

Objetivo

Formalizar el proceso que deben realizar los concesionarios para hacer una solicitud de asistencia técnica a los representantes de servicio de la empresa.

Concesionario: Gerente de Servicio o Jefe de taller de los concesionarios.

MDV: Representante de servicio

Paso XX

Paso XX

Responsable

Paso 01

Inicia en el concesionario, el gerente de servicio o el jefe de taller ingresa en su portal de sistema de garantías, selecciona el icono en forma de maletín  .



Detalle / **Asistencia tecnica**

[+ Volver](#)

VIN Kilometraje [Buscar](#)

Tipo de Asistencia: SOLICITUD DE VISITA DE ASISTENCI ▼ Estado: ESPERA ▼

VIN: 0 Código Reporte: 0

Kilometraje: 0 Concesionario Venta:

Fecha de Operación: Concesionario Solicitante: C0001

Fecha de Venta: Reportado Por: ANALISTA

Fecha de Recepcion: Nro Poliza:

Paso 02 Deben ingresar el VIN completo y kilometraje de la unidad a la que se le esta haciendo la solicitud y pulsar el botón “Buscar”.

Detalle / **Asistencia tecnica**

[+ Volver](#)

VIN	<input type="text" value="LSCBBZ2T0MG697381"/>	Kilometraje	<input type="text" value="60000"/>	<input type="button" value="Buscar"/>
Tipo de Asistencia	<input type="text" value="SOLICITUD DE VISITA DE ASISTENCI"/>	Estado	<input type="text" value="ESPERA"/>	
VIN	<input type="text" value="0"/>	Código Reporte	<input type="text" value="0"/>	
Kilometraje	<input type="text" value="0"/>	Concesionario Venta	<input type="text"/>	
Fecha de Operación	<input type="text"/>	Concesionario Solicitante	<input type="text" value="C0001"/>	
Fecha de Venta	<input type="text"/>	Reportado Por	<input type="text" value="ANALISTA"/>	
Fecha de Recepcion	<input type="text"/>	Nro Poliza	<input type="text"/>	
Modelo	<input type="text"/>	Propietario	<input type="text"/>	
Placa	<input type="text"/>	RIF Propietario	<input type="text"/>	

Paso 03

Al pulsar el botón “buscar”, el sistema despliega toda la información de la unidad.

-
-
-
-
-
-
-
-
-

Detalle / Asistencia tecnica

[+ Volver](#)

VIN	<input type="text" value="LSCBBZ2TOMG697381"/>	Kilometraje	<input type="text" value="60000"/>	Buscar
<hr/>				
Tipo de Asistencia	<input type="text" value="SOLICITUD DE VISITA DE ASISTENCI"/>	Estado	<input type="text" value="ESPERA"/>	
VIN	<input type="text" value="LSCBBZ2TOMG697381"/>	Código Reporte	<input type="text"/>	
Kilometraje	<input type="text" value="60000"/>	Concesionario Venta	<input type="text" value="CHONGQING CARS CA"/>	
Fecha de Operación	<input type="text" value="2023-02-01"/>	Concesionario Solicitante	<input type="text" value="C0001"/>	
Fecha de Venta	<input type="text" value="2021-12-23"/>	Reportado Por	<input type="text" value="ANALISTA"/>	
Fecha de Recepcion	<input type="text" value="2022-08-10"/>	Nro Poliza	<input type="text" value="C101001286"/>	
Modelo	<input type="text" value="F704X4"/>	Propietario	<input type="text" value="VENEZOLANA DISTRIBUIDORA 2017,C."/>	
Placa	<input type="text" value="A02AL20"/>	RIF Propietario	<input type="text" value="J-41100361-1"/>	

Paso 04

El concesionario deberá describir que falla presenta la unidad y todas las acciones aplicadas.

Serial Motor	15-36022539	Reporte de Falla	0
Reporte de cliente	PRUEBA		
Reporte de Condiciones	PRUEBA		
Posible(s) Causa(s)	PRUEBA		
Accion-Correccion			
Comentarios / Recomendaciones			

Paso 05

Luego, dar clic el botón “guardar”, para que se le desbloquee la opción “Cargar Anexos”, con la finalidad de adjuntar los archivos necesarios para describir la situación. Una vez llenado el reporte del cliente, tendrá que esperar la respuesta de los representantes de servicio.

Comentarios /
Recomendaciones

Estatus de paralización



No Paralizada



Paralizada

Guardar

Cancelar



Cargar Anexos

Para cargar documentos debe guardar primero el reporte de falla.

Paso 06

En planta, el representante de servicio revisa la solicitud y procede a comunicarse con el concesionario.

Asistencia Técnica

Lista de asistencia técnicas solicitadas por los concesionarios

[+ Crear Nuevo](#)

Mostrar registros Buscar: [Copy](#) [CSV](#) [Excel](#) [PDF](#) [Print](#)

Mostrando registros del 1 al 4 de un total de 4 registros

#	VIN	TIPO	COD CONS	FEC INICIO	FEC CIERRE	ESTADO	...
4	LSCBBZ2TXMG696187	SOLICITUD DE VISITA DE ASISTENCIA TÉCNICA IN SITU	CHSM003	2022-11-28	0000-12-31	ESPERA	
3	LSCBBZ2TXMG696187	SOLICITUD DE VISITA DE ASISTENCIA TÉCNICA IN SITU	CHSM003	2022-11-28	2022-11-28	FINALIZADO	
2	LSCBBZ27MG697457	SOLICITUD DE VISITA DE ASISTENCIA TÉCNICA IN SITU	CHAM006	2022-11-25	2022-11-25	FINALIZADO	
1	LSCBBZ2T8NG602292	SOLICITUD DE TRASLADO A PLANTA	CHAM006	2022-11-25	2022-11-25	FINALIZADO	

Paso 07 Una vez recibida la asistencia técnica y solventado el problema de la unidad, el concesionario deberá Calificar la Asistencia recibida. La calificación va desde Baja a Excelente.

Calificación

Comentario

4 - Excelente

4 - Excelente

3 - Buena

2 - Regular

1 - Baja

Paso 08

Después de clasificar la asistencia recibida, el concesionario deberá realizar un comentario adicional y dar “cierre a la asistencia”.

Estatus de paralización No Paralizada Paralizada

Calificación

Comentario

Paso 09

Al dar cierre a la asistencia, el estatus del reporte cambia a “finalizado”.

MDV+ ANALISTA [Salir](#)

Asistencia Técnica

Lista de asistencia técnicas solicitadas por los concesionarios

[+ Crear Nuevo](#)

Mostrar registros Buscar: [Copy](#) [CSV](#) [Excel](#) [PDF](#) [Print](#)

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

#	VIN	TIPO	COD CONS	FEC INICIO	FEC CIERRE	ESTADO	...
15	LSCBBZ2TOMG697381	SOLICITUD DE VISITA DE ASISTENCIA TÉCNICA IN SITU	C0001	2023-02-01	2023-02-01	FINALIZADO	
#	VIN	TIPO	COD CONS	FEC INICIO	FEC CIERRE	ESTADO	...

Anterior Siguiente

FIN

Elaborado por: Analistas de Garantías
Fecha: 16/02/2023

Revisado por: Richard Camejo
Fecha: 19/07/2023

Aprobado por: Zyu Rigal
Fecha: 03/11/2023

Código: APB-SER-IT-001
REV.00 Febrero 2023