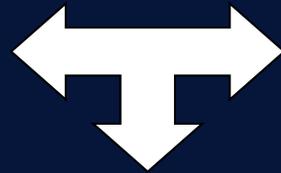




CASE DE SUCESSO FCA

Market Research & BI
Marcelo Fantini
Manager

Foco no Cliente



Foco do Cliente

Orientada ao Cliente

**SE É UMA EMPRESA ORIENTADA
AO CLIENTE:
... Surge então o grande desafio!**

Temos que usar ferramentas
diferentes...

*Temos que enxergar resultados de
maneira diferente...*



Para isto acontecer temos que
promover *experiências* que
ultrapassem a dimensão dos
Produtos...

Diante desta forma FCA de olhar o
negócio:

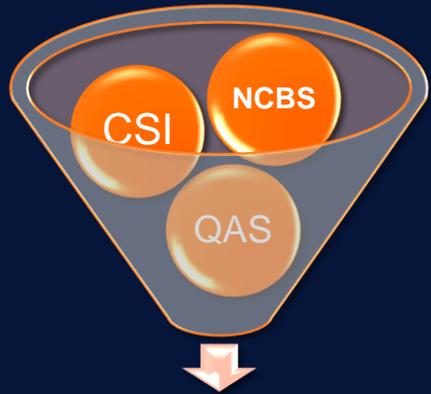
Surge a necessidade de parcerias
que nos ajudem a atingir nossos
objetivos...

Objetivos da Área

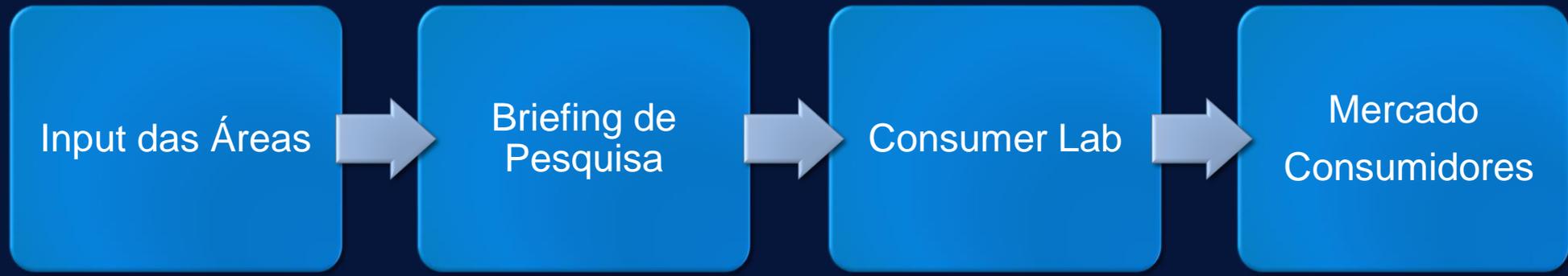
- ❑ Produção de conhecimento de mercado com base no comportamento do consumidor, para apoio ao processo decisório e planejamento estratégico;
- ❑ Desenvolver técnicas de análises, construir uma rede de conhecimento e explorar nossas fontes primárias;
- ❑ Desenvolver conhecimento profundo do comportamento de consumo;
- ❑ Identificar e estudar tendências e novas metodologias de estudo do comportamento;
- ❑ Estar junto às áreas da empresa, apoiando nas definições estratégicas e disseminando os conhecimentos adquiridos.



Fluxo das Atividades



Pesquisas



Dinâmica de Trabalho



Histórico do Processo

NCBS_WAVE 2010 1.sav
NCBS_WAVE 2010 2.sav
NCBS_WAVE 2011 1.sav
NCBS_WAVE 2011 2.sav
NCBS_WAVE 2012 1.sav
NCBS201301_FIAT_v1.sav

NCBS

FIAT_Montadora+Região_01_2009.xls
FIAT_Montadora+Região_02_2009.xls
FIAT_Montadora+Região_03_2009.xls
FIAT_Montadora+Região_04_2009.xls
FIAT_Montadora+Região_05_2009.xls
FIAT_Montadora+Região_06_2009.xls
FIAT_Montadora+Região_07_2009.xls
FIAT_Montadora+Região_08_2009.xls
FIAT_Montadora+Região_09_2009.xls
FIAT_Montadora+Região_10_2009.xls
FIAT_Montadora+Região_11_2009.xls
FIAT_Montadora+Região_12_2009.xls
FIAT_Montadora+Região_13_2009.xls
FIAT_Montadora+Região_14_2009.xls
FIAT_Montadora+Região_15_2009.xls
FIAT_Montadora+Região_16_2009.xls
FIAT_Montadora+Região_17_2009.xls
FIAT_Montadora+Região_18_2009.xls
FIAT_Montadora+Região_19_2009.xls
FIAT_Montadora+Região_20_2009.xls

CSI

01_Fiat_12008.XLS
06_Fiat_12008.XLS
11_Fiat_12008.XLS
16_Fiat_12008.XLS
21_Fiat_12008.XLS
26_Fiat_12008 - Modelos.XLS
29_Fiat_12008.XLS
34_Fiat_12008.XLS
39_Fiat_12008.XLS
44_Fiat_12008.xls
53_Fiat_12008.XLS
02_Apre_Astra Hatch 2.0 Flex_12008.PPT
03_Apre_Classic 1.0 Flex_12008.PPT
04_Apre_COMPACT_12008.PPT
05_Apre_Crossfox 1.6 Flex_12008.PPT
06_Apre_Fiesta Hatch 1.0 Flex_12008.PPT
07_Apre_Fr 1.4-1.5 Gas-Flex Mecanico_...
08_Apre_Frontier 2.0 Diesel 4X2-4X4_120...
09_Apre_Hilux 2.5-3.0 Diesel 4X2-4X4_12...
10_Apre_Jetta 2.5 Gas_12008.PPT
11_Apre_Megane Sedan 1.6-2.0 Gas-Fle...
12_Apre_New Beetle 2.0 Gas_12008.PPT
13_Apre_New Corsa Hatch 1.4-1.8 Flex_...
14_Apre_Novo Palio 2008 1.4-1.8 Flex_12...
15_Apre_Palio Weekend Adventure 1.8 F...
16_Apre_Polo Hatch 1.6- Gas- Flex_120...
17_Apre_Punto 1.8_12008.PPT
18_Apre_Saveiro 1.6_12008.PPT
19_pre_Hilux 2.5-3.0 Diesel 4X2-4X4_12008...
01_Fiat_12008.XLS
06_Fiat_12008.XLS
11_Fiat_12008.XLS
16_Fiat_12008.XLS
21_Fiat_12008.XLS
26_Fiat_12008.XLS
29_Fiat_12008.XLS
34_Fiat_12008.XLS
39_Fiat_12008.XLS
44_Fiat_12008.XLS
53_Fiat_12008.XLS
02_Apre_206 SW 1.4-1.6 Flex_12008.PPT
03_Apre_C3 1.4-1.6 Flex_12008.PPT
04_Apre_Clio Hatch 1.6 Flex_12008.PPT
05_Apre_Corella Automatica_12008.PPT
06_Apre_Doblo Adventure_12008.PPT
07_Apre_Fiesta Sedan 1.0 Flex_12008.PPT
08_Apre_Focus Sedan 1.6 Flex-2.0 Gas_1...
09_Apre_Gol City 1.0_12008.PPT
10_Apre_Idea 1.4_12008.PPT
11_Apre_Logan 1.0 Flex_12008.PPT
12_Apre_Meriva 1.8 Flex_12008.PPT
13_Apre_New Civic 1.8 Flex Mecanico_1...
14_Apre_Nova Frontier_12008.PPT
15_Apre_Novo Siena 1.8_12008.PPT
16_Apre_Parati 1.6-1.8 Flex_12008.PPT
17_Apre_Primo 1.4 Flex_12008.PPT
18_Apre_S10 2.4-Diesel 4X2-4X4_12008.P...
19_Apre_Scenic 1.6-2.0 Gas-Flex_12008...
05_Fiat_12008.XLS
10_Fiat_12008.XLS
15_Fiat_12008.XLS
20_Fiat_12008.XLS
25_Fiat_12008.XLS
30_Fiat_12008.XLS
35_Fiat_12008.XLS
40_Fiat_12008.XLS
45_Fiat_12008.XLS
50_Fiat_12008.XLS
01_Apre_307 Sedan 1.6-2.0 Gas-Flex_12...
02_Apre_Celta 1.0 Flex_12008.PPT
03_Apre_Clio Sedan 1.6 Flex_12008.PPT
04_Apre_Courier 1.6 Flex_12008.PPT
05_Apre_Fielder 1.8 Gas-Flex_12008.PPT
06_Apre_Fr 1.4-1.5 Gas_ Automatica_12...
07_Apre_Fox 1.6 Flex_12008.PPT
08_Apre_Golf 1.6-1.8-2.0 Gas Flex_12008...
09_Apre_Idea ELX 1.4-HLX 1.8 Flex_1200...
10_Apre_MEORBA_12008.PPT
11_Apre_Montana 1.4-1.8 Flex_12008.PPT
12_Apre_New Corsa Hatch 1.4 MPFI_120...
13_Apre_Novo Palio 2008 1.4_12008.PPT
14_Apre_Palio Fire 1.0 Flex_12008.PPT
15_Apre_PICCO-UP_12008.PPT
16_Apre_Punto 1.4-1.8 Flex_12008.PPT
17_Apre_Sandero 1.6 Flex_12008.PPT
18_Apre_Santia 2.0 Gas_12008.PPT
Marcas: Adicionar uma marca
Tamanho: 446 KB

QAS

- ❑ Pesquisas em papel
- ❑ Pesquisas em excel
- ❑ Pesquisas em SPSS

Evolução das Pesquisas

- Pesquisas de Qualidade

- QAS BRA 3MIS
- QAS BRA 12MIS
- QAS ARG 3MIS
- QAS VEM 3MIS
- QAS UTILITÁRIOS
- QAS TRACKING

- Pesquisas de Mercado

- NCBS BRA
- NCBS ARG
- NCBS COL

- Pesquisas de Serviço

- CSI FIAT Vendas
- CSI FIAT Pós-Vendas
- CSI Montadoras Vendas
- CSI Montadoras Pós-Vendas
- CSI Argentina



Pesquisas Qualitativas

Timeline

*Meses antes do lançamento

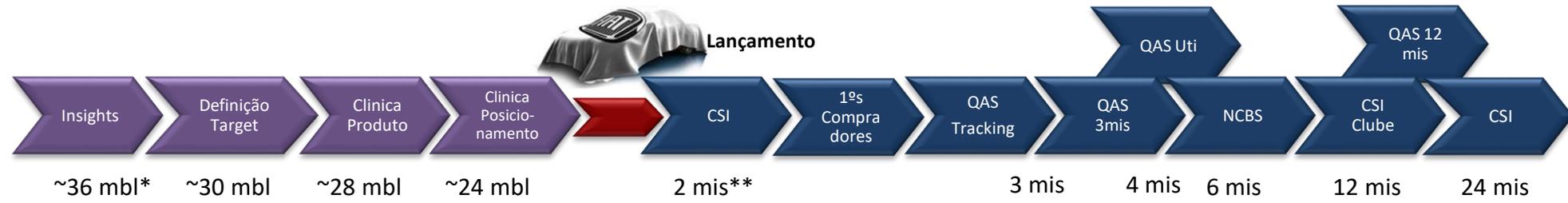
**Meses de uso



<p>Perfil Cliente -Quem? -Idade? -Hábitos? -Estado Civil? -Filhos?</p> <p>Cientes -Produto -Centro Estilo -Engenharia -Plataforma de Veículos -Qualidade</p>	<p>Perfil Carro Cliente -Cliente sobre a perspectiva de qualidade e usabilidade -Atributos importantes -Testes dinâmicos e estáticos -Grupos de foco</p> <p>Cientes -Produto -Centro Estilo -Engenharia -Plataforma de Veículos -Qualidade</p>	<p>Perspectiva do Cliente: -Concorrentes -Conteúdo -Teste de Projeto -Impressão de tamanho -Ergonomia -Usabilidade -Insights do significado do carro</p> <p>Cientes -Produto -Centro Estilo -Engenharia -Plataforma -Qualidade -Comercial</p>	<p>Perspectiva do Cliente: -Atributos -Valor -Preço -Qualidade -Imagem</p> <p>Cientes -Produto -Centro Estilo -Engenharia -Plataforma -Qualidade -Comercial</p>	<p>Índice de Satisfação do Cliente -Avaliação do cliente no serviço da concessionária (Vendas e Pós-Vendas) *CSI Web</p> <p>Cientes -Qualidade -Comercial</p>	<p>Pesquisa Quantitativa -Primeiros Compradores- Quem? -Por quê? -Percepção? -Sentimentos? -História do carro do cliente -Gostos e desgostos</p> <p>Cientes -Produto -Engenharia -Plataforma -Qualidade -Comercial -Industrial</p>	<p>Auditoria de Qualidade Avalia a qualidade dos veículos, estudando a percepção dos clientes durante os primeiros 3 meses de uso.</p> <p>Cientes -Produto -Engenharia -Plataforma -Qualidade -Industrial</p>	<p>Auditoria de Qualidade Avalia a qualidade dos veículos, estudando a percepção dos clientes durante os primeiros 3 meses de uso.</p> <p>Cientes -Produto -Engenharia -Plataforma -Qualidade -Industrial</p>	<p>Comprador de veículos novos Perfil do cliente através de características sócio-demográficas e comportamentais, razões para comprar, dentre outras.</p> <p>Cientes -Produto -Centro Estilo -Engenharia -Plataforma -Qualidade -Comercial -Industrial</p>	<p>Índice de Satisfação do Cliente -Avaliação do cliente no serviço da concessionária (Vendas e Pós-Vendas) (Patrocinado pelo Clube CSI Brasil: Fiat, GM, Ford, PSA, Renault, Toyota, Honda, Nissan, VW)</p> <p>Cientes -Qualidade -Comercial</p>
--	--	---	---	---	--	---	---	--	---

Timeline

*Meses antes do lançamento
**Meses de uso



~200.000 entrevistas por ano

Dificuldades Identificadas



Atividades centralizadas

Falta de diálogo entre as pesquisas

Bases de dados em diferentes formatos – incompatíveis

Difícil gestão das bases de dados

Volume excessivo de arquivos de pesquisa

Demora no processo de extração das informações

Poucas análises – Sem aprofundamento

Complexa estruturação das análises

O Que mudou?

- 🌐 **Dados Unificados/Internalizados;**
- 🌐 **Sinergia ilimitada;**
- 🌐 **Capacidade para Desenvolvimento de conhecimento contínuo;**
- 🌐 **Maior Tempo para análise/profundidade;**

Estatísticas da Área de Pesquisa



✚ 14 Pesquisas

✚ Histórico desde 2005

✚ Pesquisas no Brasil, Argentina, Venezuela e Colômbia

✚ A maior tabela possui 33 milhões de linhas

✚ 290 tabelas armazenadas

✚ 1.200 variáveis desenvolvidas

✚ 30 GB de volume total de dados

✚ 200.000 entrevistas ao ano

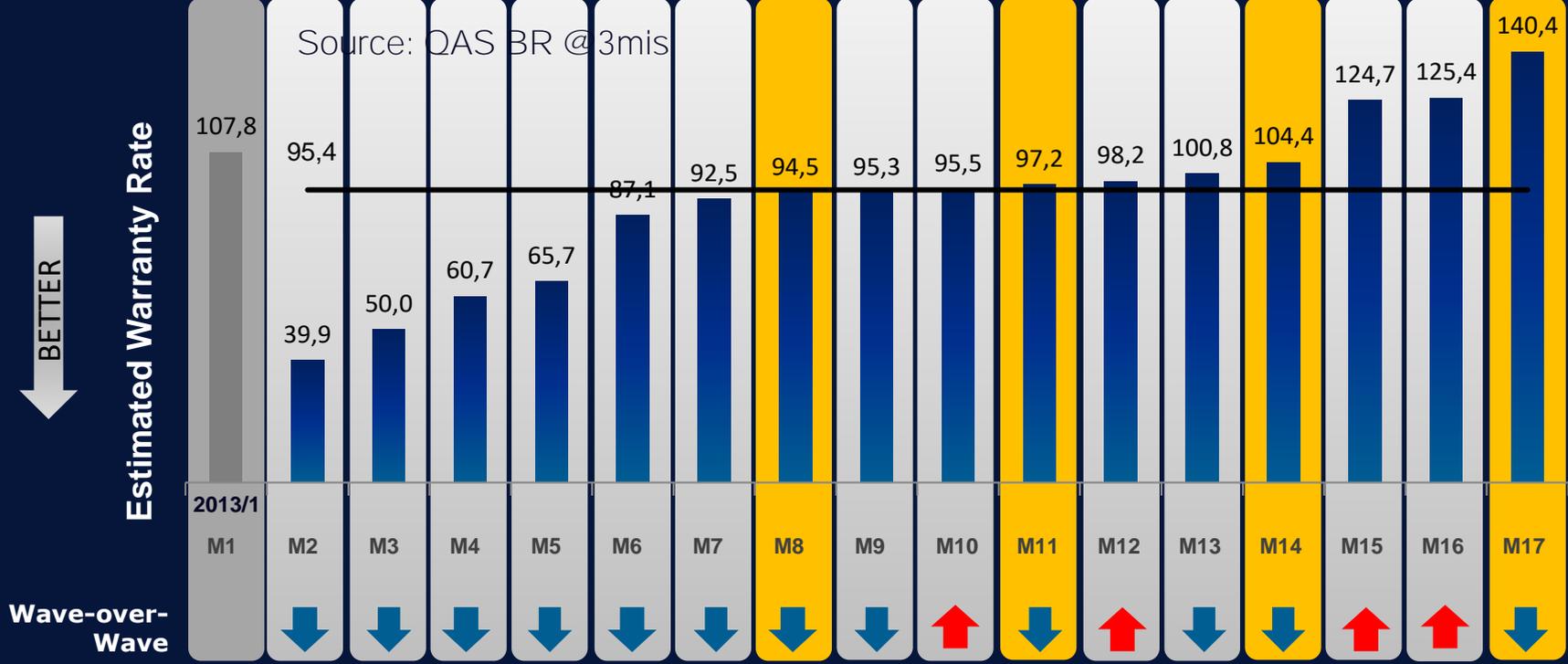
✚ 1 Milhão e meio de entrevistas

✚ BI Corporativo e outras bases incorporadas

Desenvolvendo Inteligência

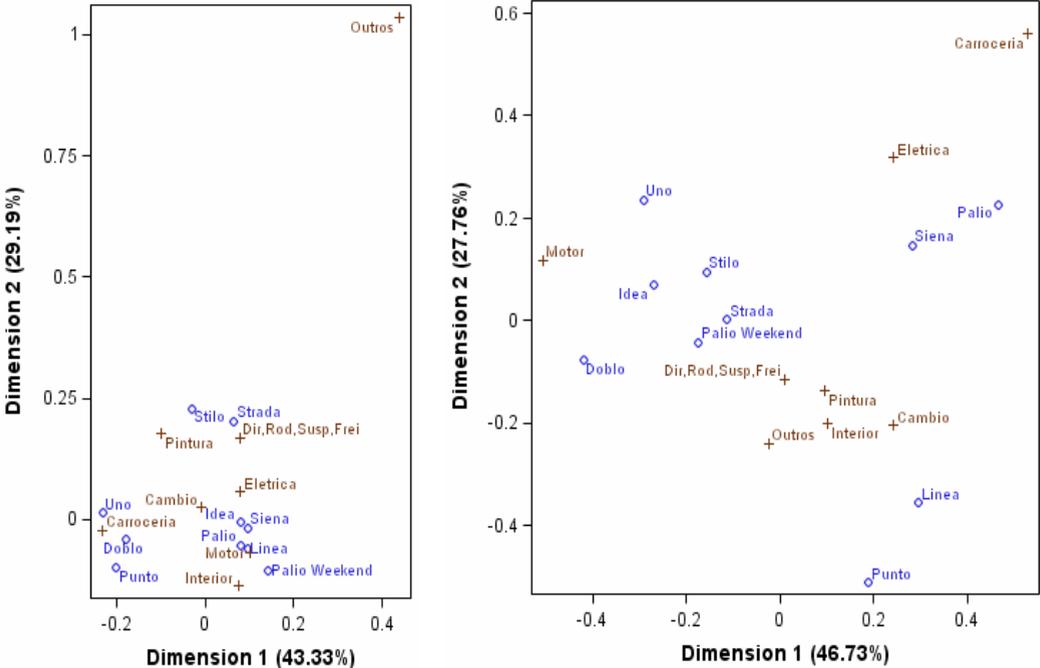


Estimando Garantia através de Pesquisas de Qualidade

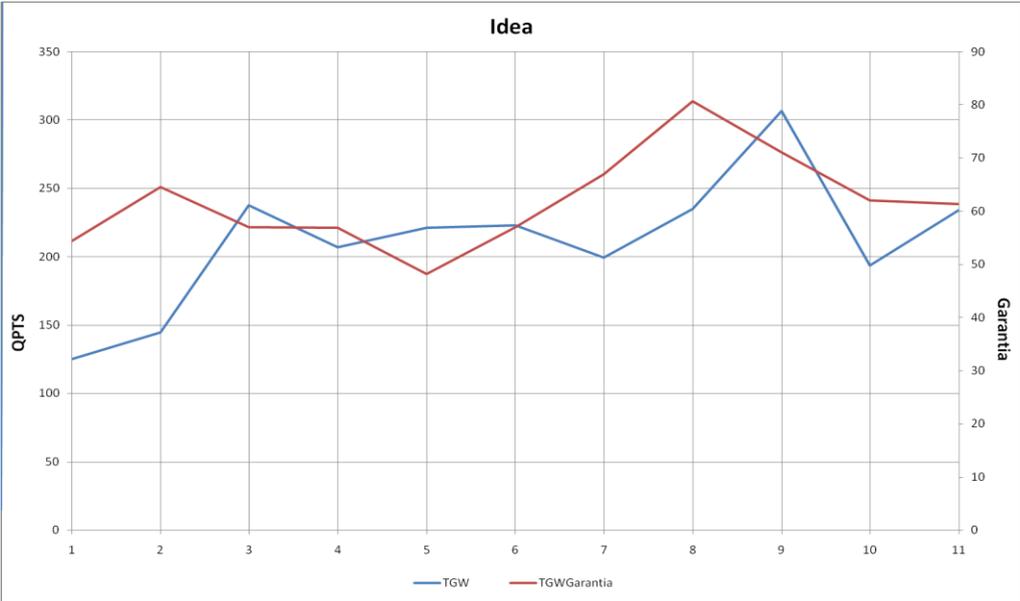


Análise de Componentes Principais

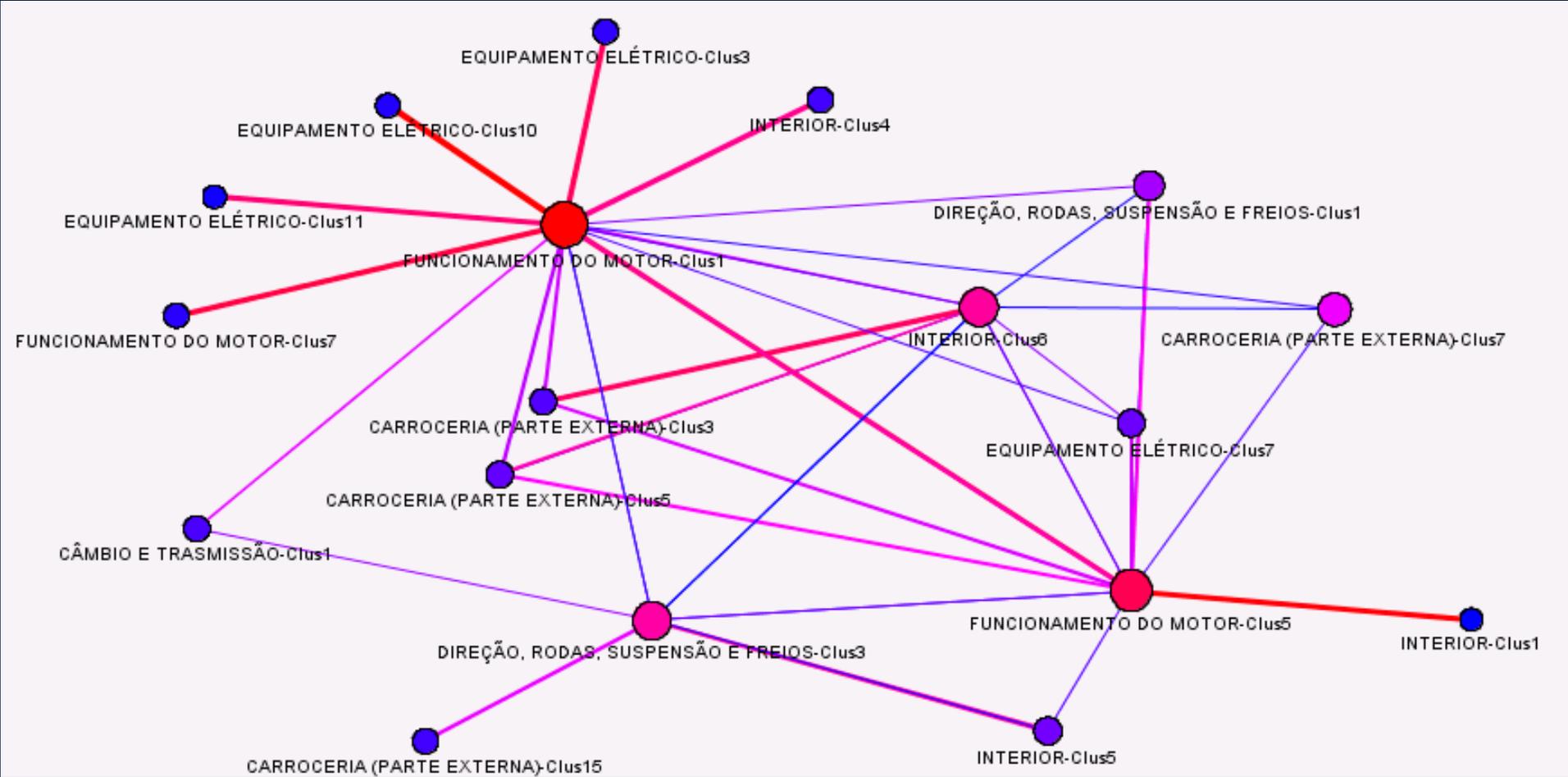
Example of QAS -Correlation Problem x Profile – QAS and warranty:



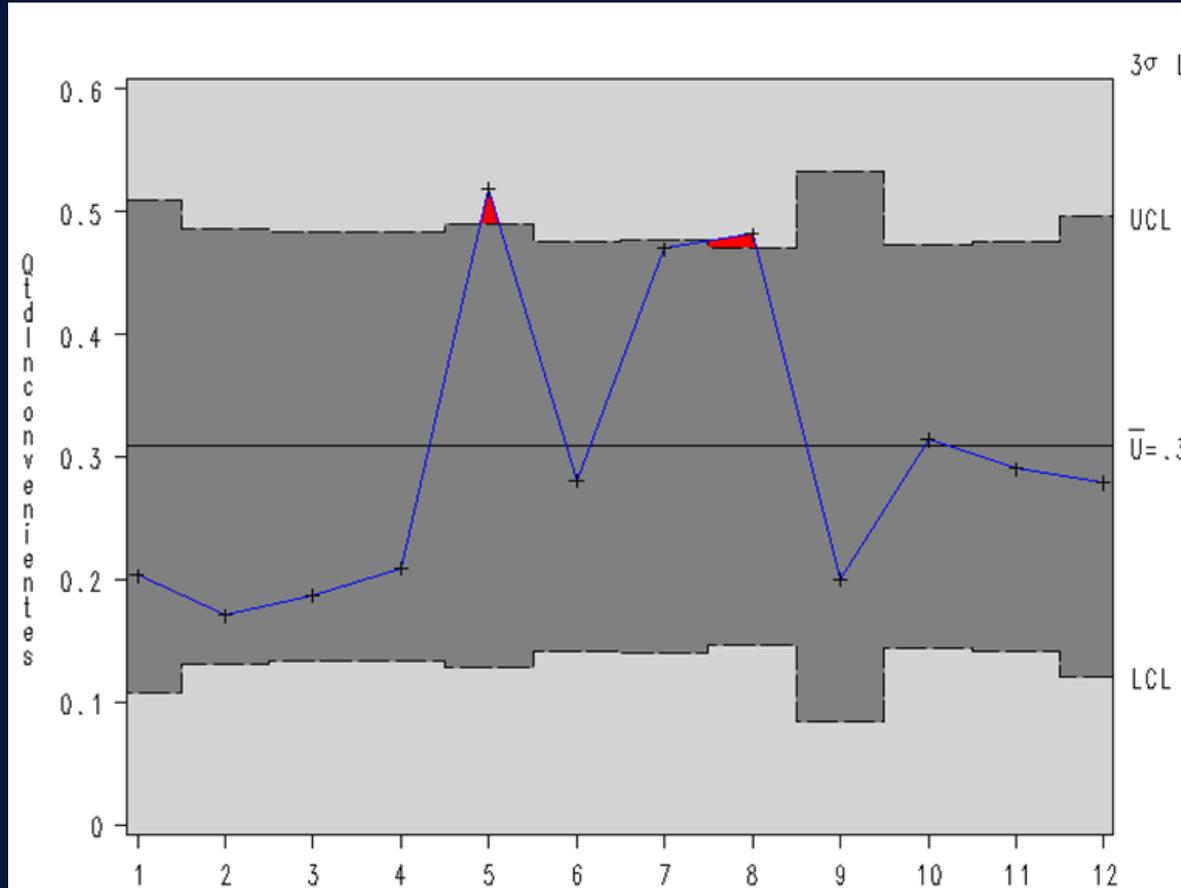
Example of TGW Warranty (Things Gone Wrong) and TGW QTPS (Quality Tracking Phone Survey) :



Análise de Associação



Controle de Processo - Garantia



SOA (F) - Siena

Rank	MVS	Inconvenientes
	SIENA RST2/RST1 FIRE 4P. 1.0 8V. MPI FLEX FUEL A/G	7.00
	SIENA RST2/RST1 FIRE 4P. 1.0 8V. MPI FLEX FUEL A/G	6.00
	SIENA RST2 FIRE 1.0 75CV. FLEX	3.00
	SIENA RST2/RST1 FIRE 4P. 1.0 8V. MPI FLEX FUEL A/G	3.00
	SIENA RST3 ELX 1.4 FLEX FUEL	2.00
	SIENA RST2/RST1 FIRE 4P. 1.0 8V. MPI FLEX FUEL A/G	2.00
	SIENA RST3 ELX 1.4 FLEX FUEL	1.00
	SIENA RST2/RST1 FIRE 4P. 1.0 8V. MPI FLEX FUEL A/G	1.00
	SIENA RST2/RST1 FIRE 4P. 1.0 8V. MPI FLEX FUEL A/G	1.00
	SIENA RST2/RST1 FIRE 4P. 1.0 8V. MPI FLEX FUEL A/G	1.00

Desenvolvendo Ferramentas



Simuladores / Tendências –



OBSERVATÓRIO
Diretoria de Planejamento e Estratégia de Produto

Pesquisar...

internet Documentos

Documentos
104 Documentos salvos
Consultar

Cenários
9 Cenários de busca
Consultar

Anotações
5 Anotações
Consultar

NCBS - Renegade Flex versus Diesel
Entender as diferenças entre o consumidor de veículos Renegade Flex quando...

NCBS - Toro - Perfil, Percurso de Compra e Experiência
Entender o Perfil de consumidores de Toro

NCBS - Renegade x HR-V - Perfil e Avaliação de Porta-Malas
Entender o consumidor de Renegade, comparado ao HR-V, focando na análise de

Jeep Lançamento Jeep Compass

Jeep Hyundai Creta

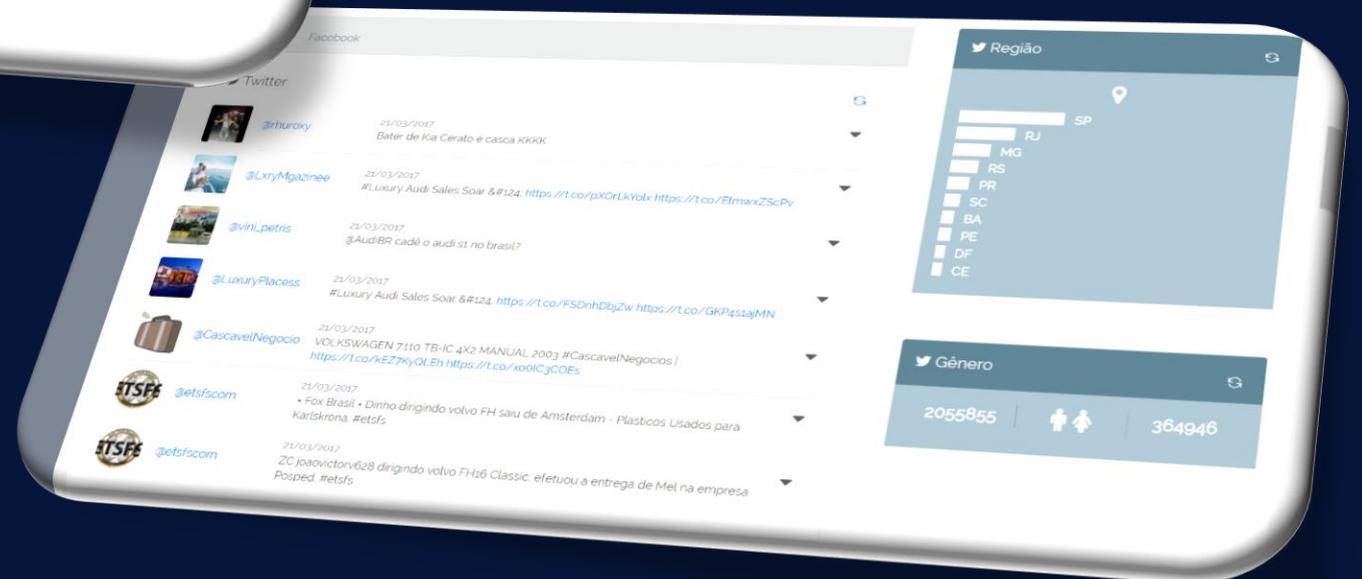
Data Nissan Kicks Nacional

Usuários Jeep, bem-vindos ao Observatório do Automóvel! Esperamos que usem muito a ferramenta que ainda trará muitas evoluções e novidades!

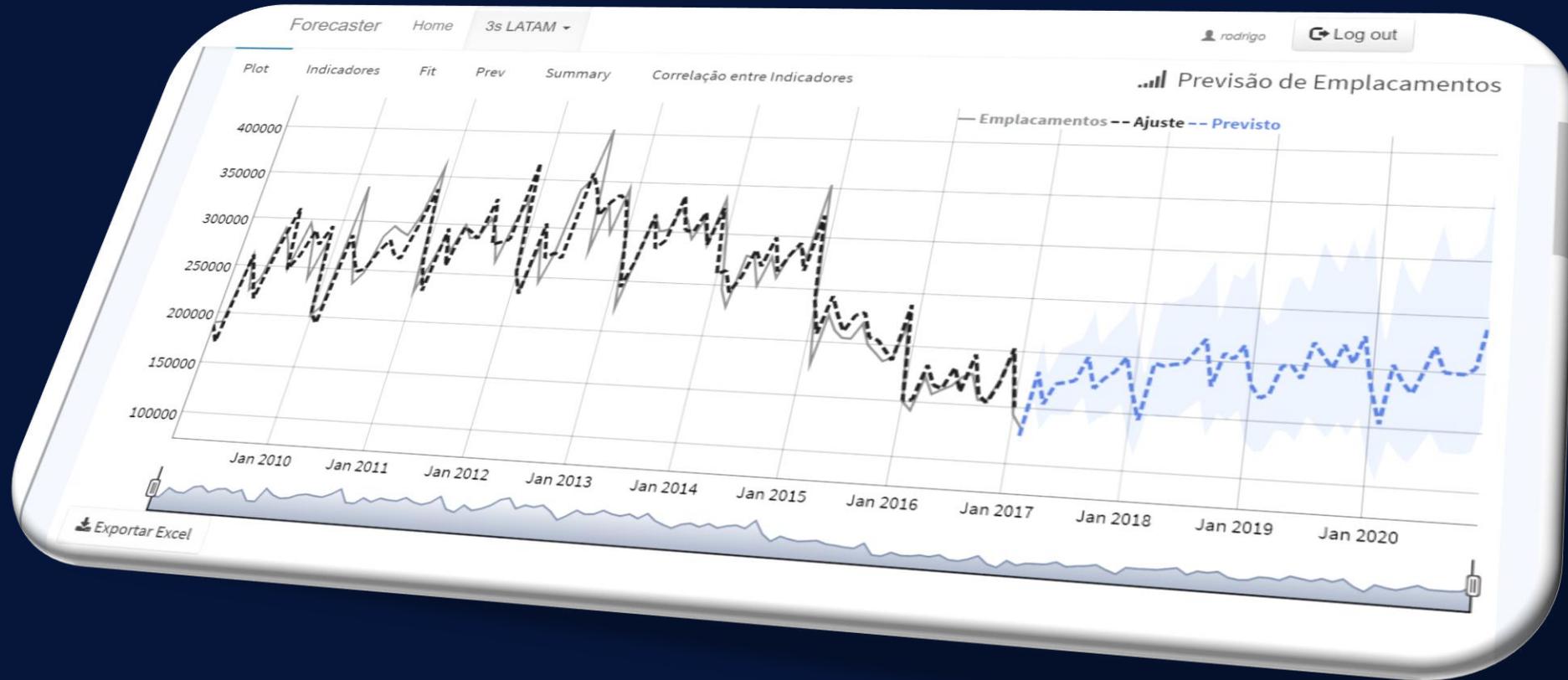
FEED: Veja as interações de outros usuários através do feed de atividades do lado direito da página

Salvando um cenário você pode analisar e demonstrar resultados de

Simuladores / Tendências –



Simuladores / Tendências - 3S (Strategic Simulation System)



Simuladores / Tendências - MARKET

VOICE

MARKET VOICE

Nesta situação de compra, qual desses você compraria?

23.2%

Honda HR-V EX 1.8 AT	Nissan Kicks SL 1.6 AT	Chevrolet Tracker LT 1.8 AT	Ford EcoSport FreeStyle 1.6 AT	Renault Duster Dynamique 2.0 AT
 <p>Motor 1.8 16V Flex Câmbio aut. CVT 8 marchas Potência: 130 cv Torque: 15.3 kgfm</p> <p>220000 Aplicativo para smartphone - Não GPS integrado - Não Câmera de ré - Não Serviço de ré - Não Ar condicionado manual Serviço em curso - Não Rodas em Liga 17" Controle multimídia - Sim Freio de mão eletrônico - Não Bateria no volante - Não Ar Biqui-Cl Assist. partida remota - Sim Pneus Automáticos - Sim Direção Elétrica Volante Multifuncional - Sim</p> <p>Classificação Consumo Inmetro: Nota B</p> <p>R\$90,600.00</p>	 <p>Motor 1.6 16V Câmbio aut. CVT 8 marchas Potência: 114 cv Torque: 15.4 kgfm</p> <p>212000 Controle multimídia touch 7" Aplicativo para smartphone - Sim GPS integrado - Sim Câmera de ré - Sim Serviço de ré - Sim Ar condicionado automático Serviço em curso - Sim Rodas em Liga 17" Controle multimídia - Sim Freio de mão eletrônico - Não Bateria no volante - Não Ar Biqui-Cl Assist. partida remota - Sim Pneus Automáticos - Sim Direção Elétrica Volante Multifuncional - Sim</p> <p>Classificação Consumo Inmetro: Nota B</p> <p>R\$84,550.00</p>	 <p>Motor 1.8 Flex Câmbio aut. 6 marchas Potência: 144 cv Torque: 18.8 kgfm</p> <p>212000 Aplicativo para smartphone - Não GPS integrado - Não Câmera de ré - Não Serviço de ré - Não Ar condicionado manual Serviço em curso - Não Rodas em Liga 17" Controle multimídia - Sim Freio de mão eletrônico - Não Bateria no volante - Não Ar Biqui-Cl Assist. partida remota - Não Pneus Automáticos - Não Direção hidráulica Volante Multifuncional - Não</p> <p>Classificação Consumo Inmetro: Nota B</p> <p>R\$80,123.70</p>	 <p>Motor 1.6 16V Flex Câmbio aut. 6 marchas Potência: 121 cv Torque: 16.1 kgfm</p> <p>225000 225000 Aplicativo para smartphone - Não GPS integrado - Não Câmera de ré - Não Serviço de ré - Não Ar condicionado manual Serviço em curso - Não Rodas em Liga 17" Controle multimídia - Sim Freio de mão eletrônico - Não Bateria no volante - Não Ar Biqui-Cl Assist. partida remota - Sim Pneus Automáticos - Sim Direção Elétrica Volante multifuncional - Sim</p> <p>Classificação Consumo Inmetro: Nota B</p> <p>R\$84,449.70</p>	 <p>Motor 2.0 16V Flex Câmbio aut. 4 marchas Potência: 145 cv Torque: 20.2 kgfm</p> <p>212000 Controle multimídia touch 7" Aplicativo para smartphone - Não GPS integrado - Sim Câmera de ré - Sim Serviço de ré - Sim Ar condicionado manual Serviço em curso - Não Rodas em Liga 17" Controle multimídia - Não Freio de mão eletrônico - Não Bateria no volante - Não Ar Biqui-Cl Assist. partida remota - Não Pneus Automáticos - Sim Direção hidráulica Volante multifuncional - Sim</p> <p>Classificação Consumo Inmetro: Nota A</p> <p>R\$91,110.50</p>

Nenhum

Simuladores / Tendências -

MARKET

VOICE

MARKET VOICE

ADMIN TOOLS

- Gestão de Usuários

MENU

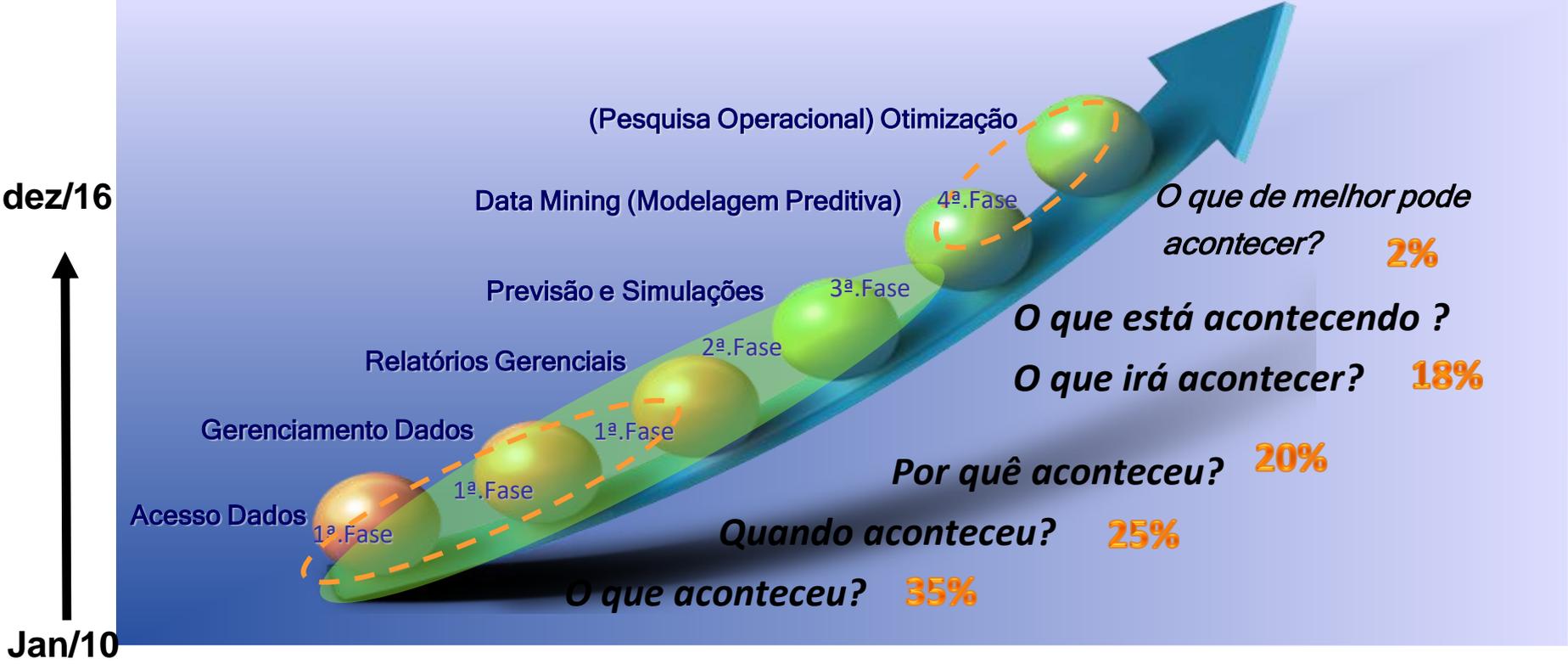
- Estudos

Simulação Elasticidade Elasticidade Cruzada Força e fragilidade

Alteração de preço: -1 %

	3.64	2.30	3.14	3.52	0.94	1.47	0.28	1.54	0.03	1.93	2.26	0.50	1.01	0.92	1.28	0.70	0.50	0.03	0.12	0.49	1.05	1.15	0.10
3.09		2.26	3.07	3.45	0.92	1.44	0.27	1.47	0.03	1.84	2.16	0.49	0.96	0.88	1.22	0.67	0.48	0.03	0.11	0.47	1.00	1.09	0.10
2.36	2.73		2.50	2.79	0.77	1.17	0.18	0.99	0.02	1.24	1.45	0.34	0.64	0.60	0.81	0.45	0.33	0.02	0.07	0.32	0.65	0.73	0.07
2.34	2.70	1.82		2.77	0.77	1.16	0.18	0.98	0.02	1.22	1.44	0.34	0.63	0.59	0.80	0.45	0.33	0.02	0.07	0.32	0.65	0.72	0.07
2.41	2.79	1.86	2.54		0.78	1.19	0.18	1.02	0.02	1.28	1.50	0.35	0.66	0.61	0.83	0.47	0.34	0.02	0.07	0.33	0.68	0.75	0.07
1.94	2.25	1.55	2.14	2.38		1.00	0.14	0.76	0.01	0.95	1.12	0.27	0.49	0.46	0.62	0.35	0.26	0.01	0.05	0.25	0.50	0.56	0.05
2.35	2.72	1.83	2.49	2.79	0.77		0.18	0.99	0.02	1.23	1.45	0.34	0.64	0.59	0.80	0.45	0.33	0.02	0.07	0.32	0.65	0.72	0.07
5.13	5.77	3.21	4.35	4.94	1.22	2.05		3.94	0.10	4.98	5.73	1.03	2.70	2.36	3.51	1.75	1.15	0.12	0.43	1.11	3.08	3.13	0.23
5.00	5.63	3.16	4.28	4.86	1.21	2.01	0.71		0.09	4.66	5.38	0.99	2.52	2.21	3.27	1.65	1.09	0.10	0.39	1.05	2.85	2.92	0.22
5.58	6.25	3.39	4.58	5.22	1.27	2.16	0.98	4.96		6.28	7.18	1.20	3.47	2.96	4.57	2.18	1.39	0.19	0.67	1.33	4.14	4.06	0.28
5.04	5.67	3.18	4.30	4.88	1.21	2.02	0.72	3.77	0.09		5.48	1.00	2.58	2.25	3.34	1.68	1.11	0.11	0.40	1.07	2.91	2.98	0.22
5.00	5.62	3.16	4.28	4.86	1.21	2.01	0.71	3.69	0.09	4.65		0.99	2.52	2.21	3.26	1.64	1.09	0.10	0.39	1.05	2.84	2.91	0.22
4.19	4.76	2.81	3.81	4.31	1.10	1.79	0.47	2.52	0.05	3.16	3.67		1.68	1.51	2.14	1.13	0.78	0.06	0.22	0.76	1.80	1.92	0.16
5.14	5.77	3.21	4.35	4.94	1.22	2.05	0.76	3.95	0.10	4.99	5.74	1.03		2.36	3.52	1.76	1.15	0.12	0.44	1.11	3.09	3.14	0.23
4.98	5.60	3.15	4.27	4.84	1.20	2.01	0.70	3.65	0.09	4.61	5.31	0.98	2.49		3.23	1.63	1.08	0.10	0.38	1.04	2.80	2.88	0.22
5.22	5.86	3.25	4.40	5.00	1.23	2.07	0.80	4.12	0.10	5.21	5.98	1.06	2.84	2.46		1.83	1.19	0.13	0.47	1.15	3.26	3.29	0.24

ESTAMOS PRONTOS, QUANTO PODEMOS SUBIR?



Obrigado

marcelo.fantini@fcagroup.com