

## **Sistemul de management a comenzilor**

## Conținut

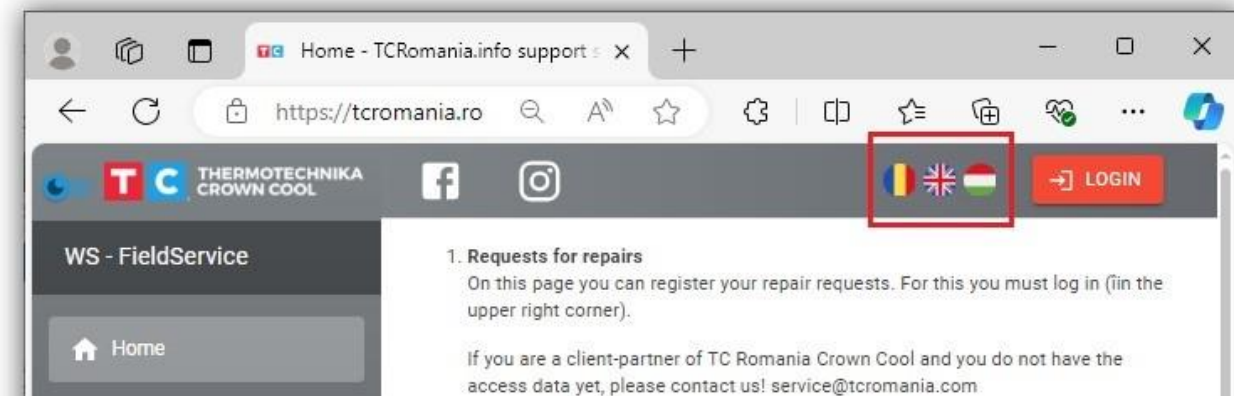
Prezentare generală .....	3
Reguli de bază.....	6
Interfața comenzilor de reparație .....	7
Comandă nouă .....	7
Selectare sau adăugare locație .....	7
Selectare sau adăugare echipament.....	8
Detalii comandă .....	9
Imagine .....	10
Informații comandă .....	11
Comenzi anterioare .....	12
Cont utilizator .....	15
Drepturile utilizatorilor .....	15
Deconectare.....	15

# Sistemul de management a comenzilor

## Prezentare generală

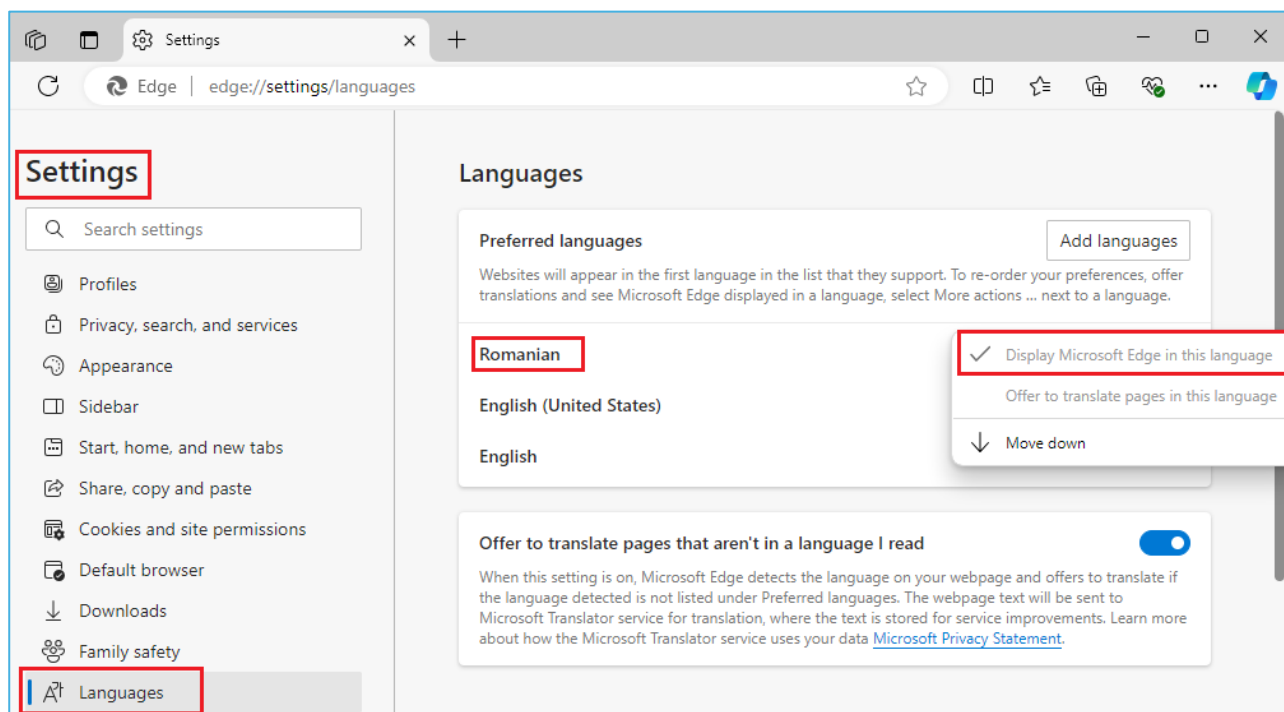
Platforma <https://nou.tcromania.info> este o interfață web accesibilă pentru clienții TC Romania Crown Cool SRL în scopul de a înregistra online cereri de reparații și intervenții echipamente și a urmări evoluția rezolvării acestora.

Pentru a vizualiza interfața web în limba română vă rugăm să selectați limba utilizând iconițele din colțul dreapta sus a pagini:

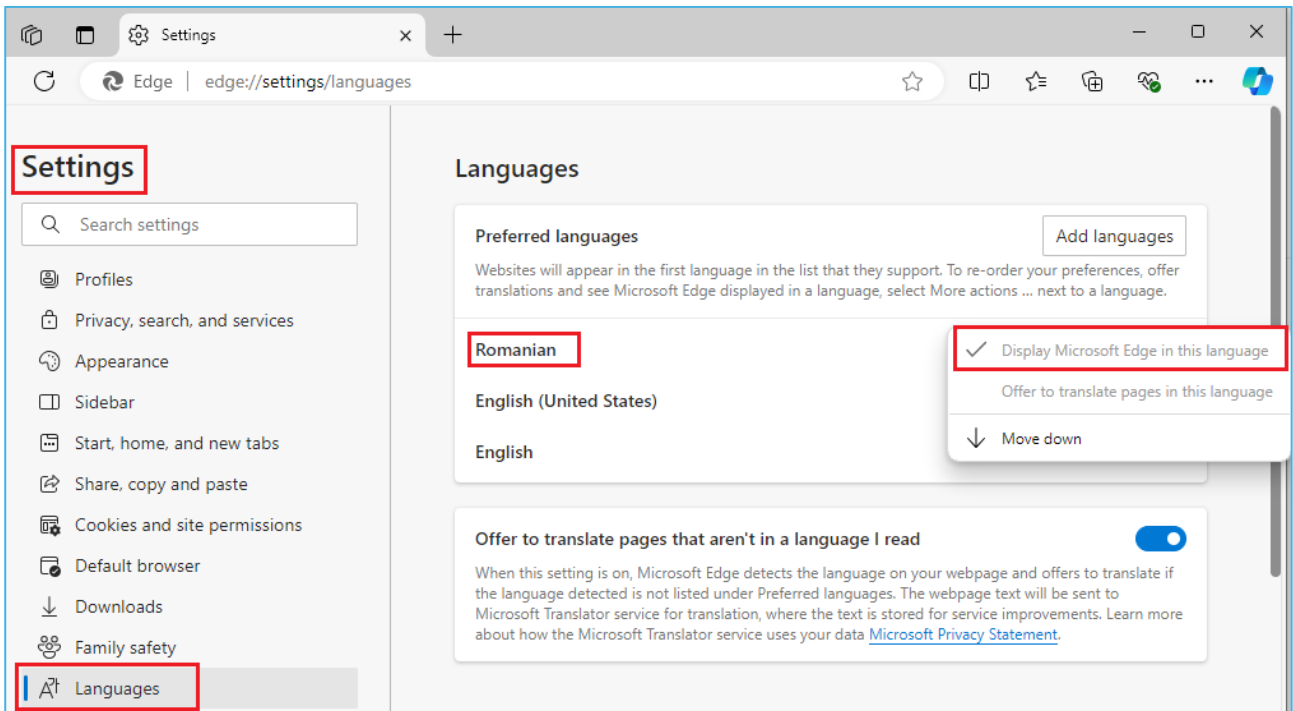


Pașii pentru setarea limbii de afișare a celor mai utilizate browser-e sunt următoarele:

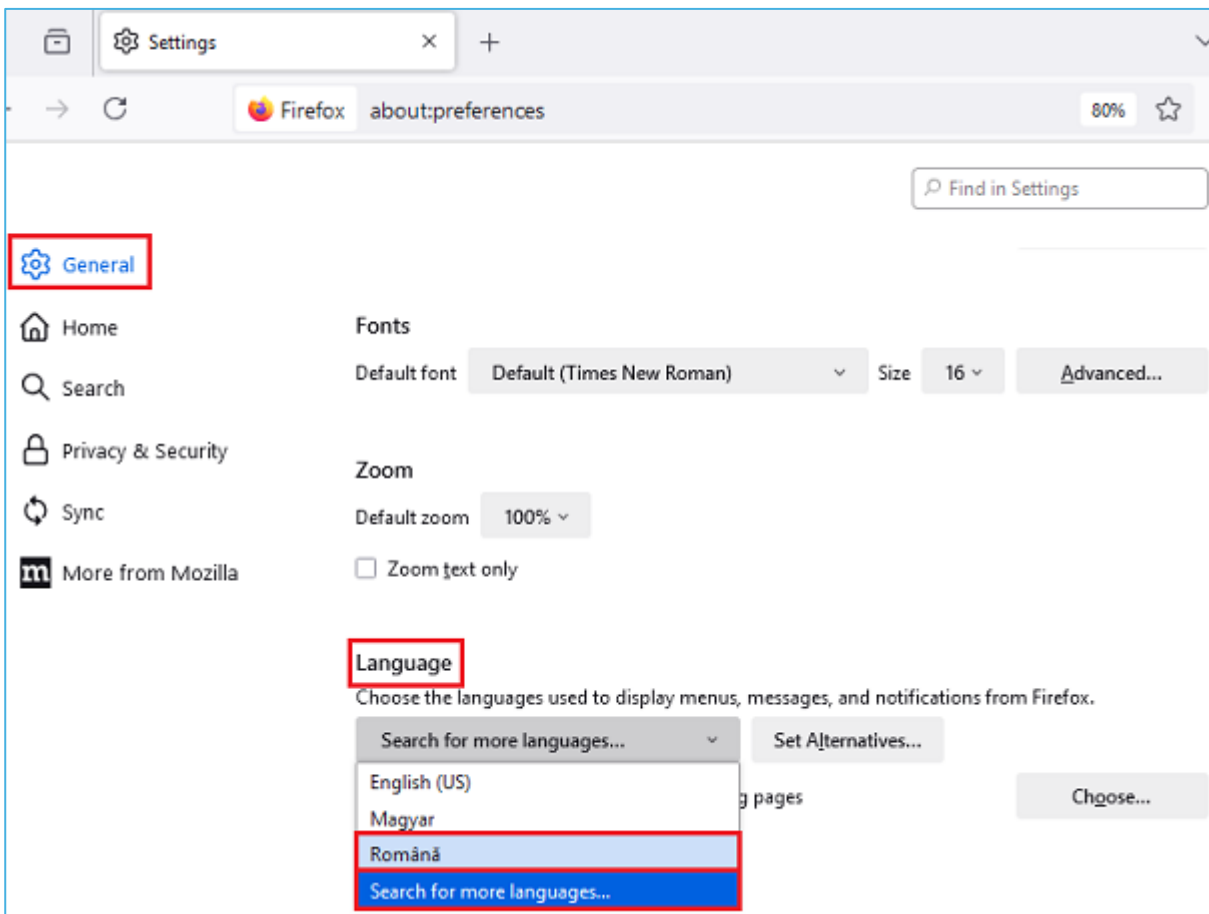
*Microsoft Edge:*



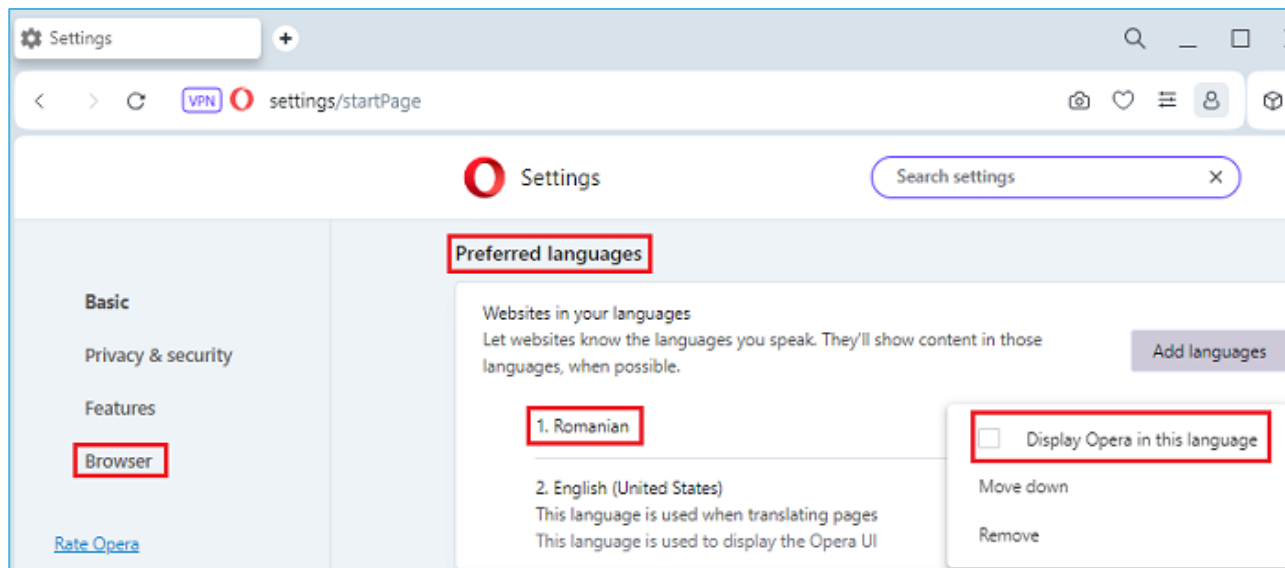
Google Chrome:



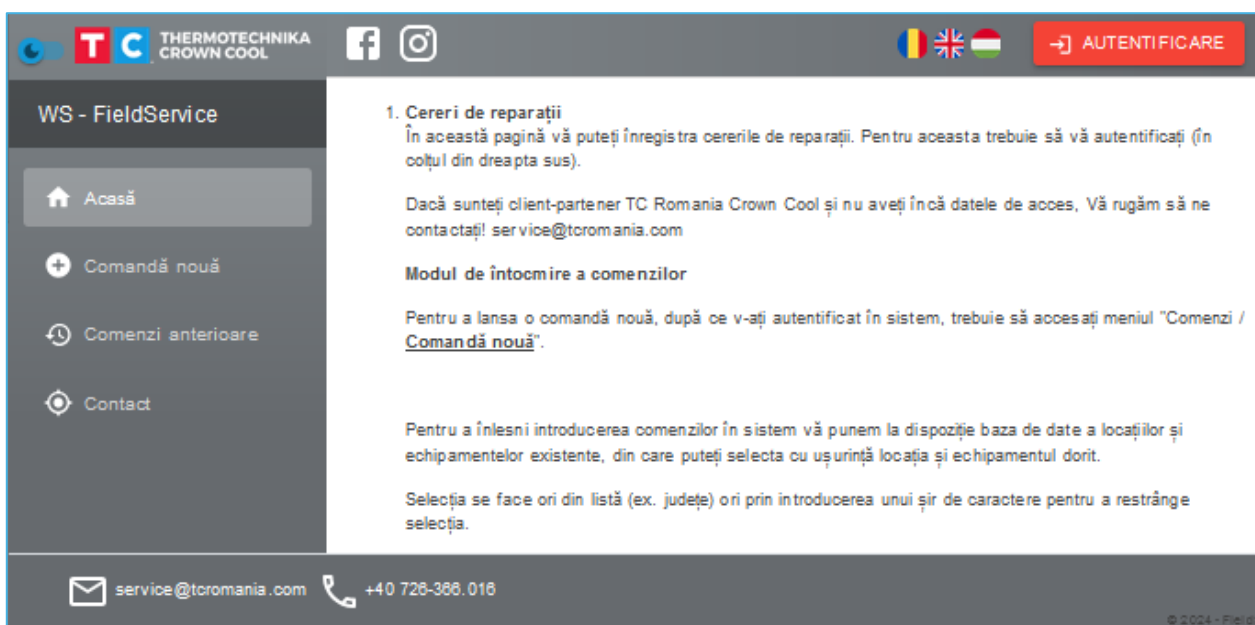
Mozilla Firefox:

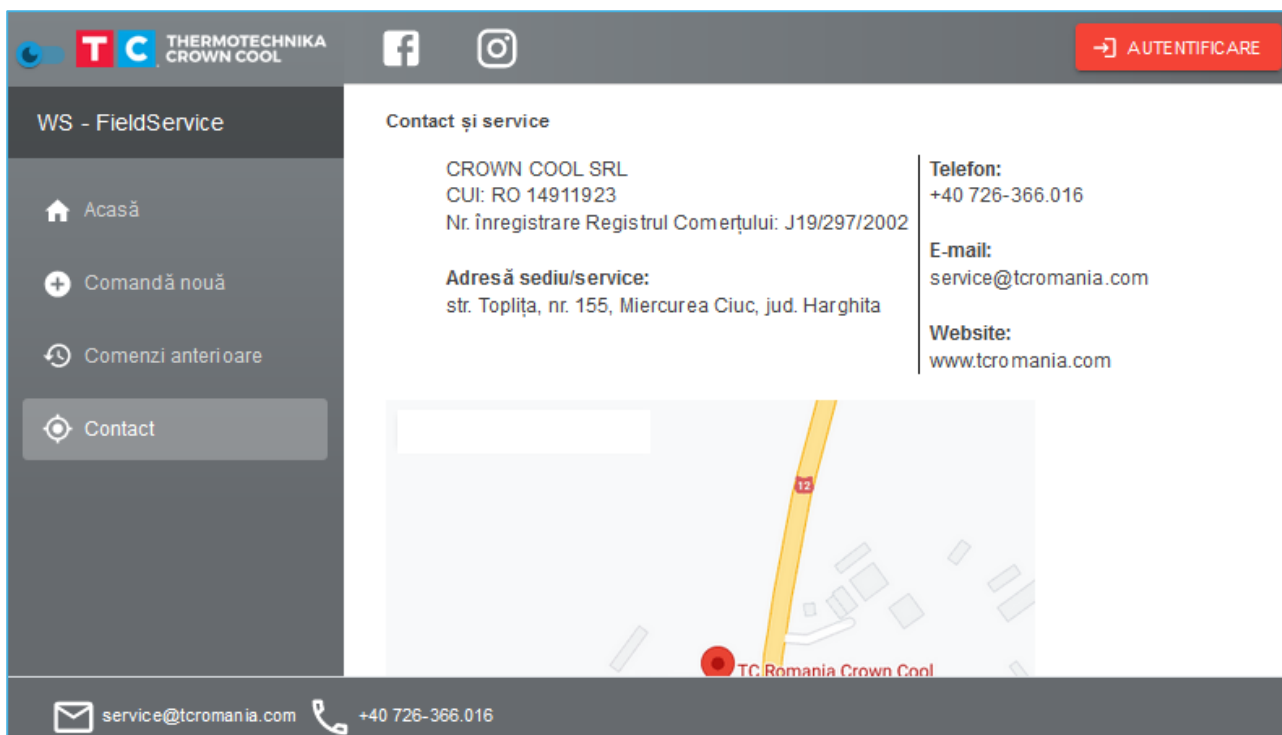


## Opera

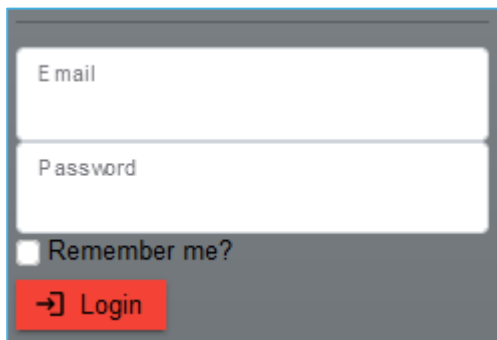


Accesarea platformei se realizează pe bază de nume utilizator și parolă. Vizitatorii au acces la un set minim de opțiuni, cum ar fi: Prezentare generală, Contact.





Pentru a putea depune comenzi de reparații fiecare utilizator primește un set pentru autentificare: o pereche de adresă e-mail și parolă, unde parola trebuie să corespundă unor reguli bine definite (să conțină minim 6 caractere, între care să fie obligatoriu o literă mică, o literă mare, o cifră și un caracter special). Aceste date de autentificare ajută la identificarea drepturilor utilizatorului și permit accesarea paginilor și funcțiilor corespunzătoare acestora. Făcând click pe butonul **AUTENTIFICARE** din partea din dreapta sus a ecranului apare modulul de autentificare unde se poate introduce adresa de e-mail și parola.



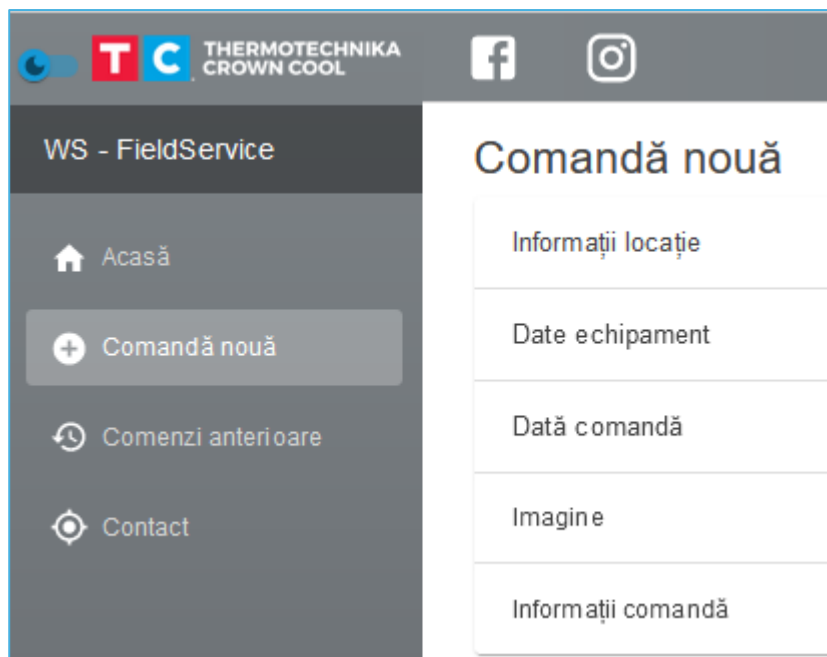
După autentificare utilizatorii au acces la interfață în funcție de rolurile asociate utilizatorului.

### Reguli de bază

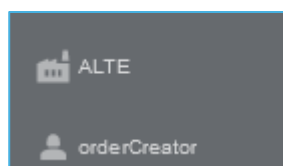
Interfața este concepută pentru a fi accesată doar de utilizatori autentificați.

Un utilizator poate depune comenzi, urmări situația cererilor inițiate de el, sau pachetul de comenzi la care primește acces din portofoliul companiei.

## Interfața comenzilor de reparație



După autentificare utilizatorul ajunge pe pagina de start specifică firmei pe care reprezintă și rolului atribuit.



Acțiuni pe care le poate întreprinde utilizatorii autentificați sunt:

- "Comandă nouă" – depunere comandă,
- "Vizualizare comenzi anterioare" – lista tuturor comenzilor la care utilizatorul are acces.

### Comandă nouă

Interfața nouă de depunere comenzi de reparații este personalizată pentru fiecare partener în parte, deci poate fi ușor diferită. Toate câmpurile marcate cu steluță (★) trebuie completate în mod obligatoriu.

### Selectare sau adăugare locație

În prim pas vă rugăm să selectați locația dorită utilizând filtrele disponibile. Pentru a ușura selecția introduceți câteva caractere în filtru și lista se restrânge conform acestora, indiferent unde se regăsesc în text.

- Denumire locație și/sau
- Cod SAP (SBO) și/sau
- Județ și/sau
- Localitate.

### Comandă nouă

Informații locație ✖

Denumire locație	Cod SAP (SBO)	Județ	Localitate	Adresă	Telefon	E-mail
<input type="text" value="euro"/>	<input type="text"/>	Sector 1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
MEDEUROPA		Sector 1	București	SOSEAUA DOBROESTI NR. 20 A		

Rows per page: 10 1-1 of 1

Nu exista

**Cod SAP (SBO)**

Denumire locație  
MEDEUROPA ★

Județ  
Sector 1 ★

Localitate  
București ★

Adresă  
SOSEAUA DOBROESTI NR. 20 A ★

Persoană de contact  
Petrica ★

Telefon  
0721-123456 ★

E-mail

**TRIMITETI**

Dacă nu găsiți locația dorită în listă, puteți introduce manual în fereastra de dedesubt. Toate câmpurile marcate cu steluță ★ sunt obligatorii.

Pentru a simplifica procesul de completare a informațiilor obligatorii:

- Județul se selectează din listă, iar în cazul capitalei București se va introduce Sectorul corespunzător.
- Localitate se selectează din lista localităților din județul selectat la pasul anterior. Această listă se poate restrânge introducând câteva caractere, chiar și fără diacritice (ex. sen = sen, șen, Sen, Șen):

Județ  
Brașov ★

Localitate  
sen ★

Drăușeni

Hârșeni

Meșendorf

În cazul în care nu ați reușit să identificați locația, se poate introduce și manual.

După ce ați terminat identificarea sau introducerea manuală a locației apăsați pe butonul TRIMITETI.

## Selectare sau adăugare echipament

Fereastra următoare dedicată pentru echipamente funcționează în același mod ca și fereastra anterioară, adică puteți selecta echipamentul din locația selectată sau dacă nu există în sistem, puteți introduce manual.

Important! În scopul de a putea urmării cât mai precis comenzile depuse și lucrările efectuate aferente acestora, aveți obligația de a depune comenzi individuale pe fiecare echipament în parte (1 comandă=1 echipament) prin urmare o comandă se referă întotdeauna la un singur echipament.


Filtre utilizabile:


- Tip echipament și/sau



- Cod echipament client și/sau
- Serie.

**Comandă nouă**

Informații locație 

Date echipament 

Afișare echipamente din locația selectată


	Tip echipament	Cod echipament client	Serie	Descriere	Denumire locație
<a href="#">SELECȚAȚI</a>	VITRINA		212718	VITRINA - Vitrina ptr farmacii AP 725 (SCH	MEDEUROPA
<a href="#">SELECȚAȚI</a>	VITRINA		212727	VITRINA - Vitrina ptr farmacii AP 725 (SCH	MEDEUROPA

Rows per page: 10 1-2 of 2


Nu exista

Cod echipament client

Tip echipament

VITRINA 


Serie

x 

Descriere

Vitrina frigorifică verticală

**TRIMITEȚI**

Dacă nu găsiți echipamentul dorit în listă, puteți introduce manual în fereastra dedesubt. Toate câmpurile marcate cu steluță  sunt obligatorii.

Pentru a simplifica procesul de completare a informațiilor obligatorii:

- Tip echipament se selectează din listă,
- La serie producător, dacă nu aveți această informație, care ne ajută la identificare echipamentului, vă rugăm să introduceți un singur caracter "x".

Echipamentul se validează prin apăsarea butonului TRIMITEȚI.


## Detalii comandă

În fereastra Date comandă selectați tipul intervenției dorite și lăsați o scurtă descriere a problemei constatate, după care validați cu butonul TRIMITEȚI.

## Comandă nouă

Informații locație 

Date echipament 

Date comandă 

Activitate de service

Lucrari de reparatii 

Descriere

Vitrina defectă, nu răcește.



TRIMITEȚI

## Imagine

Opțional, aveți a posibilitatea de a încărca max. 3 poze tip jpg, jpeg, png și mărime maximă permisă de 4.5 MB.

Imagine

Se pot încărca cel mult 3 poze tip jpg, jpeg, png, iar mărime maximă permisă per imagine este de 4.5 MB.





TRIMITEȚI


## Informații comandă

Fereastra următoare este o recapitulare a comenzii inițiate. Dacă observați unele date sau informații greșite, încă aveți posibilitatea să corectați/actualizați acestea prin accesarea și redeschiderea ferestrei corespunzătoare.

### Comandă nouă

Informații locație 

Date echipament 

Date comandă 

Imagine

Informații comandă

**Informații locație:**  
MEDEUROPA  
Sector 1  
București  
SO SEAUA DOBROESTI NR. 20 A  
  
Petrica  
0721-123456

**Date echipament:**  
VITRINA  
x

**Date comandă:**  
Lucrari de reparatii  
Vitrina defectă, nu răcește.

Datele de mai sus sunt corecte și corespund reglementărilor GDPR.

**TRIMITEȚI**

Dacă toate datele sunt corecte, pentru a finaliza comanda vă rugăm să bifați căsuța "Datele de mai sus sunt corecte și corespund reglementărilor GDPR" și apăsați butonul TRIMITEȚI.

Odată finalizată comanda nouă devine vizibilă în pagina Comenzi anterioare. Totodată, comanda ajunge automat la personalul de service al TC România Crown Cool care declanșează activitățile specifice pentru onorarea comenzilor și/sau remedierea defecțiunilor raportate. Toate acțiunile efectuate de personalul de service sunt înregistrate în mod live, introduse în sistemul informatic al companiei și sincronizate cu interfața web.



Detalii cu privire la datele inițiale ale comenzii

Service comanda WS0000047

INFORMAȚII LOCAȚIE    DATE ECHIPAMENT    DATE COMANDĂ    STATUT

Activitate de service  
 Punere în funcțiune

Descriere  
 livrare 08.07.2024 - client Claudiu Iel:  
 0773.731.487 rog ajutor la manipulare

Detalii cu privire la stadiul și modul de rezolvare a comenzii

Service comanda WS0000047

INFORMAȚII LOCAȚIE    DATE ECHIPAMENT    DATE COMANDĂ    STATUT

Statut  
 FINALIZAT

Comment

Item No.	Descriere	Cantitat	date
353	PF vitrine congelare	1	2024.07.09 10:37

În unele cazuri, de exemplu comandă incompletă sau echipament neidentificabil, veți primi un e-mail cu descrierea lipsurilor constatate


Această informație v-a apărea și pe platformă, semnalată prin iconița ⓘ afișată lângă statut.

Exemplu:

WS0000149	magazin alimentar	Sector 6	Buna ziua, Pentru a lansa comanda Dvs. in teren, avem nevoie de seria echipamentului. Va multumim pentru intelegere si asteptam confirmarea seriei. Totodata avem nevoie de denumirea firmei. Dispecer TCR	ⓘ
-----------	-------------------	----------	--	---

Dacă vizualizați comanda, comentariul îl găsiți și pe fila statut.

Exemplu:

 Service comanda WS0000149

INFORMAȚII LOCAȚIE    DATE ECHIPAMENT    DATE COMANDĂ    **STATUT**

**Statut**  
FINALIZAT

**Comment**  
Buna ziua,  
Pentru a lansa comanda Dvs. in teren, avem nevoie de seria echipamentului. Va multumim pentru intelegere si asteptam confirmarea seriei. Totodata avem nevoie de denumirea firmei.

Dispecer TCR

Item No.	Descriere	Cantitat	date
106	Alte defectiuni	1	2024.08.19 15:46
227	Local inchis temporar	1	2024.08.12 21:32

Aveți și posibilitatea să exportați comenzile selectate prin filtrele aplicate cu ajutorul iconiței 

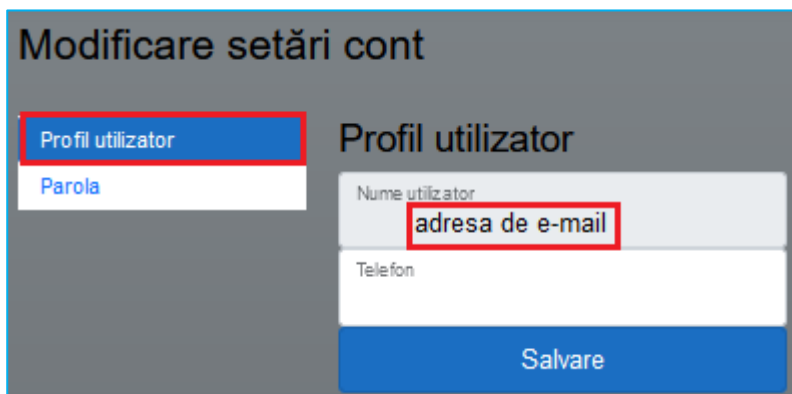
Antet	Date
Nr. comandă web	WS0000149
Data creării	2024.08.07
Creat de către	
Partener plătitor	ALTE
Cod SAP/SBO	
Cod locație	L000049917
Denumire locație	MAGAZIN ALIMENTAR
Județ	Sector 6
Localitate	București
Adresă	
Persoană de contact	
Telefon	
e-mail	
Cod echipament client	WCh-7/1 2000
Cod echipament TC	
Serie	in garantie
Tip echipament	AC
Descriere echipament	tabla indoita la vitrina de la transport
Activitate de service	Lucrari de reparatii
Descriere (mesaj)	de schimbat tabla fata vitrina orizontala WCh-7/1 2000
Comentarii	Buna ziua, Pentru a lansa comanda Dvs. in teren, avem nevoie de seria echipamentului. Va multumim pentru intelegere si asteptam confirmarea seriei. Totodata avem nevoie de denumirea firmei. Dispecer TCR
Statut	FINALIZAT
Data ultimei modificări	2024.08.19
Manopere	Local inchis temporar,Alte defectiuni

## Cont utilizator

Contul utilizatorului poate fi accesat prin iconița  din bara de sus, înainte de meniul Logout:



Vizualizare profil utilizator:



**Modificare setări cont**

Profil utilizator

Parola

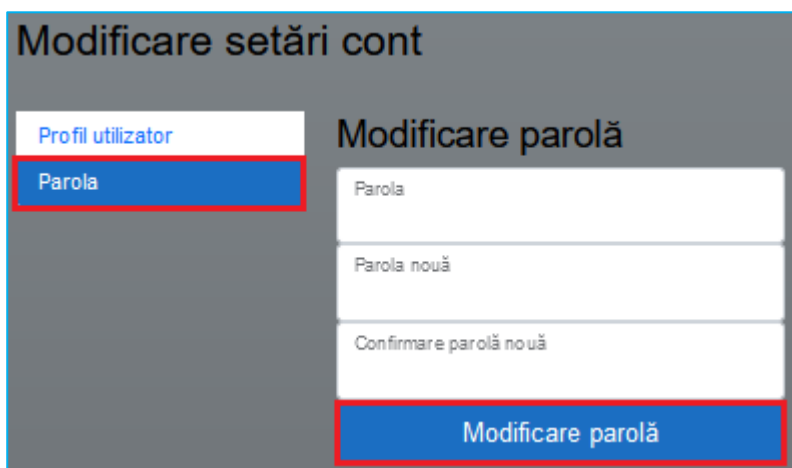
Nume utilizator

adresa de e-mail

Telefon

Salvare

Modificare parolă:



**Modificare setări cont**

Profil utilizator

Parola

Modificare parolă

Parola

Parola nouă

Confirmare parolă nouă

Modificare parolă


## Drepturile utilizatorilor

Accesul la platformă este determinat de drepturile utilizatorilor. Aceste drepturi sunt împărțite în roluri și stabilesc ce acțiuni poate efectua un utilizator în cadrul sistemului.

Există următoarele roluri:

1. **Manager:** Are acces complet la vizualizarea tuturor comenzilor depuse de către toți agenții din subordine și are dreptul de a depune comenzi.
2. **Reprezentant regional:** Are acces la vizualizarea tuturor comenzilor depuse din județele de care răspunde de către agenții din subordinea sa și are dreptul de a depune comenzi.
3. **Agent:** Are dreptul de a depune comenzi și poate vizualiza comenzile proprii.

## Deconectare

La terminarea sesiunii utilizatorii sunt obligați de a se deconecta în siguranță prin apăsarea butonului . Această acțiune asigură ca persoanele neautorizate să nu poată accesa datele utilizatorilor sau comenzile.