

05/07/2017 - Sotreq lança 'Programa Opções de Reparo' que personaliza atendimento aos clientes

Objetivo da companhia é ofertar reparo em tempo hábil, com flexibilidade e menor custo para os equipamentos

Realizar reparos nos componentes dos equipamentos é de extrema importância para que os mesmos continuem funcionando adequadamente, garantindo melhor desempenho e disponibilidade de uso da máquina. Para ajudar os clientes a encontrarem a melhor solução de reparo com o menor custo, a Sotreq, empresa com 75 anos de mercado e uma das maiores provedoras de produtos e sistemas Cat® no Brasil, em conformidade com a Caterpillar, lança o 'Programa Opções de Reparo'.

Desenvolvido pela Caterpillar, o programa tem o objetivo de flexibilizar as opções de reparo para os componentes em níveis de intervenção disponíveis para todos os componentes do trem de força e também sistema hidráulico.

“Dividimos em três níveis de reparo com o intuito de ofertarmos a solução adequada para cada cliente. No primeiro, é ofertado um kit básico que contemplam peças de desgaste, buchas e vedações. O segundo e o terceiro nível são para reformas realizadas nas oficinas da Sotreq, onde o que diferencia neste escopo é a condição de reparação determinada pelo estado do componente”, descreve Wilson Nogueira, engenheiro de produto responsável pelo programa na Sotreq.

Para identificar qual o melhor o nível de reparo, o revendedor levanta uma série de informações com o cliente, como histórico do motor, tempo de uso, relação de peças que necessita, entre outras. Após a coleta e análise dos dados, a equipe de vendas indica qual é a manutenção ideal. Vale ressaltar que os níveis um e dois são flexíveis, ou seja, de acordo com a necessidade ou mesmo solicitação do cliente, os kits podem ser alterados.

Benefícios do Programa

O programa tem como principal objetivo disponibilizar uma gama maior de opções de reparo

conforme a necessidade do cliente, oferecendo, para isto, uma maior flexibilidade dos kits disponibilizados, além de uma ideia mais assertiva dos valores, visto que o escopo já é pré-determinado.

O Programa Opções de Reparo garante uma gestão customizada da frota do cliente e diminui a burocracia da operação do orçamento já que não é necessário selecionar item por item – hoje a empresa conta com mais de 600 mil peças no estoque – o que demandaria prazo maior para a escolha dos acessórios. E, de acordo com Everton Braga, engenheiro de produto responsável pelo programa na Sotreq, se a equipe de vendas já definiu a modalidade que se ajusta à necessidade do cliente, isso favorece na redução do tempo de parada da máquina para manutenção.

Lançamento

O Programa Opções de Reparo, a princípio, atenderá quatro equipamentos, sendo eles: a Retroescavadeira Cat® 416E, a Pá Carregadeira Cat® 938H, a Motoniveladora Cat® 140K e a Escavadeira Hidráulica 320D. “Neste primeiro momento, lançaremos o programa apenas em três filiais das Sotreq (Contagem-MG, Salvador-BA e Sumaré-SP), mas a nossa meta é expandir para todas as demais unidades da Sotreq nos próximos meses”, conclui Wilson Nogueira.

Sobre a Sotreq - Com 75 anos de atuação no Brasil, é uma das maiores provedoras de soluções customizadas, produtos e sistemas Cat®. Atualmente, a organização possui filiais distribuídas nas regiões Sudeste, Centro-Oeste, Norte e Nordeste do Brasil, oferecendo suporte completo em peças, serviços, contratos e tecnologia. www.sotreq.com.br

Dezoito Comunicação