

HISTÓRIAS DE SUCESSO

Oficina Móvel da Norauto ganha eficiência com sistema da Cartrack



Em vez de ser o cliente a deslocar-se até à oficina, é a oficina que vai ter com o cliente. Esta foi a ideia que fez nascer o Serviço de Oficina Móvel da Norauto Portugal . É um serviço pioneiro no universo desta marca que nasceu em França e está já presente em mais sete países, vencendo o prémio Inovação 2015 do grupo Mobivia na categoria 'Experiência Cliente'.

Através do acesso ao website ou de uma ligação para o call centre, o cliente solicita os serviços - seja uma revisão, mudança de bateria ou troca de pneus -, a Norauto faz um orçamento, agenda a visita e as carrinhas equipadas fazem a reparação no local escolhido. Um serviço cómodo e rápido, que permite ganhar tempo, seja um particular ou uma empresa.

Do que precisavam?

O projeto Serviço de Oficina Móvel da Norauto saiu do papel e foi ganhando forma até que, em março de 2015, deu os primeiros passos. Começou por Lisboa e um dos desafios foi equipar uma carrinha com todo o equipamento necessário para fazer as revisões no local e poder transportar o material necessário às reparações. Era necessário validar o desempenho do projeto em fase de implementação, mas não só. O investimento foi avultado e, como tal, era preciso garantir também a segurança do veículo.

Qual foi a solução encontrada?

Desde os zero quilómetros que a Norauto optou por instalar o sistema de gestão de frotas da Cartrack na carrinha que assegura o Serviço de Oficina Móvel na região de Lisboa. O sistema permite acompanhar em permanência a localização da viatura, um fator determinante para a Norauto. Além disso, é possível controlar o consumo de combustível, o número de horas em que as viaturas estão imobilizadas e fazer o registo da entrada dos técnicos, que se identificam junto da viatura assim que entram ao serviço. Começaram por ser três técnicos e uma carrinha a percorrer a região de Lisboa, num raio de 40 quilómetros, de segunda a sábado. Mas depois dos resultados

alcançados na capital, nem um ano depois, duplicaram o serviço com o alargamento ao Porto, onde têm sido muito bem recebidos. Desde o início do ano que o Serviço de Apoio Móvel da Norauto controla as suas duas viaturas através do sistema da Cartrack. Em todo o processo, Luís Vieira, responsável do Serviço Oficina Móvel, salienta a importância do período experimental disponibilizado pela Cartrack, que permitiu avaliar várias vertentes. Hoje, reconhece que este é já um serviço imprescindível. Dá “flexibilidade e mobilidade”, diz Luís Vieira segurando no smartphone, através do qual controla o sistema a qualquer hora.

” A facilidade em controlar e a simplicidade em usar o sistema são grandes mais-valias da Cartrack

O que ganharam?

A aplicação da Cartrack é um dos primeiros sistemas que Luís Vieira consulta no início do dia e que vai controlando ao longo do dia. É aí que recebe alertas quando os veículos ultrapassam a velocidade limite ou que retira os dados que lhe permitem fazer as análises semanais e mensais dos percursos efetuados pelas carrinhas.

“A facilidade em monitorizar e a simplicidade em usar o sistema são grandes mais-valias do serviço”, explica Luís Vieira, acrescentando que tanto ele como o call center têm a facilidade de poderem ainda ajudar as equipas no terreno através do sistema. Por exemplo, quando vão de um serviço para outro e é necessário passar numa oficina Norauto para ir buscar material, pode ser crítico para a pontualidade e também para a racionalização de custos que

o percurso seja o mais otimizado possível. A pontualidade e a resposta pronta às necessidades do cliente ditaram níveis de satisfação de 100%, grande motivo de orgulho para Luís Vieira. Além disso, a rentabilidade desta nova área de negócio é potenciada com todos os mecanismos de controlo disponibilizados pela Cartrack. Seja uma melhor gestão das rotas, poupanças de combustível, alertas sobre a condução, controlo sobre os tempos de imobilização das viaturas, tudo isto é possível através da utilização do software de gestão de frotas. Juntando os níveis de poupança, a melhoria do serviço ao cliente e a garantia de segurança, nomeadamente a capacidade de recuperar as viaturas em caso de roubo, o balanço feito pela Norauto é de fortes ganhos para a empresa.

