



# Triunfo da mobilidade

➤ Personalização e eficiência no contacto com o cliente, otimizando processos e reduzindo tempos. Sempre com mobilidade associada. É sob este princípio que assenta a receção ativa da Alidata que o Jornal das Oficinas foi conhecer à Auto Carvide, oficina inserida na rede TOPCAR

Por: Bruno Castanheira

A receção ativa é uma ferramenta que permite à oficina reinventar o seu processo de admissão de veículos, usando a mais recente tecnologia em comunicações móveis, otimizando o processo de receção e oferecendo uma experiência diferenciadora e de quali-

dade ao cliente. Quem faz a receção da viatura, tem a responsabilidade de promover o bem-estar do cliente quando este chega à oficina. Além de melhorar a experiência do cliente, este deve recolher informações corretas e precisas sobre o(s) serviço(s) a efetuar. Esta ferramenta

causará, seguramente, um impacto muito positivo em quem procura uma oficina, para além de aumentar a produtividade, reduzir custos, minimizar o erro e evitar o repetição da intervenção, entre outros. A receção ativa é um módulo totalmente integrado no restante ERP/DMS,

que “corre” num *tablet* e permite, de forma simples e rápida, abrir a folha de obra junto do cliente, registando todas as informações importantes. O cliente pode mesmo assinar diretamente no *tablet* para confirmar os serviços que está a solicitar. Outras funcionalidades passam por

tirar fotografias (ficam anexadas à folha de obra), assinalar os danos da viatura, fazer a abertura de clientes e matrículas diretamente, imprimir a folha de obra para o local apropriado (por exemplo, na secção de mecânica) e consultar obras abertas, entre outras. Além disso, pode ser, também, utilizada nos serviços externos com a mesma versatilidade.

### ■ DOIS ANOS DE MERCADO

Para saber como se processa, na prática, a receção ativa da Alidata o Jornal das Oficinas deslocou-se à Auto Carvide, oficina da rede TOPCAR. Tendo mais de 1.000 oficinas com clientes, a Alidata conta com mais de 5.000 utilizadores das suas soluções em oficinas e cerca de 200 implementações de receção ativa. De acordo com Carla Manuel, *marketing & communications manager* da Alidata, “há cerca de duas décadas, ganhámos um grande negócio na área automóvel. E, a partir daí, nunca mais parámos. Fomos crescendo e, hoje, somos especialistas no setor automóvel”. Para, depois, continuar: “A Alidata foi adquirindo muito *know-how* e foi isso que a fez chegar até aqui. A receção ativa é, efetivamente, a solução mais recente no que à parte oficial diz respeito, tendo nascido fruto da necessidade de as oficinas se ‘aprimorarem um bocadinho mais’ para o cliente”. Em sua opinião, “a receção ativa funciona como uma máscara para otimizar o processo de admissão do veículo, acelerando o processo e elevando a imagem da oficina”.

A receção ativa foi lançada no mercado há cerca de dois anos. “Mostrámos aos clientes que já tinham gestão oficial que havia uma ferramenta extra que podiam adicionar ao portefólio de produtos Alidata. O *tablet* é um suporte à receção ativa, sendo esta uma máscara de um *software* mais leve e com as funcionalidades necessárias, estando totalmente interligada com a parte da gestão oficial”, explica Carla Manuel. Desde que foi lançada, a receção ativa já teve uma evolução enorme. Mas a sua margem de progressão está longe de ter chegado ao fim. “Existem outras funcionalidades que se podem adicionar. Mas a Alidata



ouvirá, primeiro, sempre o *feedback* dos clientes, de modo a aferir se é necessário adicionar algo mais ou caso ela própria detete que tal é essencial. Os nossos produtos estão sempre em constante evolução, principalmente nos primeiros anos”, conclui.

### ■ FERRAMENTA INDISPENSÁVEL

E da parte da Auto Carvide, em que medida permite a receção ativa otimizar o negócio? Bruno António, responsável de projeto, começa por revelar que “a solução Alidata dentro da Auto Carvide veio pela mão de João Paulo Belo, sócio-gerente da oficina, que está inserida, desde outubro de 2005, na rede TOPCAR. Era uma solução vista como indispensável quando decidimos mudar de instalações”. A receção ativa veio permitir que, caso exista uma janela de oportunidade para uma intervenção no veículo, haja mobilidade da parte de quem faz a admissão, acedendo aos dados da viatura

e do cliente. “Depois, permite ao técnico fazer a recolha de tempos a partir do momento que tem folha de obra aberta. A receção ativa é, acima de tudo, mobilidade”, reforça Bruno António.

Se houver um planeamento de intervenções por parte da oficina, a receção ativa quase não é aplicada no dia a dia, uma vez que o *software* permite converter uma marcação em obra direta. “Não existe necessidade de utilizar outra ferramenta. No entanto, caso a marcação tenha sido feita previamente, com a receção ativa, o veículo é, também, fotografado, evitando possíveis situações desagradáveis e funcionando como uma espécie de defesa para ambas as partes: cliente e oficina”, dá conta o responsável do projeto Auto Carvide. A colocação de etiquetas é a nova funcionalidade da receção ativa que está ao serviço da oficina de João Paulo Belo. De futuro, é expectável que mais possam ser adicionadas. As necessidades do mercado ditarão as regras. \*

### FUNCIONALIDADES

- Rápida abertura de folha de obra junto ao cliente
- Possibilidade de inserir ou acrescentar serviços, registar tempos, material e fazer relatório de visita
- Possibilidade de imprimir relatório de visita através de impressora portátil
- Integração com TecDoc na pesquisa por matrícula
- Leitura de matrícula através da câmara fotográfica do *tablet* com reconhecimento de caracteres (tecnologia OCR)
- Integração com VIES / NIF.PT para obter dados do cliente
- Preenchimento de *checklist* de entrada de viatura
- Assinatura “digital” do cliente
- Associação de fotografias, assinalando diretamente eventuais danos da viatura
- Abertura de cliente e de matrícula
- Impressão direta para localizações
- Consulta de obras abertas
- Possibilidade de utilização em serviços externos

### VANTAGENS

- Oferta de experiência diferenciadora e de qualidade ao cliente
- Otimização e reinvenção do processo de receção de veículos
- Recolha de informações corretas e precisas do(s) serviço(s) a efetuar
- Redução de custos, minimização de erros, eliminação do retrabalho
- Equipamento e tecnologia móvel
- Aumento da produtividade

Passo 1 16h00



● O cliente chega à Auto Carvide com uma luz de aviso acesa no painel de instrumentos. O técnico vai inteirar-se da anomalia

Passo 2 16h02



● A matrícula da viatura é fotografada com o *tablet*, o que permite ter acesso aos dados da viatura (através da ligação ao TecDoc). A folha de obra está aberta



● Para evitar situações desagradáveis, a viatura é fotografada para registar a existência de possíveis danos no exterior



● A assinatura digital do cliente confirma que este tomou conhecimento das intervenções a realizar



● O banco e o volante são envolvidos em plásticos de proteção

Passo 3 16h12



● Já no “Quiosque de recolha de Tempos”, o técnico seleciona a obra e o serviço a executar e dá início à intervenção



● O técnico inicia a intervenção recorrendo ao equipamento de diagnóstico que permite ler e fazer o *reset* das memórias de erro



● O relatório é entregue ao cliente depois de ter sido devidamente explicado pelo técnico

Passo 4 16h27



● A emissão de fatura indica que o processo se encontra na fase final



● O veículo é entregue ao cliente sem qualquer luz de aviso acesa