

El Operario entrega cotización a Refacciones y se genera en Microcat. La cotización es enviada al Asesor de Servicio y se menciona la existencia de las partes así como el ETA



El Asesor de Servicio consulta los tiempos FLAT y avala la información con MDT, JT o AT para complementar la cotización y posteriormente se comunica con el cliente para proporcionar el presupuesto



Una vez obtenida la autorización, el Asesor de Servicio genera el formato DPOK e imprime dos copias para entregar a Refacciones y Citas. Así mismo llena su CHIP y lo pone en su tablero en la posición "Sin Cita" (dar Seguimiento al CHIP)



Refacciones ingresa el pedido vía One Dealer Daily y coloca el folder con el formato en el tablero de control así como la etiqueta en la bandeja correspondiente



DPOK Di

En caso de que la(s) parte(s) entren en BO, con ETA: El formato pasará a la posición del día de la fecha ETA en el tablero de control. Se notificará a Citas y al Asesor de Servicio la y las partes que si llegaron se colocan en la zona de BO en el anaquel (bandeja azul).

En caso de que la(s) parte(s) entren en BO sin ETA: El formato pasará a la posición de NO ETA en el tablero de control. Se dará seguimiento y se notificará a Citas y al Asesor de Servicio cuando esté disponible la ETA. Las partes que si llegaron se colocan en BO.



Al recibir todas las piezas del pedido se notifica a Citas para que agenden la instalación así como al Asesor de Servicio para que esté enterado. Las partes ahora se ubican en la zona de Esperando cita (bandeja gris)



Citas es responsable de notificar la fecha de la cita y la hora en rampa a Refacciones y al Asesor de Servicio para realizar los movimientos correspondientes en sus tableros. Refacciones coloca las partes en la zona de CON CITA del anaquel (bandeja amarilla) en N-2 y se van moviendo conforme a los días.



Una vez que llega el cliente a su cita, el Asesor de Servicio comparte el folio de la OR a Citas y Refacciones. El Operario posteriormente solicitará las partes a Refacciones con la OR. Refacciones notificará a Citas que las partes han sido cargadas a la orden y el folder con el CHIP deberán ser retirados de los tableros.



Tip de seguridad:

USO OBLIGATORIO DE EQUIPO DE SEGURIDAD

## Nota:

La comunicación en los departamentos involucrados debe fluir constantemente para mantener actualizada la información en los tableros y anaquel. Las partes solicitadas deben ser liquidadas en su totalidad a no ser que el vehículo se quede en resguardo en taller







En caso de que el cliente no acuda a su cita, las partes pasarán a la zona de NO SHOW en el anaguel (bandeja roja) en N+1 así como el formato en el tablero a la sección de NO SHOW



Citas es responsable de notificar la nueva fecha de la cita y la hora en rampa a Refacciones y al Asesor de Servicio. Refacciones coloca las partes en la zona CON CITA del anaquel en N-2 con la bandeja roja (indicando que viene de un NO SHOW) y se van moviendo conforme a los días



Tip de seguridad:

**USO OBLIGATORIO DE EQUIPO DE SEGURIDAD** 

**DPOK NO SHOW** 

Una vez que llega el cliente a su cita, el Asesor de Servicio comparte el folio de la OR a Citas y Refacciones. El Operario posteriormente solicitará las partes a Refacciones con la OR. Refacciones notificará a Citas que las partes han sido cargadas a la orden y el folder con el CHIP deberán ser retirados de los tableros



Nota:

La comunicación en los departamentos involucrados debe fluir constantemente para mantener actualizada la información en los tableros y anaquel. Las partes solicitadas deben ser liquidadas en su totalidad a no ser que el vehículo se quede en resguardo en taller

Si el cliente no acude a su segunda cita, se repite el proceso hasta un tercer NO SHOW (N+3)



Fecha de elaboración: Febrero 2021

Después de un tercer NO SHOW las partes volverán al inventario para su venta de acuerdo a la política de envejecimiento de partes





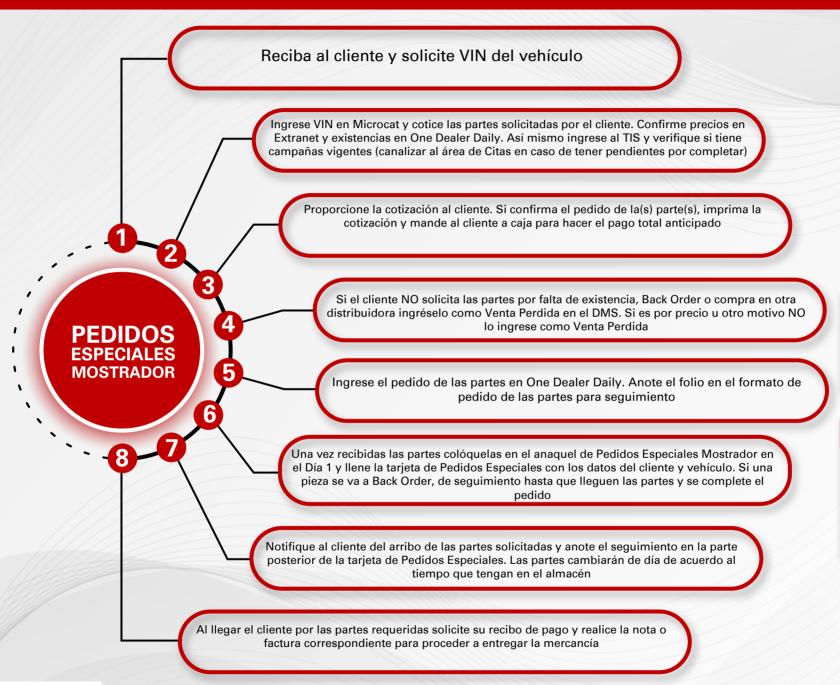


## SOP









Tip de seguridad:

USO OBLIGATORIO DE EQUIPO DE SEGURIDAD

## Nota:

En caso de que el cliente no pueda ser contactado o no se presente por sus partes, se procede como indica el Proceso de Envejecimiento de Partes



