

Novos modelos de negócio

O que leva dois jovens, sem quaisquer ligações ao setor oficial, a desenvolver um projeto que facilita o acesso dos clientes à oficina? Descubra o que é a Bookauto e como pode integrar este projeto.

{ TEXTO **PAULO HOMEM** }



Booking, Über e Bookauto, entre muitos outros, são nomes de empresas que se serviram da tecnologia para desenvolver os seus negócios.

Sendo um *startup*, a Bookauto, não criou propriamente um conceito inovador que, apesar de o ser em Portugal, já existe noutros mercados mais desenvolvidos.

No fundo, o que a Bookauto pretende dinamizar é o conceito de recolha, reparação e entrega do veículo ao cliente, controlando todo esse processo de princípio a fim.

"O que nos propomos fazer é a recolha e entrega da viatura, com a reparação incluída, sem que o cliente pague mais por isso, porque já está incluído no preço da reparação", começa por explicar Vitor Soares, Co-fundador da Bookauto. Não tendo a Bookauto oficinas próprias, o funcionamento deste negócio é muito simples, embora exija um tremendo trabalho de terreno e de desenvolvimento tecnológico.

Através da plataforma (www.bookauto.pt) ou

via telefone (através de um call center dedicado), o automobilista insere a matrícula do automóvel indicando também onde pretende que o veículo seja recolhido. De seguida seleciona o serviço pretendido e a data em que pretende realizá-lo, ficando de pronto a saber o preço que irá pagar (antes do carro ir à oficina e já com a recolha e entrega concluída). Se assim o entender pode, de pronto, adjudicar o serviço a efetuar. "Para o cliente a transparência é total, pois ele sabe quanto é que vai pagar para o serviço solicitado", refere Rui Mamede, também ele responsável pela Bookauto, dizendo que se for detetado pela oficina mais algum problema no carro, o cliente será informado e terá a oportunidade de aceitar ou recusar o serviço adicional.

POR TRÁS DA BOOKAUTO

Se na prática para o automobilista o processo é muito simples, já o "back office" possui um processo que é relativamente complexo, exigindo


tecnologia, investimento e uma constante presença no terreno angariando parceiros, sobretudo oficinas independentes.

Recorrendo a plataformas tecnológicas de dados, os preços que podem ser obtidos para o serviço são com peças de qualidade equivalente incluindo a mão-de-obra.

"Obviamente que com o evoluir dos pedidos, temos que afinar as questões das margens, mas são preços que consideramos justos e aceitáveis para os clientes e para as oficinas, com a vantagem do automobilista ter o serviço de recolha e entrega incluído", refere Vitor Soares. Estando o projeto ainda numa fase inicial, os primeiros acordos com oficinas independentes foram realizados na zona da grande Lisboa e Setúbal. "Nesta fase estamos a visitar muitas oficinas para aderirem à Bookauto, mas esperamos, no futuro, quando expandirmos o projeto para todo o país, que sejam as oficinas a quererem aderir", explica Rui Mamede.

Para aderirem ao projeto da Bookauto, existem

Anos Luz à Frente



A SUA EQUIPA DE MECÂNICOS ONDE QUISER
Recolhemos, efetuamos a revisão e entregamos no mesmo dia

Registe-se e recebe 100% de desconto no lançamento do serviço

Nome:
*Matrícula postal:
Enviar

Poupa Dinheiro
Preço até 40% abaixo da média, com recolha e entrega da vossa gestão.

Poupa Tempo
A revisão mobiliza o carro, oficina a manutenção e volta a entregar.

Ganha Qualidade
Todos os serviços passam por inspeções rigorosas de seleção.

Preço pré-serviço
Todos os preços são dados antes do serviço ser prestado.

happy car, happy customer

- 1- Insira a matrícula e código postal
- 2- Seleccione o serviço e a data
- 3- Preços antes do serviço, adjuque online



uma série de requisitos que as oficinas devem cumprir. Em primeiro lugar terem capacidade e *software* disponível para poderem cumprir o plano de manutenção do fabricante (embora a Bookauto também disponibilize essa informação à oficina). Depois, têm que possuir um seguro, além de serem avaliados aspetos mais subjetivos como o número de mecânicos, o tipo de equipamentos que dispõe, a dimensão da oficina e o espaço disponível para estacionamento.

Para as oficinas aderentes à Bookauto as vantagens são também evidentes. No entender de Vítor Soares "a principal vantagem é a angariação de negócio para a oficina, isto é, quando a oficina é contactada por nós para fazer o serviço poderá aceitar ou recusar, mas não perdeu tempo a fazer orçamentos nem fez qualquer esforço para chamar o cliente". O encaminhamento de serviço para as oficinas é feito, acima de tudo, por critérios geográficos, mas não só, pois a avaliação que é feita ao serviço de cada oficina pelo cliente pode condicionar um futuro encaminhamento. "Escolheremos numa mesma zona a oficina que tenha melhor ranking, pois é aquela que nos garante um melhor nível de serviço", explica Rui Mamede. O *call center* da Bookauto terá todo o trabalho de *back office* desta plataforma como irá tam-

bém permitir um melhor acompanhamento quer ao automobilista quer à oficina. "O *customer care* é totalmente nosso, pois se houver algum problema é a Bookauto que assume", explica Vítor Soares.

PEÇAS

Cabendo à oficina a responsabilidade da recolha e entrega do carro ao cliente (até como forma da oficina poder experimentar o carro), outra particularidade deste negócio tem a ver com as peças. "As peças são compradas pela Bookauto e não pela oficina", assegura Vítor Soares, explicando que "o objetivo é criar um standard nas peças, garantindo a qualidade das mesmas, dentro da filosofia Bookauto. As oficinas são compensadas por via de um melhor valor de mão-de-obra".

Por este facto, a Bookauto tem vindo também a desenvolver parcerias com grossistas de peças, que irão ser alargadas em função do crescimento geográfico da Bookauto.

Revelando que as oficinas estão a aderir muito bem a este projeto, estes dois jovens empreendedores reconhecem que este é um serviço com muita margem para crescer, especialmente em ambiente urbano e que tem nas frotas uma boa oportunidade. "Queremos democratizar este serviço. Temos preços muito competitivos e achamos que é uma solução que será muito boa para os nossos parceiros oficinais", conclui Rui Mamede.

É intenção dos responsáveis por este projeto exportar o conceito, mas entretanto o objetivo é ter, num ano, entre 300 a 400 oficinas parceiras, que permita à Bookauto fazer a cobertura de todo o território nacional e atingir os 6.000 serviços. Porém, em cinco anos a Bookauto quer ter uma quota de mercado de 15% do total de reparações de veículos automóveis ligeiros feitas no nosso país. ○

CONTACTOS

BOOKAUTO

Rui Mamede
Vítor Soares
geral@bookauto.pt
www.bookauto.pt

UFI FILTERS é uma tecnologia galáctica

Um produto inovador fruto do trabalho da nossa rede de laboratórios de investigação e desenvolvimento no mundo. No entanto o mundo não nos basta: lideramos o Universo completo de automóveis como fornecedor de Equipamento Original fornecendo a mais de 100 construtores de automóveis. Estamos também presentes no sector de alta competição, hidráulica, área militar, maquinaria pesada e "off-road", marinha e aeroespacial – colaboramos com o programa ExoMars para as sondas que serão enviadas a Marte no próximo ano de 2016. Pensem no que fazemos hoje para os clientes construtores de automóveis, e no que podemos fazer por vocês, profissionais da mecânica.

Por esta razão a UFI FILTERS está Anos Luz à Frente.

