

Re: Video de Omar Figueredo - Mensaje (HTML)

Mensaje

Responder Responder Reenviar a todos Eliminar Mover a una carpeta Crear regla Otras acciones Bloquear remitente Correo que desea recibir Listas seguras Clasificar Seguimiento Marcar como no leído Buscar Relacionado Seleccionar Enviar a OneNote

De: Jonatan Mayora [representante16apbgroup.vzla@gmail.com] Enviado el: martes 07/02/2023 11:48 a.m.
Para: Yaritza Noguera
CC: garantiachanganvzla@gmail.com; Omar Figueredo. Gerente de Repuestos; tamgerop@gmail.com; RICHARD CAMEJO
Asunto: Re: Video de Omar Figueredo

Recibido . A nivel técnico, se debe realizar la sustitución de la tapa válvula al vehículo, una vez confirmado vía telefónica el nivel de aceite correcto que poseía la unidad

A nivel de garantía se procederá con estos casos de la siguiente manera:

1. Al recibir una unidad con una condición por garantía discriminar si la misma paraliza o no la unidad.
2. Si la condición no paraliza la unidad, se recaba toda la evidencia (causas) que producen la condición. Videos, fotos, procedimientos realizados para generar el diagnóstico, y cualquier información adicional que pueda describir de forma clara la condición que se está reportando. Recuerden que el equipo de servicio del concesionario son nuestros ojos y manos al momento del análisis de cualquier condición de la unidad que estén reportando.
3. Todo lo recabado lo consolidamos en un correo electrónico, donde se adjunta: Fotografías de O/RG (La que usas de forma interna), VIN, Placas, Kilometraje, y todos los Videos, fotos, procedimientos realizados para generar el diagnóstico, y cualquier información adicional que pueda describir de forma clara la condición que se está reportando.
4. Una vez recibida la autorización por correo por parte del Representante de Servicio, con el diagnóstico definitivo, se solicitan los repuestos asociados a la reparación
5. Una vez que lo solicitado en la solicitud de repuestos sea recibida en el concesionario, se citará al cliente para la reparación de su vehículo
6. El día que se cite al cliente y que efectivamente el vehículo esté en taller se abre la OR/G y esa orden junto con todos los respaldos de correo se adjuntan en una solicitud del SRAN para que el equipo de garantía conjuntamente con el representante apruebe la solicitud y puedan cargar toda la información del caso para posteriormente facturar.

Espero que ésta información sea de utilidad para de esta manera aclarar el proceso y mejorar la respuesta y tiempos en procesamientos de la solicitudes, eliminando retrabajos

Ante cualquier duda quedo atento

El vie, 3 feb 2023 a las 15:44, Yaritza Noguera (<garantia@tractoagromaracay.com>) escribió:

HOLA, BUENAS TARDES

MORELA , SEGÚN LO QUE CONVERSAMOS POR TELEFONO AQUÍ TE ESTOY ENVIANDO EL VIDEO DE LA UNIDAD QUE TE DETALLO A CONTINUACION:

CLIENTE: TITO JOSE BETANCOURT

SERIAL DE CARROCERIA: LSCBBZ2T6MG612690

PLACA: A34DE4S

KAICENE 570.4 X 4

ES 03:38 p.m. 09/03/2023