



# Cesvi Recambios, esmerada atención al cliente

“SI LLEVAN NUESTRA  
ETIQUETA, PUEDE ESTAR  
TRANQUILO”

UN RETROVISOR PINTADO O TEXTURADO, EL NÚMERO DE CLEMAS QUE TIENE UNA PIEZA, LOS FAROS QUE INCORPORA CADA VEHÍCULO... LOS DISTINTOS RESTILINGS QUE DESARROLLAN PERIÓDICAMENTE LAS MARCAS PARA ADAPTAR SUS MODELOS A LA MODA HACEN QUE TODA INFORMACIÓN RESULTE CRUCIAL A LA HORA DE COMPRAR UN RECAMBIO. **UNA CORRECTA IDENTIFICACIÓN DE LAS PIEZAS ASEGURARÁ EL MONTAJE DEFINITIVO Y LA AUSENCIA EN LA REPETICIÓN DE LAS TAREAS.** POR LO TANTO, ES FUNDAMENTAL PARA EL PROFESIONAL DEL AUTOMÓVIL TENER LA PIEZA CORRECTA EN UN TIEMPO FIJADO

Por Teresa Majeroni



**La variedad** en los diseños de los vehículos, aunque sea en un limitado número de piezas, –faros, molduras, puertas, paragolpes, motores...– hace que sea esencial la identificación correcta de las mismas cuando se vayan a reponer. La falta de información relativa a cada recambio puede conllevar que éste vaya texturado, en lugar de pintado, que incorpore un número diferente de clemas, o que los anclajes sean distintos. Así pues, cuando la pieza de recambio llegue al taller, si el profesional descubre que no es la que estaba esperando, perderá un tiempo precioso montando y, en su caso, desmontando, reenviando la pieza incorrecta y esperando, de nuevo, a obtener la deseada.

El cliente, profesional o particular, no siempre conoce estos detalles. Los cambios en el diseño de los modelos que estimen sus constructores es una información que muchas veces no está al alcance de todos, ni es ese su objetivo. Serán los profesionales del recambio los que tengan que identificar correctamente cada una de sus piezas, para ahorrar problemas posteriormente. El Centro de Tratamiento de Vehículos Fuera de Uso de Cesvimap ofrece unas instalaciones con los más modernos medios tecnológicos, rapidez en la atención, una simple llamada telefónica servirá para solicitar una pieza, agilidad también en la respuesta para confirmar si se posee o no el recambio solicitado, y una correcta identificación de las piezas para garantizar el mejor servicio al cliente.

La ventaja competitiva de Cesvi Recambios radica en la información. Éste es su valor añadido: comprobar el funcionamiento o la



aparición externa de las piezas, ofrecer un embalaje adecuado a su peso y tamaño, que garantice su transporte en perfecto estado, e identificar correctamente cada pieza, de forma que cuando el cliente la solicite, se conozcan con todo detalle sus características. *"Si llevan nuestra etiqueta, puede estar tranquilo"*, con este lema se anuncia Cesvi Recambios. Cada pieza aparece identificada en un código de barras con su nombre y apellidos, de forma que sea inconfundible y el número de devoluciones, prácticamente insignificante. Cuando el cliente habla con el personal especializado de Cesvi Recambios, en la base de datos informatizada aparece la descripción de la pieza, quién es el fabricante -bien el constructor del vehículo, bien el fabricante de la pieza-, su posición en Audatex, la orden de desmontaje y la fecha en la que se produjo el almacenaje. Por otro lado, una fotografía del vehículo mostrará su ubicación correcta y de qué modelo y versión se trata. En el apartado "observaciones" aparecen reflejados datos como el año de fabricación del vehículo, kilometraje, color, cilindrada, número de puertas, si lleva elevalunas eléctrico, faros de xenon, retrovisores eléctricos o térmicos... Todo ello redundará en un mejor servicio para el cliente, sea el taller o el usuario final.

### Control informático

La extensa cantidad de información que maneja el personal de Cesvi Recambios es gestionada por un programa informático creado por Cevimap, que procesa todos los pasos, desde la adquisición del vehículo y comprobación de su baja, hasta su desmontaje, almacenamiento de las piezas susceptibles de reutilización y venta. El programa se apoya en el *software* desarrollado por la empresa ThyssenKrupp, con dos líneas diferenciadas: el movimiento de vehículos en las áreas de valoración, descontaminación y desmontaje, y la gestión de "huecos" en el almacén. Informáticamente, todo está controlado. Cada pieza posee un código de barras, diferente del código de barras del



contenedor. Cuando se da de alta una pieza en el almacén, el programa la identifica, uniendo esta información al contenedor que la almacena, considerándolo según su índice volumétrico de ocupación. Así, los 12.000 huecos existentes en el almacén se refieren a 12.000 contenedores, y, por ejemplo, en cada uno de ellos entrará 1 motor, o bien 4 puertas, o 30 radiadores, u 80 pequeñas piezas, como bombines, mandos de intermitencia, centralitas de inyección...

A la hora de introducir piezas en el almacén, cada contenedor o jaula tiene incorporada una etiqueta que define su interior, así como si está vacío o lleno. El programa informático "conoce" qué piezas se han desmontado, y, cuando éstas pasan a la zona de reposición o entrada para su almacenaje, mueve automáticamente los contenedores adecuados para cada pieza y su volumen. En sentido inverso, cuando se genera un pedido, el personal de Cesvi Recambios lee el código de barras para dar la pieza de baja, y el programa saca del almacén el contenedor en el que se encuentra alojada. Acto seguido, el vendedor recibe una señal en su ordenador para saber cuándo sale la pieza solicitada del almacén y proceder a su facturación, nunca antes.

Este desarrollo informático ha hecho posible la conexión entre las distintas áreas y puestos: operarios, vendedores, personal de expedición y reposición; así como el conocimiento en todo momento de las piezas que existen y cuáles no, y los detalles de cada una. Todo ello con el fin de garantizar un esmerado servicio al cliente ✖



### ¿Cómo comprar en Cesvi Recambios?

- ▶ Llame al 902 363 122.
  - ▶ Servicio ininterrumpido 24 horas al día. 365 días al año.
- ▶ En esa llamada, se toma nota de las piezas solicitadas. Un comercial de Cesvi Recambios se pondrá en contacto con usted para comentarle la disponibilidad, precio y sistema de transporte del pedido.

