



## **CAPÍTULO 5**

# **GLOSARIO DE TÉRMINOS Y CONCEPTOS DESARROLLADOS EN PROYECTO**



(Página intencionadamente en blanco)

## ÍNDICE CAPÍTULO 5

5.1 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y CONCEPTOS.....	297
5.2 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y CONCEPTOS POR DEPARTAMENTO.....	300



(Página intencionadamente en blanco)



## 5.1 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y CONCEPTOS

Se desarrolla a continuación un glosario de términos y conceptos que aparecen en este Proyecto y que se considera apropiado su desarrollo para su comprensión.

### A) **QUITER ([www.quirer.com](http://www.quirer.com))**

Programa informático (software) especializado en Automoción. Cubre todas las áreas de gestión de un Concesionario de Automóviles: taller, recambios, comercial, marketing y contabilidad. Este programa está totalmente implantado en FDISA, empresa objeto de este proyecto.

Incorpora tecnología web interactiva y actúa on-line en tiempo real con una base de datos.

Es utilizado y recomendado por más de 1.200 concesionarios y 15.000 usuarios en toda Europa y América Latina.

Este software está desarrollado por Quiter Servicios Informáticos SL, empresa especializada en el diseño, desarrollo, implantación y soporte de DMS (Dealer Management System) para las redes de distribución de automóviles. Está recomendado y homologado por las mejores empresas de automoción: Audi, Citroen, Ford, Honda, Nissan, Opel, Renault, Seat, Peugeot, Volvo y por supuesto GFV.

Entre sus características destacamos:

#### **Único:**

Integra todos los departamentos de un concesionario en una sola aplicación.

Flexible y de fácil uso, gracias a la tecnología Web interactiva.

Opera **ON LINE** a tiempo real con una única base de datos.

#### **Flexible y versátil:**

Prestaciones multi-empresa, ubicación, sistema fiscal, lengua, moneda, plataforma (UNIX/NT).

Tecnología Web interactiva.



Parametrizable y personalizado.

Interfaces con DCS, OLAP (Power Play), MS Office (Excel, word, access).

**Tecnológicamente innovador:**

Entorno gráfico con información global sobre los distintos módulos.

Modulable y ampliable, se pueden crear empresas, marcas, ubicaciones y departamentos en cualquier momento.

Tecnología Web, acceso por HTML a cualquier dato.

Incorporación de manuales on line.

Listados sensibles.

Actualizaciones Online a través de Internet.

**B) GFV (Grupo Fabricación de Vehículos)**

Empresa del sector de fabricación de vehículos de diversa gama y de carácter internacional con una dilatada experiencia en el sector.

Dentro del Grupo GFV debemos explicar:

**GFVECSA:** La empresa internacional GFV tiene sede en España como GFV España Comercial SA. A través de esta empresa se gestiona y pasan todos los pedidos de los concesionarios de España de la marca, entre esos concesionarios está FDISA.

Los concesionarios están interconectados a la marca (GFVECSA) a través de la red y del programa informático GFV.NET

**GFV\_CI banco:** esta empresa filial del Grupo GFV ofrece servicios como entidad financiera para los clientes particulares y sobre todo para empresas que trabajen con el Grupo GFV. Entre los servicios de financiación que se ofrecen:

**Particulares:** Estándar: Financiación a medida.



Multiestreno: Financiación para estrenar vehículo.

Vehículo de Ocasión: Financiación para vehículos seminuevos.

**Empresas:** Estándar: Financiación a medida.

Leasing: Financiación a través de este producto.

Renting: Financiación a través de este producto.

También ofrecen servicios de seguros, destacando productos como:

- Movipass: Seguro de extensión de garantía.
- Retirada de Carne
- Pérdida de empleo
- Mantenimiento: Garantía ante las reparaciones y mantenimiento del vehículo
- GAP: Seguro en caso de robo o destrucción del vehículo.

### **C) GFV.NET**

Aplicación web de tipo informático a través de internet para conexión con la marca (GFVECSA).

### **D) PEGFV-4 (Plan de Excelencia GFV)**

Plan de Excelencia de GFV que engloba la ISO 9001, ISO 14001 y un sello de excelencia otorgado por la empresa GFV de reconocimiento de la empresa. Este sello de calidad lo tiene nuestra empresa FDISA y por ello se ha de cumplir una serie de requisitos de satisfacción del cliente y demás.

### **E) GEDELSUR SA**

Gestoría creada por la empresa FDISA para los servicios adecuados para la empresa. Actúa como correduría de seguros y no en exclusividad con la empresa.



## 5.2 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y CONCEPTOS POR DEPARTAMENTO

Pasamos ahora a definir términos a definir por Departamento, aunque suelen repetirse en varios de ellos:

### Contabilidad

**APR:** Almacén Piezas Repuesto.

**Tarjeta Overlease:** Alquiler de larga duración (Renting). La empresa Overlease es un operador de mercado de vehículos en estas condiciones. Se trata de una prestación de servicios que incluye asesoramiento y gestión de flotas.

**DRS:** Distribuidores de Red de Servicios con certificación FDISA.

**ARS:** Agentes de Red de Servicios con certificación FDISA.

### Caja

**Inter-Assistance:** Empresa que realiza servicios de grúas para la empresa GFV.

**Patrulleros:** Conductores de las grúas de la empresa Inter-Assistance.

**IPA:** Cada servicio de los conductores de las grúas de la empresa Inter-Assistance.

**Control OR:** Ordenes de Reparación efectuadas en Taller.

### Control de Gestión

**Plus ISO:** Plus que se cobra por vehículo vendido. FDISA cobra el 0,7% del precio Franco de Fábrica (FF).

**Challenge:** Incentivos por objetivos cumplidos puntuales de la marca.

**Bonus Volumen:** Cálculo de las comisiones de los vehículos vendidos no industriales (Traffic, Master, Berlingo, Jumper, etc...) tanto por Vehículos Nuevos como de Ocasión.





**Bonus VU:** Cálculo de las comisiones de los vehículos industriales vendidos tanto por Vehículos Nuevos como de Ocasión.

**SPID:** Programa informático que pertenece a la aplicación GFV.NET para el control de facturación de los vehículos cedidos.

### **Vehículos Nuevos**

**SIRAUT (Sistema de Reserva de Automóviles):** Aplicación informática de la aplicación GFV.NET que conecta todos los concesionarios nacionales de la marca con la propia GFVECSA. En esta aplicación se encuentra una base de datos con todos los vehículos de la marca y donde se reservan dichos vehículos o realizan los pedidos a fábrica.

**SICOVE (Sistema de Comisión de Vendedores):** Aplicación informática de la aplicación GFV.NET que conecta todos los concesionarios nacionales de la marca con la propia GFVECSA. En esta aplicación se aplican las comisiones que van a recibir los comerciales por vender ciertos vehículos dependiendo de la promoción.

**Transfer:** Operarios de la empresa cuya función es la de transportar los vehículos entre los distintos centros de la empresa.

**Buy-Back:** Vehículos que GFV vende a empresas de alquiler y que al cabo de un tiempo los tiene que recomprar.

**Código Midtronics:** Comprobador de baterías de la marca Midtronics requerido para pruebas de garantía y el mantenimiento preventivo en los concesionarios de automóviles y proveedores de servicios. Con este código se controla la garantía de la batería de todos los coches que FDISA vende.

**Campamento SJR (San José de la Rinconada):** Campamento de vehículos propiedad de FDISA donde se almacenan todos los vehículos procedentes de la fábrica y se preparan antes de pasar al concesionario correspondiente.

**Vehículo Demo:** Vehículos de Demostración y en exposición.



### **Vehículos Ocasión**

**Reprise:** Vehículos que se entregan en concepto de pago por la compra de un Vehículo Nuevo o de Ocasión.

**Rapel:** Descuento que se le concede a un cliente por alcanzar un consume predeterminado durante un periodo de tiempo establecido.

### **Centralita y Secretaria de Dirección**

**Cientes OTS (Operación Técnica Especial):** Clientes que han comprado vehículos de la marca y que se ha descubierto que tienen algún fallo de fabricación por parte de GFV.

**CISS Fiscal:** Programa informático que ofrece información en materia fiscal (estatal, autonómica y local) on-line.

