



## Boas Práticas

# MATERIAL RODANTE: NOVO PROCESSO IMPULSIONA RESULTADOS



Até março de 2016, todas as peças de material rodante comercializadas pela Volvo no Brasil eram importadas de um fornecedor coreano. Para ganhar mais competitividade, a empresa passou a utilizar um fornecedor brasileiro, homologado pelo Grupo Volvo, para produzir peças para escavadeiras EC140 a EC240, que representam grande parte da população de máquinas existente no país. Além disso, no novo processo de triangulação, os pedidos deixam de passar pelo armazém de peças, sendo expedidos diretamente do fabricante de peças para a rede de distribuição.

Em poucos meses de implantação, as peças que integram o novo processo já ultrapassaram o faturamento obtido durante todo o ano de 2015 e representam 54% do faturamento total de material rodante. Para maximizar ainda mais os resultados, a área de Customer Solutions está focada em sensibilizar e capacitar os distribuidores brasileiros.

## Customer Solutions

# SQC TRAZ AGILIDADE E PRECISÃO PARA COTAÇÕES DE CSA

Há cerca de um ano, a Volvo iniciou a implantação de uma nova ferramenta para aprimorar as cotações dos Acordos de Suporte ao Cliente. Trata-se do SCQ (Service Contract Quotation), um sistema global, que passou a substituir gradativamente o RMC (Repair and Maintenance Calculator). O SCQ já está implantado em três distribuidores brasileiros (Linck, Tecnoeste e Tracbel) e em quase todos os mercados hispânicos (Argentina, Chile, Peru, Paraguai, México, Panamá, Costa Rica, Equador, Colômbia, República Dominicana, Guatemala e Honduras). O sistema está em contínua evolução. Em 2016, já ocorreram três grandes atualizações, introduzindo novas funcionalidades.



A receptividade ao SCQ tem sido muito boa entre os distribuidores latino-americanos. Na Volvo Peru, onde ele foi implantado no início deste ano, vários benefícios já foram percebidos. “Os clientes sentem mais segurança ao obter uma resposta rápida e reconhecem nosso conhecimento em manutenção preventiva”, destaca Hans Arenas, gestor de contratos da divisão de pós-venda da Volvo Peru.

# INFORMAÇÃO INTENSIFICANDO RELACIONAMENTOS

As equipes de Customer Solutions e Comunicação & Marketing têm trabalhado juntas para integrar as principais bases de dados com informações de clientes que adquiriram equipamentos e serviços. Para os relatórios de vendas dos Acordos de Suporte, foi elaborado um modelo padrão em Excel bastante simples e com as informações essenciais sobre o cliente,

o equipamento e o tipo de CSA contratado. É muito importante que os distribuidores enviem mensalmente essas planilhas completamente preenchidas e atualizadas. As informações desses relatórios de vendas serão cruzadas com outras bases de dados, como as do CareTrack e da Pesquisa de Satisfação, para o desenvolvimento de ofertas comerciais e de ações de marketing de relacionamento, sempre em sintonia com a rede de distribuição.



## Boas Práticas

# RODANDO NOVOS NEGÓCIOS



A equipe de peças e serviços da unidade de Eldorado do Sul da Linck Máquinas, distribuidor da Volvo CE no sul do Brasil, vem trabalhando em uma estratégia comercial diferenciada que está gerando ótimos resultados no segmento de material rodante. Foco e determinação foram ingredientes essenciais para essa bem-sucedida estratégia. “Direcionamos nossos esforços para o segmento florestal, que é bastante expressivo em nosso estado. Inicialmente abordávamos os clientes que possuíam equipamentos Volvo, destacando os diferenciais do nosso material rodante. Passamos também a realizar alguns testes internos e vimos que era possível utilizar

nossas peças em máquinas dos concorrentes com resultados muito bons, oferecendo uma excelente relação custo-benefício”, destaca Jeferson Tobia, responsável pela área de material rodante e peças de desgaste na Linck Eldorado. Lincoln Samegina, da área de After Sales da Volvo CE no Brasil, ressalta que os bons resultados que a Linck vem obtendo nos itens de desgaste (material rodante e VTS) são consequência do foco e da estrutura criada pelo distribuidor no segmento.

## Logística

# INFORMAÇÕES LOGÍSTICAS SEMPRE À MÃO

Um trabalho conjunto entre as equipes do Centro de Distribuição, da área de Customer Solutions da Volvo CE e a empresa TNT está aprimorando o processo de acompanhamento dos pedidos de peças e componentes aos distribuidores. O novo processo envolveu uma etiqueta com código de barras para identificar todos os volumes despachados, possibilitando o acompanhamento em tempo real do envio de cada pedido.

As informações podem ser acessadas pelos distribuidores diretamente no site da TNT e também via aplicativo (cujo download pode ser realizado nas lojas da Apple e do Google). Após a inserção do código de cada pedido, que é enviado no momento da sua efetivação, é possível acompanhar as cinco etapas que integram o fluxo logístico: emissão, trânsito, chegada à filial da TNT de destino, em rota para entrega e finalização. Além disso, o sistema possibilita cadastrar um e-mail ou número de celular para o envio de mensagens confirmando a conclusão de cada etapa do processo.

