

Diagnostico electrónico Remoto, un avance tecnológico de Ford en Post Venta



Ford Post Venta implementó el "diagnostico remoto", innovador procedimiento de trabajo Vía Internet entre Ford y su red de Concesionarios para la solución de problemas y la reducción de tiempos en la reparación de unidades.

Mediante la aplicación de la herramienta denominada Webex de Microsoft, el trabajo en conjunto vía Internet entre el concesionario en su taller y los técnicos de Ford Argentina desde su escritorio, determinan el diagnóstico preciso que lleva a la solución del problema de la unidad a reparar.

Al ingresar un vehículo a ser reparado en algún taller de la red de concesionarios Ford, el mismo utiliza en primera instancia toda la información técnica disponible a fin de encontrar la solución de la falla. Si la complejidad de la falla es tal que requiere la utilización del equipo de "diagnóstico integrado", el Técnico de Ford y el Técnico del Concesionario establecen una sesión de diagnóstico on-line. Así el Hotliner Técnico de Ford puede ver en el monitor de su PC la pantalla del equipo de diagnostico integrado, que está utilizando el Técnico del Concesionario y tomar el control del mismo. A partir de este momento, se realizan las rutinas de diagnóstico necesarias para encontrar la causa de la falla.

Basándose en los resultados obtenidos, el Hotliner de Ford y el Técnico del Concesionario acuerdan los controles a realizar, diagnostican el inconveniente técnico y partir de ahí se corrige el defecto y se comprueba la desaparición de los síntomas y el perfecto funcionamiento del vehículo.

Esta moderna manera de solucionar problemas ofrece un salto cualitativo en lo que a diagnóstico asistido se refiere, minimizando los inconvenientes que un Cliente puede tener cuando ocurre un problema técnico complejo en su vehículo.

Ford se sigue moviendo en el uso de nuevas tecnologías con el objetivo de exceder el nivel de Excelencia y Calidad que sus Clientes esperan.

