CATÁLOGO ONSTAR Y SERVICIOS CONECTADOS

OnStar®

ÍNDICE

1 BOTONERA DE ONSTAR – FUNCIÓN DE SUS BOTONES

2 SERVICIOS ONSTAR

- RESPUESTA AUTOMÁTICA DE COLISIÓN
- SERVICIOS DE EMERGENCIA
  - ¿CÓMO FUNCIONAN LA RESPUESTA AUTOMÁTICA DE COLISIÓN Y SERVICIOS DE EMERGENCIA?
- RECUPERACIÓN VEHICULAR EN CASO DE HURTO
- ASISTENCIA EN RUTA
  - DETALLE DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EN RUTA
- DIAGNÓSTICO DE LA SALUD VEHICULAR
  - DIAGNÓSTICO DE LA SALUD VEHICULAR EN APP
  - DIAGNÓSTICO DE LA SALUD VEHICULAR EN CENTRO DE PROPIETARIO
- BUEN SAMARITANO

3 SERVICIOS CONECTADOS CHEVROLET

- WI-FI HOTSPOT
- CENTRO DE PROPIETARIO
- NOTIFICACIÓN DE MANTENIMIENTO
- CONDUCTOR INTELIGENTE
  - PROCESO DE ACTIVACIÓN DEL SERVICIO CONDUCTOR INTELIGENTE
- MYCHEVROLET APP
  - LOCALÍZAME
  - COMANDOS REMOTOS Y DIAGNÓSTICO
  - CONDUCTOR INTELIGENTE
  - AGENDAMIENTO EN TALLER

4 OFERTA DE VALOR ONSTAR Y SERVICIOS CONECTADOS

5 GSP – GLOBAL SERVICE PORTAL

- ALERTAS DE DIAGNÓSTICO
- VEHÍCULOS DEMO

1

BOTONERA DE ONSTAR
FUNCIÓN DE SUS BOTONES

BOTÓN AZUL ONSTAR

Este botón permite a nuestros usuarios comunicarse con un asesor de OnStar quien podrá solventar dudas que puedan haber del servicio y adicional podrá solicitar un diagnóstico en tiempo real de su vehículo.

BOTÓN ROJO DE EMERGENCIAS

Nuestros usuarios podrán presionar este botón siempre que necesiten asistencia en situaciones de emergencia, por ejemplo cuando necesiten asistencia en el camino, se sientan mal, o perciban algo fuera de lo normal en el camino.

BOTÓN NEGRO CON BLANCO

Este botón le permitirá ver la información de OnStar en la pantalla de su radio si lo deja presionado por 5 segundos bloqueará la ubicación de su automóvil. Para desbloquearla deberá presionar el botón por 5 segundos.

2

SERVICIOS ONSTAR

SERVICIOS DE EMERGENCIA

RESPUESTA AUTOMÁTICA DE COLISIÓN

RECUPERACIÓN VEHICULAR EN CASO DE HURTO

ASISTENCIA EN CARRETERA

ASISTENCIA 24/7

DIAGNÓSTICO DE LA SALUD VEHICULAR

BUEN SAMARITANO

OnStar®

RESPUESTA AUTOMÁTICA DE COLISIÓN

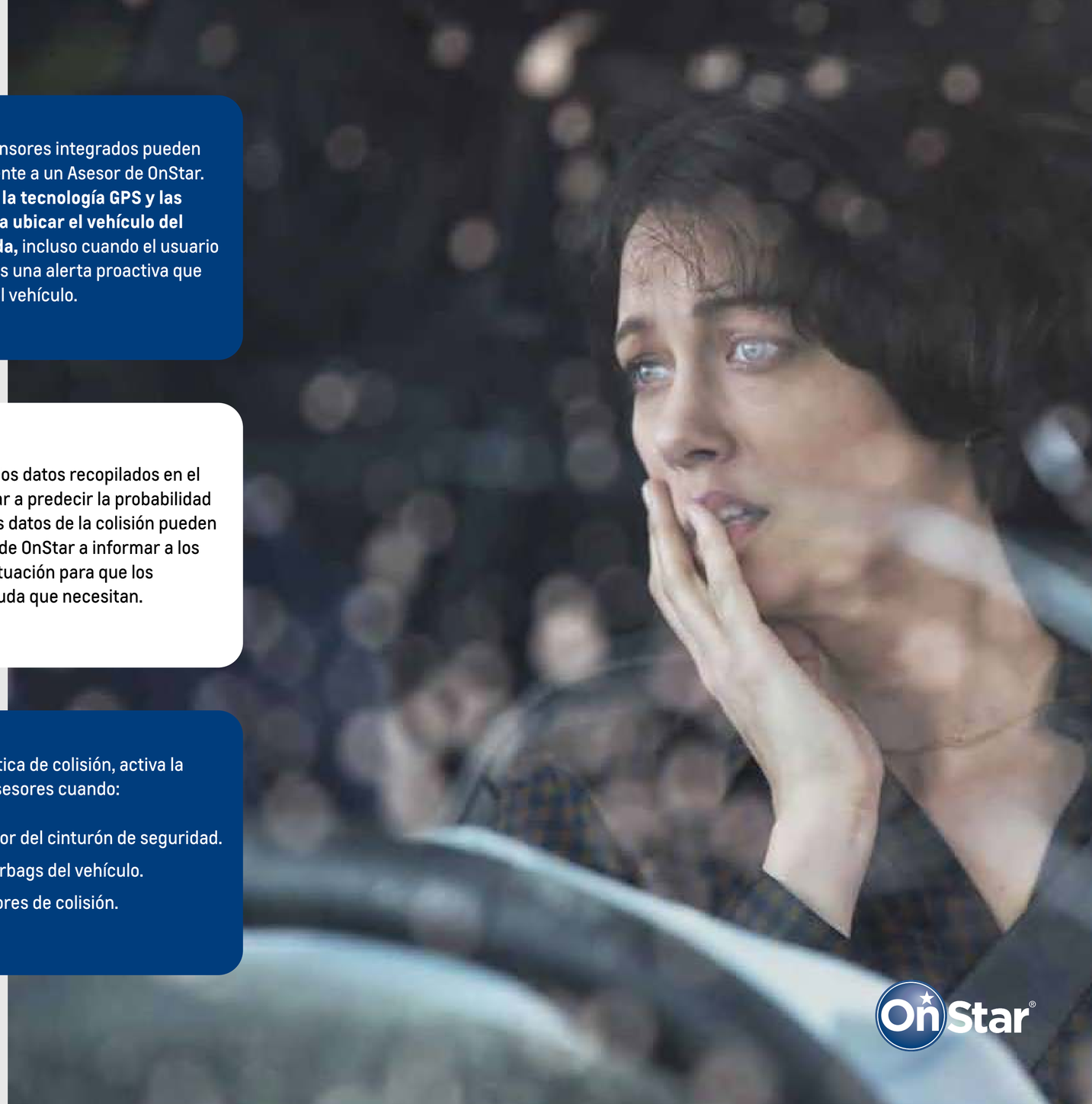
“Cuando una persona tiene un accidente, lo último que quiere es estar sola. La respuesta automática de colisión es una tecnología que permite que un asesor de OnStar actúe en su nombre cuando usted no puede”.

En una colisión, los sensores integrados pueden alertar automáticamente a un Asesor de OnStar. **El asesor puede usar la tecnología GPS y las imágenes aéreas para ubicar el vehículo del usuario y enviar ayuda,** incluso cuando el usuario no puede solicitarlo. Es una alerta proactiva que emite la tecnología del vehículo.

Si tiene un accidente, los datos recopilados en el impacto pueden ayudar a predecir la probabilidad de lesiones graves. Los datos de la colisión pueden ayudar a los asesores de OnStar a informar a los socorristas sobre la situación para que los usuarios reciban la ayuda que necesitan.

La respuesta automática de colisión, activa la llamada a nuestros asesores cuando:

- Se activa el pretensor del cinturón de seguridad.
- Se despliegan los airbags del vehículo.
- Se activan los sensores de colisión.



SERVICIOS DE EMERGENCIA

“Una reacción alérgica, un ataque de asma, presión en el pecho. Durante una emergencia, OnStar está listo para ayudar. Basta solo con presionar el botón rojo de emergencia, el cual puede darle una conexión prioritaria a un asesor capacitado, donde pueden identificar la ubicación de su vehículo y ofrecer asistencia hasta que llegue la ayuda.”

Cuando tenga una emergencia en el camino, simplemente **presione el botón rojo de emergencia** para una conexión prioritaria a un equipo especialmente entrenado de asesores OnStar que puede trabajar con los equipos de emergencia para entregarle la ayuda que necesita.

Creamos alianzas regionales para atender las emergencias.

Tendremos el soporte de Policía y Bomberos entre los diferentes entes que nos ayudarán.

RESPUESTA AUTOMÁTICA DE COLISIÓN Y SERVICIOS DE EMERGENCIA

¿Cómo funcionan la respuesta automática de colisión y los servicios de emergencia?

1. El sistema OnStar detecta una colisión y/o se presiona el botón rojo de emergencia
2. Los satélites envían la ubicación exacta del vehículo
3. Se envían datos del accidente tomados por el vehículo
4. Asesores especialistas atenderán la llamada de emergencia, con un filtro ágil y eficaz
5. Un asesor de contact center recopila información del vehículo y pasajeros
6. El asesor contacta al centro de emergencias adecuado

RECUPERACIÓN VEHICULAR EN CASO DE HURTO

OnStar cuenta con asesores especialmente capacitados y un protocolo de comunicación con las autoridades correspondientes, para gestionar recuperación de vehículos hurtados.

Localización y rastreo vehicular:

Una vez que el vehículo es reportado y confirmado como robado, la tecnología de OnStar permite rastrearlo y suministrar su localización a las entidades correspondientes para que sea recuperado.

Desaceleración del vehículo hurtado:

Después de que un vehículo se identifica como hurtado y la policía confirme que las condiciones son apropiadas, OnStar puede enviar un comando remoto para reducir gradualmente la velocidad del vehículo y así, ayudar a las autoridades a detener al ladrón y recuperar el vehículo, evitando persecuciones de alta velocidad.

Bloqueo Remoto de Encendido:

Una vez que un vehículo ha sido reportado y confirmado como robado, OnStar puede enviar un comando remoto que bloquea el encendido de motor y este no se reinicia una vez apagado.

El sistema de alarmas antirrobo del vehículo puede activar una notificación al usuario (via SMS) bajo las siguientes instancias:

- Identificamos que la llave no es original.
- Alarma de entrada forzada (puerta, baúl, capó).
- Inclinación del vehículo.
- Movimiento interior.

ASISTENCIA EN RUTA 24/7

Si está varado, necesita un remolque, tiene una llanta pinchada o se encuentra con otros problemas en la ruta, nuestro servicio de asistencia en ruta está disponible presionando el botón rojo de emergencia o el botón azul OnStar para conectarse con un asesor que puede enviarle ayuda.

¿CON CUÁLES SERVICIOS PODRÁN CONTAR NUESTROS CLIENTES?

- Servicio de llanta pinchada.
- Entrega de combustible por emergencia.
- Remolque de sótano.
- Servicio de grúa.
- Reinicio de batería.
- Vehículo de retorno.
- Servicio de taxi.
  (Cuando no se pueda conducir el carro en problema)
- Apertura del vehículo.
- Alojamiento en caso de interrupción del viaje.

ASISTENCIA EN RUTA 24/7

Detalle de los servicios.

Servicio de llanta pinchada:

Si en el camino, se desinfla una llanta, o tiene algún daño, se puede comunicar con nosotros para brindarle el soporte y garantizar que siga en el camino.

Entrega de combustible por emergencia:

Cuando necesite combustible en el camino debido a una emergencia, comuníquese con nosotros para que a su ubicación se le entregue hasta 1 galón de combustible.

Servicio de taxi:

Si su vehículo no funciona, tendrá servicio de taxi hasta su lugar de destino.

*Aplican restricciones.

Servicio de grúa:

Si su vehículo presenta alguna falla, puede solicitar el servicio de grúa para que sea atendido y le ayuden a trasladar su vehículo hasta el taller de servicio autorizado más cercano.

Reinicio de batería:

Si su vehículo se queda sin batería, puede comunicarse con nosotros y le enviaremos asistencia para prestarle el servicio.

Vehículo de retorno:

Si su vehículo no funciona, puede solicitar que le sea entregado un vehículo para continuar su trayecto.

Alojamiento en caso de interrupción del viaje:

Si su viaje es extenso y no alcanzan a llegar a destino, podrá solicitar el servicio de alojamiento mientras consiguen llegar a su lugar de destino.

Apertura del vehículo:

Si extravía sus llaves puede solicitar el servicio de apertura de puertas.

Remolque de sótano:

Si su vehículo se encuentra en un sótano, donde las grúas normales no pueden ingresar, puede solicitar este servicio.

DIAGNÓSTICO DE LA SALUD VEHICULAR

El sistema supervisa los sistemas operativos clave de su vehículo y le proporciona actualizaciones periódicas sobre el estado de la salud de su vehículo para que tenga más seguros y siempre se pueda anticipar a alguna eventualidad.

El vehículo siempre debe estar encendido a la hora de hacer el diagnóstico, para poder traer la lectura actual.

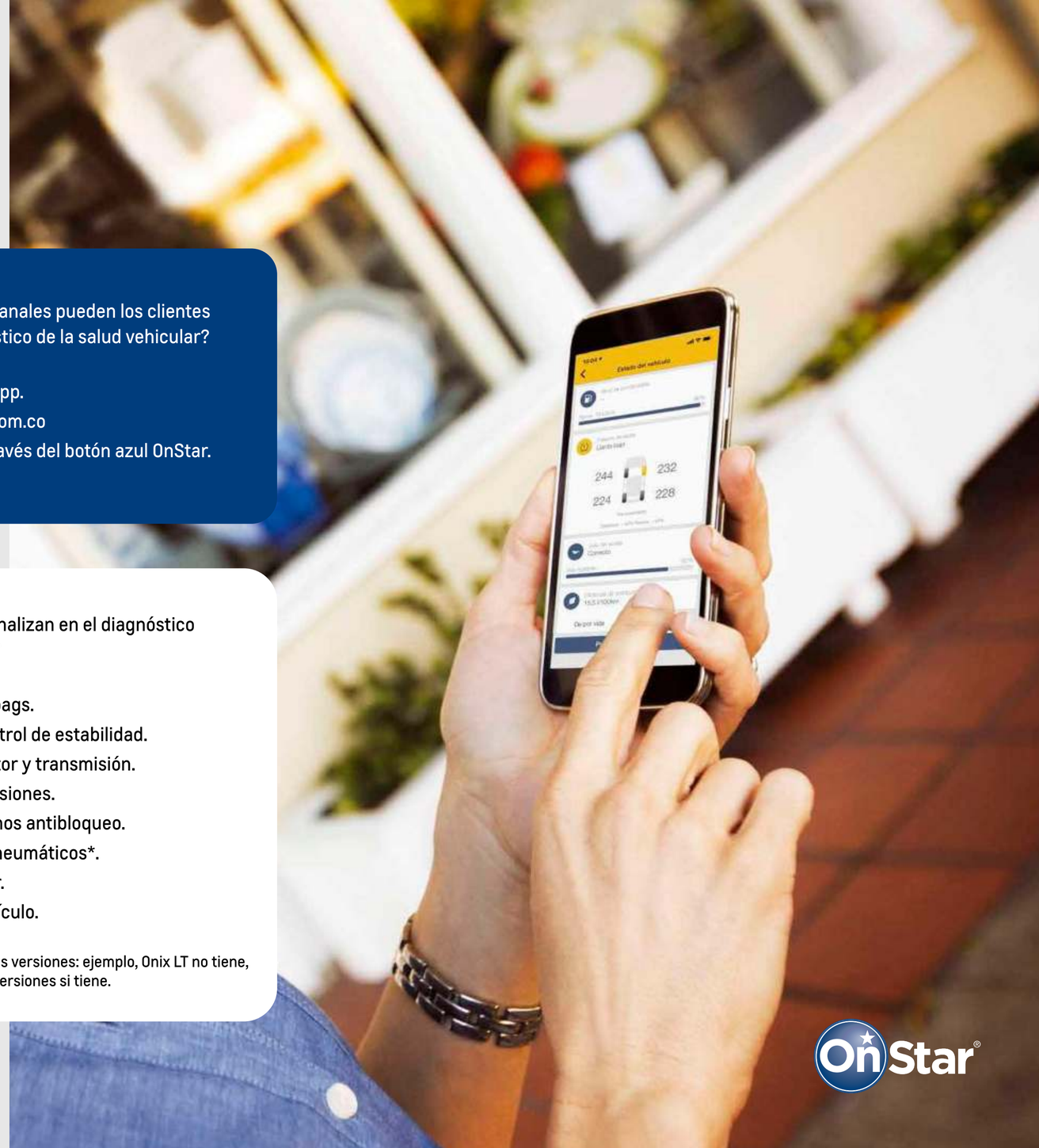
¿A través de qué canales pueden los clientes obtener el diagnóstico de la salud vehicular?

- MyChevrolet App.
- mi.chevrolet.com.co
- Llamando a través del botón azul OnStar.

¿Qué sistemas se analizan en el diagnóstico de salud vehicular?

- Sistema de airbags.
- Sistema de control de estabilidad.
- Sistema de motor y transmisión.
- Sistema de emisiones.
- Sistema de frenos antibloqueo.
- Presión de los neumáticos*.
- Sistema OnStar.
- Batería del vehículo.

*No aplica para todas las versiones: ejemplo, Onix LT no tiene, Traverse en todas sus versiones si tiene.



DIAGNÓSTICO DE LA SALUD VEHICULAR A TRAVÉS DE LA APP

Nivel de combustible del auto

Presión de las llantas*

Vida útil del aceite

Eficiencia del consumo de combustible

Odómetro

*No aplica para todas las versiones: ejemplo, Onix LT no tiene, Traverse en todas sus versiones si tiene.

DIAGNÓSTICO DE LA SALUD VEHICULAR A TRAVÉS DEL CENTRO DEL PROPIETARIO WEB MI.CHEVROLET

En cada una de las pestañas (1) y subpestañas (2) podrán encontrar mayor detalle de los sistemas analizados.

BUEN SAMARITANO

Con el servicio de Buen Samaritano de OnStar pretendemos generar solidaridad entre nuestros conductores, es por eso que parte de los servicios de seguridad y emergencia que tienen nuestros usuarios, podrán compartirlos con otras personas que puedan estar en problemas.

¿Cómo funciona?

Si es testigo de un accidente, un conductor sospechoso o una línea eléctrica caída, puede convertirse en un buen samaritano. Simplemente presione el botón rojo de emergencia, y un asesor puede usar la tecnología GPS y la información que proporcione para ayudar a localizar el incidente y comunicarse con el proveedor de servicios de emergencia apropiado.

Además de estar contribuyendo con otras personas en situaciones de vulnerabilidad donde inclusive su aporte puede llegar a salvar vidas, no se generará ningún cobro adicional a nuestros clientes.

3

SERVICIOS CONECTADOS
CHEVROLET

SERVICIOS

INTERNET A BORDO WI-FI HOTSPOT

CONDUCTOR INTELIGENTE

NOTIFICACIÓN DE MANTENIMIENTO

LOCALIZACIÓN DE VEHÍCULO

CENTRO DEL PROPIETARIO

MYCHEVROLET APP

©CHEVROLET 2020

INTERNET A BORDO
WI-FI HOTSPOT

Nuestros clientes de vehículos Chevrolet equipados con la tecnología de OnStar tendrán acceso a Wi-Fi nativo del vehículo, donde podrán disfrutar la mejor experiencia en conectividad.

Recarga de internet presionando el botón azul en su vehículo, o llamando directamente al contact center.

Monitoreo del consumo de internet a través de la App o llamando al contact center.

©CHEVROLET 2020

INTERNET A BORDO
WI-FI HOTSPOT

BENEFICIOS

- Conexión automática como estar en casa
- Hasta 12x mejor recepción / intensidad de la señal
- Planes de datos a precios asequibles
- Más tiempo en 4G
- WI-FI fuera del vehículo hasta 15 metros
  HOTSPOT hasta 7 dispositivos
- Menor consumo de batería de los dispositivos conectados

©CHEVROLET 2020

CONDUCTOR INTELIGENTE

Los clientes tienen acceso a información sobre su estilo de conducción, donde encontramos por ejemplo, reportes que incluyen la cantidad de eventos de frenado fuerte y aceleración a fondo.

Nuestros usuarios tendrán:

- Acceso a la información tanto en myChevrolet App como en el sitio web del Centro de Propietarios en my.chevrolet.com

- Acceso a un informe resumido mensual que les permite compararse con un grupo anónimo de otros participantes del programa Chevrolet Conductor Inteligente.

- Recibirán consejos para ayudarlos a mejorar sus habilidades de conducción, promoviendo la eficiencia y la responsabilidad mientras están en la carretera. Esto está disponible sin costo adicional para el cliente.

©CHEVROLET 2020

CONDUCTOR INTELIGENTE PROCESO DE ACTIVACIÓN

Para activar este servicio los clientes deben ingresar con su usuario y contraseña a mi.chevrolet.com.co y en la sección “conductor inteligente”, podrán realizar el proceso.

Se puede acceder a la página del informe mensual a través de un menú desplegable en la aplicación móvil MyChevrolet o desde el panel de control de Chevrolet Conductor Inteligente en el Centro del propietario mi.chevrolet.com.co. Esta página proporciona un resumen de la actividad mensual, que incluye cosas como:

- Puntaje.
- Detalles de comparación con otros conductores anónimos.
- Actividad del mes.
- Consejos dinámicos mensuales.

01

El usuario accederá a mi.chevrolet.com con su usuario y contraseña.

02

En la sección “OnStar y Servicios Conectados” en la parte superior del menú, deberá escoger la opción “Configuraciones del Vehículo”.

03

Ahora deberá dirigirse a “Programas opcionales” y en la sección “Chevrolet Smart Driver” podrá activar el servicio, donde además podrá verificar los términos y condiciones de este.

©CHEVROLET 2020

NOTIFICACIÓN DE MANTENIMIENTO

El vehículo puede notificar a su concesionario preferido cuando deba realizar mantenimiento para que ellos lo contacten y coordinen una cita en su taller de preferencia. Para que estas notificaciones ocurran, el usuario debe habilitarlas a través del centro del propietario.

Adicional, nuestros usuarios pueden establecer notificaciones de mantenimiento ingresando a través del centro de propietario y activando las notificaciones en el panel de **"Notificaciones de Mantenimiento"**, donde podrán escoger si recibirlas en tiempo real a su email o vía mensaje de texto. Para que estas notificaciones ocurran el usuario debe habilitarlas a través del centro del propietario.

PROCESO DE ACTIVACIÓN

01

El usuario accederá a mi.chevrolet.com con su usuario y contraseña.

02

En la sección **"OnStar y Servicios Conectados"** en la parte de arriba del menú deberá escoger la opción **"Configuraciones del Vehículo".**

03

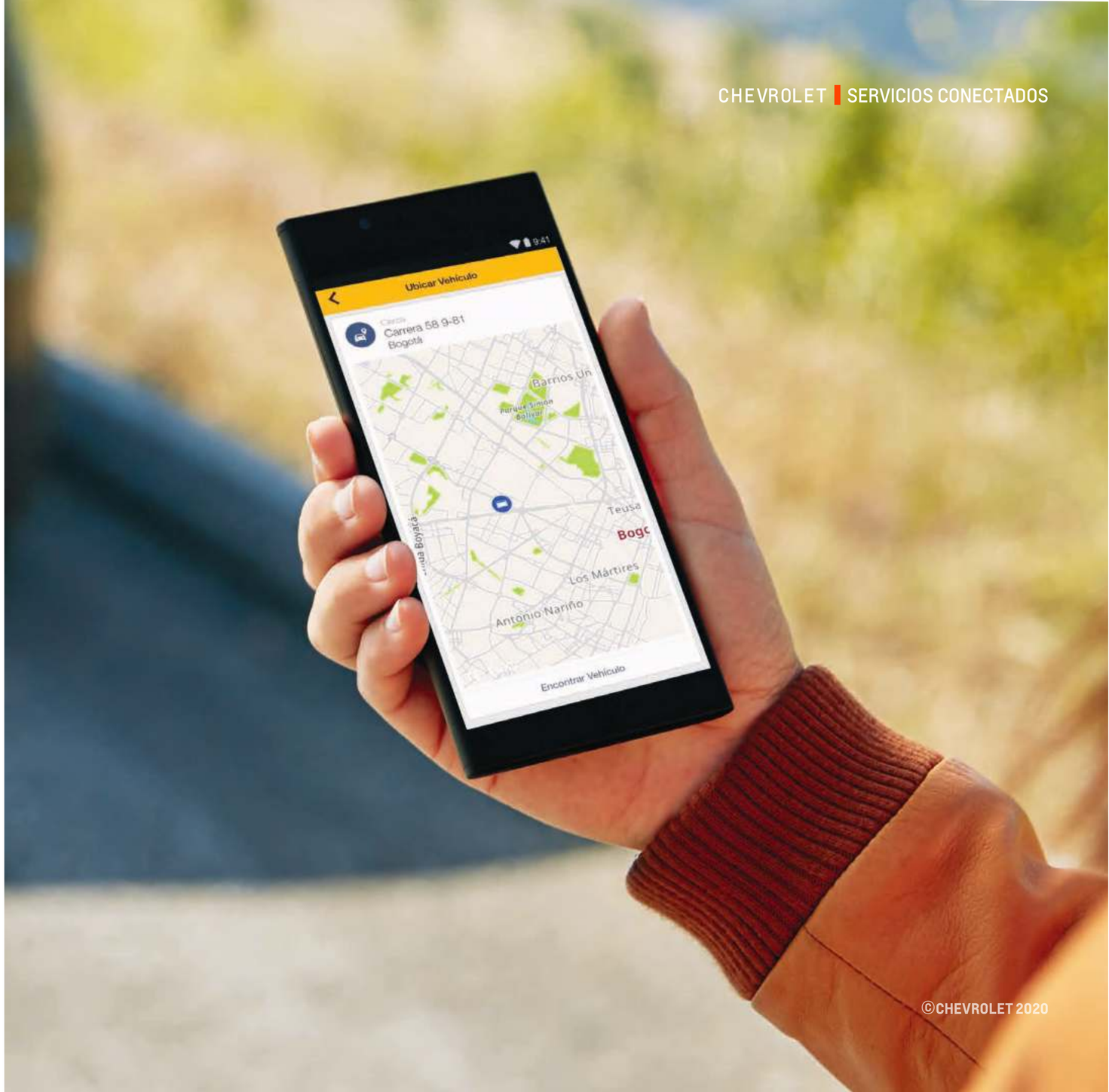
Ahora deberá dirigirse a **"Preferencias de Comunicaciones"** y en la sección **"Diagnósticos Avanzados"** podrá activar el reporte de diagnóstico, alertas de diagnóstico y podrá escoger su concesionario de preferencia para que este también reciba la información de cuándo necesita su vehículo un mantenimiento y así lo puedan llamar para generar un agendamiento.

LOCALIZACIÓN DE VEHÍCULO

Nuestros usuarios pueden encontrar la ubicación aproximada de su vehículo y la dirección cercana, en un mapa con la aplicación móvil MyChevrolet App.

- Adicional nuestros usuarios podrán solicitar el servicio de navegación paso a paso donde al presionar el botón azul deberá indicarle a un asesor dónde quiere ir. Las instrucciones se descargarán directamente al radio de su vehículo, para ser guiado mediante voz y mapa.

- Para ocultar la ubicación de las plataformas, basta con que el cliente presione por 5 segundos el botón Negro de la Botonera de OnStar y en el radio podrá observar en la parte inferior izquierda, un icono mostrando el bloqueo de la ubicación (Función de privacidad).



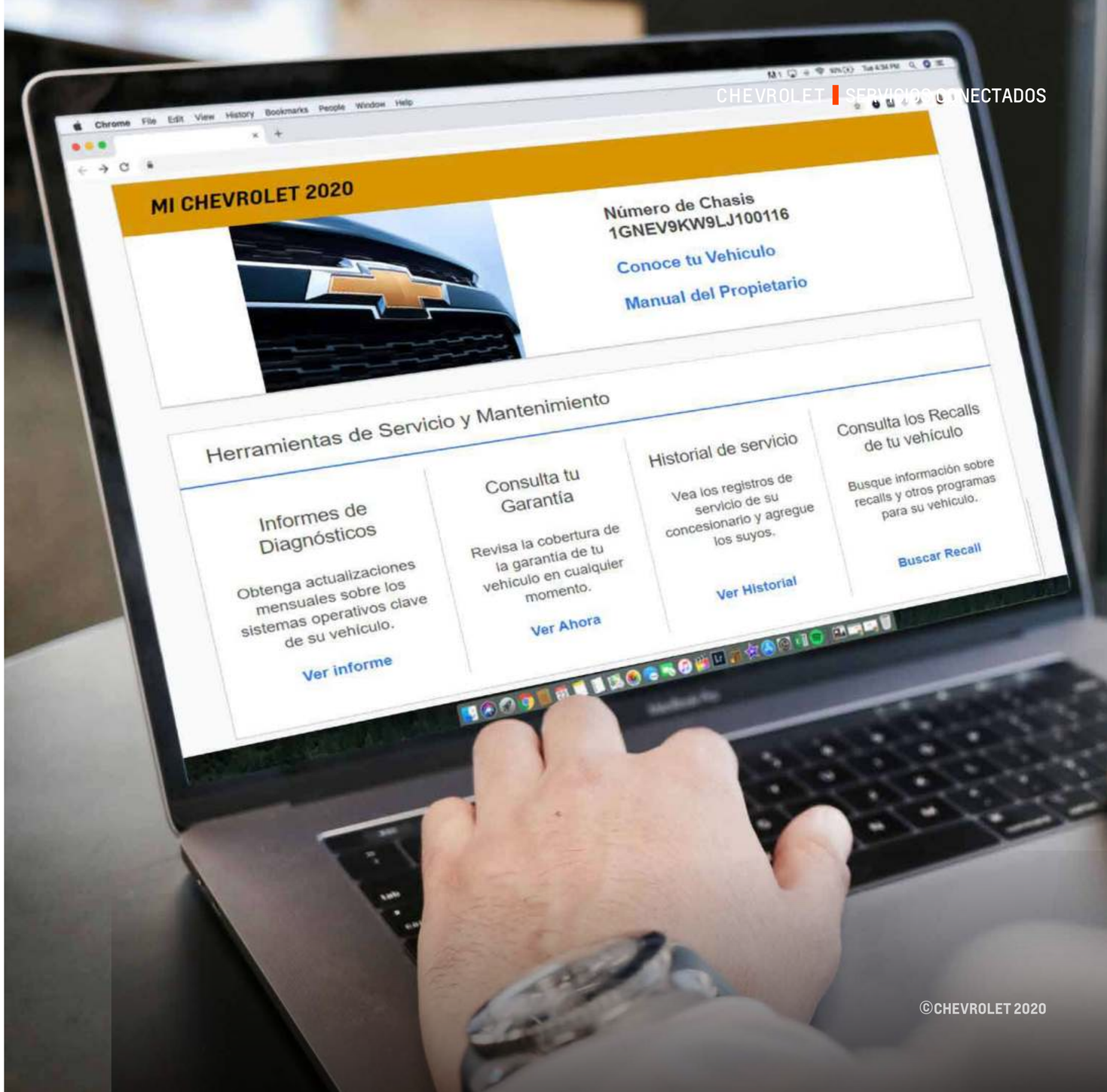
©CHEVROLET 2020

CENTRO DEL PROPIETARIO

Esta plataforma es un portal web para todos los propietarios de vehículos Chevrolet en donde podrán acceder a información relevante del vehículo y la marca.

En la plataforma encontrarán:

- Información de interés de sus vehículos como artículos sobre los sistemas de este, videos, tutoriales de algunas funcionalidades y el manual del conductor.
- Información del historial de garantías e información acerca de campañas de servicio y de seguridad (recalls). El cliente también podrá registrar información de sus mantenimientos para llevar un historial de estos.
- Desde este portal al igual que desde la App móvil, el cliente podrá agendar citas en el taller de su concesionario preferido.
- Acceder a información sobre los planes de OnStar, Servicios conectados y detalles de estos.
- En este centro de propietario también se encontrará la plataforma de conducción inteligente que retroalimentará a los usuarios sobre sus hábitos de manejo, indicadores de su perfil de conducción y entregará algunas recomendaciones para conducir mejor y cuidar el vehículo.



©CHEVROLET 2020

MYCHEVROLET APP

La aplicación móvil MyChevrolet permite a los clientes enviar ciertos comandos remotos a su vehículo equipado con la tecnología de OnStar directamente desde su smartphone o smartwatch, lo que le permitirá ejecutar comandos como:

- Encendido o apagado del motor de su vehículo.
  *Solo vehículos de transmisión automática.
- Apertura y cierre de los seguros de las puertas.
- Encendido y apagado de luces y bocinas.

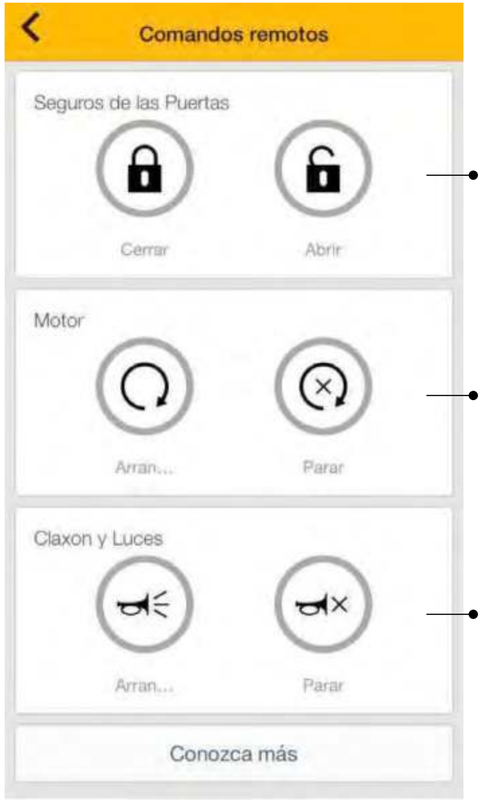
Contenido de la App:

- Comandos remotos.
- Diagnóstico del vehículo.
- Compartir ubicación.
- Localización del vehículo.
- Conductor inteligente Chevrolet.
- Información de Wi-Fi Hotspot y consumo de datos.
- Información de los planes de OnStar activos en el vehículo.
- Navegación conectada.
- Manual de propietario del vehículo.
- Localizar el concesionario más cercano.
- Programar mantenimiento del vehículo.
- Línea de soporte y asistencia.

©CHEVROLET 2020

MYCHEVROLET APP
COMANDOS REMOTOS Y DIAGNÓSTICOS

COMANDOS REMOTOS



- Apertura de puertas
- Encendido de motor *Solo vehículos de transmisión automática
- Luces y bocinas

DIAGNÓSTICO DEL VEHÍCULO

- Nivel de combustible
- Presión de llantas
- Vida del aceite
- Eficiencia de combustible
- Odómetro (Km)

©CHEVROLET 2020

MYCHEVROLET APP
CONDUCTOR INTELIGENTE

Información sobre el perfil del conductor basado en 6 criterios:

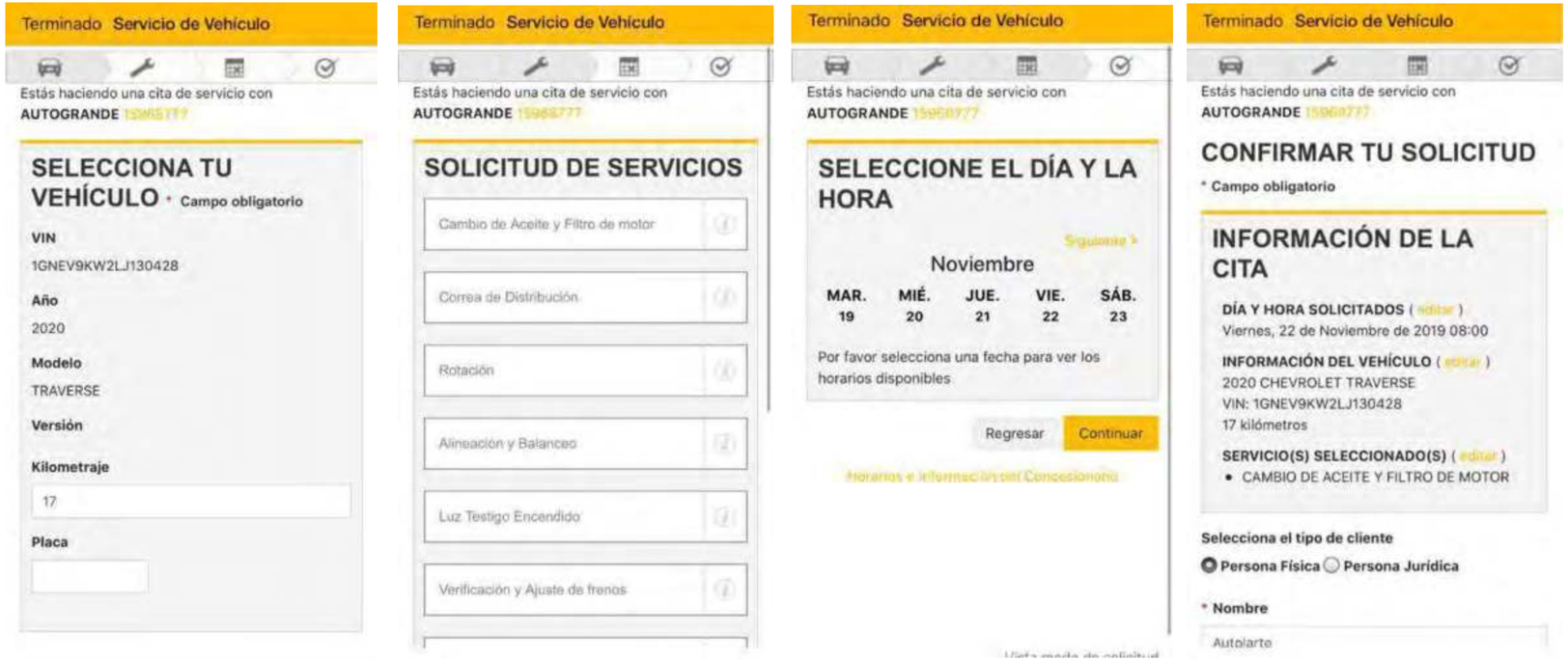
- Frenado fuerte.
- Aceleración a fondo.
- Horarios en los que se conducen.
- Distancia conducida.
- Economía del combustible.
- Velocidad promedio.

©CHEVROLET 2020

MYCHEVROLET APP
AGENDAMIENTO EN EL TALLER

Agendamiento por la aplicación

- Datos precargados de cliente, vehículo y concesionario de venta.
- Seleccionar servicios.
- Seleccionar el día y la hora.
- Confirmar la solicitud.
- Se genera lead de posventa a Siebel del concesionario en el que se agendó, para que este haga seguimiento al lead y efectúe un agendamiento real.



©CHEVROLET 2020

4

OFERTA DE VALOR ONSTAR
Y SERVICIOS CONECTADOS

TODOS LOS VEHICULOS EQUIPADOS CON LA TECNOLOGÍA Y VENDIDOS DURANTE EL AÑO 2020, TENDRÁN:

1 AÑO GRATUITO DE SERVICIOS OnStar®

TECNOLOGÍA QUE SALVA VIDAS

- SERVICIOS DE EMERGENCIA
- RESPUESTA AUTOMÁTICA DE COLISIÓN
- RECUPERACIÓN VEHICULAR EN CASO DE HURTO
- ASISTENCIA EN CARRETERA
- ASISTENCIA 24/7
- DIAGNÓSTICO DE LA SALUD VEHICULAR
- BUEN SAMARITANO

1 AÑO GRATUITO DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS CONECTADOS:

- CONDUCTOR INTELIGENTE
- NOTIFICACIÓN DE MANTENIMIENTO
- MYCHEVROLET APP & OWNER CENTER

Y UN PLAN DE DATOS DE 3GB O 3 MESES

(LO QUE PRIMERO OCURRA)

PARA DISFRUTAR DE INTERNET A BORDO

©CHEVROLET 2020

OnStar®