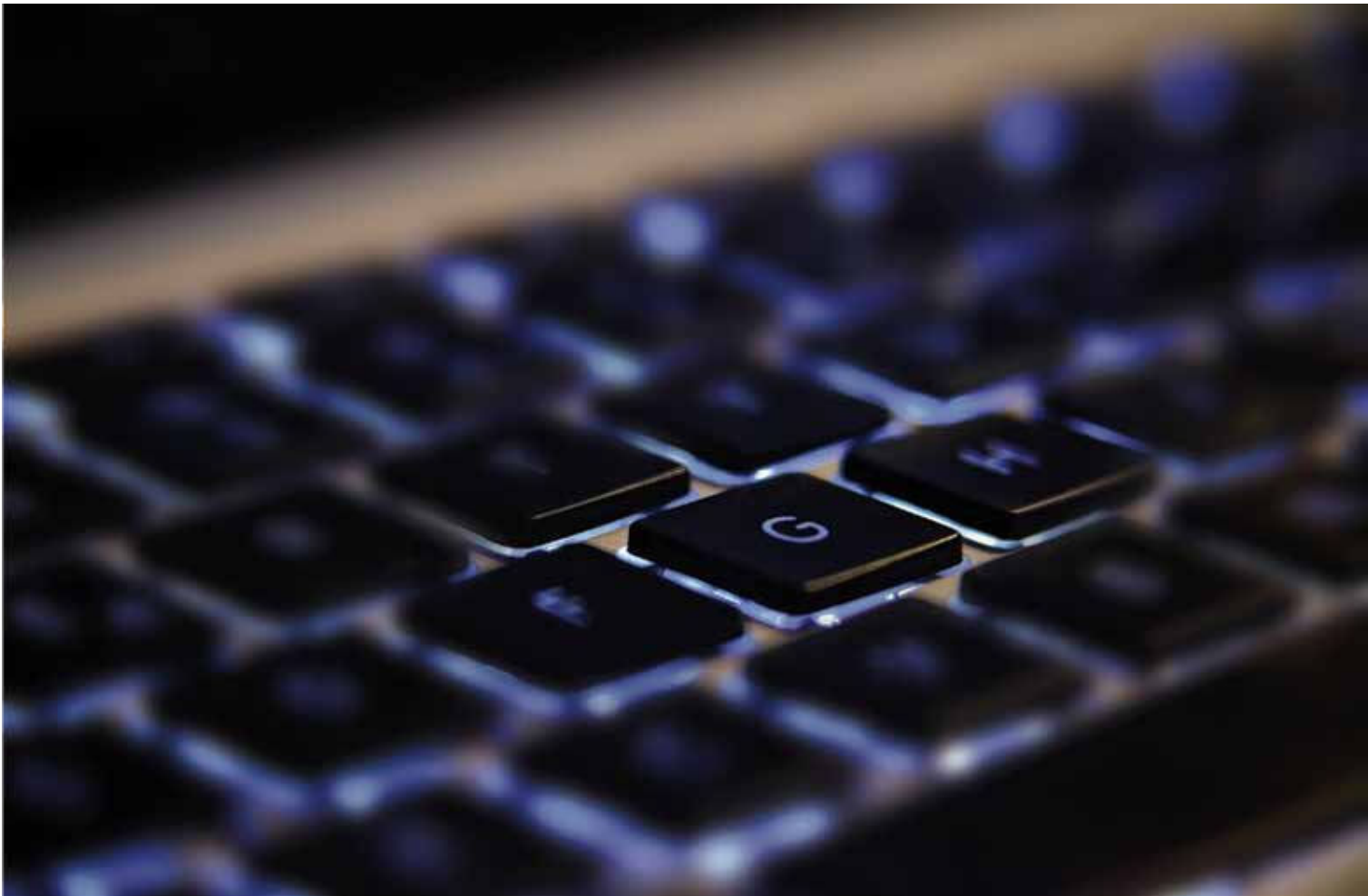


A transformação digital no mercado de vendas e distribuição de materiais elétricos

Fabricantes e distribuidores destacam vantagens e desafios na inserção de novas tecnologias para a melhoria de seus métodos de comunicação com o cliente



Onipresença das redes sociais, internet das coisas, inteligência artificial, tecnologia 5G. Estes são apenas alguns exemplos da transformação digital pela qual passamos diariamente, e que exigem atualizações constantes por parte das empresas e dos que nelas atuam. Sabe-se que o setor elétrico brasileiro vem, aos poucos, implementando novas tecnologias em seus processos – de olho em questões como o constante aumento da demanda por energia e uma maior agilidade no atendimento, além da ampliação de recursos para a prevenção e correção de falhas. Não podemos deixar de citar também o quanto a modernização pode ampliar a segurança e o bem-estar dos colaboradores, além de contribuir fortemente na empreitada pela diminuição de danos ambientais.

Em uma das muitas esferas do setor, os fabricantes e distribuidores de materiais elétricos também vivem os desafios de inserir novas formas de comunicação e de processamento de dados para a melhoria dos métodos de venda e de suporte ao cliente. Para o diretor comercial da Reymaster, Marco Stoppa, as vantagens do crescimento tecnológico não podem ser ignoradas por um empreendimento que busca a expansão. “A transformação digital traz consigo grandes impactos na nossa produtividade e uma melhora nos níveis de qualidade e atendimento ao cliente”, avalia.

Stoppa menciona algumas das ações que vêm sendo feitas pela distribuidora: “Estamos investindo fortemente em tecnologias de mineração de dados e no desenvolvimento de aplicativos inteligentes para melhorar nossos métodos. Os avanços estão sendo conduzidos pelos comitês de melhoria de processos, os quais já desenvolveram um novo sistema inteligente de reposição de estoques. Contamos atualmente com um dos melhores sistemas de CRM (gestão de relacionamento com o cliente) do mundo, e através dessa plataforma há uma geração de novas tecnologias e aplicativos sendo desenvolvidos para melhorarmos o atendimento de nossos clientes e nos integrar melhor aos nossos principais fornecedores, os quais também usam a mesma plataforma”.

O diretor comercial destaca ainda como a análise dos dados disponibilizados pode ser uma ferramenta valiosa para compreender melhor as preferências de entrega dos clientes, os critérios de formação de rotas e os prazos de entrega junto aos fornecedores. Segundo ele, através das técnicas de mineração de dados, o próprio sistema faz recomendações ou automaticamente direciona processos conforme as preferências.

A ANDRA, outra empresa já consolidada no mercado brasileiro de comercialização e distribuição de materiais elétricos, também tem investido na modernização de seus canais de atendimento e relacionamento, mesclando modelos tradicionais com as novas possibilidades advindas do avanço tecnológico. “Além das lojas físicas e do telemarketing, entramos para o marketplace especializado na venda de materiais elétricos em 2017”, relata João Carlos Faria Junior, diretor comercial da companhia. “Nosso próximo passo no mundo virtual é implantar um e-commerce próprio em nossa página, com a implantação de novas tecnologias de ponta que estão sendo estudadas. A empresa também conta com o atendimento via WhatsApp, implementado durante a pandemia e que hoje representa 6,5% do faturamento total”, complementa.

Ferramentas digitais e a dinâmica fornecedor-cliente

A atualização na forma de se comunicar e fazer negócios não poderia ser menos relevante para quem é responsável pela fabricação de produtos para a cadeia de energia, como é o caso da ABB Eletrificação. O gerente de Marketing e Comunicação da empresa, Fernando Nunes, explica que realizar vendas técnicas é sempre um desafio, uma vez que é preciso estar muito próximo de todos os pontos da cadeia comercial e fornecer suporte diário ao distribuidor ou revendedor, justamente um ponto que se tornou mais eficaz após a ampliação da multicanalidade advinda dos avanços do mundo digital. Nunes afirma que a ABB faz parte dessa transformação.

“A ABB Eletrificação investe em novas tecnologias, buscando sempre a eficiência em toda a cadeia de atendimento ao cliente. Disponibilizar ferramentas digitais, onde há a possibilidade de utilizar as informações sempre que preciso, é necessário para as duas pontas, tanto para o fornecedor quanto para o cliente”, afirma o gestor, que faz também um panorama sobre as vantagens e os desafios da transformação digital. “A tecnologia está presente sempre para contribuir com a humanidade, e com o monitoramento das entregas teremos a informação sempre que necessário, podendo nos preparar melhor. Com a informação disponível a todo o momento, o planejamento e a execução estarão mais próximos, e com certeza todos irão ganhar com essa eficiência. Claro que precisamos sempre nos atentar aos altos valores de investimento. Outro ponto importante é a presença da tecnologia 5G, que veio para facilitar e trazer mais competitividade para um mercado tão promissor no nosso País”, conclui.

Atendimento “analógico” ainda é necessário

Apesar dos inúmeros avanços na forma de se atender às necessidades dos clientes, o que inclui ainda os chatbots, que buscam continuamente se assemelhar ao atendimento feito por uma pessoa real, e o SAC via redes sociais – recursos que algumas vezes se mostram limitados – o fator “humano”, a depender do caso, ainda tem um peso enorme na resolução de problemas e no estabelecimento de parcerias. Fernando Nunes é enfático nessa questão: “Por mais que a digitalização seja uma realidade e necessidade, não podemos esquecer de valorizar o meio de atendimento mais conhecido: o atendimento presencial, onde zelamos e levamos para os nossos clientes a parceria de sempre, estreitando laços e fortalecendo a quem realmente importa na cadeia de fornecimento, o cliente final. Ele que realmente irá definir o produto a ser adquirido”.

EMPRESA	Telefone	Site	Cidade	UF	À empresa é		Principal segmento de atuação			Possui filiais	Cobertura de atendimento	Possui loja(s) in-company	Principal formato na captação de clientes/atendimento						
					Distribuidora (atacadista)	Revendedora (varejista)	Industrial	Comercial	Residencial				Telemarketing	Administração de contratos	Vendedores externos	Indicação/especialização de mercado	Balcão	Rede de Relacionamento	Loja Virtual
ADEEL MATERIAS ELÉTRICOS	(61) 99988-5390	www.adeel.com.br	Goiânia	GO	X			X		X	Nacional					X	X	X	X
ALBERNAZ ELECTRIC	(38) 3561-4522	www.albernazelectric.com.br	João Pinheiro	MG		X	X	X	X		Regional		X	X	X	X	X		X
APS COMPONENTES ELÉTRICOS	(11) 5555-3800	www.apsc componentes.com.br	São Paulo	SP	X		X	X	X	X	Nacional		X	X	X	X		X	X
BA ELETRICA	(92) 2125-8000	www.baeletrica.com.br	Manaus	AM		X	X	X	X		Local	X	X	X	X	X	X	X	X
CARMEHIL	(85) 99800-6357	www.carmehil.com.br	Fortaleza	CE	X	X	X	X	X	X	Local		X	X	X	X	X	X	X
COMERCIAL ELÉTRICA PJ	(11) 99974-4268	www.eletricapj.com.br	São Paulo	SP	X		X	X	X	X	Nacional		X	X	X	X	X		X
COSTABAHIA	(71) 3312-0222	www.cotabahianet.com.br	Salvador	BA		X	X				Local					X	X	X	
DLIGHT	(11) 99197-4891	www.dlight.com.br	Guarulhos	SP	X		X	X	X		Nacional		X	X	X	X		X	X
EDILSON ELETRICA	(32) 3215-4473	www.edilsonelétrica.com.br	Juiz de Fora	MG		X	X				Regional		X			X			
ELÉTRICA CIDADE	(34) 3256-4944	www.eletricacidade.com.br	Uberlândia	MG	X	X	X	X	X	X	Regional		X	X	X	X	X	X	X
ELÉTRICA PARANÁ	(65) 99959-0693	www.eletricaparana.com.br	Várzea Grande	MT		X	X	X	X	X	Nacional					X	X	X	X
ELETO PAINEL COM. DE MAT. ELÉTRICOS	(44) 99991-6782	www.eletropainel.com.br	Maringá	PR		X	X	X			Nacional		X		X	X	X	X	X
ELETO TARTARI	(65) 98408-8048	www.eletrotartari.com.br	Cuiabá	MT	X	X	X	X			Regional			X		X		X	
ELETO TERRVEL	(11) 3959-6870	www.eletroterrvel.com.br	São Paulo	SP	X		X	X	X		Nacional		X						
ELETO TRANSOL TECNOLOGIA	(91) 98405-9633	www.eletoansol.com.br	Belém	PA	X	X	X	X		X	Regional		X		X	X		X	
ELETROMIL	(27) 3357-1000	www.eletromil.com.br	Vitória	ES	X	X	X	X	X	X	Nacional		X	X		X	X	X	
ELETROIL SOLUÇÕES TÉCNICAS	(34) 3268-2033	www.eletroil.com.br	Ituiutaba	MG		X	X				Nacional							X	
ELETROTRAFO	(43) 3520-5000	www.eletrotrafo.com.br	Cornélio Procópio	PR		X	X	X	X	X	Nacional		X		X	X	X	X	X
GLOLANI COMERCIAL	(11) 2294-1133	www.glolani.com.br	São Paulo	SP		X	X	X			Local						X	X	
HEILIND ELECTRONICS BRASIL	(11) 3017-8797	www.kotek.com.br	São Paulo	SP	X		X	X			Nacional		X		X	X			
LOJA ELÉTRICA	(31) 3218-8375	www.lojaeletrica.com.br	Belo Horizonte	MG	X	X	X	X	X	X	Nacional	X	X			X		X	
MÉDIA TENSÃO	(11) 99273-1154	www.mediatensao.com.br	Guarulhos	SP	X		X				Nacional		X			X		X	
NOFERCO EX	(11) 94232-1525	www.nofercoex.com.br	São Paulo	SP	X	X	X				Nacional	X	X			X	X		X
OMEGA BRASIL	(54) 2101-8900	www.omegabrazil.com.br	Caxias do Sul	RS	X		X				Regional			X				X	
ONIX DISTRIBUIDORA	(44) 3233-8535	www.onixcd.com.br	Mandaguari	PR	X	X	X	X		X	Nacional			X	X	X	X	X	X
POLAR COMPONENTES BRASIL	(21) 99823-4329	www.polarb2b.com	Macaé	RJ	X	X	X			X	Nacional	X	X	X		X	X	X	
REYMASTER	(41) 3021-5024	www.reymaster.com.br	Curitiba	PR	X	X	X			X	Nacional				X	X	X	X	X
SANTA CLARA DISTRIBUIDORA	(51) 3062-1004	www.santaclaradistribuidora.com.br	Porto Alegre	RS	X			X			Regional					X			X
SONEPAR SOUTH AMERICA	(11) 97242-5898	www.sonepar.com.br	São Paulo	SP	X		X	X	X	X	Nacional	X	X	X	X	X	X	X	X
SULMINAS	(35) 99744-5006	www.sulminasfioscabos.com.br	Poços de Caldas	MG	X		X	X			Nacional		X	X	X	X			
SUPER ENERGIE	(11) 3931-0522	www.supereletrica.com.br	São Paulo	SP		X		X			Regional		X				X		
TJC DE IGUAÇU COMERCIAL ELETRICA	(21) 2667-1443	www.eletoforconecta.com.br	Nova Iguaçu	RJ		X	X	X	X	X	Regional		X			X	X		X
UNION SISTEMAS E ENERGIA	(11) 99357-2392	www.unionsistemas.com.br	São Paulo	SP		X	X	X		X	Nacional				X	X			X
VEXTROM INDÚSTRIA E COMERCIO	(11) 3672-0506	www.vextrom.com.br	São Paulo	SP	X	X	X				Local			X		X		X	X
LUGO	(11) 4486-8400	www.lugo.com.br	Mairiporã	SP		X	X			X	Nacional		X	X		X		X	
PORTAL COMERCIAL ELÉTRICA	(11) 2067-4700	www.portaleletrica.com.br	Sacomã	SP	X		X	X	X		Nacional		X	X	X	X			
ELÉTRICA BAHIANA	(71) 3496-3111	www.eletricabahiana.com.br	Salvador	BA	X	X	X	X		X	Regional				X	X	X	X	X

