

Dossier



PLATAFORMAS TÉCNICAS DAS MARCAS DO AFTERMARKET

Para um serviço mais eficiente

Sejam plataformas de informação técnica e/ou de formação, as marcas têm aumentado a oferta e o serviço aos clientes oficiais através deste tipo de acessos online

TEXTO NÁDIA CONCEIÇÃO

As plataformas de informação técnica e de formação online são cada vez mais procuradas pelos profissionais das oficinas e são também cada vez mais importantes para que estes possam realizar

os serviços de manutenção e reparação de forma adequada. Nesta edição, fizemos o levantamento de algumas das plataformas técnicas ou de formação disponibilizadas pelas marcas do aftermarket a operar no nosso setor. ●

PREMIUM TRAINING TEXTAR

Vítor Maia
<https://textar.com>



A Textar disponibiliza uma plataforma técnica agregada ao seu website, “que pode ser consultada livremente e está toda em língua portuguesa, também disponível na App Store e no Google Play para dispositivos móveis. A nossa plataforma técnica está agregada ao nosso site, onde se pode ter acesso de

forma direta e completamente livre, sem qualquer tipo de registo. Os conteúdos técnicos vão desde a identificação de material através da escolha do veículo, através de uma referência original ou de um concorrente, a fichas técnicas detalhadas de todos os produtos que fabricamos”, afirma Vítor Maia.

ZF AFTERMARKET

Edite Teixeira
http://aftermarket_zf.com/pt



A ZF Aftermarket disponibiliza um vasto leque de informações técnicas sobre as peças de substituição e os produtos das suas marcas ZF, Lemförder, Sachs e TRW, para o ciclo de vida completo dos veículos. “O portal da ZF Aftermarket também inclui um blog em português, o Expert Blog, onde são publicados artigos e dicas sobre os nossos produtos por especialistas da ZF. As oficinas podem aceder às informações técnicas da ZF Aftermarket diretamente na opção disponível no portal da ZF Aftermarket. No entanto, algumas informações técnicas só estão disponíveis após o login. Portanto, a oficina tem toda a vantagem em efetuar o registo no portal da ZF Aftermarket. Dentro das diferentes secções da aplicação (por

exemplo, categoria de veículo), a oficina irá encontrar informações técnicas de diferentes tipos, como Informações de Serviço, Guias de Instruções, Manuais Técnicos e muito mais. Algumas destas informações incluem vídeos. A área de Informações técnicas do portal da ZF Aftermarket agrega uma grande quantidade de documentação sobre as gamas de produtos das marcas ZF, Lemförder, Sachs e TRW, nomeadamente transmissão, direção e suspensão, amortecedores, embraiagens e travagem”, indica Edite Teixeira, que adianta: “A ZF Aftermarket não fornece apenas peças de substituição com a qualidade do equipamento original, também oferece a sua experiência e conhecimento através das informações técnicas que disponibiliza no seu portal”.

Qual a importância das plataformas de informação técnica e formação neste mercado?

TEXTAR,
Vitor Maia

“As plataformas de informação técnica neste momento são vitais, pois a evolução técnica do automóvel é incrivelmente elevada e a identificação da referência a aplicar bem como a forma de aplicar evoluíram muito e são essenciais para uma reparação perfeita, proporcionando conforto de condução, segurança e uma durabilidade adequada do material aplicado”.

ZF AFTERMARKET,
Edite Teixeira

“As plataformas de informação técnica oferecem os recursos certos para que as oficinas executem um serviço profissional e de excelência aos seus clientes. Permitem que as oficinas se mantenham

PUB



filourem
 PEÇAS AUTO



ZETA-ERRE®

**NOVA GAMA
 TRANSMISSÕES**



JÁ DISPONÍVEL

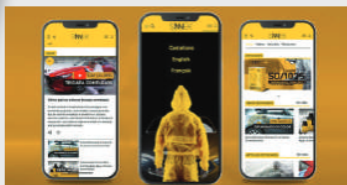
www.filourem.com



SINNEK BESA

Amaia Mujika
<https://besa.es>

A SINNEK tem uma estratégia de formação baseada em ajudar e acompanhar o profissional de repintura auto. “Uma oferta de formação completa que se adapta sempre às necessidades do utilizador, e que se destina a ajudar a aumentar a produtividade e rentabilidade na oficina. A SINNEK ACADEMY é uma plataforma de formação online que visa apoiar e ajudar o profissional. Nesta plataforma, é possível encontrar artigos com tutoriais práticos, dicas técnicas de reparação, bem como ideias para melhorar a produtividade e a rentabilidade na oficina de repintura. A SINNEK APP é uma aplicação móvel recentemente lançada que oferece conteúdos de formação de alto valor para melhorar a rentabilidade e a produtividade da oficina. Tem uma versão IOS e Android. O objetivo da aplicação SINNEK é oferecer todo o conhecimento e know-how da equipa técnica e comercial de uma forma clara e direta, num tom agradável e didático, bem como acompanhar os profissionais no seu trabalho diário, mostrando soluções destinadas a facilitar o seu trabalho.



A informação é organizada de forma a tornar o conteúdo facilmente acessível, quer através do tipo de formato (vídeos, artigos, etc.), quer através do tipo de conteúdo, como a colorimetria, tipo de produto, processos de reparação, tipos de acabamento, etc. A SINNEK oferece ao utilizador uma grande variedade de tutoriais em vídeo com conteúdo técnico. Através destes conteúdos, o profissional tem acesso aos processos de reparação mais comuns, desde os processos de enchimento e aplicação de enchimento até à aplicação das camadas de acabamento final”, explica Amaia Mujika. “Além disso, pode obter informações sobre soluções para problemas e defeitos de pintura, assim como técnicas e dicas destinadas a aumentar a eficiência e produtividade. Tem ainda artigos atuais e informação detalhada sobre processos, defeitos de pintura, colorimetria, tipos de acabamento, ferramentas e produtos, gestão de oficina de carroçaria, etc.”

atualizadas relativamente aos desenvolvimentos dos produtos que utilizam no seu trabalho diário”.

BILSTEIN, Dimitris Kouvaras

“A tecnologia automóvel está a tornar-se cada vez mais complexa. Este desenvolvimento não se detém na tecnologia de suspensão. Afinal de contas, os condutores esperam mais conforto, mais dinâmica e mais segurança. Estes são requisitos que muitas vezes não podem ser satisfeitos com a tecnologia convencional. Os sistemas de suspensão eletrónica e os sistemas de suspensão pneumática têm vindo a complementar a gama durante anos. É por isso que a informação técnica diretamente do fabricante, especialmente para a oficina, é particularmente importante para a reparação. Da parte do apoio técnico, os clientes beneficiam da vasta experiência do pessoal e de toda a empresa. Também recebemos muitas informações do mercado. Com base nestas consultas, desenvolvemos consistentemente conselhos técnicos para as oficinas. Além disso, esta experiência também flui para a nossa garantia de qualidade e para os nossos cursos de formação. Por parte das plataformas de formação, damos especial destaque a cursos técnicos, particularmente práticos e de formação curta. Encontramos os participantes ao seu próprio nível, partilhamos os nossos conhecimentos, damos dicas práticas e, claro, envolvemos ativamente os participantes. Com a Academia BILSTEIN, oferecemos um sistema completo de formação e apoio a oficinas e revendedores, seja no local de um evento presencial ou estando disponíveis online nas nossas plataformas. Todos os módulos de formação oferecidos “constroem-se uns nos outros” e permitem-nos oferecer um conceito de aprendizagem adequado ao mercado”.

YUASA, José Pereira

“A transmissão de informação e conhecimento é essencial para o crescimento do nosso mercado,





PREMIUM PRIVATE BRAND



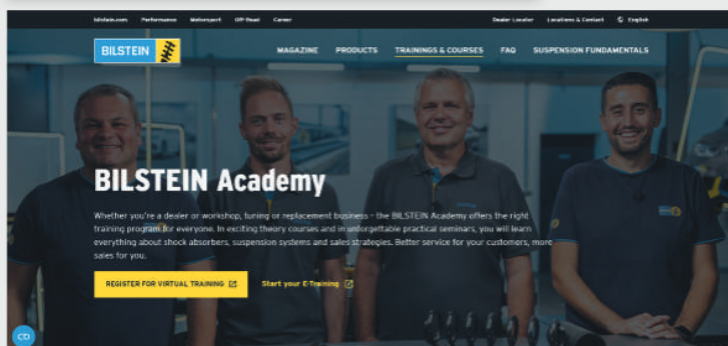
LUBRIFICANTES

\\ A QUALIDADE ESTÁ NO NOSSO ADN \\

BILSTEIN

Dimitris Kouvaras

<https://workshop.bilstein.com/en/trainings-and-courses>



A Academia BILSTEIN disponibiliza um extenso programa de formação e apoio técnico qualificado. “É o contacto competente para todas as questões sobre suspensões. A nossa grande vantagem é uma gama realmente ampla no negócio de substituição com a qual adquirimos muita experiência em equipamento original e em Motorsport. Oferecemos um programa de formação poderoso para todas as necessidades, seja oficina ou comércio, tuning ou substituição em série. A formação pode ocorrer online ou pessoalmente. Para questões técnicas urgentes, temos o nosso competente apoio técnico, que pode ser contactado por telefone e e-mail. A maneira mais fácil de participar num curso de formação é inscrever-se através do website da Bilstein ou enviar um pedido diretamente para a Academia através de correio eletrónico. A formação virtual E-Training: Esta formação tem uma duração de aproximadamente 1 hora. O conteúdo é por exemplo: a gama de produtos Bilstein, sistemas de amortecimento passivo, sistemas eletrónicos, sistemas de molas pneumáticas, tuning e coilover ou pro-

duetos para caravanas. BILSTEIN 24/7 E-Training: Esta formação tem uma duração de 20 a 30 minutos. Encaixa-se bem em qualquer lugar e hora, mesmo durante o intervalo para o almoço. O controlo de aprendizagem e a impressão do certificado são executados de forma totalmente automática. Diferentes tópicos: Sistemas de suspensão passivos e ativos, teste de suspensão, diagnóstico de danos, fundamentos da tecnologia de chassis, série e gama de produtos de desempenho. Formação presencial: Oferecemos esta formação através de grossistas e também em todo o mundo através do sistema BILSTEIN “train the trainer”. O que diferencia a nossa plataforma, a maior diferença é a participação ativa que as nossas plataformas online permitem. Para as formações online utilizamos os sistemas “Vitero” e “ILLAS”, (sem Zoom, Teams ou sistemas comparáveis). Estes sistemas são utilizados por universidades alemãs e permitem uma participação mais ativa durante o treino. Isso significa que perguntas e discussões diretas são possíveis nos cursos online da Academia BILSTEIN”, indica Dimitris Kouvaras.

melhorando o nível de serviço e aproximando as oficinas multimarcas dos concessionários. Com a evolução tecnológica no nosso sector ter uma oferta formativa que responda às necessidades atuais é permitir aos nossos distribuidores uma vantagem competitiva e diferenciadora. Como a gestão do tempo é muito importante no dia a dia de uma oficina as plataformas online permitem uma adaptação entre os horários exigentes e longos e manter as equipas formadas com as novas tecnologias”.

DELPHI TECHNOLOGIES, David Zapata

“Avanços tecnológicos, como a eletrificação do parque, fazem com que a oficina enfrente desafios mais complicados a cada dia. Por isso, acreditamos que é necessário proporcionar um maior conhecimento geral das novas tecnologias em todos os mercados. Por isso, na Delphi Technologies estamos comprometidos com essas plataformas de treinamento e suporte. A nossa Delphi Technologies Academy, que se desenvolve com sucesso em vários países europeus há algum tempo, facilita o acesso e a aquisição dos conhecimentos necessários com cursos sobre os temas com maior procura presente e futura, que ajudam os técnicos a desenvolver as suas competências e conhecimentos onde quer que estejam encontram e podem assim prestar um serviço adequado ao mercado e aproveitar todas as oportunidades de negócio para atingir a máxima rentabilidade”.



A informação técnica do fabricante é particularmente importante para a reparação

Dimitris Kouvaras, BILSTEIN

REXPERT SCHAEFFLER

www.rexpert.pt

A REXPERT, a marca de serviços de oficina da Schaeffler, disponibiliza também uma aplicação para dispositivos Android e IOS. O portal para oficinas da Schaeffler Automotive Aftermarket já é usado por mais de 230 mil utilizadores profissionais em todo o mundo. Lançada no aftermarket em 2020, a REXPERT APP é gratuita. Para a utilizar, a oficina só tem de ser um utilizador registado REXPERT. Desde o seu lançamento, mais de 60 mil profissionais de 100 países instalaram a aplicação, numa das 21 versões disponíveis. A App permite procurar e consultar um manual de reparação específico da TecRmi introduzindo a referência do produto ou, através do leitor de código de barras, utilizando a câmara do dispositivo. O scanner incorporado também serve para recolher os cupões de pontos de muitos produtos LuK, INA e FAG. Com estes pontos, é



possível adquirir produtos e ferramentas para a oficina. A REXPERT App oferece também um motor de pesquisa integrado TecDoc, é possível pesquisar por componente ou veículo. Outra característica é a capacidade de pesquisar números ou valores específicos, tais como os binários de aperto bimassa. Ao introduzir a referência, todos os dados são apresentados no ecrã. Os vídeos de instalação que a APP disponibiliza na secção multimédia da aplicação também permitem ao profissional descobrir os detalhes das reparações mais complexas. Finalmente, a aplicação também fornece uma visão da gama de componentes e soluções de manutenção das marcas LuK, INA e FAG para transmissão, motor e chassis.



A transmissão de informação e conhecimento é essencial para o crescimento do nosso mercado

José Pereira, GS Yuasa

PUB

S.JOSÉ
LOGÍSTICA DE PNEUS



Gama completa distribuída em exclusivo por S. José Pneus
www.sjosepneus.com

GOODRIDE[®]
PERFORMANCE TYRES

SOLMAX1

ULTRA HIGH PERFORMANCE (UHP)

Disponível a partir de 17"





AXALTA

Virgílio Maia
axaltacoatingsystems.com

A Axalta tem vindo a trabalhar nos últimos meses numa reformulação e desenvolvimento de um conjunto de soluções, “com o objetivo de criar condições para prestar um serviço de excelência a todos os nossos clientes, ainda de mais qualidade. Entre os vários projetos em curso, encontra-se uma nova solução para elevar a uma classe diferenciada o conceito de formação e conhecimento na área da repintura automóvel. Tornar a formação acessível e cómoda, focada, para prestar uma mais valia no negócio



com níveis de credibilidade altíssimos, é o que a Axalta está neste momento a finalizar e que prevê apresentar ao mercado no final do 2.º Trimestre de 2023. Também na formação na área da repintura, pretendemos continuar a ser líderes, a marcar a diferença e a ser cada vez mais abrangentes. Em breve daremos mais notícias”, refere Virgílio Maia.



DELPHI TECHNOLOGIES

David Zapata
<https://academy.delphiautoparts.com>



“A Delphi Technologies Academy é uma plataforma de e-learning projetada para tornar mais fácil para os técnicos aprimorarem as suas habilidades e ficar a par dos mais recentes avanços tecnológicos. Esta ferramenta estará disponível para o mercado português durante o segundo semestre deste ano. Conscientes de que tempo numa oficina é dinheiro, a nossa plataforma fornecerá acesso a materiais de formação de qualquer dispositivo, em qualquer lugar e no horário mais conveniente”, explica David Zapata. Por ser um serviço a pedido, a plataforma permitirá que o profissional visualize vídeos online para resolver uma dúvida ou problema específico e volte ao trabalho em questão de minutos. Depois de registrar a sua licença anual, só necessita de um login para entrar na plataforma e aproveitar todo o conteúdo da formação. Inicialmente, contará com cerca de 50 módulos, que serão ampliados de forma periódica. “O conteúdo digital, uma combinação de teoria e simulação prática, será focado em quatro das áreas de maior procura e desenvolvimento no mercado: veículos híbridos e elétricos, novas tecnologias de propulsão, simulador de motor com avarias reais, equipamentos de diagnóstico e sistemas ADAS. Os cursos serão projetados para atender às necessidades de um público amplo, desde estagiários até técnicos seniores. Além disso, são ministrados por profissionais com ampla experiência nas tecnologias mais avançadas do setor, e oferecerão um ótimo conteúdo audiovisual e interativo para promover uma aprendizagem mais rápida, eficiente e atraente, são cursos ministrados por técnicos para técnicos. Teremos também um simulador motor para testar as competências adquiridas. Da mesma forma, a oferta formativa será acompanhada de um novo programa de recursos físicos e digitais de apoio direto às oficinas e mecânicos, denominado Masters of Motion, onde a formação será um dos pilares centrais. Todo o seu conteúdo estará disponível num portal web onde serão incorporados mais vídeos, gráficos e guias para ajudá-los no seu serviço, no seu local de trabalho e dependendo da sua forma de trabalhar”, continua David Zapata. O material será especialmente voltado para mecânicos e continuará a ser desenvolvido em colaboração com as oficinas.

DENSO

www.denso.com/pt/pt

A Denso disponibiliza um programa de formação técnica online. Ajudar a manter e aumentar o conhecimento técnico dos profissionais da reparação automóvel, por intermédio de um programa de formação técnico online, é o objetivo da Denso. A equipe técnica da Denso desenvolveu uma plataforma interativa de e-learning para profissionais do setor automóvel, disponível em espanhol em: denso-technic.com/es/ e em português em: denso-technic.com/pt/. O registo é gratuito e permite que os profissionais ou técnicos de reparação interessados aprimorem os seus conhecimentos técnicos de forma totalmente autónoma, em qualquer lugar e a qualquer hora, e ainda obtenham um certificado que o comprove. A plataforma interativa de e-learning é a ferramenta profissional desenvolvida pela Denso para mecânicos: o registo no site permite que eles acompanhem cursos sobre temas atuais em algumas de linhas de produtos da Denso. Os cursos cobrem todos os aspetos técnicos do tipo de



produto, incluindo os erros mais comuns detetados com o objetivo de fornecer a informação necessária para melhorar as operações de manutenção e reparação, garantir um diagnóstico correto e descobrir as últimas inovações técnicas. Com uma interface clara, intuitiva e interativa, todos os cursos são desenvolvidos por especialistas e profissionais do setor. Cada curso de e-learning da Denso é acompanhado por uma área de download repleta de brochuras, catálogos e manuais, boletins de produtos e informações técnicas detalhadas. No final de cada curso, após a realização do teste final, todos os participantes podem obter um certificado personalizado que acredita a sua participação. Mais de 8000 técnicos de toda a Europa se registraram na plataforma interativa de e-learning da Denso. O programa está disponível em 42 países e 20 idiomas, incluindo agora o português.

“É necessário proporcionar um maior conhecimento geral das novas tecnologias em todos os mercados

David Zapata, Delphi Technologies

GS YUASA

José Pereira
www.yuasa.com

Com mais de 20 cursos de formação detalhados, a GS Yuasa Academy oferece “os melhores conselhos práticos que cobrem cada passo da “viagem” de uma bateria, desde a saída da prateleira, passando pela manutenção, até ao fim da sua vida útil. Concebidos para os técnicos das oficinas, os cursos baseados em módulos proporcionam conhecimentos valiosos e competências práticas. A formação é ministrada no formato de vídeos dinâmicos que incluem uma vasta gama de tópicos relacionados, desde aplicações e tecnologias apropriadas até testes de baterias e gestão de garantias. As oficinas podem ter acesso à plataforma através de adesão

gratuita. A adesão gratuita aos cursos da GS Yuasa Academy melhora a capacidade de resposta das oficinas que instalam baterias. Foi desenvolvido para ajudar as empresas a crescer, melhorando o serviço ao cliente, reduzindo as devoluções de garantia e maximizando o potencial do negócio das baterias. Basta solicitar ao seu distribuidor GS Yuasa um acesso e o mesmo será enviado pelo DPT de formação e apoio técnico da GS Yuasa. Um caminho de aprendizagem estruturado, o programa apresentado pela GS Yuasa Academy tem mais de 20 cursos certificados adaptados a diferentes funções e áreas de trabalho. Os utilizadores, sejam eles técnicos de oficina ou executivos de vendas, podem estar confiantes de que o nível de aprendizagem será o adequado para eles. No final do percurso de aprendizagem, os utilizadores sentir-se-ão mais confiantes nos seus conhecimentos, como aplicá-los no seu trabalho



e como fornecer o melhor serviço ao cliente. Os cursos da plataforma, todos ministrados em formato de vídeo dinâmico, fornecem o mesmo nível de informação e experiência que a formação ministrada num ambiente mais tradicional e podem ser iniciados e interrompidos em qualquer dispositivo em qualquer altura. Esta é a única plataforma de formação online sobre baterias, sendo totalmente gratuita. Há vários questionários ao longo da formação para que os utilizadores possam refletir sobre a sua aprendizagem e testar os seus conhecimentos à medida que progredem. Após completar cada curso, o utilizador receberá um certificado que deve ser impresso como prova de certificação nesse campo”, refere José Pereira.

PUB

pcc
PINTO DA COSTA & COSTA

EMPRESA
CERTIFICADA

OS MELHORES
EQUIPAMENTOS



LAYOUT
PERSONALIZADO

INSTALAÇÃO
EFICIENTE



PÓS
VENDA

SOLUÇÕES **PROFISSIONAIS**

f @ in **pcc-da.pt**



Não fazemos
manutenção automóvel,
mas fazemos a manutenção
da sua terminologia!



TRADUÇÃO E DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

Criamos e traduzimos manuais técnicos à melhor relação qualidade/preço do mercado. Temos profissionais especializados em várias áreas da indústria e uma tecnologia que nos permite criar projetos à medida de cada cliente.

CONHEÇA O PROGRAMA PARCEIRO JABA

Através da identificação e alinhamento de todas as traduções antigas do parceiro JABA, é criada uma base de dados que permite detetar todas as repetições em novos projetos e baixar consideravelmente o valor final do documento, mantendo a terminologia e o estilo de comunicação já existentes. Um programa criado a pensar em si!

TEKNIWIKI NGK SPARK PLUG

www.tekniwiki.com



A NGK Spark Plug disponibiliza para os profissionais uma plataforma de informações técnicas online, a “TekniWiki”. Criada a pensar nas oficinas, o portal oferece uma ampla gama de conteúdos técnicos sobre os produtos da empresa. Desde a sua introdução em 2016, a “TekniWiki” tem sido constantemente melhorada, dando aos utilizadores a oportunidade de aceder a vídeos e informações técnicas. A “TekniWiki” está disponível a partir de qualquer dispositivo. A plataforma é composta por quatro secções: Na área de ‘Know-how’, os profissionais podem aproveitar o aplicativo de e-learning da NGK Spark Plug, que inclui cursos interativos sobre velas, aquecedores, sondas lambda, cabos de ignição, bobinas e sensores MAF. Ao entrar na seção “Vídeos”, podem aceder ao canal do YouTube da empresa, que apresenta uma lista de vídeos técnicos. Na área “Descarregar”, os catálogos e folhetos da empresa estão disponíveis para download. Finalmente, na seção “Notícias”, os utilizadores podem encontrar as últimas informações do mundo das marcas NGK Ignition Parts e NTK Vehicle Electronics. A plataforma está disponível em 15 idiomas, e para vários dispositivos, nomeadamente computadores, laptop, tablets e smartphones. “Tornar a informação disponível da forma mais conveniente enfatiza a alta qualidade das nossas marcas e produtos”, explica Nicole Rößler, Diretora de Comunicações Regionais e Aftermarket Marcom EMEA na NGK Spark Plug Europe GmbH.