



Logiciel de garantie en ligne

Manuel d'instruction

(Compte de distributeur principal)

Sommaire

Introduction.....	4
Flux d'une réclamation de garantie	5
Procédure de réclamation de garantie en ligne	6
Fonctionnalité d'un compte	7
Documents requis	7
Rapport de diagnostic.....	7
Facture originale	8
Documents scannés	8
Création d'un compte (distributeur principal seulement)	8
Information utilisateur	8
Information sur l'expédition.....	9
Information sur la facturation	9
Recherche d'un compte utilisateur.....	10
Recherche d'une réclamation de garantie.....	10
Définitions des résultats d'une recherche de réclamation de garantie.....	10
La grille ci-dessous explique le contenu des colonnes et leurs descriptions. Cela servira à éclaircir le statut des réclamations.....	10
Autorisé une réclamation pour souscription.....	12
Approuver, Éditer, ou refuser.....	12

Introduction

Bienvenue sur le site Webasto logiciel de garantie en ligne. En créant cet environnement virtuel, nous permettons à nos clients d'entrer une réclamation de garantie assurant un traitement des dossiers plus précis et plus rapide. Ceci permettra aussi que chaque réclamation approuvée sera accompagnée de tous les documents requis (Rapport de diagnostic / copie de la facture originale) que Webasto requiert afin de traiter une réclamation. Les utilisateurs de ce logiciel pourront également se connecter et vérifier l'état d'avancement de leur dossier à n'importe quel moment.

Le logiciel a été équipé de quelques fonctions qui n'étaient pas disponible sur la version papier.

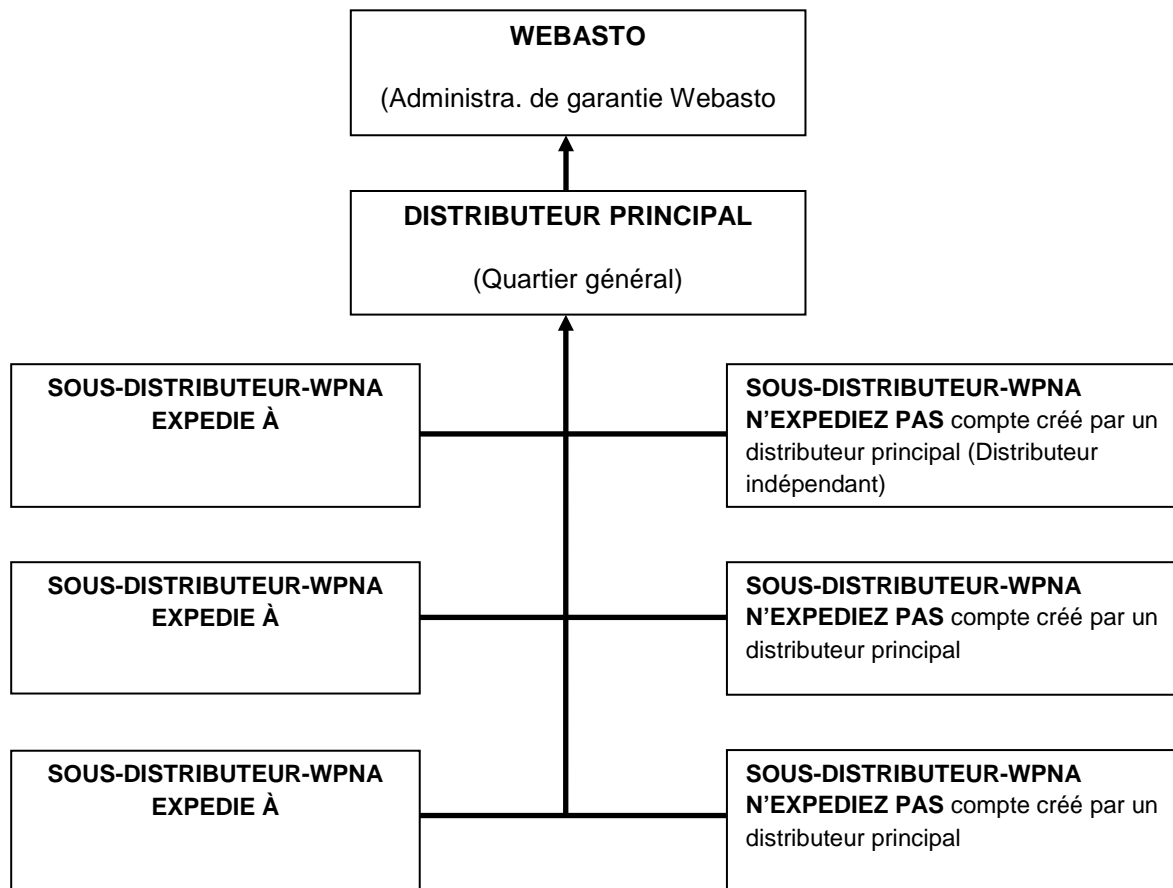
- La possibilité de vérifier l'état d'avancement d'une réclamation.
- La possibilité d'imprimer chaque réclamation.
- Des fonctions de recherche avec une série de filtre pour retrouver rapidement une réclamation.
- Stockage des coordonnées des distributeurs. Ceci écarte le devoir de répétitivement réécrire les coordonnées de chaque réclamation.
- L'environnement sécurisé SSL vous garantie que toutes les informations transmises sont sûres.
- La page principale affiche de nouvelles informations que Webasto peut mettre à jour.
- Un courriel automatique sera envoyé dès qu'il y aura un changement de statut d'une réclamation.
- La capacité de télécharger des rapports de diagnostic ou des factures. (le logiciel accepte les extensions de fichier suivant .JPG, .PDF, & .TXT)

Le logiciel est facile d'utilisation et dispose d'aide à toutes les étapes du programme. Concernant la description des fenêtres, codes d'erreur, ou pour naviguer sur le site, juste cliquez sur le bouton " AIDE?" Situé en haut de la page principale ou sur n'importe quelle page du logiciel de réclamation de garantie. Ce document vous guidera dans la création d'un compte, comment approuver ou refuser une réclamation, et comment soumettre une réclamation.

Flux d'une réclamation de garantie

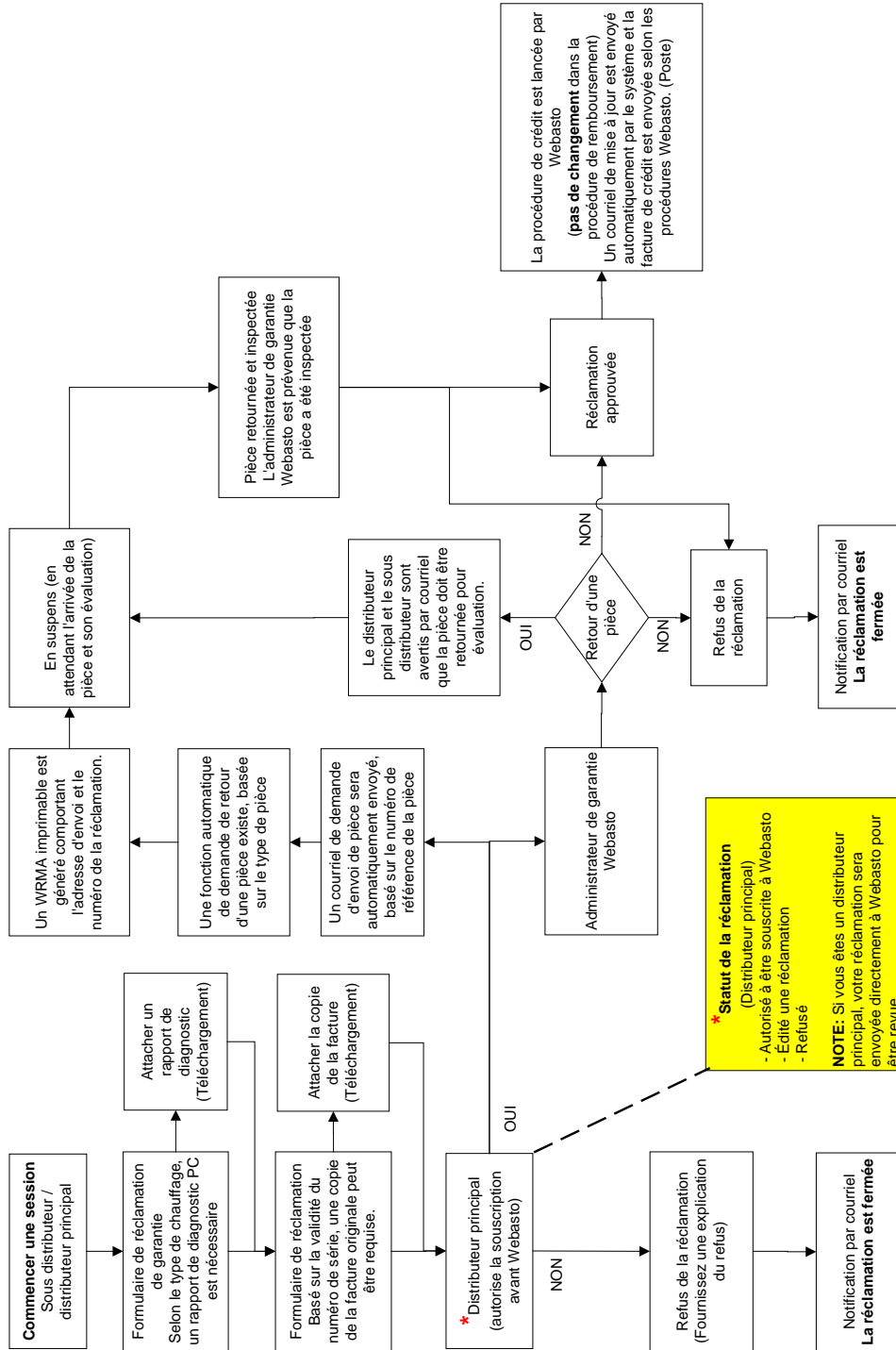
Comme vous pouvez le voir au bas de la page, cet organigramme vous montre en détail le cheminement d'une réclamation de garantie. Comme tous les titulaires de compte (Administrateur, Distributeur principal, ou sous distributeur) ont la possibilité de souscrire une réclamation de garantie, le procédé de traitement de la réclamation peut varier.

Quand un sous distributeur soumet une réclamation, elle doit d'abord passer par son distributeur principal pour une estimation préalable. À ce stade le distributeur principal peut refuser ou approuver une réclamation pour révision finale via un administrateur de garantie Webasto.



Procédure de réclamation de garantie en ligne

Procédure de réclamation de garantie en ligne



Fonctionnalité d'un compte

Ce paragraphe explique les fonctionnalités de chaque compte à chaque niveau dans le logiciel de garantie en ligne.

COMPTE	DESCRIPTION	FONCTIONNALITÉ
Distributeur principal (Facturé à)	Ce compte est capable de créer des réclamations via le compte du distributeur principal et aussi pour ses sous distributeurs.	<p>La possibilité de suivre et consulter les réclamations souscrites à partir du compte du distributeur principal et de tous les comptes de ses sous distributeurs.</p> <p>Ce compte peut recevoir toutes les réclamations des sous distributeurs associés et doit être "Autorisé" par WPNA. Ce titulaire de compte a le pouvoir de refuser une réclamation et pas de l'approuver.</p> <p>Le titulaire d'un compte principal a la possibilité d'associer un compte d'un nouveau sous distributeur au sien et aussi de créer de nouveaux comptes personnalisés de sous distributeur pour leurs permettre de soumettre une réclamation de garantie.</p>
Sous distributeur (Envoyé à)	Ce titulaire de compte est capable de créer des réclamations sous leur propre compte. Ils sont associés directement au distributeur principal en ce qui concerne les remboursements.	<p>La possibilité de consulter le statut d'une de leur réclamation seulement.</p> <p>Tous les remboursements sous garantie seront dirigés vers le distributeur principal.</p>
Compte personnalisé Sous distributeur (Compte créé par un distributeur principal)	Ces comptes sont créés par un distributeur principal et ne sont pas du tout associés avec WPNA. (Ce type de compte est exclusivement un client du distributeur principal)	<p>La possibilité de consulter le statut d'une de leur réclamation seulement.</p> <p>Tous les remboursements sous garantie seront dirigés vers le distributeur principal.</p>

Documents requis

Rapport de diagnostic

Comme décrit dans notre documentation sur la police de garantie: Les réclamations de garantie des systèmes de chauffage envoyé chez Webasto sans un rapport de diagnostic ne pourront pas être traitées. La seule exception à cette règle est la série de chauffage DBW qui n'offre pas cette fonction de diagnostic. Si vous ne possédez pas l'outil de diagnostic PC Webasto, vous pouvez l'acheter. Pour commander, contactez votre représentant local ou appelez le service des commandes au numéro suivant:800-860-7866.

Pour plus d'information sur l'utilisation de l'outil de diagnostic PC Webasto, cliquez sur le lien ci-dessous ou copiez et collez le lien dans une fenêtre d'adresse : <http://www.techwebasto.com/academy/trainingvideos/warrstvideo.html>

Facture originale

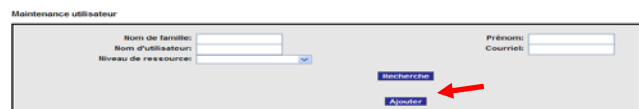
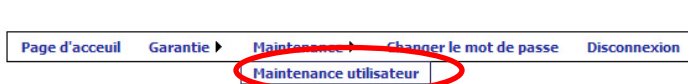
Toutes les réclamations de garantie doivent avoir un numéro de série. Si le numéro de série n'est pas valide, le logiciel requiert une copie de la facture originale pour être traité.

Documents scannés

Chaque rapport de diagnostic doit être scanné et sauvegardé sur le même ordinateur ou la réclamation de garantie a été soumise. Le dossier sauvegardé peut être attaché à la réclamation en utilisant le bouton naviguer qui apparait sur la réclamation s'il fallait télécharger un rapport de diagnostic PC. Le rapport de diagnostic peut être sauvegardé dans les formats suivant : « .JPG, .Txt ou .PDF ».

Création d'un compte (distributeur principal seulement)

Pour créer un nouveau compte; cliquez sur l'onglet « maintenance » en haut de la page ensuite « maintenance utilisateur ». La page Maintenance utilisateur va s'afficher; cliquez le bouton « ajouter » en bas de la page. NOTE : S'il n'y a pas d'onglet « maintenance », le compte est mis en place pour un sous distributeur et la fonction de création de compte n'est pas disponible.



Information utilisateur

Cette page est divisée en trois sections: Information utilisateur, information sur l'expédition et information sur la facturation. C'est sur cette page que le compte est créé et associé au compte principal.

Titre des fenêtres	Description
*Nom utilisateur	Utilisez l'adresse courriel du possesseur du compte. Ceci est une pratique standard.
*Prénom	Utilisez le prénom du possesseur du compte.
*Nom de famille	Utilisez le nom de famille du possesseur du compte.
*Mot de passe	Lors de la création du compte de réclamation; le mot de passe est par défaut: welcome Le possesseur du compte peut changer le mot de passe ultérieurement.
*Adresse courriel	Utilisez l'adresse courriel du possesseur du compte.
SOUS DISRIBUTEUR (ENVOYÉ À)	
Groupe de client	Ceci est le numéro du compte du distributeur principal. Cette fenêtre n'est pas visible.
*Identité client	Si un sous distributeur est associé avec Webasto, choisissez le nom dans la liste descendante comme décrits ci dessous. La première série de chiffre coïncidera avec le numéro du compte visible sous groupe de client, la deuxième série de chiffre représente le numéro de compte du sous distributeur Webasto suivie d'une courte description du distributeur. Ex : 0000000-11111111- Sub-Dealer 1, Fenton MI NOTE: S'il s'agit d'un sous distributeur qui n'est pas associé avec Webasto mais qui a besoin d'accéder à un compte de sous distributeur pour créer des réclamations dépendantes d'un distributeur principal spécifique reporter vous à la section sous distributeur (SECTION NOUVEAU CLIENT) pour plus d'informations.
*Niveau de ressource	Cette fenêtre n'est pas visible. L'affichage est par défaut sous distributeur (Envoyé à)

*Actif	Assurez-vous que "OUI" est sélectionné. Si "NON" est sélectionné à la première tentative de connexion, aucun courriel de confirmation ne sera envoyé. Ce qui vous forcera à entrer manuellement toutes les informations lors d'une visite ultérieure.
SOUS DISTRIBUTEUR (NOUVEAU CLIENT)	
*Groupe de client	Cette fenêtre n'est pas visible.
*Identité client	Comme il s'agit d'un nouveau compte qui est associé directement à un groupe de client (distributeur principal) choisissez « nouveau client » dans Identité client.
*Niveau de ressource	Cette fenêtre n'est pas visible. L'affichage est par défaut sous distributeur (Envoyé à)
*Actif	Assurez-vous que "OUI" est sélectionné. Si "NON" est sélectionné à la première tentative de connexion, aucun courriel de confirmation ne sera envoyé. Ce qui vous forcera à entrer manuellement toutes les informations lors d'une visite ultérieure.

Information sur l'expédition

Ces informations seront entrées automatiquement grâce aux données existantes chez Webasto. Si vous créez un compte « nouveau client » (Ex : nouveau client sous distributeur), les informations sur l'expédition doivent être entrées manuellement puisque les coordonnées du client ne sont pas disponibles. Vérifiez vos informations avant de conclure.

INFORMATION SUR L'EXPÉDITION	
Compagnie / Entreprise	Ceci est le nom de société du sous distributeur
Prénom	Entrez le prénom de la personne responsable des garanties chez le sous distributeur.
Nom de famille	Entrez le nom de famille de la personne responsable des garanties chez le sous distributeur.
Position	Entrez le niveau professionnel de la personne responsable des garanties chez le sous distributeur.
Adresse	Ceci est l'adresse du sous distributeur.
Localité	Ceci est la ville où se trouve le sous distributeur.
État / Province	Ceci est l'État ou la Province où se trouve le sous distributeur.
Code postal	Ceci est le code postal du sous distributeur.
Pays	Ceci est le pays où se trouve le sous distributeur.
Téléphone	Entrez le numéro de téléphone de la personne responsable des garanties chez le sous distributeur.
Fax	Entrez le numéro de fax de la personne responsable des garanties chez le sous distributeur.
Adresse courriel	Entrez l'adresse courriel de la personne responsable des garanties chez le sous distributeur.

Information sur la facturation

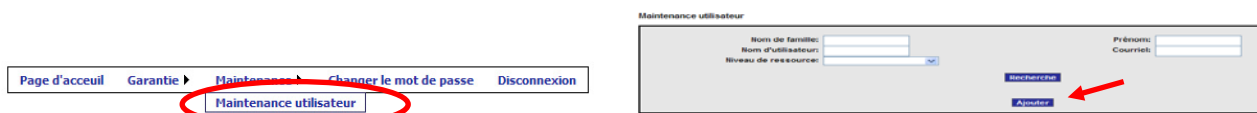
Ces informations seront filtrées à partir de la base de données groupe de client. Ce sont ces informations que Webasto utilisera pour les transactions. Vérifiez vos informations avant de procéder.

INFORMATION SUR LA FACTURATION	
Compagnie / Entreprise	Ceci est le nom de société du distributeur principal.
Prénom	Entrez le prénom de la personne responsable des garanties chez le distributeur principal.
Nom de famille	Entrez le nom de famille de la personne responsable des garanties chez le distributeur principal.
Position	Entrez le niveau professionnel de la personne responsable des garanties chez le distributeur principal.
Adresse	Ceci est l'adresse du distributeur principal.

Localité	Ceci est la ville où se trouve le distributeur principal.
État / Province	Ceci est l'État où se trouve le distributeur principal.
Code postal	Ceci est le code postal du distributeur principal.
Pays	Ceci est le pays où se trouve le distributeur principal.
Téléphone	Entrez le numéro de téléphone de la personne responsable des garanties chez le distributeur principal.
Fax	Entrez le numéro de fax de la personne responsable des garanties chez le distributeur principal.
Adresse courriel	Entrez l'adresse courriel de la personne responsable des garanties chez le distributeur principal.

Recherche d'un compte utilisateur

Pour rechercher un utilisateur; sélectionnez l'onglet "maintenance" en haut de la page ensuite « maintenance utilisateur ». La page Maintenance utilisateur va s'afficher permettant au distributeur principal de rechercher les utilisateurs existants de différentes façons. Entrer le numéro d'un compte spécifique et cliquez le bouton "Recherche" pour le voir s'afficher. NOTE: Pour voir une liste de possesseur de compte, laissez la case où vous entrez le nom, vierge et cliquez le bouton "Recherche".



Recherche d'une réclamation de garantie

Cette fonction permet à l'utilisateur de chercher et localiser une réclamation. Il y a plusieurs façons de procéder. Afin de voir une liste de toutes les réclamations approuvées, en cours de traitement, et /ou refusées, laissez la fenêtre vide et cliquez le bouton « Recherche ».

Recherche d'une réclamation de garantie

Date de début de réclamation:	Date de fin de recherche de réclamation de garantie:
Numéro de début de recherche de réclamation de garantie:	Numéro final de recherche de réclamation de garantie:
Nom du client:	Nom du distributeur:
Numéro d'identification client:	Type de réclamation:
Date d'approbation:	Statut de la réclamation:

[Recherche](#)

Définitions des résultats d'une recherche de réclamation de garantie

La grille ci-dessous explique le contenu des colonnes et leurs descriptions. Cela servira à éclaircir le statut des réclamations.

Warranty Claim Search Results

Numéro de réclamation de garantie	Date de la réclamation	Nom du client	No. du distributeur	Statut de la réclamation	Type de la réclamation	Nom du client		Dossiers téléchargés	Formulaires d'expédition
WPNA1	30/09/2009 08:27:54	client1	négociant	Approuvé par Webasto	Sunroof				
WPNA2	05/10/2009 08:09:25	client2	négociant	En suspens	Sunroof	Editer une réclamation	Approuver une réclamation		
WPNA3	05/10/2009 10:15:59	client3	négociant	En suspens	Heater	Editer une réclamation	Approuver une réclamation		
WPNA4	05/10/2009 11:28:34	client4	négociant	En suspens	Marine	Editer une réclamation	Approuver une réclamation		
WPNA5	06/10/2009 15:02:01	client5	négociant	autorisé par le négociant	Sunroof	Editer une réclamation			

Titre de la colonne	Description
Numéro de réclamation de garantie	Ce numéro, généré automatiquement, est donné à chaque nouvelle réclamation. Ce numéro commence par défaut par "WPNA" et ensuite de numéros. Toutefois, ce numéro peut être remplacé par un numéro personnalisé avant la souscription. NOTE: Après la souscription, il n'est plus possible de modifier le numéro
Date de la réclamation	Ceci est la date ou la réclamation a été soumise.
Nom du client	C'est le nom du client final qui peut servir à suivre le statut d'une réclamation. (optionnel) Un client est défini comme utilisateur final.
Nom du distributeur	Ceci est le nom, par défaut, du distributeur.
Statut d'une réclamation	<p>Ceci est le statut d'une réclamation durant le traitement du dossier. Il y a plusieurs possibilités:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En suspens: Ce qui veut dire que la réclamation est suspendue. Si un code barre est visible sur la page « informations sur l'expédition » accompagné du statut « en suspens » indique qu'une pièce est en cours d'évaluation. Le souscripteur sera averti via courriel en ce qui concerne l'envoi de pièce pour évaluation. 2. Autorisée pour souscription: Ceci veut dire que la réclamation est approuvée par le distributeur principal en attendant l'approbation Webasto. 3. Approuvée Webasto: Ceci veut dire que la réclamation de garantie a été approuvée par un administrateur Webasto et transmise à la comptabilité pour remboursement. 4. Refusée: Soit un distributeur principal ou un administrateur de garantie Webasto a refusé la garantie. Ceci doit être accompagné d'une explication du refus.
Type de réclamation	Ceci indique le type de produit pour lequel la réclamation a été souscrite.
Éditer la réclamation	Si la réclamation est encore active pour être éditée, un bouton « Éditer la réclamation » sera visible.
Autorisé une réclamation	Si la réclamation est encore active, cliquez le bouton bleue « Autoriser la réclamation ». Ceci ouvrira une nouvelle fenêtre, doublée, d'une fenêtre administrative en bas de la page. Référez vous à la page 12 "Autorisé une réclamation" pour plus d'informations.
Fichier téléchargé	Une icône Papier+crayon est visible si la réclamation inclus un rapport de diagnostic PC (seulement disponible sur certain modèle de chauffage) ou une facture originale (si le numéro de série ne correspond pas).
Formulaire d'expédition	Une icône code barre est visible dans cette colonne si une pièce doit être envoyée à Webasto pour évaluation. La réclamation restera "En suspens" tant que l'évaluation n'a pas été complétée. Selon le statut d'une réclamation, une réponse appropriée sera envoyée par courriel.

Autorisé une réclamation pour souscription

Chaque réclamation soumise par un compte de sous distributeur « Envoyé à » doit d'abord être revue et autorisée par le responsable des garanties du distributeur principal. Le possesseur du compte principal a la possibilité de consulter une réclamation pour qu'elle soit traitée sans problème. Si une réclamation est « Autorisée à être soumise », elle est envoyée à l'administrateur de garantie Webasto pour la décision finale. Le possesseur d'un compte principal a la possibilité de refuser une réclamation et doit fournir une explication du refus.

Approuver, Éditer, ou refuser

Pour approuver ou refuser une réclamation, cherchez dans la liste des réclamations comme décrits page 10. Localisez la réclamation et cliquez sur le bouton « autorisé une réclamation ». (Ceci ne va pas approuver la réclamation de garantie).

Warranty Claim Search Results

Numéro de réclamation de garantie	Date de la réclamation	Nom du client	No. du distributeur	Statut de la réclamation	Type de la réclamation			Dossiers téléchargés	Formulaires d'expédition
WPNA1	30/09/2009 08:27:54	client1	négociant	Approuvé par Webasto	Sunroof				
WPNA2	05/10/2009 08:09:25	client2	négociant	En suspens	Sunroof	Editer une réclamation	Approuver une réclamation		
WPNA3	05/10/2009 10:15:59	client3	négociant	En suspens	Heater	Editer une réclamation	Approuver une réclamation		
WPNA4	05/10/2009 11:26:34	client4	négociant	En suspens	Marine	Editer une réclamation	Approuver une réclamation		
WPNA5	06/10/2009 15:02:01	client5	négociant	autorisé par le négociant	Sunroof	Editer une réclamation			

La page Administration va s'ouvrir en bas de la page

NOTE: Seulement la page Administration est visible. Pour changer des données de la réclamation cliquez sur le bouton « Éditer la réclamation » en bas de la page et cliquez ensuite le bouton Sauvegarder pour en sortir. Vous devez suivre les instructions ci-dessus pour revenir à la page Administration.

Administration

Garantie acceptée: Oui Non

Explication du refus de garantie:

[Traiter la réclamation](#)

[Editer la réclamation](#)
[Annuler](#)
[Voir le rapport](#)

À ce point vous pouvez Approuver une réclamation et soumettre la réclamation à Webasto en sélectionnant OUI et en cliquant sur le bouton « Traiter la réclamation ». Vous pouvez aussi refuser la réclamation en sélectionnant NON, en complétant la fenêtre des explications du refus et en cliquant sur le bouton « Traiter la réclamation ».

NOTE:

NOTE:

NOTE:



Webasto Thermo & Comfort N.A., Inc.

15083 North Road
Fenton, MI 48430

Technical Assistance Hotline
USA: (800) 860-7866
Canada: (800) 667-8900

www.webasto.us
www.techwebasto.com