

# Do papel ao *tablet*,

Quem é que ainda se lembra de ir a uma oficina e trazer um orçamento numa folha de papel? Esta é apenas uma memória do passado. Hoje, podemos pedir um orçamento e obtê-lo através de um clique. Sem sairmos sequer do nosso sofá

Por: **Joana Calado**



# digitalizar é o caminho



# N

Num mundo onde tudo está mais digitalizado do que nunca, até os veículos onde nos deslocamos dispõem

formação digital das oficinas não é o futuro, é o agora. É uma necessidade atual e imediata”.

Chegámos ao futuro e cada vez mais procuramos o “facilitismo” que a tecnologia nos oferece. Principalmente, enquanto profissionais, as oficinas não são exceção. E é, aqui, que empresas como a Alidata, a Guisoft, a Inforap, a Infortrónica, a Solera/Audatex e

em que o cliente pede o orçamento até que o veículo sai da oficina, é possível digitalizar o processo. Quantos de nós recebemos mensagens da nossa oficina habitual indicando a data de revisão do veículo? Seguramente, muitos. E porquê? Pelos diferentes tipos de *software* que empresas especialistas oferecem.

Estruturas como a Alidata, a Gui-

Estes sistemas permitem ao profissional criar uma relação com o cliente, visto que disponibilizam a informação necessária para oferecer ao cliente o serviço certo, na altura correta. “O próprio *software* faz sugestões de operações, cria alertas e permite que qualquer oficina consiga receber uma viatura, identificar serviços a efetuar e apresentar um

**“A transformação digital das oficinas não é o futuro, é o agora. É uma necessidade atual e imediata”, afirma Cristina Cardoso**



de cada vez mais tecnologia. Por isso, também as oficinas são “obrigadas” a digitalizar-se. Hoje, enquanto consumidores, queremos tudo à distância de um clique. E a realidade é pródiga em exemplos deste género.

Cada vez mais, as organizações caminham para se tornarem numa Oficina 4.0, até porque, nas palavras de Cristina Cardoso, da Alidata, “a trans-

a s4yb encontraram a sua vocação, facilitando o trabalho das oficinas e permitindo dar aos clientes uma nova experiência de manutenção e reparação do seu veículo.

#### DIGITALIZAR A EXPERIÊNCIA

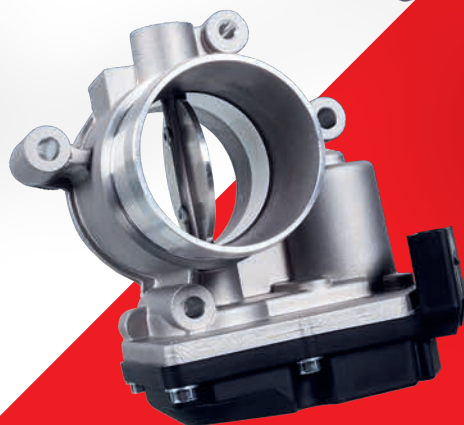
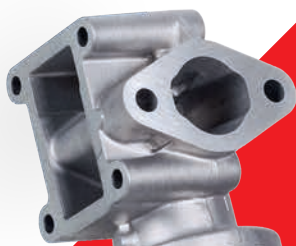
As empresas de que falamos trazem para as oficinas diversas soluções de digitalização. A partir do momento

soft e a Inforap oferecem aos seus clientes oficinais *software* de Receção Ativa e Gestão de Oficinas, o que faz com que o processo de receção do veículo seja feito de forma mais ágil, bastando colocar os dados do cliente e podendo, de forma automática, aceder ao histórico do veículo, uma vez que dispõem de sistemas que “unem” todas as áreas da oficina.

orçamento, com serviços ou material já identificados, em minutos”, explica Arlindo Gonçalves, da Guisoft.

Aloísio Cruz, da Inforap, indica que “se as oficinas estiverem organizadas e dispuserem de sistemas de gestão que lhes permitam ter um controlo eficiente, o dia a dia será, com certeza, mais fácil, sendo o *software* de gestão uma ferramenta que permite





# TUDO SOB CONTROLO

com Componentes Eletrônicos e Sensores febi

- Gama com mais de 1.500 referências de Sensores e Atuadores do Motor
- Cobertura de mais de 65.000 aplicações para veículos Europeus e Asiáticos
- Qualidade equivalente OE
- Constante desenvolvimento da gama

**A sua marca para manter o motor sob controlo.**

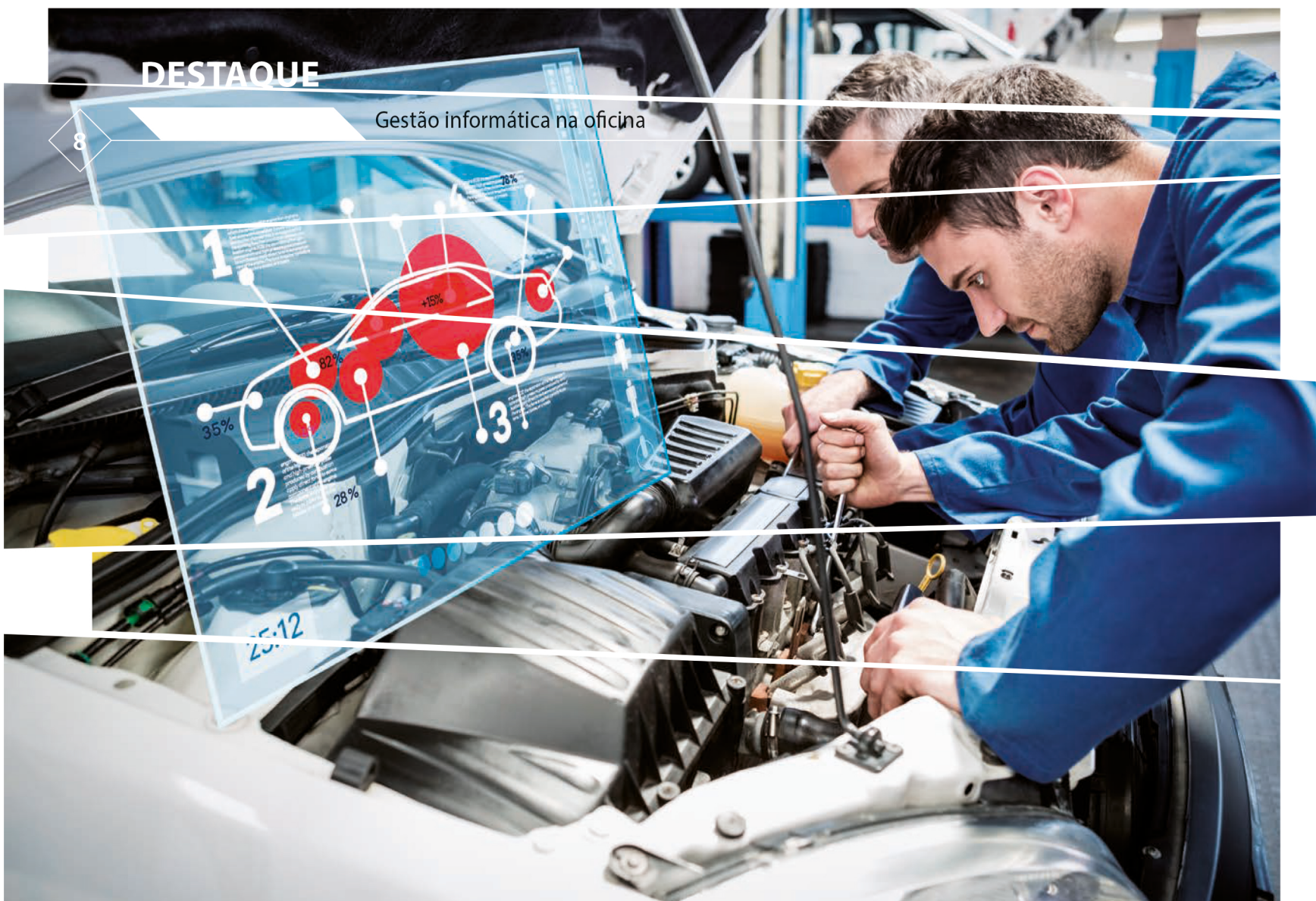
 SOLUTIONS  
MADE IN GERMANY

[www.febi.com](http://www.febi.com)



Encontre a gama completa de Sensores e Atuadores do Motor em:  
[partsfinder.bilsteingroup.com](http://partsfinder.bilsteingroup.com)





## “A base da Oficina 4.0 será a conectividade e a relação com o cliente”, explica Arlindo Gonçalves

fazer os registos integrados entre os diversos processos organizacionais e de gestão, evitando que se comentam redundâncias de trabalhos administrativos, o que se traduz num ganho de produtividade e controlo da gestão em geral”.

Estes *softwares* surgem, essencialmente, da “crescente vontade de tornar as oficinas mais digitais, mais modernas e mais eficientes, com base na tecnologia. E são de grande importância para clientes que valorizam a transparência e a celeridade na comunicação com a oficina, procurando um serviço prestado com qualidade e confiança”, explica Cristina Cardoso, da Alidata.

### À DISTÂNCIA DE UM CLIQUE

Os veículos que entram nas oficinas são cada vez mais diferentes uns dos

outros, o que faz com que os conhecimentos do profissional tenham de ser mais aprofundados sobre cada tema. No entanto, não é possível conhecer todos os pormenores técnicos de cada modelo de veículo. A pensar nesta situação, a Infortrónica, a Solera/Audatex e a s4yb desenvolveram os seus *softwares* de forma a que o profissional consiga aceder, de forma rápida, aos dados técnicos dos veículos.

A génese destes *softwares* assenta nas duas maiores bases de dados para automóveis: Autodata e TecDoc, dados técnicos e peças, respetivamente. Álvaro Oliveira, da Infortrónica, explica de que forma estes *softwares* facilitam o dia a dia das oficinas: “O acesso à informação é mais rápido e a garante ter dados oficiais sem erros. Além de que têm o apoio do

fornecedor para qualquer falta de conteúdos relevantes”.

Alguns *softwares* disponibilizam não só, catálogos *online*, que as oficinas podem utilizar para encomendar os componentes necessários para o seu trabalho, como, também, dados técnicos para a utilização dos próprios componentes. “Nas nossas *solutions*, é possível encontrar as peças do *aftermarket* de que necessitam e, também, podem saber como as aplicar com o acesso aos dados técnicos”, explica Luís Santos, da s4yb.

Por outro lado, existem ainda *softwares* que integram numa plataforma única, com todos os processos associados a um processo de reparação mecânica e/ou de colisão. Desde a seguradora ao *rent-a-car*, gestora de frota ou outro. Tiago Firmino Ribeiro, da Solera/Audatex, explica que

“através deste *software*, é realizado um pedido de reparação, feita a orçamentação, gerado um relatório de avaliação de danos e reparação e feito o acompanhamento da mesma”.

### OFICINA 4.0: HOJE OU AMANHÃ?

A opinião é unânime: a Oficina 4.0 já não é um conceito do futuro. Cada vez mais, é um conceito do presente. E as oficinas caminham a passos largos para a digitalização dos seus procedimentos.

Tiago Firmino Ribeiro, explica que “antigamente, o *software* representava 20% e a gestão humana do processo 80%. Atualmente, se queremos dar resposta eficiente às exigências do mercado e estarmos alinhados rumo ao futuro, que é hoje, temos de inverter a lógica e tornar as soluções tecnológicas em 80% do processo”.



A aposta nesta área de funcionamento das oficinas tem sido grande por parte das empresas que desenvolvem *software*. Até porque o próprio cliente alvo das oficinas está a mudar. Como afirma Luís Santos, “a nova geração ‘Y’, conhecidos por *Millennials*, são os clientes alvo para as oficinas. Esta geração está bem informada e é muito importante as oficinas conquistarem esta nova tipologia de clientes”.

Já Álvaro Oliveira, da Infortrónica, sublinha que este conceito é mais antigo do que alguns possam pensar, uma vez que remonta a 2010. “Quando as marcas distribuidoras de conhecimento evoluíram as suas plataformas para a ‘nuvem’. Foi um processo de evolução linear, sem ‘dor’, levado a cabo pela permanente evolução tecnológica dos veículos e equipamentos, bem como pela crescente necessidade de mais e melhor informação e em tempo útil”.

As mudanças nas oficinas que aderem a este conceito são significativas, fáceis de identificar e, claro, trazem benefícios para os profissionais. Cristina Cardoso, da Alidata, especifica: “As tarefas são uniformizadas, o atendimento é automatizado, o *stock* está sempre atualizado, o cliente é atendido de forma mais célere, o histórico de interações está sempre disponível, os prazos são mais respeitados, os custos são mais controlados e otimizados. Por isso, a Oficina 4.0 entrega inúmeros benefícios”.

Aloísio Cruz, da Inforap, vai mais longe: “Este conceito pressupõe a digitalização (total) de processos, tendo em conta a conectividade que o automóvel trará no futuro. Vai desde diagnósticos *online*, passando pelos processos de reparação, que poderão ser à distância, até todo o processo administrativo e de relação e comunicação com o cliente”.



“A base da Oficina 4.0 será a conectividade e a relação com o cliente. Conectividade dentro da oficina entre os sistemas, bem como entre o veículo e os seus sistemas. E com

o cliente, por via da comunicação e da interação, através da própria viatura e das suas necessidades de serviço”, conclui Arlindo Gonçalves, da Guisoft. \*

PUB

## O Óleo da Oficina



LUBRICANTS.  
TECHNOLOGY.  
PEOPLE.



FUCHS LUBRIFICANTES, Unip. Lda. | Zona Industrial Maia 1 | Sector VII  
Trav. Eng. Nobre da Costa | 4470-435 Moreira - Maia  
Tel. 229 479 360 | fuchs@fuchs.pt | [www.fuchs.com/pt](http://www.fuchs.com/pt)