



GUIA DE INSTRUÇÕES

10 formas de motivar clientes da indústria a retomar projetos interrompidos

Máquinas e equipamentos industriais

O caminho para a recuperação pós-pandemia começa com o alinhamento ao cliente

Para muitos fabricantes de máquinas e equipamentos industriais (IM&E), a interrupção do mercado causada pela COVID-19 foi debilitante. Além das falhas na cadeia de suprimentos e da escassez de algumas matérias-primas, muitos clientes deixaram as compras principais de lado, aguardando a estabilização da economia global. Um atraso após o outro pode perpetuar uma recuperação econômica já lenta. Se libertar desse padrão requer um choque de motivação. Os fabricantes de IM&E podem recorrer à tecnologia para ganhar a atenção dos seus clientes e estimulá-los a reiniciar iniciativas interrompidas.

Os fabricantes estão sendo pressionados a agregar valor, inovações e serviços aos seus clientes. Implantadas na nuvem, as soluções de ERP incluem ferramentas capazes de ajudar os fabricantes a se conectar melhor aos seus clientes e a incentivá-los a agir—estejam eles na produção industrial, em prefeituras, na manutenção de instalações ou na construção civil. A demanda reprimida, gerada pela interrupção na cadeia de suprimentos, atingiu um ponto crítico, bastando algumas gotas para que as comportas transbordem. Os fabricantes podem ajudar na retomada das operações recorrendo a tecnologias focadas no cliente para ajudá-los a reiniciar o ciclo de compras.

Dê o pontapé inicial nas vendas de IM&E após o longo período de interrupção

1. Seja atencioso

Os responsáveis pela aquisição de máquinas e equipamentos pesados não são muito diferentes dos consumidores de produtos embalados. As aquisições dos compradores da indústria podem ter valores de seis dígitos, mas elas são movidas por questões semelhantes às de clientes do varejo. Tal como os consumidores, os compradores de empilhadeiras, geradores, guindastes e equipamentos rodoviários se preocupam com segurança, disponibilidade, ética na terceirização e confiabilidade dos produtos. Eles querem garantias e valorização dos fabricantes. Eles buscam uma experiência de compra de alto nível. Soluções modernas baseadas na nuvem, como as oferecidas pela Infor®, fornecem ferramentas que auxiliam na—jornada do cliente de forma integrada, como os recursos de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) e de gestão de contratos de serviços pós-venda.

2. Colabore

Os fabricantes de IM&E podem se alinhar melhor aos clientes oferecendo portais e ferramentas de comunicação sobre detalhes de produtos, especificações, entrega, e status do serviço. As soluções Infor CloudSuite™ suportam processos Engineer-to-order (ETO) e Make-to-order (MTO) e ajudam os fabricantes a facilitar a comunicação com clientes, sem deixar de proteger dados proprietários e a segurança do sistema.

3. Entregue no prazo

Como a maioria dos setores da indústria, a indústria de IM&E enfrentou gargalos na cadeia de suprimentos que reduziram a capacidade de cumprir pedidos. Embora a atual interrupção deva encontrar um equilíbrio em 2022, a experiência também ensinou aos fabricantes o valor da visibilidade total da cadeia de suprimentos e os riscos de depender de um único fornecedor. As soluções de cadeia de suprimentos da Infor oferecem visualizações em tempo real da cadeia de suprimentos estendida, ajudando os fabricantes a tomar decisões estratégicas sobre fornecedores, rotas de envio e planos de entrega.

4. Domine a complexidade

A fabricação de IM&E envolve operações complexas. Do tamanho de equipamentos, alto valor de peças e elementos de alta tecnologia, ao cumprimento de regulamentos e obrigações de conformidade, os processos operacionais demoram e podem prejudicar a eficiência. As etapas principais precisam ser sincronizadas para evitar atrasos. A qualidade deve ser monitorada para reduzir o desperdício, e as equipes do chão de fábrica precisam ter acesso fácil a informações do pedido para que possam estar certas das especificações exatas. O Infor CloudSuites, com recursos modernos e avançados, ajuda fabricantes a gerenciar a complexidade do chão de fábrica.

5. Personalize produtos

As soluções de CPQ (Configure-price-quote) tem um papel valioso, pois ajudam os fabricantes a oferecer produtos configurados aos clientes. Seja em pessoa, por meio de um portal, ou no telefone com um vendedor, o Infor CPQ guia o cliente através das opções de seleção, recomenda combinações lógicas e garante que as seleções cumpram as obrigações de conformidade. O Infor CPQ fornece uma cotação, uma renderização visual, e gera uma lista de materiais para que a ordem possa seguir para a produção. A solução transforma o processo de compra, ajudando os clientes a obter a combinação exata dos recursos que eles desejam, sem reduzir a produtividade do fabricante.

6. Inove

Uma das formas mais eficazes de restabelecer contato com clientes potenciais é apresentar produtos inovadores. Novos recursos e funcionalidades tendem a gerar interesse e ajudam o cliente a ver o potencial de retorno e valorização do investimento. O Infor PLM for Discrete é uma solução de gestão do ciclo de vida de produtos que ajuda a acelerar o lançamento de produtos, simplifica as etapas de desenvolvimento e documenta as etapas (inclusive testes e a conformidade exigida pelo setor).

7. Seja verde

Os fabricantes podem apelar aos clientes preocupados com sustentabilidade, desenvolvendo e oferecendo novos produtos que não agridam o meio ambiente. Os fabricantes também podem alterar seus processos para demonstrar um compromisso com uma pegada menor de carbono e como o uso inteligente de recursos. As soluções de gestão de ativos podem ajudar a minimizar o desperdício, sincronizar a programação, estender o ciclo de vida de ativos, monitorar o uso de energia e reduzir envios desnecessários de veículos e técnicos.

8. Otimize o serviço pós-venda

Os fabricantes costumam oferecer contratos de manutenção e reparos dos produtos que fabricam. O serviço de campo é a maneira ideal de se aproximar de clientes, criar relacionamentos, e preparar o terreno para vendas suplementares e recorrentes. Do envio de técnicos a campo, a peças de reposição de estoque, entretanto, o serviço de campo exige a gestão de muitos elementos distintos, mas interconectados. O Infor CloudSuites para a indústria inclui módulos para gerenciar serviços pós-venda com eficiência.

9. Ofereça a servitização

O conceito de servitização não é novo, mas houve um interesse renovado como uma estratégia para ajudar clientes potenciais a superar problemas de fluxo de caixa. Em vez de comprar um equipamento necessário, um cliente contrata um fornecedor para atingir o resultado final. Por exemplo, em vez de comprar equipamento de pavimentação, o cliente compra x milhas de estrada asfaltada por \$x. O fabricante pode usar sensores de equipamentos e a tecnologia IoT (Internet de coisas) para monitorar o desempenho das máquinas no local de trabalho. O Infor CloudSuites e a plataforma operacional na nuvem Infor OS contêm recursos avançados, incluindo inteligência artificial e aprendizado de máquina que são necessários para gerenciar dados de IoT, bem como a análise que orienta a estratégia de servitização.

10. Seja analítico

As análises avançadas permitem que os fabricantes acompanhem processos, coletem dados de máquinas do chão de fábrica, explorem fatores que levam ao lucro, analisem KPIs e prováveis retornos de projetos. Com ferramentas de relatórios de fácil utilização, os usuários corporativos em toda a organização podem se guiar por dados ao tomar decisões. A análise moderna, disponível no Infor CloudSuites, ajuda os fabricantes a permanecerem alinhados aos clientes—e altamente competitivos. A fabricação centrada em dados é a chave para a agilidade e a resposta às constantes mudanças nas condições do mercado.

Converta oportunidades em vendas

Embora os desafios sejam muitos para os fabricantes de IM&E, algumas oportunidades no horizonte são motivo de otimismo. Mediante um enfoque em infraestrutura, sustentabilidade, inovação, e em outras melhorias operacionais, os fabricantes podem definir uma base sólida que leve os clientes de fabricantes a retomar projetos interrompidos.

Munidos de soluções de software modernas e baseadas na nuvem, os fabricantes de IM&E podem reacender oportunidades e transformá-las em vendas. Soluções de ERP baseadas na nuvem que foram desenvolvidas para IM&E oferecem recursos importantes, incluindo a análise avançada, recursos de IoT e soluções de CPQ. Esses recursos fornecem aos fabricantes de IM&E as ferramentas necessárias para diminuir o tempo de resposta e garantir aos clientes potenciais que eles farão o trabalho no prazo—e conforme especificado. As soluções da Infor auxiliam os fabricantes de IM&E em cada etapa da jornada.

SAIBA MAIS 

Siga-nos:     



A Infor é líder mundial em software empresarial na nuvem especializado por indústria. Mais de 65.000 organizações em mais de 175 países confiam nos 17.000 funcionários da Infor para ajudar a atingir seus objetivos de negócios. Visite www.infor.com.

Marca Registrada © 2022 Infor. Todos os direitos reservados. O nome e o desenho da marca Infor presentes neste documento são marcas registradas da Infor ou de empresas subsidiárias da Infor. Todas as outras marcas registradas são de propriedade de seus respectivos proprietários. www.brasil.infor.com.

Infor América Latina, www.infor.com

INF-2640538-pt-BR-0522-1