



Oportunidades de negócio

CARETRACK: TRANSFORMANDO DADOS EM OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO

O CareTrack, o sistema telemático da Volvo CE, proporciona uma ampla gama de informações extremamente úteis para aprimorar os serviços oferecidos aos clientes e abrir novas oportunidades de crescimento. “Trata-se de uma ferramenta que, além de maximizar o tempo de operação e a produtividade do equipamento, gera dados que podem ser transformados em inteligência analítica em prol de novos negócios”, ressalta Renan Wagner, responsável pela área de Customer Solutions Business Development (CSBD).

Para incentivar a utilização do CareTrack, a Volvo CE desenvolveu uma nova oferta comercial, que amplia o tempo que as máquinas ficam conectadas sem custo para os clientes e distribuidores. “Passamos a oferecer até 6 anos de uso do CareTrack sem nenhuma cobrança, utilizando a rede de dados GSM. Essa nova estratégia nos ajuda a manter as máquinas conectadas por mais tempo, gerando, assim, oportunidades de negócio”, complementa Renan.



Treinamento

RUMO ÀS ESTRELAS



Os Centros Regionais de Desenvolvimento de Competências contribuem para multiplicar conhecimentos, aprimorar serviços e gerar negócios. Para implantar um CDC, é necessário possuir a infraestrutura física adequada; indicar um coordenador responsável pela unidade e contar

com instrutores nas áreas técnica, comercial e de operação treinados e homologados pela Volvo. Além disso, recomenda-se que o distribuidor tenha superusers para os principais sistemas de gestão. A estrutura e a programação de treinamentos precisam estar bem organizadas, de acordo com os padrões da Volvo. É essencial administrar eficazmente o CDC, com KPIs alinhados com o plano de negócios de cada distribuidor, o qual deve incluir oferta de treinamentos a clientes.

Recentemente, um novo indicador foi acrescentado: realizar uma pesquisa junto aos clientes três meses após o treinamento verificando a aplicabilidade do conteúdo aprendido. As auditorias avaliam esses requisitos, detectando oportunidades de melhoria. De acordo com o seu desempenho, cada CDC pode receber uma, duas ou três estrelas.

NOVA ESTRUTURA DE CSBD REFORÇA COMPROMETIMENTO COM A EXCELÊNCIA EM SERVIÇOS

Desde o início de abril, a área de Customer Solutions Business Development (CSBD) está com uma nova estrutura para atuar de forma ainda mais próxima dos distribuidores e clientes. A principal mudança envolveu a ampliação do número de gerentes de produtos dedicados aos serviços de pós-venda. “Passamos a contar com quatro profissionais, cujas responsabilidades envolvem analisar o mercado e propor soluções comerciais nas áreas de Service Solutions (Acordo de Manutenção/

Telemática), Reman, implementos (attachments) e serviços de pós-venda para a marca SDLG”, conta Renan Wagner, que assumiu a coordenação da equipe.

O grande objetivo dessa reestruturação é oferecer um amplo apoio à rede no desenvolvimento de estratégias mercadológicas e comerciais de pós-venda, reforçando o compromisso com a excelência em serviços e o posicionamento de Total Solution Provider da Volvo CE.

Mercado

EXPERIÊNCIA EM FOCO NA M&T EXPO 2015

A feira M&T é o mais importante evento voltado ao segmento de tecnologia para construção e mineração no Brasil. A edição de 2015 acontecerá entre os dias 9 e 13 de junho na cidade de São Paulo. A Volvo CE terá uma participação de destaque, apresentando toda a sua expertise em serviços, peças e treinamentos. “Em um estande de 3.000 m², o maior do evento, destacaremos a experiência da nossa equipe e dos nossos distribuidores. Para reforçar esse posicionamento, os profissionais da Volvo realizarão palestras abordando temas de interesse do mercado”, conta Suzanne

Darie, gerente de Marketing e Comunicação.

Durante a M&T, será realizada uma competição utilizando os simuladores Volvo para promover maior engajamento com os operadores de máquinas.

“As empresas do segmento de mineração e construção buscam índices cada vez maiores de produtividade. Nós nos destacamos por oferecer soluções completas e integradas, com profissionais especializados e equipamentos adequados aos mais diferentes tipos de aplicação e serviços diferenciados de pós-venda”, destaca Suzanne.

Perfil

CSBD DE CARA NOVA



Engenheiro mecânico com pós-graduação em marketing, Renan Wagner acaba de assumir a área de Customer Solutions Business Development da Volvo CE. Sua trajetória na Volvo CE iniciou em 2008 por meio do programa de trainee global da empresa. Em 2010, Renan passou a atuar como engenheiro de suporte da linha de Road Machinery. Suas principais responsabilidades envolviam dar suporte à rede em treinamentos e em questões técnicas dos equipamentos. Após quase dois anos nessa função, seu próximo desafio foi na área de Service Solutions, onde atuou como gerente de produto, sendo responsável por desenvolver estratégias comerciais e mercadológicas voltadas à expansão e suporte da área de Telemática e Acordos de Manutenção.

Em seu novo desafio, à frente da área de CSBD, Renan conta com uma nova estrutura para reforçar o trabalho conjunto com os distribuidores, desenvolvendo novos negócios com foco na excelência em serviços.