

Excelência em serviços

TODOS JUNTOS RUMO À EXCELÊNCIA EM SERVIÇOS

O Programa de Excelência em Serviços (PES) começou a ser desenvolvido há mais de dois anos por um time multidisciplinar envolvendo funcionários da Volvo CE, representantes da rede e de outras áreas do Grupo Volvo e também consultores externos. “Nosso objetivo é oferecer o melhor pós-venda do segmento de equipamentos de construção, excedendo as expectativas dos nossos clientes finais por meio da excelência em serviços”, conta Alexandre Godoy, coordenador do programa.



NOVO MODELO OPERACIONAL

Os princípios da melhoria contínua nortearam a criação do Programa de Excelência em Serviços, cujo modelo operacional tem como base os principais benefícios percebidos pelos clientes da Volvo CE: antecipação, lucratividade, assertividade, confiabilidade e disponibilidade. A partir deles, foram estabelecidas as cinco capacidades de gestão essenciais para contribuir efetivamente com o sucesso dos clientes.



Gestão de clientes

Entender o negócio dos clientes, gerar relacionamento de confiança, atuando de forma **proativa**, criando valor e antecipando suas demandas.



Gestão da disponibilidade de máquinas

Garantir alta **disponibilidade** das máquinas nas operações de nossos clientes.



Gestão de serviços

Prover um atendimento com entrega rápida de peças, serviço técnico de **qualidade**, com diagnósticos **assertivos** e atendimento no cliente.



Gestão do custo de reparo e manutenção

Oferecer preços justos e disponibilidade de peças para o melhor custo total de operação.



Gestão da estrutura de atendimento

Desenvolver a capacitação técnica das oficinas e estrutura de suporte de alta qualidade.

OS CICLOS DA EXCELÊNCIA

O Programa Excelência em Serviços é dividido em ciclos, nos quais os requisitos definidos para a área de pós-venda serão avaliados, monitorados e operacionalizados.



Identifica e desenvolve o nível de maturidade mínimo para participar do programa.



Avalia e melhora os processos no distribuidor nas áreas de peças, serviços e administração do departamento de pós-vendas.



Aprimora indicadores de desempenho e resultados dos processos desenvolvidos no ciclo anterior.



Busca a otimização e melhoria contínua tanto dos processos quanto dos indicadores de desempenho e resultados.

PRINCIPAIS PROJETOS EM ANDAMENTO

O programa está demandando uma grande revisão de processos internos e externos. “Além do novo modelo, já foram implantados os novos perfis de atuação dos District Customer Solution Managers (DCSMs) e de Suporte de Serviços a Campo (FSS - Field Service Support). Para alinhar as áreas internas, criamos o Fórum Parts (que monitora atualmente mais de 500 itens críticos), o Fórum Pedrneiras (agiliza a implantação de melhorias nos produtos) e o Fórum Price (otimiza os processos de análise e retorno de preços de peças). Além disso, desenvolvemos o Manual de Atendimento a Campo e um aplicativo (iOS/Android) para a utilização nas monitorias.”

OS PRÓXIMOS PASSOS DE UMA GRANDE JORNADA

Nos próximos meses, as primeiras unidades dos distribuidores brasileiros devem concluir o ciclo de pré-requisitos e se qualificar para o início do ciclo bronze. “O Programa será estendido para todo o Brasil e para alguns países hispânicos. Também estamos prevendo a implantação do processo padrão para a venda de peças e do processo de gestão do ciclo de vida dos equipamentos (Machine Life Cycle Management)”, complementa.



A EXCELÊNCIA
EM SERVIÇOS
**COMEÇA
EM NÓS.**