

SERVITIZAÇÃO

Caso de Estudo

GOODYEAR



USAR DADOS PARA AJUDAR OS
CLIENTES A PREVENIR FALHAS NOS
PNEUS E AUMENTAR A
DURABILIDADE DOS MESMOS

APOIAR OS OPERADORES
LOGÍSTICOS A GERIR AS SUAS
FROTAS DE FORMA MAIS EFICIENTE
E FAZER AS ENTREGAS
ATEMPADAMENTE

AJUDAR OS CLIENTES A REDUZIR O
CONSUMO DE COMBUSTÍVEL E DE
EMISSÕES DE CARBONO

A Goodyear é reconhecida como um dos maiores fornecedores mundiais de pneus para veículos comerciais e particulares. A empresa emprega aproximadamente 66.000 pessoas e fabrica produtos em 49 instalações em 22 países, em todo o mundo. A Goodyear fornece muitos dos líderes mundiais de fabrico de veículos comerciais, tendo na sua carteira de clientes empresas como a DAF, Iveco, MAN, Mercedes-Benz, Renault Trucks, Scania e Volvo Trucks.

Em 2016, a Goodyear lançou dois pacotes de serviços de consultoria. A empresa recolheu e analisou dados para proporcionar maior informação ao cliente sobre o estado dos pneus da sua frota e fornecer alertas inteligentes baseados em análises preditivas, que permitiram ao cliente programar atempadamente a manutenção da sua frota e otimizar o planeamento de rotas.

A indústria de pneus está a mudar; novos concorrentes de baixo custo entraram no mercado nos últimos anos e marcas reputadas introduziram novos e audazes modelos de negócio motivados pelas tecnologias digitais. As expectativas dos clientes estão também a mudar; tal como em muitos outros mercados, é cada vez mais difícil diferenciar uma empresa dos seus concorrentes tendo como base, apenas, o produto. Os clientes já não querem ter, necessariamente, a 'dor' de escolher os pneus e esperam que os fabricantes lhes ofereçam algo mais. A inovação de produtos, por si só, já não é suficiente para ficar à frente da concorrência.

COMPREENDER O CLIENTE

A equipa de inovação da Goodyear olhou para uma variedade de outras indústrias e reconheceu que, à semelhança do que ocorre nessas indústrias, os serviços poderiam criar novas oportunidades de ofertas aos clientes e gerar novos fluxos de receita no negócio de pneus. A equipa escolheu o sector dos transportes de mercadorias para começar a sua atividade e lançou um programa intensivo de investigação com transportadores de veículos pesados de mercadorias. O objetivo da equipa foi obter uma compreensão profunda de todos os pontos de 'dor' do cliente em torno não só dos pneus, mas também das suas operações mais alargadas (e.g. consumo de combustível, prazos de entrega e problemas na estrada), e identificar oportunidades para fazer a diferença.

O Ex-Vice-Presidente de Global Innovation, Jim Euchner, afirmou:

“Os clientes em contexto B2B, especialmente as empresas de transporte de mercadorias, estão sob enorme pressão para cumprir prazos de entrega e reduzir custos. Apesar de as empresas estarem cientes de que ter a pressão correta nos pneus faz uma grande diferença, consideram que, na prática, é difícil fazê-lo de forma consistente.”

TESTAR E LANÇAR

A equipa de inovação desenvolveu uma gama de ofertas de serviços e testou-as com potenciais clientes, de modo a avaliar a sua viabilidade, a forma e os modelos de receita que iriam funcionar para cada oferta e o valor gerado para os clientes. Começaram a ter mais procura e a prestar serviços a mais clientes, no que designaram por fase de 'incubação'. Depois de atingir metas acordadas, o potencial dos serviços foi comprovado dentro da empresa. O foco passou então para introduzir em escala no mercado estes serviços – agora designados de “Proactive Solutions” – e fazer crescer este negócio em antecipação à concorrência. Como resultado, a empresa criou a unidade autónoma de Proactive Solutions, nomeando um Diretor Geral para esta unidade e uma equipa para trabalhar para ele na sede, no Luxemburgo.

No evento de lançamento das Proactive Solutions, em 2016, o Vice-Presidente da EMEA Commercial Business, Michel Rzonzeff afirmou:

"Estamos a assistir a uma mudança transformacional que está a reestruturar o negócio dos veículos comerciais. Numa economia digital, os consumidores e as empresas esperam que as entregas sejam cada vez mais rápidas, baratas e flexíveis, e em resposta a estas necessidades a indústria está a ficar cada vez mais conectada e automatizada. A Goodyear Proactive Solutions oferece aos gestores de frota uma solução integrada e amigável que permite reduzir o custo total das operações e melhorar a taxa de utilização, eficiência e sustentabilidade das suas frotas".

SOLUÇÃO PROACTIVE TYRE

Ajuda o cliente a controlar o estado dos pneus



MONITORIZAÇÃO DA PRESSÃO

Um sensor RFID (Radio Frequency Identity) é colocado em cada uma das rodas para detetar a pressão e temperatura dos pneus e os dados são transmitidos para a Goodyear para serem analisados. As situações de pneus com pressão irregular e/ ou sobreaquecidos são identificadas e comunicadas ao cliente ou rede de serviços da Goodyear para que sejam tomadas medidas corretivas. Na Europa, a rede de serviços da Goodyear está pronta para resolver qualquer tipo de danos no período de duas horas.



CONDUZIR SOBRE LEITOR

Sempre que um veículo entra nas instalações do cliente, um scanner instalado no chão da entrada deteta a profundidade da banda de rodagem e a pressão de cada pneu. Um algoritmo instalado nos servidores da Goodyear analisa os dados recolhidos ao longo do tempo e identifica problemas, tais como com baixa pressão ou desgaste, assim como calcula o número de quilómetros que os pneus podem ainda realizar.

BENEFÍCIOS

Reduz o número de avarias e incidentes relacionados com os pneus.

Reduz o consumo de combustível em excesso causado por pneus com baixa pressão.

Reduz o tempo perdido relacionado com imobilização da frota devido a incidentes.

Prolonga a vida útil dos pneus.

Pode reduzir avarias dos pneus até 75%.

SOLUÇÃO PROACTIVE FLEET

Permite ao cliente a gestão da localização e do desempenho da sua frota



SEGUIR E RASTREAR

O GPS é utilizado para fornecer dados em tempo real sobre a posição e movimento do veículo. O GPS ajuda os gestores da frota a planear e monitorizar as rotas e os tempos de entrega, a rastrear e recuperar veículos furtados e a identificar centros técnicos próximos do veículo por forma a ser possível planear e organizar a manutenção remotamente.

BENEFÍCIOS

Permite aumentar a eficiência das rotas de entrega e do uso de recursos.

Informa os clientes dos prazos de entrega em tempo real.

Evita multas por atrasos na entrega.