

Rastreabilidade chega à indústria de eletroeletrônicos

Depois do mercado de alimentos e de medicamentos, é a vez do setor brasileiro de bens de informática usufruir dos benefícios da rastreabilidade. Nos últimos anos, os fabricantes do setor passaram a investir em tecnologias sofisticadas para fazer a rastreabilidade de seus produtos com o objetivo de otimizar a gestão do pós-venda. “A aplicação desse tipo de tecnologia possibilita desde diminuir a incidência de erros ou fraudes no serviço da assistência técnica até garantir que o serviço seja executado dentro do prazo”, explica Flávia Garcia Poly, do Instituto de Pesquisas Eldorado, que é líder de Projetos na área de desenvolvimento de sistemas voltados para rastreabilidade.

Segundo Poly, boa parte dos fabricantes de eletroeletrônicos considera a gestão do pós-venda tão crítica quanto a do chão de fábrica, uma vez que envolve outras empresas, a exemplo de call centers, rede autorizada e centros de reparos terceirizados. “Quando um produto na garantia vai para conserto, abre-se uma ordem de serviço e aí começam os problemas – desde pedidos de peças desnecessárias ou inadequadas ao modelo até execução errada do serviço”, explica. “Com o sistema de rastreabilidade, isso acaba”, acrescenta. Ao sair da linha de montagem, o produto recebe uma identificação, assim como cada peça embarcada. Com a ordem de serviço aberta, todos os dados referentes ao produto são exibidos no sistema – o que facilita o controle por parte do fabricante em relação à atuação dos seus parceiros.

“O que está ocorrendo hoje é uma flexibilização das soluções em rastreabilidade, que precisam interagir com os sistemas internos dos fabricantes”, acrescenta Eros Pagnano Júnior, que é Product Owner do Eldorado. Em outras palavras, as empresas estão preferindo sistemas formatados especialmente para suas necessidades do que pacotes prontos. É o caso de um grande fabricante de eletroeletrônicos que contratou o Eldorado com essa finalidade.

O sistema de rastreabilidade desenvolvido pelo Instituto faz mais do que evitar erros e fraudes. Um dos diferenciais é um esquema de logística com transportadoras e correios. “No momento em que o consumidor aciona o call

center, por exemplo, o operador abre uma ordem de serviço, indica a assistência técnica mais próxima ou, dependendo do caso, aciona a logística para que o produto seja retirado e levado até o centro de reparo mais próximo”, conta Pagnano Júnior. “Essa agilidade é fundamental para que o serviço seja executado dentro do prazo estipulado por lei”, acrescenta.

Por ser em tempo real, é possível também acompanhar o andamento do serviço. Fabricante, clientes corporativos e parceiros têm acesso ao histórico do serviço pelo sistema; o cliente também é informado do andamento por e-mail. A comunicação entre fabricante e parceiros é feita por boletins (como novas orientações técnicas, por exemplo); alertas (mudança de preços na tabela, por exemplo) e chat off line (troca de mensagens que ficam registradas no histórico de cada ordem de serviço).

Por ser customizado, o sistema faz mais do que indicar se determinada peça pertence ou não ao equipamento. “No caso de tentativas de fraudes, há parâmetros que alertam o fabricante sempre que algo fora do padrão ocorre e precisa ser validado”, conta Pagnano Júnior, exemplificando com o caso de solicitações de peças incompatíveis com o tipo de problema apresentado. “Por estar interligado com o departamento jurídico, o sistema também possibilita alertar a assistência para não executar o serviço quando o fabricante é sentenciado a fornecer um produto novo ao consumidor.”

A relação do fabricante com seus parceiros também melhorou com a implantação do sistema. “Hoje é possível gerar indicadores que possibilitam ao fabricante dar bônus para as assistências técnicas que mais se destacaram na qualidade de seus serviços”, conta.

Para Flávia Garcia Poly, as empresas que têm uma estrutura de pós-venda complexa são fortes candidatas a aplicar um sistema customizado. “O benefício maior é garantir uma boa imagem perante o consumidor, que, satisfeito com o pós-venda, tende a voltar a comprar seus produtos”, ressalta ela. “Além disso, a diferença de custo entre um pacote pronto e um sistema customizado é compensada com a queda acentuada de prejuízos na operação”, finaliza.

Sobre o Instituto Eldorado: Organização civil sem fins econômicos, desde 1999 o Instituto de Pesquisas Eldorado (www.eldorado.org.br) atende a demanda de empresas por pesquisa, desenvolvimento, serviços e capacitação em tecnologias da informação e comunicação. Possui três unidades, em Campinas (SP), onde se concentra sua maior operação, Brasília (DF) e Porto Alegre (RS). Ao todo são mais de 500 funcionários.

O Eldorado atende cerca de 50 empresas, entre as quais Dell, EMC, Flextronics, Foxconn, HP, IBM, Itaotec, Magneti Marelli, Megaware, Motorola, Samsung e Semp Toshiba. O volume de suas atividades faz do Eldorado uma das maiores instituições na aplicação de recursos da Lei de Informática e o posiciona entre as maiores empresas brasileiras em rankings como os da InfoExame, Informática Hoje e Anuário Telecom.

ATENDIMENTO À IMPRENSA

Assessoria de imprensa

Acadêmica Agência de Comunicação - www.academica.jor.br

Érika Coradin - erika@academica.jor.br

(11) 5081-5237 – 5549-1863 / 9185-9557