

Brush-up

## BRUSH-UP DE CUSTOMER SOLUTIONS: ALINHAMENTO ESTRATÉGICO



Alexandre Flatschart, Diretor de Customer Solutions, introduziu as quatro principais iniciativas em andamento na área: o Programa de Excelência em Serviços, as ações para otimizar a disponibilidade de peças, o novo modelo de negócio para a SDLG e a promoção dos serviços conectados por meio do ActiveCare Direct. “O Programa de Excelência em Serviços visa oferecer a melhor experiência possível para nossos clientes, demandando uma profunda revisão de processos internos e na rede de distribuição. Nestes primeiros meses de 2019, alguns distribuidores brasileiros iniciaram o Ciclo Bronze, e já iniciamos a expansão gradual do programa para o mercado hispânico. Estamos bastante otimistas com as perspectivas para este ano e com o comprometimento demonstrado por nossa rede de distribuição para construirmos juntos a estrada para o futuro.”

Um seminário Brush-up reuniu na cidade de Curitiba (PR), em abril, as equipes de pós-venda dos distribuidores do Brasil e do mercado hispânico. Foram três dias de intensa programação, com muitas oportunidades de integração, compartilhamento de objetivos estratégicos, planos de ação, novidades e melhores práticas, além de uma visita ao Armazém de Peças (C3) da Volvo.

Luiz Marcelo Daniel, Presidente da Volvo CE para a América Latina, abriu o Brush-up 2019 ressaltando a importância da área de Customer Solutions para o atingimento dos objetivos estratégicos. “Queremos ser o provedor nº 1 em disponibilidade de equipamentos. Isso significa oferecer o melhor valor ao cliente durante todos os estágios do ciclo de vida de suas máquinas. Nesse sentido, os serviços de pós-venda são essenciais para a fidelização dos nossos clientes e para a construção de relacionamentos sólidos e duradouros.” Ele também apresentou as prioridades estratégicas globais da Volvo CE: propósito, pessoas e cultura, produtos, distribuição, rentabilidade, tecnologia e China e explicou como elas estão totalmente alinhadas com a missão do Grupo Volvo de gerar prosperidade por meio de soluções de transporte.





# ACTIVECARE DIRECT REGISTRA EXCELENTES RESULTADOS NO BRASIL



Lançado no país durante a M&T 2018, o ActiveCare Direct™ (ACD) é um serviço de monitoramento, consultoria e emissão de relatórios da Volvo Construction Equipment que monitora os equipamentos com informações obtidas por meio do sistema de telemática CareTrack™. Como a expansão dos serviços conectados é uma das prioridades da área de Customer Solutions, durante o Brush-up foram apresentados os excelentes resultados que o ACD vem registrando no Brasil.

“O ActiveCare Direct™ foi criado para aumentar a disponibilidade das máquinas, diminuir os custos operacionais com a redução do consumo de combustível e prevenir paradas não planejadas. Para introduzir o ACD no Brasil, focamos em alguns clientes-chave (key accounts) que possuem uma frota maior de equipamentos”, conta Leonardo Zaia, responsável pela implantação e comercialização do ACD na área de Customer Solutions. Para incentivar a adoção do ACD no Brasil, a Volvo CE lançou uma campanha especial. Como as máquinas já saem de fábrica com esse recurso, os

clientes que adquirirem equipamentos Volvo neste ano não terão custos de subscrição até 31 de dezembro se ativarem o serviço.

Os números iniciais indicam excelentes resultados, tanto na economia projetada com a prevenção de falhas quanto na economia de combustível que, em alguns casos, pode passar de 10%. “Atualmente monitoramos mais de 300 máquinas no Brasil, na Argentina e no Chile. Em breve, levaremos o serviço para outros países hispânicos. Nossa meta é alcançar 1.000 máquinas monitoradas através do ACD na América Latina até o final deste ano”, conta Zaia, complementando que a solução agrega valor não apenas para clientes, mas também para a rede de distribuição. “Os distribuidores que já estão trabalhando com o ACD como, por exemplo, a Tracbel, além de aprimorarem o relacionamento com seus clientes, vêm registrando um aumento médio de até 20% na venda de peças de reposição, otimizando seu processo de elaboração de orçamentos baseado nos dados fornecidos pelo sistema.”