

O boletim informativo da área de Customer Solutions

Edição 50 – Junho de 2023

Eventos

RETOMADA DOS BRUSH-UPS TÉCNICOS MOVIMENTA A REDE DE DISTRIBUIÇÃO



Em março e abril, representantes da área de pós-venda dos distribuidores brasileiros e hispânicos e da Volvo CE participaram de Brush-ups técnicos para realinhar objetivos estratégicos e ações táticas. “Depois de mais de três anos, esses foram nossos primeiros eventos presenciais, 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 Marcio Muraro, responsável pela área de Garantia e Serviços da Volvo CE LA.

Os Brush-ups foram realizados nas cidades de Lima (Distrito Norte), Santiago (Distrito Sul) e Curitiba (rede brasileira). A programação dos eventos incluiu temas diversos como estratégias de Customer Solutions, iniciativas das áreas de Garantia e Serviços e de Logística e ações voltadas ao desenvolvimento da rede, além dos principais projetos e inovações envolvendo gestão de máquina parada, disponibilidade, conectividade e desenvolvimento de competências. Os participantes também receberam informações técnicas e comerciais sobre os equipamentos Volvo e SDLG, além de conhecer em primeira mão futuros lançamentos.

Campanhas

TRÊS MESES DE COMPETITIVIDADE E ÓTIMOS RESULTADOS

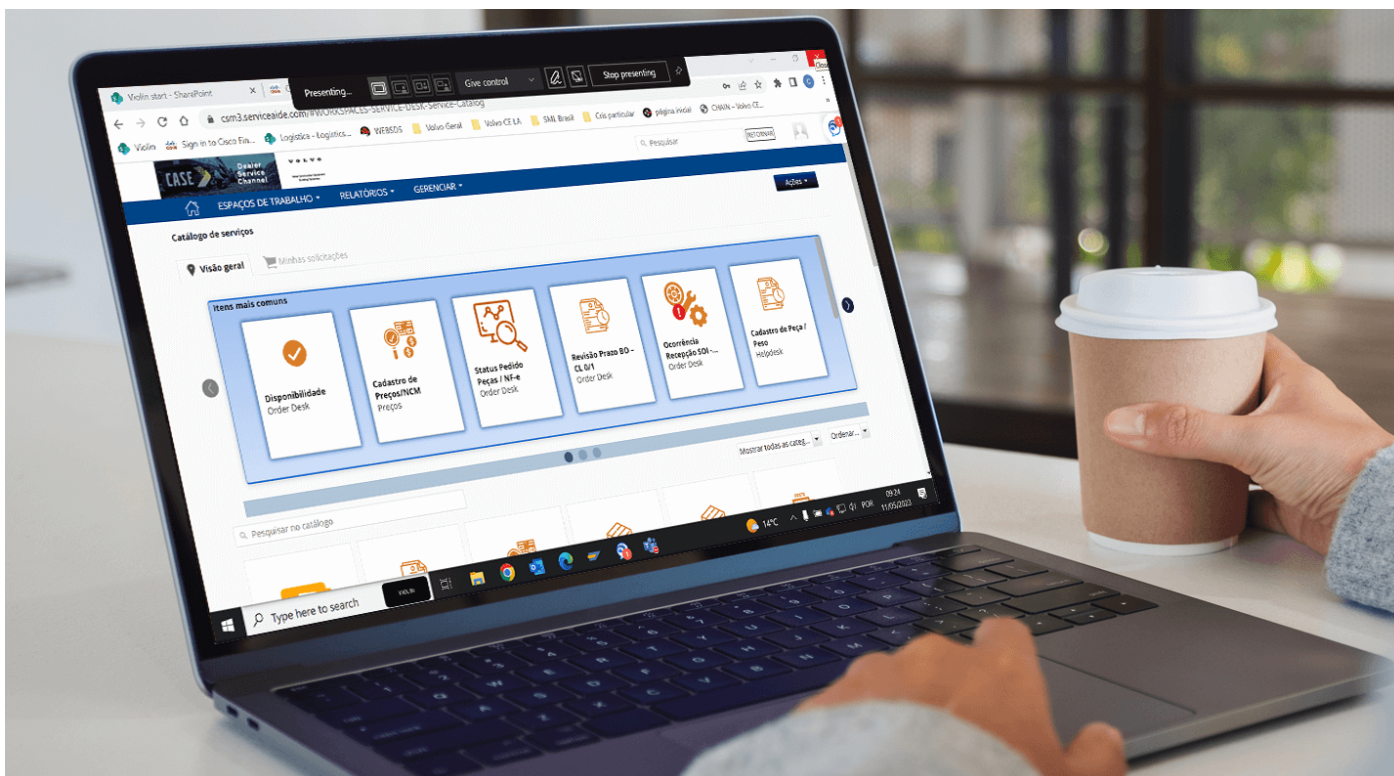


Neste mês de junho, a Campanha Nacional de Peças lançou a sua segunda temporada de ofertas, trazendo mais de 100 peças em promoção, com descontos de até 45%. “A primeira temporada de ofertas foi muito bem recebida, e os resultados demonstram que atingimos nosso objetivo

principal: impactar o cliente final e promover negócios”, destaca Luiz Vieira, da área de Customer Solutions – Business Development da Volvo CE.

Neste ano, o Uptime Challenge foi reformulado e a disputa está acirrada, com os vendedores da rede bastante engajados. Nos desafios comerciais, já foram promovidos os filtros em março, as peças elétricas em abril e o Reman em maio e junho. Os serviços, como os Acordos de Manutenção e a Garantia Estendida, estão sendo incentivados em paralelo com as peças. Além do desafio comercial, os vendedores também participam de desafios teóricos mensais relacionados a produtos e sistemas com treinamentos disponíveis na plataforma VEIDA. Uma das grandes novidades do Uptime Challenge é a criação de rankings individuais, com os melhores vendedores avaliados nos desafios teóricos e comerciais a nível regional, e rankings a nível nacional.

NOVA FERRAMENTA APRIMORA O ATENDIMENTO AOS DISTRIBUIDORES



A filosofia Lean e os princípios de melhoria contínua nortearam o desenvolvimento da ferramenta CASE Volvo CE, que já está transformando positivamente o processo de abertura de chamados. “Com o CASE, em vez de enviar um e-mail, os distribuidores abrem um chamado na plataforma. Isso nos possibilita ter um registro formal de todas as solicitações recebidas, o que ajuda a priorizar as demandas. O processo fica mais estruturado, com prazos definidos e acompanhamento de status”, conta Cristiane Assis, da área de Customer Care & Order Management da Volvo CE LA.

“A ferramenta CASE melhora o atendimento da rede de distribuidores e de nossos clientes, oferecendo um grande potencial para aprimorar o processo de gestão de máquina parada”, destaca Sandro Pizza, Coordenador de Field Services da Volvo CE LA. O projeto-piloto do CASE foi realizado com a Gotemburgo em fevereiro de 2023. Desde o mês de março, a ferramenta já está sendo utilizada por toda a rede brasileira.

Soluções e serviços

LINHA DE LUBRIFICANTES VOLVO ATUALIZA SEUS RÓTULOS

A Volvo CE atualizou globalmente os rótulos da sua linha de lubrificantes. Além do design mais moderno e informativo dos rótulos, os produtos adotaram novos padrões de nomes e Part Numbers. “As fórmulas consagradas dos lubrificantes Volvo continuam as mesmas. Orientamos a rede para, a partir do início de maio, realizar os pedidos de lubrificantes utilizando os novos Part Numbers. Entretanto, como estamos em uma fase de transição, pode ser que os distribuidores recebam lubrificantes com embalagens novas e antigas. Ressaltamos que os produtos envasados são exatamente os mesmos”, explica Fernando Fagundes, da área de Customer Solutions Business Development, complementando que existe um projeto pioneiro em parceria com a Moove, fabricante oficial dos Lubrificantes Volvo CE no mercado brasileiro, para a adoção de embalagens produzidas com plástico reciclado.

