



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



</coding4people>

member of **itelligence**

A tecnologia que nos une, muda o mundo.

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



member of **itelligence**



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!



#CaseDeSucesso



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 omnichannel 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 120 unidades, o projeto tem perspectiva de ser também implementado nas unidades franqueadas, podendo chegar a 500 pontos de atendimento no Brasil.

VISÃO GERAL

🏠	Segmento	Varejo
📄	Faturamento	R\$ 2 bilhões
👥	Colaboradores	+ 3.600
📍	Localização	Campinas - SP
🌐	Site	dpaschoal.com.br

DESAFIOS

Substituir a ferramenta já utilizada pela DPaschoal, fazer a 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, além de integrações com outras soluções e 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.