

Global **D**ealers **S**olution

Manual de Usuario

Interface PDC

Módulo Servicio

Versión GDS: **gDS_v6.6.02.A**

T-Systems

Septiembre 2022

1 Detalles de publicación

Publicado por:	T-Systems México GDS Boulevard Municipio Libre No. 1933 – 1201 Ex Hacienda Mayorazgo. Puebla Pue. C.P. 72480

Nombre del archivo	Válido desde:	Nombre del documento
GDS Manual de Usuario_Módulo Servicio_InterfacePDC	18.05.2018	GDS Manual de Usuario Módulo Servicio Interface Portal Datos Cliente

Versión	Última revisión	Status
1	12.09.2022	Liberado

Autor	Revisado por	Liberado por
Atención a Clientes GDS	Atención a Clientes GDS	Benjamín Quintana

Involucrado	Área	Lugar
	Global Dealer Solution	T-Systems México

Contacto	Teléfono	E-Mail
	+52-2222 23 – Ext: 4410, 4309, 4772 ó 4846	globaldealersolution@gmail.com

Comentario Breve

Copyright © 2018 por T-Systems México, T-Systems México

Todos los derechos reservados, incluyendo reimpresiones parciales, fotomecánicas (incluyendo micro copiado) y análisis usando bases de datos u otro equipo.

Índice.

1 Detalles de publicación 2

2 Introducción 4

3 Objetivo 5

4 Primeros Pasos 6

4.1 Configuración Previa 8

5 Envío de la Información al PDC 10

5.1 Envío información al **P**ortal **D**atos **C**liente (**PDC**) 11

5.2 Criterio de envío de información de clientes y contactos 12

5.3 Tipos de Servicio acorde a la Marcas VW & SEAT 19

5.4 Proceso de Cierre y facturación de la Orden de Servicio 21

5.5 Archivos XML que se generan con la interface PDC 24

5.6 Eliminación de Re-Envió de Información al PDC (Solo VW y SEAT) 28

6 Manejo de contactos 30

7 Historial de cambios 39

2 Introducción

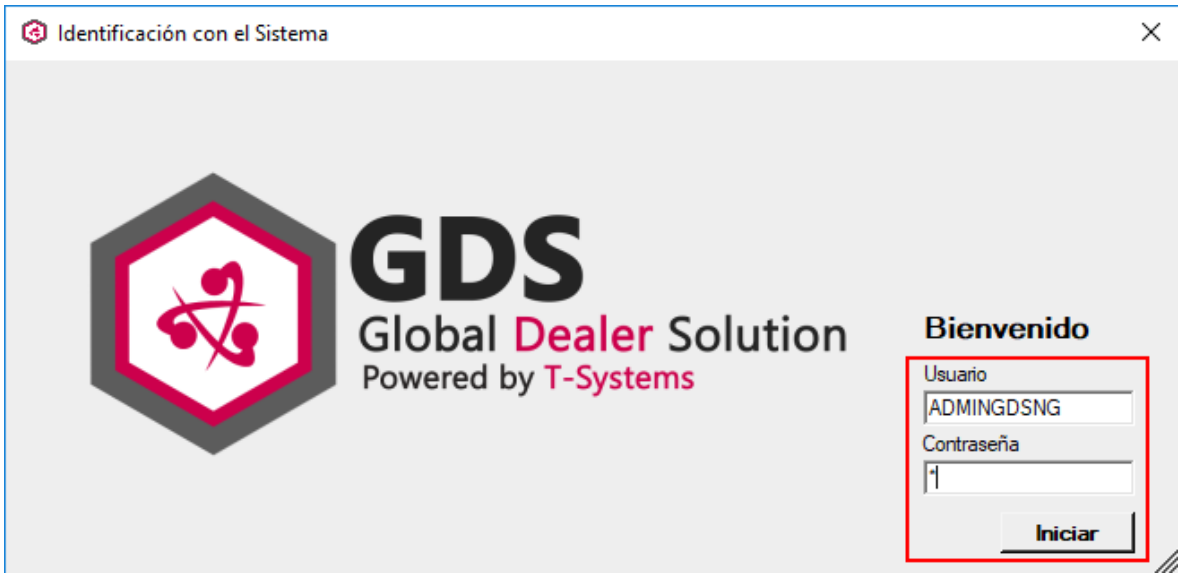
La necesidad de obtener una mejor relación con el cliente y conocer más de cerca las necesidades del mismo, origino que la información relacionada con Cierres de Ordenes de Servicio que se realizan en los talleres de Servicio de la agencia, se envíen de forma automática al **Portal de Datos de Clientes** de la marca Volkswagen para la obtención de datos plenos confiables y de forma oportuna para realizar diferentes estudios, análisis estadísticos y estrategias para atender las necesidades y lograr la satisfacción total de los clientes de la Agencia.

3 Objetivo

Que el personal de la concesionaria mediante este manual de GDS configure y entienda el funcionamiento e importancia de enviar de forma automática mediante la interface la información de Ordenes de Servicio cerradas y facturadas por el taller de la concesionaria hacia el Portal de Datos de Clientes de la marca Volkswagen en forma trasparente y oportuna.

4 Primeros Pasos

- Autenticarse con su Usuario y Contraseña en GDS
- En caso de no contar con ellas solicitárselo a su personal de Sistemas de la Concesionaria
- Dar click al botón “**Iniciar**”



- Seleccionar la **Sucursal** en el menú desplegable con la cual se va a trabajar
- Posicionarse con el puntero del mouse en el botón del **Módulo de Servicio**
- Dar click izquierdo con el mouse de tu equipo



- Posicionarse y seleccionar la opción de **Servicio/Ordenes de Servicio**

- Dar click izquierdo con el mouse de tu equipo



- Esto nos llevara a la pantalla principal donde se encuentra el menú de Mantenimiento de Ordenes de Servicio en el Módulo de Servicio de GDS
- La información de Portal Datos Cliente (PDC) solo será enviada al momento de cerrar ordenes de servicio o bien por interfase manual de envío (una vez ya cerrada la orden), esto solo en caso de tener autorización (correo) por VWM y será mediante el levantamiento de un incidente.

4.1 Configuración Previa

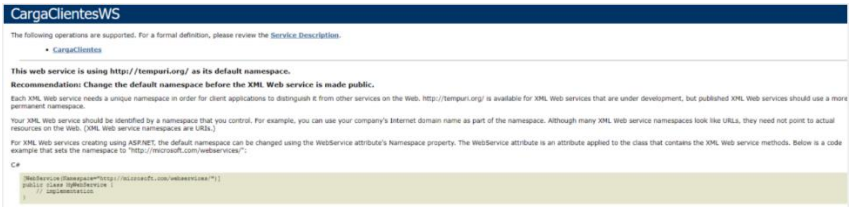
- Para poder enviar el archivo con la información de las Ordenes de Servicio cerradas de forma correcta se deben configurar los siguientes parámetros:

    A. **Conexión** a **internet** en el o los equipos donde se lleve a cabo el proceso de cierre de órdenes de servicio.

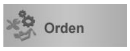
B. Tener **Activo** el Parámetro de **Interface PDC** entre el DMS GDS y el Portal de Datos de Clientes de la marca Volkswagen. (Comunicarse con el Personal de GDS).

C. Tener salida a la siguiente página:

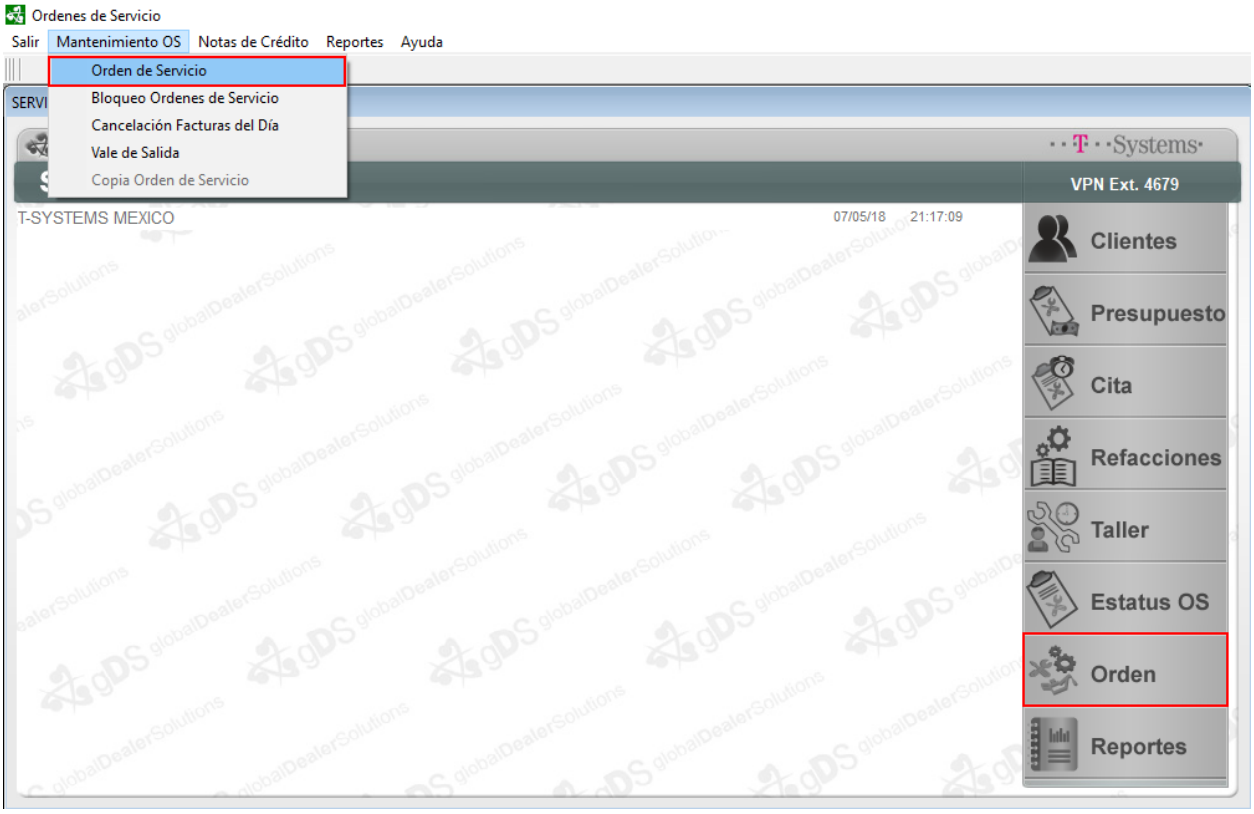
http://portalclientesgrupo.vw.com.mx/ws/cargaclientes.asmx



5 Envío de la Información al PDC

- GDS desplegará la siguiente pantalla que se muestra a continuación
- Debemos seleccionar la opción del menú **“Mantenimiento OS/Orden de Servicio”** o también puedes posicionarte con el puntero del mouse en el botón 

que se muestra en la pantalla
- Debemos dar click izquierdo con el mouse de tu equipo



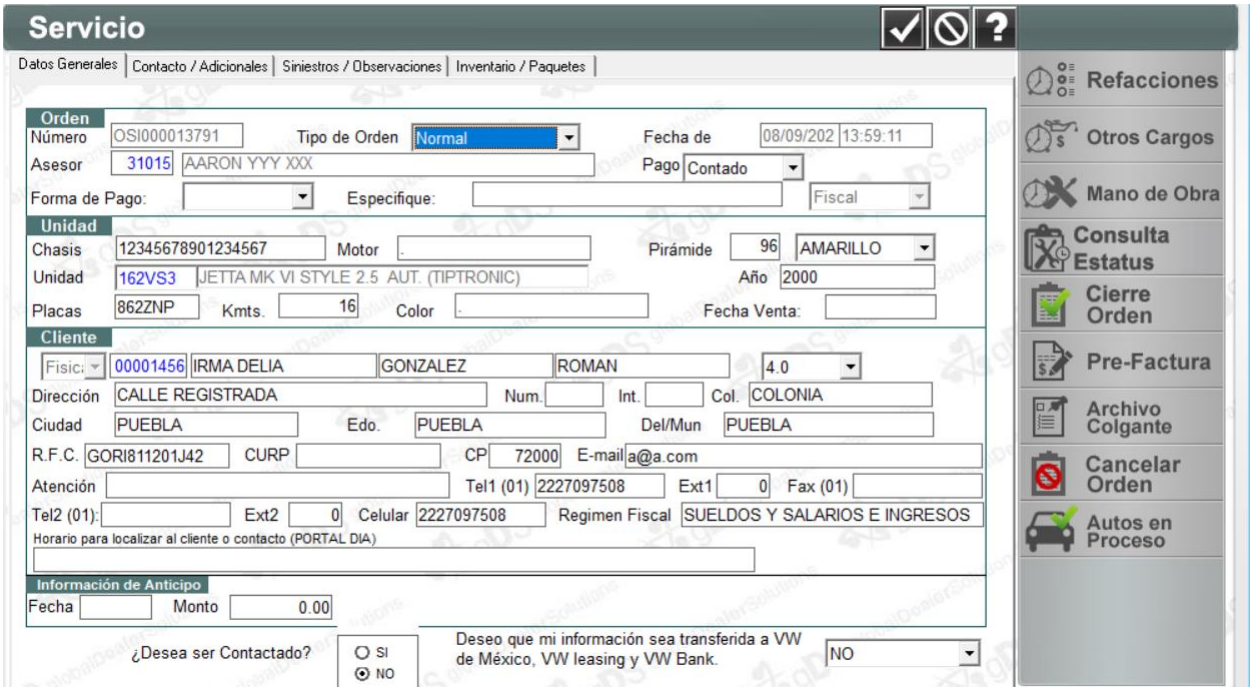
- GDS nos llevara a la pantalla principal de Ordenes de Servicio donde podremos dar de Alta una nueva orden con el botón 

o modificar alguna Orden de Servicio existente con el botón 

en GDS como lo venimos realizando comúnmente
- El proceso y flujo de la **Interface PDC (Portal DIA)** es trasparente para el personal técnico y administrativo de servicio de la agencia.

5.1 Envío información al **P**ortal **D**atos **C**liente (**PDC**)

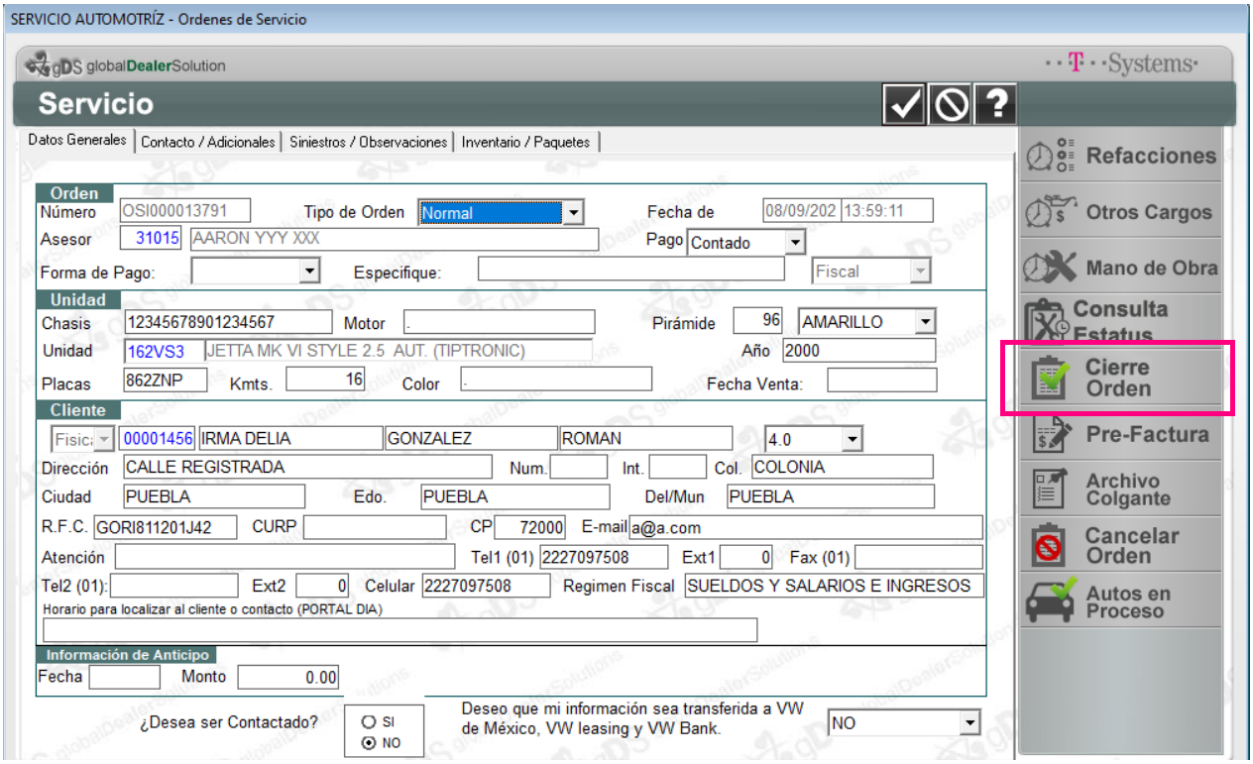
- El envío se generará de forma automática y trasparente al momento de generar el cierre de cualquier Orden de Servicio (**Normal**, **Garantías**, **Siniestros**, **Express**, **Reclamación**, **Hojalatería o Internas**) en GDS



- Una vez que la información se verificó por parte del personal de la agencia y que no hace falta algo más en la Orden de Servicio se procede a realizar el Cierre la Orden de Servicio con el botón 

en GDS.

- Es en este preciso momento cuando GDS ejecuta la **Interface de Envío de información al Portal Datos Cliente**.



5.2 Criterio de envío de información de clientes y contactos

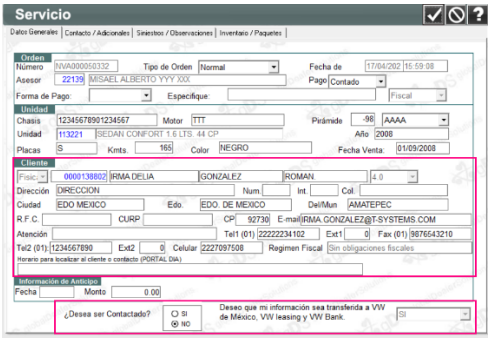
En el caso de los criterios de envío de información de clientes y contactos depende completamente de si la orden de servicio fue facturada a Persona Física o Persona Moral, dicho criterio GDS lo toma del catálogo de clientes.

Es necesario que el usuario de GDS conozca con exactitud dichos criterios ya que de esto depende la calidad de información de su base de datos en PDC.

Nota Importante: Las re-facturaciones con la misma orden de servicio y/o sustituciones ya no se envían a PDC puesto que fueron enviadas con anterioridad y esto ocasionaría duplicidad en el portal de datos cliente debido a que si la factura se genera en Enero y por solicitud de cliente se re-factura en Febrero la encuesta ya fue realizada en el mes de Enero.

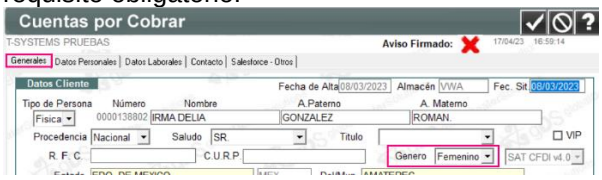
5.2.1 Persona Física

Cuando se trata de una persona física GDS enviará la siguiente información:
Datos del cliente:



Nota: Las validaciones generadas son parte de las reglas de negocio de la interfase con PDC no así de GDS.

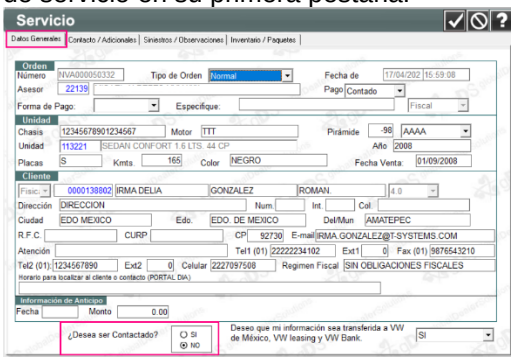
- Razón Social
  - Cuando se factura a una persona física no aplica este dato por lo que se envía vacío.
- Sexo
  - Se toma del catálogo de clientes si y solo si se tuviera configurado ya que este no es un requisito obligatorio.



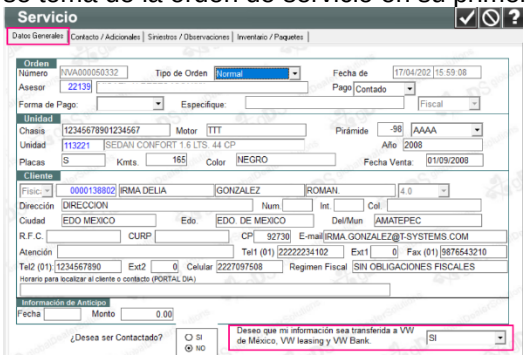
- Nombre y apellidos
  - El nombre en personas físicas no debe contener puntos o comas (.,) en caso de que el usuario capture: “Ma. De los Ángeles” la información **no** subirá a PDC por error en datos.
  - El nombre debe ser mayor de 3 caracteres.
- Dirección, número, colonia, ciudad, estado, delegación o municipio, código postal
  - Los códigos postales y estados deben cumplir con el listado publicado por el Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX) en caso de enviar un estado mal escrito también es motivo de no subir al portal.
  - El dato enviado en dirección debe ser mayor de 3 caracteres, por ejemplo, Dirección: C no cumple con la validación de interfase y pos tal motivo no sube a portal.
- Correos
  - Correo1 y correo2, debe contener la sintaxis correcta, como una máscara: xxxx@xxxx.xxx
  - Correo1 se toma de la primer pestaña de la orden de servicio (OS) “Datos generales” y el dato es “E-mail”
  - El dato de correo2 para personas físicas si tuviera un contacto asignado se tomaría de dicho contacto, en caso de que no haya contacto este dato no se envía pues no es obligatorio.



- Teléfonos
  - Para efecto de enviar la información al portal GDS toma de la pestaña Datos Generales y tenemos las siguientes equivalencias: Telefono1 = Tel1 en la pantalla de OS, Tel2 = Celular en la pantalla de OS, Tel3 = tel2 en la pantalla de OS.
  - No debe haber espacios capturados, se recomienda siempre capturar el número telefónico a 10 posiciones de esa forma se evitan caracteres que se consideran basura por ejemplo 222-709-7508 está mal capturado en su lugar debe capturarse 2227097508.
- Contacto
  - En una persona física el dato si desea o no ser contactado siempre se toma de la orden de servicio en su primera pestaña:



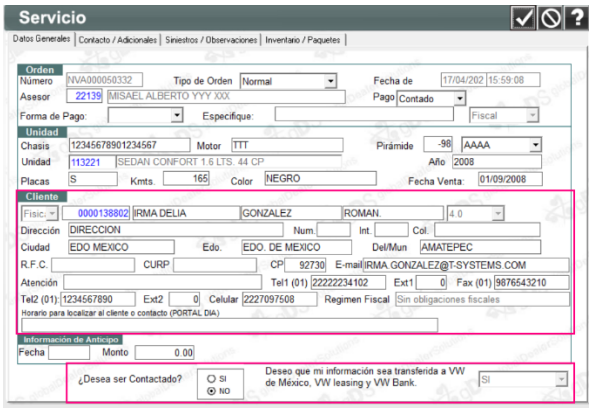
- Transferencia de datos
  - En una persona física el dato si desea o no transferir información a VW Mexico siempre se toma de la orden de servicio en su primera pestaña:



Pregunta frecuente: ¿Qué pasa si a la orden de servicio de una persona se factura a un cliente, pero el contacto es otro?

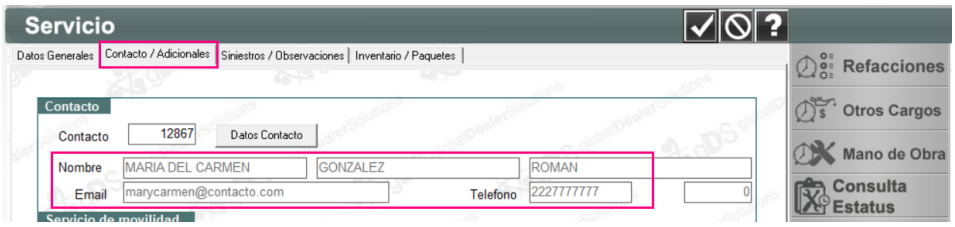
Cuando en la orden de servicio se factura a un cliente como persona física y esa misma persona es el contacto, **no** es necesario capturar un contacto en la misma orden ya que esto es redundante, si tenemos el escenario de que al cliente que se abrió la orden es una persona, pero su contacto es otra entonces debemos capturar un contacto en la orden de servicio y de esta forma se enviará la información de la siguiente manera:

Datos del cliente, seguirán siendo los mismos de la pestaña de Datos generales, incluso el si desea o no ser contactado y su transferencia de información.



NOTA: Ver el proceso de manejo de contactos de este manual para verificar cómo los contactos se vuelve clientes en GDS por regla de negocio con la interfase.

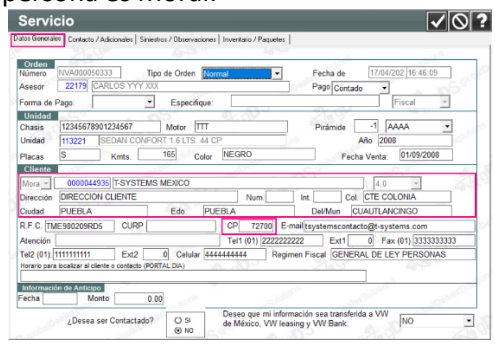
Por regla de negocio en la interfase, se adicionarán los datos de un contacto donde únicamente enviaremos la siguiente información:



- Nombre y apellidos del contacto
  - El nombre de los contactos no debe contener puntos o comas (.,) en caso de que el usuario capture: “Ma. De los Ángeles” la información **no** subirá a PDC por error en datos.
  - El nombre debe ser mayor de 3 caracteres.
- Teléfono:
  - No debe haber espacios capturados, se recomienda siempre capturar el número telefónico a 10 posiciones de esa forma se evitan caracteres que se consideran basura por ejemplo 222-709-7508 está mal capturado en su lugar debe capturarse 2227097508.

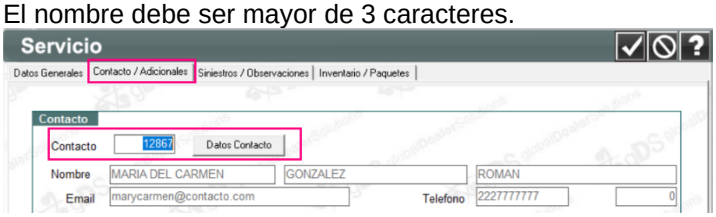
5.2.2 Persona Moral

Datos que se utilizan cuando la persona es Moral:



Nota: Las validaciones generadas son parte de las reglas de negocio de la interfase con PDC no así de GDS.

- Razón Social
  - Se envía el Nombre del cliente al que se factura la orden de servicio.
- Sexo
  - No aplica por ser persona moral.
- Nombre y apellidos: Para estos datos se hará uso del **contacto** que se debe capturar por obligatoriedad en la orden de servicio.
  - El nombre en personas físicas no debe contener puntos o comas (.,) en caso de que el usuario capture: “Ma. De los Ángeles” la información **no** subirá a PDC por error en datos.
  - El nombre debe ser mayor de 3 caracteres.





- Dirección, número, colonia, ciudad, estado, delegación o municipio, código postal. Estos datos son **del cliente persona moral**, es decir del cliente al que se factura.
  - Los códigos postales y estados deben cumplir con el listado publicado por el Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX) en caso de enviar un estado mal escrito también es motivo de no subir al portal.
  - El dato enviado en dirección debe ser mayor de 3 caracteres, por ejemplo, Dirección: C no cumple con la validación de interfase y pos tal motivo no sube a portal.

- Correos
  - Correo1 y correo2, debe contener la sintaxis correcta, como una máscara: xxxx@xxxx.xxx
  - El dato de correo1 y correo2 se toma del correo capturado del contacto.



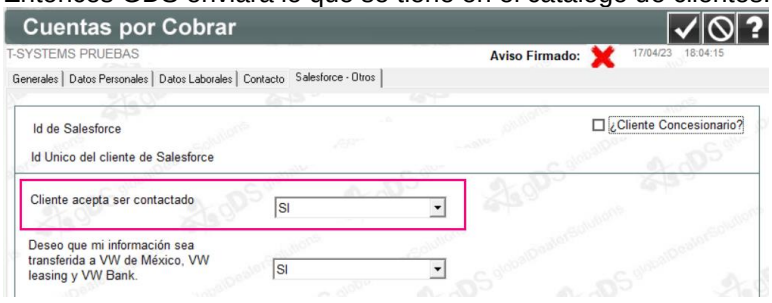
- Teléfonos
  - No debe haber espacios capturados, se recomienda siempre capturar el número telefónico a 10 posiciones de esa forma se evitan caracteres que se consideran basura por ejemplo 222-709-7508 está mal capturado en su lugar debe capturarse 2227097508.
  - Para efecto de enviar la información al portal GDS toma de la pestaña Contacto/Adicionales, en el botón de contacto y tenemos las siguientes equivalencias: Telefono1 = Teléfono en la pantalla de OS, Tel2 = Celular en la pantalla de OS, Tel3 = tel en la pantalla de contacto de la orden.



- Contacto
  - En una persona moral el dato si desea o no ser contactado siempre se toma de lo que tiene configurado el contacto en su número de cliente en el momento de cierre de la orden:
    Ejemplo en la imagen anterior se muestra el contacto con número de cliente: 138810

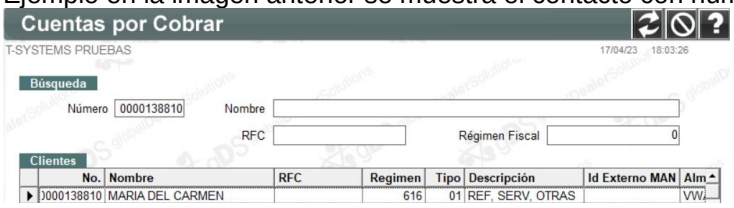


Entonces GDS enviará lo que se tiene en el catálogo de clientes:

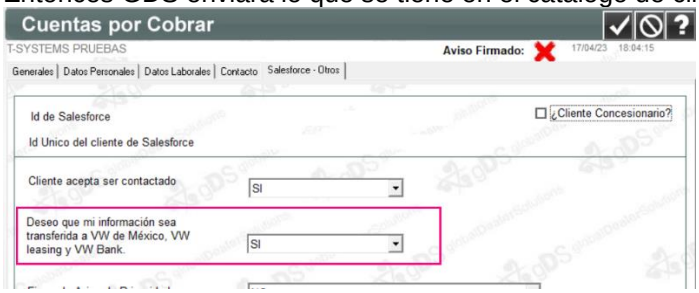


- Transferencia de datos
  - En una persona moral el dato si desea transferir información siempre se toma de lo que tiene configurado el contacto en su número de cliente en el momento de cierre de la orden:

Ejemplo en la imagen anterior se muestra el contacto con número de cliente: 138810



Entonces GDS enviará lo que se tiene en el catálogo de clientes:



NOTA IMPORTANTE: Recordemos que por regla de negocio si se da de alta un contacto este se vuelve cliente de tal forma que se relaciona el número de contacto y su número de cliente y así cuando se edita al contacto desde la orden de servicio este replica la información al número de cliente asignado en el momento de alta de contacto, la única forma en que no se puede editar al contacto es cuando dicho contacto se convirtió en cliente y ese número de cliente asignado ya tiene crédito otorgado por CxC en el catálogo de clientes. Ver: Manejo de contactos de este manual.

5.3 Tipos de Servicio acorde a la Marcas VW & SEAT

- Esta interface PDC envía 13 Diferentes Tipos de Servicio acorde a la información de Tipo de orden de servicio de GDS.
- Por Default en GDS se tienen asignados valores estándar.

1. **Tipo Servicio 1** **>> SERVICIO DE MANTENIMIENTO <<** (OS **E**xpress)
   Son los servicios **oficiales** y **periódicos** que se deben hacer al automóvil definidos en el plan de asistencia técnica (15000, 30000 km etc.)

2. **Tipo Servicio 2** **>> REPARACION GENERAL <<** (OS **N**ormal)
   Cualquier reparación que se realice al automóvil, pagada por el cliente que **NO** sea **Hojalatería**, **Pintura** y **Mantenimiento**.

3. **Tipo Servicio 3** **>> GARANTÍA <<** (OS **G**arantía y se lleva las Averías)
   Reparaciones al automóvil que el **cliente NO paga**.

4. **Tipo Servicio 4** **>> HOJALATERIA Y PINTURA <<** (OS **H**ojalatería)
   Reparaciones en la **carrocería** del automóvil **pagadas** por el **cliente**.

5. **Tipo Servicio 5** **>> ASEGURADORA <<** (OS **S**iniestro)
   Reparaciones realizadas al automóvil por **siniestros** y **pagadas** por **Compañías Aseguradoras**.

6. **Tipo Servicio 6** **>> PAQUETES DE SERVICIO <<** (Cualquier OS que tenga paquetes cargados independientemente del tipo de orden si GDS detecta un paquete en el momento de cierre actualiza a tipo de servicio 6)
   Son los servicios que se realizan al automóvil que incluyen paquetes de servicio.

7. **Tipo Servicio 7** **>> RECLAMACIÓN <<** (Garantía del Dealer) (OS **R**eclamación)
   Trabajos que la **concesionaria paga** por la calidad de algunas **reparaciones mal realizadas** al automóvil.

8. **Tipo Servicio 8** **>> INTERNA <<** (OS **I**nterna)
   Pagos de **reparaciones** o **trabajos realizados** por parte de la **concesionaria** a automóviles propios o por provocar **algún daño** a automóviles de clientes.

9. **Tipo Servicio 9** **>> OTROS <<** (OS **F**lotillas)
   Cualquier otro motivo **NO** incluido en la lista anterior como: **Verificaciones**, **Programación de llaves**, **Accesorios** etc.

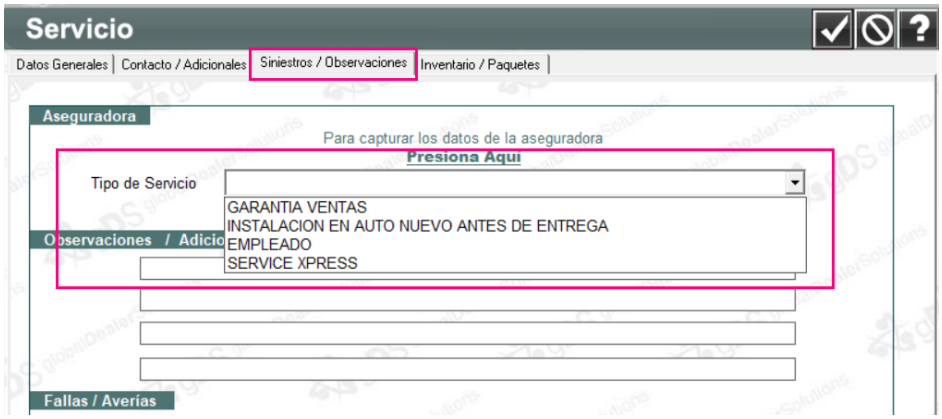
10. **Tipo Servicio 10** **>> GARANTIA VENTAS <<**
    Automóviles nuevos que son **reparados en garantía** antes de ser entregados a un cliente

11. **Tipo Servicio 11** **>> INSTALACION EN AUTO NUEVO ANTES DE SER ENTREGADO <<**
    Automóvil en donde el cliente **solicita la instalación de algún accesorio** (Ejemplo instalación de un Estéreo) o **refacción** al automóvil que adquirió sin embargo el automóvil aún **NO** ha sido entregado al cliente

12. **Tipo Servicio 12** **>> EMPLEADO <<**
    Cuando cualquier **empleado** de la **concesionaria** ingresa su automóvil al taller para realizar una reparación, servicio de mantenimiento, garantía. H y P, instalación, lavado.

13. **Tipo Servicio 13** **>> SERVICE EXPRESS <<**
    Automóvil reparado bajo el concepto **Service Express**

    Para poder hacer uso del tipo de servicio 10, 11, 12 y 13 que GDS no asigna por default a ningún tipo de orden es necesario que el usuario cambie el valor dentro de la pantalla de la OS seleccionando el deseado en la pestaña de Siniestros y Observaciones tal y como se muestra en la siguiente imagen:

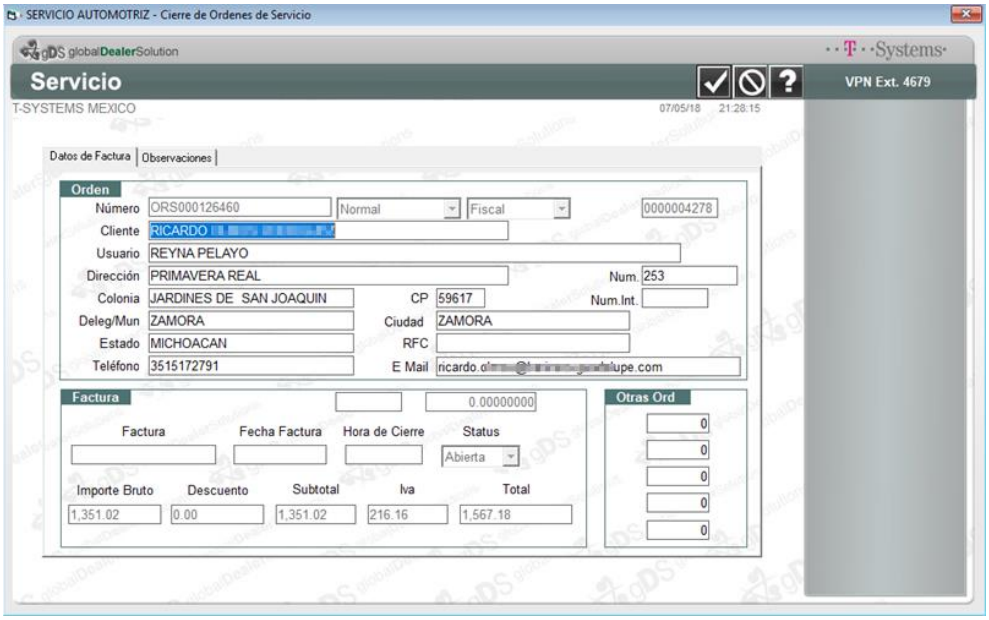


5.4 Proceso de Cierre y facturación de la Orden de Servicio

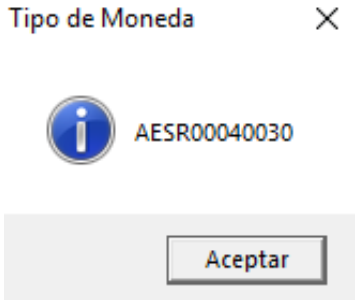
- El proceso del Cierre de la Orden **NO** se ve afectado, debido a que el envío **de información al Portal Datos Cliente**.es transparente para el personal de la agencia.

- GDS continuará en forma normal con la generación de la facturación electrónica de la orden de servicio por lo que seguirá presentando las mismas pantallas que hasta hoy en día conocemos y que se muestran a continuación

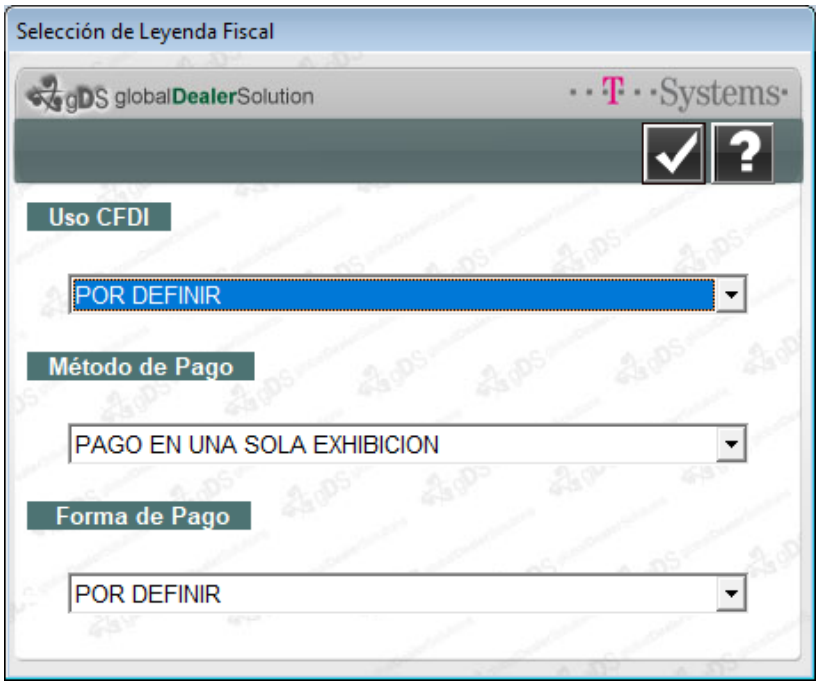


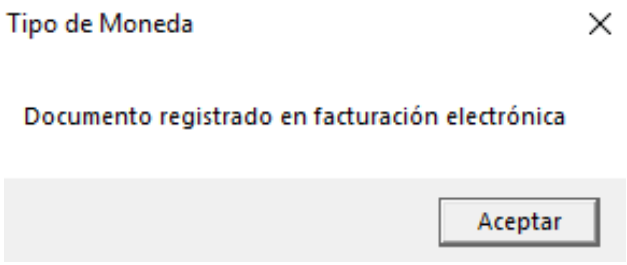


- Envía el mensaje con el folio de facturación como se muestra en GDS

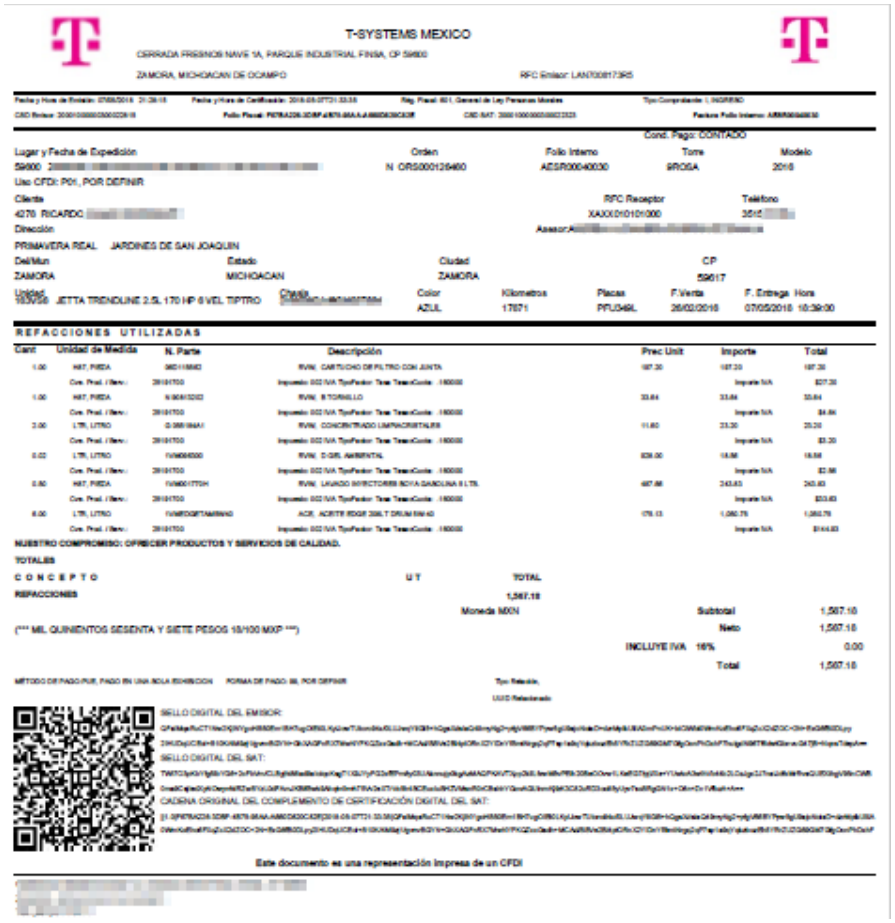


- La facturación Fiscal tampoco se ve afectada se sigue realizando normalmente en GDS





- GDS nos presenta el PDF de la Factura Fiscal de una Orden de Servicio Cerrada



T-SYSTEMS MEXICO

CERRADA FRESNOS NAVE 1A, PARQUE INDUSTRIAL FINSA, CP 59800

ZAMORA, MICHOACAN DE OCAMPO

RFC Emisor: LAN7008173R5

Cond. Pago: CONTADO

Lugar y Fecha de Expedición	Orden	Folio Interno	Torre	Modelo
59800	N ORS0001264600	AESR00040030	9ROSA	2018

Uso CFDI: P01, POR DEFINIR

Cliente	RFC Receptor	Teléfono
4278 RICARDO	XAXX010101000	3515

Dirección

PRIMAVERA REAL JARDINES DE SAN JOAQUIN

Del/Mun	Estado	Ciudad	CP
ZAMORA	MICHOACAN	ZAMORA	59617

Unidad	Chasis	Color	Kilometros	Placas	F.Venta	F. Entrega Hora
1S7GJ58 JETTA TRENDLINE 2.5L 170 HP 6 VEL TIPTRO		AZUL	17671	PFU346L	26/02/2018	07/05/2018 10:39:00

REFACCIONES UTILIZADAS

Cant	Unidad de Medida	N. Parte	Descripción	Prec Unit	Importe	Total
1.00	HAT, PIEZA	06D115562	RVM, CARTUCHO DE FILTRO CON JUNTA	187.20	187.20	187.20
	Cve. Prod. / Serv.:	25101703	Impuesto: 002/IVA TipoFactor: Tasa TasaoCuota: .160000		Importe IVA	$29.95
1.00	HAT, PIEZA	N 90613302	RVM, S TORNILLO	33.64	33.64	33.64
	Cve. Prod. / Serv.:	25101703	Impuesto: 002/IVA TipoFactor: Tasa TasaoCuota: .160000		Importe IVA	$5.38
2.00	LTR, LITRO	G 000 084A1	RVM, CONCENTRADO LIMPIACRISTALES	11.60	23.20	23.20
	Cve. Prod. / Serv.:	25101703	Impuesto: 002/IVA TipoFactor: Tasa TasaoCuota: .160000		Importe IVA	$3.20
0.02	LTR, LITRO	1V0096500	RVM, D GRL AMBIENTAL	839.00	16.58	16.58
	Cve. Prod. / Serv.:	25101703	Impuesto: 002/IVA TipoFactor: Tasa TasaoCuota: .160000		Importe IVA	$2.66
0.50	HAT, PIEZA	1V0907775H	RVM, LAVADO SOPORTADRE BOYA GASOLINA 9 LTS	487.66	243.83	243.83
	Cve. Prod. / Serv.:	25101703	Impuesto: 002/IVA TipoFactor: Tasa TasaoCuota: .160000		Importe IVA	$33.83
6.00	LTR, LITRO	1V0ED0ETAMRNG	ACE, ACEITE EDGE 20W,T DRUM 5M 40	175.13	1,050.78	1,050.78
	Cve. Prod. / Serv.:	25101703	Impuesto: 002/IVA TipoFactor: Tasa TasaoCuota: .160000		Importe IVA	$144.83

NUESTRO COMPROMISO: OFRECER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CALIDAD.

TOTALES

CONCEPTO	U T	TOTAL
REFACCIONES		1,567.10

Moneda MXN

Subtotal	1,567.10
Neto	1,567.10
INCLUYE IVA 16%	0.00
Total	1,567.10

(*** MIL QUINIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS 10/100 MXP ***)

METODO DE PAGO:PUE, PAGO EN UNA SOLA EXHIBICION FORMA DE PAGO: 99, POR DEFINIR

Tipo Relación,

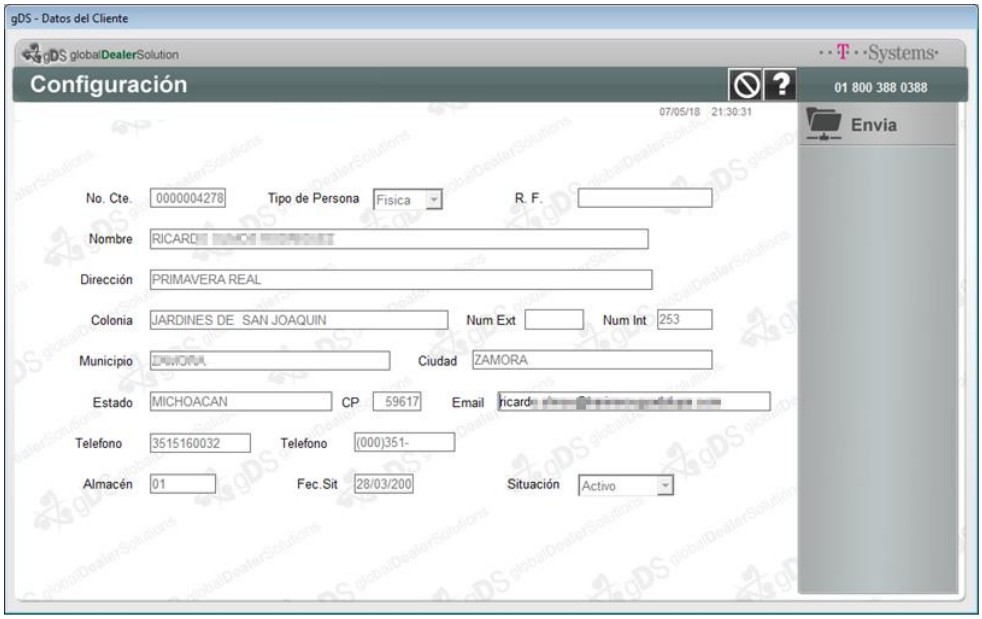
UUID Relacionado:

SELLO DIGITAL DEL EMISOR:

SELLO DIGITAL DEL SAT:

CADENA ORIGINAL DEL COMPLEMENTO DE CERTIFICACIÓN DIGITAL DEL SAT:

Este documento es una representación impresa de un CFDI

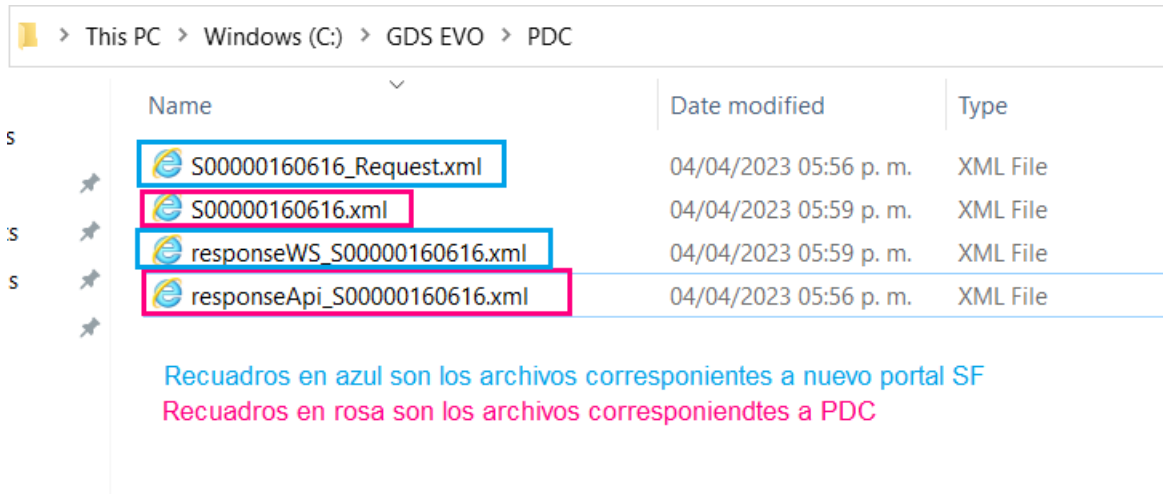


5.5 Archivos XML que se generan con la interface PDC

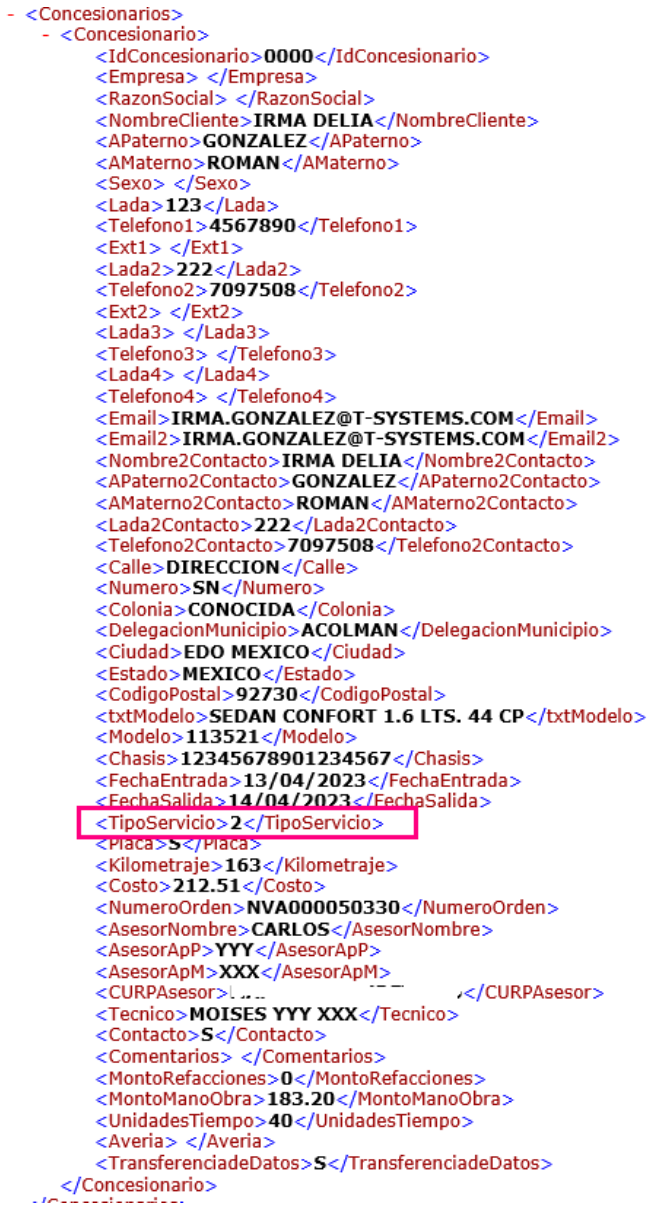
- Una vez que se GDS concluye el proceso del **Cierre de la Orden de Servicio**, se habrán generado los siguientes archivos:

  - ✓ El archivo del **XML de Envío Hacia el PDC y SF**
  - ✓ El archivo del **XML de Respuesta que Genera el PDC y SF**

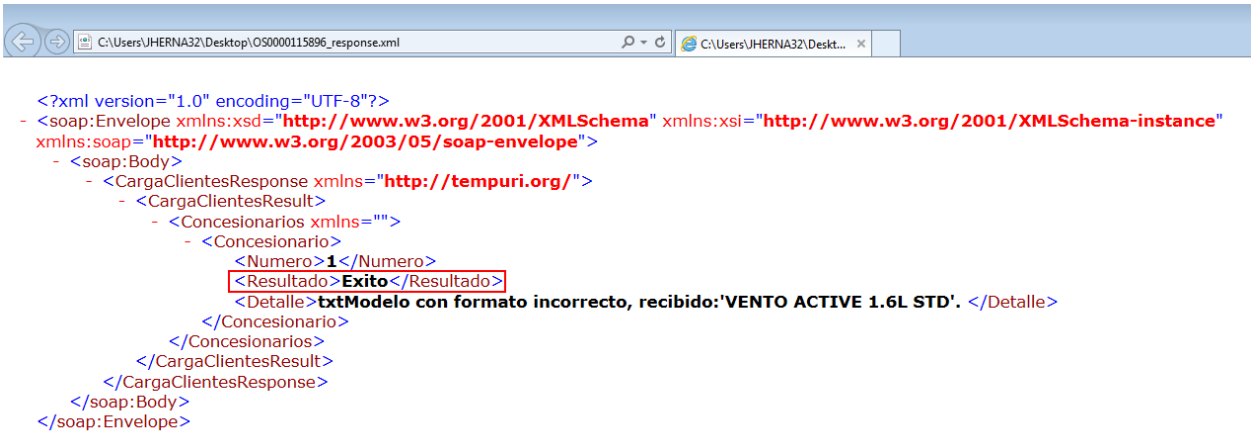
- Estos archivos se podrán consultar en la carpeta de la máquina que realiza la facturación de la orden de servicio **C:\GDS EVO\PDC:** como se muestran en la siguiente pantalla



- Al consultar el archivo XML del envío podemos ver toda la información concerniente a la Orden de Servicio que se acaba de cerrar acorde al Layout de la marca además podemos identificar cualquiera de los 13 Tipos de Servicio en la etiqueta del Nodo <**TipoServicio**> **12** </**TipoServicio**> como se muestra en el ejemplo la información del archivo **XML de Envió Hacia el PDC**

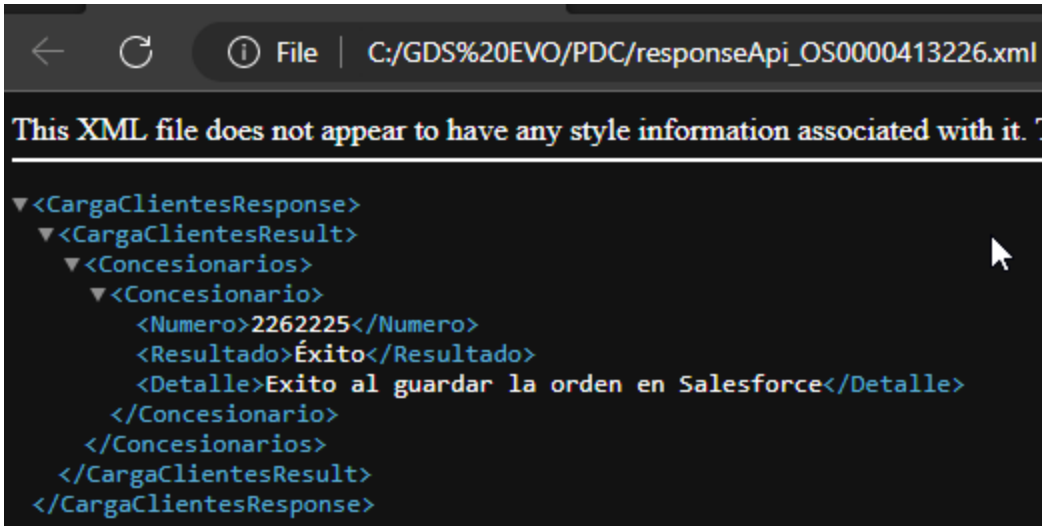


- Al consultar el archivo XML de la respuesta sabremos si fue procesada de forma correcta, si en la etiqueta del nodo <**Resultado**> **Exito** </**Resultado**> viene el Texto **"Exito"** como se muestra en información del archivo **XML de Respuesta que Genera el PDC**



En la imagen anterior se puede visualizar un detalle, este no tiene injerencia para la decisión de si subió o no a PDC pues solo es válido cuando el Resultado marca "Error"

Para la Nueva Versión del PDC a SF esta es la respuesta que Genera:



- Para la nueva versión del PDC en SF se agregan 3 nuevos nodos que tiene que ver con:

✓ Id del Asesor
✓ Hora de Entrada
✓ Hora de Salida



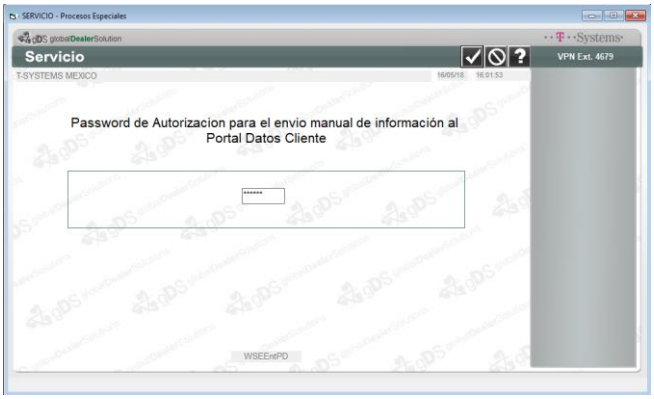
5.6 Eliminación de Re-Envió de Información al PDC (Solo VW y SEAT)

- La Marca VW ha solicitado Eliminar la funcionalidad de re-envío de OS facturadas por corrección de datos, por lo que se ha quitado la funcionalidad de re-envió de información al PDC, por lo que solo queda él envió de la información al PDC al momento de cerrar la Orden de Servicio.

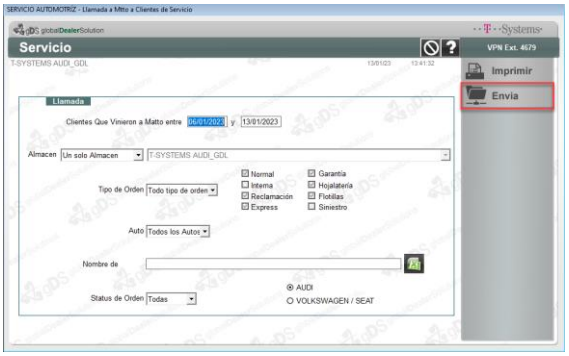
- En caso de que la información este incorrecta al momento del envió, se mostrara el siguiente mensaje, ya no habrá manera de volverlo a enviar.



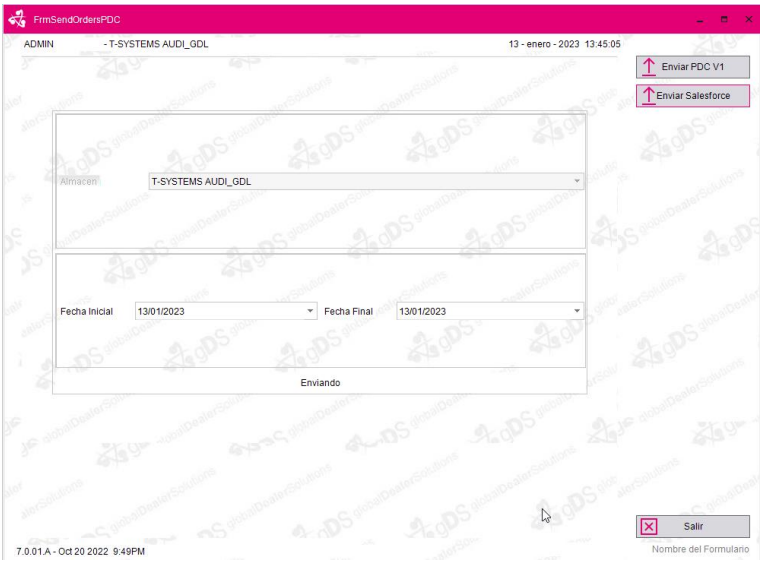
- Para el Re-envió de la Información por lote (Ubicado en **Servicio -> Procesos Especiales Servicio > Reportes -> Llamada Mantto Clientes**), se ha bloqueado el acceso vía Password, para el cual se necesita autorización por parte de la marca VW para realizar él Envió por lote.
  En esta funcionalidad solo se tiene autorizado subir las OS del mes en curso, todo lo de meses anteriores no es posible realizar envíos sin previa autorización escrita por parte de VWM.



- Para el Re-envió de la Información por lote (Ubicado en **Servicio -> Procesos Especiales Servicio > Reportes -> Llamada Mantto Clientes**), una vez proporcionado el Password dentro de la pantalla se agregó un botón para el Re-envió a la nueva versión del PDC



En la siguiente pantalla se podrá ingresar el rango de fechas con las opciones para enviar al Portal Datos Cliente Actual o Al portal de Salesforce. (Para la Marca Audi solo estará Habilitado el envió a salesforce).



6 Manejo de contactos

Recordemos que como regla de negocio cuando se crea un contacto desde cero en una orden de servicio, dicho contacto se convertirá en cliente, es decir:



Posterior aparece la siguiente pantalla para buscar un contacto existente, en caso de no encontrarlo entonces se da de alta un Nuevo contacto:



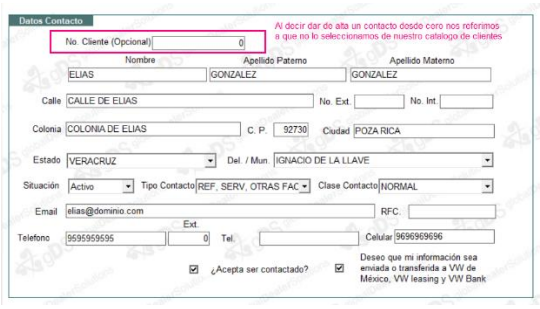
Al dar la opción Nuevo debemos verificar que en nuestro catálogo de clientes no exista el contacto que vamos a dar de alta ya que como regla de negocio de la interfase el contacto que se dé de alta desde cero se generará como un nuevo cliente lo que puede ocasionar que desde servicio se estén duplicando los clientes por no hacer dicha consulta.

Si se encuentra a un cliente con los mismos datos del contacto entonces el nuevo contacto ya no se da de alta como nuevo cliente puesto que ya existe.



Ejemplo de contacto desde cero:

Inicio en la pantalla de órdenes, presiono contacto y presiono nuevo:



Con esta acción lo que GDS realiza dos cosas:

- ✓ Crear el contacto
- ✓ Crear el contacto como cliente de GDS

De tal forma que si entro nuevamente a la orden y selecciono el contacto para editarlo ya me genera un número de cliente:

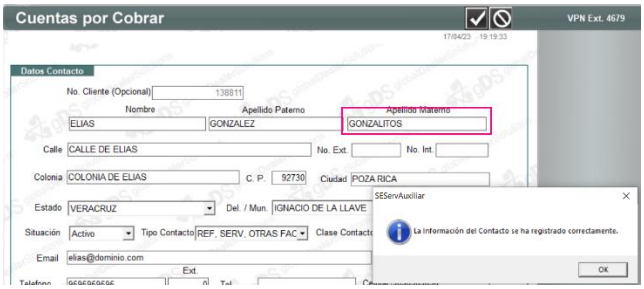




Si revisamos el catálogo de clientes podremos observar que el contacto ELIAS GONZALEZ GONZALEZ se creó también como cliente y esta relación siempre existirá, numero de contacto y numero de cliente:



Es importante mencionar que, si se realizan cambios al contacto, se replican al cliente y viceversa:



Verificamos catálogo de clientes:

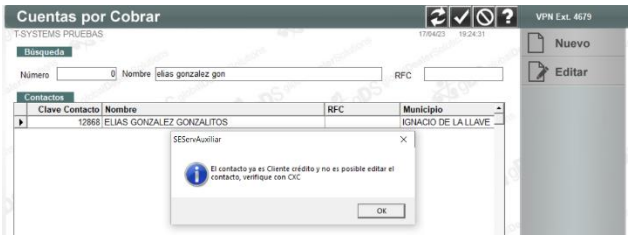


Es por esta razón que si al cliente 138811 se le asigna cartera desde CxC en Servicio el contacto ya no podrá ser editado:

Asignamos cartera:



Edición de contacto:



Para poder editar los datos de ese contacto se debe solicitar al área de CxC para poder alterar su información.

Ejemplo de contacto con cliente existe:

Vamos a la orden de servicio, seleccionamos el botón contacto y damos Nuevo



En esta ocasión buscamos con F4 dentro del catálogo de clientes si existiera ya dado de alta el contacto que estamos buscando, como ya existe lo seleccionamos y en automático GDS toma los datos de catálogo de clientes por lo que ya no genera un nuevo cliente:



Recordemos que los datos del cliente se ligan a los datos del contacto asignado de tal forma que si editamos el cliente también se edita el contacto:



Nota: Se recomienda se utilicen los filtros de búsqueda tanto para clientes como contactos ya que de no hacerlos se tendrá información repetida en la base de datos de clientes y contactos.

EDICION DE CONTACTOS DESDE CXC

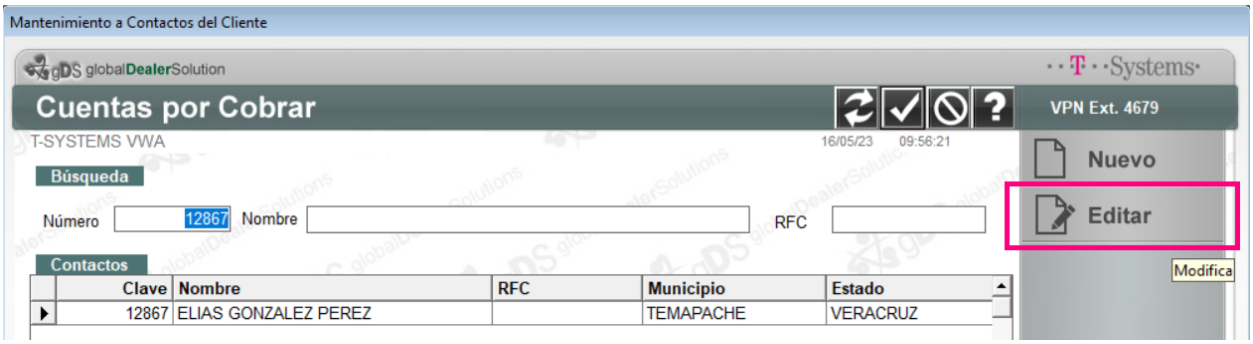
Como hemos mencionado con anterioridad se pueden editar los datos del contacto y de esta forma se edita también al cliente.

Para editar un contacto se puede realizar el proceso de dos formas diferentes:

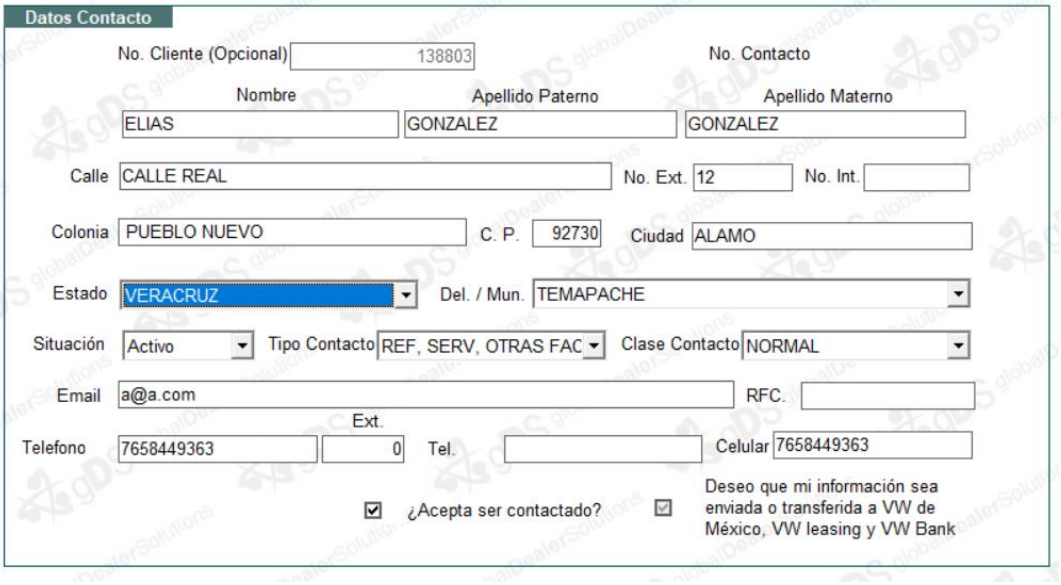
A. Desde la orden de servicio
B. Desde el catálogo de contactos de CxC

A. Edición ordenes de contacto desde orden de servicio





Desde esta pantalla se puede dar edición al contacto:



Para este escenario si el usuario cambia los datos del contacto, el cliente asignado a ese contacto también se edita

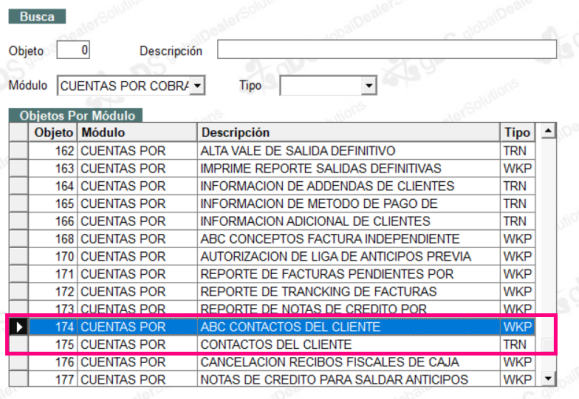
Para efectos de pruebas cambiamos en el catálogo de contactos el cliente de: Elías González Pérez a Elías González González.

Al revisar el catálogo de clientes se observa dicho cambio:



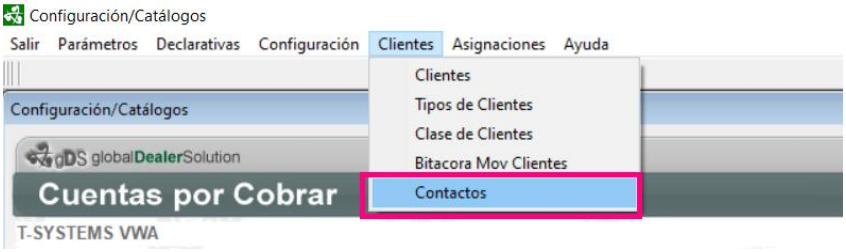
B. Edición de contacto desde catálogo de contactos de CxC

Para poder realizar esta actividad debemos de asignar permisos de acceso al usuario para ello debemos tener en cuenta que el usuario puede ser Administrador y en automático tendrá acceso o en su defecto asignar un perfil de usuario que contenga los objetos 174 y 175 del módulo de CxC.

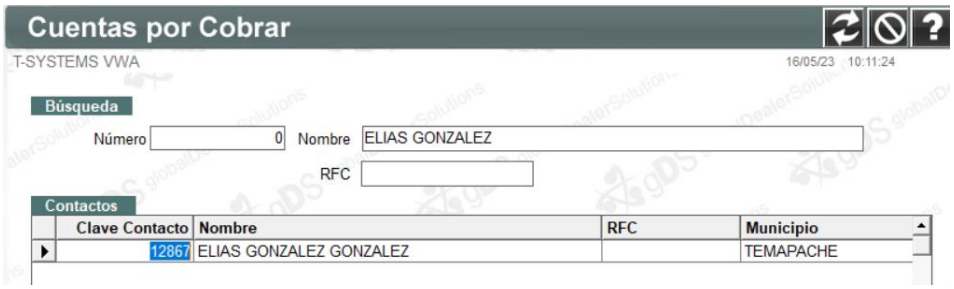


Una vez asignados los permisos correspondientes, entrar a la ruta:

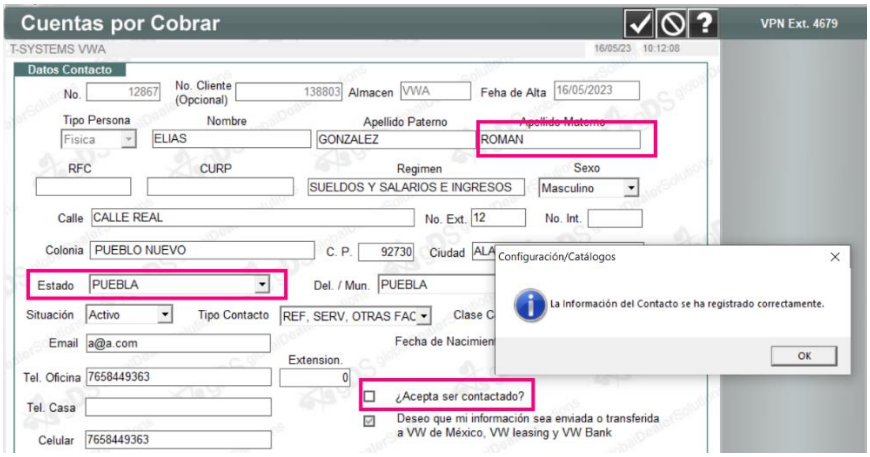
Cuentas por cobrar / Configuración de CxC / Clientes / Contactos



Desde esta ruta los datos del contacto se replicarán al cliente también de forma inmediata, por ejemplo cambiaremos Elías González González por Elías González Román y con domicilio en Puebla y que No desea ser contactado:

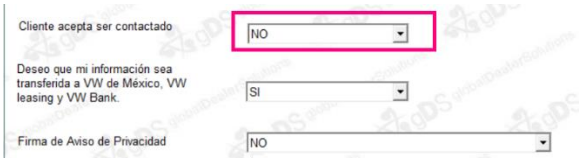


Edito el contacto:



Al revisar el cliente este ya tiene aplicado los datos que se modificaron en el contacto:





Para el caso de los contactos que son clientes y que ya tienen asignado crédito, el usuario deberá editar el cliente desde catálogo para que replique al contacto de forma inmediata.

¿Cómo saber qué número de cliente tiene asignado el contacto?

Desde cuentas por cobrar y servicio en el ABC (altas y Cambios) de contactos:



7 Historial de cambios

Versión	Última revisión	Editado por	Cambios / Comentarios
1.1	05.11.2020	Irma González	Se actualizan pantallas ya que a partir de versión 6.5.00 A ya no se solicita la captura del celular con 044/045
1.2	12.09.2022	Irma González	Se actualizan las pantallas para uso de régimen fiscal
1.3	12.01.2023	Benjamin Quintana	Se actualizan Manual para la Nueva Versión del PDC
1.4	17.04.2023	Irma Gonzalez	Se agregan los criterios de contacto
1.5	16.05.2023	Irma González	Se agrega el mantenimiento de ABC de contactos desde CxC