

Soluções e Serviços

PÓS-VENDA FORTE ESTIMULA O CRESCIMENTO DA SDLG



**MANTENHA AS SURPRESAS
LONGE DO SEU ORÇAMENTO.**

Em 2022, a SDLG está comemorando 50 anos. “A população de máquinas SDLG corresponde a 30% do total comercializado por nossas duas marcas na América Latina. Esse desempenho oferece diversas oportunidades para a área de pós-venda. Nos últimos seis anos, por exemplo, o faturamento com a venda de peças SDLG cresceu mais de 250%. Nossa equipe vem trabalhando para aprimorar continuamente a oferta de produtos e serviços. Em 2021, lançamos em toda a região o PMP para equipamentos que estão fora do período de garantia e o e-commerce de peças no mercado brasileiro”, conta

Luiz Vieira, coordenador da área de Customer Solutions Business Development.

“O pós-venda forte da SDLG transformou-se num grande diferencial competitivo. Para continuarmos crescendo, atuamos de forma integrada com as áreas de Logística e de Garantia e Suporte a fim de que nosso portfólio de produtos e serviços tenha o apoio de processos estruturados para assegurar a alta disponibilidade dos equipamentos e a satisfação dos nossos clientes”, finaliza.

SOLUÇÕES LOGÍSTICAS A SERVIÇO DA ALTA DISPONIBILIDADE



Para assegurar a alta disponibilidade de peças para os equipamentos SDLG, a área de Parts Logistics & Order Management tem implantado uma série de ações que visam promover uma melhor gestão em toda a cadeia de suprimento junto à rede de distribuição.

Desde o final de 2021, vem sendo realizado o rollout gradual do sistema MMI (Manufacturer Management Inventory) para a gestão de pedidos de peças SDLG nos distribuidores do Brasil e dos países hispânicos. O objetivo é ter, até o final de 2022, o MMI SDLG implantado em todos os distribuidores do Brasil e dos países hispânicos.

Outra novidade recentemente introduzida no mercado brasileiro é a Política de Buyback de peças SDLG. “Por meio da logística reversa, o distribuidor pode retornar peças à fábrica. O objetivo principal é proporcionar a saúde do inventário do distribuidor, tendo como fator motivador o reembolso de tais peças. Esse processo acontecerá uma vez ao ano, de forma escalonada, e seus parâmetros serão definidos tanto pelo sistema de inventário MMI quanto por meio de políticas comerciais”, explica Maria Teresa Souza, da área de Parts Logistics & Order Management.

NOVOS PROCESSOS APRIMORAM A GARANTIA SDLG

No processo de garantia, já é possível inserir separadamente a mão de obra envolvida no serviço. “Como não tínhamos um Time Guide para as operações SDLG, era necessário acrescentar um percentual no valor do material para a compensação da mão de obra nos registros de garantia no sistema UCHP. Após alguns estudos e testes realizados junto a um distribuidor brasileiro e outro hispânico, definimos parâmetros para pagamentos de mão de obra”, explica Jairo Pieczarka, da área de Garantia e Suporte.

Outra novidade que está contribuindo para a melhoria do processo de garantia da SDLG é a ferramenta de gerenciamento técnico de falhas no produto. “A exemplo do que já fazíamos para a marca Volvo, implementamos a plataforma CHAIN para tratar os casos de qualidade e



consulta técnica. Com a implementação do CHAIN, que é uma plataforma on-line de consulta, os processos de garantia SDLG foram otimizados, pois nossa equipe técnica passou a ter acesso rápido aos detalhes de cada caso.”