

FAQ – VW Pilot

ACESSO E CADASTRO

Como faço o acesso à plataforma?

Acesse através do link: <https://pilot.vw.com.br/content/vwone/vw-pilot/login.html>
Utilize seu **CPF** e **senha de 4 dígitos** (a mesma utilizada no Portal da Rede e Saiba Mais).

Como cadastrar um novo usuário?




O cadastro deve ser feito via **Portal da Rede** pelo administrador (geralmente o setor de T.I da concessionária).

Importante:

- Cadastre o usuário para **todas as casas do Grupo (DNs)**
- Marque a opção "**Saiba Mais – Consultor de Vendas**"

De quais dispositivos posso acessar?

O VW Pilot pode ser acessado de:

-  Computador (WEB)
-  Celular
-  Tablet

Através do link: <https://pilot.vw.com.br/content/vwone/vw-pilot/login.html>

VISUALIZAÇÃO DE VEÍCULOS

Quais DNs posso visualizar?

Para usar o **VW Pilot – Governança de Entrega**, é essencial ter acesso a **todos os DNs do Grupo Econômico**. Isso facilita localizar chassis faturados em outras casas do grupo que serão entregues na sua concessionária.

Quais chassis vou visualizar?

Você visualizará todos os chassis dos DN's aos quais tem acesso cadastrado.

Exemplo: Se você tem acesso a 3 DN's do mesmo Grupo, poderá preencher e gerenciar o processo de preparação de veículos de todas essas unidades.

Quanto tempo leva para o chassi aparecer após o faturamento?

O chassi fica disponível no sistema **1 dia útil após o faturamento** (AaK) da concessionária.

PREENCHIMENTO DOS CHECKLISTS

Quando devo começar a preencher?

Assim que o veículo for faturado e o chassi estiver disponível no sistema. A primeira etapa é "Liberar Agendamento".

Quem deve preencher?

Qualquer pessoa com acesso ao sistema que esteja envolvida no processo de entrega da concessionária (em muitos casos, o próprio entregador).

Mais de uma pessoa pode preencher simultaneamente?

Sim! Pessoas de diferentes departamentos podem acessar e preencher simultaneamente.

⚠ Atenção: Sempre clique em "Salvar Rascunho" ao finalizar o preenchimento. A etapa só é concluída quando todas as questões forem preenchidas.

O VW Pilot não está salvando as informações. O que fazer?

- **No computador:** É necessário clicar manualmente em "Salvar Rascunho"
- **No tablet/celular:** O salvamento é automático

O sistema não permite concluir a etapa. Por quê?

Para concluir uma etapa, **todas as questões devem estar preenchidas.**

Dica: Verifique se há algum ícone de **exclamação (!)** nos grupos de perguntas, isso indica campos não preenchidos.

O cliente é obrigado a acompanhar o entregador durante todas as etapas do checklist de entrega?

Não. Caso o cliente já conheça o veículo e/ou prefira não realizar todas as etapas, existe a opção de recusa logo no início da etapa "**Finalizar Entrega**" do checklist.

⚠️ Atenção: Essa escolha deve ser registrada para manter a transparência e garantir a melhor experiência possível.

GESTÃO E APROVAÇÃO

Meu gestor precisa aprovar os checklists?

Não. O sistema registra automaticamente todos os fluxos com identificação do usuário que fez o preenchimento ou validação das etapas.

COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

O cliente recebe as informações do checklist?

Sim, mas apenas da última etapa: "**Finalizar Entrega**".

Neste momento, você deve inserir o **e-mail do cliente** para que ele receba um **PDF** com todas as informações apontadas no momento da entrega. Isso garante transparência e consentimento do cliente.

CONFORMIDADE E PROCESSOS

É obrigatório usar o VW Pilot para atender o processo do NPV?

O VW Pilot atende **todos os requisitos** do processo de Entrega do NPV.

Se sua concessionária possui sistema próprio, avalie se ele atende todas as iniciativas desta etapa. Em caso de dúvidas, contate:

- Seu regional, ou
- Equipe NPV pelo e-mail: **NPV@volkswagen.com.br**

A pesquisa PSI é obrigatória?

Não. É uma funcionalidade opcional que permite:

- Fazer triagem da satisfação dos clientes
 - Realizar tratativas com clientes que deram notas baixas
-

PRECISA DE MAIS AJUDA?

Entre em contato com:

- **Seu regional**
- **Equipe NPV:** NPV@volkswagen.com.br

Onde posso encontrar o guia com o passo a passo?

Acesse a Academia VW, faça o login com seu usuário e senha e siga o caminho: Acervo > VW Pilot > Materiais de Apoio

Quais são os dispositivos/navegadores compatíveis para o acesso?

Para melhor utilização da ferramenta, recomendamos:

- Para desktop: utilize os navegadores Chrome, Firefox e Edge, e resolução 1440x900;
- Para tablet: 834x1194 (ref iPad Pro 11pol)
- Para celular: utilize os navegadores Chrome e Safari, e resolução de 414x896.

REV01