



Boas Práticas

REVOLUCIONANDO O ATENDIMENTO AO CLIENTE



Um novo software denominado G4 SERVICES foi desenvolvido para gerenciar todo o processo de atendimento, desde a hora em que o cliente faz o pedido até o seu fechamento. A Linck Máquinas (RS, SC, PR), que idealizou o projeto, e a Tecnoeste Máquinas e Equipamentos (MS, MT) já implantaram a ferramenta e estão colhendo ótimos resultados.

Com o G4, o atendimento passou a ser praticamente on-line. O distribuidor recebe a solicitação do cliente e a coloca no sistema. Nesse mesmo momento já é possível saber qual técnico está disponível e escalá-lo. O técnico recebe o pedido em seu tablet, vai até o cliente, preenche o relatório (com fotos e assinatura digitalizada) no equipamento e o envia. Além do ganho de tempo e eficiência no próprio atendimento, a gestão do processo é toda feita pelo sistema.

Novidades

UM CENTRO LOGÍSTICO DE CLASSE MUNDIAL

Após semanas de intenso trabalho, o processo de mudança de estoque e processos para o novo Centro de Distribuição Logístico (C3) da Volvo chega às etapas finais. O novo Centro está estrategicamente localizado na cidade de São José dos Pinhais (PR), próximo ao aeroporto e à rodovia de acesso ao porto de Paranaguá. As novas instalações ocupam um espaço de mais de 33.000 m², entre áreas administrativas e de apoio, podendo ser facilmente expansíveis para quase o dobro da área atual.

As novas instalações incorporam modernos conceitos arquitetônicos voltados à otimização de processos, eficiência energética e criação de um ambiente de trabalho mais saudável e seguro. Com foco na eficiência logística, o novo C3 deve contribuir para melhorar ainda mais os níveis de serviço e eficiência oferecidos aos clientes da Volvo CE.

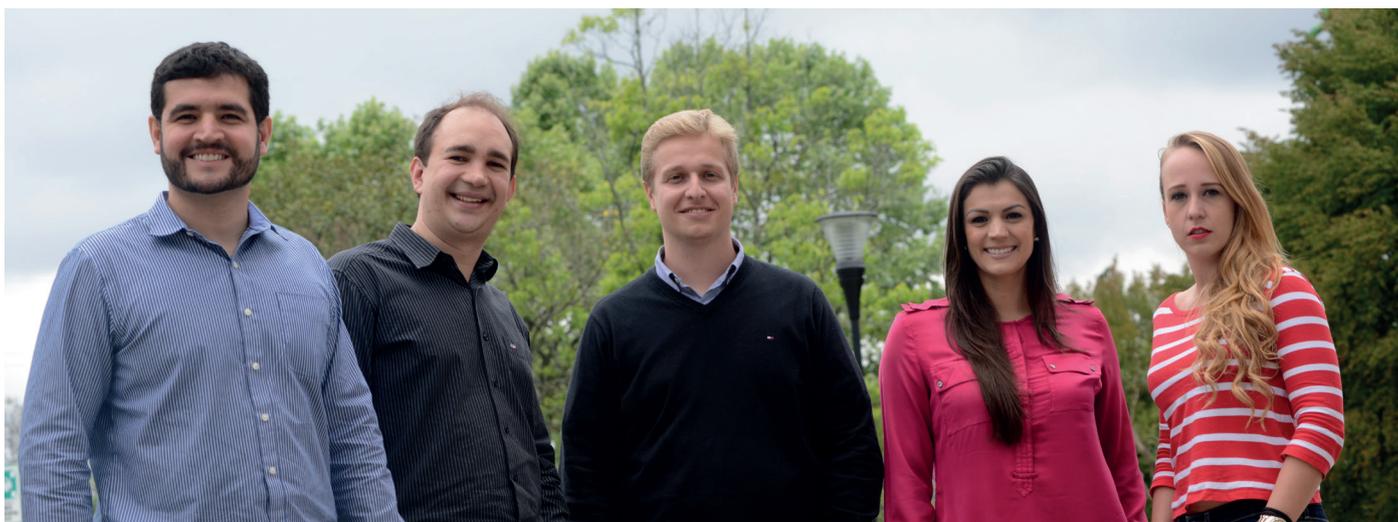


A LIGA DA EXCELÊNCIA

A área de Customer Solutions Business Development (CSBD) foi recentemente reestruturada e passou a contar com quatro gerentes de produto, que estão trabalhando para aprimorar e ampliar o portfólio de soluções. Rodrigo Braga, que já integrava a área, incorporou a seu portfólio diversos serviços de pós-vendas, incluindo telemática e acordos de manutenção. Manuelle Backer é a gerente de produto responsável por implementos e material rodante. Os produtos e serviços de Reman estão sob a gestão de Henrique Chuves, que ingressou há poucos meses na

Volvo CE. As soluções voltadas à marca SDLG, que vem se expandindo de forma bem-sucedida no Brasil e na América Latina, passaram a ser coordenadas por Roseli Tema.

Renan Wagner, que assumiu a coordenação da área de CSBD, destaca que todos estão comprometidos em aprimorar os atuais serviços de pós-venda, além de desenvolver novas propostas, trabalhando de forma bem próxima à rede de distribuição, inclusive no desenvolvimento de soluções customizadas.



Equipe de CSBD: Rodrigo Braga, Henrique Chuves, Renan Wagner, Roseli Tema e Manuelle Backer.

Novidades

COTAÇÕES MAIS ÁGEIS E PRECISAS



Treinamento do novo sistema SCQ na Linck Máquinas

O novo sistema SCQ (Service Contract Quotation) vai facilitar e aprimorar a elaboração de propostas de Acordos de Suporte ao Cliente. Essa nova ferramenta substituirá o sistema RMC. Entre os seus diferenciais está o fato de ser uma ferramenta on-line, que oferece agilidade, precisão e possibilidades de customização. “Nossos distribuidores poderão trabalhar de

forma mais efetiva na elaboração de propostas. Basta inserir o modelo e o número de série de um determinando equipamento para que o SCQ carregue automaticamente informações importantes como, por exemplo, a versão do motor, o tipo de alternador e se o pré-filtro de ar está ou não instalado. Além disso, o novo sistema oferece várias possibilidades de customização, em sintonia com a realidade de cada região. Isso possibilita maior agilidade e, portanto, melhor atendimento”, explicam Rodrigo Braga e Fernando Rodriguez, da área de Customer Solutions Business Development (CSBD). Os treinamentos de implantação do SCQ iniciaram no último mês de agosto e devem se estender até o início de 2016 no Brasil e nos demais países da América Latina.