



OPINIÃO

TECNOLOGIA: O COMBUSTÍVEL DAS PRÓXIMAS DÉCADAS

O aftermarket está numa revolução, onde o reforço da especialização das oficinas é um passo essencial para assegurar um futuro mais positivo. Por isso, a aposta na tecnologia assume uma importância vital para todas as empresas

Texto Fernando Amaral*



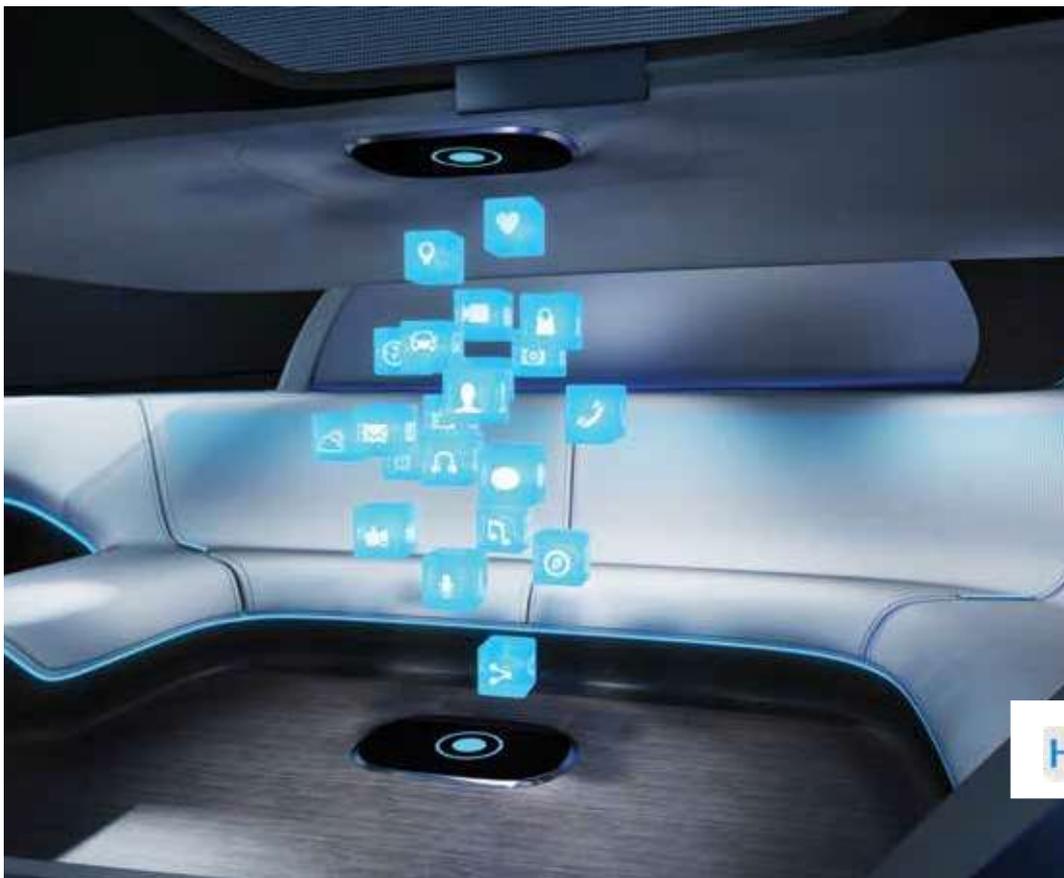
É claro para todos que vivemos na era da revolução 4.0. Todas as tendências conhecidas, ou até mesmo o momento presente de qualquer área de negócio, têm a tecnologia como suporte básico de vida. Sistemas de informação e telecomunicações são o 'combustível' atual e das próximas décadas. Há anos que, no Sendys Group, falamos deste impacto no aftermarket automóvel. É fundamental que o setor compreenda o caminho irreversível que estamos a trilhar para, de forma gradual, mas sustentada e célere, se adaptar, inovar, criar fatores diferenciadores face ao seu concorrente e surpreender o cliente, antecipando as suas necessidades.

Em minha opinião, não se podem ignorar evidências. Às que elenquei abreviadamente atrás, há uma outra

Otimizar o fluxo de trabalho e reduzir o tempo e recursos desperdiçados são vantagens que a transição digital oferece às empresas do aftermarket

setorial que está à vista de todos: a indústria automóvel é, tecnologicamente, das mais disruptivas e das que mais acelera na introdução de sistemas de informação. Todos nos lembramos do exponencial crescimento tecnológico que os automóveis tiveram nos últimos dez anos. Aliás, segundo um estudo da consultora PwC, em 2025 (daqui a pouco mais de três anos!) haverá mais de 470 milhões de veículos conectados nas estradas.

Já hoje, conectividade, níveis crescentes de automação, tecnologia de ajuda à condução ou mobilidade híbrida e elétrica, fazem parte do dia-a-dia das empresas ligadas ao aftermarket automóvel. Oficinas ou retalhistas de peças para veículos assumem atualmente um papel de importância crescente na transição que a indústria tem vindo a sofrer.



◀
 Acelerar a transição digital é essencial, até porque todos os estudos apontam para um crescimento exponencial dos veículos conectados

H! Headline

UMA EVOLUÇÃO A DUAS VELOCIDADES

Mas, estão as oficinas a seguir o exemplo e a tomarem medidas para digitalizar os seus negócios ou até mesmo adotarem uma estratégia de transformação digital? A minha experiência no terreno diz-me que há uma evolução positiva, mas a duas velocidades.

Há empresas que despertaram para a necessidade de digitalizar processos não produtivos e *time consuming* no primeiro confinamento. Nestes casos, apenas como resposta conjuntural a uma necessidade premente, imposta por uma condicionante externa não controlável. Tipicamente, foram adotadas soluções de trabalho à distância para funções administrativas e feita a digitalização de processos indispensáveis para que o *home office* fosse uma realidade. Em alguns casos, isso foi a porta de entrada para o aprofundamento da digitalização da organização. Depois há outras empresas, sobretudo redes de oficinas e outras empresas mais cientes das atuais e futuras exigências do mercado, que ainda antes da crise que estamos a viver de-

envolveram uma estratégia clara de fazer uma completa transformação digital dos seus negócios. São estas que, aliando sistemas de informação, redes de comunicações e formação cabal dos seus quadros, estão alinhadas com o caminho que as insignias automóveis estão a trilhar: tornar preponderantemente digital o que, até agora, era totalmente analógico. Mas, mais que este importante aspeto, trata-se de colocar a tecnologia ao serviço da otimização de processos, melhoria de serviço ao cliente e, com isto, gerar melhores resultados no final do ano fiscal. No fim de contas, o que qualquer empresário almeja.

AGIR JÁ É ESSENCIAL

O futuro é hoje. A reparação requer tecnologia de suporte, o fornecimento de peças exige infraestrutura de gestão logística eficaz e eficiente, a oficina necessita de processos otimizados e sem falhas, e o cliente exige o *here and now* em agendamentos, contacto multicanal, informação clara e detalhada *anytime, anywhere, on any device* e perder

o menos tempo possível na interação com a oficina. A chave para tudo isto? A infraestrutura tecnológica.

A conectividade e as novas soluções baseadas em tecnologia de informação têm o potencial de otimizar o fluxo de trabalho na oficina, ao mesmo tempo que permitem economizar tempo e outros recursos de forma muito significativa. Possuir soluções integradas e automatizadas de gestão da oficina que conduzam a uma simplificação de processos, com acesso à informação em tempo real e em qualquer ponto do mundo, que personalizem e criem eficiência no contacto com o cliente, interfaces com soluções de referência (como ligação a marcas e fabricantes, Via Verde, MB Way e outras) ou um portal de oficina no qual se ofereça uma experiência de referência ao cliente, estão hoje ao alcance de todas as oficinas.

O caminho que se está a trilhar é assim irreversível. Urge agora dotar o setor oficial em Portugal com o novo combustível: a tecnologia.

*Chairman Sendys Group