

Novidades

## SOLUÇÕES DE PÓS-VENDA MAIS ALINHADAS ÀS NECESSIDADES DOS CLIENTES

Em 2018, a Volvo CE reconfigurou em âmbito global todo o seu portfólio de serviços de pós-venda. “Trata-se de uma nova oferta, que se diferencia da concorrência por suas soluções completas e integradas. Com serviços agrupados em nove categorias, nosso portfólio foi projetado para complementar o desempenho da máquina, aumentar a produtividade da operação e garantir maior rentabilidade nos negócios dos clientes durante todo o ciclo de vida do equipamento”, destaca Alexandre Flatschart, diretor de Customer Solutions da Volvo CE Latin America.




“O novo portfólio tem um forte apelo mercadológico, tornando mais efetiva a abordagem comercial e o processo de seleção do mix de serviços mais adequado para as necessidades do negócio de cada cliente”, afirma Renan Wagner, responsável pela área de desenvolvimento de negócios de pós-venda da Volvo CE LA.



Customer Solutions

## SERVIÇOS DIFERENCIADOS PARA CLIENTES ÚNICOS

O novo portfólio de serviços de pós-venda da Volvo CE foi reformulado em âmbito global e estruturado em nove categorias, considerando as principais necessidades dos clientes de equipamentos de construção.

Necessidades dos clientes	Soluções Volvo
 <p><b>Serviços de disponibilidade</b> Mantendo as máquinas e os negócios dos nossos clientes sempre em movimento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ActiveCare Direct™ (Monitoramento Proativo)</li> <li>• Acordos de Manutenção</li> <li>• Acordos de Reparação</li> <li>• Análise de Óleo</li> <li>• Programa de Inspeções Care Inspection</li> <li>• Inspeções de Material Rodante</li> <li>• Garantia Estendida</li> </ul>
 <p><b>Serviços de produtividade</b> Para nossos clientes produzirem mais e melhor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CareTrack™ – produção</li> <li>• Volvo Assist</li> <li>• Treinamentos nos simuladores Volvo</li> </ul>
 <p><b>Serviços de eficiência de combustível</b> Economia e resultados sustentáveis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CareTrack™ – operação</li> <li>• Desligamento automático do motor</li> <li>• Treinamento para operadores</li> </ul>

Necessidades dos clientes	Soluções Volvo
 <p><b>Serviços de segurança</b> Tecnologia a serviço da tranquilidade dos clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloqueio por senha</li> <li>• Limitador de velocidade</li> </ul>
 <p><b>Implementos</b> Grandes aliados para dinamizar a produção</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caçambas</li> <li>• Engates rápidos para carregadeiras e escavadeiras</li> <li>• Garras</li> </ul>
 <p><b>Peças genuínas</b> Garantia, qualidade e alta disponibilidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peças de motor e trem de força</li> <li>• Peças do sistema hidráulico</li> <li>• Ferramentas de penetração no solo</li> <li>• Peças de material rodante</li> <li>• Baterias</li> <li>• Filtros, óleos e fluidos</li> <li>• Kits de manutenção e reparo</li> <li>• Opcionais e acessórios</li> </ul>
 <p><b>Serviços de remanufatura</b> Economia com o selo de qualidade Volvo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volvo Reman</li> </ul>
 <p><b>Serviços de locação</b> Flexibilidade, garantia e suporte</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluções customizadas envolvendo o aluguel de equipamentos</li> </ul>
 <p><b>Serviços financeiros</b> O seu negócio em primeiro plano</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiamentos</li> <li>• Consórcio</li> <li>• Seguros</li> </ul>

### Boas Práticas

## TECNOESTE INOVA NO ATENDIMENTO AOS CLIENTES



A Tecnoeste, distribuidor da Volvo CE nos estados de Mato Grosso (MT) e Mato Grosso do Sul (MS), lançou mais uma inovação para aprimorar o atendimento remoto aos clientes: o Parts Truck. “Estamos focados em trabalhar de forma cada vez mais assertiva, comprometidos em resolver a solicitação em um único atendimento. Esse objetivo nos motivou a criar o Parts Truck, uma caminhonete equipada com um técnico, ferramentas de diagnóstico e peças de reposição que vai até o cliente, buscando reduzir

o tempo de atendimento e de máquina parada”, conta Alberto Meyer, Diretor de Pós-venda da Tecnoeste.

O Parts Truck foi inicialmente lançado na região de Poconé (MT) e, em poucos meses de atuação, tem apresentado resultados concretos. “Estamos conseguindo, no primeiro atendimento, solucionar o problema do equipamento, aplicando as peças necessárias sem a necessidade de o técnico retornar e gerar outro custo ao cliente. Isso aumenta a disponibilidade do equipamento. Dessa forma, em um único chamado, o cliente já conta com custos mais baixos e maior produtividade, o que contribui para aumentar a sua satisfação”, ressalta Alberto, complementando que a Tecnoeste avalia estender o serviço para clientes de outras regiões.