

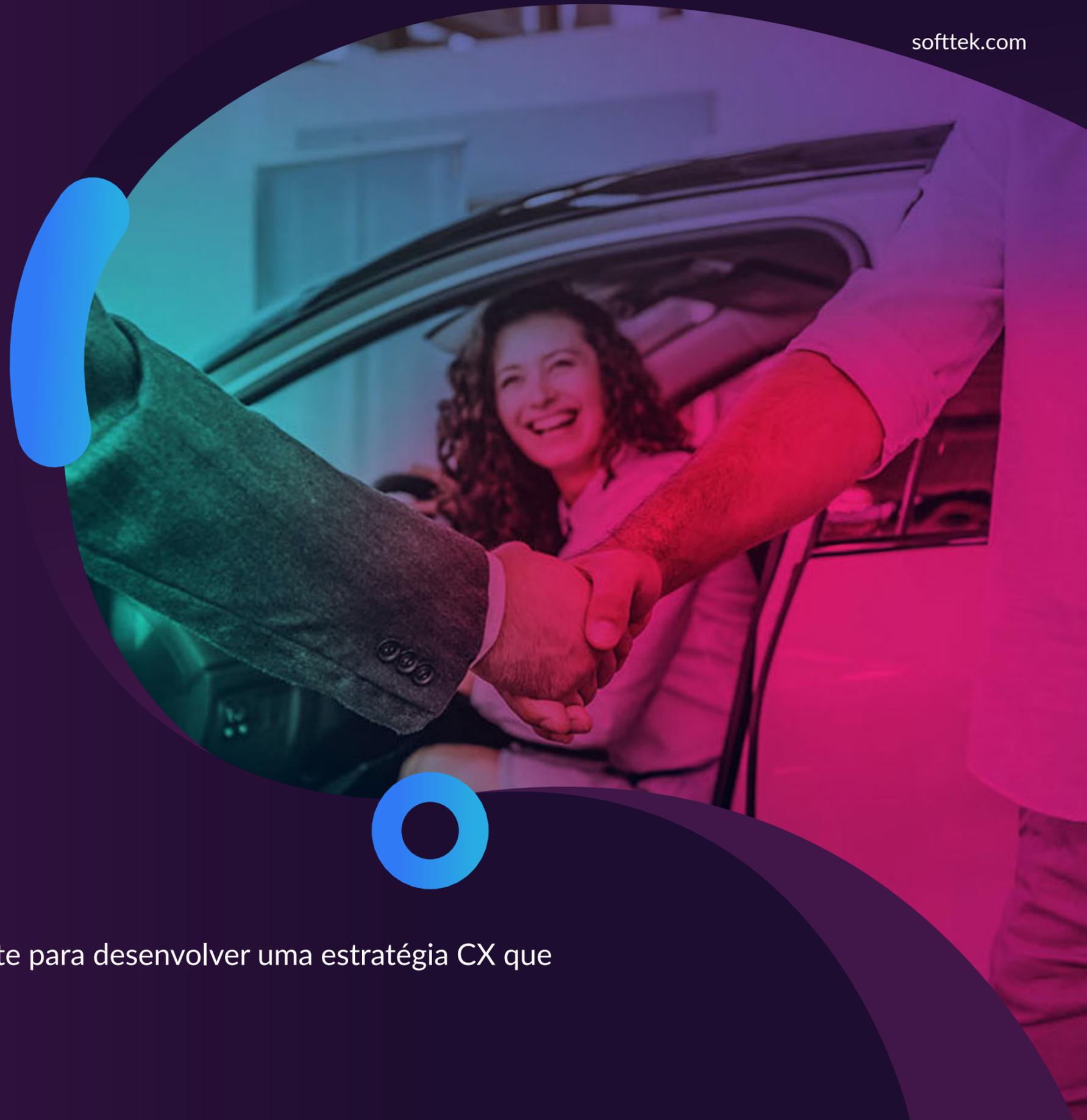


**Softtek**<sup>®</sup>

ESTUDO DE CASE / INDUSTRIAL

# Líder automotivo impulsiona as vendas por meio de jornadas aprimoradas de clientes

Aplicando metodologias ágeis e KPIs de experiência do cliente para desenvolver uma estratégia CX que impulsiona as vendas de automóveis.





# Sobre o cliente

Fabricante global de automóveis e EV.



Rede global de vendas, com **+200** concessionárias regionalmente



**+40** fábricas em todo o mundo



Presença em **+20 países**



**+5 milhões** carros vendidos anualmente



Incorporar o CX em nossos processos de vendas foi essencial, a Softtek era o parceiro certo para liderar essa transformação crítica, pois suas estratégias e sistemas estavam focados em criar benefícios duradouros enquanto geravam resultados imediatamente.

**Cliente**



**Softtek**

INDUSTRIAL | Líder automotivo impulsiona as vendas por meio de jornadas



# Desafios de negócios

Os processos de compra do cliente não eram integrados e faltava uma visão individualizada das informações do cliente em toda a cadeia de valor, o que causava atrito e resultava em perda de vendas.

1

A experiência do cliente teve que ser aprimorada para melhorar as vendas, pois CX representa 1/3 da opinião geral.

2

A perspectiva do consumidor está mudando de produtos para experiências.

3

Avalie os resultados em termos de valor de patrimônio do cliente, não apenas vendas e lucros de curto prazo.

# Como a Softtek entra em ação

A Softtek projetou e implementou uma transformação centrada no cliente dos processos de vendas e marketing do cliente, focando principalmente em permitir que canais digitais inovem e liderem a experiência de compra de automóveis.

**Compatível com** a definição da estratégia CX em todas as áreas de negócios.

**Nomeado** um CX Office para liderar a transformação centrada no cliente.

**Projetada** uma experiência única para o cliente.

**Implantação Ágil** de ganhos rápidos de alto impacto na jornada do cliente.

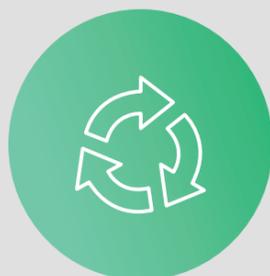




# Impacto nos negócios



A incorporação bem-sucedida da Softtek de estratégia e métricas centradas no cliente levou ao gerenciamento eficaz do CX e do ciclo de vida do cliente, o que aumentou as oportunidades de negócios e vendas.



23% de aumento do valor do tempo de vida do cliente



Engajamento do Cliente sem atrito, com uma visão 360° do cliente



Omnichannel Experiência do Cliente



Marketing direcionado melhorou oportunidades de negócios e vendas



Aumento de principal taxa de conversão



#### **SOBRE A SOFTEK**

Fundada em 1982, a Softtek é uma empresa global e a maior empresa de serviços de TI com origem na América Latina. Com um amplo portfólio de produtos e soluções que transformam os negócios, a Softtek ajuda as empresas da Global 2000 a evoluir de maneira fluida e constante desde a concepção e construção até a execução de estratégias digitais. Saiba como a Softtek cria valor através da tecnologia [www.softtek.com](http://www.softtek.com) e se conecta com a [@Softtek](https://www.instagram.com/Softtek) em redes sociais.

[info@softtek.com](mailto:info@softtek.com)  
[softtek.com](http://softtek.com)