

Case Porto

Seguro Carro Fácil

Como o **Carro Fácil** utiliza a tecnologia da **Rabbit** para ter **controle efetivo** de sua **frota** e garantir a melhor **experiência** para seus clientes



Carro por assinatura com economia garantida

O Carro Fácil é um serviço de assinatura de carros novos com valor fixo mensal da Porto Seguro. É uma modalidade que torna possível que o usuário tenha um carro 0 km todo ano na garagem sem ter que arcar com custos e burocracias da compra de um veículo. Pagando uma mensalidade fixa, o cliente pode escolher o modelo de veículo que mais lhe agrada, o que além de prati-

cidade, garante economia.

Ao assinar um carro, é possível economizar em relação à compra de um automóvel, e o Carro Fácil assegura agilidade desde o momento da retirada do veículo, já que não é necessário perder tempo e dinheiro com manutenção, documentação, IPVA e seguro – está tudo incluso na mensalidade.

Praticidade como diferencial

Veículos novos possuem um plano de manutenção programado, e isso significa que a cada quilometragem preestabelecida pelo fabricante, o automóvel deve ser levado para a revisão, o que é essencial para manter a garantia de fábrica.

Esse processo pode parecer simples num primeiro momento, mas envolve diversas etapas: agendar o serviço na concessionária, levar o carro até a oficina e esperar pela conclusão do trabalho – isso desconsiderando a possibilidade de ser necessário retirar o carro apenas no fim da tarde, ou no dia seguinte, e todas as despesas a serem pagas na concessionária.

Com a assinatura, o usuário fica livre desse compromisso. No Carro Fácil, não é preciso

nem se deslocar até a oficina, pois é oferecido, totalmente sem custo, o serviço de leva e traz. O assinante do carro faz o agendamento e um motorista é enviado para retirar o carro, seja na residência ou no trabalho do cliente, então encaminha o automóvel até a concessionária. Feito o serviço, o veículo é entregue, em mãos, de volta ao cliente.

Além dessa facilidade, o cliente conta ainda com um serviço de assistência 24 horas, incluindo reboque/guincho, troca de bateria, entre outros, tudo para que o usuário nunca fique a pé, já que a assinatura ainda garante um carro reserva caso uma manutenção, tanto preventiva quanto decorrente de um sinistro, ultrapasse o período de um dia.



Como a Rabbot tem ajudado a Porto Seguro Carro Fácil a oferecer a melhor experiência para seus clientes

Como o número de veículos da frota do Carro Fácil cresce desde sua criação, há 3 anos, foi identificada a necessidade de buscar uma ferramenta que proporcionasse controle de todos os carros em seus respectivos processos de manutenção, garantindo não só fluidez e qualidade no atendimento ao cliente, mas também maior eficiência e redução de custos.

A implementação da Rabbot não tem como objetivo mudar a operação de seus clientes, e sim facilitar a coleta de dados com o uso do checklist digital, organizar as informações para que seja possível uma visão 360° de todos os processos e automatizar todas as tarefas repetitivas e manuais para evitar falhas humanas e garantir que mais tempo possa ser dedicado a atividades que não podem ser realizadas por robôs, como as que envolvem relacionamento com o cliente e tomadas de decisão.

No Carro Fácil, o processo de manutenção continuou o mesmo, o que mudou foi apenas o controle que o gestor agora tem sobre a operação. Antes, todo o processo de

receber a solicitação de um cliente, fazer agendamento na concessionária, solicitar guincho ou motorista e resolver tratativas era feito pelos canais “tradicionais” (telefone e e-mail), o que demandava um maior investimento de tempo da área de atendimento.



O que a Rabbot trouxe para o Carro Fácil foi a possibilidade de gerir a frota e as respectivas necessidades de serviços dentro de uma plataforma onde temos maior visibilidade do processo e maior controle em relação à solicitação do cliente, à realização da retirada do carro na casa do cliente, ao acompanhamento do serviço em execução e a devolução do carro ao cliente ao final do processo, além de registrar informações que o cliente precisa saber e que podemos manter no histórico do carro.”

André dos Santos, Coordenador de Operações no Carro Fácil



Os benefícios do checklist digital integrado com a plataforma orquestradora da Rabbot

Para André, a adoção do aplicativo de checklist da Rabbot tem como principal vantagem o fato de garantir que todos os dados operacionais sejam registrados, então não há margem para discussão quando se trata de informações sobre o processo de manutenção dos veículos. “Pelos checklists realizados, é possível saber a que horas um veículo foi retirado, se está atrasado ou não, se tem algum dano ou não, se o serviço foi feito... E se o cliente ligar perguntando onde está o carro dele, é só consultar a plataforma para saber se o veículo está a caminho ou não, em vez de ter que ligar para o motorista ou para a concessionária e perguntar qual é a situação atual do carro. Ajuda a dar maior fluidez ao

nosso atendimento.”

Outra vantagem garantida pelo checklist digital integrado com a plataforma Rabbot é ter em mãos, a qualquer momento, todos os dados do histórico de qualquer veículo. “Poder consultar o que foi falado pelo usuário do nosso serviço e o que foi falado por nós impacta diretamente nosso atendimento ao cliente, possibilitando ainda um levantamento de dados para que tenhamos uma gestão melhor do nosso produto. O acesso às informações centralizado em um só lugar, na plataforma, garante mais tempo não só para tomadas de decisão, mas também para a resolução de problemas”, comenta André.



Solução personalizada para cada negócio

A construção de todo o projeto de implementação da Rabbot é feita em conjunto com cada cliente, para que os checklists e a plataforma sejam totalmente personalizados e atendam todas as necessidades e demandas exclusivas de cada operação. No Carro Fácil, André exemplifica essa customização citando um caso de um novo checklist que precisou ser criado para controlar a devolução de veículos. O cliente tem autonomia para realizar esse processo sozinho, mas a Rabbot também oferece todo o suporte necessário, garantindo praticidade e facilidade. “Isso dá velocidade para que a gente consiga implantar algumas coisas que resultam de insights nossos e que podem fazer toda a diferença em nossa operação.”



A necessidade de otimizar processos

Antes da implementação da Rabbot, após uma solicitação de agendamento ser recebida pela equipe do Carro Fácil, era necessário realizar todas as etapas seguintes por telefone e/ou e-mail: consultar datas disponíveis na concessionária, confirmar o agendamento, repassar tudo para o cliente, acionar um motorista para ir buscar e depois devolver o carro.

Com a Rabbot, o processo continua sendo exatamente esse, a diferença é o ganho de velocidade e controle em todas essas etapas. “Agora quando o cliente solicita o agendamento da revisão do carro dele, por exemplo, o motorista já é acionado, a

concessionária já sabe que esse carro vai para lá naquele dia, naquela hora, o nosso pessoal interno já tem o controle, já sabem que uma determinada atividade deve ser realizada, então tudo o que acontece é monitorado, garantindo que aquilo que está programado de fato aconteça”, explica André.



Todo esse processo de digitalização do nosso acompanhamento do carro em manutenção é superimportante para que a gente consiga, em grande escala, atender todo mundo ao mesmo tempo.

A tecnologia como aliada indispensável

Além de possibilitar o trabalho remoto, permitindo que a equipe da operação do Carro Fácil consiga fazer o atendimento de seus clientes de qualquer lugar, a implementação de uma solução totalmente digital trouxe mais previsibilidade para todos os parceiros da empresa.

“Com a Rabbot, agora um motorista, por exemplo, que faz o leva e traz, tem antecipadamente uma agenda, então ele tem a visibilidade de tudo aquilo que ele vai precisar fazer. Assim ele consegue se organizar melhor, facilita a vida dele.”

Com a projeção de crescimento contínuo do número de veículos da frota ativa do Carro Fácil, André acredita que a tecnologia é essencial para atender a gama de novos clientes e as demandas de sua nova frota.



A parceria com a Rabbot, além de todos os benefícios em relação à fluidez do nosso atendimento e à resolução de problemas, nos proporcionará escalabilidade em nossos processos para absorver o crescimento, mantendo a mesma qualidade dos serviços prestados hoje.



Deixe o trabalho de robô para robôs

A tecnologia Rabbot permite que todas as informações da sua frota sejam digitalizadas, eliminando o trabalho operacional desnecessário. Assim, você pode automatizar diversas tarefas - como a criação de ordens de serviço, o agendamento de atividades de gestão da manutenção, a solicitação da quilometragem de veículos e o disparo de notificações personalizadas, assegurando transparência e comunicação em tempo real. Dê boas-vindas a um novo jeito de fazer a gestão da sua frota. Fale com um dos nossos especialistas!

Acesse: www.rabbot.co e seja bem-vindo a um novo jeito de fazer gestão de frotas.

Marcia marcou você em um comentário
"O carro precisa de manutenção"

Enviar ordem de serviço

Solicitação de Manutenção

RBT 2020
Modelo do automóvel
Dados do automóvel

Data de Entrega

Mar 2020							>
Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	
23	24	25	26	27	28	29	
1	2	3	4	5	6	7	
8	9	10	11	12	13	14	
15	16	17	18	19	20	21	
22	23	24	25	26	27	28	
29	30	31	1	2	3	4	

movida
rent a car

Uber

GP GRUPO PETRÓPOLIS
TUDO É MELHOR NAÔ COMPROVADO

TEJMA
Centro Logístico

Tereos

PORTO SEGURO

Rabbot