

El objetivo del Módulo de Campañas de Servicio, es controlar la atención especial a vehículos, por parte de los Concesionarios o Talleres autorizados, que por directrices de marca o acciones comerciales, desarrollan un despliegue de servicio en sus puntos de Atención.

Una Campaña de Servicio, se origina, porque una Marca determina una acción por Calidad de una pieza del producto, o porque el Concesionario la establezca con fines comerciales.

Si se trata de una Campaña de Calidad del producto, el Fabricante envía la población a atender a los Concesionarios, indicando número del VIN, repuestos y operaciones de mano de obra a efectuar. También lo puede hacer indicando los modelos - año a los que aplica la cobertura de la campaña, así como su vigencia.

Una vez almacenada la información en el sistema DMS, se establece un control, el cual se activa cuando el vehículo, cuyo VIN o modelo está relacionado en una campaña, indicándole al Usuario, que este vehículo, aplica para una campaña y permitiéndole conocer el contenido de la misma.

Si este vehículo, ha sido atendido por otro Concesionario, esta información puede ser marcada en el sistema, para obtener más adelante la estadística de cuántos vehículos aplican para la Campaña, cuántos fueron atendidos por el Concesionarios y cuántos fueron censados como atendidos en otros concesionarios.



Si el Fabricante o Casa Matriz de la marca, a medida que recibe el reporte de vehículos campañados, actualiza los datos en la red de Concesionarios, en forma periódica, cada semana o quincena o mes; el Concesionario puede recibir los datos de los vehículos que ya han sido atendidos, para evitar realizar el servicio 2 veces en la misma red.

La información se actualiza en línea y de manera automática se controla, durante el periodo de vigencia de la Campaña, la cual una vez finalizada si quedaron vehículos de la población aplicada, por ser atendido, podrán ser reportados a Casa Matriz.

Con esta información el concesionario, administra su proceso de comunicación con el cliente, para informarle que su vehículo aplica para una Campaña de servicio por calidad y obtener así la mayor cobertura posible de atención.

Es posible que un mismo vehículo, tenga más de una campaña simultáneamente, dependiendo de las directrices de marca o de los convenios comerciales que efectúa el Concesionario.



Una vez atendida la Campaña en Taller, el vehículo queda marcado y no es alertado en la apertura de la Orden de Servicio, a menos que aplique para otra campaña de Servicio.

El control se puede establecer de manera individual por el número del VIN del vehículo, o por su clasificación de modelo - Año.

Una vez atendidos los vehículos y finalizada la campaña, es posible obtener estadísticas de atención de cobertura por cada campaña, valores de atención en repuestos y mano de obra y estadísticas de contacto con el Cliente, a través del Call Center que los contactó para llegar al taller. O si el vehículo ingresa por alguna otra razón y se identifica como candidato para una campaña, el Asesor de servicio, tiene la oportunidad de avisarle al cliente de manera inmediata.