

Claim Portal

Istruzioni per l'uso

Revisione del 23/05/2021

Giulia Nannetti



We engineer dreams

Login

Il portale per il caricamento claim è raggiungibile all'indirizzo:

<https://claimenquiry.bonfiglioli.com>

È possibile effettuare il login con le credenziali di primo accesso ricevute da:

noreply@salesforce.com, vai alla pag. 4.

Oppure registrarsi direttamente dal portale cliccando su «**Sign Up Now!**», vedi pag. 3

Registrazione

Bonfiglioli Portal Registration

| | |
|----------------------|----------------------|
| First Name* | Last Name* |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Email* | Company Name* |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| User Name* | Password* |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Language* | Country |
| --None-- | --None-- |

Registration

Cancel

Login

Per completare la registrazione è sufficiente compilare i campi con l'asterisco rosso con i propri dati e cliccare su «**Registration**»

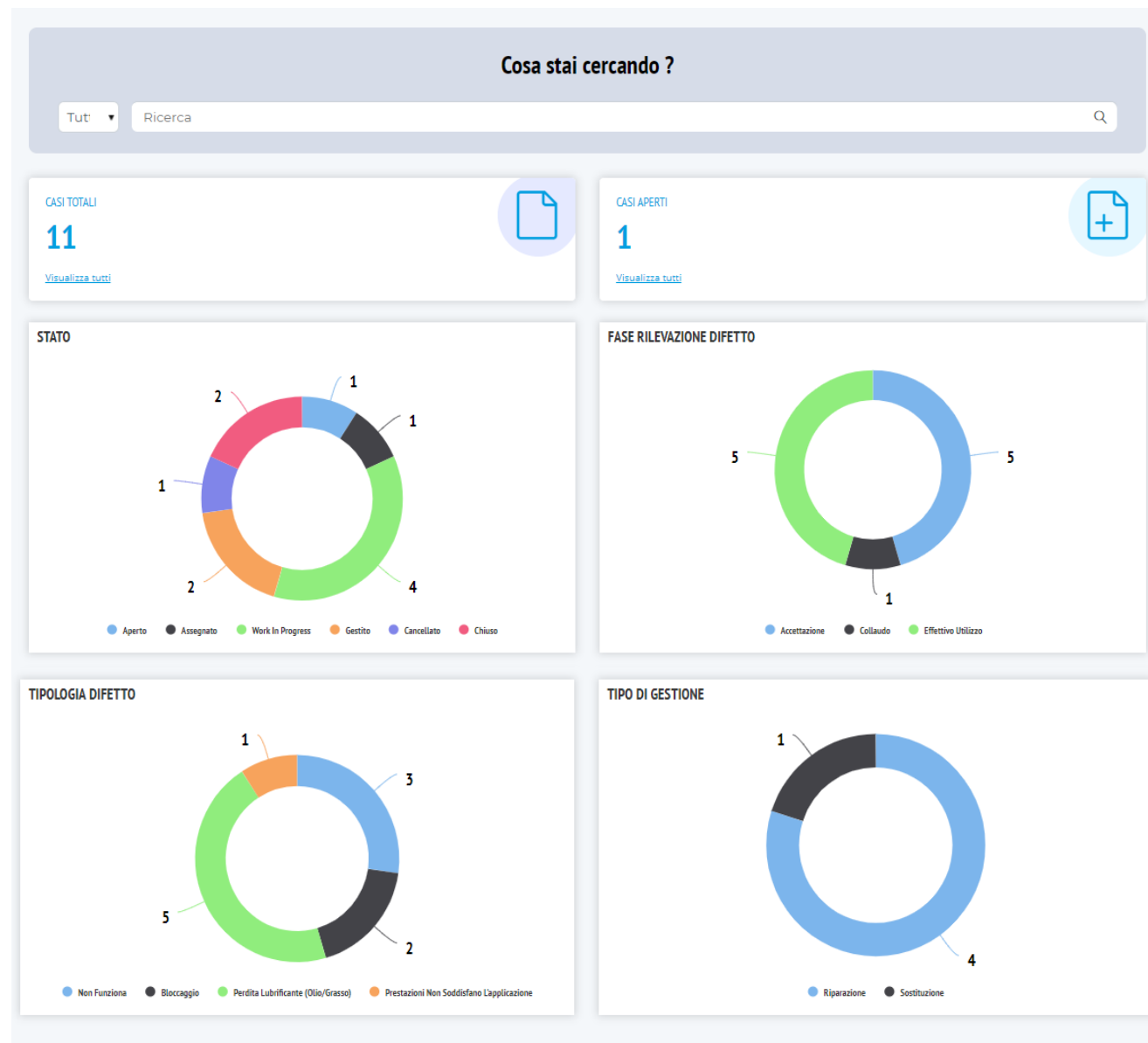
Riceverete una prima mail di conferma dell'avvenuta registrazione e una successiva di autenticazione sul sistema. A questo punto sarà possibile accedere al portale.

Dashboard

Effettuato l'accesso si atterrerà nella pagina riepilogativa, dashboard.

Troverete l'indicazione dei casi totali e di quelli ancora aperti, più una serie di grafici con il dettaglio relativo a:

- Stato di avanzamento
- Fasi di rilevazione del difetto
- Tipologia di difetto
- Tipologia di gestione



Cases



Dashboard

Cases

Spostandosi sulla schermata Cases si ha l'elenco di dettaglio dello storico dei casi.

È possibile effettuare una ricerca per parola chiave: 
oppure settando dei filtri: 

Cliccando su «**All Cases**» sarà possibile visualizzare l'elenco completo dei casi aperti sul vostro codice cliente. Quindi anche quelli caricati dei colleghi.

Selezionando un singolo caso sarà possibile vederne i dettagli, i commenti collegati e gli allegati.

Cases










+ Crea



My Cases

All Cases

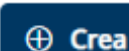
| NUMERO CASO | OGGETTO | CODICE MATERIALE | DATA CREAZIONE | STATO | CREATED BY | AZIONI |
|-------------|---------------------|------------------|-------------------------|------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 00001584 | test 22/06 | 2T716C2016A01 | June 22, 2021 10:05 am | Work In Progress | giulia nannetti |  |
| 00001510 | nc ## test 31/05 | 2T716C2016A01 | May 31, 2021 8:39 am | Work In Progress | giulia nannetti |  |
| 00001500 | test 24/05 | 2T716C2016A01 | May 24, 2021 2:07 pm | Managed | giulia nannetti |  |
| 00001432 | test 17/05 | 2T716C2016A01 | May 17, 2021 9:11 am | Managed | giulia nannetti |  |
| 00001430 | test 18/02_ Vecrton | 2T716C2016A01 | May 10, 2021 11:09 am | Work In Progress | giulia nannetti |  |
| 00001429 | test 10.05 | 2T716C2016A01 | May 10, 2021 9:15 am | Work In Progress | giulia nannetti |  |
| 00001256 | test 17/03_5 | 2T700C2K036006 | March 17, 2021 2:40 pm | Closed | giulia nannetti | - |
| 00001251 | test 17/03_4 | 2T255608241A | March 17, 2021 11:09 am | Cancelled | giulia nannetti | - |
| 00001248 | test 17/03_3 | 2T716C2016A02 | March 17, 2021 9:51 am | Closed | giulia nannetti | - |
| 00001244 | test 17/03_2 | 2T716C2016A01 | March 17, 2021 9:19 am | Open | giulia nannetti |  |

Creazione di un nuovo Caso



Dashboard

Cases

Per la creazione di un nuovo caso è sufficiente cliccare sul tasto: 

Oppure sul tasto nella homepage:



Si aprirà una nuova finestra da cui è possibile inserire le informazioni necessarie per l'apertura di una nuova segnalazione.








Cases

Ricerca

 Crea



My Cases All Cases

| NUMERO CASO | OGGETTO | CODICE MATERIALE | DATA CREAZIONE | STATO | CREATED BY | AZIONI |
|-------------|---------------------|------------------|-------------------------|------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 00001584 | test 22/06 | 2T716C2016A01 | June 22, 2021 10:05 am | Work In Progress | giulia nannetti |  |
| 00001510 | nc ## test 31/05 | 2T716C2016A01 | May 31, 2021 8:39 am | Work In Progress | giulia nannetti |  |
| 00001500 | test 24/05 | 2T716C2016A01 | May 24, 2021 2:07 pm | Managed | giulia nannetti |  |
| 00001432 | test 17/05 | 2T716C2016A01 | May 17, 2021 9:11 am | Managed | giulia nannetti |  |
| 00001430 | test 18/02_ Vecrton | 2T716C2016A01 | May 10, 2021 11:09 am | Work In Progress | giulia nannetti |  |
| 00001429 | test 10.05 | 2T716C2016A01 | May 10, 2021 9:15 am | Work In Progress | giulia nannetti |  |
| 00001256 | test 17/03_5 | 2T700C2K036006 | March 17, 2021 2:40 pm | Closed | giulia nannetti | - |
| 00001251 | test 17/03_4 | 2T255608241A | March 17, 2021 11:09 am | Cancelled | giulia nannetti | - |
| 00001248 | test 17/03_3 | 2T716C2016A02 | March 17, 2021 9:51 am | Closed | giulia nannetti | - |
| 00001244 | test 17/03_2 | 2T716C2016A01 | March 17, 2021 9:19 am | Open | giulia nannetti |  |

Creazione di un nuovo Caso

Informazione Iniziale

 **Crea Casi**

- ☐ Numero di serie ⓘ
- ☐ Codice Materiale ⓘ
- ☐ Customer Material Number

Next

Si avrà l'opzione di inserire tre diversi tipi di informazione per creare un caso:

Numero di serie: Seriale Bonfiglioli, in questo caso tutte le informazioni collegate al codice materiale e al documento di garanzia verranno compilate automaticamente

Codice Materiale: Codice Bonfiglioli della parte reclamata

Enter Material Number

[Verify](#)

Cliccando su Verifica il sistema controllerà l'esistenza del codice nei nostri sistemi

Customer Material Number: il vostro codice materiale, se presente nei nostri database verrà automaticamente trasformato nel codice Materiale Bonfiglioli

Creazione di un nuovo Caso

Modulo per la creazione di un caso

Crea Casi

Oggetto*

Descrizione problema

Codice Materiale ⓘ *

Numero di serie ⓘ

Quantità*

Documento inizio garanzia

Data documento inizio garanzia

Detection Phase*

Prodotto acquistato da*

Tipologia difetto*

Posizione difetto*

Tipo di Gestione

Allegati ⓘ

Scegli file

Carica

Salva

Cancella

In base a quale informazione è stata inserita, avrete diversi campi compilati automaticamente. I campi con l'asterisco sono obbligatori per l'apertura di un nuovo caso.

Oggetto: Riferimento cliente per il caso

Codice Materiale: Codice Bonfiglioli della parte reclamata

Numero di Serie: Seriale Bonfiglioli della parte reclamata

Documento inizio garanzia: DDT di spedizione oppure fattura di vendita

Gli altri campi sono tutti selezionabili da menù a tendina

Creazione di un nuovo Caso

Modulo per la creazione di un caso

Allegati: è possibile caricare più allegati contemporaneamente tenendo premuto Ctrl durante la selezione



Prodotto acquistato da: selezionare dal menù a tendina la company del gruppo Bonfiglioli da cui il materiale è stato acquistato. Per il mercato italiano:

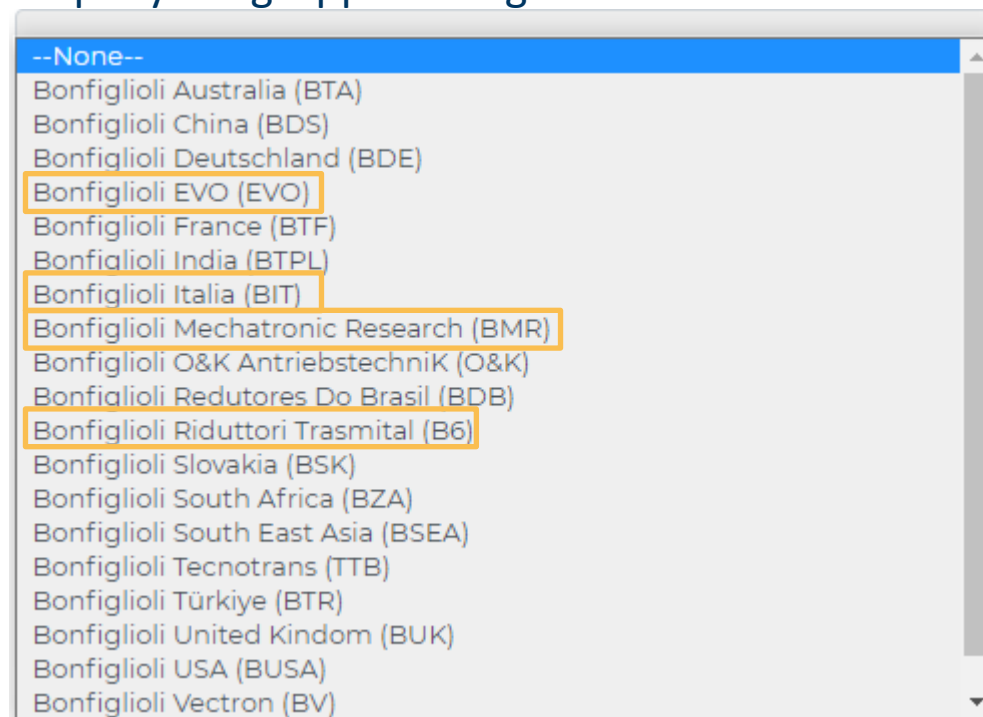
Bonfiglioli EVO = sede di Bologna

Bonfiglio Italia = sede di Milano

Bonfiglioli Mechatronic Research = sede di Rovereto

Bonfiglioli Riduttori Trasmital = sede di Forlì

Una volta salvato il caso riceverete una mail di conferma dell'avvenuta creazione con il numero di riferimento.



Creazione di un nuovo Caso

Quantità > 1 per prodotti finite

Se create un nuovo caso partendo dal numero di serie e selezionate una quantità maggiore di uno il Sistema vi reindirizzerà su un form precompilato dove sarà possibile aggiungere gli altri seriali:

| | |
|-------------|---------------------|
| Case Line 1 | B6201604900 |
| Case Line 2 | Enter Serial Number |
| Case Line 3 | Enter Serial Number |

Previous

Save

La prima riga sarà compilata automaticamente con il serial inserito inizialmente. Nelle altre case line sarà possibile aggiungere gli altri seriali affetti dallo stesso problema.

Vi prego di considerare che i seriali reclamati assieme dovrebbero avere tutti lo stesso difetto.

Consultazione di un Caso

[Dashboard](#)[Cases](#)

Nella sezione Cases, cliccando sulla riga di interesse posso accedere al dettaglio del singolo caso.

A sinistra della schermata troviamo il riepilogo delle informazioni caricate durante l'apertura della segnalazione, eventualmente aggiornate con integrazioni lato Bonfiglioli

| | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| Numero Caso: | 00001584 |
| Oggetto: | test 22/06 |
| Descrizione problema: | test |
| Codice Materiale: | 2T716C2016A01 |
| Numero di serie: | - |
| Quantità: | 1 |
| Documento inizio garanzia: | na |
| Data documento inizio garanzia: | - |
| Business Unit: | Mobile |
| Detection Phase: | Accettazione |
| Prodotto acquistato da: | Bonfiglioli Riduttori Trasmital (B6) |
| Tipologia difetto: | Bloccaggio |
| Posizione difetto: | Riduttore |
| Tipo di Gestione: | - |

[Case Comments](#) [Attachments](#) [Serial Numbers](#) [Repairs Details](#)

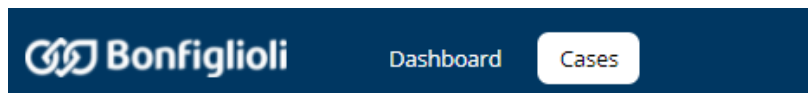
GN Giulia Nannetti June 22, 2021 10:07 am
Ciao, mandami il S/N, foto targhetta

GN giulia nannetti June 22, 2021 10:08 am
ok allegata

Commenti

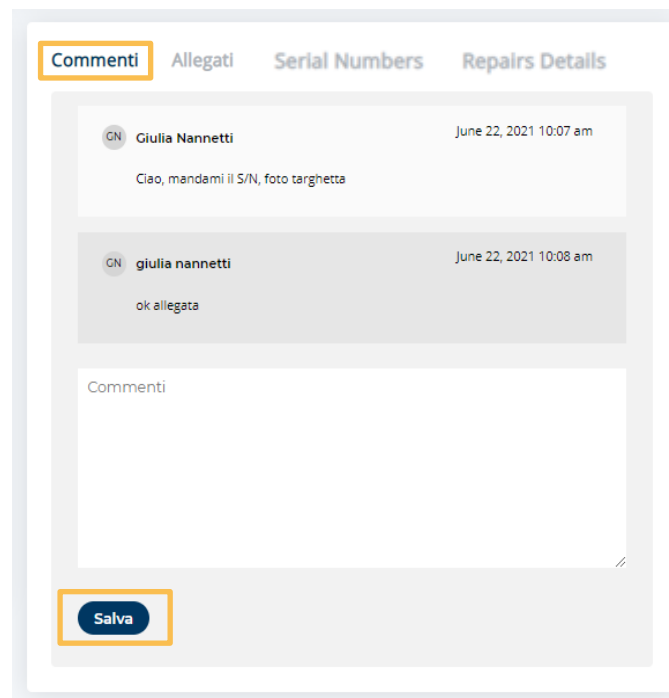
Salva

Consultazione di un Caso



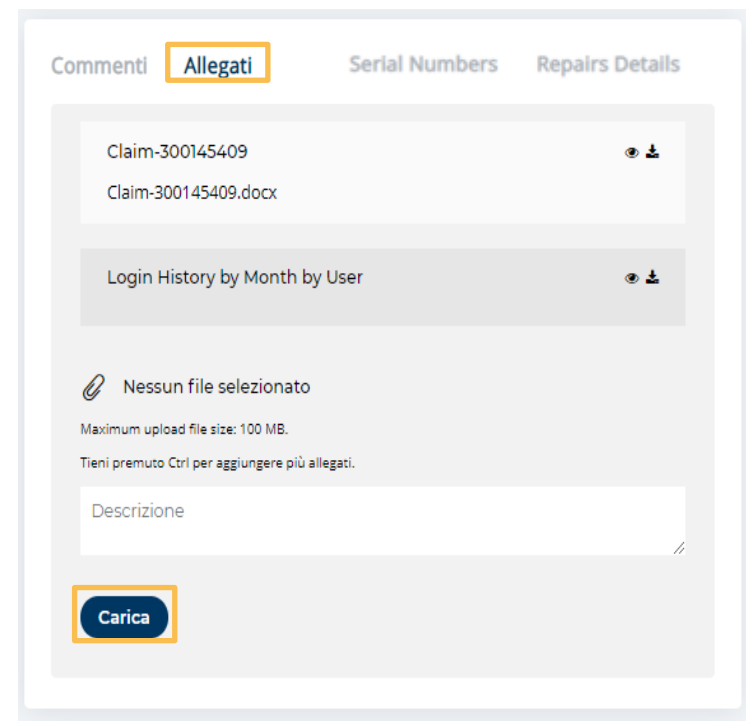
Nella parte destra troviamo quattro sezioni

Commenti: storico della conversazione con Bonfiglioli in relazione al caso in oggetto. In ogni momento è possibile inserire un nuovo commento e inviarlo cliccando su **Salva**.

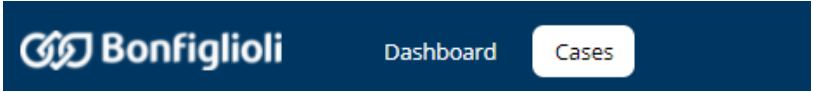


Allegati: storico di quanto caricato in relazione al caso in oggetto, sia lato cliente che Bonfiglioli. In ogni momento è possibile inserire uno o più allegati e condividerli cliccando su **Carica**.

Ogni volta che Bonfiglioli inserisce un commento o un allegato su un caso viene inviata una mail di notifica con il link diretto al portale.



Checking a Case



Serial Numbers: qui trovate la lista dei seriali reclamati, con il corrispondente codice materiale.

Case Comments Attachments **Serial Numbers** Repairs Details

| SERIAL NUMBER ▾ | MATERIAL CODE ▾ |
|-----------------|-----------------|
| B6201604902 | JB00004508 |
| B6201604901 | JB00004508 |
| B6201604900 | JB00004508 |

Repairs Details: Nel caso in cui le unità vengano spedite a Bonfiglioli per riparazione o analisi, in questa sezione potrete trovare lo stato del materiale. Al momento queste informazioni sono disponibili solo per i centri di riparazione italiani e indiani

Case Comments Attachments Serial Numbers **Repairs Details**

| DELIVERY DOCUMENT NUMBER ▾ | QUANTITY ▾ | STATUS ▾ |
|----------------------------|------------|----------|
| 2206003972 | 3 | Shipped |

Una mail automatica di notifica verrà inviata quando le parti vengono ricevute in Bonfiglioli e successivamente rispediti al cliente, con il riferimento al numero di bolla.

We engineer dreams

