

Estratégia

NOVA LIDERANÇA NA ÁREA COMERCIAL DE CUSTOMER SOLUTIONS



Marco Cazarim foi recentemente nomeado novo Head Comercial de Customer Solutions da Volvo CE Latin America, substituindo Daniel Campos, que assumiu novos desafios na Volvo Construction Equipment. Com ampla experiência no segmento de máquinas e equipamentos agrícolas e de construção, Marco é responsável pelo desenvolvimento e pela implementação de soluções de pós-venda, coordenando áreas diversas como inteligência de negócios, e-commerce, telemática, soluções digitais e serviços conectados.

“A nossa missão será de implementar uma série de novas ferramentas digitais e de telemetria dentro dos negócios. Também trabalharemos para fortalecer nossas atuais linhas de produtos e serviços. Contamos com seu apoio para que juntos possamos entender como essas soluções se aplicam no nosso dia a dia, contribuindo para maximizar os resultados”, destaca Cazarim.

Eventos

ALINHAMENTO E INOVAÇÃO PARA PROMOVER A ALTA DISPONIBILIDADE DE PEÇAS

Nos dias 25, 26 e 27 de outubro, representantes da área de pós-venda dos distribuidores brasileiros e da Volvo CE estiveram juntos em Curitiba para realinhar objetivos estratégicos e táticos envolvendo a área de Supply Chain. “Depois de mais de dois anos, esse foi o nosso primeiro evento presencial, apresentando os projetos em andamento e avaliando com a rede como podemos atingir juntos os objetivos estratégicos de oferecer alta disponibilidade de peças e de aumentar a satisfação dos clientes”, conta Lucas Lopes, da área de Parts Logistics – MMI & Buyback, que coordenou o evento.

Durante os três dias do workshop, os participantes tiveram uma intensa programação, que incluiu temas como a visão estratégica da Volvo CE, as iniciativas das áreas de máquinas e de garantia e serviços, ações voltadas ao desenvolvimento da rede, além dos principais projetos e

inovações envolvendo a área de logística. O workshop foi encerrado com uma visita ao C3, o armazém de peças da Volvo, onde todos puderam conhecer in loco a estrutura e os serviços disponíveis.



SUORTE LOGÍSTICO A SERVIÇO DO SUCESSO DOS CLIENTES



Recentemente a área de Order Management, também conhecida como Order Desk, passou por uma mudança de estrutura e de nome. “Oferecemos suporte logístico à rede e realizamos a gestão dos pedidos de peças, fazendo a ligação entre os armazéns globais e os distribuidores brasileiros e latino-americanos. Estamos mais estruturados para realizar nossa missão de atuar como grandes aliados dos distribuidores, contribuindo para o aprimoramento da disponibilidade de peças e para a expansão dos negócios. Nosso novo nome reforça esse compromisso com o sucesso dos clientes, zelando para que suas máquinas não fiquem paradas”, destaca Cristiane Assis, responsável por Customer Care & Order Management.

“Buscamos digitalizar e melhorar continuamente nossos processos e serviços. Neste ano, lançamos dois treinamentos on-line sobre os sistemas de registros e consultas de peças (Part Linq-DFS e SOI). Eles estão disponíveis em português, espanhol e inglês no VEIDA, a nova plataforma de treinamento do Grupo Volvo.” Um dos projetos previstos para 2023 é a implantação de uma nova ferramenta para dinamizar a comunicação com os distribuidores em solicitações de peças e outros processos logísticos. “Estamos em fase-piloto de implantação do Sistema CASE Volvo CE, que substituirá a comunicação com a rede via e-mail e telefone. Já constatamos vários benefícios, como a simplificação e a padronização dos contatos, mais agilidade nas respostas, integração com outras áreas como o SML (Service Market Logistics), além da oferta de novas possibilidades de gestão de relatórios e de indicadores, o que contribui para aprimorar nosso nível de serviço”, complementa Cristiane.