



/CASE DE SUCESSO

DPASCHOAL IMPLEMENTA VENDA ASSISTIDA COM A FH

Quando a DPaschoal percebeu a necessidade de integrar seus canais de venda e proporcionar uma experiência omnichannel, escolheu a FH!



#TechnologyFH



VISÃO GERAL



Indústria

Varejo



Faturamento

R\$ 2 bilhões



Funcionários

+ 3600 colaboradores



Localização

Campinas - SP



Site

dpaschoal.com.br

DPASCHOAL IMPLEMENTA VENDA ASSISTIDA COM A FH

A DPaschoal é a líder em vendas de peças e serviços para automóveis no Brasil. Fundada há quase 70 anos, a companhia possui 500 centros automotivos próprios e credenciados, além de 18 centros de distribuição, 10 centros de recapagem de pneus, 4 supermercados de peças e 2 e-commerce.

A parceria entre a FH e a DPaschoal iniciou em 2016 quando a empresa de serviços automotivos decidiu que era necessário proporcionar uma experiência omnicanal aos seus clientes a fim de acompanhar as tendências de varejo e estar um passo à frente de seus concorrentes. Desta maneira, a DPaschoal buscou o melhor parceiro com expertise em Customer Experience (SAP C/4HANA) para desenvolver seu ambiente omnichannel.

O projeto de vendas assistidas começou há dois anos como um piloto. Ao longo desse período foi obtendo sucesso e replicado nos pontos de vendas próprios da empresa. Com atualmente 120 unidades, o projeto tem perspectiva de ser também implementado nas unidades franqueadas, podendo chegar a 500 pontos de atendimento no Brasil.

DESAFIOS

- ✓ Substituir a ferramenta já utilizada pela DPaschoal;
- ✓ Integração total entre lojas físicas e virtuais e centros de distribuição;
- ✓ Implementar uma nova solução que trouxesse mais agilidade e assertividade nas recomendações de produtos;
- ✓ Integrações com outras soluções;
- ✓ Completar a estratégia omnichannel da empresa.

CASE DE SUCESSO

Este projeto é um case de sucesso pois proporcionou à DPaschoal vendas mais assertivas, com uma visão de toda a rede, possibilitando decisões precisas e baseadas no histórico do veículo. Para o cliente trouxe a tranquilidade de buscar o produto online, contar com um televendas à sua disposição e na loja desfrutar da mesma jornada de compras e experiência de vendas de um e-commerce, com a plataforma SAP C/4HANA.

BENEFÍCIOS OPERACIONAIS

- ✓ Consulta de estoque em tempo real;
- ✓ Maior assertividade nas vendas;
- ✓ Redução do tempo de retirada do pedido pelo vendedor, de 20 para 5 minutos;
- ✓ Recomendação de produtos aos clientes, fator que aumenta o ticket médio de vendas;
- ✓ Comunicação com a empresa em todos os canais;
- ✓ Tomada de decisão precisa, baseada no histórico de manutenção e revisão do veículo do cliente;
- ✓ Mesma jornada de compras e experiência de vendas ao cliente tanto na loja física quanto no e-commerce;
- ✓ Ambiente omnichannel completo;
- ✓ Vendas consultivas.

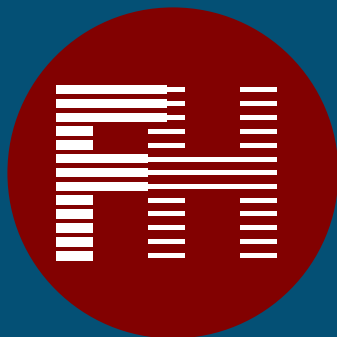


A empresa tem um perfil de venda consultiva, que começa com o atendimento online, passa pela loja, tem o engajamento no pós-venda e manutenção do veículo. Por isso, o CRM, o e-commerce e a venda assistida são peças chave para a DPaschoal!



Robledo de Andrade e Castro

Diretor de Tecnologia,
Negócios e Inovação
DPaschoal



</coding**4people**>

55 (41) 3593-3200 | comercial@fh.com.br