



Warranty News

EL FUTURO ES AHORA

Nº 2 | 2023

SEAT S.A

After Sales Processes



SEAT S.A.





01. WORKSHOP

“VOCES DE LA TRIBU DE GARANTÍAS”.

Abril, 2023

Estimados colaboradores,

Desde Garantías SEAT CUPRA queremos agradecer vuestra participación en los workshops realizados en el mes de marzo.

Retomar esta actividad es una de las claves para mejorar entre todos los procesos de gestión de garantías y compartir experiencias, entre vosotros y la marca.

Recordad que teneis disponibles las presentaciones en la App en la sección Documentos.

Algunos de los puntos tratados en el evento fueron:

- Disponibilidad por parte de la marca de visitar los talleres y que el auditor os ayude a mejorar en aquellos puntos que son auditables. Si la preauditoria es offline no tiene coste y si os decidís por la opción de la presencial deberéis asumir un coste de desplazamiento.





- Como estrategia de marca recordad que durante el año 2023 y 2024, podéis solicitar dos veces el aumento de precio de mano de obra (Encontraréis los detalles en las presentaciones en la app. Aptdo: Documentos). El medio para solicitarlo será via WISH. Hemos preparado un podcast acerca de este tema que ya está disponible en la app.
- Otro punto importante que se comento fué la satisfacción del cliente Cupra, y se hizo énfasis en que es un punto muy importante de la estrategia de la compañía y es necesario mejorar el indice de satisfacción de estos clientes. Aprovechamos para daros las gracias por todas las ideas que surgieron en la dinámica de grupo. Esperamos poder poner en marcha muchas de vuestras sugerencias.
- Seguimos digitalizándonos y os recordamos que subiremos todas las Comunicaciones oficiales de garantías a la app, ¡estad atentos!





ATENCIÓN COMERCIAL

02. WARRANTY APP EN FORMATO ESCRITORIO PC.

Abril, 2023

Como siguiente paso en la estrategia de comunicación de garantías, os informamos que en Junio lanzamos la Warranty App en formato escritorio/pc.

En las próximas semanas recibiréis un email con las indicaciones a seguir para acceder al sitio web; esperamos con esta acción facilitar su uso; como hemos comentado en los workshops recientes, la app de garantías es la plataforma oficial de comunicación de la marca.

Aprovechamos para recordar que en la misma app tenéis a vuestra disposición el Buzón de Sugerencias, para enviar vuestras peticiones o comentarios.



GARANTÍA

03. LIGA DE GARANTÍAS.

Abril, 2023

Informamos que en Septiembre daremos inicio a la liga de garantías cuyo principal objetivo será potenciar conocimientos y compartir experiencias entre todos los responsables de garantías de la red y la marca.

Para ello estamos preparando videos formativos, manuales y podcast de temas que sean de vuestro interés para el trabajo diario, y parte importante de todas estas acciones formativas será medirlo por medio de la liga de garantías.

Estad pendientes de las bases del concurso que publicaremos en la sección de documentos de la app, donde indicaremos en detalle como participar.

Tened en cuenta que los KPIS en los que se han basado los retos de la liga son:

- Casos típicos y especiales en la tramitación de una Garantía
- Preguntas relacionadas con el nuevo MST y Warranty news
- Quiz acerca del contenido de Podcast y Capsulas de garantías
- Customer Delighth [Satisfacción al cliente]



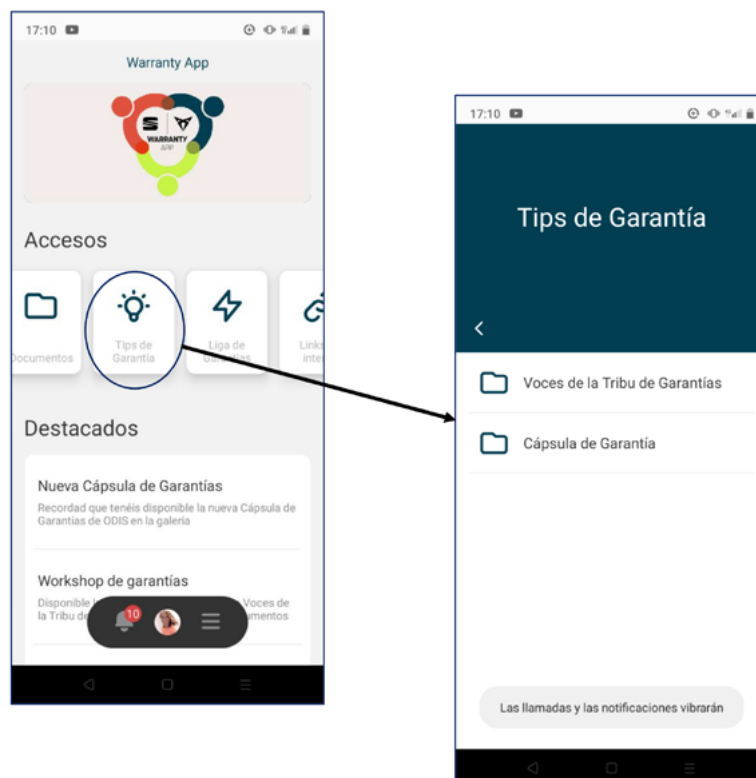
GARANTÍA

04. CÁPSULAS DE GARANTÍAS Y PODCAST.

Abril, 2023

Como hemos venido recordando, estamos desarrollando cápsulas de Garantías y podcast que confiamos os facilitarán el trabajo. Nuestro objetivo es aclarar las dudas de una manera sencilla y lúdica.

Los videos, podcast y las entrevistas “Conociendo a la Tribu de Garantías” se pueden descargar en la sección Tips de Garantía. Y no os olvidéis del buzón de sugerencias desde donde nos podéis hacer llegar vuestras peticiones acerca de nuevos temas para desarrollar videos o podcast.





05. TPI GESTIÓN DE GARANTÍAS.

Abril, 2023

Hay casos en los que se aplica una TPI correspondiente a la avería 9196 y ésta no soluciona el problema y se debe sustituir la UC, ya sea siguiendo instrucciones de DISS o no.

En estas situaciones, la codificación en Saga debe realizarse en una única reclamación. No es correcto codificar 2 reclamaciones, una con la TPI y otra con la sustitución de la UC ya que se duplican posiciones de trabajo, como LGA o carga de batería. Estas posiciones no deben duplicarse, ya que se trata de una misma reparación.

A continuación podéis ver un ejemplo de esta codificación incorrecta.

Importador	Taller	Nº Reclamacion	Tipo reclamacion	Nº AT	Tipo averia	Fecha reparacion	km/millas	Valor reclamación	
ESP-781	08213	0000011252 02	1-10	9196	0202	11.04.2023	27971 Km	30,29 EUR	Control lógico
ESP-781	08213	0000011252 01	1-10	9196	0202	11.04.2023	27971 Km	24,79 EUR	Control lógico



GARANTÍA

06. ¿CUÁNDO NO SE DEBE CODIFICAR UNA TPI EN CASILLA HST?

Abril, 2023

Cuando se aplica una TPI y aun así la avería no es subsanada, no se debe poner en el campo de HST, **sino en observaciones dando una pequeña explicación.**

Si rellenamos este campo HST con el número de TPI aplicada, se debe codificar correctamente según liquidación de ésta. Si no se codifica según TPI, puede corresponder cargo administrativo por error de tramitación.

Número HST	2067473/3	Título HST	
Nº AT	9170	Unidad de control del equipo telemático	
Defecto	0040	0040 Averías eléctricas	
Localización de la avería			
Código de reparación	1	Reparado	
Fabricante de la pieza			
Pieza quitada	LG5	LG ELECTRONICS VIETNAM HAI PHONG CO., LTD	

Para esta TPI la codificación correcta es la siguiente:

Nº A.T. / Avería / Fabricante: 9196 / 0202 / **WG8**

Para simplificar la tramitación de la liquidación en garantía automáticamente del sistema DISS. En mercados :

AT: 9196

Defecto: 0202

Proveedor: WG8



SEAT S.A.