

CONTEÚDO DINÂMICO PME DIGITAL

Estudo de Caso de Transformação Digital em Portugal #8

ID	DATA	TIPO DE DOCUMENTO	AUTOR
PMED.068	<DATA>	Estudo de Caso	PME Digital
KEYWORDS			
Retalho; Plataforma Digital - Geral; Transformação da Informação			
LINK			
<LINK>			

Ficha de Estudo de Caso

Título: A informação como vantagem competitiva na experiência do cliente

Resumo: O maior desafio da Empresa é desenvolver o seu portfolio de produtos e serviços indo ao encontro das necessidades que os seus clientes têm em cada momento. Num contexto de mudança rápida, devido à evolução tecnológica, torna-se imprescindível recolher dados em tempo real sobre o desempenho dos produtos e serviços, bem como sobre a satisfação dos clientes de forma a que se consiga, por um lado melhorar a eficiência interna dos processos, e por outro ter maior conhecimento sobre o mercado, segmentá-lo e assim alimentar o processo de desenvolvimento de novas soluções adequadas a um contexto em rápida evolução tecnológica.

Sobre a empresa: Microempresa criada em 2014, desenvolve o seu negócio no sector da metrologia industrial ibérica especializada na comercialização de equipamentos de medição avançada e na prestação de serviços especializados de manutenção e assistência a esses equipamentos. Comercializa máquinas de medição e controlo tridimensional, tomografia, visão artificial e respetivos produtos de manutenção.

Como a Transformação Digital está a ajudar:

A Empresa está a desenvolver um plano que passa por uma alteração da sua localização por forma a estar geograficamente mais perto do seu portfólio de clientes, bem como no reforço das estratégias de recolha de dados acerca de produtos e serviços.

Esta última medida passa pela análise, reestruturação, digitalização e automatização de dados relativos às relações com clientes, desde o 1º contacto comercial até à venda, serviços de manutenção e calibração, com o objetivo de amplificar a experiência do cliente.

Resultados alcançados:

A recolha de dados acerca do desempenho máquinas e instrumentos é uma tarefa dificultada pelo facto da Empresa apenas ser um representante de várias marcas e não estar envolvida no processo de fabrico nem ter acesso aos dados gerados pelos equipamentos. Atualmente estão a ser avaliadas soluções tecnológicas com os

fabricantes que permitam, não apenas o acesso a mais informação sobre os produtos, mas que garantam uma maior conectividade dos próprios produtos para que seja possível a recolha, análise e sobretudo utilização de dados ao longo de todo o ciclo de vida dos produtos. Apesar de esta situação continuar a ser explorada com os fabricantes, não se perspetivam resultados a médio prazo.

A empresa colocou então o foco na digitalização de processos relacionados com as intervenções de manutenção e calibração realizadas nas máquinas, informação acerca de clientes e mercados, no reforço do catálogo online de produtos e serviços.

Citações: N/A

FIM DO DOCUMENTO