

Case XisView - Officer BMW x Jalibar

[versão em pdf](#)



Officer BMW Motorad

O motociclismo de lazer é um dos maiores e mais excitantes hobbies do mundo contemporâneo.

Não existe uma experiência que possa oferecer a conjugação de forma simultânea dos nossos sentidos básicos, aproveitando os prazeres da aceleração, sons, natureza, vento, cheiros etc. Nesta condição são criados momentos fascinantes com uma motocicleta.

Com esta visão e de forma pioneira Alzimar Tenes (Mazinho) empreendeu no ano de 1996 a implantação de um concessionário de motocicletas da marca BMW no Brasil. Torna-se em 1996 a única concessionária BMW no exclusivo segmento de motocicletas de alto valor agregado em que a marca é um ícone e referência mundial.

Frente a um árduo e perseverante trabalho, em março de 2003 inaugura dentro dos padrões BMW Motorad uma das mais atraentes e sofisticadas instalações de venda e assistência técnica da América Latina, com um perfil de resultados significativos para a marca BMW Motorad, tanto na comercialização de motocicletas, peças, componentes e acessórios, como de serviços de assistência técnica.

Nos dias atuais a fusão da marca Officer com a marca BMW Motorad mesclam-se nas mentes dos clientes, fruto do perfil e qualidade das suas motocicletas com os dos serviços prestados. Com um corpo operacional de mais de 30 pessoas, altamente preparado e profissionalizado, a Officer BMW está estruturada empresarialmente para enfrentar o vigoroso mercado de motocicletas no segmento lazer, hobby/turismo e luxo que cresce de forma contínua a razão de taxas de 16% anualmente.

Necessidade

Atuando sob normas da BMW Motorad na assistência técnica, a Officer pratica o cuidado com os clientes de forma diferenciada nas atividades da pós-venda. Passou a medir o nível de satisfação de clientes no ano de 2006, de forma estruturada, consultando seus clientes sobre as passagens das motocicletas em sua assistência técnica.

Desta experiência, sentiu a necessidade de automatizar este procedimento, de forma sistêmica.

Isto posto necessitava de um sistema que pudesse oferecer:

- Automação do envio de questionários via e-mail

- Apuração dos resultados independente de planilhas eletrônicas

- Desenvolvimento de gráficos de acompanhamento

Identificação real das dificuldades, para planos de correção.

Solução

Em julho de 2006, a Officer firmou um contrato de compra de uma cópia do XisView, visando desenvolver a medida do nível de Satisfação de Clientes. Adicionalmente foi realizada uma consultoria para a identificação dos pontos de controle para a monitoração da qualidade do relacionamento entre a Officer e seus clientes da assistência técnica.

Os resultados são processados de forma instantânea, oferecendo a empresa uma visão global dos resultados e dos pontos críticos que necessitam de ações de caráter estratégico e operacional.

Os Diretores e gerentes passam a acompanhar os resultados, sem a necessidade de relatórios ou de pessoas especializadas da área de cuidados com os clientes, através do cockpit de análise dos resultados.

Vantagens / Benefícios conseguidos

- Conclusão do processo de instalação e parametrização em menos 30 dias.
- Medida de satisfação, implantada de forma sistêmica.
- Payback do investimento realizado nos primeiros meses
- Facilidade de interpretação de resultados por todos os colaboradores
- Acompanhamento das medidas de forma quinzenal
- Medida realizada por e-mail para 100% dos clientes com taxas de resposta superiores a 10%.

A Officer BMW de forma pioneira dá mais um passo à frente do mercado, trabalhando uma questão fundamental no negócio onde está inserido.

A satisfação dos seus clientes, usando das tecnologias da informação e comunicação a seu favor.

OFFICER MOTORCYCLES LTDA.

Av. Faria Lima 3440- Itaim Bibi - CEP 09890 070 - São Paulo - SP - Brasil

WWW.officerbmw.com.br

Fone: [11] 3708-3708

