



Manual de usuario (HOSTESS)

Sistema de Prospección Volkswagen



Historial de Versiones

Fecha	Autor	Versión	Estatus	Comentarios
03/10/2010	Isaac J. Martínez Tinajero	1.0	Terminado	

Control de Documento

Rol	Nombre	E-mail
Documentador	Isaac J. Martínez Tinajero	ijmartinez@pcsmexico.com

Aprobación

Rol	Nombre	Firma	Fecha de Firma
APE	Rebeca Martínez		03/10/2010

Lista de Distribución

Rol	Nombre	Correo electrónico
APE	Rebeca Martínez	rrmartinez@pcsmexico.com



Tabla de Contenido

1.	Introducción	4
2.	Acceso al Sistema	4
3.	Inicio del Sistema	6
3.1	Capturar Prospecto	7
3.1.1	Catálogo	10
3.1.2	Virtual Show Room	10
3.1.2.1	Menú Modelos	11
3.1.2.2	Menú Vehículos Comerciales	13
3.1.2.3	Menú Precios	14
3.1.2.4	Menú Promociones	16
3.1.3	Promociones	17
4.	Salir	19
5.	Anexo A	20



1. Introducción


El presente manual muestra como el área de Hostess, de la concesionaria puede agregar nuevos prospectos para que posteriormente sean atendidos por los vendedores o asignados por el gerente.

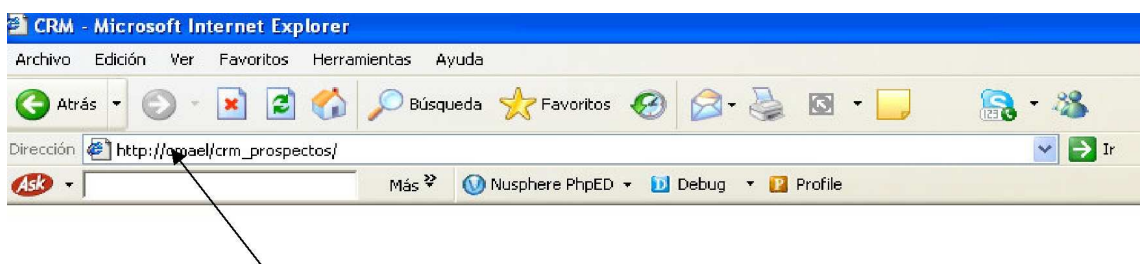
2. Acceso al Sistema

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 click con el mouse en dicho icono y aparecerá:



En la **barra de dirección** teclear la siguiente dirección de Internet www.prospeccionvw.com todo en minúsculas y presionar la tecla ENTER o dar un click 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).



The screenshot shows the login interface of the Volkswagen system. At the top right, there is a 'Home | Contacto' link. The main header features the Volkswagen logo and the text 'USUARIO: VOLKSWAGEN'. Below this, a 'Menú' section contains a 'Bienvenido' message and a 'Login' button. The login form includes fields for 'Usuario' and 'Password', with a 'Login' button below them. A small image of a woman is visible on the right side of the page. Annotations with arrows point to the 'USUARIO: VOLKSWAGEN' text, the 'Password' field, and the 'Login' button.

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 HOSTESS sea el único que pueda tener acceso a su información.

Cambiar datos de usuario 0101VENDEDOR3

The screenshot shows a form titled 'Cambiar datos de usuario 0101VENDEDOR3'. It contains four input fields: 'Nombre completo', 'e-mail', 'Password', and 'Repita el Password'. The 'Password' and 'Repita el Password' fields have a note next to them: 'Mínimo 8, máximo 16'. A 'Guardar' button is located at the bottom right of the form.

Una vez registrado el usuario HOSTESS aparece la siguiente pantalla:



3. Inicio del Sistema

Menú

Capturar prospecto
Manual Hostess

Bienvenido
JAIME KAHUE
Hostess. Concesionaria 2016

Salir

El Menú cuenta con dos menús: **Capturar prospecto** Y **Salir**, se debe seleccionar con el puntero del mouse la opción requerida y dar click con el botón izquierdo para llamar dicha opción.

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



3.1 Capturar Prospecto

Al momento de llegar un prospecto a la concesionaria se capturan los datos de este nuevo contacto para ingresarlos al sistema y pasarlos al vendedor que se encuentre disponible o esperar a que el gerente lo asigne al vendedor de acuerdo a las cargas de trabajo.

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

Contacto nuevo

Contacto	
Nombre	SDF SFA FSAF
Sexo	Masculino
R. F. C.	
Fecha de nacimiento	03 Junio año
Título	
Persona Moral	Seleccione uno
Estado civil	Seleccione uno

Teléfonos

Teléfono casa	123412341234
Teléfono móvil	
Teléfono oficina	
Otro teléfono	

Correo electrónico

e-mail	fdgfdsgfsd
--------	------------

Domicilio

Domicilio	
C. P.	09180
Colonia	ERMITA ZARAGOZA
Delegación/Municipio	IZTAPALAPA
País	MEXICO
Ciudad	DISTRITO FEDERAL
Entidad	DISTRITO FEDERAL

Más

Razón Social	
Compañía	
Sector	
Nombre de contacto	
Cargo	
Ocupación actual	
Primer Contacto	
Prioridad	
Nota	
¿Desea ser contactado?	Seleccione uno
Fuente	Seleccione uno

Automovil de interes

Modelo	Seleccione uno
Año	2008
Version	
Color Interior	
Color Exterior	
Tipo de Pintura	

Concesionaria de elección

Concesionaria	EMPORIO AUTOMOTRIZ DE TIJUANA S.A. DE C.V. (CONCESIONARIA PREMIUM)
---------------	--

Opciones

Catálogo

- Pointer
- Lupo
- Derby
- Polo
- SportsVan
- CrossFox
- Jetta
- Golf
- Beetle
- Bora
- GLI
- GTI
- Passat
- Sharan
- Touareg
- Virtual Show Room
- Promociones
- Compra
- Configura y cotiza
- Catálogo Electrónico
- Car Locator
- Calculadora Financiera
- Dealer Locator

Guardar Cancelar

A continuación se describirán brevemente los campos a introducir en la pantalla anterior, aquellos que sean específicos (explícitos u obvios) se dejarán en blanco:

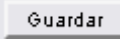
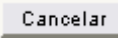


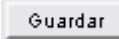
DESCRIPCIÓN DE LOS CAMPOS

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.	Código postal
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 seran almacenados en el sistema y enviados al vendedor que este disponible o bien al gerente para que este le asigne algun vendedor, o de lo contrario si desea cancelar la operación presione el botón 

Si ha presionado el botón , el sistema abraira otra ventana nueva donde se podra asignar el usuario capturado a algun vendedor, esto solo se podra hacer si el usuario esta autorizado por el Gerente CRM para hacerlo.

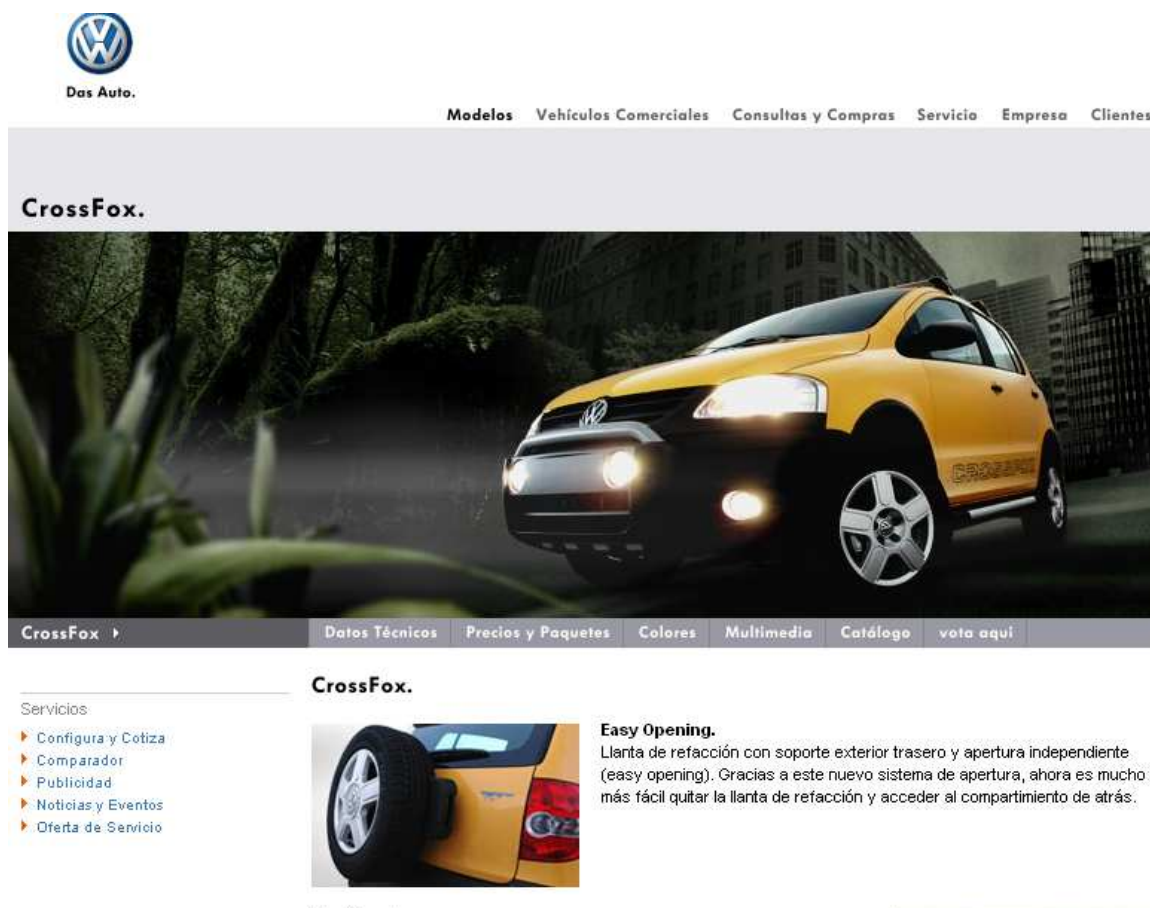
En caso de estar autorizado, el sistema mostrara la siguiente pantalla.



3.1.1 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.


3.1.2 Virtual Show Room

Al presionar sobre le link de esta opción del sistema mostrara 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.

3.1.2.1 Menú Modelos

Al presionar sobre este menú se mostrara la siguiente pantalla.



Modelos.

Pointer



Lupo



Derby



SportVan



CrossFox



Jetta



Beetle



Bora



Bora SportWagen



GLI



GTI



Passat



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](#)

Touareg.

- ▶ [Touareg V6](#)
- ▶ [Touareg V6 Premium](#)

Colores Disponibles



Blanco Campanella



Gris Atacama



Gris Espejo



Gris Galápagos



Negro Ónix



Plata Reflex



Rojo Sierra



Verde Caña

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

Al presionar sobre uno de estos link, se mostrara un documento en formato PDF, el cual proporcionara la información del vehículo seleccionado.

[illegible]

3.1.2.2 Menú Vehículos Comerciales

En esta parte se mostrara el catalogo de vehículos comerciales de la Volkswagen, como se muestra a continuación.



Modelos Vehículos Comerciales Precios Promociones

Vehículos Comerciales.

Pointer Pick Up	VW Van	EuroVan Chasis
		
EuroVan Carga	EuroVan Pasajeros	Crafter
		

© Volkswagen México 2008

En esta parte al presionar sobre uno de los vehículos, se visualizara la siguiente pantalla, en la cual se muestran links los cuales proporcionara la información del vehículo elegido



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.

The screenshot shows a PDF document titled "Van Ventanas" from "Das Auto." The document lists technical specifications for the vehicle. The specifications are organized into three columns:

Motor, Tren Motriz y Llantas		
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	

3.1.2.3 Menú Precios

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



Das Auto.

Modelos

Vehículos Comerciales

Precios

Promociones

Precios.

Modelos 2008 y 2009



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.

CRM menu precios08.pdf (application/pdf 0... 1 / 3 130% Buscar

Circular: GMD33/02/09/08 1

ASOCIACIÓN NACIONAL DE CONCESIONARIOS DEL GRUPO VOLKSWAGEN, A.C.
LISTA DE PRECIOS UNICOS AL PÚBLICO MODELOS 2008 Y 2009

Vigencia desde el 02 de Septiembre de 2008

DESCRIPCIÓN	PINTURA BASE			PINTURA METÁLICA		
	PRECIO DE LISTA	CONTADO, CRÉDITO BANCARIO, CRÉDITO PROPIO	VWSF (LEASING Y CREDIT)	PRECIO DE LISTA	CONTADO, CRÉDITO BANCARIO, CRÉDITO PROPIO	VWSF (LEASING Y CREDIT)
MODELOS 2008 Y 2009						
POINTER CITY 2008 (COSTO + \$3,000 - SUBVENCIÓN VWM)						
Pointer City 2ptas.	90,950	79,700	79,700	92,060	80,676	80,676
Pointer City 2 ptas. A/A	106,050	92,988	92,988	107,160	93,964	93,964
Pointer City 4 ptas.	96,200	84,319	84,319	97,310	85,296	85,296
Pointer City 4ptas. A/A	111,300	97,607	97,607	112,410	98,584	98,584
POINTER CITY 2009						
Pointer City 2ptas.	90,950	84,913	84,913	92,060	86,022	86,022
Pointer City 2 ptas. A/A	106,050	100,013	100,013	107,160	101,123	101,123
Pointer City 4 ptas.	96,200	90,162	90,162	97,310	91,273	91,273
Pointer City 4ptas. A/A	111,300	105,263	105,263	112,410	106,374	106,374
POINTER TRENDLINE 2008 (COSTO + \$3,000 - SUBVENCIÓN VWM)						
Pointer Trendline 2 ptas.	111,730	96,402	96,402	112,840	99,378	99,378
Pointer Trendline 2 ptas. Bolsa de Aire Conductor y Sistema de Frenos (ABS)	124,928	110,016	110,016	126,038	110,992	110,992
Pointer Trendline 4 ptas.	116,980	103,022	103,022	118,090	103,998	103,998
Pointer Trendline 4 ptas. Bolsa de Aire Conductor y Sistema de Frenos (ABS)	130,178	114,635	114,635	131,287	115,612	115,612
POINTER TRENDLINE 2009						
Pointer Trendline 2 ptas.	111,730	105,693	105,693	112,840	106,803	106,803
Pointer Trendline 2 ptas. Bolsa de Aire Conductor y Sistema de Frenos (ABS)	123,418	117,380	117,380	124,528	118,490	118,490



3.1.2.4 Menú Promociones

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

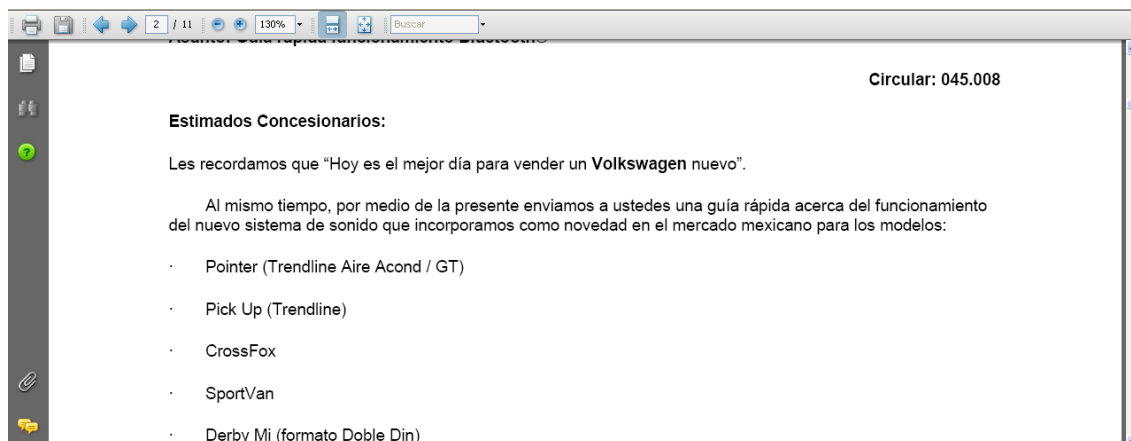


Nota: si no cuenta con un usuario y contraseña, favor de contactar al administrador nacional del sistema para que se le sean proporcionados. ****

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

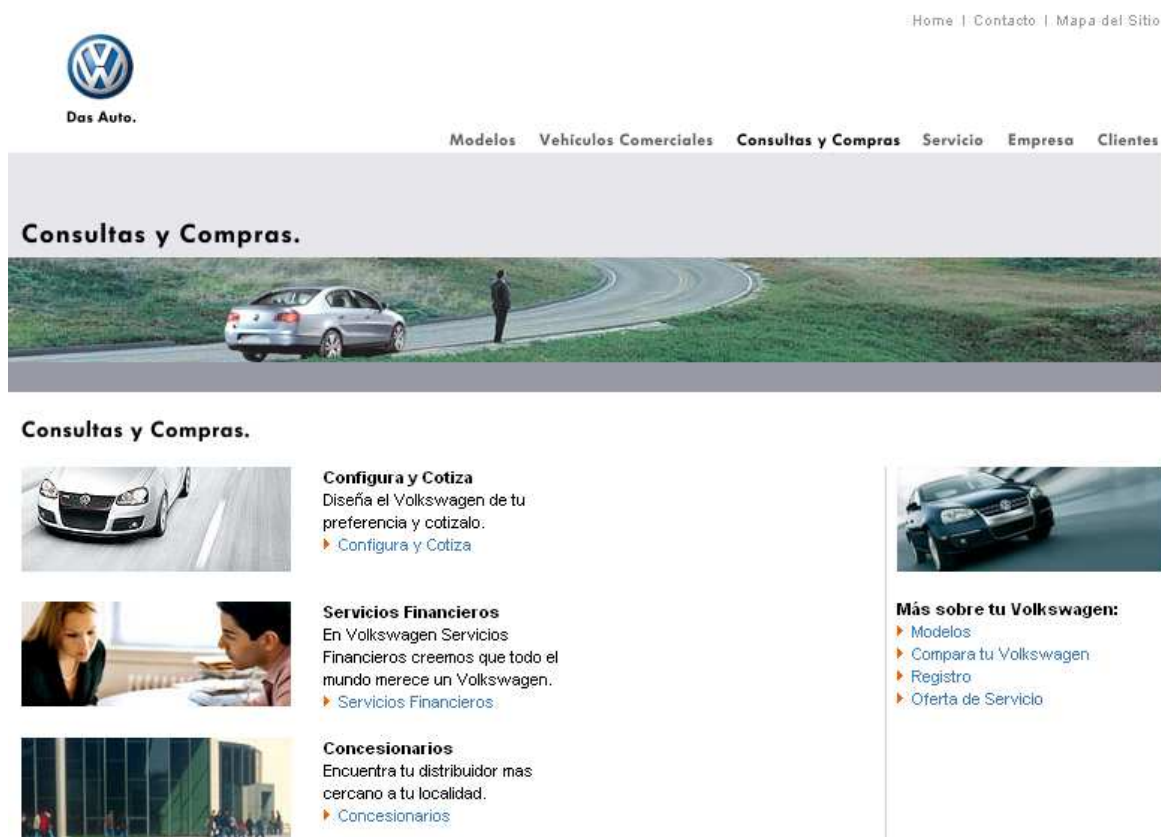


En esta parte se muestran tres links los cuales mostrara la información de las promociones existentes. A continuación se muestra el ejemplo del link de descuentos.



3.1.3 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:





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](#)

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:

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

☒ Especificaciones
☐ Disponible como opción

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 SportWagen
- ▶ 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.L.*

1 Selecciona tu versión y configuración exterior.

Versión	Transmisión	Pintura
<input type="checkbox"/> City	<input checked="" type="checkbox"/> Tiptronic	<input type="checkbox"/> Normal
<input checked="" type="checkbox"/> Europa	<input type="checkbox"/> Manual	<input type="checkbox"/> Metálica
<input type="checkbox"/> Trendline		<input checked="" type="checkbox"/> Perlada
<input type="checkbox"/> TDI		

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

(*) campo obligatorio

Nombre(s):

Apellido(s):

E-Mail:

Teléfono:
Con lada 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 HOSTESS 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

Capturar prospecto
Manual Hostess

Bienvenido
JAIME KAHUE
Hostess. Concesionaria 2016

Salir

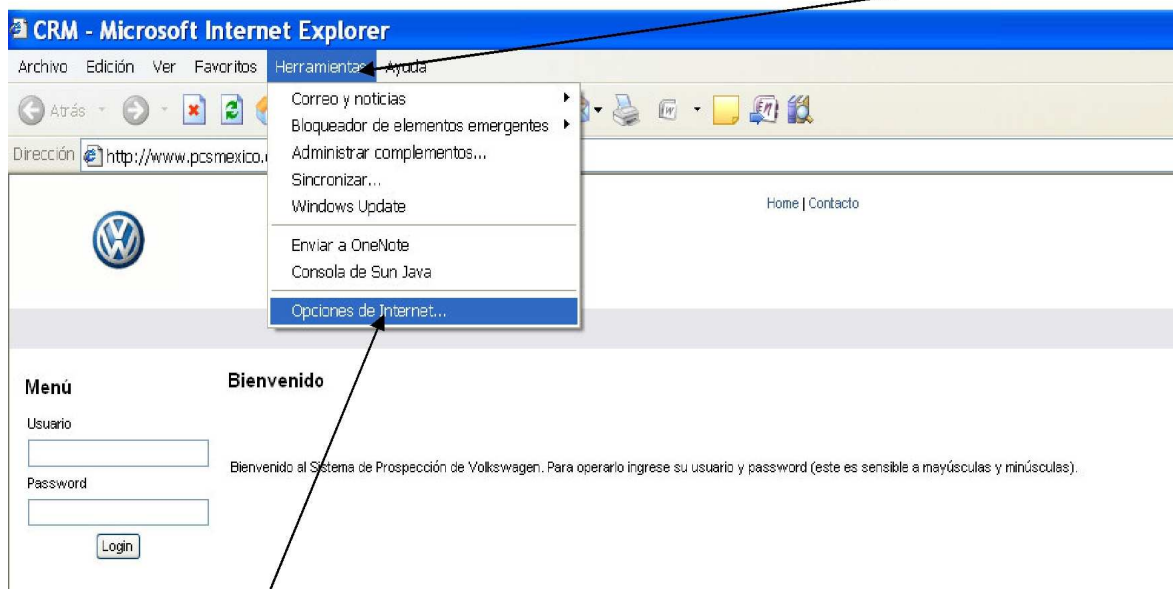
← Dar clic



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 click en el botón Aceptar y quedará borrado el cache

