

Responsable	Diagrama de flujo	Actividades
Asesor de Servicio	<pre> graph TD A([Realiza la inspección del vehículo]) --> B[Identifica necesidades de servicio] B --> C{¿Vehículo con falla?} C -- Si --> D[Preguntas al cliente condiciones en que se presenta la falla y llena formato de "Voz del cliente".] C -- No --> E[Imprime Oasis y verifica si el vehículo tiene ASC] D --> E E --> F{¿Vehículo con ASC?} F -- Si --> G[Notifica al cliente de la ASC] F -- No --> H[Abre orden de reparación y solicita o corrobora datos del cliente] G --> H H --> I((1)) </pre>	Invita al cliente a realizar la inspección de su vehículo. Realiza la inspección interactiva, con base a la ayuda visual (interior, exterior, motor, cajuela y parte baja del vehículo) Revisa estado de balatas y discos desmontando 2 ruedas. Registra la información en la hoja multipuntos e inspección visual.
Asesor de Servicio		Con base en la revisión y las necesidades del cliente identifica las operaciones requeridas al vehículo solicitando su autorización.
Asesor de Servicio		Si el cliente reporta falla o problema del vehículo llena en compañía del cliente el formato "voz del cliente". Si el cliente tiene disponibilidad se debe replicar la falla en conjunto con un Técnico Especializado.
Asesor de Servicio		Imprime Oasis al momento de generar la orden, y verifica el "Reporte de Avances de Campañas".
Asesor de Servicio		En caso de tener alguna Acción de Servicio en Campo se debe notificar al cliente y aplicarla, excepto si es una campaña que requiere refacciones y no se tienen. En estos casos se deben solicitar inmediatamente las refacciones y una vez que se tengan notificar al cliente de la ASC. Se debe colocar en la parte superior izquierda del parabrisas una calcomanía: - Verde.- Vehículo verificado sin campaña pendiente. - Amarilla.- Vehículo con campaña pendiente que no requiere refacciones o se tienen las refacciones disponibles. - Roja.- Vehículo con campaña pendiente y no se tienen las refacciones.
Asesor de Servicio		Abre orden de reparación y la clasifica de acuerdo a los trabajos autorizados por el cliente. La orden de reparación debe estar correctamente clasificada por tipo de: Orden: Público, Interno, Garantía. Operación: Mantenimiento, Reparación Mayor, Reparación Menor, Hojalatería y Pintura, Temporada de servicio, Diagnóstico Tipo de Cliente: Flotilla, No flotilla. Solicita o corrobora datos del cliente y los actualiza en el sistema, los correos electrónicos deben ser verificados mediante una aplicación online de validación de correo.

Responsable	Diagrama de flujo	Actividades
Asesor de Servicio	<pre> graph TD Start((1)) --> A[Ofrece venta de extensión de garantía] </pre>	Identifica a clientes que cumplan con las condiciones para venta de extensión de garantía (Hasta 2 años y 10 meses o 55,000 km y tener los servicios de póliza realizados) y ofrece la extensión de garantía (Premium y tren motriz), explicando los beneficios y condiciones de cada, así como la duración de las distintas coberturas.
Asesor de Servicio	<pre> graph TD A --> B{¿Cliente requiere factura?} B -- Si --> C[Solicita y actualiza en sistema datos de facturación] B -- No --> D[Imprime y entrega al cliente orden de reparación con presupuesto] </pre>	Verifica con los clientes si requieren factura y solicita sus datos de facturación registrándolos en sistema (RFC, Nombre o razón social, dirección y correo electrónico).
Asesor de Servicio	<pre> graph TD C --> D[Imprime y entrega al cliente orden de reparación con presupuesto] </pre>	Imprime y entrega el cliente la orden de reparación y presupuesto, explicando los trabajos a realizar y costo. Los trabajos a realizar deben estar desglosados por mano de obra y refacciones y los servicios de mantenimiento deben estar separados de las operaciones adicionales.
Asesor de Servicio	<pre> graph TD D --> E[Proporciona fecha y hora promesa de entrega y se despide del cliente] </pre>	Proporciona fecha y hora promesa de entrega de acuerdo a la carga de taller y los trabajos planificados previamente. Solicita al cliente que firme los documentos y se despide de él.
Asesor de Servicio	<pre> graph TD E --> F([Planifica la OR]) </pre>	Planifica la orden de reparación en un planificador de taller, pizarrón, planificador electrónico o tablero.