



# **Manual de CALLCENTER NACIONAL**

## **Sistema de Prospección Volkswagen**



## Historial de Versiones

Fecha	Autor	Versión	Estatus	Comentarios
01/10/2010	Isaac J. Martínez Tinajero	1.0	Terminado	

### Control de Documento

Rol	Nombre	E-mail
Documentador	Isaac J. Martínez Tinajero	<a href="mailto:ijmartinez@pcsmexico.com">ijmartinez@pcsmexico.com</a>

### Aprobación

Rol	Nombre	Firma	Fecha de Firma
APE	Rebeca Martínez		01/10/2010

### Lista de Distribución

Rol	Nombre	Correo electrónico
APE	Rebeca Martínez	<a href="mailto:rrmartinez@pcsmexico.com">rrmartinez@pcsmexico.com</a>



## INDICE

1.	Introducción	4
2.	Acceso al Sistema	4
3.	Inicio del Sistema	5
3.1.	Outbond	6
3.2.	Inbound	11
3.2.1.	<u>Catálogo</u>	19
3.2.2.	<u>Virtual Show Room</u>	20
3.2.2.1.	Menú Modelos	21
3.2.2.2.	Menú Vehículos Comerciales	22
3.2.2.3.	Menú Precios	24
3.2.2.4.	Menú Promociones	25
3.2.3.	<u>Promociones</u>	26
3.2.4.	<u>Compara</u>	27
3.2.5.	<u>Configura y Cotiza</u>	27
4.	Salir	28
5.	Anexo A	29



## 1. Introducción


El presente manual muestra como el área de Callcenter Nacional, podrá agregar nuevos prospectos para que posteriormente sean atendidos por los vendedores o asignados por el gerente.

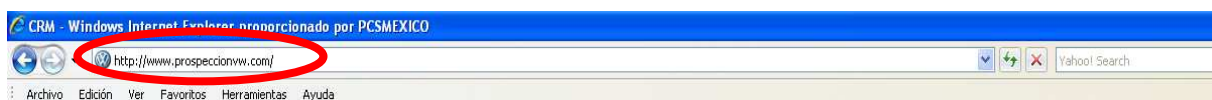
## 2. Acceso al Sistema

*Nota: Para poder empezar a utilizar el sistema se tiene que borrar el cache del explorador de Internet, checar el Anexo A al final de este manual.*

Para poder tener acceso al sistema, es necesario que el sistema haya generado de forma automática un usuario y un password para identificarnos.

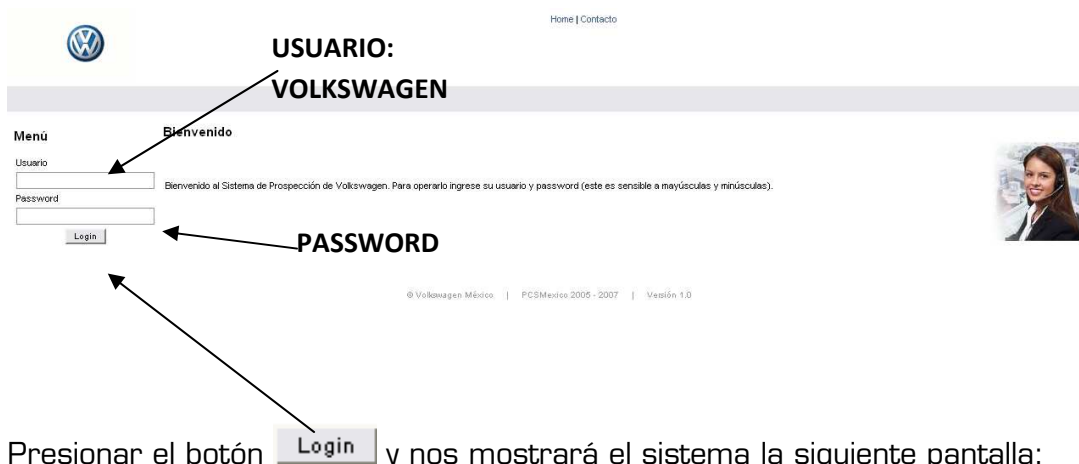
En caso de no contar con un usuario y password, favor de contactar al Gerente de CRM para que se los proporcione.

Como primer paso debemos llamar al explorador de Internet  dando clic con el mouse en dicho icono y aparecerá:



En la **barra de dirección** teclear la siguiente dirección de Internet [www.prospeccionvw.com](http://www.prospeccionvw.com) todo en minúsculas y presionar la tecla ENTER o dar un clic con el mouse si ya se tiene almacenada esta dirección para que aparezca la bienvenida al sistema, si tenemos algún error al escribir la dirección de Internet, el explorador nos mandará un mensaje de error al no encontrar dicha página.

Se presentará la siguiente pantalla en la cual se deberá teclear el usuario y password que nos asignó el sistema, la primera vez que se entre el usuario y password serán iguales (el sistema convierte automáticamente las minúsculas a mayúsculas).



Presionar el botón **Login** y nos mostrará el sistema la siguiente pantalla:



En esta pantalla el sistema solicita el Usuario y el Password, que nos fue asignado (Utilice Mayúsculas o Números).

La primera vez que se registre se deberá proporcionar el nombre completo, correo electrónico y cambiar el password que asignó el Sistema, esto para que el usuario CALLCENTER sea el único que pueda tener acceso a su información.

#### Cambiar datos de usuario 0101VENDEDOR3

Nombre completo	<input type="text"/>	
e-mail	<input type="text"/>	
Password	<input type="password"/>	Mínimo 8, máximo 16
Repita el Password	<input type="password"/>	Mínimo 8, máximo 16
<input type="button" value="Guardar"/>		

Una vez registrado el usuario CALLCENTER aparece la siguiente pantalla:

### 3. Inicio del Sistema

#### Menú

Outbound  
Inbound  
Virtual Show Room  
Manual Call Center

Bienvenido  
JAIME CAHUE  
Callcenter Nacional

Salir

El Menú cuenta con cuatro menús: [Outbound](#), [Inbound](#), [Virtual Show Room](#), [Manual Call Center](#) y [Salir](#), se debe seleccionar con el puntero del mouse la opción requerida y dar clic con el botón izquierdo para llamar dicha opción.

También dentro del menú aparece un saludo de bienvenida con el nombre del usuario CALLCENTER y la concesionaria a la que pertenece, en caso de existir algún error favor de reportarlo al gerente.



### 3.1. Outbond

Al presionar sobre el nombre del módulo el sistema mostrará la siguiente pantalla.

#### Hay compromisos pendientes (6):

Nombre	Paterno	Materno	Cita	
JOEL	HERRERA	MENDOZA	2007-08-25 12:00:00	
KAREN ITZEL	RODRIGUEZ	MATA	2008-08-11 15:20:00	
RICHAR	DE	LA ROSA	2008-08-11 17:50:00	
YADIRA	VAZQUEZ	DE LARREA	2008-08-12 15:10:00	
RAUL	GRAUYERE	CRUZ	2008-08-25 13:10:02	
JONATHAN	GUZMAN	CATALAN	2008-08-25 13:26:05	
<div>Ignorar</div>				

Esta pantalla aparecerá en caso de que existan llamadas pendientes, es decir que fueron llamados anteriormente y no tomaron la llamada o simplemente no se encontraron.

Si se desea llamar a la persona(s) pendiente presione clic sobre el botón de , de lo contrario si desea omitir la operación y saltar estas personas presione sobre el botón 

Ignorar

.

Si presiono sobre el icono de llamar () aparecerá la ventana de contacto no asignado como se visualiza a continuación.

#### Contacto no asignado

1

Contacto

Nombre

MARIA ELENA

LLERANDI

PONCE DE LEÓN

Teléfonos

Horario Preferido

Casa 1

222

2374664

☐

☐

☐

Casa 2

☐

☐

☐

Oficina 1

☐

☐

☐

Oficina 2

☐

☐

☐

Celular 1

☐

☐

☐

Celular 2

☐

☐

☐

e-mail

malelepodete@gmail.com

Medio de Contacto

Correo Electronico

Nota

Modelo de vehículo

Gol

Entidad

PUEBLA

Delegación / Municipio

PUEBLA

Concesionaria

ARMENTA AUTOMOTRIZ S.A. DE C.V.

Fecha de Alta

27-09-2010 05:23:34

Fecha de Asignación a CallCenter Nacional

27-09-2010 17:15:04

Prioridad

Tiempo + (4 a 6 meses)

Actualizar Datos

Siguiente

1

Acción

Status

Seleccione uno



En esta parte del sistema se podrán ingresar los datos faltantes del usuario, así como establecer su estatus, el cual podrá reagendar una cita, enviar a concesionaria o dar de baja al prospecto.

**Contacto**.- En esta parte de la pantalla se ingresaran todos los datos personales del contacto, además del modelo de vehículo por el cual esta interesado, la entidad federativa, la delegación o municipio, así también la concesionaria a la que pertenece, y estableciendo la prioridad del prospecto, ingresando estos datos la información puede ser actualizada la información o bien continuar con el siguiente prospecto.

Si presiona sobre el botón de **Actualizar Datos**, el sistema guardará los datos ingresados o modificados en el sistema, de lo contrario, si se presiona el botón de **Siguiente**, el sistema mostrará el registro del siguiente prospecto.

### 3.1.1. Estatus Enviar a Concesionario

Una vez que el prospecto ha sido localizado y este está interesado en adquirir un vehículo, se deberá enviar a la concesionaria a la que pertenece el prospecto, esto quiere decir, que la concesionaria se asignará dependiendo la zona y la más cerna a su domicilio ó la que más le acomode al prospecto.

The screenshot shows a dropdown menu titled 'Acción'. The selected option is 'Se Envía a Concesionario'. Below this, there is a section titled 'Se Envía a Concesionario' with a label 'Canal de recepción del prospecto:' and a dropdown menu showing 'Seleccione uno'. A 'Guardar' button is visible at the bottom right of this section.

Una vez elegido el estatus, en la parte inferior de la pantalla se mostrará una opción, donde se debe seleccionar el canal de recepción del prospecto, como se muestra a continuación.

The screenshot shows the 'Se Envía a Concesionario' dropdown menu expanded. The options listed are: 'Seleccione uno', 'SPVW', '01 800 SERVI VW', 'Encuesta', and 'Correo electrónico'. The 'Guardar' button is visible at the bottom right of the section.

Una vez elegido el canal de recepción, presione sobre el botón de **Guardar** y el sistema mostrará la siguiente pantalla de edición de prospecto.



## Editando contacto

JAMIE NÚÑEZ RAMÍREZ - Última modificación:

**Contacto**

Nombre: JAMIE NÚÑEZ RAMÍREZ

Sexo: Masculino Título:

R. F. C. Persona Moral: no

Fecha de nacimiento: día mes año Estado civil: Seleccione uno

**Correo electrónico**

e-mail: jaimenunez25@hotmail.com

**Teléfonos**

	Teléfonos	Ext.	Horario Preferido	Mañana	Tarde	Noche
Casa 1	664 6368086		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Casa 2			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Oficina 1			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Oficina 2			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Celular 1			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Celular 2			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Domicilio**

Domicilio: C. P. 00000

Colonia: Delegación/Municipio: TUUANA

País: Ciudad:

**Más**

Razón Social: Nombre de contacto:

Compañía: Cargo:

Sector: Ocupación actual:

Primer Contacto: 08-10-2009 Prioridad: Caliente

**Nota**

GOL TRENDLINE EN PINTURA NORMAL  
 ENGANCHE DEL 25% Y EL RESTO FINANCIADO EN 48 MESES  
 ENVIAR COTIZACIONES CON CREDIT  
 LA COMPRA LA REALIZARA EN 2 SEMANAS, FAVOR DE CONTACTAR A LA BREVEDAD POSIBLE  
 09-10-2009: ROSA ELENA HIDALGO SANCHEZ: 0203-1 PROSPECCIÓN  
 LE DEJE RECADO EN ESTE TELEFONO  
 13-10-2009: ROSA ELENA HIDALGO SANCHEZ: 0203-1 PROSPECCIÓN  
 LE ENVIE UN CORREO EN ESPERA DE SU RESPUESTA  
 13-10-2009: ROSA ELENA HIDALGO SANCHEZ: 0203-1 PROSPECCIÓN  
 e-mail: LE ENVIE LA COTIZACION  
 Exito: EN ESPERA DE SU RESPUESTA

¿Desea ser contactado? si Fuente: Configurador

Código de Campaña:

**Automóvil de interés**

Modelo: CrossFox Año: 2010

Versión: CrossFox Color Interior: ROJO

Transmisión: Tiptronic

Color Exterior: PINTURA NORMAL Tipo de Pintura: METALICA

Actualizar Inf Modelo Agrega Modelo

Pasos para actualizar la información de un modelo:  
 1.- Dar un clic en el nombre del modelo que aparece en el listado.  
 2.- Actualizar los datos del modelo.  
 3.- Dar clic en el botón Actualizar Inf Modelo.  
 4.- El cambio se visualizará en el listado de modelos.

Modelo	Versión	Transmisión	Año	Color Exterior	Color Interior	Tipo de pintura	Borrar
Gol	Trendline	Manual	2010	PINTURA NORMAL			Borrar
CrossFox	CrossFox	Tiptronic	2009	PINTURA NORMAL	ROJO	METALICA	Borrar

**Concesionaria de elección**

Concesionaria: EMPORIO AUTOMOTRIZ DE TUUANA S.A. DE C.V. (CONCESIONARIA PREMIUM)

Guardar Cerrar

## Opciones

- Catálogo**
- Gol Sedan
  - Eos
  - SportVan
  - Nuevo Golf
  - Sportwagen
  - CrossFox
  - Jetta
  - Beetle
  - Sora
  - GLI
  - GTI
  - Passat
  - Touareg
  - Passat CC
  - Tiguan
  - Routan
  - Gol
  - Virtual Show Room
  - Promociones
  - Compra
  - Configura y co
  - Catálogo Electrónico
  - Car Locator
  - Calculadora Financiera
  - Dealer Locator

En esta pantalla se muestra los datos personales del usuario, estos datos se podrán modificar en caso de que estén mal o de lo contrario agregarlos si es que hacen falta.

En la sección de vehículo de interés, se pueden agregar más de un vehículo de interés del prospecto, para esto, primero debe seleccionar todos los campos del vehículo de interés, como lo es modelo, versión, transmisión, año, color y pintura.

Una vez ingresados estos datos, presione sobre el botón de **Agrega Modelo** y el modelo se agregará al listado de vehículos, como se muestra a continuación.

Modelo	Versión	Transmisión	Año	Color Exterior	Color Interior	Tipo de pintura	Borrar
Gol	Trendline	Manual	2010	PINTURA NORMAL			Borrar
CrossFox	CrossFox	Tiptronic	2009	PINTURA NORMAL	ROJO	METALICA	Borrar
EuroVan Pasajeros	3 Puertas	Tiptronic	2010	PINTURA NORMAL	AZUL	METALICA	Borrar

Para eliminar un vehículo, presione sobre el botón de **Borrar** y el sistema quitará el modelo del listado.





Para modificar los datos del vehículo, siga las instrucciones indicadas en la parte inferior de la pantalla, situadas arriba del listado de vehículos.

Pasos para actualizar la información de un modelo:

- 1.- Dar un clic en el nombre del modelo que aparece en el listado.
- 2.- Actualizar los datos del modelo.
- 3.- Dar clic en el botón Actualizar Inf Modelo.
- 4.- El cambio se visualizará en el listado de modelos.

Para grabar los cambios dar clic en el botón **Guardar** o si se quiere dejar la información tal como estaba dar clic en el botón **Cancelar** y en ambos casos regresará a la pantalla inicial del prospecto.

También se muestra la parte de **Concesionaria de elección**, en la cual se puede observar el nombre de la concesionaria a la cual pertenece el prospecto, si se han anotado todos los datos del prospecto presione sobre el botón de **Guardar**, para que los datos nuevos o modificados sean guardados en el sistema y el sistema lo re direcciona a la pantalla del menú filtrar pero con un nuevo prospecto, de lo contrario, si presiona el botón de **Cancelar**, el sistema lo re direcciona a la pantalla del menú de filtrar y al registro de otro prospecto.

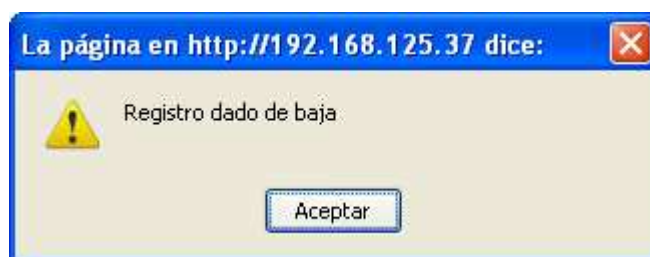
### 3.1.2. Estatus Eliminar

En esta parte del sistema se podrá dar de baja el prospecto anotando el motivo por el cual se elimina el prospecto, los motivos ya se encuentran establecidos como a continuación se muestra.

Acción  
Status: Se Elimina

Baja  
Motivos de Baja: Seleccione uno, Seleccione uno, Precio, Disponibilidad del producto, No me interesa ahora, No cuenta con plan de financiamiento que le funcione  
Baja

Si desea dar de baja al usuario, presione sobre el botón **Baja**, a continuación el sistema mostrará la siguiente pantalla.



Simplemente presione clic sobre el botón de “Aceptar” y el registro será dado de baja.



### 3.1.3. Estatus Se Reagenda.

En caso de que el prospecto no conteste, se elegirá este estatus para poder reagendar la llamada en otro momento, al presionar sobre este estatus, el sistema se mostrará de la siguiente manera.

Acción	
Status	Se Reagenda

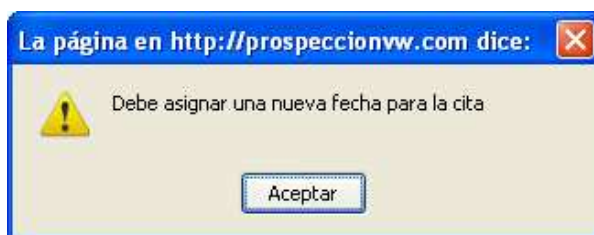
  

Llamada	
Contacto	13-04-2009 [Calendar Icon] 19:00 Intentos 1
Razón	NO CONTESTA
Comentario	1

**Reagendar**

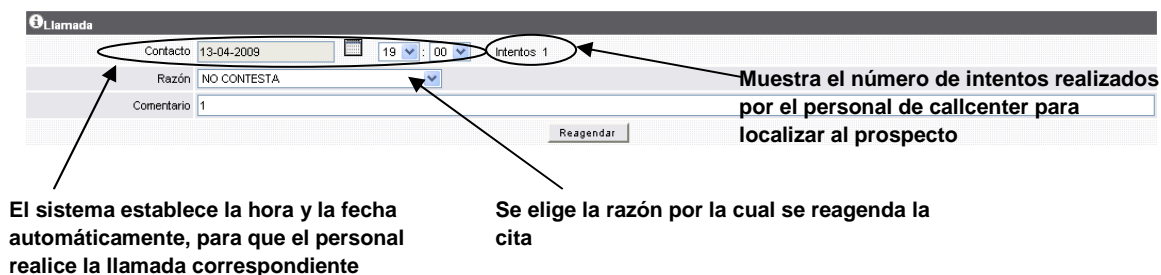
En esta parte del sistema se podrá ingresar algunos datos los cuales facilitara al usuario a localizar al prospecto.

**Reagendar**. Este botón tiene la función de reagendar la cita, al momento de presionar este botón, si no se a reagendado una cita el sistema mostrará la siguiente pantalla.



Una vez que se haya puesto una nueva cita, presione nuevamente sobre el botón de **Reagendar** y el sistema reagendará la cita.

Cada vez que se presione el botón de “No se encuentra o no contesto”, el número de intentos se irá incrementando automáticamente.





### 3.2. Inbound

Al momento de estar en la llamada con el prospecto, el personal de Callcenter Nacional podrá capturar los datos del prospecto, como se muestra a continuación.

Al dar clic con el mouse en esta opción nos parece la siguiente pantalla:

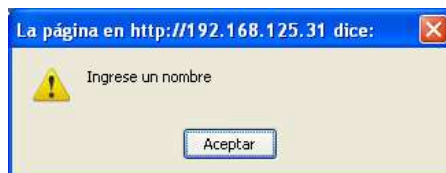
Contacto nuevo

Teléfonos		Horario Preferido		
		Mañana	Tarde	Noche
Casa 1	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Casa 2	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oficina 1	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oficina 2	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Celular 1	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Celular 2	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En esta pantalla se tienen que llenar ciertos campos que son obligatorios, como lo son: Nombre, Teléfono (deberá ser llenado mínimo uno de los cuatro campos) E-mail Modo de contacto(al elegir el modo de contacto, es obligatorio llenar el campo, es decir, si elige teléfono el sistema validara el campo de teléfono y lo mismo sucederá con el correo electrónico), Indique porque Medio se Entero, Modelo de Vehículo, Entidad, Delegación/Municipio y Concesionaria, de lo contrario al no ser llenado estos datos el sistema empezara a mandar errores obligando a llenar estos campos.

A continuación se presentan las pantallas de errores que se presentan al momento de no llenar los campos.

Cuando no se llena el campo de nombre, el sistema mandará esta pantalla.





Cuando no se llena el campo de teléfono se mostrará la siguiente pantalla.



*Nota: este campo tiene la separación para poner la lada y el teléfono.*

Teléfono casa

*Si la lada es de 3 dígitos entonces el número telefónico deberá ser de 7 dígitos y si la lada es de 2 dígitos, el número telefónico deberá ser de 8 dígitos.*

Cuando no se llena el campo de correo electrónico, el sistema marcará el siguiente error.



En caso de que no se llene el campo de medio de contacto el sistema mostrará la siguiente pantalla de error.

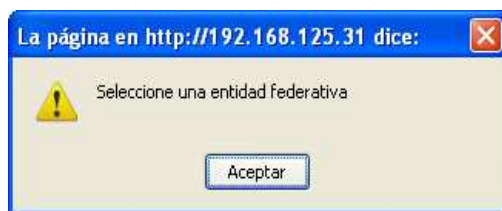


En caso de que no se llene el campo de modelo de automóvil el sistema mostrará la siguiente pantalla de error.





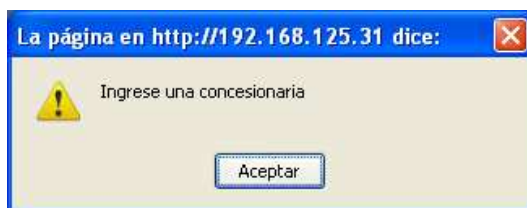
Si no se ha llenado el campo de entidad federativa, el sistema mostrará el siguiente error.



En caso de no haber llenado el campo de delegación/municipio, el sistema mostrará la siguiente pantalla.



En caso de no haber llenado el campo de concesionaria, el sistema mostrará la siguiente pantalla de error.



Después de haber llenado los campos correctamente presione sobre el botón de **Guardar**, para que el registro nuevo se guarde y el sistema se re dirccione a la siguiente pantalla, que a continuación se muestra.



## Editando contacto

PROSPECTO PRUEBA - Última modificación:

## Opciones

### Catálogo

- Gol Sedan
- Eos
- SportVan
- Nuevo Golf
- Sportwagen
- CrossFox
- Nuevo Jetta
- Beetle
- Beetle Black
- Bora
- GLI
- GTI
- Passat
- Touareg
- Passat CC
- Tiguan
- Routan
- Gol
- Virtual Show Room
- Promociones
- Compara
- Configura y cotiza
- Catálogo Electrónico
- Car Locator
- Calculadora Financiera
- Dealer Locator

<b>Contacto</b>							
Nombre	PROSPECTO PRUEBA						
Sexo	Masculino	Título					
R. F. C.	Persona Moral		no				
Fecha de nacimiento	día mes año	Estado civil	Seleccione uno				
<b>Correo electrónico</b>							
e-mail							
<b>Teléfonos</b>							
	Teléfonos	Horario Preferido					
	Ext.	Mañana	Tarde	Noche			
Casa 1	55 40197216	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Casa 2		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Oficina 1		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Oficina 2		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Celular 1		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Celular 2		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>Domicilio</b>							
Domicilio	C. P.		00000				
Colonia	Delegación/Municipio		ASIENTOS				
País	Ciudad						
Entidad	AGUASCALIENTES						
<b>Más</b>							
Razón Social	Nombre de contacto						
Compañía	Cargo						
Sector	Ocupación actual						
Primer Contacto	00-00-0000	Prioridad					
Nota							
¿Desea ser contactado?	Seleccione uno	Fuente	Call Center				
Código de Campaña	Indique por que medio se enteró		TV				
<b>Automovil de interes</b>							
Modelo	Beetle Black	Año	2010				
Version	Todos	Color Interior					
Transmisión	Todos						
Color Exterior		Tipo de Pintura					
		Actualizar Inf Modelo	Agrega Modelo				
Pasos para actualizar la información de un modelo: 1.- Dar un clic en el nombre del modelo que aparece en el listado. 2.- Actualizar los datos del modelo. 3.- Dar clic en el boton Actualizar Inf Modelo. 4.- El cambio se visualizará en el listado de modelos.							
Modelo	Versión	Transmisión	Año	Color Exterior	Color Interior	Tipo de pintura	Borrar
Beetle Black			0				Borrar
<b>Concesionaria de elección</b>							
Concesionaria RAFEDHER AUTOMOTRIZ							
		Guardar	Cancelar				

Esta pantalla muestra lo datos que fueron capturados en la pantalla anterior del sistema y esta pantalla servirá solo para completar el registro correctamente.



## DESCRIPCIÓN DE LOS CAMPOS

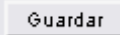
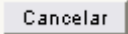
CAMPO	DESCRIPCION
Nombre	
Apellido paterno	
Apellido materno	
Sexo	Masculino / Femenino
Titulo	Sr., Sra., Ingeniero, doctor; etc.
RFC	Registro Federal de Causantes
Persona Moral	No / Si
Compañía	Nombre de la empresa donde trabaja actualmente
Fecha de nacimiento	Día/Mes/Año
Estado Civil	Soltero, Casado, Divorciado, Viudo y Otro.
Teléfono Casa	
Teléfono oficina	
Teléfono móvil	Celular o Nextel
Otro teléfono	Algún familiar con quien se le pueda localizar o dejar algún recado
e-mail	Correo Electrónico
Domicilio	CALLE Y NUMERO ACTUALES
Colonia	
C.P.	Al momento de ingresar el C.P., automáticamente aparecerá la dirección a la que pertenece el C.P.
Delegación/Municipio	
País	
Ciudad	
Entidad	Aguascalientes, Baja California, Campeche, etc.

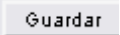
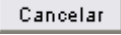


Razón Social	Se escribe el nombre de la empresa
Nombre del Contacto	Nombre de la persona por la cual se contacto
Compañía	
Cargo	Puesto que ocupa dentro de la empresa
Sector	
Ocupación Actual	
Primer contacto	Fecha de la primera vez que lo contactamos
Prioridad	
Notas	Este campo se debe empezar con la fecha presionando la tecla enter
Contactar	No/Si, al momento de capturar al prospecto, si este quiere o no ser
Fuente	Seleccionar alguna de las opciones
Modelo	Que auto le interesa Jetta, Passat, Golf; etc. Seleccionar opción.
Año	
Color Interior	Color interior y exterior
Color exterior	
Tipo de pintura	Pintura normal, metálica, etc.
Concesionaria	Muestra el nombre de la concesionaria, a la cual el prospecto está asignado.





Al presionar el botón de  los datos del cliente serán almacenados en el sistema y enviados a la concesionaria, para que el Gerente CRM y/o el Gerente de ventas lo asigne a algún vendedor que este disponible, o de lo contrario si desea cancelar la operación presione el botón .

Si ha presionado el botón , el sistema abrirá otra ventana nueva de crear prospecto, de lo contrario si presiona sobre el botón de , el sistema regresará a la pantalla de inicio del sistema.

En caso de que el contacto nuevo sea repetido, el sistema mostrará la siguiente ventana.



En la cual se indica que el prospecto está repetido, y realiza la pregunta si desea continuar, si presiona sobre el botón de "Aceptar", el registro será guardado y se redireccionará a la pantalla de editando contacto, de lo contrario el sistema mostrará la siguiente ventana y el sistema no guardará el registro.



Si se presiona sobre el botón de "Aceptar" el sistema mostrará la siguiente pantalla.



## Editando contacto

PROSPECTO PRUEBA - Última modificación:

## Opciones

### Catálogo

- Gol Sedan
- Eos
- SportVan
- Nuevo Golf
- Sportwagen
- CrossFox
- Nuevo Jetta
- Beetle
- Beetle Black
- Bora
- GLI
- GTI
- Passat
- Touareg
- Passat CC
- Tiguan
- Routan
- Gol
- Virtual Show Room
- Promociones
- Compara
- Configura y cotiza
- Catálogo Electrónico
- Car Locator
- Calculadora Financiera
- Dealer Locator

**Contacto**

Nombre

PROSPECTO

PRUEBA

Sexo

Masculino

Título

R. F. C.

Persona Moral

no

Fecha de nacimiento

día

mes

año

Estado civil

Seleccione uno

**Correo electrónico**

e-mail

**Teléfonos**

	Teléfonos	Ext.	Horario Preferido	Mañana	Tarde	Noche
Casa 1	55	40197216		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Casa 2				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oficina 1				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oficina 2				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Celular 1				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Celular 2				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Domicilio**

Domicilio

C. P.

00000

Colonia

Delegación/Municipio

ASIENTOS

País

Entidad

AGUA

**Más**

Razón Social

Compañía

Cargo

Sector

Ocupación actual

Primer Contacto

00-00-0000

Prioridad

Nota

¿Desea ser contactado?

Seleccione uno

Fuente

Call Center

Código de Campaña

Indique por que medio se enteró

TV

**Automovil de interes**

Modelo

Beetle Black

Año

2010

Version

Todos

Color Interior

Transmisión

Todos

Color Exterior

Tipo de Pintura

Actualizar Inf Modelo

Agrega Modelo

Pasos para actualizar la información de un modelo:  
1.- Dar un clic en el nombre del modelo que aparece en el listado.  
2.- Actualizar los datos del modelo.  
3.- Dar clic en el boton Actualizar Inf Modelo.  
4.- El cambio se visualizará en el listado de modelos.

Modelo	Versión	Transmisión	Año	Color Exterior	Color Interior	Tipo de pintura	Borrar
Beetle Black			0				Borrar

**Concesionaria de elección**

Concesionaria

RAFEDHER AUTOMOTRIZ

Guardar

Cancelar

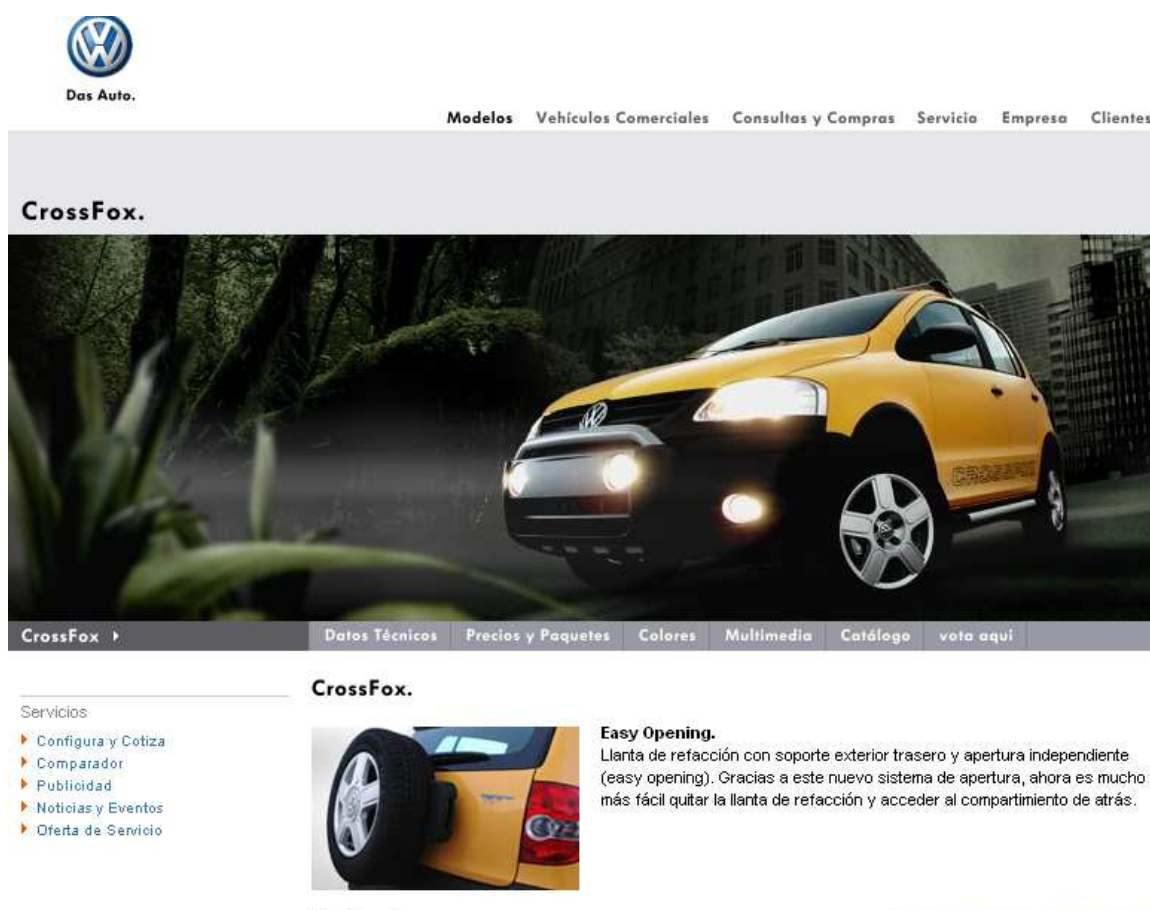
Para finalizar el proceso y guardar el prospecto, presione sobre el botón de **Guardar**, de lo contrario si el presiona sobre el botón de “Cancelar”, el sistema omitira el proceso y regresara a la pantalla de captura de prospecto.



### 3.2.1. Catálogo

El vendedor da un clic con el mouse en el texto en letras azules, dependiendo del vehículo del cual requiera información, el sistema se enlaza a la página de Volkswagen y el sistema mostrará la siguiente pantalla informativa:

*Nota: para este ejemplo se dio clic en el automóvil CrossFox.*



Pantalla del sitio web Volkswagen, donde se encuentra toda la información sobre este vehículo, sirviendo de ayuda al vendedor para proporcionar información completa al prospecto.




### 3.2.2. Virtual Show Room

Al presionar sobre le link de esta opción del sistema mostrará una ventana en la cual se pide que se ingrese una clave y una contraseña.


Al presionar sobre le link de esta opción del sistema abrirá en una nueva ventana la siguiente pantalla.

Home | Contacto | Mapa de Sitio


 Das Auto.

Modelos   Vehículos Comerciales   Precios   Promociones




## Volkswagen -JATO Virtual Showroom



Noticias

-  Renault presenta nueva versión para Clio 2009
- Renault presenta Clio 2009
- SEAT presenta Cordoba 2009
- SEAT presenta Alhambra 2009
- Volkswagen presenta Touareg 2009

Pointer Lupo Derby SportVan CrossFox Jetta Beetle Bora Bora SportWagen GLI GTI Passat Sharan Touareg Comerciales

Jato Inhand	Postventa	Usados
 <p>Jato Inhand disponible para todo tipo de organizadores portátiles como: Palm OS, PocketPC y Blackberry. ▶ Más información</p>	 <p>Información sobre servicios de mantenimiento y accesorios Volkswagen. ▶ Más información</p>	 <p>Volkswagen, siempre a tu lado, las mejores unidades usadas a los mejores precios. ▶ Más información</p>

© Volkswagen De México 2008.   Última Actualización: Septiembre 1º Del 2008   © Copyright Jato Dynamics, Ltd. 2008

Dentro de esta ventana se muestran una serie de noticias de otras empresas, así como una serie de opciones que se explicaran a continuación.

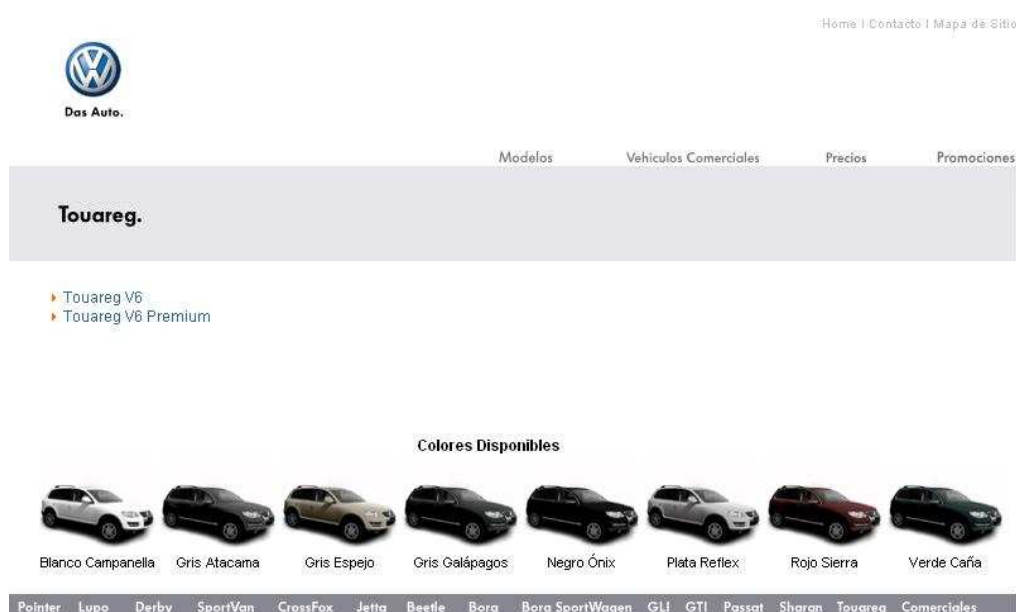


### 3.2.2.1. Menú Modelos

Al presionar sobre este menú se mostrara la siguiente pantalla.



Se muestra un catalogo de los vehículos de la Volkswagen, en el cual al presionar sobre uno de los vehículos, se visualizara la siguiente pantalla, en la cual se muestran 2 links los cuales proporcionara la información del vehículo elegido.









[Home](#) | [Contacto](#) | [Mapa de Sitio](#)



Das Auto.

[Modelos](#)

[Vehículos Comerciales](#)

[Precios](#)

[Promociones](#)

## VW Van.

- Van
- Van ventanas
- Van AC
- Van AC ventanas

### Colores Disponibles



Blanco Marfil

[Pointer](#) [Lupo](#) [Derby](#) [SportVan](#) [CrossFox](#) [Jetta](#) [Beetle](#) [Bora](#) [Bora SportWagen](#) [GLI](#) [GTI](#) [Passat](#) [Sharan](#) [Touareg](#) [Comerciales](#)

Al presionar sobre uno de los links se mostrara un documento en formato PDF, el cual mostrara la información del vehículo elegido.

CRM menu van\_ventanas.pdf (application/p...)

1 / 3 130% Buscar

## Van Ventanas

Das Auto.

<b>Motor, Tren Motriz y Llantas</b>		
Número de cilindros	4	Puertas caja de carga sin ventanas
Desplazamiento (cm3)	1781	Puertas caja de carga con ventanas
Alimentación de combustible	Inyección múltiple	Defensas al color de la carrocería
Potencia (DIN) PS/rpm	98/5500	Espejos exteriores en negro
Potencia (SAE) hp/rpm	97/5500	Faros de alta refracción
Par neto (DIN) Nm/rpm	144/2500	Cristales entintados
Par neto (SAE) lb-pie/rpm	106/2500	Antena en Toldo S
Catalizador	3 Vías Regulado	Tapón de gasolina con llave
Transmisión	Manual (5)	
Frenos delanteros/traseros	Disco/Tambor	
Suspensión delantera/trasera	Mc. Pherson /Auto Portante	
Estabilizador	Delantero	
Rines	Acero 14" / Llantas 175/65 R14	



### 3.2.2.3. Menú Precios

Al presionar sobre el menú de precios se visualizará la siguiente pantalla en la cual se muestra un link.



En esta pantalla se muestra un link, en el cual al momento de presionar clic sobre este, se mostrara un documento en formato PDF, donde se muestran los precios de los vehículos de la Volkswagen.

The screenshot shows a PDF document titled 'ASOCIACIÓN NACIONAL DE CONCESIONARIOS DEL GRUPO VOLKSWAGEN, A.C. LISTA DE PRECIOS UNICOS AL PÚBLICO MODELOS 2008 Y 2009'. The document is dated 'Circular GM033/02/09/08' and 'Vigencia desde el 02 de Septiembre de 2008'. It contains a table with the following columns: DESCRIPCIÓN, PRECIO DE LISTA, PINTURA BASE (CONTADO, CRÉDITO BANCARIO, CRÉDITO PROPIO), VWFS (LEASING Y CREDIT), PINTURA METÁLICA (PRECIO DE LISTA, CONTADO, CRÉDITO BANCARIO, CRÉDITO PROPIO), and VWFS (LEASING Y CREDIT). The table lists prices for various models including Pointer City 2008, Pointer City 2009, Pointer Trendline 2008, and Pointer Trendline 2009.

DESCRIPCIÓN	PRECIO DE LISTA	PINTURA BASE		PINTURA METÁLICA		
		CONTADO, CRÉDITO BANCARIO, CRÉDITO PROPIO	VWFS (LEASING Y CREDIT)	PRECIO DE LISTA	CONTADO, CRÉDITO BANCARIO, CRÉDITO PROPIO	VWFS (LEASING Y CREDIT)
<b>MODELOS 2008 Y 2009</b>						
<b>POINTER CITY 2008 (COSTO + \$3,000 - SUBVENCIÓN VWM)</b>						
Pointer City 2008	90,950	79,700	79,700	92,060	80,676	80,676
Pointer City 2008 A/A	106,050	92,968	92,968	107,160	93,964	93,964
Pointer City 4 pta.	96,200	84,319	84,319	97,310	85,296	85,296
Pointer City 4 pta. A/A	111,300	97,607	97,607	112,410	98,584	98,584
<b>POINTER CITY 2009</b>						
Pointer City 2009	90,950	84,913	84,913	92,060	86,022	86,022
Pointer City 2 pta. A/A	106,050	100,013	100,013	107,160	101,123	101,123
Pointer City 4 pta.	96,200	90,162	90,162	97,311	91,273	91,273
Pointer City 4 pta. A/A	111,300	105,263	105,263	112,411	106,374	106,374
<b>POINTER TRENDLINE 2008 (COSTO + \$3,000 - SUBVENCIÓN VWM)</b>						
Pointer Trendline 2 pta.	111,730	96,402	96,402	112,840	99,378	99,378
Pointer Trendline 2 pta. Bolsa de Aire Conductor y Sistema de Frenos (ABS)	124,928	110,016	110,016	126,038	110,992	110,992
Pointer Trendline 4 pta.	116,960	103,022	103,022	110,690	103,998	103,998
Pointer Trendline 4 pta. Bolsa de Aire Conductor y Sistema de Frenos (ABS)	130,170	114,635	114,635	131,287	115,612	115,612
<b>POINTER TRENDLINE 2009</b>						
Pointer Trendline 2 pta.	111,730	105,693	105,693	112,840	106,803	106,803
Pointer Trendline 2 pta. Bolsa de Aire Conductor y Sistema de Frenos (ABS)	123,418	117,380	117,380	124,528	118,490	118,490





### 3.2.2.4. Menú Promociones

En esta parte de la página se pide que se ingresen un número de usuario y una contraseña.

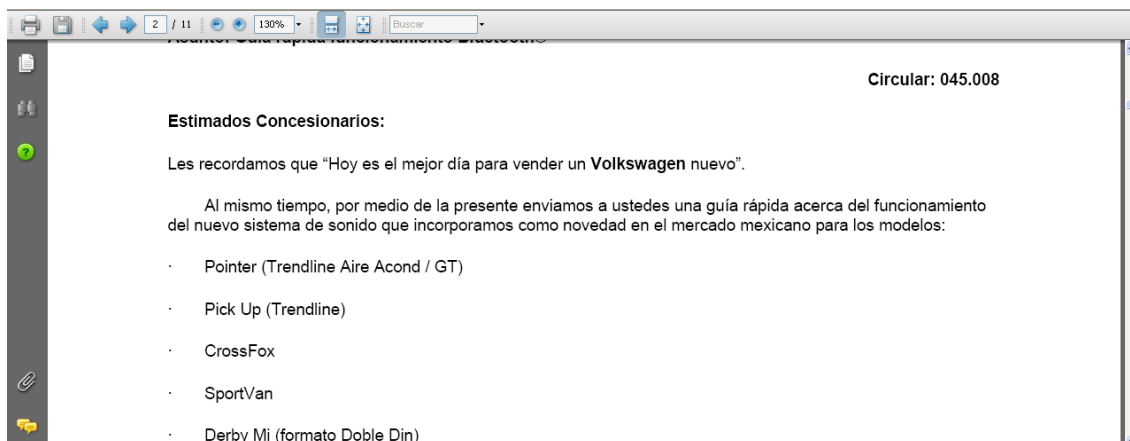


**Nota: si no cuenta con un usuario y contraseña, favor de contactar al administrador nacional del sistema para que se le sean proporcionados. \* \* \* \***

Después de haber ingresado los datos solicitados el sistema mostrará la siguiente pantalla.

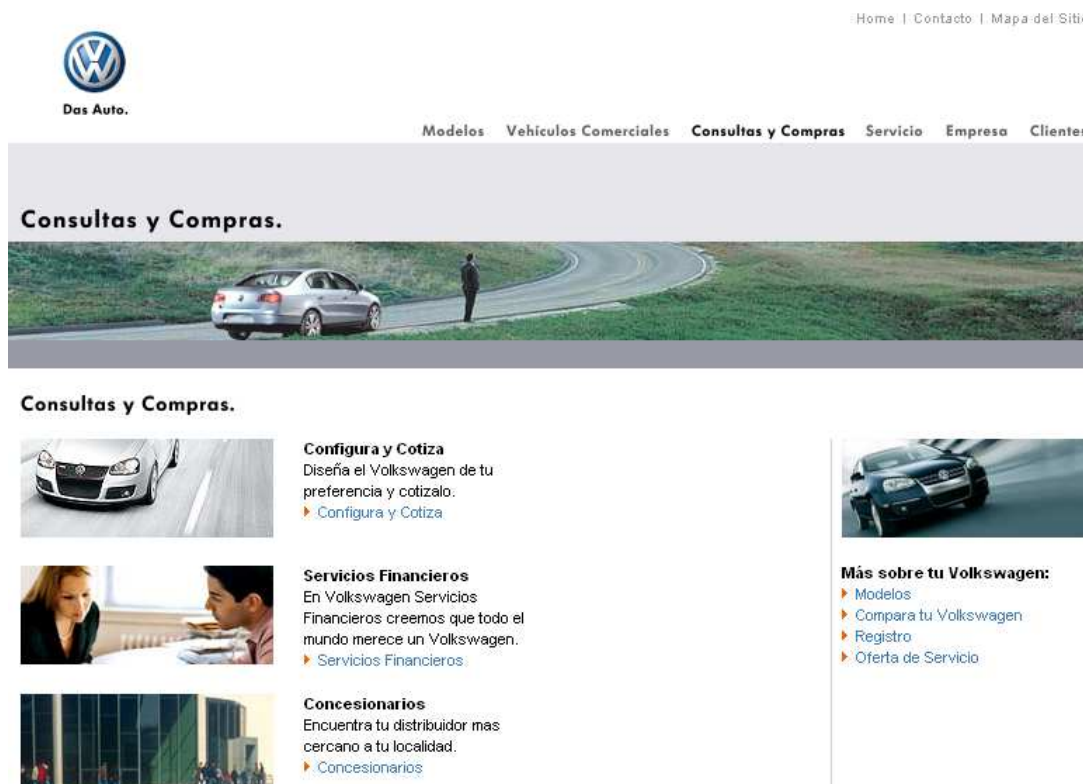


En esta parte se muestran tres links los cuales mostrará la información de las promociones existentes. A continuación se muestra el ejemplo del link de descuentos.



### 3.2.3. Promociones

**Promociones** Al dar clic en este botón el sistema se enlaza a la página de Volkswagen para: configurar, cotizar, ver servicios financieros, concesionarias, modelos y ofertas de servicio para ofrecer mejores opciones al prospecto. Muestra la siguiente ventana:





### 3.2.4. Compara

Compara

Al dar clic en este botón el sistema se enlaza a la página de la Volkswagen para que el comprador pueda comparar los vehículos de la Volkswagen con los vehículos de otra marca.

En la siguiente pantalla se muestra un ejemplo de una comparación la cual realiza el sistema eligiendo el modelo, la versión de los vehículos y al terminar este proceso el sistema hará la comparación de los vehículos seleccionados, como a continuación se muestra.

**Ventajas**  
Ficha técnica  
Especificaciones  
Agrega otro auto  
Imprimir  
Regresar

☒ Especificaciones  
☐ Disponible como opción

Volkswagen Lupo Trendline 5ptas 5p. hatchback '08  
\$ 124,260

Renault Clio Ride MT 5p. hatchback '08  
\$ 129,900

Volkswagen Lupo Trendline 5ptas 5p. hatchback '08 tiene las siguientes ventajas sobre Renault Clio Ride MT 5p. hatchback '08:


<b>Precio</b>
✓ Menor precio \$ 5,640
<b>Confort</b>
✓ Ajuste de altura del asiento del conductor
✓ Luces de lectura delanteras
✓ Tacómetro
<b>Seguridad</b>
✓ Cabeceras traseras
<b>Exterior</b>
✓ Rin de aluminio
✓ Llantas más anchas 10 mm
<b>Dimensiones</b>
✓ Más ancho 1 mm
✓ Más alto 127 mm
<b>Seguridad (Opciones)</b>
<input type="checkbox"/> ABS

### 3.2.5. Configura y Cotiza

Configura y cotiza

Al dar clic en este botón el sistema se enlaza a la página de la Volkswagen para que el comprador pueda cotizar el vehículo que desee, con el color que le agrada, la versión, el tipo de transmisión y pintura, además del tipo de vestidura.

**Modelos**  
▶ Pointer  
▶ Lupo  
▶ Derby  
▶ Sportvan  
▶ CrossFox  
▶ Jetta  
▶ Beetle  
▶ Beetle Cabrio  
▶ Bora  
▶ Bora SportVagen  
▶ GLI  
▶ GTI  
▶ Passat  
▶ Sharan  
▶ Touareg  
  
**Vehículos Comerciales**  
▶ Pick Up  
▶ VW Van  
▶ EuroVan Chasis  
▶ EuroVan Carga  
▶ EuroVan Pasajeros  
▶ Crafter 3.88 Ton..  
▶ Crafter 5.0 Ton..  
▶ Crafter Chasis Cabina

**Configura y Cotiza.**  


**Datos Seleccionados**  
Versión: Europa  
Transmisión: Tiptronic  
Color: Negro Profundo  
Vestidura: Negro Antracita  
**\$ 200,350 M.I.H.**

**1** Selecciona tu versión y configuración exterior.

Versión

☐ City  
☒ Europa  
☐ Trendline  
☐ TDI

Transmisión

☒ Tiptronic  
☐ Manual

Pintura

☐ Normal  
☐ Metálica  
☒ Perlada

Anterior

Continúa



Al final de este proceso el sistema muestra un formulario el cual indica que se ingresen los datos del usuario para que la compañía Volkswagen se ponga en contacto con el usuario.

#### Configura y Cotiza.

Por favor ingrese sus datos.

Al momento de ingresar mis datos, acepto que deseo ser contactado por Volkswagen de México, S.A. de C.V. y/o por terceros designados por éste, para recibir información sobre servicios y productos ofertados por Volkswagen de México, S. A. de C.V. y/o Empresas de la Organización Volkswagen. Me encuentro consciente que para fines mercadotécnicos y publicitarios puedo ser seleccionado para entablar un contacto, esto sin que la organización Volkswagen de México tenga un fin de lucro.

En cualquier momento usted puede solicitar dejar de recibir esta información al correo [contacto@vw.com.mx](mailto:contacto@vw.com.mx)

(\*) campo obligatorio

Nombre(s):

Apellido(s):

E-Mail:

Teléfono:    
Con la y no más de 10 dígitos

Modelo de Interés:

¿De que forma quieres ser contactado?:  
☐ Teléfono  
☐ E-Mail

Estado:

Ciudad:

Concesionario:

La información y/o imágenes aquí contenidas puede no corresponder con total precisión, detalle o exactitud (incluyendo precios, equipamiento, especificaciones, colores, disponibilidad o existencia) a la de los vehículos ofertados por las Concesionarias Volkswagen.

\* Precios al público en Moneda Nacional, incluyen IVA e ISAN. Precios vigentes al 23 de Enero del 2008. Para verificar los precios vigentes, acuda a su concesionaria Volkswagen más cercana.

## 4. Salir

En el momento en que el usuario CALLCENTER termine sus actividades diarias se recomienda salir del sistema con la opción **(Salir)** del Menú para evitar el mal uso de su cuenta de acuerdo a la siguiente pantalla:

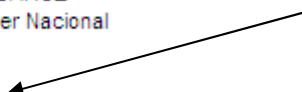
### Menú

Outbound  
Inbound  
Virtual Show Room  
Manual Call Center

Bienvenido  
JAIME CAHUE  
Callcenter Nacional

Salir

Dar clic

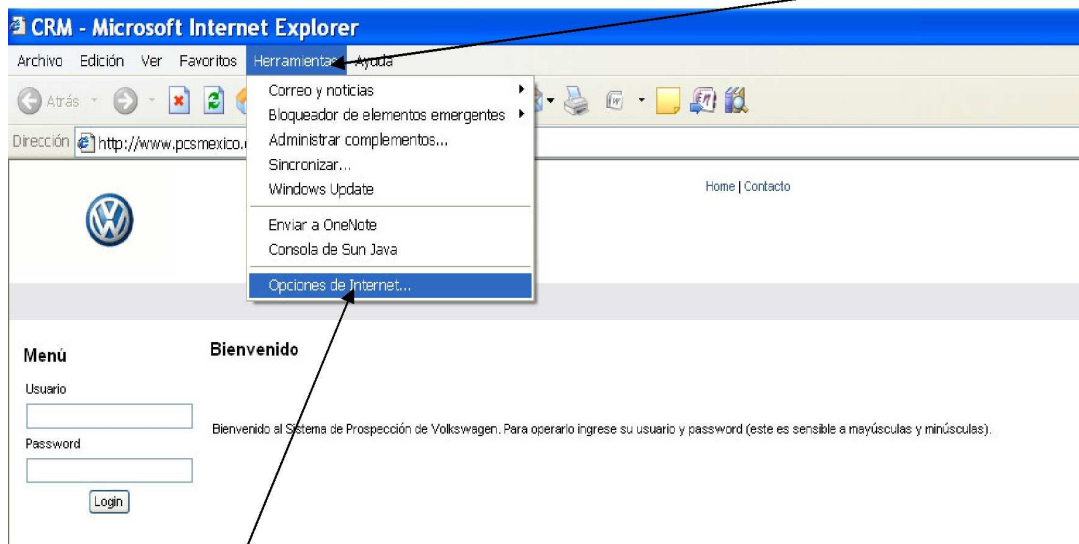




## 5. Anexo A

Para borrar el cache del explorador de Internet seguir los siguientes pasos:

Abrir el explorador y en la barra de herramientas del explorador, seleccionar Herramientas



Y posteriormente Opciones de Internet y aparecerá la siguiente pantalla en donde tenemos que seleccionar Cada vez que se visita la página y después dar clic en el botón Aceptar y quedará borrado el cache

