Solera news #53

Audatex a Solera company | INPART a Solera company | AUTOonline The Value Experts

Novo produto Audatex Mec
é lançado na Automec

Inpart traz novidades
para compra de peças

AUTOonline
garante mais segurança

Solera

Global Knowledge. Local Focus.

Tradição da família Guerra reforça participação do Center Car no mercado de reparação

Os irmãos e sócios Dejair e Valdir Guerra no Center Car Ipiranga

A família Guerra, que soma 55 anos de experiência no mercado de reparação de veículos, inaugurou em março o Center Car Ipiranga, mais um centro automotivo moderno, com estrutura para atender 200 carros por mês no primeiro ano de atuação.

A trajetória da família começou em 1958, quando Felício Guerra abriu as portas de uma oficina mecânica no bairro paulistano do Ipiranga, na Rua Almirante Lobo, que, depois de 40 anos, foi transferida para a Rua Agostinho Gomes, onde permaneceu em operação por mais de 15 anos.

Herança familiar

A paixão do senhor Guerra por carros e a sua dedicação ao ofício influenciou a vida e a escolha profissional de seus três filhos, Dejair, Humberto e Valdir.

Dejair, o primogênito, acompanhou o pai no trabalho desde os sete anos, tendo assumido a gestão da oficina em 1998, sendo hoje responsável pela coordenação da área de mecânica do centro automotivo recém-inaugurado.

Humberto foi corredor de Auto Cross durante cinco anos na década de 80, até que em 1985 decidiu trocar a pilotagem pela preparação de carros de pista em parceria com o irmão Dejair na oficina da Rua Almirante Lobo. Hoje, com estrutura própria e apoio do filho Leandro, prepara carros das categorias de importados (GT3) e protótipos nacionais de seis corredores, incluindo o sobrinho Renan, filho de Dejair, que pilota um Mercedes CLS AMG na GT3.

Valdir, o caçula dos irmãos, iniciou sua trajetória independente no segmento há mais de 20 anos, quando abriu uma loja de comercialização de carros novos e usados na Rua Bom Pastor, também no Ipiranga. Depois de15 anos no negócio, ele decidiu voltar às origens profissionais da família, inaugurando em 2008 o Center Car Santana.

Michele Guerra e Solange Vairo Lola, respectivamente esposa e mãe de Leandro, e Rosana Guerra, esposa de Dejair, atuam na área administrativa da nova unidade

Centros Automotivos

O Center Car Santana conta com uma equipe de 29 funcionários e atende em média 140 veículos por mês em serviços de funilaria, pintura e mecânica de clientes particulares e, também, de diferentes concessionárias e seguradoras, como Porto Seguro, Tokio Marine e SulAmérica.

Gustavo, Renan e Leandro, a terceira geração na empresa da família

"A tradição e a paixão por carros une nossa família e fortalece nosso negócio. Hoje já está na empresa a terceira geração: meu filho Gustavo e seus primos Renan e Leandro, integrantes da equipe de 35 funcionários da empresa do Ipiranga", conta com orgulho Valdir Guerra, gerente-geral da empresa.

O Center Car dispõe de equipamentos e tecnologia de ponta nas duas unidades, incluindo o Sistema Audatex.

"O Sistema Audatex facilita muito o atendimento aos nossos clientes", relata Valdir. "Com esse recurso ganhamos agilidade na montagem do orçamento sem ter de perder tempo com a pesquisa de preços, e também conquistamos a confiança do cliente particular quando apresentamos um orçamento organizado e com os preços justos", completa.

Solera CSI agiliza atendimento ao cliente

A primeira fase do projeto CSI – Customer Service Intelligence - do Grupo Solera foi concluída em abril com a implantação de uma moderna ferramenta de relacionamento no Service Desk e nas demais áreas da empresa que mantêm contato direto com clientes e parceiros.

"Com o CSI temos condições de avaliar as dúvidas e os comentários mais frequentes dos clientes. Essas informações são fundamentais para o aprimoramento constante de nossos produtos e serviços", ressalta Kelly Skielka, coordenadora do projeto.

Este novo canal traz inúmeras vantagens para você, cliente Audatex, principalmente na transparência e gestão dos chamados. Veja abaixo as vantagens de abrir seus casos pelo Portal Audatex:

Agilidade

Ao abrir o caso no Portal, você recebe automaticamente em seu e-mail o número do protocolo para acompanhamento. Com este número você tem a certeza de que sua solicitação foi registrada e que seu chamado está na fila de atendimento. Quando o caso é encerrado, você também recebe um comunicado de encerramento.

Facilidade

Em nossa página de abertura de chamados é possível inserir anexos, além de poder incluir contatos em cópia. Desta forma todos os interessados na resolução do problema ficam cientes de que a ocorrência já está sendo atendida.

Transparência

Os coordenadores das operações de sua empresa recebem relatórios dos atendimentos, que podem ser diários, semanais ou mensais. Os chamados que antes eram respondidos por e-mail ficam fora das estatísticas, prejudicando a gestão de sua empresa e a melhoria nos processos e qualidade de atendimento da Audatex.

Ouvidoria

Caso não tenha sido atendido de forma satisfatória, você poderá abrir um caso de Ouvidoria em nosso Portal. Porém, é necessário inserir o número do caso já aberto anteriormente.

No início de julho está prevista a implantação da ferramenta na área comercial da Audatex, e nos demais setores envolvidos no processo de venda das soluções da empresa, incluindo Instalações, Treinamento e Pós-Venda.

Acompanhe o projeto periodicamente pelo Solera News, pois temos ainda mais novidades a caminho.

Veja como é fácil cadastrar sua solicitação no Portal Solera

Registre seu chamado no Portal Solera em apenas 3 passos:

1 - Acesse o Portal Solera em **http://portal.audatex.com.br** ou **http://wwww.audatex.com.br** (selecionando o país **Brasil**);

2 - Selecione o banner **Atendimento ao Cliente, Abertura de Casos/Dúvidas**? (localizado na lateral direita da tela);

3 - Preencha os campos do formulário de Suporte Técnico e clique em **Salvar**.

Novo produto Audatex Mec é lançado na Feira AUTOMEC em São Paulo

O Grupo Solera Brasil lançou em abril o Audatex Mec, produto único no mercado brasileiro criado especialmente para agilizar a orçamentação de serviços de mecânica. A apresentação foi realizada no estande do Sindirepa-SP durante a 11ª AUTOMEC - Feira Internacional de Autopeças, Equipamentos e Serviços - que, de 16 a 20 de abril, reuniu cerca de 70 mil visitantes no Pavilhão de Exposições do Anhembi, em São Paulo.

"O Audatex Mec foi criado para atender às necessidades específicas das oficinas mecânicas do mercado nacional. Desenvolvido pela equipe Audatex Brasil, este novo produto foi projetado com base nos mesmos conceitos do Sistema Audatex, que dispõe do mais preciso e completo banco de dados do mercado de reparação automotiva", explica Alexandre Ponciano, diretor da Solera no Brasil.

Alexandre Ponciano e Douglas Pecoraro, do Grupo Solera, com Antonio Fiola (ao centro), presidente do Sindirepa

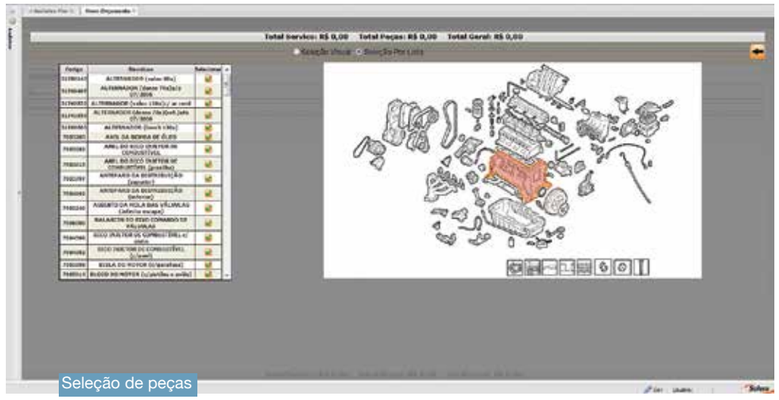
Recursos do produto

Assim como as demais soluções da empresa, o Audatex Mec é extremamente fácil de operar e, por ser acessado online pelo Portal Audatex, dispensa a instalação no computador do orçamentista. Esta nova ferramenta permite à oficina avaliar rapidamente os danos mecânicos do automóvel e preparar o orçamento dos reparos necessários com base em dados dos fabricantes, que são atualizados mensalmente, incluindo preços de peças e tempo de mão de obra, **evitando cotações por telefone e trazendo precisão aos valores.**

Entre outros recursos, com o Audatex Mec a oficina tem a possibilidade de consultar o valor de peças pelo código ou pela imagem, cadastrar os fornecedores de peças de seu interesse para fazer as cotações e também pesquisar os orçamentos efetuados por cliente por um determinado período ou pelo status.

Audatex Mec
A qualidade Audatex na oficina mecânica

Além da praticidade e de todas as vantagens técnicas do produto, a forma de apresentação do orçamento constitui-se em um diferencial competitivo na conquista da confiança e fidelização dos clientes da oficina, pois estes recebem um documento detalhado e preparado de acordo com os parâmetros do mercado de reparação. **Por todos esses motivos o Audatex Mec chega ao mercado trazendo soluções que garantem economia e produtividade a você e sua oficina.**


Seleção de peças

Apresentação do Audatex Mec no estande do Sindirepa

Congresso Nacional da Reparação de Veículos reúne 600 profissionais do mercado brasileiro

Congresso de Reparação de Veículos

No dia 20 de abril, simultaneamente à feira, o Sindirepa-SP promoveu o 1º Congresso Nacional da Reparação de Veículos, que contou com a participação de 600 reparadores de todo o País. Antonio Fiola, presidente do Sindirepa Nacional e Sindirepa-SP, falou sobre "Os desafios do mercado para a reparação de veículos nos próximos anos", destacando a expectativa com a chegada ao mercado de reposição de mais 6 milhões de veículos, fabricados a partir de 2009, que saem do período de garantia das montadoras e migram para as oficinas independentes. Na sequência, a palestra do diretor do Sindirepa-SP, Pedro Luiz Scopino, destacou dicas para incrementar o atendimento e transformar a visita à oficina em uma experiência agradável para o cliente ao oferecer diferenciais que valorizem o trabalho executado.

Na oportunidade também foram lançados o Selo Sindirepa de Sustentabilidade, em parceria com o Sebrae-SP, e o catálogo eletrônico de autopeças para reparadores.

Integrantes do GMA - Grupo de Manutenção Automotiva durante a coletiva de imprensa no dia 19 de abril (a partir da esquerda) - Carlos Gabriel Cupo (Abrapneus), Luiz Sérgio Alvarenga (Sicap/Andap), Antonio Fiola (Sindirepa-SP/Sindirepa Nacional), Francisco de La Torre (Sincopeças-SP) e Rubens Campos (Sindipeças)

Selo Sindirepa de Sustentabilidade

Em parceria com o Sebrae-SP, o Sindirepa-SP lançou o SSS, a ser implantado de forma gradativa em oficinas associadas à entidade, começando pelas localizadas na capital paulista e seguidas pelas da Grande São Paulo, Estado de São Paulo e Brasil. Durante o lançamento, Pedro Luiz Scopino falou sobre o conceito do selo SSS, "que visa a oferecer mecanismos que ajudem na gestão da empresa, além de servir de orientação para adequação à legislação ambiental".

O projeto do SSS tem apoio do Sebrae-SP, que subsidiará 80% dos custos com consultoria, e seus objetivos são melhorar a estrutura das oficinas e torná-las mais competitivas, auxiliar na capacitação da mão de obra, na profissionalização da administração da empresa com controle financeiro, no estudo para avaliação de retorno de resultado sob investimento, além da adoção de práticas ambientais, como descarte correto de peças e embalagens usadas, caixa separadora de água e óleo, entre outras medidas de preservação do meio ambiente.

Na apresentação do selo, o superintendente do Sebrae-SP, Bruno Caetano, ressaltou a importância do trabalho do reparador que cuida de um bem precioso para o consumidor, que é o automóvel. Caetano também falou da importância das micro e pequenas empresas no cenário econômico do Brasil. "De 100 empresas registradas no País, 99 são pequenas e respondem por dois terços dos empregos gerados. Além disso, 20% da riqueza do Brasil é proveniente das micro e pequenas empresas".

SSS
SELO SINDIREPA DE SUSTENTABILIDADE

Como obter o SSS

A obtenção do SSS pela empresa associada ao Sindirepa está condicionada a sua adequação às conformidades relativas aos critérios expressos pela Análise & Planejamento para Sustentabilidade (A&PS) elaborada pelo Sebrae, que contempla 60 critérios distribuídos por três temas: legalidade (17), eficiência (21) e excelência (22). De acordo com a pontuação alcançada em cada tema, a empresa será enquadrada em uma das três fases – I, II ou III. Informações e solicitação de inscrição no programa SSS: (11) 5594-1010.

Inpart traz novidades para compra de peças

A Inpart desenvolveu, em conjunto com seguradoras parceiras, uma ferramenta de compra compartilhada de peças que tem por objetivo conferir mais autonomia para as oficinas referenciadas no processo de fornecimento de peças de reposição de veículos sinistrados.

Projetada em apenas dois meses pela equipe técnica da Inpart, esta nova modalidade para fornecimento entrou em operação em abril na Bradesco Seguros e Zurich Brasil Seguros, estando em fase de customização para ser implementada em outras companhias.

"A solução de compra compartilhada do Sistema Inpart visa a atender requisitos específicos de algumas seguradoras, que decidiram estender para as oficinas um maior controle do processo de seleção de fornecedor, atribuindo a elas mais autonomia e responsabilidade no fluxo de fornecimento de peças como um todo", explica Marcos Teixeira, Gerente de Operações da Inpart.

Os recursos da compra compartilhada permitem à seguradora monitorar online se as diretrizes e os parâmetros definidos estão sendo seguidos pelos seus parceiros. Em caso de distorções, a companhia pode atuar diretamente através do sistema e, dependendo da situação, alertar o fornecedor de peças ou a oficina.

Um dos grandes benefícios da solução é que ela conta com um leilão de peças entre os fornecedores pré-selecionados e sugere para a oficina a opção mais adequada com uma ferramenta de "compra rápida", em que o pedido já é encaminhado automaticamente para o fornecedor que apresentou o melhor preço para aquela determinada cotação.

Outra funcionalidade é a possibilidade de confirmação do recebimento das peças pela oficina no Sistema Inpart, que contempla a indicação de possíveis desvios com as peças recebidas. Com isso, os registros que não estiverem de acordo com o pedido serão sinalizados para o fornecedor, permitindo que a correção seja feita de forma imediata.

"Com base nesta solução da Inpart, desenvolvemos um produto exclusivo de fornecimento de peças para as oficinas quando os reparos não têm vínculos com seguradoras", completa Marcos Teixeira.

Inpart amplia equipe comercial para atuação mais próxima de clientes e fornecedores

A Inpart reforça a proposta de "Foco Total no Cliente" do Grupo Solera com a reestruturação da equipe comercial para oferecer um atendimento mais ágil e qualificado de Norte a Sul do Brasil.

A equipe de campo, coordenada por José Felix e organizada em cinco regionais, é integrada por Alexis Oliveira (supervisor de regionais Centro/Norte/Nordeste) e pelos representantes comerciais Antonio "Tony" Aparecido de Oliveira (São Paulo), Jeam Silvano (Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul), Michelle Medeiros de Oliveira (Rio de Janeiro) e Vladmir Lages da Mota (Minas Gerais).

"Nosso objetivo é estar mais próximos de todas as partes que envolvem o nosso negócio - fornecedores, seguradoras e oficinas - e entender as exigências e as necessidades específicas de cada um na operação para criar alternativas e excelência nos serviços e produtos que oferecemos e, de fato, atender às necessidades com resultados expressivos para todos", explica José Felix.

Integrantes da equipe comercial da Inpart na sede da Solera, em São Paulo: Tony, Michelle, José Felix, Alexis, Vladmir e Jeam

Campanha Inpart Racing incentiva qualidade de atendimento e premia fornecedores

A agilidade no processo de comercialização e entrega de peças de reposição pelas empresas fornecedoras do Sistema Inpart é imprescindível para a reparação dos veículos sinistrados dentro do prazo prometido e, consequentemente, para a satisfação dos clientes das companhias de seguro.

Com a proposta de reforçar o relacionamento com os fornecedores de peças e qualificar cada vez mais os serviços oferecidos pela Inpart, a empresa lançou em março a campanha nacional Racing Inpart.

Com duração de um ano, a campanha é direcionada para os mais de 700 fornecedores da Inpart no mercado brasileiro. Em março de 2014 serão divulgados o grande campeão e a segunda e terceira posições do ranking geral de acordo com a pontuação conquistada.

"A Inpart Racing premiará o vendedor e seu gerente não só pelo volume de vendas registrado no período, mas também pela qualidade do serviço em todo o processo da comercialização, incluindo o prazo de entrega, o tempo para a confirmação de pedidos e o upload de notas fiscais no Sistema Inpart", ressalta José Felix, coordenador da área Comercial da Inpart.

O vencedor de abril Paulinho Moura – atendente Inpart (de boné) - com o gerente de Peças Luiz Bordin da Chiapetti Automóveis de Cascavel, no Paraná

Os prêmios para as três primeiras colocações somarão R$ 25.000. O vendedor campeão e seu gerente receberão uma premiação equivalente a R$ 6.000 cada, o vendedor vice-campeão e seu gerente, R$ 4.000 cada, e o vendedor e o gerente da terceira posição, R$ 2.500 cada. Haverá também uma premiação secundária, disputada pelos demais competidores que não estiverem entre os dez finalistas que participarão do playoff, com valor de R$ 3.000 para a dupla vencedora.

"Além da premiação geral dos três primeiros colocados no final campanha, também será destacado o Top Vendas de cada mês, entre março e novembro deste ano, que receberá um prêmio de R$ 1.000", completa Alexis Oliveira, supervisor das regionais Centro, Norte e Nordeste.

Metronorte de Londrina vence a etapa de março da Inpart Racing: Evaldo Garcia, gerente de Vendas - e Edson Oliveira, Telepeças Inpart, da concessionária Chevrolet no Paraná

Conheça o regulamento completo da Racing Inpart e acompanhe as informações do ranking no Portal Inpart ***www.inpart.com.br***
Para detalhes e tirar dúvidas sobre a campanha, envie um e-mail para o canal exclusivo dos competidores: ***inpartracing@inpart.com.br***
Participe!

INPART RACING

AUTOonline garante mais segurança

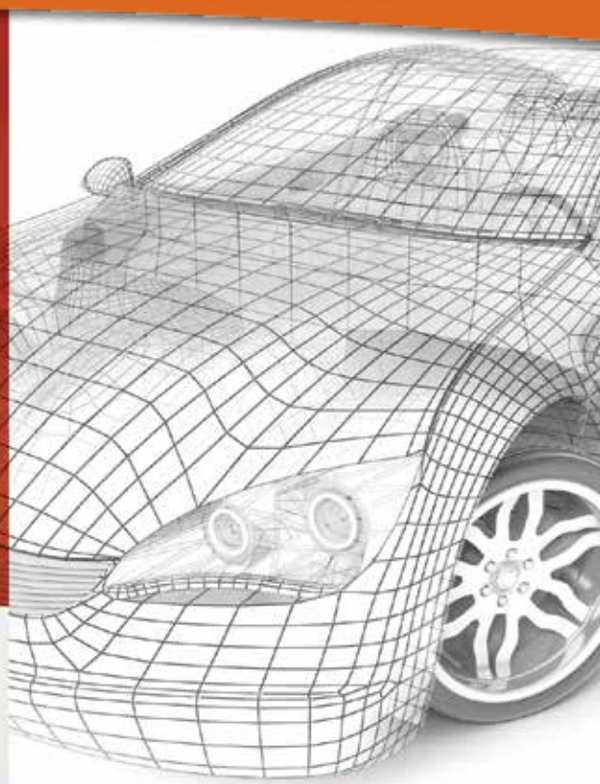
A AUTOonline aumentou o rigor no processo de comercialização de veículos. Entre as melhorias implantadas destacam-se os procedimentos de segurança na seleção de compradores e na entrega do veículo comprado.

Desta forma, a inclusão na rede de compradores da AUTOonline só é permitida se o interessado for profissional do ramo automotivo – revendedor de automóveis e de peças, comerciante de sucata ou oficina - e será confirmada apenas após a comprovação do CNPJ e dos demais dados e documentos exigidos, assim como da checagem da reputação da empresa no mercado.

Além disso, há um controle rígido de entrada e circulação de pessoas no pátio, bem como de retirada de veículos por terceiros, que deverão estar expressamente autorizados pelo comprador. Em paralelo, verifica-se, por exemplo, que o documento do veículo somente será entregue depois de ter sido transferido da seguradora para o novo proprietário.

Com estes critérios, a AUTOonline distingue-se das demais empresas do mercado. "Além de oferecer aos nossos clientes transparência e segurança no processo de venda, confirmamos a idoneidade dos compradores, a tal ponto que garantimos o valor das suas ofertas", conta Francisca Nascimento, responsável pela AUTOonline no Brasil.

O Grupo Solera está preparando uma grande novidade para você.



Aguarde nossa próxima edição!

Solera
Global Knowledge. Local Focus.
Audatex INPART AUTOonline

Espaço do leitor

Ao Sr. Igner Santos e a todo o staff de Comunicação da AUDATEX.

Caros Senhores,

Em nome da Auto Shopping Júnior Fossá, recebam nossos cumprimentos pela edição n° 51/ Dez de 2012 e nosso agradecimento pela oportunidade de fazer parte desta publicação.

Recebemos inúmeros contatos de diversas regiões do País procurando mais informações sobre nossa empresa, o que atesta a abrangência e a credibilidade de vossa publicação.

Cordiais saudações.

André Hilgert
Comunicação e Marketing

Solera
Global Knowledge. Local Focus.

Nº 53 – Maio de 2013
Solera News é uma publicação bimestral das unidades de negócio do Grupo Solera em operação no Brasil - Audatex, Inpart e AUTOonline.
Av. Maria Coelho Aguiar, 215 - Bloco E - 7º andar - CEP 05804-900 - São Paulo - SP
Tels.: 11 2122 8050 / 0800 7229700
Comentários e Sugestões: marketing@audatex.com.br
Conteúdo Editorial: Profession Comunicações - www.profession.com.br
Projeto Gráfico: Sardinha 17 - www.sardinha17.com.br
Fotos: Studio Fábio Nunes / Arquivo Center Car

Prêmio Os Melhores do Ano SP Sindrepa

Sistema Audatex:
melhor software de reparação
pelo 3º ano consecutivo.