



Informação à Imprensa

Volvo lança plataforma digital de monitoramento de atendimentos emergenciais do VOAR

O serviço Volvo Atendimento Rápido (VOAR) está lançando o VOAR Mobile, uma plataforma de informação para motoristas que aguardam atendimento emergencial nas estradas. A iniciativa, inédita no segmento de veículos pesados no país, garante mais tranquilidade a quem aguarda por socorro mecânico, com acesso em tempo real a todos os dados do atendimento, a chegada da viatura de apoio.

Toda ligação ao VOAR é atendida por uma equipe técnica especializada dentro da fábrica da Volvo. Boa parte dos chamados tem solução na própria ligação. Para aqueles em que é necessário atendimento em campo inicia-se uma operação que envolve a fábrica e a rede de concessionárias, para dar apoio ao transportador de forma rápida. Com o novo VOAR Mobile, o motorista receberá pelo celular informações de cada etapa de seu atendimento, com estimativas seguras do horário de chegada da viatura de socorro.

Informação precisa

Sem necessidade de instalar aplicativo, o VOAR Mobile tem uma navegação fluida e com dados atualizados constantemente. A plataforma fornece informações sobre o técnico responsável pelo atendimento, desdobramento da operação e notificação de imprevistos. Quem não puder acessar a plataforma via smartphone tem a opção de acompanhar as atualizações do atendimento por meio de notificações sms. “Nosso foco está em manter o cliente informado em tempo real, com ainda mais clareza e transparência durante todo o processo”, afirma Aline Steiner, coordenadora do Voar.

Em operação desde 1981, o serviço de atendimento emergencial Volvo completa quatro décadas com foco total no suporte aos transportadores, numa operação ininterrupta, 24 horas por dia, 7 dias por semana, para garantir maior disponibilidade dos veículos Volvo. “Fomos pioneiros ao lançar o primeiro serviço de atendimento emergencial para caminhões no país. Agora continuamos um passo à frente com o VOAR Mobile, que vem para dar mais visibilidade do status de atendimento ao cliente. De forma rápida e fácil ele poderá acompanhar tudo do seu smartphone”, assegura a coordenadora do Voar.

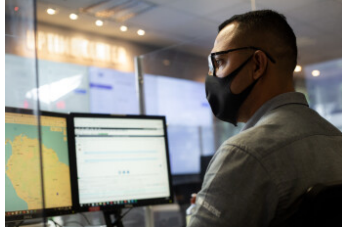
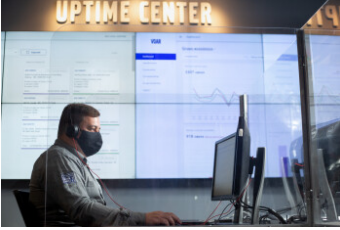
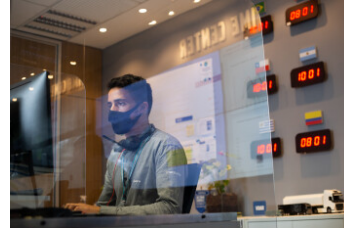
Até hoje as informações de andamento do atendimento eram passadas aos motoristas por meio de ligações, gerando grande número de chamadas. “Esperamos reduzir a necessidade de chamadas de retorno, deixando nossa equipe de especialistas focada no atendimento de novos casos. Isso traz mais disponibilidade técnica para o cliente”, argumenta Steiner.

Alta aprovação

Operando dentro da fábrica da Volvo em Curitiba (PR), com técnicos altamente especializados e conectados com o ambiente inovador e tecnológico da indústria, o VOAR possui um dos maiores níveis de satisfação dentro de todas as categorias pesquisadas pela montadora. Cerca de 45% das ligações são resolvidas através de diagnóstico remoto emergencial, sem necessidade acionar equipe para socorro em campo.

O contato com os especialistas Volvo pode ser realizado gratuitamente e independente do ano de fabricação do veículo. Só há custos quando é necessário deslocar viatura de apoio e efetuar reparos.

Imagens para download:



27 de Março de 2021

Mais informações

Marco Greiffo
Comunicação Corporativa - Grupo Volvo América Latina
Tel: +55 41 3317-7830 / 41 3317- 8736
E-mail: marco.greiffo@volvo.com

Daisa Souza
Comunicação Corporativa - Grupo Volvo América Latina
Tel: +55 41 3317-7007
E-mail: daisa.souza@volvo.com