



Entrevista

PRECISÃO EM SERVIÇOS



Com ampla experiência na área de serviços de pós-venda, Márcio Muraro ingressou recentemente na Volvo CE, onde assumiu a gestão de Serviços, Qualidade e Garantia para a América Latina. “O objetivo maior da minha área é contribuir para o desenvolvimento dos serviços de pós-venda. Para isso, conto com uma equipe integrada por 13 excelentes profissionais que atuam nas áreas de engenharia de suporte técnico, garantia e qualidade”, conta Márcio.

Para 2016, Márcio e sua equipe esperam atuar de forma ainda mais próxima da rede de distribuição e dos clientes finais. “Planejamos realizar pelo menos três reuniões técnicas regionais de pós-venda no Brasil e duas na América Latina ao longo do próximo ano. Nosso objetivo é levar informações técnicas e também ouvir como os produtos e as aplicações estão se comportando no campo. Além disso, reforçaremos os conceitos de segurança e os treinamentos envolvendo soluções como o CareTrack e o Techline.”

Volvo CE

EVOLUÇÃO LOGÍSTICA



Com a mudança de todo o estoque de peças para o novo Centro de Distribuição Logístico (C3), a equipe da Volvo CE busca aprimorar os níveis de serviços para melhor atender a seus clientes, assegurando a qualidade da entrega em menores tempos. O processo de transferência de todo o inventário de peças dos dois armazéns para o novo C3 foi bem-sucedido, sem causar impacto negativo aos clientes. Após a conclusão dessa etapa inicial, os esforços estão voltados à estabilização do processo logístico, bem como à implantação de ações que contribuam para gerar ganhos de produtividade, qualidade, agilidade e precisão na entrega. Para 2016, a equipe de Customer Solutions – Parts Logistics estima elevar o padrão dos serviços e reduzir o tempo médio de atendimento aos clientes. Apesar do momento difícil enfrentado pelo país, a Volvo está investindo fortemente para se preparar para a retomada do crescimento do mercado.

ALINHAMENTO E PROATIVIDADE

No início de novembro, os gestores de pós-venda dos distribuidores brasileiros da Volvo CE estiveram reunidos em Curitiba para alinhar estratégias e compartilhar boas práticas com a equipe de Customer Solutions. “Foi um encontro bastante produtivo. Em dois dias de intensa programação, apresentamos a nova estrutura da área, as novidades envolvendo processos logísticos e comerciais, além de debater alguns projetos bem-sucedidos em desenvolvimento na rede. Um dos pontos altos do

evento foi, sem dúvida, a oportunidade de compartilhar experiências e traçar juntos a estratégia comercial de serviços de pós-venda para 2016. Planejamos realizar esse tipo de reunião anualmente para a rede brasileira e estendê-la também para os distribuidores latino-americanos”, conta Alexandre Flatschart, responsável pela área de Customer Solutions da Volvo CE para a América Latina.



Volvo CE

REMAN: ECONOMIA COM O SELO DE QUALIDADE VOLVO



Os componentes remanufaturados da Volvo CE são desenvolvidos para manter os equipamentos sempre disponíveis, reduzindo os custos operacionais e de propriedade, além de preservar o meio ambiente. “Os produtos Reman apresentam a mesma qualidade que os itens novos, tendo inclusive a mesma

garantia. Esses argumentos de venda são muito fortes, principalmente em um cenário de instabilidade econômica em que os clientes buscam as melhores relações custo-benefício”, destaca Henrique Chuves, gerente de produto responsável pelo segmento.

Recentemente, foram realizadas diversas melhorias na área de remanufatura da fábrica de Curitiba (PR). “A Volvo investiu cerca de R\$ 2 milhões, com foco em ganho de produtividade, melhorias de processo e redução de custos. Um exemplo envolveu a implantação de uma nova linha de lavagem de peças com tanques ultrassônicos, ampliando a capacidade da área, a qualidade do processo e do produto”, conta Gustavo Bossle, diretor de Powertrain Remanufatura.