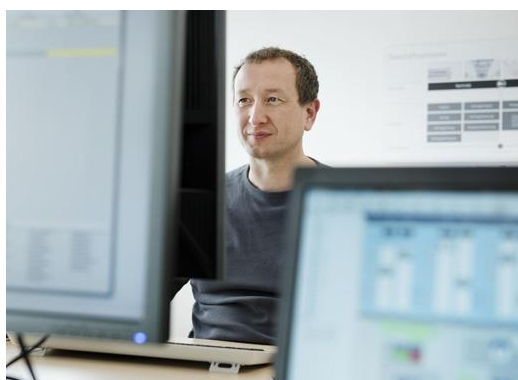


SERVITIZAÇÃO

Caso de Estudo

SCHMITT+SOHN ELEVADORES



CRIAR SERVIÇOS CUSTOMIZADOS ÀS NECESSIDADES DOS CLIENTES COMO FORMA DE DIFERENCIAÇÃO.

MONITORIZAR REMOTAMENTE OS EQUIPAMENTOS PARA A OBTENÇÃO DOS MAIS ELEVADOS ÍNDICES DE OPERACIONALIDADE E DISPONIBILIDADE.

CO-CRIAR VALOR COM OS CLIENTES PARA UMA MAIOR VALORIZAÇÃO DOS IMÓVEIS EM QUE ESTÃO INSTALADOS OS EQUIPAMENTOS.

A Schmitt+Sohn é a única empresa na sua área de atividade em Portugal a desenvolver, produzir, montar, fazer a manutenção e a exportar elevadores completos. Parte do grupo alemão Schmitt+Sohn, fundado em 1861, opera em Portugal há mais de 60 anos e produz, com base nas suas duas unidades industriais, para todos os países em que a marca está presente.

A empresa tem a consciência de que não basta oferecer um bom produto, neste caso um ascensor feito à medida das necessidades do cliente. O mercado exige que os fabricantes ofereçam ainda mais ao cliente, pelo que a inovação de produtos já não é, por si só, um fator suficiente para que um fabricante se destaque da concorrência. A Schmitt+Sohn encontrou nos serviços uma forma de escapar ao desafio da comoditização dos produtos, de se diferenciar da sua concorrência e de potenciar a sua rentabilidade.

Para o efeito a empresa autonomizou, na década de 80 do século passado, a área de negócio da prestação de serviços com correspondente desenvolvimento de uma força de vendas e técnica específica e que representa, hoje, mais de 50% das vendas agregadas de produtos e serviços.

Em Portugal, esta indústria em particular teve a oportunidade de acoplar serviços aos seus produtos por força da publicação, em 14 de maio de 1936, do Decreto nº 26:591, que obrigou os proprietários de elevadores a contratar "uma pessoa competente" para os "lubrificar e inspecionar periodicamente". Desde essa data, a indústria continuou a acoplar serviços cada vez mais especializados aos seus produtos, consubstanciados na manutenção preventiva periódica, centros de atendimento 24 horas, reparações dos equipamentos, consultoria e no desenvolvimento de soluções focadas na capacidade e disponibilidade do produto.

Assim, no âmbito da sua atividade, a Schmitt+Sohn desenvolveu, numa fase inicial, diversos serviços básicos, pelos quais o cliente adquire um serviço para suportar o produto adquirido, como sejam serviços de reparação, venda de peças sobressalentes e atendimento 24h/365d.

ALTERAÇÃO DA PROPOSTA DE VALOR | EXCELÊNCIA NO SERVIÇO

A reorientação estratégica da empresa dos produtos para os serviços implicou a redefinição da sua proposta de valor e das suas operações de modo a que um contrato de manutenção com a Schmitt+Sohn encerre toda a logística de prestação de serviços moderna que garanta elevados níveis de segurança, operacionalidade, fiabilidade e disponibilidade dos equipamentos de elevação. Baseada nos seus valores de Aprendizagem Diária, Qualidade e Seriedade Empresarial a empresa definiu o seu serviço como um serviço Pessoal, Competente e Sempre Disponível.



PESSOAL

Um único interlocutor responsável por todos os assuntos relacionados com o contrato e com os equipamentos. Só assim considera a Schmitt+Sohn que se gera responsabilidade e qualidade.



COMPETENTE

Técnicos próprios qualificados com longa e vasta experiência. Um elevador, um técnico de manutenção preventiva e corretiva, que sabe do que fala. Sujeitos a ações de formação constantes na Academia S+



SEMPRE DISPONÍVEL

24 horas por dia. 365 dias por ano. À distância de um telefone ou da página web do portal do cliente.

FOCO NAS NECESSIDADES DOS CLIENTES

O foco da empresa nas necessidades dos clientes tem permitido o desenvolvimento de serviços avançados, orientados para os resultados. Estes serviços implicam um trabalho muito próximo do cliente de modo a co-criar valor que vai muito para além das funcionalidades básicas dos produtos, contemplando estratégias de adaptação de utilização do produto de acordo com as condições de utilização e das necessidades específicas dos clientes. A diversidade dos segmentos em que opera, desde a habitação, turismo, escritórios e centros comerciais até indústrias e infraestruturas logísticas e de transportes motivou a empresa a desenvolver serviços customizados em função da cadeia de valor dos seus clientes. Alguns dos serviços envolvem a utilização de tecnologias de informação e comunicação avançadas embebidas no produto para ativar o serviço, o que permite a monitorização remota e a realização de manutenção preditiva. A informação é recolhida e coligida durante a operação do produto e utilizada para alertar para a necessidade de ativar serviços de manutenção. Esta customização e proximidade ao cliente permitem um maior conhecimento das suas necessidades e do comportamento dos produtos face a várias taxas e tipologias de utilização. Este conhecimento informa depois o processo de melhoria dos produtos existentes e de desenho e desenvolvimento de novos produtos e serviços que promovam uma redução nos custos de utilização, como, por exemplo, na melhoria da eficiência energética dos produtos.

A Schmitt+Sohn desenvolveu assim um conjunto de soluções que permitem acompanhar os seus clientes ao longo de todo o ciclo de vida do ascensor, por forma a garantir os mais elevados níveis de segurança, operacionalidade, fiabilidade e disponibilidade dos equipamentos. Para além de produzir, fornecer e instalar o ascensor, garante também a manutenção do valor do investimento do proprietário, através de um vasto portfólio de serviços conexos.

SOLUÇÃO REMOTE MONITORING

Operacionalidade e Disponibilidade Total



Diversos sensores são colocados em componentes-chave dos equipamentos de elevação que continuamente enviam informação sobre o seu estado às centrais de gestão técnica centralizada dos clientes e/ou da Schmitt+Sohn. O serviço foi desenvolvido de modo a ser independente da marca, modelo ou idade dos equipamentos, sendo customizável quer à tecnologia específica de cada equipamento quer à tipologia de utilização e criticidade do equipamento para as operações do cliente.



Por via da implementação desta solução, ainda antes do cliente se aperceber de algum problema de operacionalidade com o seu ascensor, já o técnico da Schmitt+Sohn está a caminho, levando a peça sobressalente certa, que será substituída de imediato. Esta solução reduz o tempo de paragem do ascensor ao tempo necessário para a substituição do componente afetado, bem como todos os custos associados à indisponibilidade do equipamento.



BENEFÍCIOS

Reduz o número de avarias, incidentes, constrangimentos e custos relacionados com a inoperacionalidade dos equipamentos.

Aumenta a disponibilidade e operacionalidade dos equipamentos.

Permite antecipar e cabimentar necessidades de investimento nos equipamentos a médio prazo.

Prolonga a vida útil dos equipamentos.

Aumenta a satisfação dos utentes do edifício e a valorização do imóvel.

SOLUÇÃO REAL TIME DATA

Permite ao cliente a gestão e avaliação do desempenho



O portal do cliente da Schmitt+Sohn permite a materialização de toda a informação relativa aos equipamentos e aos contratos num sistema on-line com atualizações permanentes e informação em tempo real que permite aos clientes a visualização e confirmação da entrega de valor ao longo do contrato. Os técnicos de serviço registam online, em tablets, todas as ações de manutenção efetuadas, ficando a informação automaticamente disponível para o cliente.

BENEFÍCIOS

Permite a integração de toda a informação e a verificação do cumprimento dos níveis de serviço (SLA's) contratualizados.

Informação, em tempo real, das ações de manutenção efetuadas nos seus equipamentos.