Manual del Reporte **“CRT DASHBOARD”** del área de Customer Engagement.

Contenido

Reglas y Supuestos de Procesamiento 3
Clasificación de Tipo de Servicio 3
VIN 4
Distribuidor 4
Fecha de Servicio 4
Odómetro 4
Monto Ticket 4
Ventas para UIO 4

Conceptos y Especificaciones los cálculos del reporte 5
I.- RETENCIÓN PURA 5
II.- RETENCIÓN TOTAL 5
III.- RETENCIÓN PURA 6 a 18 MESES 6
..... 6
IV.- RETENCIÓN TOTAL 6 a 18 MESES 6
V.- RETENCIÓN MARCA 7
VI. RETENCIÓN DE LA MARCA POR ZONA 7
VII. RETENCIÓN PURA POR ANTIGÜEDAD DEL VEHÍCULO 8
VIII. RETENCIÓN TOTAL POR ANTIGÜEDAD DEL VEHÍCULO 8
IX. UIOs 9
X. CPUs Mantenimiento 9
XI. CLIENTES 9
XII. VISITAS PROMEDIO 10

XIII. CPUs / UIOs 11
XIV. ACCIONES DE SERVICIO 11
XV. COMPARATIVAS GEOGRÁFICAS 14
XVI. PROM. CLIENTES ACTIVOS PUROS 15
XVII. Inactivos con base a última fecha de Servicio 15
XVIII. CLIENTES PERDIDOS /CONQUISTADOS 16
XIX. DISTRIBUCIÓN DE OR DEL DISTRIBUIDOR 16
XX. TASA PRIMER SERVICIO DE MANTENIMIENTO 16
XXI. EFECTIVIDAD DEL RECORDATORIO DE SERVICIO 19
XXII. TASA DE CONTACTO RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO 21
..... 21
XXIII. REPARACIONES LIGERAS 21
XXIV. DISTANCIA DE MANEJO HACIA EL DISTRIBUIDOR 22

Apéndice I 23

Apéndice II 25

Reglas y Supuestos de Procesamiento

Clasificación de Tipo de Servicio

Se deben considerar únicamente los servicios pagados por el cliente (CPUs). Actualmente la base de servicio no cuenta con un catálogo que identifique los tipos de servicio.

La descripción y/o tipo de servicio es enviada directamente por el distribuidor, en algunos casos de forma homologada y en otros a texto libre. Esto implica que algunos tipos de servicio CPU se clasifiquen erróneamente y viceversa.

Actualmente todo lo que diga explícitamente "Mantenimiento de Servicio xx,xxx kms" se considera un CPU. Incluyendo variantes como:

- Las abreviaciones "mtto" o "Matto"
- La palabra "servicio" completa o abreviada y la palabra "km" completa o abreviada
- OR Público
- CPU (órdenes pagadas por el cliente)
- La palabra "Paquete" o "Paq" seguida de un número, por ejemplo, Paq. 1, Paq. 4
- Orden Reparación
- Un número seguido de la palabra KM o kilómetros
- Un número seguido de la palabra Mil y K
- La palabra "Express"
- Orden de Servicio

Para el caso de Garantías:

- Garantía con y sin acento y/o abreviado
- Warranty
- Global Warranty

Recalls

- Garantía y la palabra Campaña
- Acción de Servicio
- Campaña
- SSC

Además de estas 3 básicas clasificaciones estamos agregando:

- Internas (también aparecen como Reencuentro Toyota y Requisición)
- Body Shop (hojalatería y pintura)
- Seguros
- Diagnóstico
- Reparación General
- No identificado o Resto

VIN

El vin (Número de serie del auto) recibido en la orden de reparación (OR) deberá ser válido, se considera un VIN válido a aquél que existe en la base de datos de Venta, por tanto, debe ser distinto de vacío.

Se identificó que algunos distribuidores reportan únicamente los 8 últimos dígitos del VIN, estos VIN serán completados y se considerarán válidos. Fuera de este caso OR con VINs que no existan en Ventas serán descartados (y marcados como error)

Distribuidor

Que exista en el censo de distribuidores. Los mini-outlets reportarán sus servicios y/o ventas a través del código de la Matriz/Sucursal que Toyota especifique.

Fecha de Servicio

Cuando las OR presenten fechas de servicio en el futuro, fechas pasadas diferentes al mes en curso, en blanco o inválidas, se les asignará la fecha del periodo en cuestión.

Odómetro

Se hará una limpieza del campo, eliminando caracteres no numéricos (distintos del punto – aunque debiera ser un número entero)

Si el Odómetro viene en blanco se asigna -1 (uno negativo) con lo que no distorsionaría la gráfica por rango de odómetro

Si valor del Odómetro es mayor a 1 millón se reporta como error, pero no se descarta la OR.

Monto Ticket

Se hace una limpieza eliminando caracteres no numéricos.

Montos superiores a $1,000,000 se reportan como error mas no se descarta la OR. Para no distorsionar el dato, el Monto Ticket superior a dicha cifra no se contabilizará en el cálculo del promedio. Este es el único KPI que toma en cuenta todas las órdenes de reparación, sin importar si son de mantenimiento (CPU) o de cualquier otra índole.

Ventas para UIO

- Se considerarán las ventas tanto de menudeo como flotilla
- Se considerarán los datos de domicilio del cliente y distribuidor de venta de la última transacción
- Se considerarán los últimos 7 años de venta para el cálculo de Retención

Conceptos y Especificaciones los cálculos del reporte

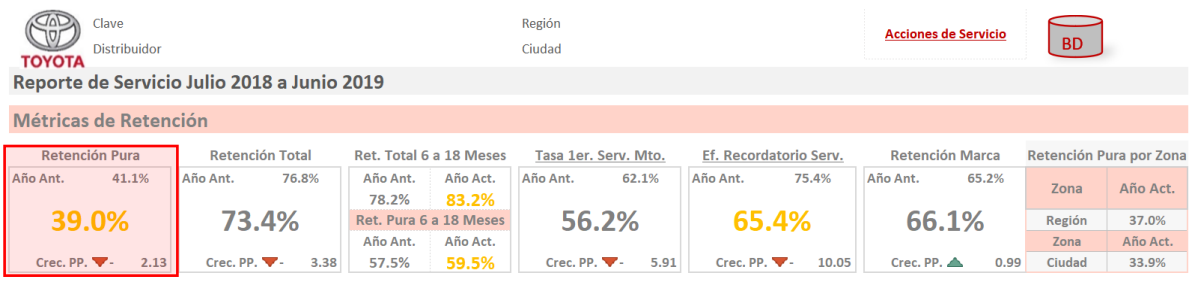
RETENCIÓN

Se refiere a los clientes que acuden al taller al menos una vez en un año, ya sea un mantenimiento o reparación siempre y cuando sea una órden de servicio pagada por el cliente (CPU). La Retención puede ser Pura o Total. Es el cociente de los CPUs (vins únicos) entre las UIOs.

I.- RETENCIÓN PURA

Considera únicamente los CPUs que fueron vendidos por el Distribuidor en los últimos 7 años y que acudieron al taller en los últimos 12 meses. Considera vins únicos.

$$\frac{VINs\ con\ al\ menos\ 1\ CPU\ (mtto.)en\ los\ últimos\ 12\ meses\ en\ el\ distribuidor}{UIOs\ \ vendidos\ en\ el\ distribuidor\ en\ los\ últimos\ 7\ años}$$

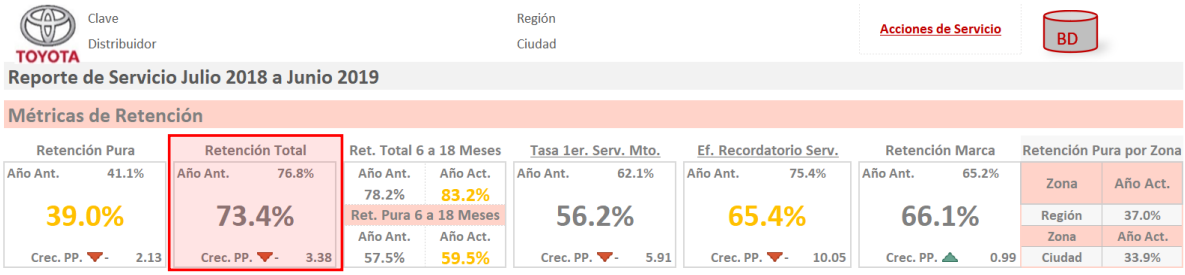


II.- RETENCIÓN TOTAL

Considera todas las CPUs vendidas y no vendidas por el distribuidor y vendidos por el distribuidor con antigüedad de más de 7 años. Considera vins únicos.

$$\frac{VINs\ con\ al\ menos\ 1\ CPU\ (mtto.)en\ los\ últimos\ 12\ meses\ vendidos, no\ \ vendidos\ y\ mas\ de\ más\ de\ 7\ años}{UIOs\ \ vendidos\ por\ el\ Distribuidor\ en\ los\ últimos\ 7\ años}$$

En la retención Total se consideran todos los CPUs sin importar su antigüedad y si fueron vendidos o no por el distribuidor, se consideran todos los clientes que acuden al servicio en un año

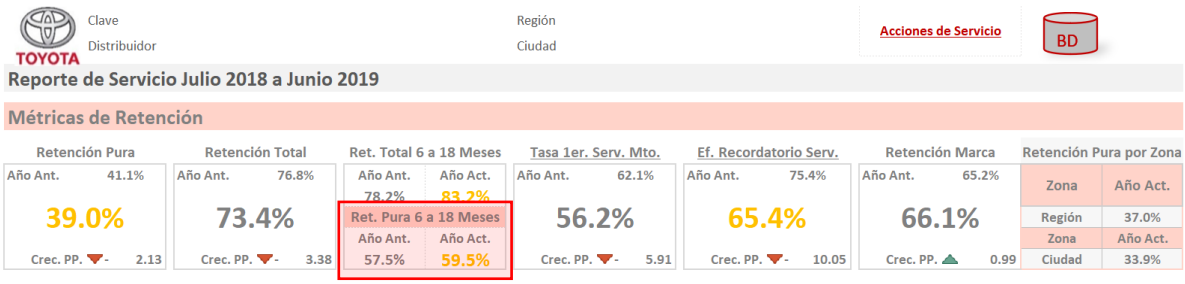


La retención de 6 a 18 meses es una medición que indica el primer año de retención de los clientes en los talleres, ya que los vin vendidos de 0 a 6 meses atrás aun no les toca su primer servicio. Y se divide también en Pura y Total.

III.- RETENCIÓN PURA 6 a 18 MESES

Considera únicamente los CPUs que fueron vendidos por el Distribuidor y que tienen una antigüedad entre 6 y 18 meses; y que además acudieron al taller en los últimos 12 meses. Considera vins únicos.

$$\frac{VINs\ con\ al\ menos\ 1\ CPU\ (mtto.)\ en\ los\ últimos\ 12\ meses\ vendidos\ \ en\ el\ distribuidor\ con\ antiguedad\ de\ 6\ a\ 18\ meses}{UIOs\ \ vendidos\ en\ el\ distribuidor\ antigüedad\ 6\ a\ 18\ meses}$$

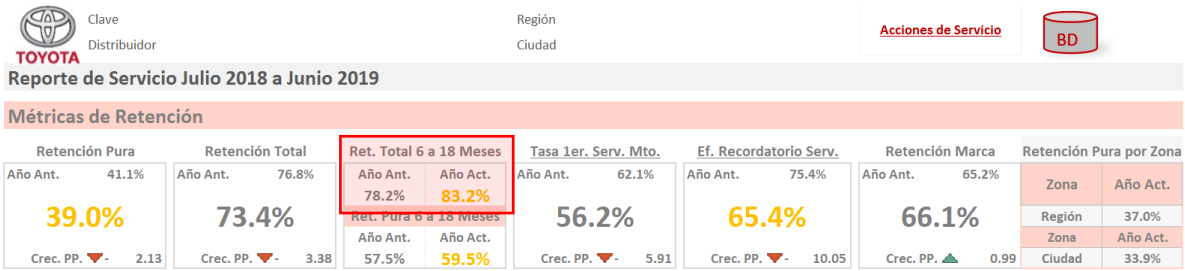


IV.- RETENCIÓN TOTAL 6 a 18 MESES

Es similar a la Retención Total solo que las UIOs consideradas serán solo aquéllas con una antigüedad del vin entre 6 y 18 meses.

$$\frac{VINs\ con\ al\ menos\ 1\ CPU\ (mtto.)en\ los\ últimos\ 12\ meses\ vendidos, y\ no\ \ vendidos\ con\ antiguedad\ de\ 6\ a\ 18\ meses}{UIOs\ \ vendidos\ por\ el\ Distribuidor\ antigüedad\ 6\ a\ 18\ meses}$$

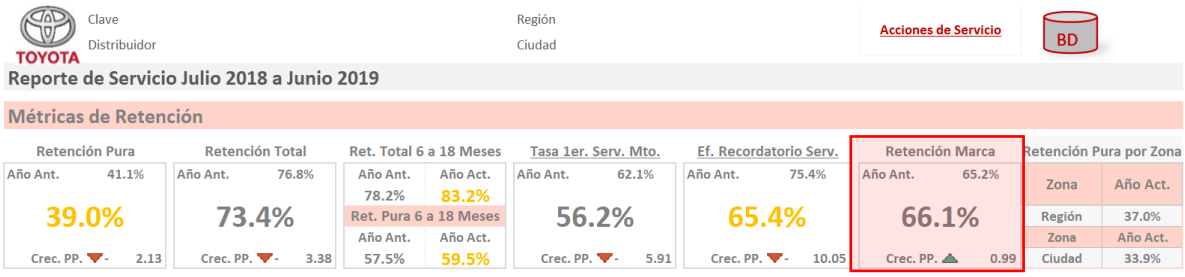
En la retención Total de 6 a 18 meses se consideran todos los CPUs sin importar si fueron vendidos o no por el distribuidor, se consideran todos los clientes que acuden al servicio en un año con antigüedad o fecha DOFU entre 6 a 18 meses.



V.- RETENCIÓN MARCA

Es la retención de la marca Toyota, considera todos los VINs de todos los distribuidores Toyota de los últimos 12 meses que asistieron, al menos, a un servicio de mantenimiento sin importar su antigüedad. Considera vins únicos.

$$\frac{VINs\ con\ al\ menos\ 1\ CPU\ (mtto.) en\ los\ últimos\ 12\ meses\ \ Red\ Toyota}{UIOs\ \ vendidos\ por\ Toyota\ en\ los\ últimos\ 7\ años}$$



VI. RETENCIÓN DE LA MARCA POR ZONA

Es importante conocer el desempeño en Retención en distintas áreas geográficas, es por ello que se acota el cálculo de Retención Pura por Región y Ciudad. Al igual que en el resto de los cálculos de retención, se consideran solo los Vin´s únicos.

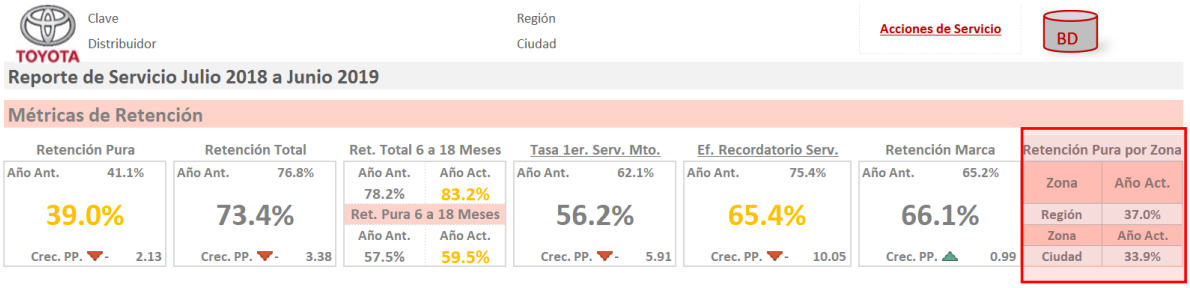
IV.I Retención Pura de la Región*

$$\frac{VINs\ con\ al\ menos\ 1\ CPU\ (mtto.)\ en\ los\ últimos\ 12\ meses\ en\ la\ Región\ en\ cuestión}{UIOs\ \ vendidos\ en\ la\ región\ en\ cestión\ en\ los\ últimos\ 7\ años}$$

Retención Pura de la Ciudad

$$\frac{VINs\ con\ al\ menos\ 1\ CPU\ (mtto.)\ en\ los\ últimos\ 12\ meses\ en\ la\ ciudad\ en\ cuestión}{UIOs\ vendidos\ \ en\ la\ ciudad\ en\ cuestión\ en\ los\ últimos\ 7\ años}$$

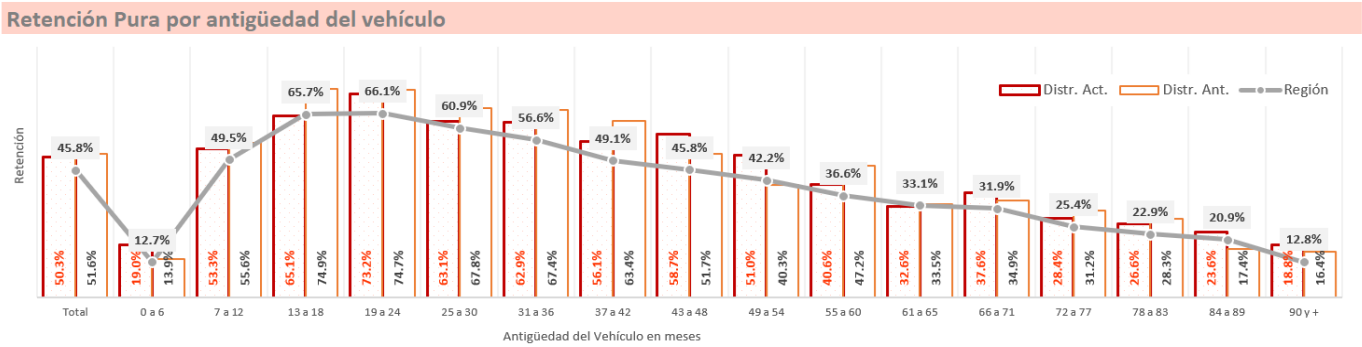
**Ver Apéndices para saber que distribuidores conforman las regiones y las ciudades*



VII. RETENCIÓN PURA POR ANTIGÜEDAD DEL VEHÍCULO

En esta sección se visualiza la retención pura por año o edad del vehículo considerando su fecha DOFU. Podemos visualizar la retención del distribuidor en el año actual, en el año anterior y también la retención pura de la Región.

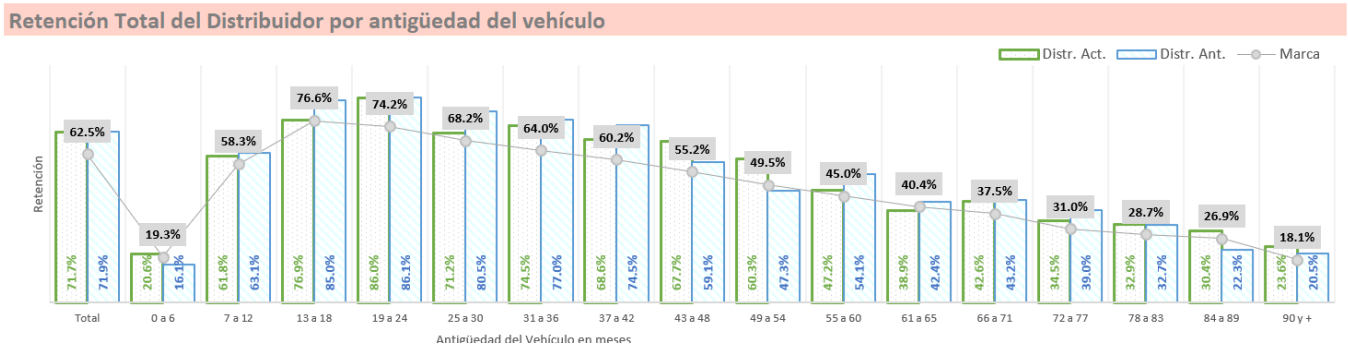
$$\frac{VINs\ vendidos\ \ con\ al\ menos\ 1\ CPU\ (mtto.)en\ los\ últimos\ 12\ meses\ de\ N\ años}{UIOs\ \ vendidos\ por\ el\ distribuidor\ \ en\ los\ últimos\ \ N\ años}$$



VIII. RETENCIÓN TOTAL POR ANTIGÜEDAD DEL VEHÍCULO

En esta sección se visualiza la retención total por año o edad del vehículo considerando su fecha DOFU. También se muestra la retención de la marca en el año actual y la del distribuidor en año anterior.

$$\frac{VINs\ TOTALES\ \ con\ al\ menos\ 1\ CPU\ (mtto.)en\ los\ últimos\ 12\ meses\ de\ (N)años\ de\ antiguedad}{UIOs\ \ vendidos\ por\ el\ distribuidor\ \ en\ los\ últimos\ \ (N)\ años}$$



IX. UIOs

Esta sección muestra las unidades en operación del distribuidor de los últimos 7 años y su comparativa contra el periodo anterior acompañada del crecimiento/decremento. Por ejemplo, Reporte de Junio 2020 considerará las UIOs de Julio 2013 a Junio 2020 y el periodo anterior considerará UIOs de Julio 2012 a Junio 2019

Cpu´s Mantenimiento

También se podrá visualizar la cantidad de Ordenes de servicio pagadas por el cliente (CPU´S) que contengan servicios de mantenimiento, se visualizará el resultado de un año anterior y el porcentaje de crecimiento.

$$Cpus\ Mantenimiento = \sum CPU´s\ de\ Mtto\ en\ un\ periodo\ de\ un\ año$$

XI. CLIENTES

Los clientes es el número de VINs únicos que acudieron con el distribuidor para un servicio de mantenimiento (CPU). Solo se consideran VINs válidos por lo que VINs incompletos, en blanco o que no existen como vendidos serán descartados.

Se clasifican en Activos Puros, Activos Totales e Inactivos.

Activos Puros y Totales

Son aquéllos que acudieron con el distribuidor para uno o más servicios de mantenimiento en los últimos 12 meses. Se subdividen en Puros y Totales:

- **Puros**: considera clientes de vehículos cuya antigüedad máxima es de 7 años y fueron vendidos por el distribuidor.
- **Totales:** Toma en cuenta el total de clientes (vendidos, no vendidos y de más de 7 años) que asistieron al menos a un servicio de mantenimiento en los últimos 12 meses
    - Aquéllos vines de más de 7 años se muestran desglosados por separado.

Inactivos

Clientes que ya pasaron más de 12 meses y no han ido a servicio, también podremos visualizar los clientes inactivos del año anterior y el porcentaje de crecimiento.

XII. VISITAS PROMEDIO

Es el número total de CPUS de mantenimiento que atendió el distribuidor en los últimos 12 meses entre el número de Clientes Activos Totales.

$$\frac{CPUS\ de\ Mantenimiento\ \ en\ 12\ meses}{Clientes\ Activos\ Totales}$$

XII.I VISITAS PROMEDIO POR ZONA GEOGRÁFICA

El cálculo es similar al del distribuidor, pero aplicado al total de VINs atendidos en la ciudad/región por los distribuidores de la ciudad/región.

EN LA CIUDAD

$$\frac{CPUS\ Totales\ \ de\ mantenimiento\ en\ 12\ meses\ en\ la\ ciudad}{Clientes\ Activos\ Totales\ en\ la\ ciudad}$$

EN LA REGION

$$\frac{CPUS\ Totales\ \ de\ mantenimiento\ \ en\ 12\ meses\ en\ la\ región}{Clientes\ Activos\ Totales\ en\ la\ región}$$

XIII. CPUs / UIOs

Es el número total de CPUS de mantenimiento que atendió el distribuidor en los últimos 12 meses entre el número de UIO´S vendidas en los últimos 7 años

$$\frac{CPUS\ de\ Mantenimiento\ \ en\ 12\ meses}{Num.de\ UIOS\ vendidas\ en\ 7\ años}$$

XIII.I CPUs / UIOs POR ZONA GEOGRÁFICA

El cálculo es similar al del distribuidor, pero aplicado al total de VINs atendidos en la ciudad/región por los distribuidores de la ciudad/región.

EN LA CIUDAD

$$\frac{CPUS\ Totales\ \ de\ mantenimiento\ en\ 12\ meses\ en\ la\ ciudad}{Num.de\ UIOS\ vendidas\ en\ 7\ años\ en\ la\ ciudad}$$

EN LA REGION

$$\frac{CPUS\ Totales\ \ de\ mantenimiento\ \ en\ 12\ meses\ en\ la\ región}{Num.de\ UIOS\ vendidas\ en\ 7\ años\ en\ la\ región}$$

Órdenes de Reparación (OR) y Clientes

UIOs		CPUs Mantenimiento		Activos Puros		CLIENTES Activos Totales		Inactivos	
Año Ant.	16,430	Año Ant.	11,757	Año Ant.	4,549	Año Ant.	7,004	Año Ant.	9,421
	17,054		18,197		4,707		9,586		9,568
Crec. ▲	3.8%	Crec. ▲	54.8%	Crec. ▲	3.5%	> 7 años:	1,998	Crec. ▼	1.6%
						Crec. ▲	36.9%		

VISITAS PROM. Zona	#	CPUs / UIOs Zona	#
Nacional	1.97	Nacional	1.33
Región	1.88	Región	0.83
Ciudad	1.89	Ciudad	1.09
Distr.	1.89	Distr.	1.07

XIV. ACCIONES DE SERVICIO

Este apartado muestra la cantidad y monto de acciones de servicio pendientes considerando únicamente las ordenes de reparación reportadas en el DIS desde inicios del 2017.

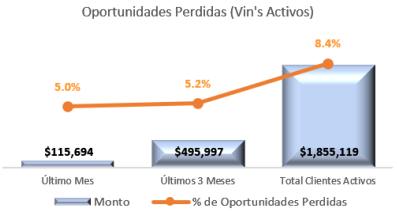
Acciones de Servicio

Acciones de Servicio
Cant. Pendiente *
3,978
Monto Pendiente *
$ 6,429,828

**Cantidad y Monto considerando ORs reportadas en DIS desde inicios del 2017*

Oportunidades Perdidas (Vin's Activos)

Conceptos	Último Mes	Últimos 3 Meses	Total Clientes Activos
Vin's Activos que asistieron al taller	1,030	4,356	12,500
Vin's Activos con Acciones pendientes	51	227	1,056
Acciones de Servicio pendientes	67	281	1,291
Monto	$ 115,694	$ 495,997	$ 1,855,119
% de Oportunidades Perdidas	5.0%	5.2%	8.4%



Cuenta con tres subsecciones:

a) Acciones de Servicio: muestra el monto y cantidad total de acciones pendientes desde 2017 considerando clientes activos y clientes inactivos reportados desde 2017

Acciones de Servicio
Cant. Pendiente *
3,978
Monto Pendiente *
$ 6,429,828

Cantidad y Monto considerando ORs reportadas en DIS desde inicios del 2017

b) Oportunidades Perdidas (Vins' activos): Esta tabla nos muestra aquéllos vin's que, siendo activos, aún tienen acciones pendientes y la oportunidad perdida en monto de venta por no haberlas aplicado ya que son clientes que apenas acudieron a realizar un servicio de mantenimiento. La tabla desglosa los **vin's activos totales que ingresaron al taller , Vins Activos** que tienen una acción de servicio pendiente y que acudieron al taller en el último mes, en los últimos 3 meses y en total.

Oportunidades Perdidas (Vin's Activos)

Conceptos	Último Mes	Últimos 3 Meses	Total Clientes Activos
Vin's Activos que asistieron al taller	1,030	4,356	12,500
Vin's Activos con Acciones pendientes	51	227	1,056
Acciones de Servicio pendientes	67	281	1,291
Monto	$ 115,694	$ 495,997	$ 1,855,119
% de Oportunidades Perdidas	5.0%	5.2%	8.4%

También se muestra la cantidad de acciones pendientes mismas que siempre serán mas altas que los Vin´s con Acciones pendientes ya que un vin puede tener mas de una Acción de servicio Activa.

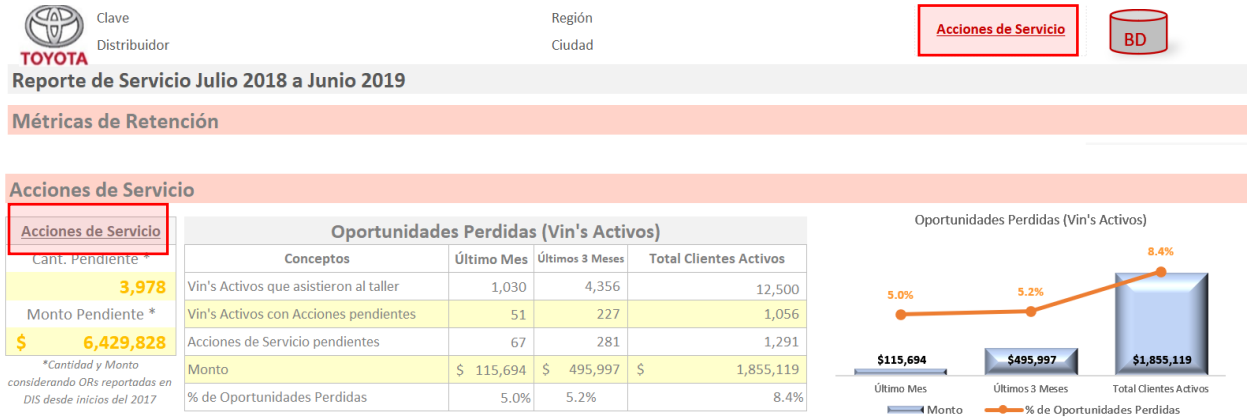
$$Acciones\ de\ Servicio\ Pendiente = \sum Total\ de\ Acciones\ Pendientes\ por\ vin\ (activos\ e\ inactivos)$$

El porcentaje de Oportunidades perdidas se calcula de la siguiente manera :

$$\frac{CPUS\ Totales\ \ de\ mantenimiento\ en\ 12\ meses\ en\ la\ ciudad}{Num.\ de\ UIOS\ vendidas\ en\ 7\ años\ en\ la\ ciudad}$$

c) **Gráfica de Oportunidades Perdidas:** es la representación visual de la oportunidad perdida a un mes, tres meses y en total como consecuencia de no haber aplicado las acciones pendientes a los vin's activos que acudieron a taller.

En el encabezado del reporte y en el cuadro del gráfico se puede consultar un listado detallado al hacer clic en el título **"Acciones de Servicio"**



El listado detallado de Acciones de Servicio muestra.

- VIN
- Estatus del Vin: si es un vin activo o inactivo
- Edad del Vin en Meses
- La fecha del último servicio con el distribuidor
- La cantidad y Monto pendientes por acciones de servicio

TOYOTA

Clave | Región
Distribuidor | Ciudad

Reporte de Servicio Julio 2018 a Junio 2019

Acciones de Servicio

*** Cantidad y Monto considerando ordenes reportadas en el DIS desde inicios del 2017**

Vin	Estatus VIN	Master Código Distribuidor	Código Distribuidor Servicio	Edad Vin en Meses	Fecha Último Servicio	Cant. Pendiente *	Monto Pendiente *
						2,243	3,623,754
5YFBURHE1GP389023	Vin Activo			52	2020-04-30	1	387
JTDBBRBE7LJ018185	Vin Activo			6	2020-04-30	1	1,748
MR2B29F39H1013403	Vin Activo			44	2020-04-30	1	232
5YFBPRHE8HP681695	Vin Activo			35	2020-04-29	1	387
VNKKTUD30FA035983	Vin Activo			61	2020-04-29	1	1,420
JTDKBRFU1G3519617	Vin Activo			46	2020-04-28	1	155
JTMZD35V085086247	Vin Activo			141	2020-04-28	1	347
MR2B29F30H1002029	Vin Activo			45	2020-04-28	1	232
VNKKTUD34GA057759	Vin Activo			48	2020-04-28	2	3,226
JTMHY7AJ8B5010941	Vin Activo			105	2020-04-27	1	194
MR0EX8CB5G1391911	Vin Activo			52	2020-04-27	2	194
MR0EX8CB8G1391028	Vin Activo			55	2020-04-27	1	116
MR0EX8DD1G0167105	Vin Activo			50	2020-04-27	1	77

XV. COMPARATIVAS GEOGRÁFICAS

XV.I Prom. Órdenes de Reparación Distribuidor

Es la cuenta de CPUS atendidas por el distribuidor en los últimos 12 meses. Se puede visualizar el año anterior y el porcentaje de crecimiento.

se considera:

- Vins válidos, es decir deben de haber sido vendidos previamente, no vacíos y bien capturados
- Solo servicios de mantenimiento CPUs
- Es el conteo de órdenes de reparación únicas durante el periodo

XV.II Prom. Órdenes de Reparación Región

Es la suma de órdenes de reparación únicas de los distribuidores dentro de la región en cuestión entre el número de distribuidores en la región.

$$\frac{\sum OR\ \text{únicas de los distribuidores en Región}}{\text{Número de distribuidores en Región}}$$

XV.III Prom. Órdenes de Reparación Ciudad

Es la suma de órdenes de reparación únicas de los distribuidores dentro de la ciudad en cuestión entre el número de distribuidores en la ciudad.

$$\frac{\sum OR\ únicas\ de\ los\ distribuidores\ en\ Ciudad}{Número\ de\ distribuidores\ en\ Ciudad}$$

Comparativas Geográficas Órdenes de Reparación (OR) y Clientes

Prom. Órdenes de Reparación				Prom. Clientes Activos Puros			Inactivos con base a Fecha Ult. Serv.		Clientes Perdidos / Conquistados por el Distr.	
Zona	Año Ant.	Año Act.	Var. %	Año Ant.	Año Act.	Var. %	1 a 1.5 años	1,083	Perdidos	Conquistados
Región	10,213	11,847	9.7%	3,699	4,263	15.2%	1.5 a 2 años	766	22	12
Ciudad	11,190	11,766	8.8%	4,231	4,375	3.4%	Resto	1,776		
Distr.	11,190	11,766	8.8%	4,231	4,375	3.4%	Conv. Ult. Mes	50		

XVI. PROM. CLIENTES ACTIVOS PUROS

Clientes que visitaron al menos una vez el distribuidor para un servicio de mantenimiento en los últimos 12 meses y podemos ver el promedio de los clientes activos de la Región y de la Ciudad en cuestión. Se puede visualizar el año anterior y el porcentaje de crecimiento

Comparativas Geográficas Órdenes de Reparación (OR) y Clientes

Prom. Órdenes de Reparación				Prom. Clientes Activos Puros			Inactivos con base a Fecha Ult. Serv.		Clientes Perdidos / Conquistados por el Distr.	
Zona	Año Ant.	Año Act.	Var. %	Año Ant.	Año Act.	Var. %	1 a 1.5 años	1,083	Perdidos	Conquistados
Región	10,213	11,847	9.7%	3,699	4,263	15.2%	1.5 a 2 años	766	22	12
Ciudad	11,190	11,766	8.8%	4,231	4,375	3.4%	Resto	1,776		
Distr.	11,190	11,766	8.8%	4,231	4,375	3.4%	Conv. Ult. Mes	50		

XVII. Inactivos con base a última fecha de Servicio

Se reportan clientes inactivos totales que su última visita fue hace 1 a 1.5 años (1 a 1.5 años)

Se reportan clientes inactivos totales que su última visita fue hace 1.5 a 2 años (1.5 a 2 años)

Clientes inactivos vendidos por el distribuidor y que no se tiene ningún registro de servicios de mantenimiento (Resto)

En esta sección se muestran aquéllos VINs que en el mes actual cumplieron mas de 12 meses sin acudir a servicio de mantenimiento. (Conversión último mes).

Comparativas Geográficas Órdenes de Reparación (OR) y Clientes

Prom. Órdenes de Reparación				Prom. Clientes Activos Puros			Inactivos con base a Fecha Ult. Serv.		Clientes Perdidos / Conquistados por el Distr.	
Zona	Año Ant.	Año Act.	Var. %	Año Ant.	Año Act.	Var. %	1 a 1.5 años	1,083	Perdidos	Conquistados
Región	10,213	11,847	9.7%	3,699	4,263	15.2%	1.5 a 2 años	766	22	12
Ciudad	11,190	11,766	8.8%	4,231	4,375	3.4%	Resto	1,776		
Distr.	11,190	11,766	8.8%	4,231	4,375	3.4%	Conv. Ult. Mes	50		

XVIII. CLIENTES PERDIDOS /CONQUISTADOS

XVIII.I PERDIDOS

Son los clientes que en su servicio de mantenimiento previo acudieron con el distribuidor y que en el servicio actual acudieron con otro distribuidor (vins únicos)

XVIII.II CONQUISTADOS

Son los clientes que en su servicio de mantenimiento previo acudieron con otro distribuidor y que en el servicio actual acudieron con el distribuidor (vins únicos)

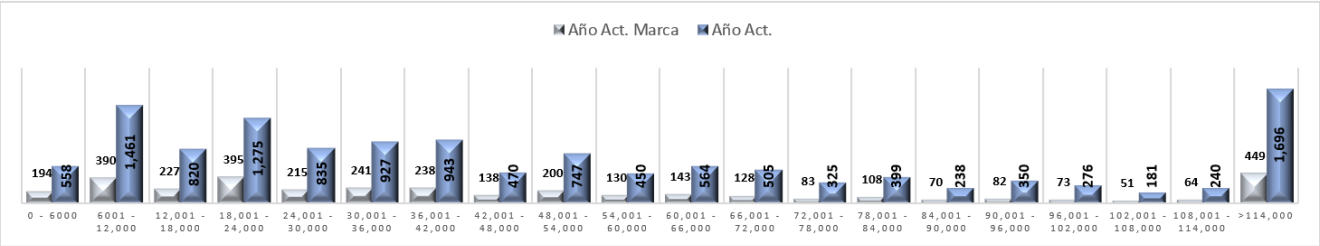
Comparativas Geográficas Órdenes de Reparación (OR) y Clientes

Prom. Órdenes de Reparación				Prom. Clientes Activos Puros			Inactivos con base a Fecha Ult. Serv.		Clientes Perdidos / Conquistados por el Distr.	
Zona	Año Ant.	Año Act.	Var. %	Año Ant.	Año Act.	Var. %	1 a 1.5 años	1,083	Perdidos	Conquistados
Región	10,213	11,847	9.7%	3,699	4,263	15.2%	1.5 a 2 años	766	22	12
Ciudad	11,190	11,766	8.8%	4,231	4,375	3.4%	Resto	1,776		
Distr.	11,190	11,766	8.8%	4,231	4,375	3.4%	Conv. Ult. Mes	50		

XIX. DISTRIBUCIÓN DE OR DEL DISTRIBUIDOR

Se visualiza la sumatoria de servicios de mantenimiento recibidos en el distribuidor durante un año clasificados en rangos con base al kilometraje registrado en el Odómetro. También se puede visualizar el año anterior.

Distribución de OR del Distribuidor por Tipo de Servicio de Mantenimiento — OR sin Dato Odómetro: -



XX. TASA PRIMER SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Este indicador mide el porcentaje de retorno de los clientes de los autos vendidos hace 7 meses. Y se visualiza cuantos han regresado a su primer servicio de mantenimiento y cuantos faltan

$$\frac{VINs\ vendidos\ \ con\ al\ menos\ 1\ CPU\ (mtto.)\ vendidos\ hace\ 7\ meses}{UIOs\ Del\ Distribuidor\ Vendidas\ hace\ 7\ meses}$$

Las CPUs a considerar en el numerador son aquéllas que además de tener 7 meses de antigüedad, fueron a servicio por lo menos una vez en un periodo también de 7 meses.

Por ejemplo, si un vehículo se vendió en octubre (mes venta), para abril tendría 7 meses de antigüedad. Si además fue a servicio entre octubre y abril (periodo) entonces se consideraría dentro de la tase del 1er servicio.

La tasa será acumulativa, esto quiere decir que en el siguiente mes, si un cliente acude a su primer servicio la tasa se incrementará

Tasa del Primer Servicio de Mantenimiento

Mes a Reportar	Mes Venta	Periodo	Operación	Tasa
Julio	Enero	Enero - Julio	60 / 137	43.8%
Junio	Diciembre	Diciembre - Junio	98 / 161	60.9%
Mayo	Noviembre	Noviembre - Mayo	73 / 127	57.5%
Abril	Octubre	Octubre - Abril	60 / 139	43.2%
Marzo	Septiembre	Septiembre - Marzo	46 / 88	52.3%
Febrero	Agosto	Agosto - Febrero	55 / 106	51.9%
Enero	Julio	Julio - Enero	67 / 102	65.7%
Diciembre	Junio	Junio - Diciembre	79 / 114	69.3%
Noviembre	Mayo	Mayo - Noviembre	99 / 124	79.8%
Octubre	Abril	Abril - Octubre	90 / 123	73.2%
Septiembre	Marzo	Marzo - Septiembre	86 / 132	65.2%
Agosto	Febrero	Febrero - Agosto	81 / 143	56.6%

Al dar clic en **“Mes a Reportar**” en el mes deseado nos vinculará otra hoja donde podremos visualizar el detalle del VIN que ya ha asistido , la fecha y si asistió después de los 7 meses se mostrará la leyenda **“SI, POSTERIOR AL PERIODO”** y los que faltan tendrán la leyenda **“No”**

Los listados también mostrarán las acciones de servicio pendientes – cantidad y monto - (si las hubiere) para cada uno de los vines mostrados.

Reporte de Servicio Julio 2018 a Junio 2019

Listado Primer Servicio - Mes Venta: Septiembre 2019

Esperados en Servicio	218
Acudieron	105

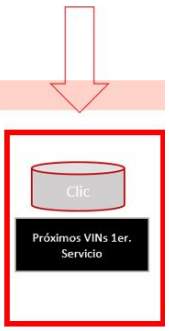
Mes Venta	Vin Vendido	¿Vino a Servicio?	Fecha Último Servicio	Acciones Pendientes Campañas	Monto Pendiente Campañas
Septiembre 2019	3MYDLBYV0LY701251	NO	N/D	0	0
Septiembre 2019	3MYDLBYV4LY702306	NO	N/D	0	0
Septiembre 2019	3TMAZ5CN0KM105071	NO	N/D	0	0
Septiembre 2019	3TMAZ5CN0KM107645	NO	N/D	0	0
Septiembre 2019	4T1B11HK1KU817146	NO	N/D	0	0
Septiembre 2019	4T1B11HK9KU835006	NO	N/D	0	0
Septiembre 2019	4T1B21HK0KU520351	NO	N/D	0	0
Septiembre 2019	5TDKZRFH1KS345084	NO	N/D	0	0
Septiembre 2019	5TDYZ3DC2LS034764	NO	N/D	0	0
Septiembre 2019	5TDYZ3DC2LS038412	NO	N/D	0	0
Septiembre 2019	5TDYZ3DC2LS039608	NO	N/D	0	0
Septiembre 2019	5TDYZ3DC3LS040363	NO	N/D	0	0
Septiembre 2019	5TDYZ3DC4LS038671	NO	N/D	0	0

PROCESO PROACTIVO RECORDATORIOS DE MANTENIMIENTO

Es muy importante dar seguimiento a los próximos vines que acudirán al primer servicio de mantenimiento, es por ello que se incluye un listado de dichos vines para que de forma proactiva se les de seguimiento:

Tasa del Primer Servicio de Mantenimiento

Mes a Reportar	Mes Venta	Periodo	Operación	Tasa
Abril	Octubre 2018	Octubre 2018 - Abril 2019	101 / 255	39.6%
Marzo	Septiembre 2018	Septiembre 2018 - Marzo 2019	73 / 172	42.4%
Febrero	Agosto 2018	Agosto 2018 - Febrero 2019	94 / 233	40.3%
Enero	Julio 2018	Julio 2018 - Enero 2019	93 / 298	31.2%
Diciembre	Junio 2018	Junio 2018 - Diciembre 2018	54 / 262	20.6%
Noviembre	Mayo 2018	Mayo 2018 - Noviembre 2018	94 / 242	38.8%
Octubre	Abril 2018	Abril 2018 - Octubre 2018	99 / 272	36.4%
Septiembre	Marzo 2018	Marzo 2018 - Septiembre 2018	74 / 176	42.0%
Agosto	Febrero 2018	Febrero 2018 - Agosto 2018	114 / 238	47.9%
Julio	Enero 2018	Enero 2018 - Julio 2018	122 / 254	48.0%
Junio	Diciembre 2017	Diciembre 2017 - Junio 2018	142 / 295	48.1%
Mayo	Noviembre 2017	Noviembre 2017 - Mayo 2018	145 / 260	55.8%



Al dar clic sobre el vínculo se muestra el listado de los Vins sobre los cuales se dará el seguimiento:

Próximo Primer Servicio

Vin	Fecha Venta	Edad Vehículo en Meses
MR0EX8CBXK1403270	2018-11-21	5
5TDZZRFH4KS296901	2018-11-30	5
MR0EX8CB3K1403790	2018-11-09	5
NMTKH3BX0KR070254	2018-11-24	5
MR0EX8CB7K1403758	2018-11-15	5
JTDKDTB34K1623883	2018-11-27	5
MR0EX8CB1K1403738	2018-11-07	5
MR2B29F31J1134190	2018-11-30	5
MR0FA8CD7K3951237	2018-11-26	5

XXI. EFECTIVIDAD DEL RECORDATORIO DE SERVICIO

Este indicador mide el porcentaje de retorno de los clientes que asistieron al taller hace 6 meses. Y se visualiza cuantos regresaron y cuantos faltan

Se calcula:

$$\frac{VIn´s\ de\ hace\ 6\ meses\ que\ han\ regresado\ a\ su\ servicio\ de\ mantenimiento\ siguiente}{Vin´s\ que\ acudieron\ hace\ 6\ meses\ a\ su\ servicio\ de\ Mantenimiento}$$

Ejemplo: Se desea medir la Efectividad del Recordatorio de Servicio para el mes de Abril 2018:

$$\frac{CPUs\ que\ vinieron\ a\ serv.entre\ Nov\ \ '17y\ Abr'18}{CPUs\ Oct'17}$$

Tasa de Efectividad del Recordatorio de Servicio

Mes a Reportar	CPUS	Periodo	Operación	Tasa
Julio	Enero	Febrero - Julio	552 / 920	60.0%
Junio	Diciembre	Enero - Junio	552 / 1003	55.0%
Mayo	Noviembre	Diciembre - Mayo	562 / 909	61.8%
Abril	Octubre	Noviembre - Abril	575 / 901	63.8%
Marzo	Septiembre	Octubre - Marzo	497 / 779	63.8%
Febrero	Agosto	Septiembre - Febrero	559 / 926	60.4%
Enero	Julio	Agosto - Enero	649 / 1068	60.8%
Diciembre	Junio	Julio - Diciembre	744 / 1206	61.7%
Noviembre	Mayo	Junio - Noviembre	571 / 881	64.8%
Octubre	Abril	Mayo - Octubre	512 / 781	65.6%
Septiembre	Marzo	Abril - Septiembre	510 / 796	64.1%
Agosto	Febrero	Marzo - Agosto	539 / 799	67.5%

Al dar click en **"Mes a Reportar"** en el mes deseado nos vinculará otra hoja donde podremos visualizar el detalle del VIN que ya ha asistido , la fecha y si asistió después de los 6 meses se mostrará la leyenda **"SI, POSTERIOR AL PERIODO"** y los que faltan tendrán la leyenda **"NO"**

La tasa será acumulativa, esto quiere decir qué en el siguiente mes, si un cliente acude a su servicio la tasa se incrementará.

Para dar seguimiento a los próximos Vins que acudirán a servicio y mejorar la Tasa de Efectividad, se debe consultar el listado de “Próximos Vins esperados para recordatorio de Servicio”:

Reporte de Servicio Julio 2018 a Junio 2019

Listado Efectividad Recordatorio de Servicio - CPUS: Junio 2019

Esperados en Servicio	1,908
Acudieron	1,359

¿Vino a Servicio en el periodo esperado?

CPUs	Vin Vendido	¿Vino a Servicio?	Fecha Último Servicio	Acciones Pendientes Campañas	Monto Pendiente Campañas
Junio 2019	MHKMF5CF4KK006619	SI	2019-06-19	0	0
Junio 2019	MHKMF5CFXKK006074	SI	2019-06-22	0	0
Junio 2019	MR0CX12G4E0121082	NO	2019-06-28	0	0
Junio 2019	MR0CX12G9F0132841	SI	2019-06-07	0	0
Junio 2019	MR0CX12GXE0113522	SI, PERO NO EN EL PERIOI	2019-06-01	0	0
Junio 2019	MR0EX32G2F0264649	SI	2019-06-12	0	0
Junio 2019	MR0EX32G4D0252385	SI	2019-06-04	0	0
Junio 2019	MR0EX32G4E0260830	NO	2019-06-27	0	0
Junio 2019	MR0EX32G8D0256990	NO	2019-06-04	0	0
Junio 2019	MR0EX8CB0K1403598	SI	2019-06-20	0	0
Junio 2019	MR0EX8CB1H1395438	SI	2019-06-13	0	0
Junio 2019	MR0EX8CB1J1400238	NO	2019-06-05	0	0
Junio 2019	MR0EX8CB1K1404517	SI	2019-06-25	0	0
Junio 2019	MR0EX8CB2G1390473	NO	2019-06-26	0	0

Al igual que los listados anteriores, estos listados también muestran las acciones de servicio pendientes en cantidad y monto (si las hubiere) para cada uno de los vines mostrados.

Tasa de Efectividad del Recordatorio de Servicio

Mes a Reportar	CPUS	Periodo	Operación	Tasa
Abril	Octubre 2018	Noviembre 2018 - Abril 2019	560 / 1368	40.9%
Marzo	Septiembre 2018	Octubre 2018 - Marzo 2019	505 / 1047	48.2%
Febrero	Agosto 2018	Septiembre 2018 - Febrero 2019	448 / 884	50.7%
Enero	Julio 2018	Agosto 2018 - Enero 2019	628 / 1243	50.5%
Diciembre	Junio 2018	Julio 2018 - Diciembre 2018	546 / 1070	51.0%
Noviembre	Mayo 2018	Junio 2018 - Noviembre 2018	701 / 1239	56.6%
Octubre	Abril 2018	Mayo 2018 - Octubre 2018	742 / 1198	61.9%

XXII. TASA DE CONTACTO RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO

Es la relación entre los CPUs recibidos durante los últimos 12 meses que tienen asignado un nombre de responsable de mantenimiento versus el total de CPUs de los últimos 12 meses. En ambos casos se consideran únicamente VINs únicos.

$$\frac{CPUs\ con\ nombre\ válido}{CPUs\ con\ Nombre\ válido + CPUs\ con\ nombre\ inválido}$$

Otros Indicadores		
Tasa de Contacto Resp. Mantenimiento	Monto Prom. Venta Items Reparaciones Ligeras	Número Venta Items Reparaciones Ligeras
100%	$ 1,040.63	28.00

XXIII. REPARACIONES LIGERAS

Se consideran reparaciones ligeras aquellas reparaciones listadas en el **Apéndice I**. Para determinar si una orden corresponde a una reparación ligera se considera el campo "Descripción del Servicio"

XXIII.I MONTO PROMEDIO VENTA

Es la suma del monto de facturación del periodo de un mes que corresponden a una reparación ligera entre el número de órdenes de reparación correspondientes a una reparación ligera

Otros Indicadores		
Tasa de Contacto Resp. Mantenimiento	Monto Prom. Venta Items Reparaciones Ligeras	Número Venta Items Reparaciones Ligeras
100%	$ 1,040.63	28.00

XXIII.II NÚMERO VENTA ITEMS

Es el número de Órdenes de reparación del periodo de un mes que corresponden a la venta de una reparación ligera.

Otros Indicadores		
Tasa de Contacto Resp. Mantenimiento	Monto Prom. Venta Items Reparaciones Ligeras	Número Venta Items Reparaciones Ligeras
100%	$ 1,040.63	28.00

XXIV. DISTANCIA DE MANEJO HACIA EL DISTRIBUIDOR

Con base al domicilio reportado durante el último servicio de mantenimiento o bien con base al domicilio de facturación reportado durante la venta, se estima la distancia entre el domicilio del VIN y el domicilio de Distribuidor de Servicio. De tal forma que el distribuidor pueda conocer la distancia entre el VIN y el taller de servicio.

XXIV.I ACTIVOS EN SERVICIO

Si el VIN ha acudido a Servicio, entonces se calcula la distancia con base al domicilio del último servicio. En ocasiones hay inconsistencias en el domicilio, por ejemplo, entre la calle y colonia y/o CP, lo cual vuelve menos confiable el proceso de Geolocalización. Es por ello que, los domicilios menos confiables se agrupan en la columna RESTO y con ello no se afecta la estimación de distancia.

Distancia de Manejo hacia el Distribuidor*					
	20%	30%	13%	12%	24%
	0 a 4 km.*	4 a 8 km.*	8 a 12 km.*	Más de 12 km.*	Resto**
Activos en Servicio	1167	1774	779	700	1418
Inactivos por Antigüedad					
	5%	9%	3%	48%	34%
1 a 2 Años	8	38	7	197	133
De 2 años a 2.5 Años	15	19	2	144	75
De 2.5 años a 3 Años	15	12	6	106	85
Más de 3 Años	156	258	99	1282	919

*Distancias calculadas sobre aquéllos VIN que se lograron geolocalizar con mayor confianza, no representa el 100% de los VINs

** Distancias calculadas sobre aquéllos VIN que se lograron geolocalizar con menor grado de confianza (a nivel CP o Colonia o Municipio, etc.)

XXIV.II INACTIVOS POR ANTIGÜEDAD DEL VIN

Son vin´s que se clasifican de acuerdo a su fecha DOFU y tienen más de 1 año sin acudir a un servicio de mantenimiento al distribuidor.

Se clasifican en 4:

1. Aquéllos VINs que ya pasaron más de 12 meses y no han ido a un servicio de mantenimiento al distribuidor con Fecha DOFU de antigüedad de 1 a2 años
2. Aquéllos VINs que ya pasaron más de 12 meses y no han ido a un servicio de mantenimiento al distribuidor con Fecha DOFU de antigüedad de 2 a 2.5 años
3. Aquéllos VINs que ya pasaron más de 12 meses y no han ido a un servicio de mantenimiento al distribuidor con Fecha DOFU de antigüedad de 2.5 a 3 años
4. Aquéllos VINs que ya pasaron más de 12 meses y no han ido a un servicio de mantenimiento al distribuidor con Fecha DOFU de antigüedad de mas de 3 años

Inactivos por Antigüedad del VIN					
	11%	18%	7%	32%	32%
DOFU 1 a 2 Años	7	23	6	131	82
DOFU de 2 años a 2.5 Años	30	39	25	87	87
DOFU de 2.5 años a 3 Años	20	50	9	54	65
DOFU más de 3 Años	339	541	206	882	942

*Distancias calculadas sobre aquéllos VIN que se lograron geolocalizar con mayor confianza, no representa el 100% de los VINs

** Distancias calculadas sobre aquéllos VIN que se lograron geolocalizar con menor grado de confianza (a nivel CP o Colonia o Municipio, etc.)

Apéndice I

REPARACIONES LIGERAS Y MEDIAS	
OPERACIONES FRECUENTES	ACEITE TRANSMISIÓN
	ACEITE SINTETICO
	ALINEACIÓN Y BALANCEO
	LIMPIEZA Y AJUSTE DE FRENOS
	REVISIÓN, DIAGNÓSTICO, ANÁLISIS
	CAMPAÑAS
	ESTETICAS, INTERIOR EXTERIOR
ELÉCTRICO	BATERIA, ACUMULADOR, PILA
	TERMINALES, POSITIVA, NEGATIVA
	GENERADOR, ALTERNADOR
MOTOR, COMPONENTES	MOTOR, CABEZAS, CILINDROS, PISTONES
	RETEN, JUNTAS
	BANDAS,
	CARTER,
	BOMBA ACEITE
	SOPORTES DE MOTOR IZQUIERDO, DERECHO, SUPERIOR, INFERIOR
	MANGUERAS ALTA, BAJA, RADIADOR
SEGURIDAD	FRENOS, BALATAS, PASTILLAS,
	DISCOS,
	LAMINILLAS DE FRENO
	CALIPPER
	BOOSTER DE FRENOS
	CILINDRO FRENOS
	LLANTAS, NEUMATICOS, RUEDAS
	PLUMAS, GOMAS, LIMPIAPARABRISAS, PLUMILLAS,
	BALERO DE RUEDA, MASA DELANTEROS, TRASEROS
	BOMBA DE AGUA
	TERMOSTATO
	CLUCTH, EMBRAGUE DISCO EMBRAGUE, CLUCTH, PEDAL EMBRAGUE,
SUSPENSIÓN	AMORTIGUADORES DELANTERO, TRASERO
	HORQUILLAS
	ROTULA
	RESORTE
	SOPORTE, BASE AMORTIGUADOR
DIRECCIÓN	BARRA ESTABILIZADORA
	EJE DE DIRECCIÓN, EJE INTERMEDIO
	GOMAS DE BARRA ESTABILIZADORA
	CREMALLERA,

	TERMINALES DE DIRECCIÓN
	CUBREPOLVOS
	FLECHAS, JUNTAS HOMOCINÉTICAS
	TERMINAL DE FLECHA
EMISIONES	BOMBA DE GASOLINA
	TANQUE DE GASOLINA
	SILENCIADOR,
	CATALIZADOR
	TUBO ESCAPE
ACCESORIOS	CLAXON
	ESPEJOS, LUNAS
	BARRAS
	TAPETES, ALFOMBRA, USO RUDO
	ANTENAS
	TAPON DE LLANTA, TAPA LLANTA,
	RINES DE ALUMINIO
	BIRLOS DE SEGURIDAD

Apéndice II
REGIONES Y CIUDADES

Dealer Code	Dealer Name	REGION	CIUDAD
57001	Toyota Lopez Mateos	CENTRO	GUADALAJARA
57002	Toyota Monterrey	NORTE	MONTERREY
57003	Toyota Perisur	CENTRO	ESTADO Y CDMX
57004	Toyota Universidad	CENTRO	ESTADO Y CDMX
57005	Toyota Interlomas	CENTRO	ESTADO Y CDMX
57006	Toyota Satelite	CENTRO	ESTADO Y CDMX
57007	Toyota Angelopolis	CENTRO	PUEBLA
57008	Toyota Chihuahua	NORTE	
57009	Toyota Laguna	NORTE	
57010	Toyota Del Bajio	CENTRO	
57011	Toyota Guadalajara Acueducto	CENTRO	GUADALAJARA
57012	Toyota Toluca	CENTRO	ESTADO Y CDMX
57013	Toyota Santa Fe	CENTRO	ESTADO Y CDMX
57014	Toyota Merida	SUR	
57016	Toyota Fame Valladolid	CENTRO	
57017	Toyota Queretaro	CENTRO	
57018	Toyota Veracruz	GOLFO	
57019	Toyota Aguascalientes	CENTRO	
57020	Toyota San Luis Potosi	CENTRO	
57021	Toyota Innova Fleteros	NORTE	MONTERREY
57022	Toyota Vallejo	CENTRO	ESTADO Y CDMX
57023	Toyota Tabasco	SUR	
57024	Toyota Culiacan	PACIFICO	
57025	Toyota Pachuca	CENTRO	
57026	Toyota Hermosillo	NORTE	
57027	Toyota Tampico	GOLFO	
57028	Toyota Chiapas	SUR	
57029	Toyota Oaxaca	SUR	
57030	Toyota Colima	PACIFICO	
57031	Toyota Cordoba	GOLFO	
57061	Toyota Saltillo	NORTE	
57033	Toyota Tijuana	FRONTERA	
57034	Toyota Juarez	FRONTERA	
57035	Toyota Coatzacoalcos	GOLFO	
57036	Toyota Cancun	SUR	
57037	Toyota Guerrero	PACIFICO	

57038	Toyota Coapa	CENTRO	ESTADO Y CDMX
57039	Toyota Cuernavaca	CENTRO	
57040	Toyota Celaya	CENTRO	
57041	Toyota Innova Reynosa	FRONTERA	
57042	Toyota Durango	NORTE	
57043	Toyota Campeche	SUR	
57044	Toyota Mazatlan	PACIFICO	
57045	Toyota Irapuato	CENTRO	
57046	Toyota Lomas Verdes	CENTRO	ESTADO Y CDMX
57047	Toyota Xalapa	GOLFO	
57048	Toyota Poza Rica	GOLFO	
57049	Toyota Puerto Vallarta	PACIFICO	
57050	Toyota Polanco	CENTRO	ESTADO Y CDMX
57051	Toyota Mexicali	FRONTERA	
57052	Toyota Los Cabos	PACIFICO	
57053	Toyota Obregon	PACIFICO	
57054	Toyota Riviera Maya	SUR	
57058	Toyota Cuautitlán	CENTRO	ESTADO Y CDMX
57059	Toyota Apizaco	CENTRO	PUEBLA
57060	Toyota Zacatecas	NORTE	
57062	Toyota Monclova	NORTE	
57063	Toyota Zaragoza	CENTRO	ESTADO Y CDMX
57064	Toyota Aeropuerto	CENTRO	ESTADO Y CDMX
57065	Toyota Uruapan	CENTRO	
57066	Toyota Tapachula	SUR	
57600	Toyota Los Mochis	PACIFICO	
57601	Toyota Lindavista	NORTE	MONTERREY
57602	Toyota Innova Sendero	NORTE	MONTERREY
57603	Toyota Nogales	FRONTERA	
57604	Toyota Dalton Patria	CENTRO	GUADALAJARA
57605	Toyota Country	CENTRO	GUADALAJARA
57606	Toyota Salina Cruz	SUR	
57607	Toyota Los Fuertes	CENTRO	PUEBLA
57608	Toyota Coacalco	CENTRO	ESTADO Y CDMX
57610	Toyota Revolución	CENTRO	ESTADO Y CDMX
57611	Toyota Victoria	GOLFO	
57612	Toyota Chetumal	SUR	
57613	Toyota Santa Clara	CENTRO	ESTADO Y CDMX
57614	Toyota La Paz	FRONTERA	
57302	Toyota Cuautla	CENTRO	

57303	Toyota Guanajuato	CENTRO	
57304	Toyota Manzanillo	PACIFICO	
57307	Toyota Delicias	NORTE	
57306	Toyota Tulancingo	CENTRO	
57305	Toyota Innova Matamoros	FRONTERA	
57308	Toyota Tehuacan	CENTRO	PUEBLA
57309	Toyota Ciudad Guzmán	PACIFICO	
57310	Toyota Riviera Veracruzana	SUR	
57311	Toyota Guasave	PACIFICO	
57201	Toyota Mancera Centro de Servicio	CENTRO	ESTADO Y CDMX
57205	Toyota Puerta Santa Fe	CENTRO	ESTADO Y CDMX
57206	Toyota Serdan	CENTRO	PUEBLA
57208	Toyota Aguascalientes Sur	CENTRO	
57209	Dalton Toyota San Luis Industrias	CENTRO	
57210	Toyota Blvd Morelos	NORTE	
57212	Toyota Cuernavaca Norte	CENTRO	
57213	Toyota del Bajío Sur	CENTRO	
57214	Toyota Altabrisa	SUR	
57215	Toyota Cumbres	NORTE	MONTERREY
57220	Toyota Corregidora	CENTRO	
	Minioutlet		