



# Autoline®

Sistema de gestión de concesionarios

Marca la diferencia  
en todos los departamentos

[www.cdkglobal.es](http://www.cdkglobal.es)





# Sistema de gestión de concesionarios Autoline

## + Una solución de gran trayectoria

El sistema de gestión de concesionarios Autoline se desarrolla desde hace 30 años y actualmente está instalado en decenas de miles de concesionarios y talleres de más de 50 países. De ellos, más de 900 están en España.

## + Integrando todos los departamentos

Autoline se ha diseñado para maximizar la eficacia de cada usuario. Además, es un sistema de gestión totalmente integrado que contempla todas las operaciones clave del negocio en una única solución.

## + Flexible y adaptable

Autoline cubre las necesidades de todo tipo de negocio: desde grupos multimarca, multisucursal y multiempresa a concesionarios y talleres de una única sucursal y marca.

## + La clave del éxito

Autoline satisface las necesidades del concesionario y de sus clientes. Le ayuda a controlar y reducir los costes, a incrementar las ventas y mejorar la calidad del servicio al cliente.

Autoline supone una gran mejora para todos los departamentos.

## + Si desea ver una demostración de Autoline:

Póngase en contacto con CDK en el teléfono +34 91 806 99 00

o envíenos un correo electrónico a: [marketing\\_es@cdk.com](mailto:marketing_es@cdk.com)

## CRM-Sala de exposición-Datos de la concesión

El elemento esencial de Autoline es el módulo de gestión de relaciones con los clientes (CRM), que se complementa e integra con los módulos de Administración de vehículos, Ventas, Sala de exposición y Posventa.

Gracias a la integración de los procesos y de la funcionalidad de estas áreas, Autoline contribuye a aumentar la satisfacción de los clientes e incrementar las ventas. Con la versión 9304E se han reforzado las herramientas de análisis de resultados y se han incluido procesos que permiten incrementar la rentabilidad del concesionario o del taller.

### Funcionalidad clásica

- **Una única base de datos:** toda la información de los clientes y de los vehículos se almacena en una misma ubicación.
- **Mi escritorio:** vista electrónica de las actividades diarias del usuario que incluye las citas, las tareas y los seguimientos.
- **Avisos de actividades de seguimiento:** los recordatorios de las tareas se muestran en Mi escritorio y ayudan a fidelizar a los clientes y a maximizar las oportunidades de venta.
- **Campañas de marketing dirigidas a un público objetivo bien segmentado:** gracias a las herramientas de segmentación es posible agrupar a los clientes por tipos y comunicarse con ellos de manera más eficaz.
- **Método de comunicación personalizada:** contacte con los clientes según las preferencias de cada uno: por teléfono, correo electrónico, fax, correo ordinario o mensaje de texto.
- **Sala de exposición:** diseñada para adecuarse a las necesidades del concesionario o del vendedor y reflejar los procesos específicos de venta. Además, permite la aplicación de distintos niveles de control.
- **Se adjuntan los documentos de manera sencilla:** puede adjuntar imágenes, presentaciones o direcciones web a los vehículos o los accesorios para mejorar el proceso de ventas.
- **Datos de las especificaciones del vehículo:** la información de los fabricantes o de terceros permite configurar un vehículo de acuerdo con los requisitos de cada cliente.
- **Herramientas de optimización de ventas:** permiten visualizar y maximizar la rentabilidad de una oferta a lo largo de todo el proceso de venta.

## + Funcionalidad 9304E |

### CRM

- **Campañas de Marketing con tres métodos de segmentación de los datos:** básico, intermedio y a través del Generador de Informes. Mejora la segmentación y las campañas están mejor dirigidas, lo que contribuye al incremento de los ratios de respuesta.
- **Campañas a través de e-mail, sms y correo ordinario.**
- **Más información en la ficha del cliente** en las áreas historial y actividad del cliente. Además, también se actualiza el estado de relación del cliente, lo que permite disponer de datos más precisos que utilizar en sus campañas.
- **Icono de Análisis del gasto** que permite conocer del cliente el gasto que ha realizado por departamento y fecha, desglosarlo, mostrarlo en formato gráfico e imprimirlo.
- **Iconos de acceso** directo a otros departamentos como Sala de exposición y Posventa, lo que mejora la operatividad del usuario.
- **Le permite analizar** las actividades realizadas o por realizar por usuario o equipo.

### Sala de exposición

- **Herramientas de presentación de la oferta** al cliente que incrementan el ratio de venta conseguida vs. venta presentada. La flexibilidad en el modo de presentar la oferta es máxima.
- **Flexibilidad para elegir** los vehículos comparando entre modelos y sub modelos de distintas marcas.
- **Puede decidir el acceso al stock** que desea para sus vendedores: todas las sucursales, solo la suya, solo el stock de las demás a partir de cierta antigüedad.
- **Puede concertar la cita de entrega del vehículo** para el día y la hora que más convenga a la concesión y contribuir a la mejora de la experiencia del cliente.
- **Asistente en el proceso de oferta.**

### Datos de la concesión

- **Los usuarios pueden crear las opciones a nivel global,** marca, modelo, versión y categorizadas por tipo. Además, también puede adjuntar imágenes a la opción, crear packs y kits y controlar los precios.
- **Puede almacenar imágenes** de todo tipo (como logos) a nivel de marca, modelo y versión.

## + Funcionalidad 9304E |

### Gestión de contactos - Call center

Le permite centralizar y gestionar las llamadas recibidas y efectuadas para las reservas de servicio, prospección, captura de datos y encuestas de satisfacción. Gestión de contactos - call center le facilita guiones y herramientas de creación de guiones para que la concesión controle en todo momento su comunicación con los clientes y prospectos con altos niveles de calidad y resultados.

#### ¿Qué es el módulo de Gestión de contactos – call center?

- Conjunto de herramientas para la gestión de llamadas desde la plataforma Autoline.
- Sistema de administración para la distribución de llamadas entre los agentes.
- Vínculo de alimentación de datos desde la propia llamada con CRM, Sala de exposición y Posventa.
- Instrumento de gestión para supervisores/ administradores.

#### Puntos claves para la venta

- Mejora de la calidad de la atención al cliente
- Incremento de los beneficios al aumentar la productividad (aumento de llamadas en el tiempo de menor ocupación; descenso de llamadas perdidas y abandonadas; recuperación de éstas, etc.).
- Reducción de costes por la optimización de los recursos humanos y materiales, a través de la gestión efectiva de los grupos.
- Integración de la telefonía con la informática, lo que permite al agente tener una visión de todos los datos del cliente.

#### Beneficios para el cliente

- Gestión ágil y dinámica de campañas salientes.
- Reducción de los tiempos de espera de los clientes.
- Mejora de la atención al cliente con las funciones de configuración de las llamadas; información constante en la pantalla de los datos del cliente y visualización por parte del agente de los argumentos que se emplean en cada caso.
- Optimización de la capacidad del call center con la gestión inteligente entre grupos, centros, etc. Las listas de llamadas se basan en información de CRM y los resultados se integran en CRM, Posventa...
- Disminución de la pérdida de negocio por llamadas abandonadas y la recuperación de éstas. Posibilidad de reserva

#### ¿Cuál es el propósito del Gestión de contactos – call center?

- Confección de listas de llamadas (campañas de Marketing, Generador de informes, etc.).
- Vía de actualización de las relaciones con los clientes (integración con CRM y Posventa).
- Gestión/Administración de las llamadas.
- Integración telefónica (opcional- disponible en un futuro para el mercado español).

#### Utilidades de Gestión de contactos – call center

- Gestión de los accesos.
- Administración de la lista de llamadas.
- Configuración de los usuarios/grupos de trabajo.
- Disponibilidad de la herramienta de Generador de informes para la explotación de la base de datos.
- Confección y gestión del script o guión de llamada; proceso personalizado para cada tipo de negocio.
- Mantenimiento coherente de la política comercial de contactos.
- Reservas de servicio.
- Prospección y captura de datos.
- Encuestas de satisfacción de clientes.





## Servicio-Planificación de taller

Autoline incorpora un amplio abanico de herramientas para la gestión del departamento de servicio y de las operaciones del taller. En lo que se refiere a la administración de servicio, Autoline se centra en la funcionalidad relacionada con las órdenes de reparación, la facturación y la gestión de vehículos de sustitución. En lo referente al taller, el sistema optimiza la capacidad del taller y permite ver en tiempo real todas las actividades de reparación, con la posibilidad de supervisarlas.

## Funcionalidad clásica

- **Órdenes de reparación:** estas órdenes se crean, gestionan y facturan fácilmente gracias al módulo Punto de venta de Autoline.
- **Menú de precios:** las reparaciones relacionadas, como los trabajos en garantía, se pueden agrupar para que aparezcan como un menú de precios.
- **Facturación múltiple:** es posible emitir facturas separadas para diferentes elementos dentro de la misma orden de reparación.
- **Cálculo de la capacidad diaria de trabajo del taller:** este cálculo se puede realizar con fiabilidad a partir de criterios predefinidos, como los cuadrantes de turnos, equipos, especialidades y ausencias.
- **Asignación de trabajos sencilla:** Autoline asigna trabajos a los mecánicos más adecuados, según sus especializaciones y disponibilidad.
- **Registro de la actividad del taller:** los mecánicos pueden usar una pantalla táctil o un teclado para realizar esta función.
- **Visibilidad de toda la actividad del taller:** permite obtener una visión en tiempo real, con códigos de color, de la evolución de la orden de reparación y de la capacidad de trabajo no utilizada.
- **Avisos SMS:** permiten avisar a los clientes del progreso de la reparación por SMS; de esta forma, se ahorra tiempo y se reducen los costes de comunicación.
- **Informes de productividad:** estos informes recogen la productividad del mecánico, su tiempo de ocupación y su eficiencia, así como el tiempo facturable, el tiempo no facturable, sus ausencias y sus vacaciones.

## + Funcionalidad 9304E |

### Servicio

- **Verificación del estado del vehículo:** es un proceso específico desarrollado para identificar, aprovechar y presupuestar cualquier nueva oportunidad de reparación añadida. Autoline integra herramientas que ayudan en la revisión paso a paso de los vehículos. Dispone de plantillas y formularios personalizados para la revisión de los vehículos, que incluyen diagramas de los puntos de supervisión de cada vehículo. Se identifican las operaciones adicionales o que necesitan seguimiento en una visita posterior.
- **Integración con CRM y Gestión de contactos - Call center.** En CRM aparecen todos los datos del histórico de servicio del vehículo: desde los datos de los trabajos facturados, ya sean de recambios o de servicio, los técnicos involucrados, los datos de las últimas y próximas revisiones y, como novedad, los documentos escaneados asociados.
- **Gestión de las citas de servicio:** integrado con Planificación de taller para las horas de entrega y recogida, permite asignar propietarios a los trabajos de reparación e identificar al asesor de servicio; pantalla de bienvenida en la recepción del departamento de servicio.
- **Gestión de servicio con PDA:** se registra la entrada y la salida del vehículo en el departamento y su estado, aumentando la eficiencia. Todos los datos se actualizan en Autoline en tiempo real. Además, es posible realizar la verificación del estado del vehículo, ya que a través de la PDA los datos que anota el técnico se actualizan la WIP, eliminando la necesidad de los informes manuales.

### Planificador de taller

- **Reserva de un vehículo de cortesía** desde el Planificador de taller, lo que proporciona gran visibilidad de los vehículos y su vínculo a la reparación correspondiente.
- **Posibilidad** de dividir líneas sin asignar en días no consecutivos.
- **Gestión mejorada** de la carga asignada a cada recurso.

# RECAMBIOS

Autoline permite gestionar de forma intuitiva la venta de piezas, la gestión de existencias y las compras, así como la gran cantidad de tipos de transacciones posibles. El objetivo es la dirección eficaz y coherente del departamento de recambios para ofrecer al cliente un servicio de alta calidad.

## Funcionalidad clásica

- **Procesos estructurados:** estos procesos están diseñados para optimizar el departamento de recambios y mejorar la calidad del servicio al cliente.
- **Clasificación simplificada del stock:** permite identificar y localizar las piezas con facilidad.
- **Situación del stock en tiempo real:** es posible visualizar el estado de cada código de pieza, incluidos los pedidos, reservas de clientes, información de entrega y disponibilidad de las existencias.
- **Control estricto de los precios:** de este modo, se asegura la correcta aplicación de precios y márgenes a cada tipo de clientes y transacciones.
- **Maximización de la rotación de las existencias:** todas las transacciones de ventas de piezas quedan registradas para asegurar que las necesidades de stock se basen en patrones realistas de demanda.
- **Pedidos al stock del fabricante:** Autoline permite enviar y recibir pedidos de stock en formato electrónico.
- **Ficheros de precios del fabricante:** Autoline dispone de interfaces con la gran mayoría de fabricantes, por lo que la información sobre los precios está siempre actualizada.

## + Funcionalidad 9304E |

### Recambios

- **Posibilidad de imprimir múltiples hojas de recogida** con la posibilidad de consolidar todos los pedidos de un cliente en un único albarán. Proceso simplificado para confirmar el albarán sin tener que introducir el pedido en Punto de venta.
- **Gestión documental:** los operadores de servicio podrán acceder a una vista previa del documento (proforma) antes de imprimirlo. De esta manera, se reducen los errores. Además, también podrán enviar a los clientes por correo electrónico o fax las proformas de los trabajos del taller. De esta manera, los documentos se generan de forma sencilla, se visualizan fácilmente los documentos enviados y se mantiene el archivo de los clientes.

#### Gestión de recambios con PDA:

1. A través de la PDA es posible acceder a información del recambio como su ubicación o la cantidad de stock; también es posible transferir recambios entre ubicaciones. Las transferencias son inmediatas, lo que reduce la posibilidad de errores; los cambios se actualizan en tiempo real en la ficha del stock. El operador podrá modificar una ubicación sin que esté físicamente en su estación de trabajo.
2. Gracias a la conexión en tiempo real con Autoline, el técnico podrá introducir los conteos de stock. A través de la PDA también podrá registrar las hojas de comprobación, lo que evitará tener hojas de inventario manuales.
3. El operador podrá efectuar la recepción de los recambios en el stock mientras comprueba la entrega. Además, el sistema se actualiza automáticamente con los datos de los pedidos. También puede recepcionar las piezas a través del número de pedido del código de recambio.
4. Tras la impresión de una hoja de recogida, con la PDA, el usuario podrá puntear las piezas pedidas con el documento, lo que evita el consumo de papel y la pérdida de tiempo. Además, el proceso actualizará automáticamente la WIP en Autoline



## Contabilidad - Cuentas de gestión – Informes – Gestión documental - Inmovilizado

Autoline se adapta a las necesidades contables de todo tipo de negocio: desde los más modestos hasta los grandes grupos con múltiples puntos de venta. Uno de los puntos fuertes del sistema es la visibilidad de la situación financiera en tiempo real que ofrece al concesionario o taller, así como la posibilidad de obtener fácilmente información muy detallada.

- **Módulo de contabilidad plenamente integrado:** este módulo funciona a la perfección con el resto de las áreas del sistema para que se apliquen en todo Autoline las parametrizaciones contables.
- **Compatibilidad con distintos modelos comerciales:** desde una empresa hasta complejos holdings o grupos con varias divisiones.
- **Función de desglose: accede a los detalles de una transacción seleccionada:** usuario, terminal, hora y fecha... Cuentas

## Cuentas de gestión

- **Cuentas de gestión:** sencillas pantallas resumen e información en tablas interrelacionadas que facilitan la comprensión de los datos más complejos. El sistema le permite desglosar a nivel de detalle. Posibilidad de importar presupuestos y comparar de manera anual o trimestral o por porcentaje Pérdidas y Ganancias y el Balance.
- **Herramienta de análisis de todo el sistema:** con esta herramienta es posible ver la situación financiera de un concesionario, un departamento o un centro de coste.

## Cuentas de gestión

- **Gestión documental:** gracias a la funcionalidad mejorada de la gestión documental, la versión 9304E de Autolin permite desde varios módulos realizar distintas operaciones: enviar una oferta por email desde Sala de Exposición, un presupuesto en Punto de venta...
- **En Proveedores:** podrá escanear y almacenar las facturas o escanear varios documentos y guardarlos antes de realizar el apunte. El usuario vinculará los documentos cuando realice esta operación. También podrá vincular un documento escaneado a una factura ya registrada en el sistema. Además, podrá revisar los documentos previamente escaneados.

En Contabilidad general: podrá revisar los documentos escaneados desde los detalles de la cuenta.

- **Envío de documentos por correo electrónico:** es posible enviar información directamente en pdf a los clientes, lo que supone un ahorro tanto de costes como de tiempo.
- **Facturas de compra:** es posible escanear y aprobar de forma electrónica las facturas con el fin de ahorrar tiempo y evitar los errores. Además, la importación de las facturas de compra de los vehículos generan las transacciones correspondientes de manera automática\*.
- **Herramientas de gestión de documentos:** permite guardar y recuperar facturas y documentos entrantes.

\*Funcionalidad según fabricantes.

## Inmovilizado

- **Módulo integrado de inmovilizado:** gestiona los distintos tipos de inmovilizado: su valoración, ubicación y depreciación.

## Informes

- **Información del desempeño de los empleados:** es posible obtener información sobre la actividad de los empleados, incluida la relativa a las consultas que se han tratado, las pruebas en carretera que han concertado, los presupuestos que han emitido o los pedidos que han realizado.
- **Herramientas de supervisión y control:** contribuye a maximizar la eficacia de los equipos de ventas.
- **Análisis del valor del cliente:** permite ver fácilmente el valor que supone para la empresa cada uno de los clientes.
- **Informes estándar:** ofrece acceso a más de 100 tipos de informes que recogen todos los aspectos de la empresa, para así facilitar la toma de decisiones.
- **Potente herramienta de generación de informes:** permite ver y configurar los informes de gestión y de cualquier otro departamento, de forma óptima para la empresa.
- **Informes automatizados:** permite fijar la hora, la frecuencia y los destinatarios de los informes más importantes para que los directivos se ocupen de las necesidades operativas.
- **Informes actualizados conforme a las normas contables vigentes.**

Los contenidos de la presente publicación están sujetos  
a la Declinación de responsabilidad ubicada en [www.cdk-global.com/disclaimer](http://www.cdk-global.com/disclaimer)  
2014 - CDK Global Spain, S.L. Todos los derechos reservados (c). QL09-14 V1.0



**CDK GLOBAL**

Sector Foresta 2-3-4  
28760 Tres Cantos  
Madrid  
Tel: +34 91 806 9900  
Email: [marketing\\_es@cdk.com](mailto:marketing_es@cdk.com)