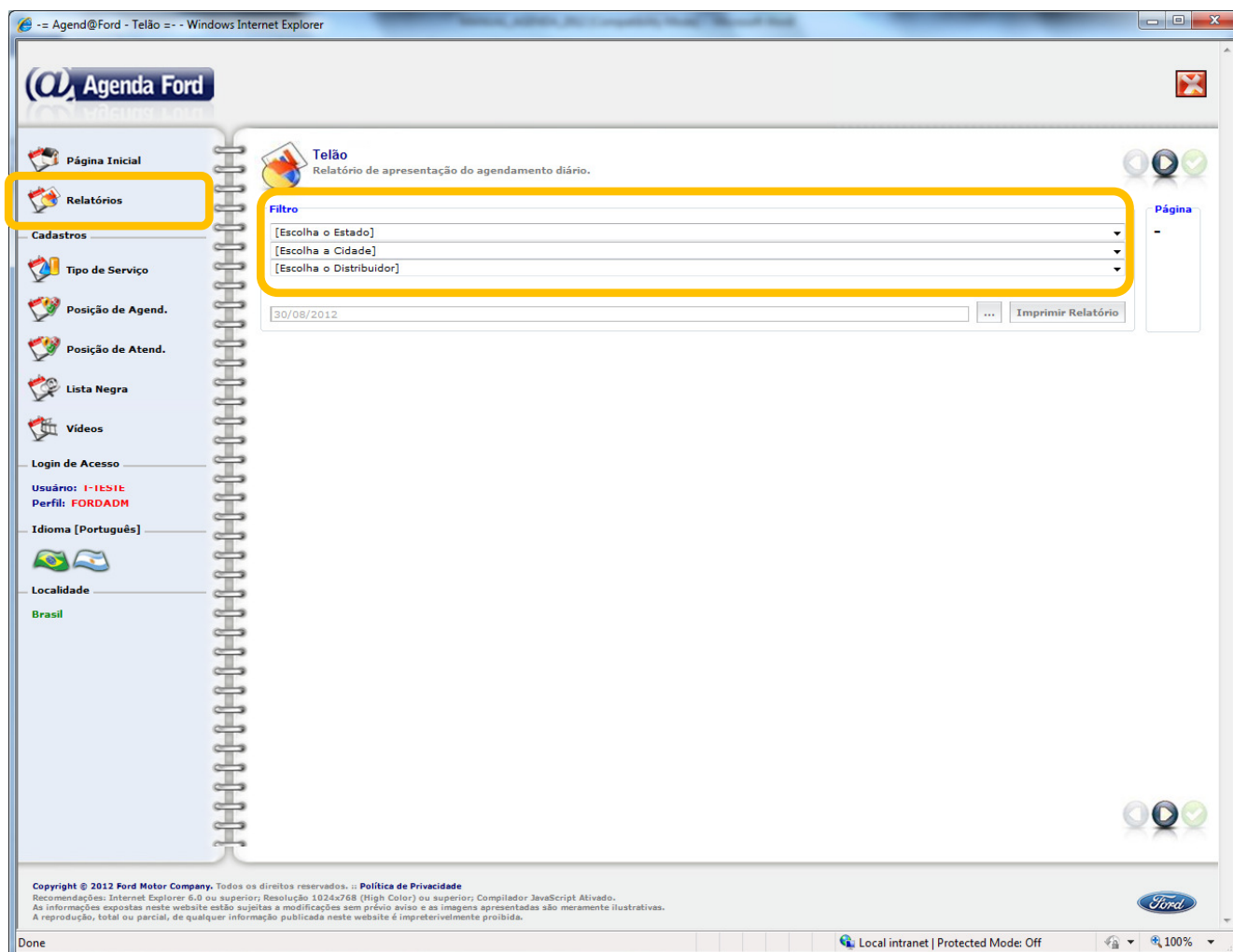
Para inserir a OS, o Distribuidor deverá estar logado com o perfil “Perfil DnConsultor”, acessar o link “Consulta de Agendamento”, selecionar o agendamento do serviço com um tick e clicar em “Adicionar OS”.

Consultas - Adicionar OS



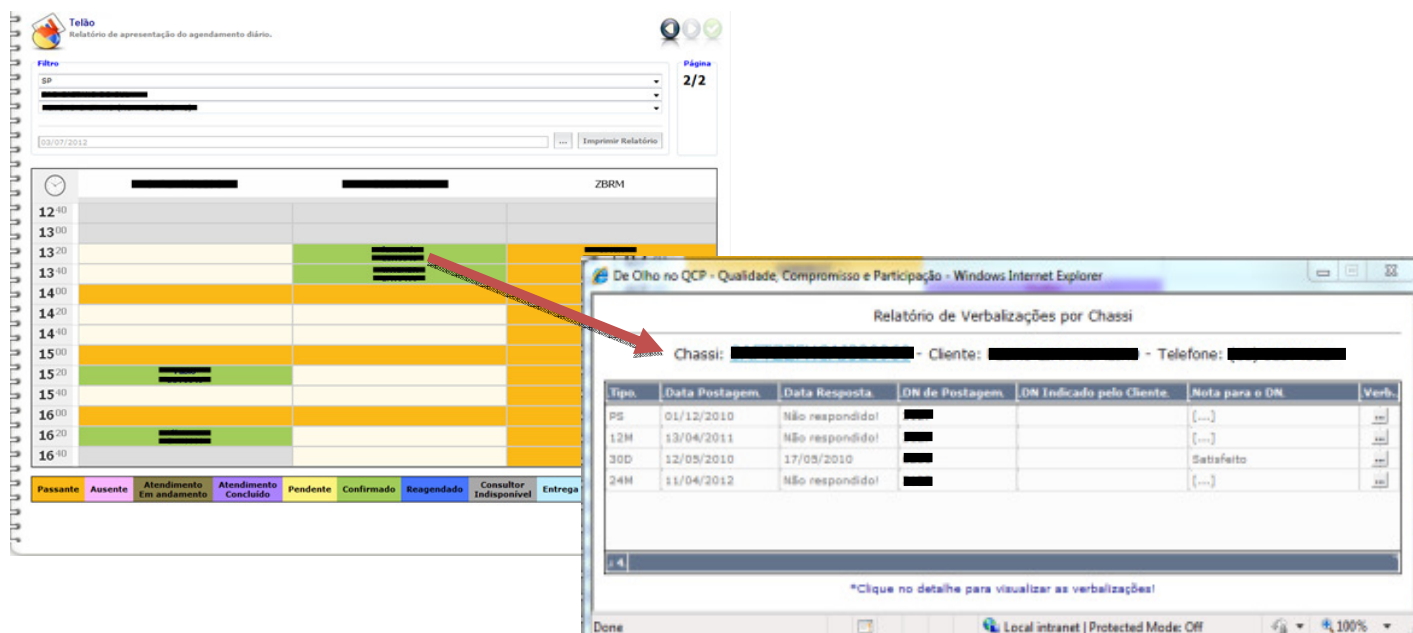
Clicar em “Incluir Registro” para incluir o número, valor, data e hora da abertura e a data e hora do fechamento da OS. Após inclusão dos dados, clicar em “Confirmar”.

Relatórios - Telão do Distribuidor



Pelo telão, o Distribuidor também pode consultar os dados do agendamento. Basta clicar em “Relatórios”, escolher o Estado, a Cidade e o Distribuidor.

Relatórios - Telão do Distribuidor



The screenshot displays the distributor's dashboard. On the left, there is a calendar view for the month of July 2012, showing a grid of days with various colored blocks representing different activities or statuses. A red arrow points from one of these blocks to a detailed report window on the right.

The detailed report window, titled "Relatório de Verbalizações por Chassi", shows the following information:

- Chassi: [Redacted]
- Cliente: [Redacted]
- Telefone: [Redacted]

Tipo	Data Postagem	Data Resposta	DN de Postagem	DN Indicado pelo Cliente	Nota para o DN	Verb.
PS	01/12/2010	Não respondido!	[Redacted]		[...]	[...]
12M	13/04/2011	Não respondido!	[Redacted]		[...]	[...]
30D	12/05/2010	17/05/2010	[Redacted]		Satisfeito	[...]
24M	11/04/2012	Não respondido!	[Redacted]		[...]	[...]

At the bottom of the report window, there is a note: "*Clique no detalhe para visualizar as verbalizações!".

Clicando no nome do Cliente, o Distribuidor pode consultar os detalhes dos QCPs relacionados ao veículo do Cliente:

- Tipo de QCP
- Data de Postagem
- Data da Resposta
- DN de Postagem
- Dn Indicado pelo Cliente
- Nota atribuída no questionário
- Verbalização

Relatórios - Telão do Distribuidor

Agenda Ford

TELÃO

Telão
Relatório de apresentação do agendamento diário.

Filtro

SP

03/07/2012

Imprimir Relatório

Página 2/2

De Olho no QCP - Qualidade, Compromisso e Participação - Windows Internet Explorer

Relatório de Verbalizações por Chassi

Chassi: [redacted] Cliente: [redacted] - Telefone: [redacted]

Tipo	Data Postagem	Data Resposta	DN de Postagem	DN Indicado pelo Cliente	Nota para o DN	Verb.
12M	30/05/2012	Não respondido!	[redacted]	[redacted]	[...]	[...]
30D	06/07/2011	Não respondido!	[redacted]	[redacted]	[...]	[...]

*Clique no detalhe para ver

Done

16:20

16:40

Passante Ausente Atendimento Em andamento Atendimento Concluído

Copyright©2005-2011, Ford Motor Company. Todos os direitos reservados. Política de Privacidade

Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compiler JavaScript Ativado.

As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.

A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimevelmente proibida.

javascript:abreRelVerb('98FZE55HXC8695149');

Local intranet | Protected Mode: Off

100%

Ao clicar nos botões com reticências, é possível visualizar a verbalização.

Além dos dados de QCP, é possível também visualizar o telefone e nome do Cliente e o número do chassi.

Relatórios



Essa ferramenta permite ao Distribuidor a visualização de:

- Dados do Consultor por Mês
- Agendamentos
- Status de agendamentos
- Status de Atendimento
- Ticket médio e faturamento total

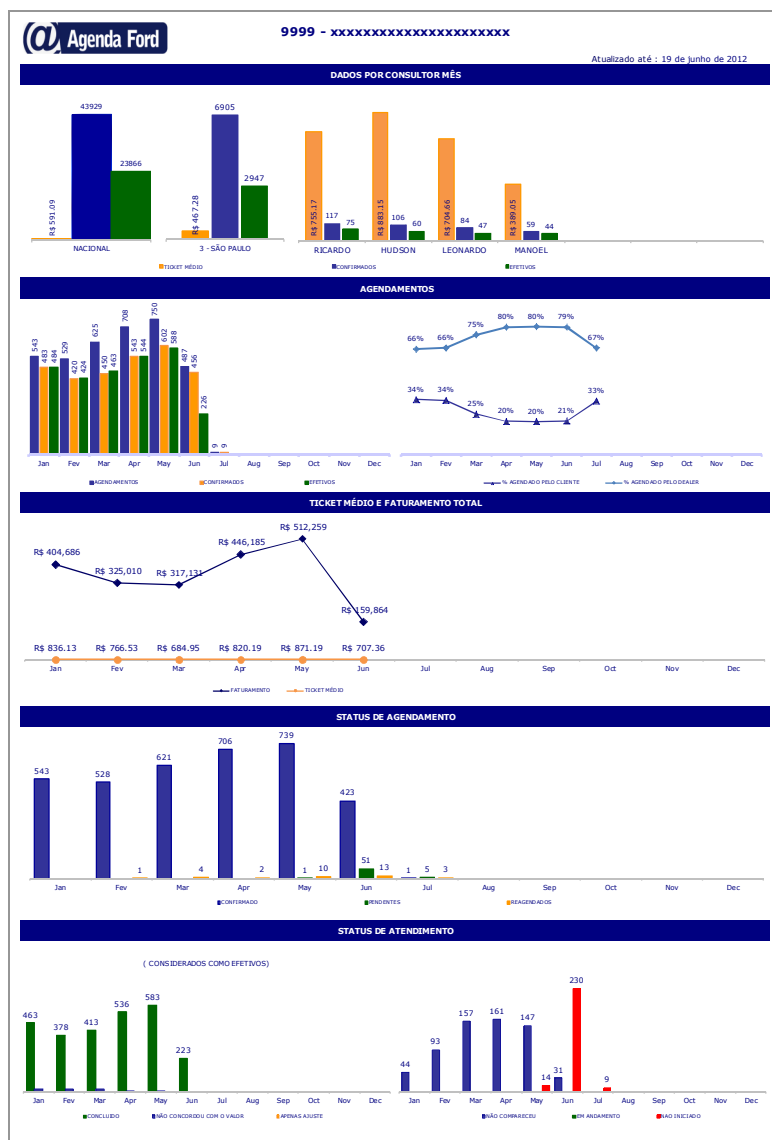
Relatórios

Com o passo-a-passo mostrado anteriormente para *Consulta dos Agendamentos e Consulta dos Atendimentos*, o Distribuidor pode checar suas pendências a qualquer momento.

Sempre trazendo vantagem ao Distribuidor para não deixá-lo com pendências, a Ford semanalmente envia ao Distribuidor relatórios informando os agendamentos que precisam ser corrigidos.

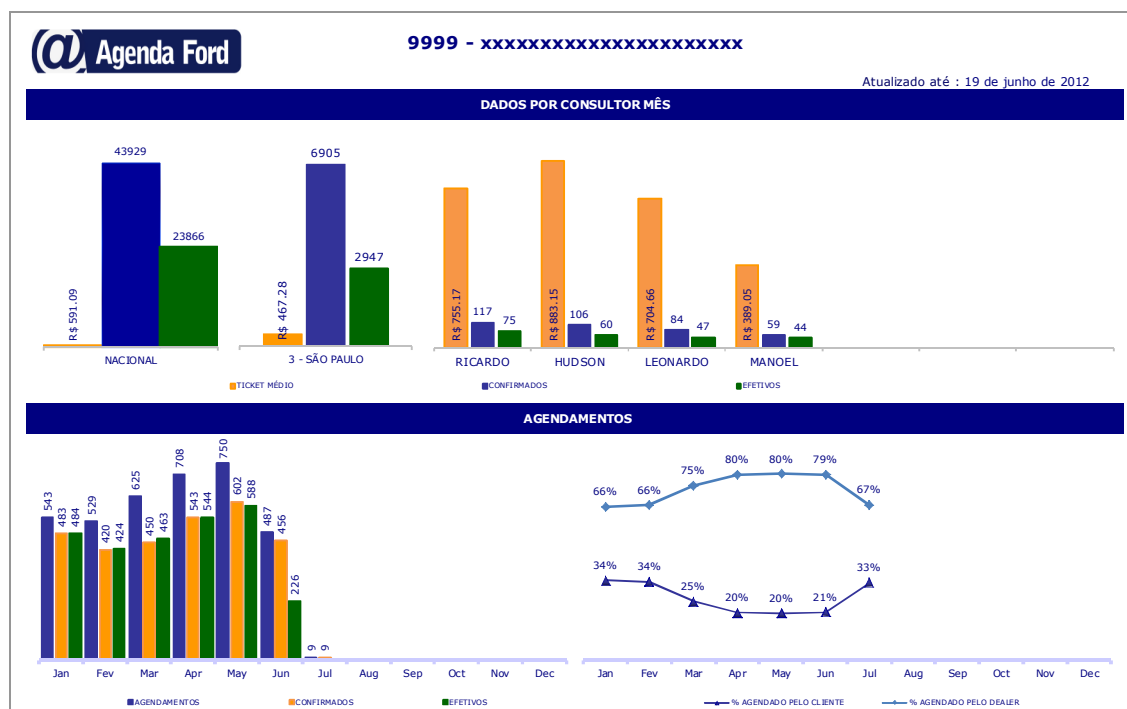


Relatórios



Este é um exemplo dos relatórios enviados semanalmente pela Ford para o Distribuidor.

Relatórios

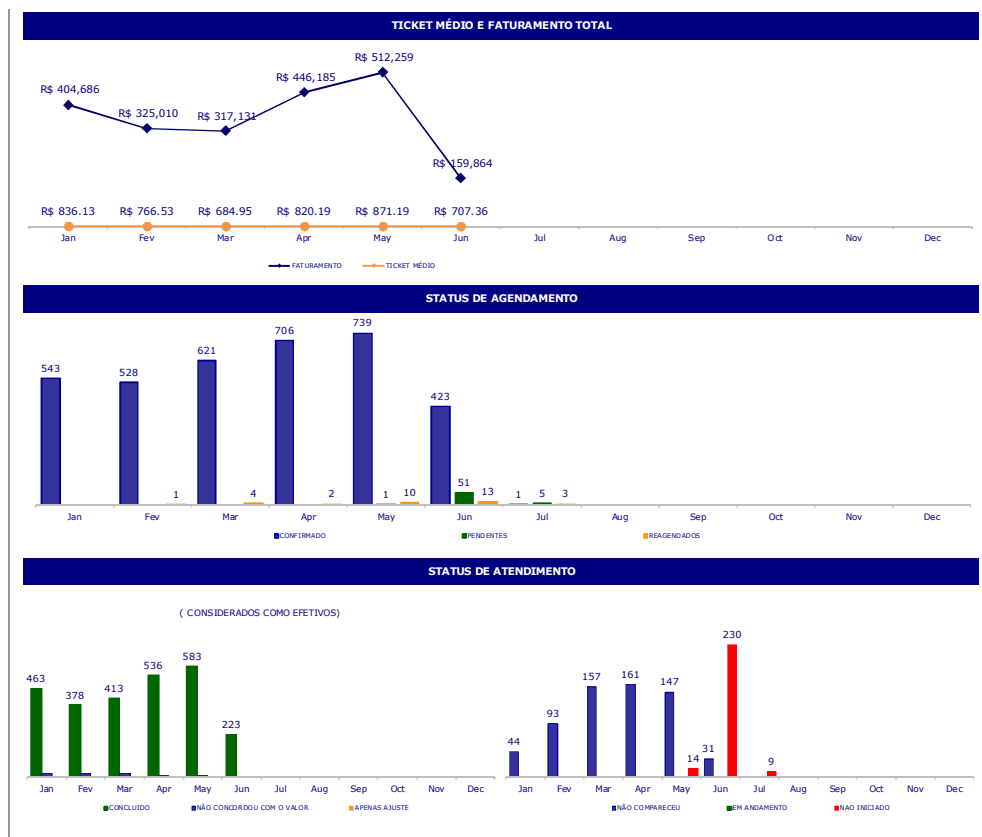


Nesta parte do relatório são disponibilizados os dados do Consultor e dados de agendamentos. A quantidade de agendamentos é dividida em:

- Agendamentos: todos aqueles cadastrados na ferramenta Agend@Ford;
- Confirmados: todos os agendamentos nos quais o Distribuidor realizou algum tipo de serviço. Estes são os pontuados no Quality Care;
- Efetivos: todos os agendamentos nos quais os status de agendamento / atendimento, OS e valor foram preenchidos corretamente.

Aqui também é possível visualizar o percentual de agendamentos feitos pelo Cliente e pelo Distribuidor.

Relatórios



Nesta etapa, é possível visualizar os dados do Ticket médio, do Status de Agendamento e do Status de Atendimento.

Relatório de Pendências do Distribuidor

São Paulo, 25 de julho de 2012.

À XXXX - XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

ATT. Assistente/Gerentes/Consultores Técnicos

"Agend@ford"

Estamos disponibilizando uma lista com todos os agendamentos pendentes no sistema agend@ford que deverão ser regularizados.

Verifique a data e hora dos agendamentos que estão pendentes (lista abaixo) e que deverão ser registrados no sistema.

Devemos lembrar que os status (Agendamento e Atendimento) deverão ser registrados corretamente, conforme exemplos abaixo:

- Status de Agendamentos - Apenas serão aceitos Status: "Cancelado, Confirmado e Reagendado"
- Status de Atendimento - Apenas serão aceitos os status: "Concluído", "Em Andamento", "Não Compareceu", "Não concordou com o valor" e "Apenas Ajuste - Sem O.S.", lembrando que não devemos esquecer de informar a O.S e Valor em até 7 dias, para que o agendamento seja 100% concluído.

OBS: Os dados abaixo foram extraídos dia 21/07/2012. Provavelmente alguns dos agendamentos já estejam finalizados corretamente no sistema, peço que para esses casos desconsiderem a notificação.

Atenciosamente,

Marcelo Santos

Experiência do Cliente

dados de 02/01/2012 até 21/07/2012

Nome do Consultor	hr	Data do Agendamento	Status do Agendamentos	Status de atendimento	Placa	Chassis	MES	Valor da OS	observação
JOAOZINHO	1000	03/02/2012	Pendente	Não iniciado	LL03726	9BFZF54P6C8243432	201202		/ Atualizar Status de Agendamento / Atualizar Status de Atendimento / Informar OS e Valor
JOAOZINHO	1000	24/03/2012	Pendente	Não iniciado	HHG5663	9BFZF55P8C8269688	201203		/ Atualizar Status de Agendamento / Atualizar Status de Atendimento / Informar OS e Valor
JOAOZINHO	820	02/04/2012	Confirmado	Não iniciado	LQA4702	8AFUZZFHCCJ460736	201204		// Atualizar Status de Atendimento / Informar OS e Valor
JOAOZINHO	1000	02/04/2012	Confirmado	Não iniciado	LP29877	8AFUZZFHCCJ430907	201204		// Atualizar Status de Atendimento / Informar OS e Valor
JOAOZINHO	1300	02/04/2012	Confirmado	Não iniciado	LPM2172	9BFZF55P8A8467460	201204		// Atualizar Status de Atendimento / Informar OS e Valor
JOAOZINHO	1320	03/04/2012	Confirmado	Não iniciado	HDD5092	9BFZE55P0B8656205	201204		// Atualizar Status de Atendimento / Informar OS e Valor
JOAOZINHO	1020	04/04/2012	Confirmado	Não iniciado	KNY9780	9BFZE55P1B8649411	201204		// Atualizar Status de Atendimento / Informar OS e Valor
JOAOZINHO	820	05/04/2012	Confirmado	Não iniciado	HDD5092	9BFZE55P0B8656205	201204		// Atualizar Status de Atendimento / Informar OS e Valor
JOAOZINHO	1000	05/04/2012	Confirmado	Não iniciado	KYF3111	3FAHP0CG0AR114398	201204		// Atualizar Status de Atendimento / Informar OS e Valor
JOAOZINHO	1100	05/04/2012	Confirmado	Não iniciado	MTY0980	3FAHP0JA2BR186378	201204		// Atualizar Status de Atendimento / Informar OS e Valor

Nesse relatório, o Distribuidor consegue visualizar todas as pendências que faltam ser corrigidas no Agend@Ford.

Exemplo de Pendências: Chassis, Status de Agendamento e Atendimento, Ordem de Serviço e Valor.

Importante: caso haja agendamentos neste relatório que já tenham sido corrigidos, pedimos que desconsiderem a cobrança destes.

Download e Upload

Objetivo:

Detalhar as interfaces entre o sistema Agend@Ford e os DMS's, permitindo assim a integração automática. Os agendamentos (dados do Cliente/agendamento) são disponibilizados para download pela ferramenta Agend@Ford e os DMS's geram o arquivo de upload, contendo as informações: número da OS, o valor, data de finalização, entre outras.

Benefícios:

Evitar o retrabalho por parte do Distribuidor que eventualmente esteja efetuando duplos agendamentos em seus DMS e também no Agend@Ford.

Além disso, evitará o cadastro de cada OS e Valor, bem como alteração do Status do Atendimento para "concluído".

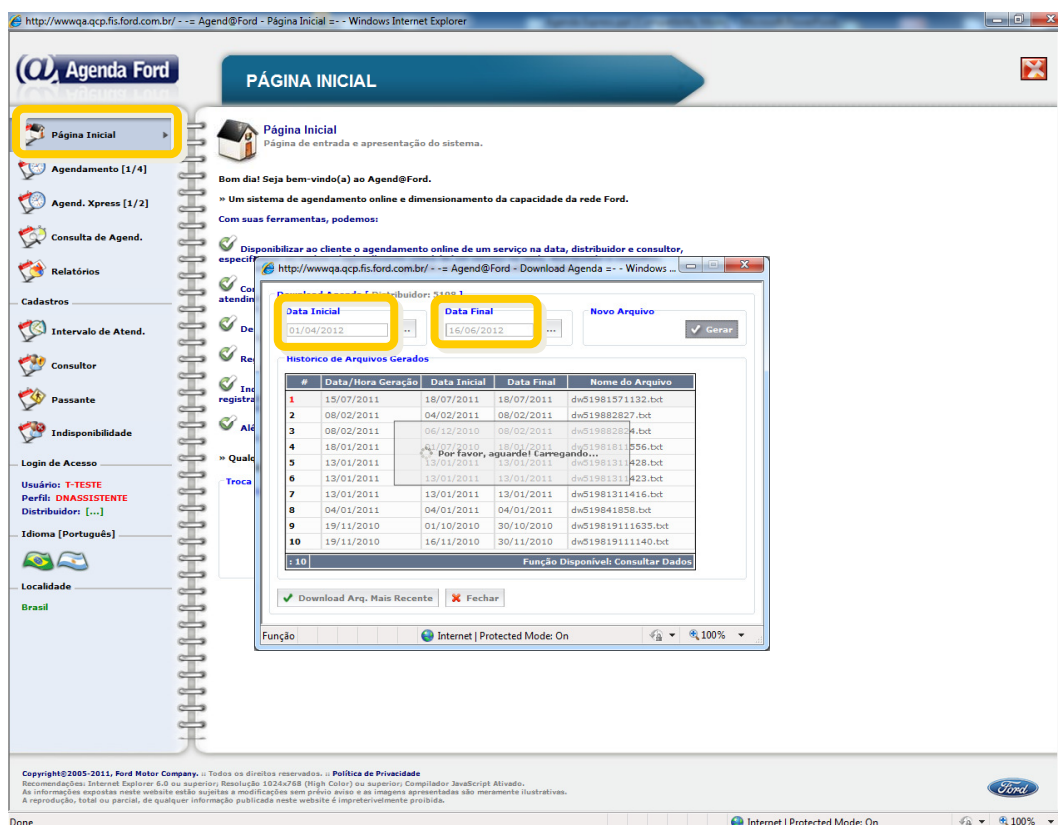
Somente será possível realizar o download do sistema Agend@Ford para o Sistema do Distribuidor.

Download e Upload



Clique na página principal, selecione o campo “download” para extrair os agendamentos ou “upload” para carregar as informações do sistema do Distribuidor para o Sistema do Agend@Ford. Esse procedimento carregará os dados preenchendo todos os campos requeridos, facilitando o dia-a-dia do Distribuidor e evitando o retrabalho de inserir manualmente os dados dos agendamentos.

Download

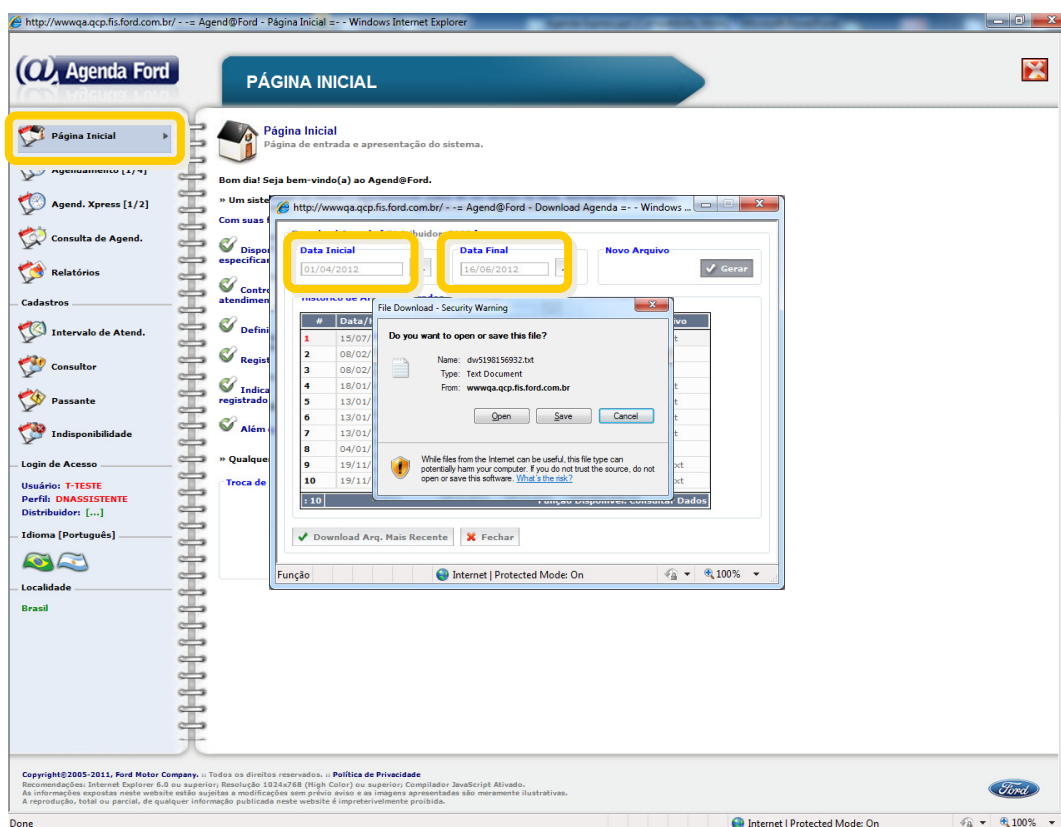


Para extrair os agendamentos, o Distribuidor deverá selecionar a data inicial e final.

Sempre que aparecer o status de agendamento “Pendente”, significa que o Cliente realizou seu agendamento pelo site da Ford.

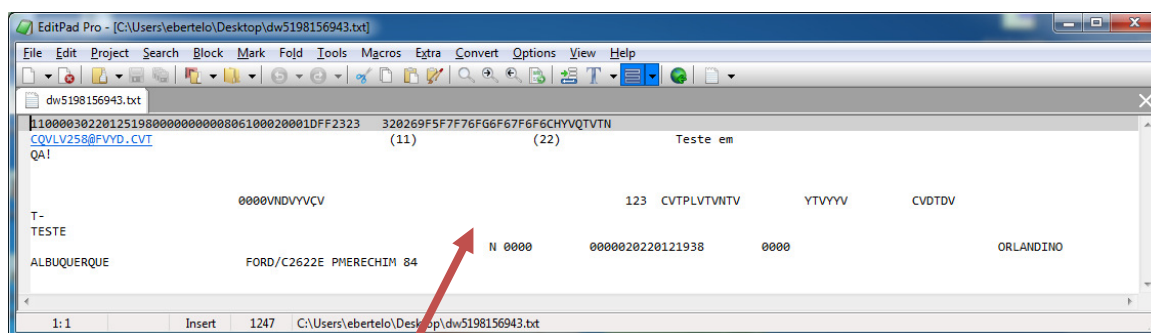
Antes de modificar o status para confirmado, o Distribuidor deverá telefonar e confirmar o agendamento com o Cliente. Esses dados ainda não serão carregados, pois é necessário que o Distribuidor altere o status de agendamento de “Pendente” para “Confirmado”.

Download



Recomendamos ao Distribuidor que, ao gerar o arquivo, salve em um local conhecido para facilmente migrar os dados para o seu sistema.

Download



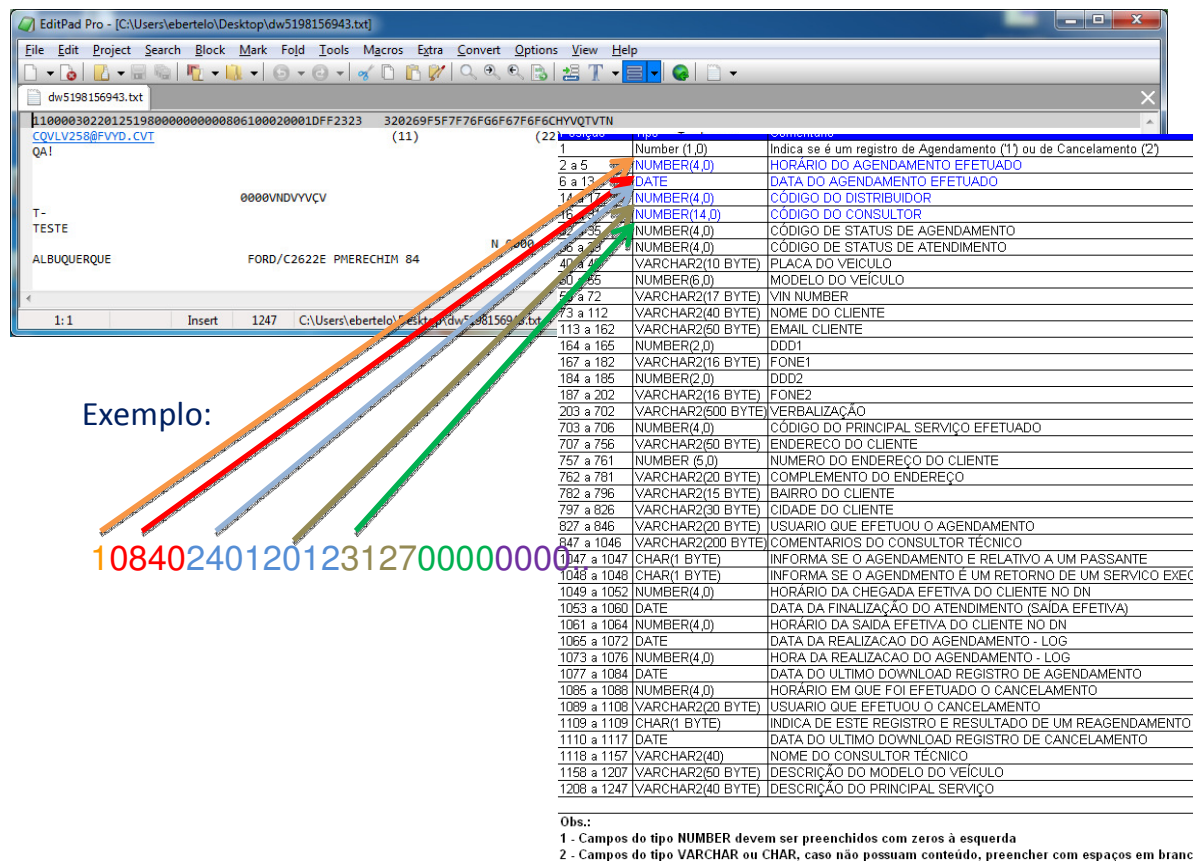
O arquivo texto salvo no computador do Distribuidor possui o mesmo layout do exemplificado acima.

Cada número ou letra é considerado como um caractere.

Após salvar o arquivo, o Distribuidor conseguirá visualizá-lo, com seus campos discriminados.

Download

Exemplo:



Field Name	Description
1	Indica se é um registro de Agendamento (1) ou de Cancelamento (2)
2 a 5	HORÁRIO DO AGENDAMENTO EFETUADO
6 a 13	DATA DO AGENDAMENTO EFETUADO
14 a 17	CÓDIGO DO DISTRIBUIDOR
18 a 21	CÓDIGO DO CONSULTOR
22 a 25	CÓDIGO DE STATUS DE AGENDAMENTO
26 a 29	CÓDIGO DE STATUS DE ATENDIMENTO
30 a 40	PLACA DO VEÍCULO
41 a 45	MODELO DO VEÍCULO
46 a 72	VIN NUMBER
73 a 112	NOME DO CLIENTE
113 a 162	EMAIL CLIENTE
163 a 165	DDD1
166 a 168	FONE1
169 a 171	DDD2
172 a 174	FONE2
175 a 202	VERBALIZAÇÃO
203 a 702	CÓDIGO DO PRINCIPAL SERVIÇO EFETUADO
703 a 706	ENDEREÇO DO CLIENTE
707 a 756	NUMERO DO ENDEREÇO DO CLIENTE
757 a 761	COMPLEMENTO DO ENDEREÇO
762 a 781	BAIRRO DO CLIENTE
782 a 796	CIDADE DO CLIENTE
797 a 826	USUARIO QUE EFETUOU O AGENDAMENTO
827 a 846	COMENTARIOS DO CONSULTOR TÉCNICO
847 a 1046	INFORMA SE O AGENDAMENTO É RELATIVO A UM PASSANTE
1047 a 1048	INFORMA SE O AGENDAMENTO É UM RETORNO DE UM SERVIÇO EXECUTADO
1049 a 1052	HORÁRIO DA CHEGADA EFETIVA DO CLIENTE NO DN
1053 a 1060	DATA DA FINALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO (SAÍDA EFETIVA)
1061 a 1064	HORÁRIO DA SAÍDA EFETIVA DO CLIENTE NO DN
1065 a 1072	DATA DA REALIZAÇÃO DO AGENDAMENTO - LOG
1073 a 1076	HORA DA REALIZAÇÃO DO AGENDAMENTO - LOG
1077 a 1084	DATA DO ÚLTIMO DOWNLOAD REGISTRO DE AGENDAMENTO
1085 a 1088	HORÁRIO EM QUE FOI EFETUADO O CANCELAMENTO
1089 a 1108	USUARIO QUE EFETUOU O CANCELAMENTO
1109 a 1109	INDICA DE ESTE REGISTRO É RESULTADO DE UM REAGENDAMENTO
1110 a 1117	DATA DO ÚLTIMO DOWNLOAD REGISTRO DE CANCELAMENTO
1118 a 1157	NOME DO CONSULTOR TÉCNICO
1158 a 1207	DESCRIÇÃO DO MODELO DO VEÍCULO
1208 a 1247	DESCRIÇÃO DO PRINCIPAL SERVIÇO

Obs:

- Campos do tipo NUMBER devem ser preenchidos com zeros à esquerda
- Campos do tipo VARCHAR ou CHAR, caso não possuam conteúdo, preencher com espaços em branco

Nesse exemplo é possível verificar o detalhamento dos campos do arquivo de Download.

Upload

Para gerar o arquivo de Upload, o sistema do Distribuidor deve estar pronto para receber o arquivo de Download, pois é através dele que o sistema irá entender quais agendamentos já foram realizados e concluídos pelo Distribuidor.

PORTANTO, É NECESSÁRIO SEMPRE REALIZAR O DOWNLOAD PARA GERAR O ARQUIVO DE UPLOAD.

Somente será possível realizar o upload do sistema do Distribuidor o Sistema Agend@Ford.

Upload

Posição	Campo	Tipo
1 a 4	HORÁRIO DO AGENDAMENTO EFETUADO	NUMBER(4,0)
5 a 12	DATA DO AGENDAMENTO EFETUADO	DATE
13 a 16	CÓDIGO DO DISTRIBUIDOR	NUMBER(4,0)
17 a 30	CÓDIGO DO CONSULTOR	NUMBER(14,0)
31 a 38	NUMERO DA OS NO DN	NUMBER(8,0)
39 a 53	VALOR DA OS ORIGEM	NUMBER(15)
54 a 57	HORÁRIO DA CHEGADA EFETIVA DO CLIENTE NO DN	NUMBER(4,0)
58 a 65	DATA ABERTURA DA OS	DATE
66 a 69	HORA DA ABERTURA DA OS	NUMBER(4,0)
70 a 77	DATA DO FECHAMENTO DA OS	DATE
78 a 81	HORA DO FECHAMENTO DA OS	NUMBER(4,0)
82 a 89	DATA DA FINALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO (SAIDA EFETIVA)	DATE
90 a 93	HORÁRIO DA SAIDA EFETIVA DO CLIENTE NO DN	NUMBER(4,0)
94 a 97	CÓDIGO DO PRINCIPAL SERVIÇO EFETUADO	NUMBER(4,0)

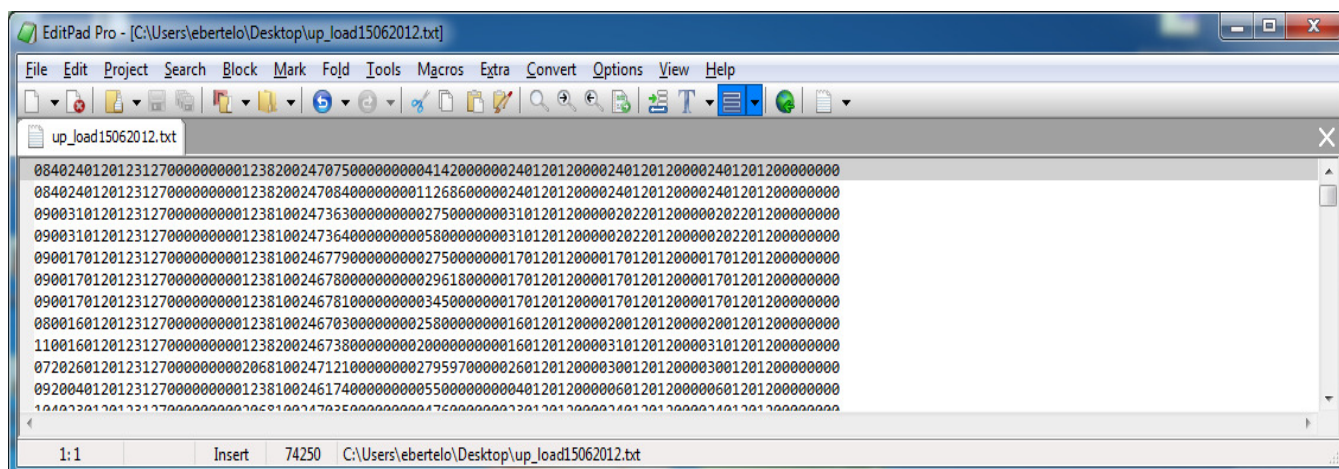
Obs.:
 1 - Campos do tipo NUMBER devem ser preenchidos com zeros à esquerda
 2 - Campos do tipo VARCHAR ou CHAR, caso não possuam conteúdo, preencher com espaços em branco

Exemplo:

08402401201231270000000001238...

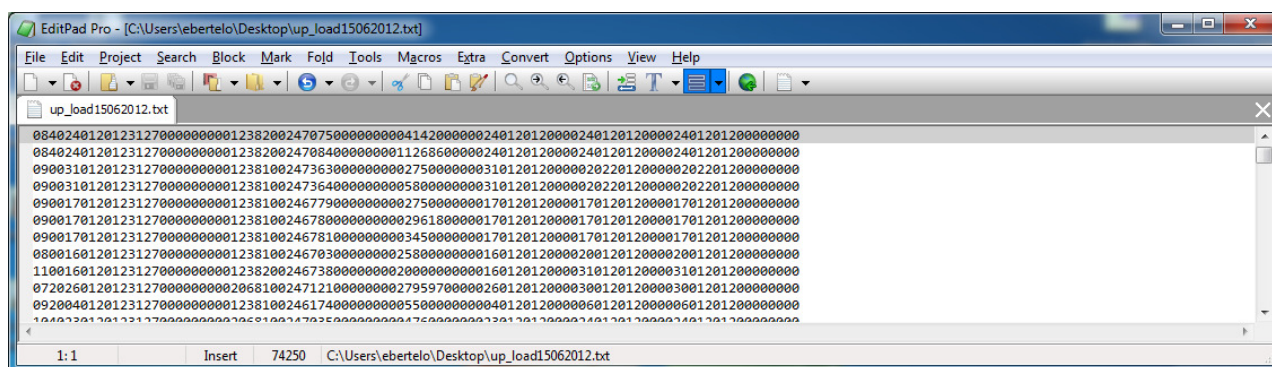
Nesse exemplo é possível verificar a descrição dos campos e o significado de caractere.

Upload



Configuração do arquivo de upload, ou seja, o arquivo que é gerado pelo sistema do Distribuidor.

Particularidades do Upload



1 – É permitida a inclusão de mais de uma OS por agendamento, bastando repetir a chave que identifica um agendamento (posições de 1 a 30) e incluir mais registros de OS's e seus valores, informando também data e horário de abertura e fechamento.

2 – É permitida a atualização dos dados de OS's previamente enviadas. Para isso, basta informar a chave de um Agendamento (posições de 1 a 30) + Número da OS enviada anteriormente para que o sistema efetue atualizações nos dados como valor, data e horário.

3 – Lembrando que é sempre possível excluir, incluir e alterar as OS's, bem como todos os outros dados do agendamento de forma manual, independentemente de troca de arquivo.

Importância da atualização do Upload

Aconselhamos realizar diariamente o upload na ferramenta “Agend@Ford”, pois, é a partir do lançamento das Ordens de Serviço, que as pesquisas de QCP, pelo processo Global, serão geradas.

O não lançamento bloqueará o envio das pesquisas de QCP aos Clientes.



Módulo do Cliente

MÓDULO DO CLIENTE



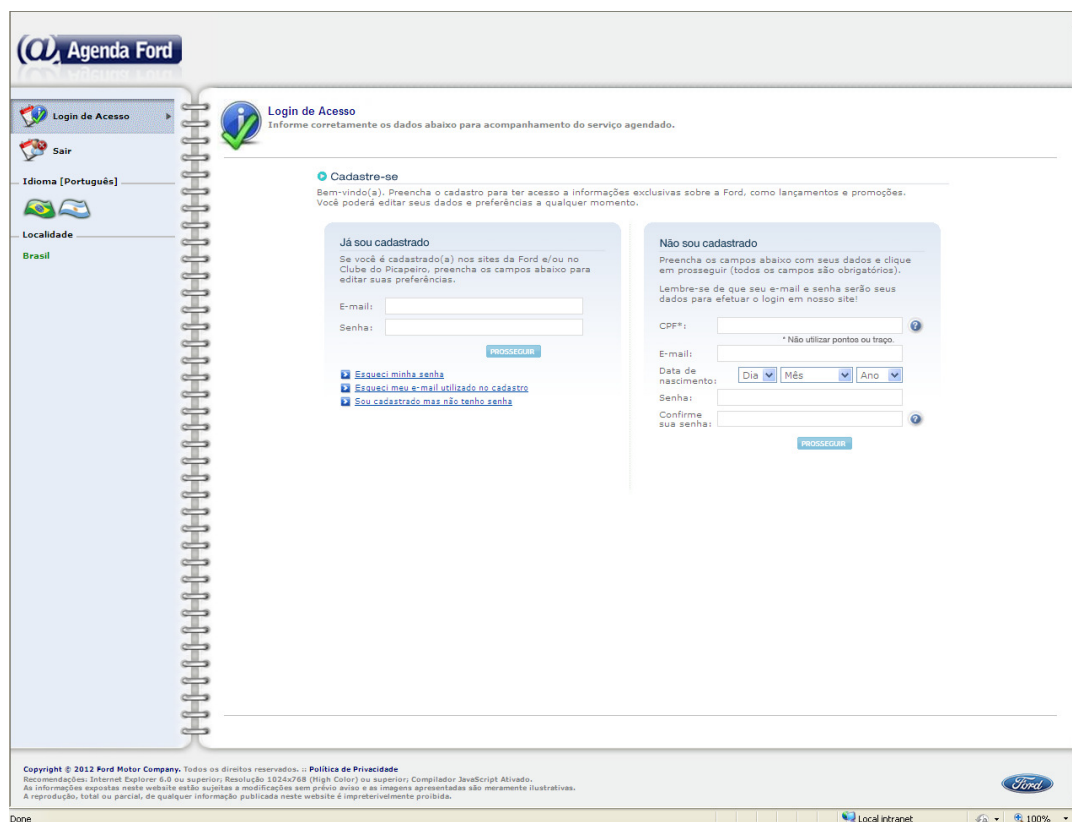
No módulo Cliente, uma explicação de como o Cliente realiza um agendamento de Serviço.

Módulo do Cliente



Para o Cliente agendar o Serviço, é só acessar o site da Ford www.ford.com.br e clicar no link “Agende sua Revisão” na sessão “Já tenho um Ford”.

Módulo do Cliente



Agenda Ford

Login de Acesso
Informe corretamente os dados abaixo para acompanhamento do serviço agendado.

Cadastre-se
Bem-vindo(a). Preencha o cadastro para ter acesso a informações exclusivas sobre a Ford, como lançamentos e promoções. Você poderá editar seus dados e preferências a qualquer momento.

Já sou cadastrado
Se você é cadastrado(a) nos sites da Ford e/ou no Clube do Picapeiro, preencha os campos abaixo para editar suas preferências.

E-mail:

Senha:

[Esqueci minha senha](#)
[Esqueci meu e-mail utilizado no cadastro](#)
[Sou cadastrado mas não tenho senha](#)

PROSSEGUIR

Não sou cadastrado
Preencha os campos abaixo com seus dados e clique em prosseguir (todos os campos são obrigatórios). Lembre-se de que seu e-mail e senha serão seus dados para efetuar o login em nosso site!

CPF:

E-mail:

Data de nascimento: Dia Mês Ano

Senha:

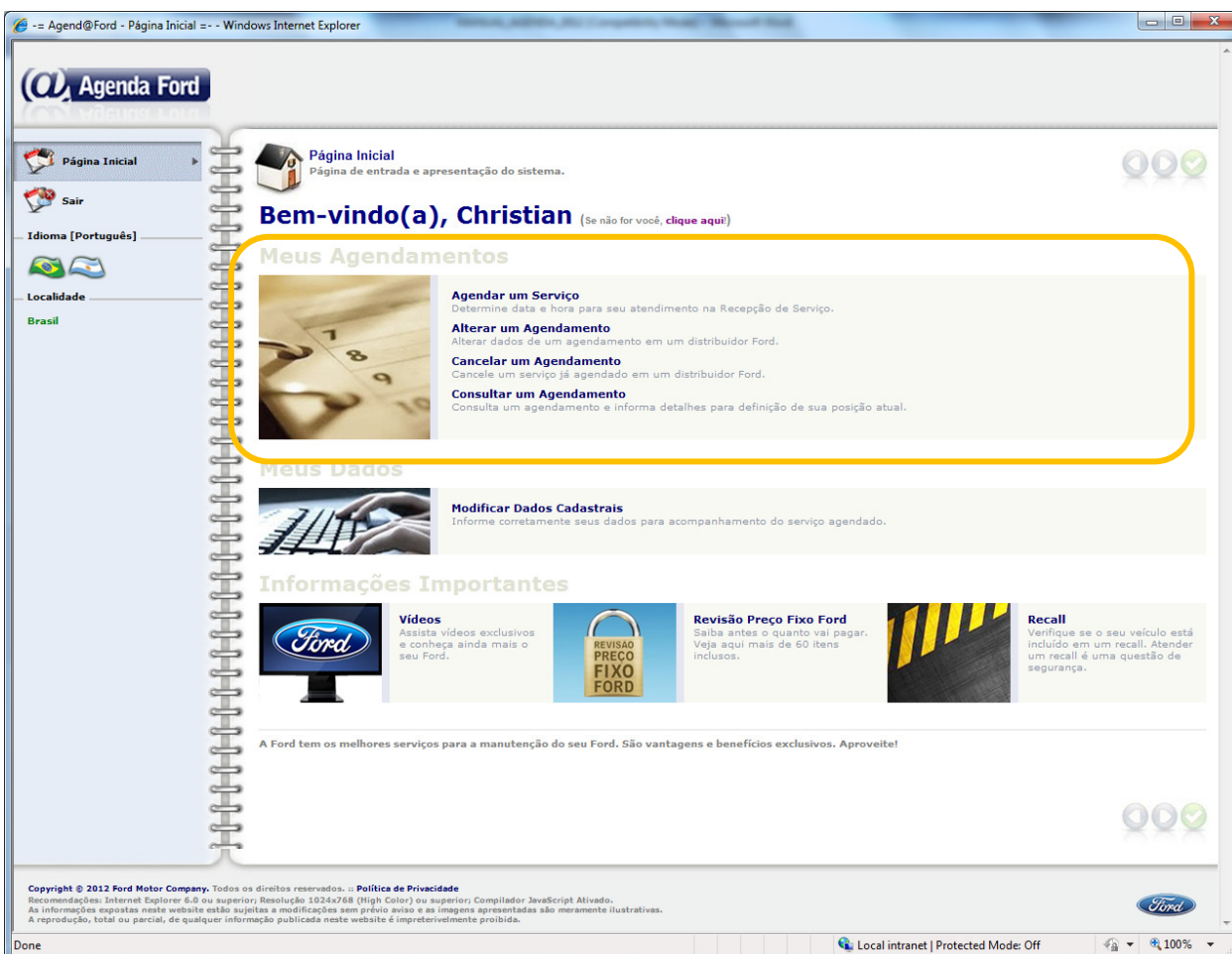
Confirma sua senha:

PROSSEGUIR

Copyright © 2012 Ford Motor Company. Todos os direitos reservados. [Política de Privacidade](#)
Recomendamos Internet Explorer 8.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimevelmente proibida.

Clicando no link “Agende sua Revisão”, aparecerá para o Cliente uma tela, como a do exemplo acima. Nesta tela, o Cliente conseguirá realizar o seu cadastro preenchendo as informações solicitadas, porém, para isso, o Cliente precisa ter um e-mail.

Módulo do Cliente



Após realizar o login, o Cliente visualizará uma tela como a do exemplo acima. Nela, o Cliente terá acesso a vídeos e Serviços relacionados ao seu veículo.

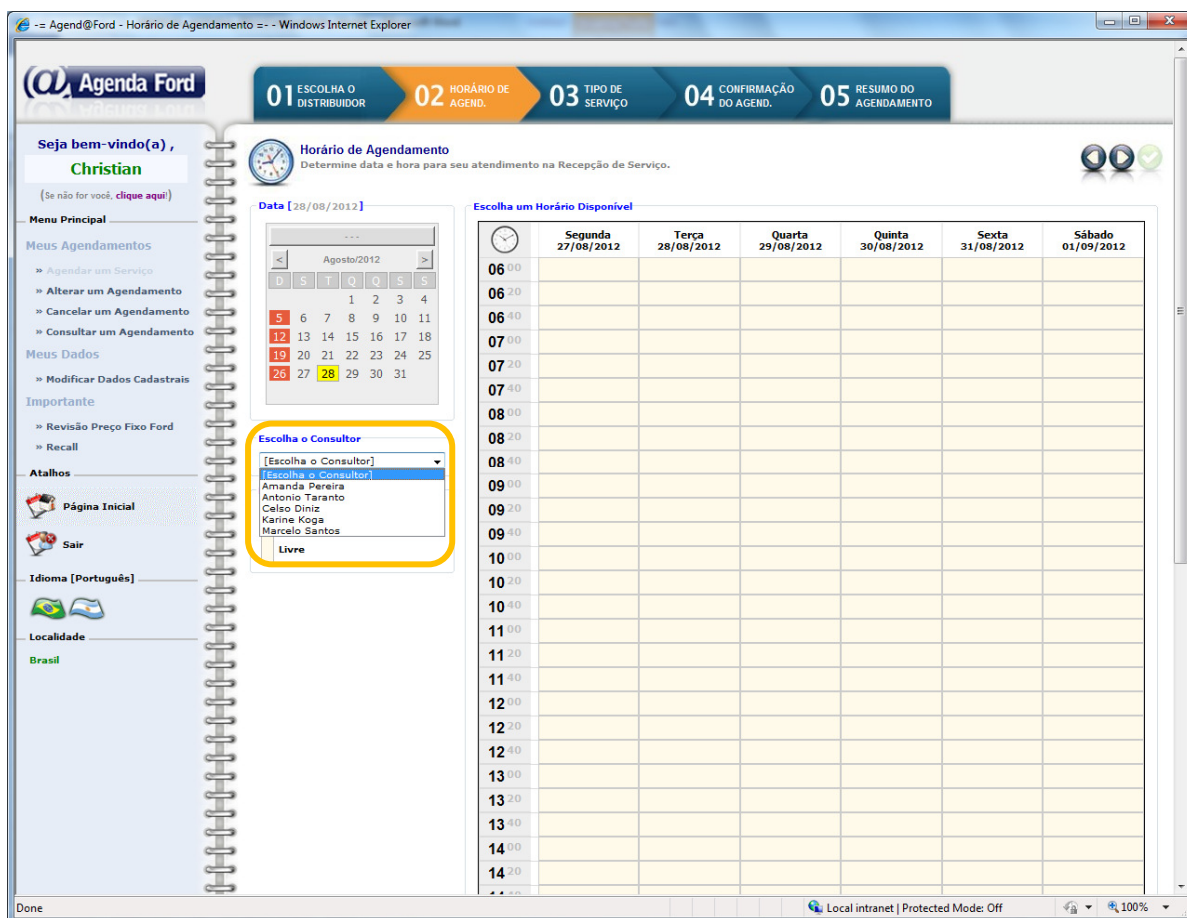
Para realizar, alterar, cancelar ou consultar um agendamento, basta acessar algum dos links da sessão “Meus Agendamentos”.

Módulo do Cliente



O mapa é interativo. Passando o mouse sobre o estado, o mesmo tem sua cor realçada. O Cliente também pode optar por fazer a busca no campo do lado direito da tela.

Módulo do Cliente

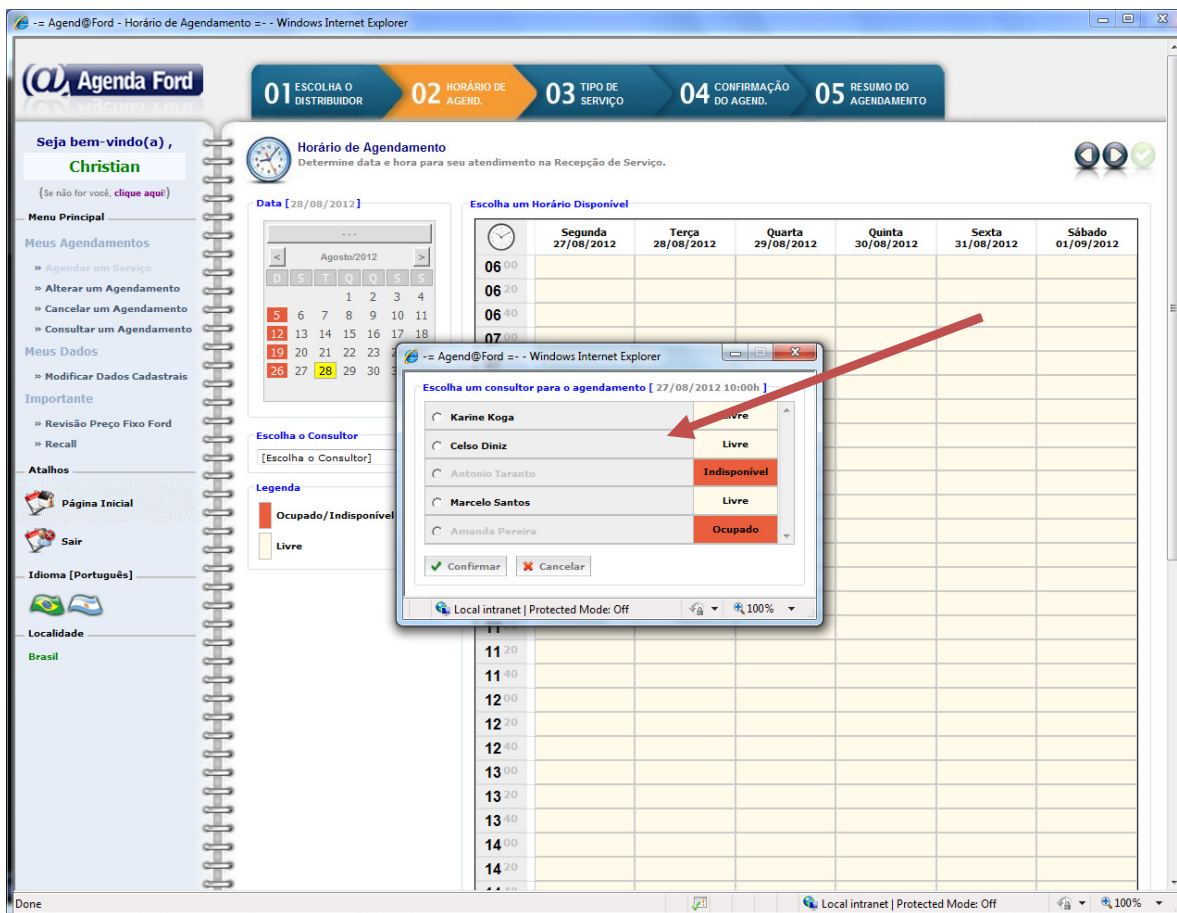


The screenshot shows the 'Agenda Ford' web application in a Windows Internet Explorer browser. The interface is divided into several sections:

- Top Navigation Bar:** Contains five steps: 01 ESCOLHA O DISTRIBUIDOR, 02 HORÁRIO DE AGEND., 03 TIPO DE SERVIÇO, 04 CONFIRMAÇÃO DO AGEND., and 05 RESUMO DO AGENDAMENTO. Step 02 is currently active.
- Left Sidebar:**
 - Seja bem-vindo(a), Christian:** Personalized greeting.
 - Menu Principal:**
 - Meus Agendamentos: Agendar um Serviço, Alterar um Agendamento, Cancelar um Agendamento, Consultar um Agendamento.
 - Meus Dados: Modificar Dados Cadastrais.
 - Importante: Revisão Preço Fixo Ford, Recall.
 - Atalhos: Página Inicial, Sair.
 - Idioma [Português]: Language selection.
 - Localidade: Brasil.
- Main Content Area:**
 - Horário de Agendamento:** Section for determining the date and time for service reception. It includes a date selector (currently showing 28/08/2012) and a calendar view.
 - Escolha um Consultor:** A dropdown menu with the following options: [Escolha o Consultor], [Escolha o Consultor], Amanda Pereira, Antonio Taranto, Celso Diniz, Karine Koga, and Marcelo Santos. The 'Livre' (Free) option is also visible.
 - Escolha um Horário Disponível:** A table showing available time slots for the selected date. The table has columns for the days of the week (Segunda to Sábado) and rows for time slots from 06:00 to 14:20.

Após a escolha do Distribuidor, o Cliente deve escolher o Consultor que deseja realizar o Serviço em seu veículo.

Módulo do Cliente



Se o Cliente não quiser optar pelo Consultor, mas optar por um horário específico, ao clicar sobre o horário desejado, já aparecerá os Consultores disponíveis. Os campos em vermelho indicam todos os consultores que já estão ocupados/indisponíveis. Com isso, não é permitido agendar para estes Consultores no horário escolhido.

Para escolher o Consultor livre, basta selecionar o campo e clicar em “Confirmar”.

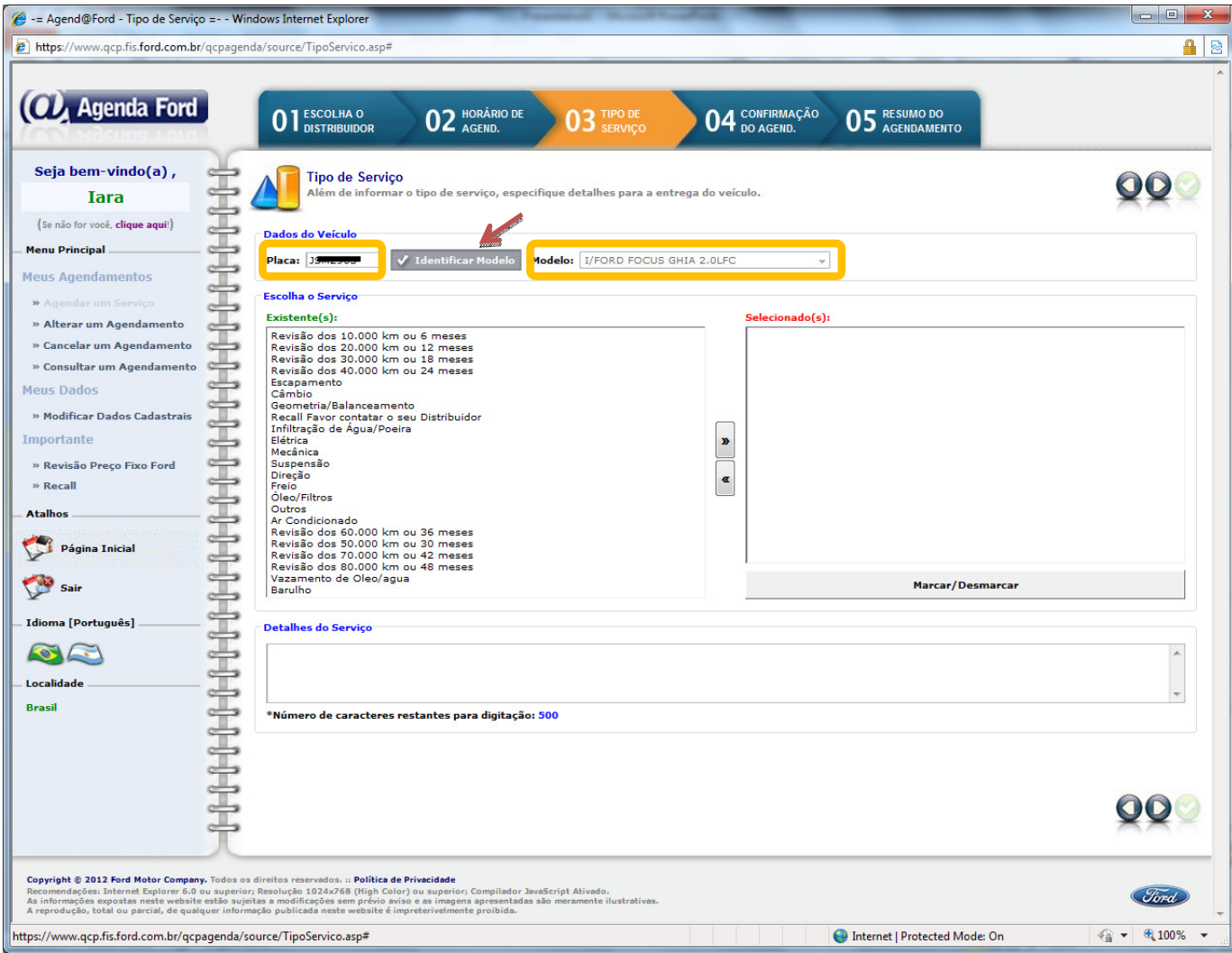
Módulo do Cliente

The screenshot shows the 'Agenda Ford' web application in a Windows Internet Explorer browser. The interface is divided into several sections:

- Top Navigation Bar:** Contains five steps: 01 ESCOLHA O DISTRIBUIDOR, 02 HORÁRIO DE AGEND., 03 TIPO DE SERVIÇO, 04 CONFIRMAÇÃO DO AGEND., and 05 RESUMO DO AGENDAMENTO.
- Sidebar (Left):** Includes a welcome message 'Seja bem-vindo(a), Christian', a 'Menu Principal' with links like 'Agendar um Serviço', 'Alterar um Agendamento', and 'Consultar um Agendamento', and a 'Meus Dados' section with a 'Modificar Dados Cadastrais' link.
- Main Content Area:**
 - Horário de Agendamento:** A section with a clock icon and the instruction 'Determine data e hora para seu atendimento na Recepção de Serviço.' It includes a date picker set to '28/08/2012' and a calendar view for August 2012.
 - Escolha um Consultor:** A dropdown menu currently showing 'Amanda Pereira'.
 - Escolha um Horário Disponível:** A grid showing available time slots for the selected date. The grid has columns for the days of the week (Segunda to Sábado) and rows for time slots from 08:20 to 18:00. A red arrow points from the 'Escolha um Consultor' dropdown to the grid.
 - Legenda:** A legend indicating that red squares represent 'Ocupado/Indisponível' and yellow squares represent 'Livre'.
- Bottom Status Bar:** Displays 'Local intranet | Protected Mode: Off' and a 'Done' button.

Optando pelo Consultor, aparecerá sua disponibilidade de horário na semana. Basta o cliente escolher um horário disponível no quadro à direita que o sistema dará continuidade ao agendamento.

Módulo do Cliente



Agenda Ford

01 ESCOLHA O DISTRIBUIDOR 02 HORÁRIO DE AGEND. 03 TIPO DE SERVIÇO 04 CONFIRMAÇÃO DO AGEND. 05 RESUMO DO AGENDAMENTO

Seja bem-vindo(a), **Iara**
(Se não for você, [clique aqui](#))

Menu Principal

Meus Agendamentos

- » Agendar um Serviço
- » Alterar um Agendamento
- » Cancelar um Agendamento
- » Consultar um Agendamento

Meus Dados

- » Modificar Dados Cadastrais

Importante

- » Revisão Preço Fixo Ford
- » Recall

Atalhos

- Página Inicial**
- Sair**

Idioma [Português]

-

Localidade

Brasil

Tipo de Serviço
Além de informar o tipo de serviço, especifique detalhes para a entrega do veículo.

Dados do Veículo

Placa: J3-55555 ☒ Identificar Modelo Modelo: I/FORD FOCUS GHIA 2.0LFC

Escolha o Serviço

Existente(s):

- Revisão dos 10.000 km ou 6 meses
- Revisão dos 20.000 km ou 12 meses
- Revisão dos 30.000 km ou 18 meses
- Revisão dos 40.000 km ou 24 meses
- Escapamento
- Câmbio
- Geometria/Balanceamento
- Recall Favor contatar o seu Distribuidor
- Infiltração de Água/Poeira
- Elétrica
- Mecânica
- Suspensão
- Direção
- Freio
- Óleo/Filtros
- Outros
- Ar Condicionado
- Revisão dos 60.000 km ou 36 meses
- Revisão dos 50.000 km ou 30 meses
- Revisão dos 70.000 km ou 42 meses
- Revisão dos 80.000 km ou 48 meses
- Vazamento de Óleo/água
- Barulho

Selecionado(s):

»
«

Marcar/Desmarcar

Detalhes do Serviço

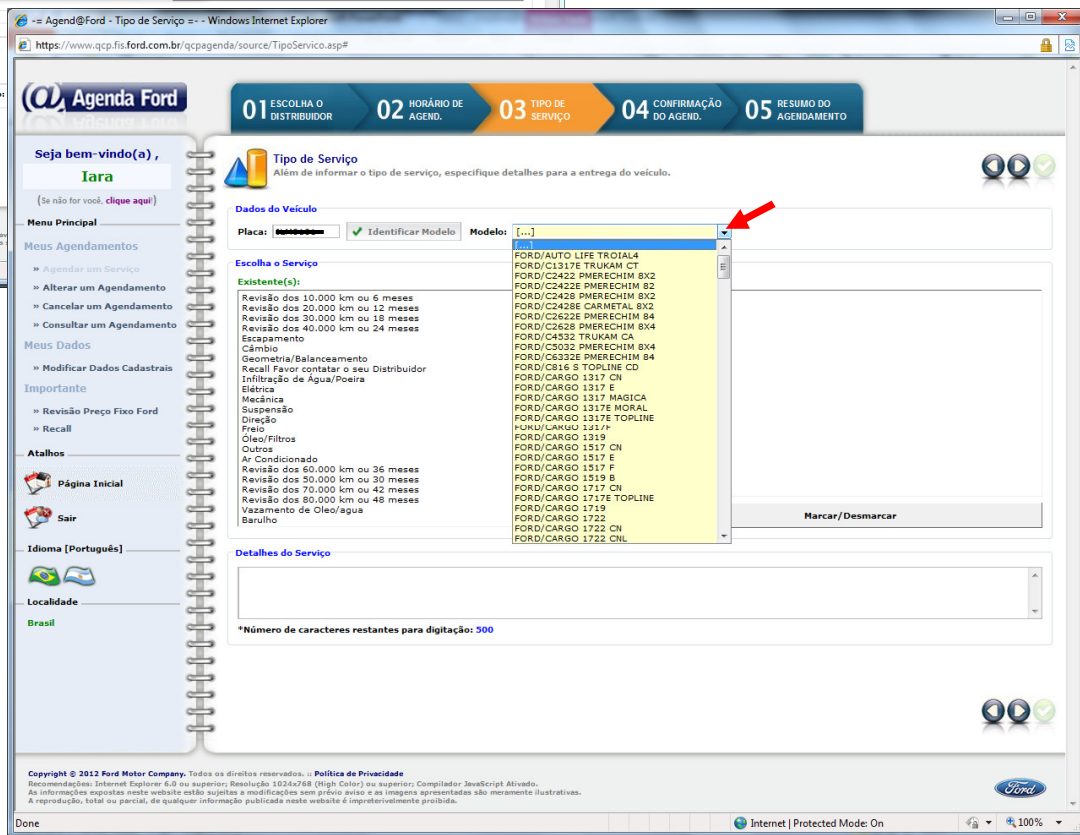
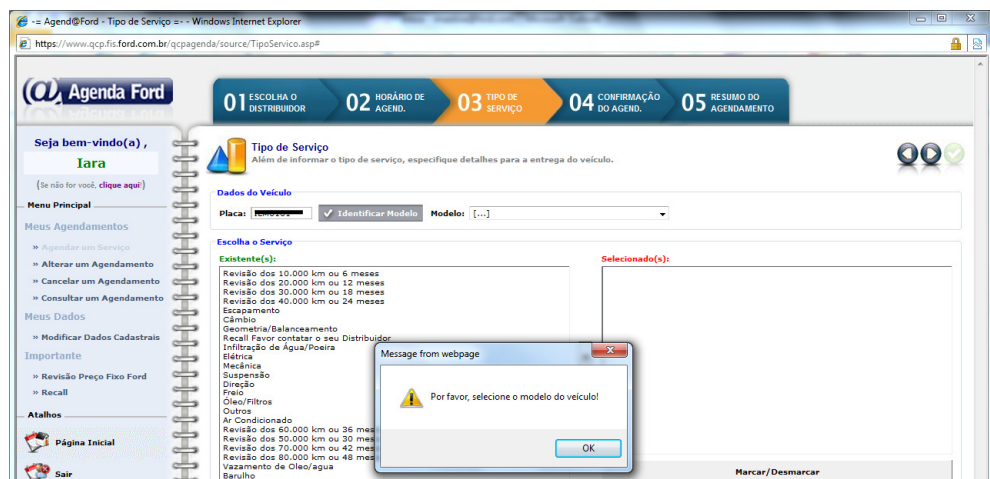
*Número de caracteres restantes para digitação: 500

Copyright © 2013 Ford Motor Company. Todos os direitos reservados. [Política de Privacidade](#)
Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprerivelmente proibida.

https://www.qcp.fis.ford.com.br/qcpagenda/source/TipoServico.asp# Internet | Protected Mode: On 100%

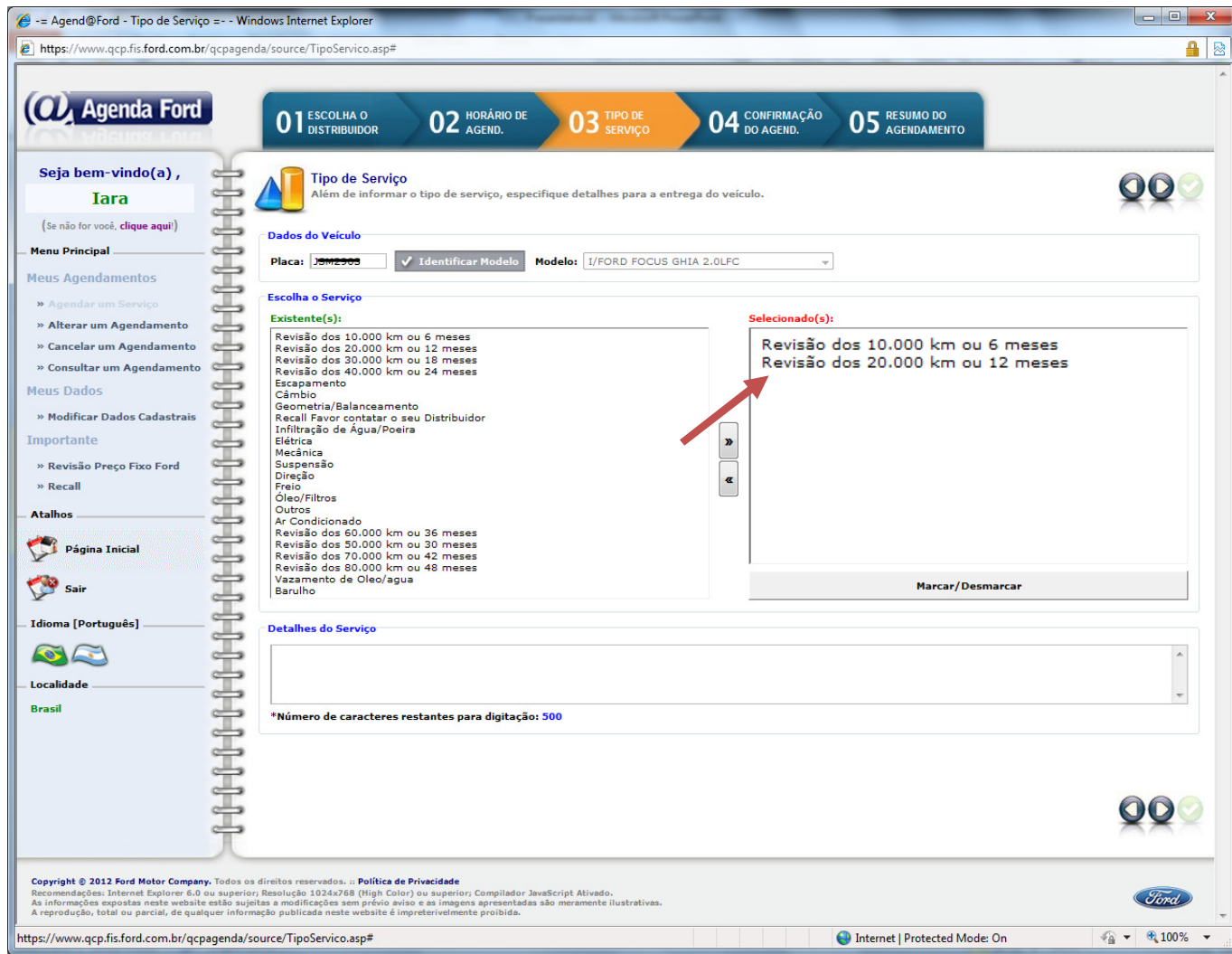
Após inserir a placa, o cliente deve clicar em "identificar modelo" e o modelo correto de seu veículo aparecerá.

Módulo do Cliente



Se o cliente inserir a placa e o Agend@Ford não reconhecer o modelo automático, aparecerá para o cliente uma mensagem e ele deverá selecionar o modelo do veículo.

Módulo do Cliente



The screenshot shows the 'Tipo de Serviço' (Service Type) page in the Agenda Ford web application. The page is part of a multi-step process: 01 ESCOLHA O DISTRIBUIDOR, 02 HORÁRIO DE AGEND., 03 TIPO DE SERVIÇO, 04 CONFIRMAÇÃO DO AGEND., and 05 RESUMO DO AGENDAMENTO. The current step is 03, 'TIPO DE SERVIÇO', where the user is asked to specify details for the vehicle service.

Dados do Veículo

Placa: ☒ Identificar Modelo Modelo:

Escolha o Serviço

Existente(s):

- Revisão dos 10.000 km ou 6 meses
- Revisão dos 20.000 km ou 12 meses
- Revisão dos 30.000 km ou 18 meses
- Revisão dos 40.000 km ou 24 meses
- Escapamento
- Câmbio
- Geometria/Balanceamento
- Recall Favor contactar o seu Distribuidor
- Infiltração de Água/Poeira
- Elétrica
- Mecânica
- Suspensão
- Direção
- Freio
- Óleo/Filtros
- Outros
- Ar Condicionado
- Revisão dos 60.000 km ou 36 meses
- Revisão dos 50.000 km ou 30 meses
- Revisão dos 70.000 km ou 42 meses
- Revisão dos 80.000 km ou 48 meses
- Vazamento de Óleo/água
- Barulho

Selecionado(s):

- Revisão dos 10.000 km ou 6 meses
- Revisão dos 20.000 km ou 12 meses

Detalhes do Serviço

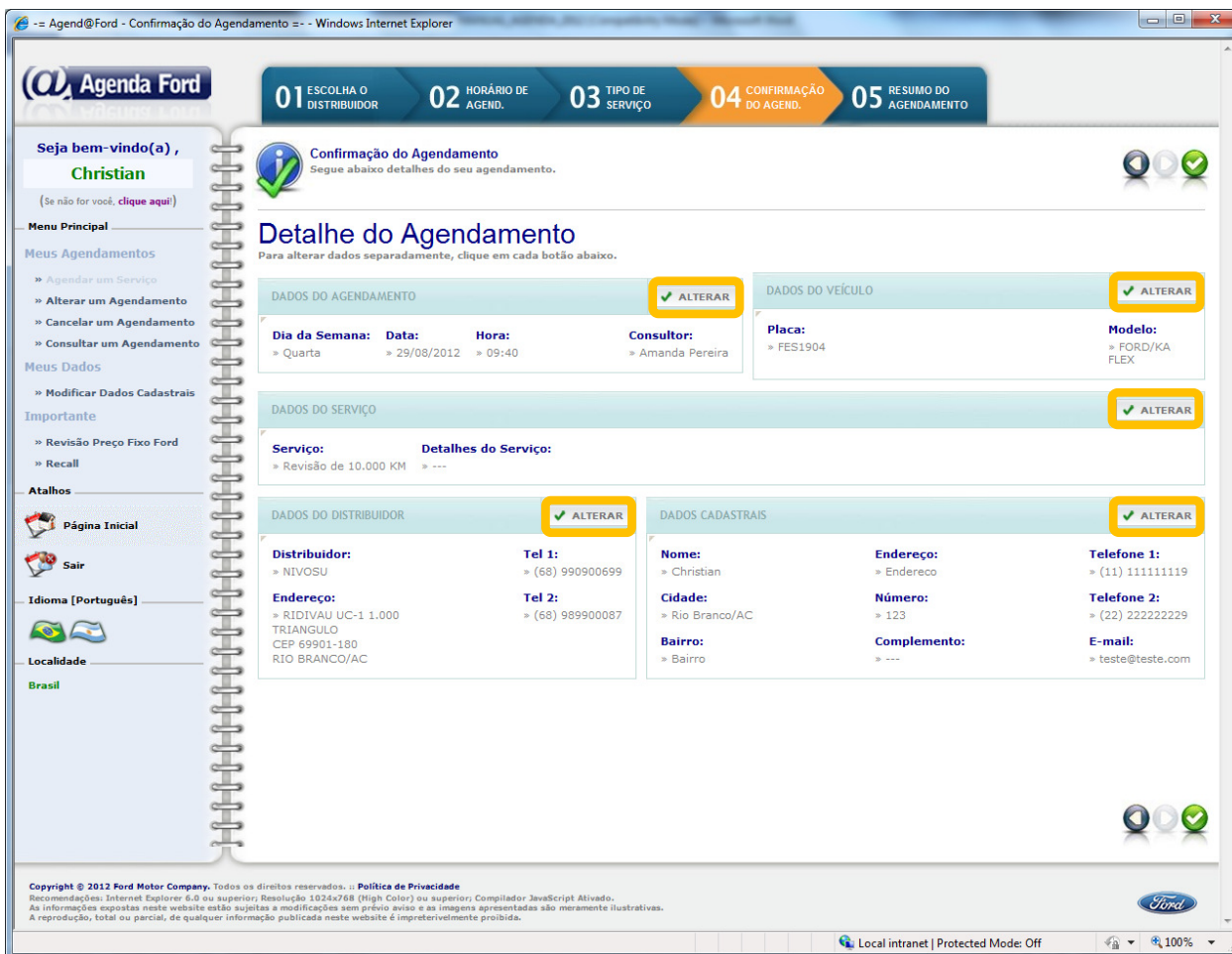
*Número de caracteres restantes para digitação: 500

Marcar/Desmarcar

Copyright © 2012 Ford Motor Company. Todos os direitos reservados. [Política de Privacidade](#)
 Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
 As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
 A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimeiramente proibida.

Nesta página, além do Cliente seleccionar o(s) serviço(s) que precisa(m) ser feito(s) em seu veículo, caso tenha algo a mais que não foi encontrado nas opções disponíveis, ele pode detalhar no campo “Detalhes do Serviço”. Após preencher os campos, o Cliente deve clicar em “Prosseguir”.

Módulo do Cliente



Agenda Ford - Confirmação do Agendamento - - Windows Internet Explorer

01 ESCOLHA O DISTRIBUIDOR **02 HORÁRIO DE AGEND.** **03 TIPO DE SERVIÇO** **04 CONFIRMAÇÃO DO AGEND.** **05 RESUMO DO AGENDAMENTO**

Seja bem-vindo(a), **Christian**
(Se não for você, clique aqui)

Menu Principal

Meus Agendamentos

- » Agendar um Serviço
- » Alterar um Agendamento
- » Cancelar um Agendamento
- » Consultar um Agendamento

Meus Dados

- » Modificar Dados Cadastrais

Importante

- » Revisão Preço Fixo Ford
- » Recall

Atalhos

- » Página Inicial
- » Sair

Idioma [Português]

- » Brasil

Confirmação do Agendamento
Segue abaixo detalhes do seu agendamento.

Detalhe do Agendamento

Para alterar dados separadamente, clique em cada botão abaixo.

DADOS DO AGENDAMENTO				✓ ALTERAR
Dia da Semana:	Data:	Hora:	Consultor:	
» Quarta	» 29/08/2012	» 09:40	» Amanda Pereira	

DADOS DO VEÍCULO		✓ ALTERAR
Placa:	Modelo:	
» FES1904	» FORD/KA FLEX	

DADOS DO SERVIÇO		✓ ALTERAR
Serviço:	Detalhes do Serviço:	
» Revisão de 10.000 KM	» ---	

DADOS DO DISTRIBUIDOR		✓ ALTERAR
Distribuidor:	Tel 1:	
» NIVOSU	» (68) 990900699	
Endereço:	Tel 2:	
» RÍDÍVAU UC-1 1.000 TRIANGULO CEP 69901-180 RIO BRANCO/AC	» (68) 989900087	

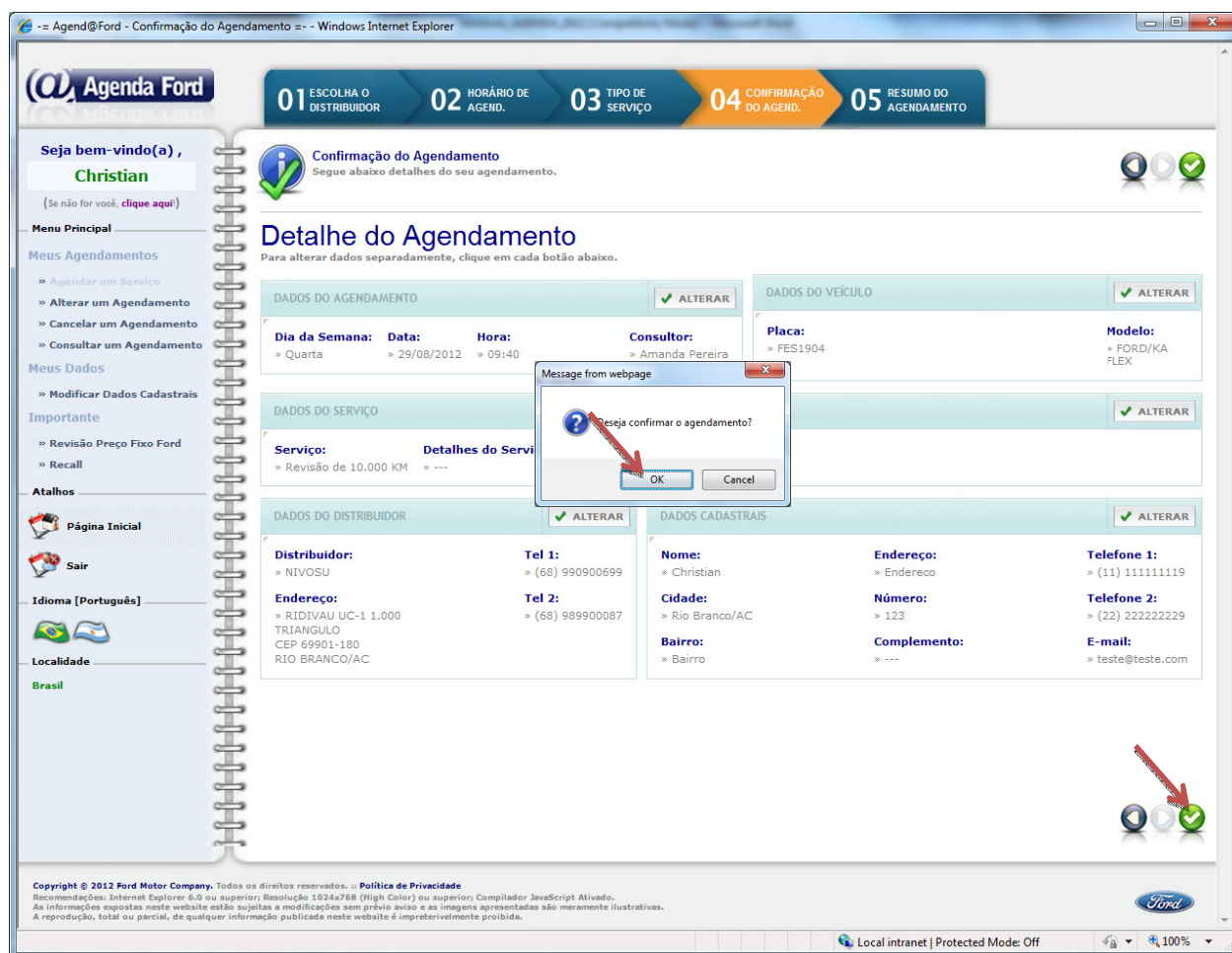
DADOS CADASTRAIS				✓ ALTERAR
Nome:	Endereço:	Telefone 1:		
» Christian	» Endereço	» (11) 111111119		
Cidade:	Número:	Telefone 2:		
» Rio Branco/AC	» 123	» (22) 222222229		
Bairro:	Complemento:	E-mail:		
» Bairro	» ---	» teste@teste.com		

Copyright © 2012 Ford Motor Company. Todos os direitos reservados. [Política de Privacidade](#)
Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimeiramente proibida.

Local intranet | Protected Mode: Off

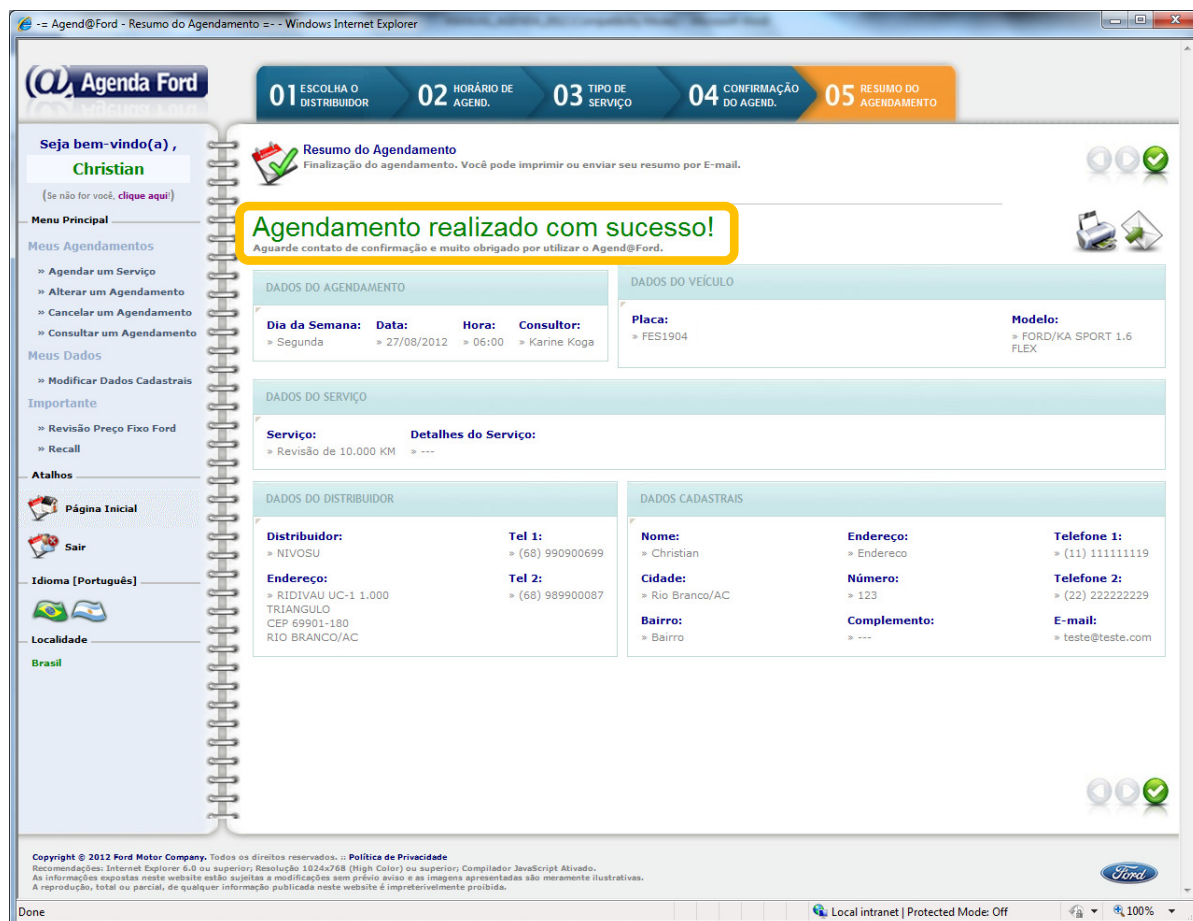
A qualquer momento, o Cliente pode alterar seus dados ou o agendamento clicando em “Alterar” (campos assinalados).

Módulo do Cliente



Após selecionar todas as etapas conforme solicitadas, o Cliente deve clicar em “Confirmar”. Aparecerá uma janela perguntando se o Cliente “Deseja confirmar o agendamento”.

Módulo do Cliente



Agenda Ford

01 ESCOLHA O DISTRIBUIDOR 02 HORÁRIO DE AGEND. 03 TIPO DE SERVIÇO 04 CONFIRMAÇÃO DO AGEND. 05 RESUMO DO AGENDAMENTO

Seja bem-vindo(a), **Christian**
(Se não for você, clique aqui)

Menu Principal

- Meus Agendamentos
 - » Agendar um Serviço
 - » Alterar um Agendamento
 - » Cancelar um Agendamento
 - » Consultar um Agendamento
- Meus Dados
 - » Modificar Dados Cadastrais
- Importante
 - » Revisão Preço Fixo Ford
 - » Recall
- Atalhos
 - » Página Inicial
 - » Sair
- Idioma [Português]
- Localidade
 - » Brasil

Resumo do Agendamento
Finalização do agendamento. Você pode imprimir ou enviar seu resumo por E-mail.

Agendamento realizado com sucesso!
Aguarde contato de confirmação e muito obrigado por utilizar o Agend@Ford.

DADOS DO AGENDAMENTO				DADOS DO VEÍCULO	
Dia da Semana:	Data:	Hora:	Consultor:	Placa:	Modelo:
» Segunda	» 27/08/2012	» 06:00	» Karine Koga	» FES1904	» FORD/KA SPORT 1.6 FLEX

DADOS DO SERVIÇO	
Serviço:	Detalhes do Serviço:
» Revisão de 10.000 KM	» ---

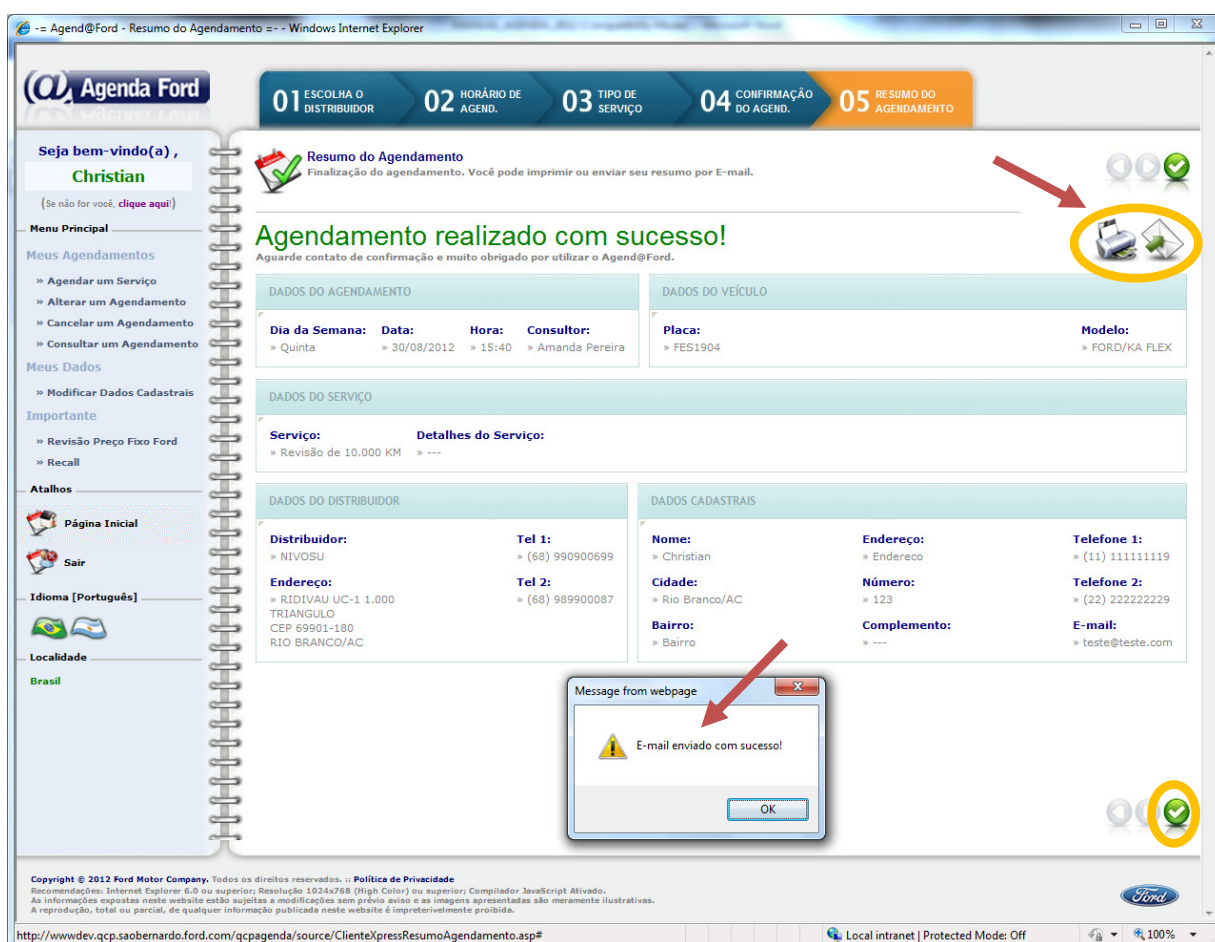
DADOS DO DISTRIBUIDOR		DADOS CADASTRAIS		
Distribuidor:	Tel 1:	Nome:	Endereço:	Telefone 1:
» NIVOSU	» (68) 990900699	» Christian	» Endereço	» (11) 111111119
Endereço:	Tel 2:	Cidade:	Número:	Telefone 2:
» RIDIVAU UC-1 1.000 TRIANGULO CEP 69901-180 RIO BRANCO/AC	» (68) 989900087	» Rio Branco/AC	» 123	» (22) 222222229
		Bairro:	Complemento:	E-mail:
		» Bairro	» ---	» teste@teste.com

Copyright © 2012 Ford Motor Company. Todos os direitos reservados. - Política de Privacidade
Recomendações: Internet Explorer 6.0 ou superior; Resolução 1024x768 (High Color) ou superior; Compilador JavaScript Ativado.
As informações expostas neste website estão sujeitas a modificações sem prévio aviso e as imagens apresentadas são meramente ilustrativas.
A reprodução, total ou parcial, de qualquer informação publicada neste website é imprimevelmente proibida.

Done Local intranet | Protected Mode: Off 100%

Após clicar em “Confirmar”, aparecerá a mensagem “Agendamento realizado com sucesso! Aguarde contato de confirmação e muito obrigado por utilizar o Agend@Ford”.

Módulo do Cliente



O Cliente pode imprimir a “Confirmação do Agendamento” ou enviar para o seu email, basta clicar em uma na impressora ou na cartinha (canto direito superior destacado).

É muito importante o Distribuidor confirmar o agendamento com o Cliente por telefone, porque, quando o Cliente faz o agendamento pelo site, o mesmo aparecerá como “Pendente” na Agenda do Distribuidor.

Para finalizar o agendamento, o cliente deve clicar em “Confirmar”.

Módulo do Cliente



Exemplo do e-mail que o Cliente receberá após a confirmação do agendamento no site da Ford.