

Por Bruno Moreira

Transformação digital impacta interação das empresas de materiais elétricos com seus consumidores

Fabricantes, distribuidores e revendas buscam a integração de tecnologias para fornecer uma experiência mais agradável aos seus clientes, que estão atrás de simplicidade, velocidade e precisão em suas jornadas de compras



A transformação digital – caracterizada pelo advento e avanços da computação, Internet, World Wide Web e redes sociais – foi e está sendo responsável por gerar mudanças drásticas em diversos âmbitos da sociedade, entre os quais: economia, educação e comunicação. Na área econômica, os setores industrial, comercial e de serviço foram profundamente afetados. A indústria, por exemplo, presenciou uma aceleração na produção por causa da automação, melhorou a distribuição de seus produtos em decorrência de softwares que trazem mais eficiência e assertividade ao processo e também mudou sua relação com o cliente, em razão de plataformas

que tornam mais fáceis e ágeis as etapas de comercialização.

Como não poderia deixar de ser, o mercado de materiais elétricos também já respira os novos ares trazidos por uma digitalização cada vez mais marcante. Os setores dessa cadeia, mais especificamente as áreas de produção, distribuição e revendas, vêm empregando de forma cada vez mais natural em seus processos organizacionais plataformas de internet, softwares e aplicativos de smartphones, ferramentas de automação, e redes sociais. Tudo isso com o intuito de incrementar seus processos de distribuição e logística para melhorar a

jornada do cliente e aquecer as vendas, fortalecendo os negócios de modo geral e gerando resultados mais rentáveis do ponto de vista financeiro.

A Prysmian, fabricante de cabos de energia elétrica, sente progressivamente a tecnologia mudar a maneira como realiza suas atividades. “A tecnologia é uma aliada em todos os setores, trazendo agilidade, capacidade analítica massiva e, atualmente, somando inteligência artificial em tomada de decisões”, afirma o gerente nacional de vendas da Prysmian, Tiago Souza. Ele destaca a importância da transformação digital para mudar a forma de interação de consumo. “Cada vez mais estamos verificando a quebra de modelos B2C e B2B para uma personalização da venda de forma geral, onde cada indivíduo quer uma experiência agradável nas transações comerciais”, comenta.

O executivo afirma que no segmento elétrico essa transformação é vivenciada especificamente na logística e distribuição com, por exemplo, o uso do marketplace como rede integrada, novos modais e principalmente um acompanhamento digital das etapas de interação de consumo. Conforme Souza, conectada com as mudanças, a Prysmian aprimora algumas de suas plataformas digitais para permitir uma interação mais simples, efetiva e amigável aos parceiros, que contribuem com sua expertise em distribuição e integração de soluções

com outros produtos e serviços. Além disso, a Prysmian trabalha na implantação do sistema de acompanhamento Net Promote Score (NPS) como indicador de satisfação dos clientes. “Ambas as transformações devem alcançar um progresso satisfatório já em 2022”, diz.

Outra estratégia que vem sendo olhada de perto pela Prysmian é a multicanalidade. “Omnichannel é uma tendência mundial e cada país tem sua particularidade cultural e de negócio, mas com certeza é uma evolução que observaremos nos próximos anos”, comenta Souza. Segundo ele, muitos países têm uma matriz de consumo do segmento elétrico acima de 50% com uso digital, o que propicia investimentos maciços nesta área. Neste sentido, a empresa vem mundialmente investindo na digitalização com saneamento e disponibilização de data-base integrado e de padrão informativo mundial, adequações de plataformas de comunicação e de seu ERP, bem como ajustes de portfólio do produto para essa nova realidade. “No Brasil estamos avançando muito nessa direção, respeitando nossos canais de venda”, diz.

A Nortel, fornecedora integral de materiais de Manutenção, Reparo e Operação (MRO), também sente o impacto

da transformação digital em sua atuação no mercado. O gerente de marketing da empresa, Fernando Gardiolo, destaca como o avanço tecnológico mudou os “bastidores” da distribuidora, auxiliando bastante com soluções de gestão de estoque, acompanhamento de pedidos, automatização de processos e previsão de demandas. Gardiolo ressalta ainda a contribuição das novas tecnologias para uma gestão de entregas mais eficiente, ao oferecer soluções que trazem mais inteligência, velocidade e precisão.

Uma das atividades que mais sente a influência do avanço tecnológico dos últimos anos, segundo Gardiolo, é a comercial, pois neste contexto de intensa digitalização, os clientes buscam cada vez mais uma experiência que seja pautada pela simplicidade, velocidade e precisão em suas jornadas de compras. Ciente disso, a Nortel procura constantemente encontrar meios que facilitem a relação da empresa com seu cliente.

Gardiolo explica que, em sua jornada, o cliente da Nortel identifica o problema e muitas vezes não sabe qual é a solução mais adequada para a resolução, com isso, busca informações com parceiros ou em ferramentas de busca (como o Google), antes de acionar o revendedor.

“Nossa intenção é fazer parte desse processo, apoiando o cliente nesta etapa e ajudando-o a encontrar a solução mais adequada através de produtos que ajudem nesta resolução”, diz.

Para isso, a Nortel recorre a parcerias com empresas com know-how complementares ao seu. “O objetivo com estas ações é criar um ecossistema de soluções, caracterizado pelo trabalho próximo junto a fabricantes e clientes, a fim de entender como podemos nos ajudar para que a jornada fique mais simples para todos”, explica o gerente de marketing.

Entre as tecnologias digitais utilizadas atualmente pela Nortel para realizar os contatos com os clientes, Gardiolo destaca os aplicativos de mensagens como o whatsapp e as plataformas digitais. Segundo o gerente de marketing, a empresa já vem investindo no conceito de omnichannel para conduzir melhores relacionamentos com seu público nos pontos de contato, tornando assim mais agradável a experiência do usuário. Outra estratégia utilizada pela Nortel para entender a jornada completa de seus clientes e transformá-lo em promotores da marca é o NPS. “Utilizamos a métrica de lealdade do cliente como um guia para as nossas ações”, afirma.



 contato@maxbarramentos.com.br

 11 4308 5075

 www.maxbarramentos.com.br

MaxBar
BARRAMENTOS BLINDADOS

**TEMOS A MELHOR SOLUÇÃO PARA A SUA OBRA!
INSTALAÇÕES INDUSTRIAIS E PREDIAIS**

**LINHA
CMAX - IP55**

Barra equipada 130 até 300A

**FAST
VMAX - IP31**

Barra equipada 130 até 300A

**LINHA
FMAX - IP54**

Barra equipada 130 até 300A

**PLUG-INS
E CAIXAS MEC**

Acabamento de 2 a 18 milímetros



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 Procopio	PR		X	X	X	X	X	Nacional		X		X	X	X	X	X
GLOLANI COMERCIAL	(11) 2294-1133	www.glotani.com.br	São Paulo	SP		X	X	X			Local						X	X	
HEILND 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

