

# Organización del taller con tecnología moderna



**PONENTE:**  
*Constantino Casado*

## LA TECNOLOGÍA EN LAS ORGANIZACIONES DE LOS TALLERES



**¿NECESIDAD O CAPRICHOS?**

**¡TE MUEVES O TE MUEVEN!**

**COMPETIVIDAD**

**MODERNIDAD**

**INNOVACIÓN**

**SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE**

**MEJORA  
CONTINUA**

**EL USO INTENSIVO DE LA TECNOLOGÍA ES UNA SOLUCIÓN  
IRRENUNCIABLE PARA DISPONER DE UNA ORGANIZACIÓN  
MODERNA CON FUTURO**

## LA TECNOLOGÍA ES UNA APUESTA POR:

- **LA EFICIENCIA** DE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA PRESTAR UN SERVICIO O FABRICAR UN PRODUCTO.
- **LA EFICACIA** EN LA GESTIÓN DE LOS CLIENTES, DEL PRODUCTO Y DE NUESTRO NEGOCIO.



SUS VARIABLES SON: COSTES,  
TIEMPO Y CALIDAD.

## LA TECNOLOGÍA APLICADA EN LAS ORGANIZACIONES DE SERVICIOS TÉCNICOS DEL AUTOMÓVIL



**GESTIÓN DEL  
CLIENTE**

**GESTIÓN DEL  
PRODUCTO**

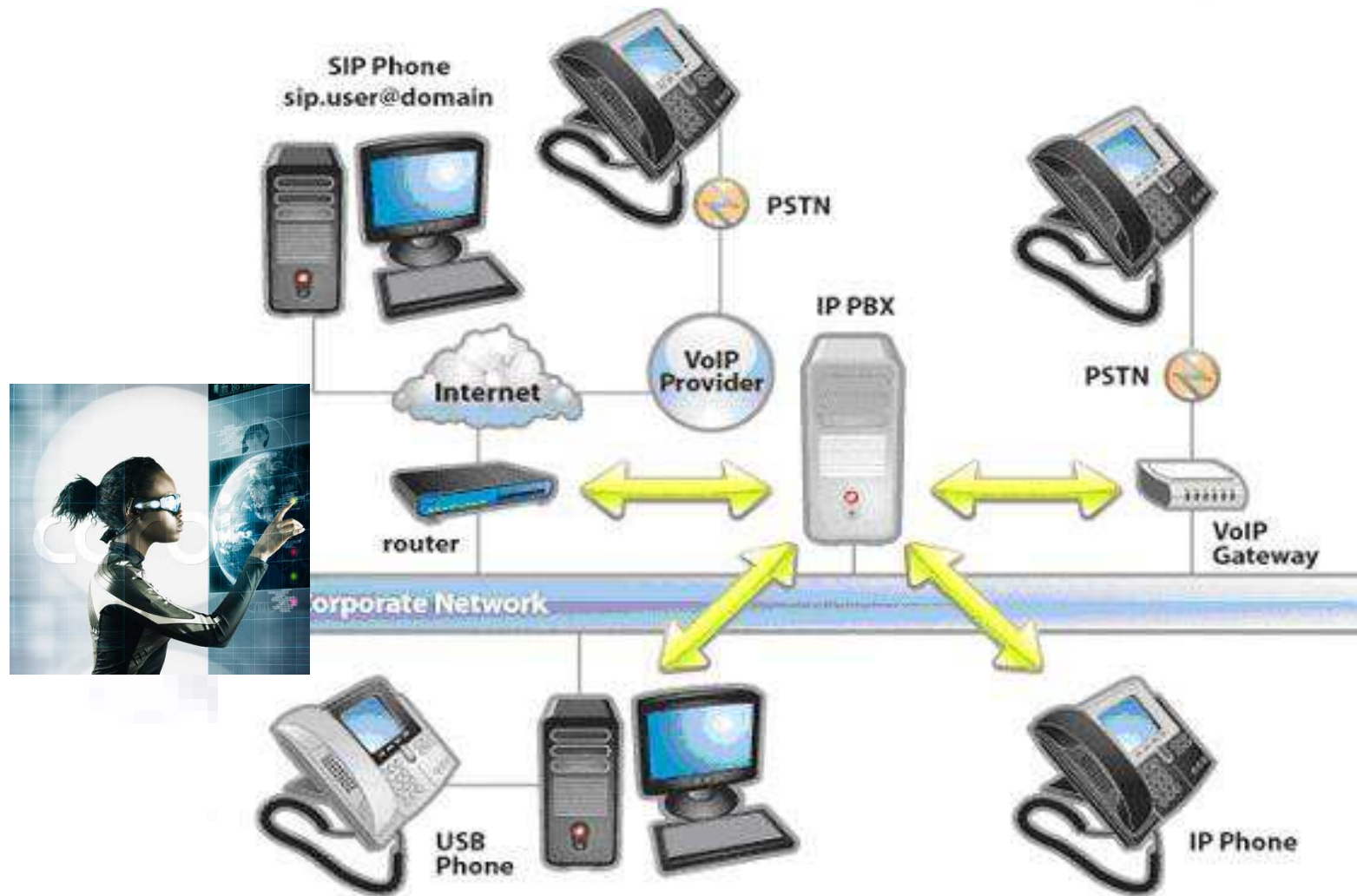
**GESTIÓN DEL  
NEGOCIO**

# Todo un diccionario de términos tecnológicos



Cyberspace (Ciberespacio)  
IP (Internet Protocol)  
Network (Red)  
IP (Internet Protocol)  
Correo electrónico, e-mail.  
Internet  
Página Web  
Red  
Intranet  
WWW (World Wide Web)  
FTP (File Transfer Protocol - Protocolo de Transferencia de Archivos)  
HTTP (Hyper Text Transfer Protocol)  
HTML (Hyper Text Markup Language)  
Ip Address (Dirección IP)  
PDF (Portable Document Format)  
Protocolo  
Host, (Sistema Central)

# Los medios tecnológicos y sus interconexiones



# Tecnología aplicada al servicio técnico “Producto”



## 1. Herramientas de información técnica:

- a) Elaboración presupuestos
- b) Codificación de las operaciones.

## 2. Herramientas de diagnosis:

- a) Ayuda técnica “online”.
- b) Acceso a la información técnica.

## 3. Herramientas de reparación:

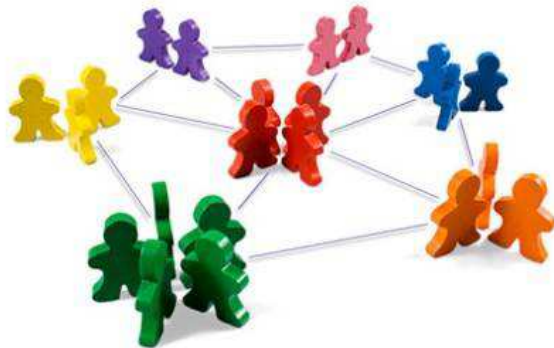
- a) Información técnica sobre procesos de reparación.
- b) Información técnica sobre productos.



# Tecnología aplicada a la gestión del “Negocio”



PORTAL



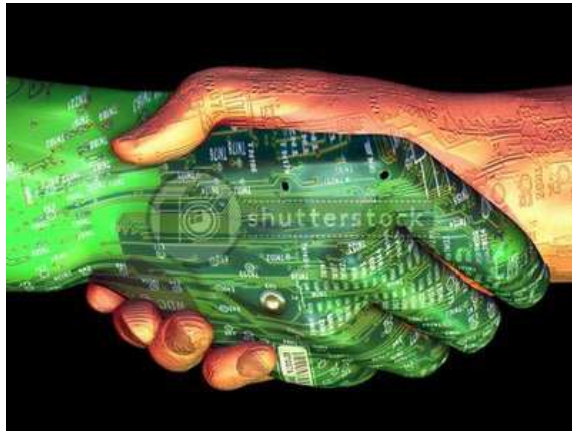
## 1. Sistema para la gestión integral del negocio:

- a) Económica
- b) Operativa
  - Indicadores de rendimiento
  - Gestión del trabajo en curso
  - Inventarios y compras
- c) Cliente

## 2. Sistemas de comunicación:

- a) Banda ancha
- b) Web
- c) Intranet proveedores
- d) Telefonía

# Tecnología aplicada a la gestión del “Cliente”



## 1. Conocimientos sobre los clientes:

- Indicadores de entradas a taller
- Indicadores sobre el nivel de Consumo
- Indicadores sobre el tipo de consumo

## 2. Herramientas de fidelización:

- Correo electrónico: promociones, campañas, ...
- Página web: promociones, quejas, recomendaciones,...
- Redes sociales: fans para promocionar servicios.

## 3. Herramientas de comunicación:

- Correo electrónico: avisos e información
- Página web: concertación cita por web

# LA TECNOLOGÍA APLICADA A NUESTRO NEGOCIO



**¿NECESIDAD O  
CAPRICHOS?**

**SIMPLEMENTE  
ES FUTURO**