

**VOLKSWAGEN
FINANCIAL SERVICES**

THE KEY TO MOBILITY

Portal serwisowy

Instrukcja

Dokumentacja do wersji: 7.24.40
Data ostatnich zmian: 2018-04-02

Spis treści

| | |
|--|----|
| 1. WPROWADZENIE | 3 |
| 2. JAK UZYSKAĆ DOSTĘP DO APLIKACJI PORTAL SERWISOWY? | 3 |
| 3. JAK DZIAŁAJĄ POWIADOMIENIA? | 4 |
| 4. JAK WYDAĆ ZGODĘ LUB ODMOWĘ NA NAPRAWĘ? | 5 |
| 5. JAK WYŚWIETLIĆ WNIOSKI OCZEKUJĄCE NA ZGODĘ? | 7 |
| 6. CO ZAWIERA WNIOSEK O ZGODĘ NA NAPRAWĘ? | 8 |
| 7. CO OZNACZA IKONA KOPERTY? | 9 |
| 8. NAPRAWY PO TERMINIE – CO TO ZNACZY? | 10 |
| 9. JAK WYŚWIETLIĆ LISTĘ UMÓW FLOTOWYCH? | 10 |
| 10. JAKIE RAPORTY DOSTĘPNE SĄ W APLIKACJI? | 11 |
| 11. JAK ZMIENIĆ HASŁO? | 12 |
| 12. JAK ODZYSKAĆ HASŁO? | 12 |
| 13. JAKIE POWIADOMIENIA WYSYŁA SYSTEM? | 13 |

1. WPROWADZENIE

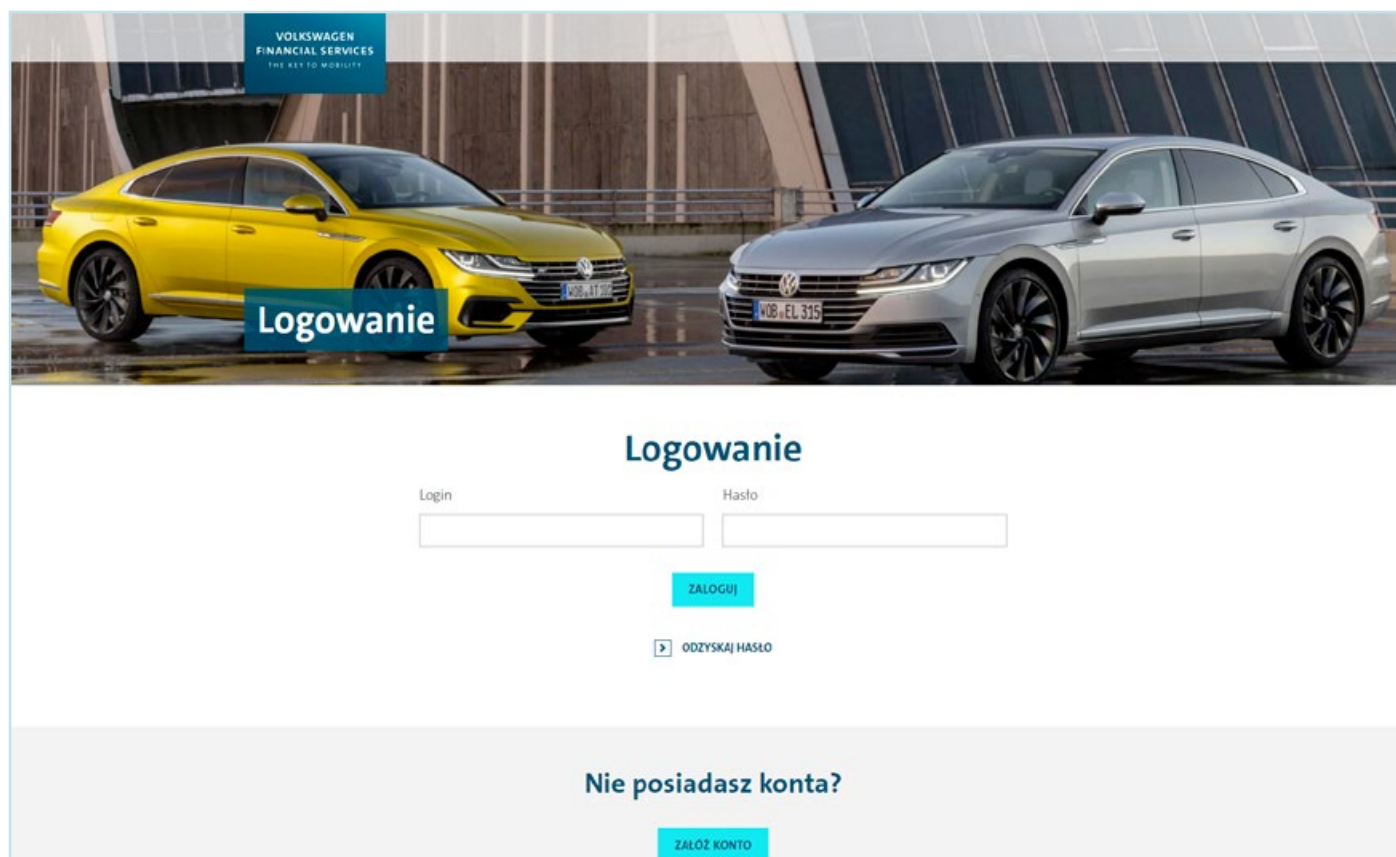
Aplikacja internetowa **Portal serwisowy** to rozwiązanie, które umożliwia Klientom wydawanie zgód na naprawę oraz usprawnia obsługę samochodów objętych produktami serwisowymi Volkswagen Financial Services. Główne funkcjonalności serwisu:

- dostęp do listy samochodów
- powiadomienia o naprawach (sms i e-mail)
- wydawanie zgód na naprawę (komputer, tablet, smartfon)
- kontakt z Doradcą Serwisowym
- dostęp do historii napraw
- dostęp do historii faktur miesięcznych

Dostęp do aplikacji jest możliwy przy pomocy przeglądarki internetowej na urządzeniach typu komputer, tablet i smartfon pod adresem <https://serwis.vwleasing.pl/auth/login>. Wygląd aplikacji zależy od urządzenia na jakim zostanie wyświetlona aplikacja (od rozdzielczości ekranu).

2. JAK UZYSKAĆ DOSTĘP DO APLIKACJI PORTAL SERWISOWY?

Aby uzyskać dostęp do aplikacji należy wypełnić formularz **Załącz konto** dostępny w oknie logowania. Formularz jest wnioskiem o udzielenie dostępu do systemu AutoTeam Volkswagen Group Polska, dzięki któremu Klient otrzyma możliwość logowania się do **Portalu serwisowego**.



The image shows the login interface for the Volkswagen Financial Services portal. At the top, there is a banner with two cars (one yellow, one silver) and the text "Logowanie". Below the banner, the login form consists of two input fields: "Login" and "Hasło". A blue button labeled "ZALOGUJ" is positioned below the fields. Below the button is a link labeled "ODZYSKAJ HASŁO" with a right-pointing arrow. At the bottom of the page, there is a section titled "Nie posiadasz konta?" with a blue button labeled "ZALÓZ KONTO".

Na formularzu **Załącz nowe konto** należy wypełnić dane osoby i firmy i wyrazić zgody na przetwarzanie danych osobowych, a następnie wybrać przycisk **Załącz nowe konto**. Należy poczekać na wiadomość e-mail z hasłem startowym do konta. Procedura założenia konta nie jest automatyczna, a zanim użytkownik uzyska dostęp jego dane muszą być zweryfikowane.

Dziękujemy za wypełnienie wniosku o dostęp. Po weryfikacji danych Twoje konto internetowe do obsługi umów flotowych zostanie aktywowane. Prosimy poczekać na powiadomienie e-mail o założeniu konta w systemie AutoTeam VGP. Po otrzymaniu dostępu prosimy o zalogowanie się do konta internetowego.

OK

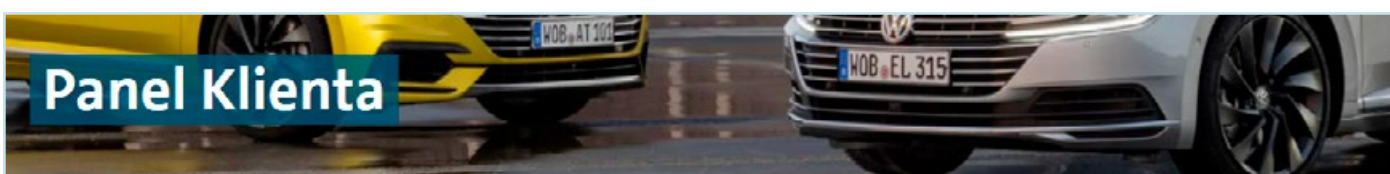
Klient w toku procedury zakładania konta otrzyma kolejno 3 wiadomości e-mail:

- wiadomość z tematem „VW Leasing - Dziękujemy za wypełnienie wniosku o dostęp”, jako potwierdzenie złożenia wniosku.
- wiadomość z tematem „Twoje konto w systemie AutoTeam VGP” z loginem i hasłem startowym.
- wiadomość z tematem „VW Leasing – zakończono konfigurację Twojego konta internetowego”, jako potwierdzenie nadania dostępu do kontraktów flotowych.

Uwaga! Przy pierwszym logowaniu Użytkownik zostanie poproszony o zmianę hasła startowego na swoje poufne.

Jeśli Klient zaloguje się do aplikacji po otrzymaniu drugiej wiadomości, ale jeszcze przed zakończeniem konfiguracji konta to zaloguje się, ale nie zobaczy jeszcze żadnych danych o swoich samochodach.

Po otrzymaniu ostatniej wiadomości e-mail o zakończeniu konfiguracji konta, Klient uzyska dostęp do danych, np. listy swoich samochodów i historii zgód i napraw.



Twoje konto jest jeszcze w trakcie konfigurowania.

Prosimy poczekać na powiadomienie e-mail o zakończeniu procedury przyznawania dostępu.

3. JAK DZIAŁAJĄ POWIADOMIENIA?

Jeśli naprawa samochodu wymaga uzyskania zgody Klienta, to Doradca Serwisowy wyśle wniosek o zgodę do [Portalu serwisowego](#). W tym samym momencie system wysła powiadomienie e-mail i sms do Klienta.

Uwaga! Adresy e-mail i numery SMS służące do powiadomień są uzgadniane z Klientem podczas procedury aktywacyjnej konta.

Temat

VW Leasing - nowy wniosek o zgodę na naprawę

Wiadomość wygenerowana automatycznie, prosimy na nią nie odpowiadać.

Prosimy o zgodę na naprawę do [Wniosku nr 280](#)

Nr rejestracyjny: **SB00000**

Przebieg: **79000**

Termin naprawy: **21.02.2018 00:00**

Czas na wydanie zgody: **30 min**

Warsztat: **Dealer A**

Miejsce naprawy:

Model samochodu: **Fabia II Hatchback 10-15**

Opis naprawy:

przeгляд 80 tys.

Uwagi od Doradcy:

Prosimy o pilną zgodę

Wnioskujący: **Doradca Serwisowy (518000000)**

Kliknij link, aby otworzyć serwis klienta <https://centrumtechniczne.vwleasing.pl/app>

W treści wiadomości email lub SMS załączony będzie link internetowy do wniosku o zgodę. Po kliknięciu w link zostanie wyświetlony wniosek o zgodę (po zalogowaniu się).

4. JAK WYDAĆ ZGODĘ LUB ODMOWĘ NA NAPRAWĘ?

Aby wydać decyzję, należy otworzyć wniosek i nacisnąć **Wydać zgodę** lub **Odmowa**.





Uwaga! Po wydaniu zgody lub odmowy nie jest możliwe wycofanie podjętej decyzji.

Wniosek można otworzyć w następujący sposób:

- W **Panelu klienta** należy kliknąć **Przejdź** na kafelku o nazwie Czekamy na Państwa zgodę. Wyświetli się lista wniosków, które czekają na decyzję. Następnie, na wybranym wniosku należy kliknąć przycisk **Otwórz wniosek**.

Panel Klienta

PANEL KLIENTA WNIOSKI O ZGODĘ UMOWY FLOTOWE RAPORTY KLIENTA

| | | | |
|--|--|--|--|
|  <p>Czekamy na Państwa zgodę</p> <p>2 wniosków</p> <p>Wnioski czekające na Państwa zgodę.</p> <p>PRZEJDŹ</p> |  <p>Minął czas na wydanie zgody</p> <p>2 wniosków</p> <p>Brak decyzji może skutkować, że naprawa nie zostanie wykonana.</p> <p>PRZEJDŹ</p> |  <p>Umowy flotowe</p> <p>89 umów</p> <p>Państwa samochody objęte naszymi produktami serwisowymi.</p> <p>PRZEJDŹ</p> |  <p>Raporty Klienta</p> <p>Raporty dotyczące Państwa samochodów.</p> <p>PRZEJDŹ</p> |
|--|--|--|--|

lub

- W menu aplikacji wybrać **Wnioski o zgodę**. W filtrze **Status** wybrać **Brak decyzji**. Wyświetli się lista wniosków, które czekają na decyzję. Następnie, na wybranym wniosku należy kliknąć przycisk **Otwórz wniosek**.

Wnioski o zgodę

PANEL KLIENTA
WNIOSKI O ZGODĘ
UMOWY FLOTOWE
RAPORTY KLIENTA

Status

Minął czas na decyzję?

Wiadomość od doradcy?

BRAK DECYZJI ✕

Tak

Nie

Tak

Nie

[WYCZYŚC FILTRY](#)
[WIĘCEJ FILTRÓW](#)

WYSZUKAJ

N08354L

Superb II 13-15

OTWÓRZ WNIOSEK

| | | | | |
|--------------|---------------------------|------------------------------|-------------------------|------------------|
| Kierowca | Status | Warsztat naprawy | Termin naprawy | Opis zlecenia |
| emulie ŻYMIS | CZEKAMY NA DECYZJĘ | POLBIS AUTO Sp. z o.o. ... | 28.07.2016 15:00 | ot 30 000 PAKIET |
| Przebieg | Czas oczekiwania | Miejsce naprawy | Nr wniosku | |
| 30707 | 10 min | OLSZTYN | 258 | |

Po zapoznaniu się z wnioskiem można wydać decyzję: zgodę lub odmowę.

- Aby wydać zgodę należy kliknąć przycisk **Wydadz zgodę** znajdujący się pod zakresem naprawy. Po wydaniu zgody Doradca Serwisowy automatycznie otrzyma powiadomienie.

Uwaga! Aby wydać zgodę wszystkie towary i usługi muszą być zaznaczone.

PANEL KLIENTA
WNIOSKI O ZGODĘ
UMOWY FLOTOWE
RAPORTY KLIENTA

Wniosek o zgodę nr 258

Nr rejestracyjny
N08354L

Przebieg
30707

Model samochodu
Superb II 13-15

Status
Czekamy na decyzję

ot 30 000 PAKIET

Zakres naprawy ^

| Zgoda | Rodzaj | Nazwa | Ilość | J.m. | C. netto | Rabat | Netto |
|--------------------------|--------|---------------------------------------|-------|------|-----------|-------|-----------|
| WYMAGA POTWIERDZENIA | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | USŁUGA | Przeгляд w/g wskazania licznika | 0,90 | rb/g | 159,00 zł | 20% | 114,48 zł |
| <input type="checkbox"/> | TOWAR | Filtr oleju | 1,00 | szt. | 32,44 zł | 10% | 29,20 zł |
| <input type="checkbox"/> | TOWAR | Korek miski olejowej | 1,00 | szt. | 7,16 zł | 10% | 6,45 zł |
| <input type="checkbox"/> | TOWAR | Olej syntetyczny (5w40);(0w40);(5w30) | 4,30 | LITR | 26,02 zł | 10% | 100,68 zł |
| | | | | | | | 250,81 zł |

Odmowa

WYDAJ ZGODĘ

Szczegóły naprawy v

Załączniki ^

- Aby wydać odmowę należy kliknąć przycisk **Odmowa**. Następnie należy podać powód odmowy i ponownie nacisnąć **Odmowa**. Po wydaniu odmowy Doradca Serwisowy automatycznie otrzyma powiadomienie.

Uwaga! Aby wydać odmowę co najmniej jeden towar lub usługa musi być odznaczona.

5. JAK WYŚWIETLIĆ WNIOSKI OCZEKUJĄCE NA ZGODĘ?

Pierwszym oknem wyświetlanym po zalogowaniu jest **Panel Klienta**, który zawiera kafelki z podstawowymi informacjami. Kafelk o nazwie **Czekamy na Państwa zgodę** wyświetla ilość wniosków oczekujących zgodę. Po kliknięciu w przycisk **Przejdź** otworzy się strona z wnioskami, które czekają na decyzję. Następnie należy wybrać przycisk **Otwórz wniosek**.

Wniosek można też otworzyć bezpośrednio z linku znajdującego się w treści powiadomienia e-mail lub SMS.

Listę wszystkich wniosków można również wyświetlić wybierając menu **Wnioski o zgodę**. Wyświetlone wnioski można filtrować wykorzystując filtry podstawowe oraz rozszerzone.

Wnioski o zgodę

PANEL KLIENTA **WNIOSKI O ZGODĘ** UMOWY FLOTOWE RAPORTY KLIENTA



| | | | |
|--|---|--|---|
| Status Wybierz... | Minął czas na decyzję? <input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie | Wiadomość od doradcy? <input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie | |
| Warsztat naprawy Wybierz... | Termin naprawy od [calendar icon] | Termin naprawy do [calendar icon] | |
| VIN [input] | Numer rejestracyjny [input] | Model samochodu [input] | Nr umowy [input] |
| Nr wniosku [input] | Zlecenie warsztatu [input] | Kierowca [input] | Decyzję wydał [input] |
| Decyzja "na telefon"? <input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie | Decyzja "bez klienta"? <input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie | Wartość naprawy <input type="checkbox"/> Mała <input type="checkbox"/> Duża | Załączniki <input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie |
| WYCZYŚC FILTRY | WYSZUKAJ | | MNIĘJ FILTRÓW |

6. CO ZAWIERA WNIOSEK O ZGODĘ NA NAPRAWĘ?

Wniosek o zgodę na naprawę zawiera:

- Nagłówek – informacje podstawowe, np. numer wniosku, opis naprawy i dane samochodu
- Zakres naprawy – lista towarów i usług wymagających zgody
- Uwagi od doradcy – dodatkowe informacje, które zamieścił Doradca Serwisowy (opcja)
- Szczegóły naprawy – informacje szczegółowe o warsztacie, terminie naprawy, zleceniu, kierowcy oraz kontakt do Doradcy Serwisowego.
- Załączniki – pliki załączone do naprawy, np. zdjęcia samochodu (opcja)
- Wiadomości – komentarze do wniosku umieszczane przez Klienta lub Doradcę Serwisowego (opcja)

Wnioski o zgodę

PANEL KLIENTA WNIOSKI O ZGODĘ UMOWY FLOTOWE RAPORTY KLIENTA



Wniosek o zgodę nr 191

| | | | |
|------------------|----------|------------------------|--------------------|
| Nr rejestracyjny | Przebieg | Model samochodu | Status |
| DWV289PE | 100518 | Polo V Hatchback 09-14 | Czekamy na decyzję |

Zanika oświetlenie tylne Piski w okolicy silnika dezynfekcja klimatyzacji brak sznurka w półce

| | |
|-------------------|---|
| Zakres naprawy | ∨ |
| Uwagi od Doradcy | ∨ |
| Szczegóły naprawy | ∨ |
| Załączniki | ∨ |
| Wiadomości | ∨ |

Nagłówek wniosku zawiera następujące informacje podstawowe: Numer i status wniosku, Model, Numer rejestracyjny i przebieg pojazdu oraz Opis naprawy.

Występują następujące statusy wniosku:

- Czekamy na decyzję – wniosek bez decyzji Klienta (oczekujący)
- Zgoda – zgoda Klienta na naprawę we wnioskowanym zakresie
- Odmowa – odmowa Klienta (odmowa realizacji naprawy we wnioskowanym zakresie)
- Anulowany – wnioski wysłane do Klienta, ale potem anulowane przez Doradcę Serwisowego (anulowanie może nastąpić przed lub po wydaniu decyzji Klienta)

Na wnioskach oczekujących system wyświetla **Czas oczekiwania**, czyli ile czasu minęło od utworzenia wniosku, czyli ile czasu Doradca Serwisowy czeka na decyzję Klienta.

7. CO OZNACZA IKONA KOPERTY?

W menu aplikacji może pojawić się ikona koperty z liczbą. Taka ikona oznacza, że Doradca Serwisowy umieścił komentarz do jednego lub kilku wniosków, które oczekują na decyzję. Kliknięcie w ikonę przeniesie do widoku z listą wniosków zawierających komentarz Doradcy. Aby przeczytać komentarz lub umieścić odpowiedź, należy otworzyć wniosek i przejść do sekcji **Wiadomości**.

Wnioski o zgodę

PANEL KLIENTA **WNIOSKI O ZGODĘ** UMOWY FLOTOWE RAPORTY KLIENTA



Status

BRAK DECYZJI ✕

Minął czas na decyzję?

Tak

Nie

Wiadomość od doradcy?

Tak

Nie

[WYCZYŚĆ FILTRY](#)

[WIĘCEJ FILTRÓW](#)

WYSZUKAJ

8. NAPRAWY PO TERMINIE – CO TO ZNACZY?

Każdy wniosek o zgodę ma określony czas na wydanie decyzji. Jeśli ten czas zostanie przekroczony to wniosek zostanie oznaczony jako wniosek po terminie. Ilość wniosków po terminie widoczna jest w **Panelu klienta** w kafelku Minął czas na wydanie zgody. Kliknięcie w przycisk **Przejdź** spowoduje wyświetlenie listy wniosków o zgodę z przekroczonym terminem na wydanie decyzji.

Panel Klienta

PANEL KLIENTA **WNIOSKI O ZGODĘ** UMOWY FLOTOWE RAPORTY KLIENTA



Czekamy na Państwa zgodę

2 wniosków

Wnioski czekające na Państwa zgodę.

[PRZEJDŹ](#)



Minął czas na wydanie zgody

2 wniosków

Brak decyzji może skutkować, że naprawa nie zostanie wykonana.

[PRZEJDŹ](#)

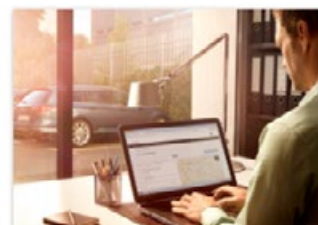


Umowy flotowe

89 umów

Państwa samochody objęte naszymi produktami serwisowymi.

[PRZEJDŹ](#)



Raporty Klienta

Raporty dotyczące Państwa samochodów.

[PRZEJDŹ](#)

9. JAK WYŚWIETLIĆ LISTĘ UMÓW FLOTOWYCH?

W celu wyświetlenia umów flotowych na samochody należy w menu aplikacji wybrać **Umowy flotowe**. Umowy można filtrować wykorzystując filtry podstawowe oraz rozszerzone. Wyświetloną tabelę z umowami można grupować według dowolnej kolumny. Możliwe jest grupowanie wielokrotne. Wyniki w tabeli można sortować rosnąco lub malejąco według grupowania lub według wybranej kolumny.

Aby zgrupować umowy należy kursorem „złapać” wybraną kolumnę i przesunąć ją nad nagłówek tabeli.

Umowy flotowe

PANEL KLIENTA WNIOSKI O ZGODĘ UMOWY FLOTOWE RAPORTY KLIENTA



Marka samochodu

Model samochodu

Nr rejestracyjny

Umowa aktywna

Tak

Nie

> WYCZYŚC FILTRY

> WIĘCEJ FILTRÓW

WYSZUKAJ

Czy umowa aktywna? ↓

Model samochodu

> EKSPORT DO EXCELA

Model
samochodu

Umowa

Numer
rejestracyjny

VIN

Pocz... ↑
umo...

Koniec
umowy

Limit km

Historia

Ostatnia
naprawa

Przebieg

Czy umowa aktywna?: Tak (10104 umów)

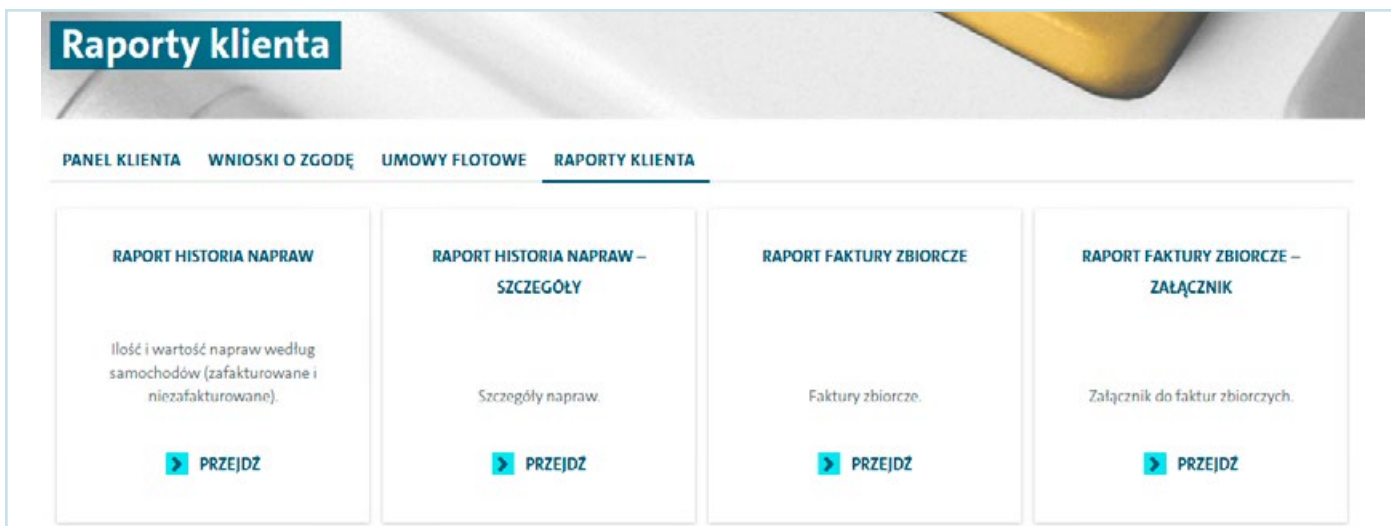
Wynik widoczny w tabeli można wyeksportować do pliku Excel poprzez kliknięcie w Eksport do Excela.

10. JAKIE RAPORTY DOSTĘPNE SĄ W APLIKACJI?

W menu aplikacji będzie widoczne **Raporty klienta** pod warunkiem, że Klient ma prawo do przeglądania raportów.

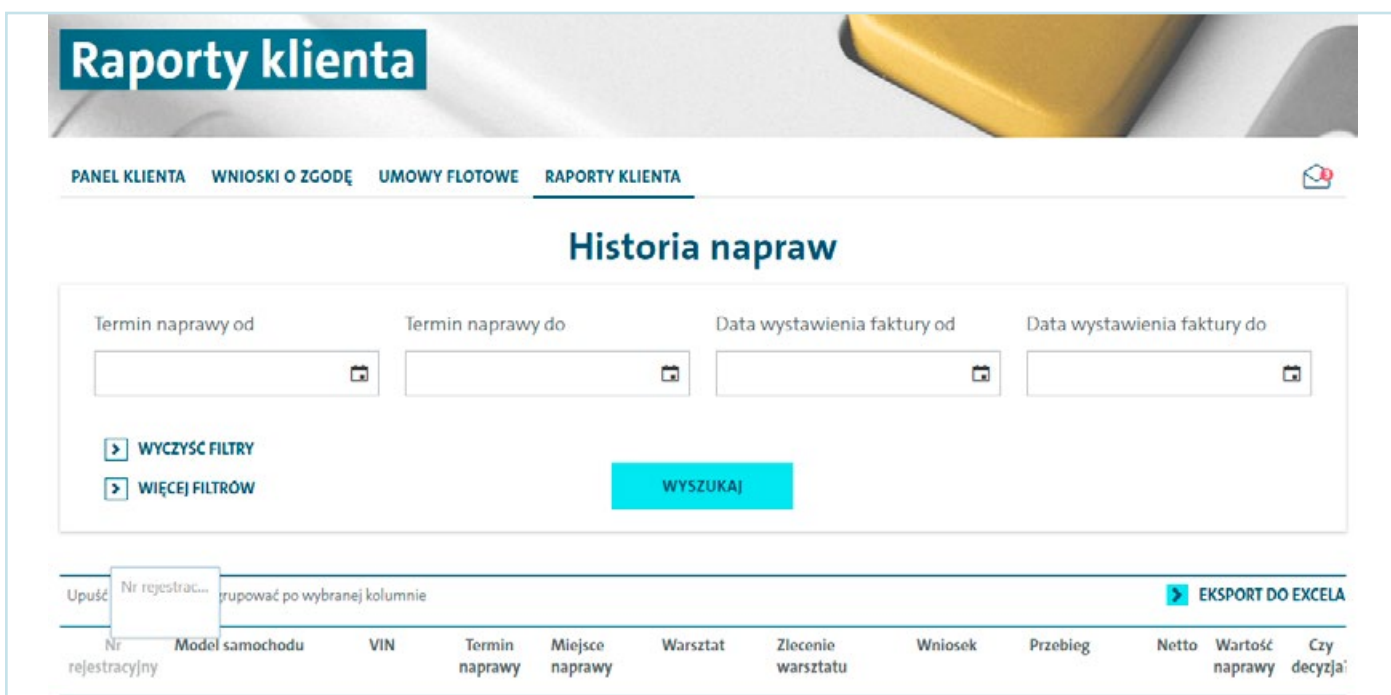
Dostępne raporty:

- Raport: Historia napraw – zawiera listę napraw (zafakturowane lub czekające na fakturę)
- Raport: Historia napraw – szczegóły – zawiera listę napraw z pozycjami
- Raport: Faktury zbiorcze – zawiera listę faktur zbiorczych Klienta wystawianych co miesiąc
- Raport: Faktury zbiorcze – załącznik – zawiera listę pozycji faktur zbiorczych



Raporty można filtrować wykorzystując filtry podstawowe oraz rozszerzone. Wyświetloną tabelę z raportem można grupować według dowolnej kolumny. Możliwe jest grupowanie wielokrotne. Wyniki w tabeli można sortować rosnąco lub malejąco według grupowania lub według wybranej kolumny.

Aby zgrupować wyniki należy kursorem „złapać” wybraną kolumnę i przesunąć ją nad nagłówek tabeli. Wynik widoczny w tabeli można wyeksportować do pliku Excel poprzez kliknięcie w **Eksport do Excela**.



11. JAK ZMIENIĆ HASŁO?

Klient może zmienić hasło do aplikacji tylko po zalogowaniu. W menu aplikacji należy kliknąć **Zmień hasło**. Następnie należy podać dotychczasowe oraz nowe hasło. Zmianę należy zatwierdzić przyciskiem **Zmień hasło**.

12. JAK ODZYSKAĆ HASŁO?

Istnieje możliwość odzyskania hasła. Aby uzyskać hasło należy na stronie logowania kliknąć **Odzyskaj hasło**, a następnie podać swój login. Na adres e-mail przypisany do konta zostanie przesłana wiadomość z nowym hasłem startowym. Przy zalogowaniu hasłem startowym aplikacja poprosi o zmianę hasła.



Odzyskaj hasło

Odzyskaj hasło

Login

ODZYSKAJ HASŁO

▶ LOGOWANIE

13. JAKIE POWIADOMIENIA WYSYŁA SYSTEM?

Klient może otrzymać następujące powiadomienia e-mail i/lub SMS informujące o następujących zdarzeniach:

- Powiadomienie o nowym wniosku o zgodę (SMS, e-mail)
- Ponaglenie o wydanie zgody (e-mail)
- Powiadomienie o naprawach po terminie – czekamy do 2 godzin (e-mail)
- Powiadomienie o naprawach po terminie – czekamy ponad 24 godziny (e-mail)
- Powiadomienie o wydaniu zgody „na telefon” (SMS, e-mail)
- Powiadomienie o wydaniu zgody „bez klienta” (SMS, e-mail)
- Powiadomienie o autoryzacji małej naprawy (SMS, e-mail)
- Powiadomienie o wiadomości od Doradcy (e-mail)

| Temat | VW Leasing - nowy wniosek o zgodę na naprawę |
|--|--|
| <p>Wiadomość wygenerowana automatycznie, prosimy na nią nie odpowiadać.</p> <p>Prosimy o zgodę na naprawę do Wniosku nr 280</p> <p>Nr rejestracyjny: SB00000 Przebieg: 79000 Termin naprawy: 21.02.2018 00:00 Czas na wydanie zgody: 30 min Warsztat: Dealer A Miejsce naprawy: Model samochodu: Fabia II Hatchback 10-15</p> <p>Opis naprawy: przeгляд 80 tys. Uwagi od Doradcy: Prosimy o pilną zgodę</p> <p>Wnioskujący: Doradca Serwisowy (51800000)</p> <p>Kliknij link, aby otworzyć serwis klienta https://centrumtechniczne.vwleasing.pl/app</p> | |