PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR (SOP)
DT Apps

Plataforma: Dealer Technology Suite

Departamento: BDC / Operaciones Fijas

Audiencia: Agentes BDC, Asesores de Servicio, Departamento de Piezas, Gerencia de Servicio

OBJETIVO

Estandarizar la comunicación, generación de citas y manejo de casos entre los departamentos de Operaciones Fijas utilizando las aplicaciones de Dealer Technology.

ALCANCE

Este SOP aplica a todo el personal del concesionario que interactúa con las aplicaciones de Dealer Technology dentro de los departamentos de BDC, Servicio y Piezas.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

BDC:

- Monitorear notificaciones
- Contactar clientes dentro del SLA establecido
- Documentar resultados y cerrar casos

Departamento de Servicio:

- Generar leads o solicitudes según corresponda
- Dar seguimiento a casos asignados

Departamento de Piezas:

- Confirmar llegada de piezas
- Iniciar flujos de SOR cuando aplique

Gerencia:

- Supervisar cumplimiento
- Atender escalaciones

REGLAS GENERALES

- Toda solicitud debe cerrarse con un estatus final
- No se permiten seguimientos fuera del sistema sin documentación
- Toda acción debe registrarse en tiempo real

==========

SOP 1: BDC LINK – Manejo de Casos de Clientes

==========

Propósito:

Dirigir correctamente las solicitudes del cliente y mantener comunicación clara entre BDC, asesores y gerencia.

Flujo:

Cliente contacta al BDC

1. BDC trata de comunicarse con Asesor, tres a cuatro tonos, de no tener respuesta, BDC procede a crear un BDC Link
2. Caso es asignado a asesor o gerente
3. Se documentan actualizaciones
4. BDC informa al cliente que se estarán comunicando con él durante el dia
5. En caso de que el cliente vuelva a llamar, se le proceder a crear otro BDC link. En el tercer BDC link se procede a enviar directamente al Gerente correspondiente del Asesor asignado.

==========

SOP 2: LINK-UP – Manejo de SOR

==========

Propósito:

Convertir piezas SOR recibidas en citas de servicio.

Flujo:

1. Dpt. de Piezas recibe las piezas SOR

2. Dpts de Pieza completa formulario Link-Up

3. BDC recibe notificación

4. BDC contacta cliente

Resultados:

- Aprobado: cita creada

- Denegado: se documenta razón y Piezas dará seguimiento.

==========

SOP 3: NXT APP – Generación de Próxima Cita (PSFU)

==========

Propósito:

Programar la próxima visita del cliente tras su servicio actual.

Flujo:

1. Cliente completa encuesta post-servicio

2. Selecciona interés en próxima cita

3. BDC recibe notificación

4. BDC realiza llamada PSFU (Post Service Follow Up)

- Llamada en la cual se le da las gracias por su visita solamente y se le crea su próxima cita de servicio.
- En cualquier situación se creará un BDC Link al gerente correspondiente.
- No se le da información alguna, de tener dudas o preguntas, se deberá comunicar con su asesor correspondiente.

5. Se agenda próxima cita de mantenimiento para los próximos 5 meses.

==========

SOP 4: APEX – Generación de Leads de Servicio

==========

Propósito:

Contactar leads de servicio generados en piso antes de que se enfríen.

Origen del Lead:

- Asesores

- Cajeros

- Greeters

- Runners

- Embajadores de Servicio

-Vendedor

-Jefe de Taller

-Gerente

Flujo:

1. Lead es creado en Apex

2. BDC recibe alerta inmediata

3. BDC contacta cliente en ≤15 minutos

4. Se agenda cita o documenta resultado

SLA significa Service Level Agreement

Apex

- SLA: *Contacto al cliente en ≤ 15 minutos*
- Si pasa más tiempo → el lead se considera “frío”

Link-Up

- SLA: *Respuesta del BDC el mismo día laboral*
- Objetivo: no dejar piezas SOR sin cita

NXT App

- SLA: *Llamada PSFU dentro de 24 horas laborales*
- Objetivo: asegurar la próxima visita

BDC Link

- SLA: *Confirmación interna el mismo día*
- Objetivo: evitar que el cliente “rebote” entre departamentos

© 2026 Dealer Technology. All rights reserved.