



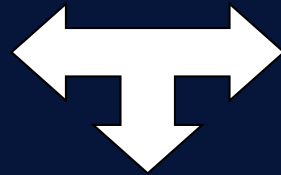
# CASE DE SUCESSO FCA

**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:

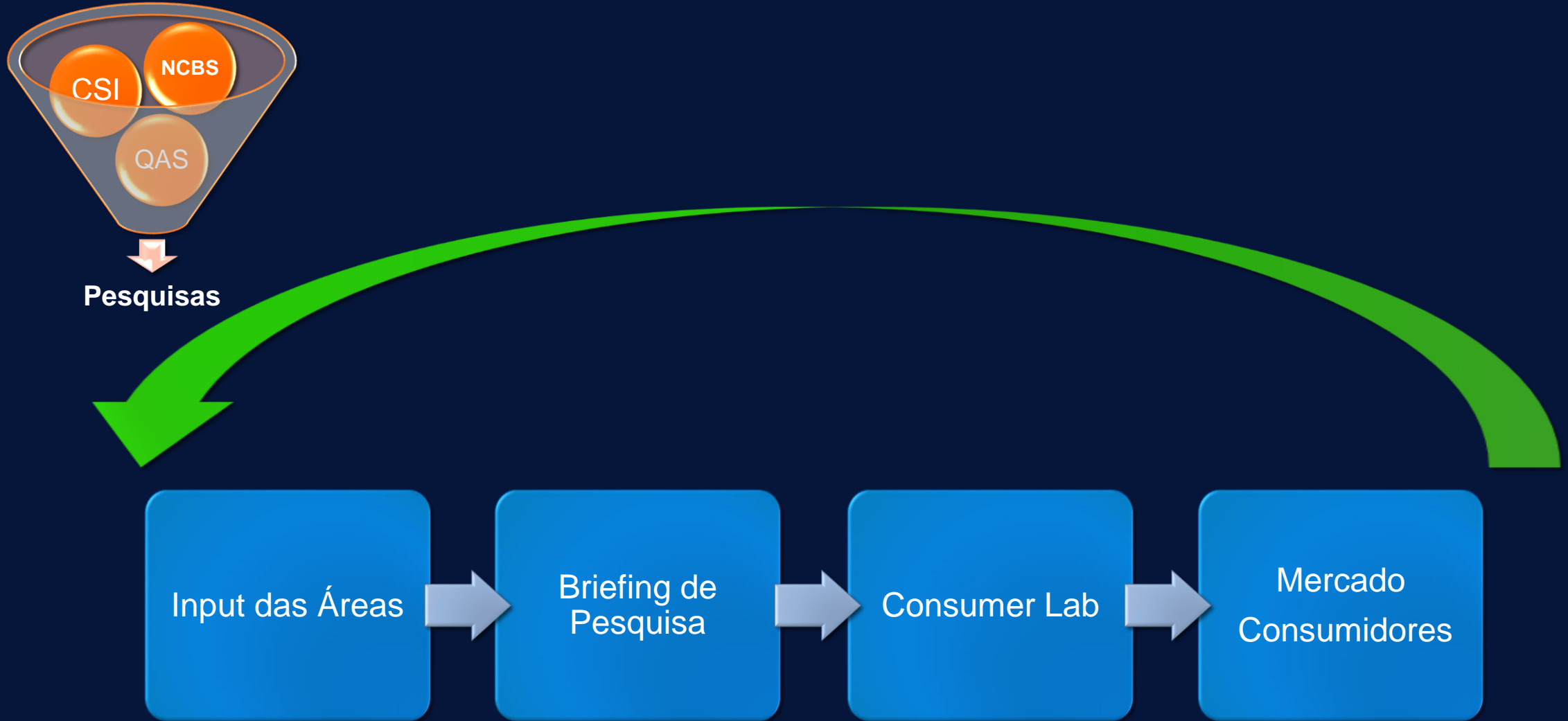
Surge a necessidade de parcerias  
que nos ajudem a atingir nossos  
objetivos...

# 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





# 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  
Apré\_Astra Hatch 2.0 Flex\_12008.PPT  
Apré\_Classic 1.0 Flex\_12008.PPT  
Apré\_COMPACT\_12008.PPT  
Apré\_Crossfox 1.6 Flex\_12008.PPT  
Apré\_Fiesta Hatch 1.0 Flex\_12008.PPT  
Apré\_Fr 1.4-1.5 Gas-Flex Mecanico\_...  
Apré\_Frontier 2.0 Diesel 4X2-4X4\_120...  
Apré\_Hilux 2.5-3.0 Diesel 4X2-4X4\_12...  
Apré\_Jetta 2.5 Gas\_12008.PPT  
Apré\_Megane Sedan 1.6-2.0 Gas-Fle...  
Apré\_New Beetle 2.0 Gas\_12008.PPT  
Apré\_New Corsa Hatch 1.4-1.8 Flex\_...  
Apré\_Novo Palio 2008 1.4-1.8 Flex\_12...  
Apré\_Palio Weekend Adventure 1.8 F...  
Apré\_Polo Hatch 1.6- Gas- Flex\_120...  
Apré\_Punto 1.8\_12008.PPT  
Apré\_Saveiro 1.6\_12008.PPT  
pre\_Hilux 2.5-3.0 Diesel 4X2-4X4\_12008...  
03\_Fiat\_12008.XLS  
08\_Fiat\_12008.XLS  
13\_Fiat\_12008.XLS  
18\_Fiat\_12008.XLS  
23\_Fiat\_12008.XLS  
28\_Fiat\_12008.XLS  
31\_Fiat\_12008.XLS  
36\_Fiat\_12008.XLS  
41\_Fiat\_12008.XLS  
46\_Fiat\_12008.XLS  
Apré\_206 SW 1.4-1.6 Flex\_12008.PPT  
Apré\_C3 1.4-1.6 Flex\_12008.PPT  
Apré\_Clio Hatch 1.6 Flex\_12008.PPT  
Apré\_Corella Automatica\_12008.PPT  
Apré\_Doblo Adventure\_12008.PPT  
Apré\_Fiesta Sedan 1.0 Flex\_12008.PPT  
Apré\_Focus Sedan 1.6 Flex-2.0 Gas\_1...  
Apré\_Gol City 1.0\_12008.PPT  
Apré\_Idea 1.4\_12008.PPT  
Apré\_Logan 1.0 Flex\_12008.PPT  
Apré\_Meriva 1.8 Flex\_12008.PPT  
Apré\_New Civic 1.8 Flex Mecanico\_1...  
Apré\_Nova Frontier\_12008.PPT  
Apré\_Novo Siena 1.8\_12008.PPT  
Apré\_Parati 1.6-1.8 Flex\_12008.PPT  
Apré\_Prisma 1.4 Flex\_12008.PPT  
Apré\_S10 2.4-Diesel 4X2-4X4\_12008.P...  
Apré\_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  
28\_Fiat\_12008.XLS  
33\_Fiat\_12008.XLS  
38\_Fiat\_12008.XLS  
43\_Fiat\_12008.XLS  
50\_Fiat\_12008.XLS  
Apré\_307 Sedan 1.6-2.0 Gas-Flex\_12...  
Apré\_Celta 1.0 Flex\_12008.PPT  
Apré\_Clio Sedan 1.6 Flex\_12008.PPT  
Apré\_Courier 1.6 Flex\_12008.PPT  
Apré\_Fielder 1.8 Gas-Flex\_12008.PPT  
Apré\_Fr 1.4-1.5 Gas\_ Automatica\_12...  
Apré\_Fox 1.6 Flex\_12008.PPT  
Apré\_Golf 1.6-1.8-2.0 Gas Flex\_12008...  
Apré\_Idea ELX 1.4-HLX 1.8 Flex\_1200...  
Apré\_MEORIM\_12008.PPT  
Apré\_Montana 1.4-1.8 Flex\_12008.PPT  
Apré\_New Corsa Hatch 1.4 MPFI\_120...  
Apré\_Novo Palio 2008 1.4\_12008.PPT  
Apré\_Palio Fire 1.0 Flex\_12008.PPT  
Apré\_PICCO-UP\_12008.PPT  
Apré\_Punto 1.4-1.8 Flex\_12008.PPT  
Apré\_Sandero 1.6 Flex\_12008.PPT  
Apré\_Santia 2.0 Gas\_12008.PPT  
joris: Adicionar categoria

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

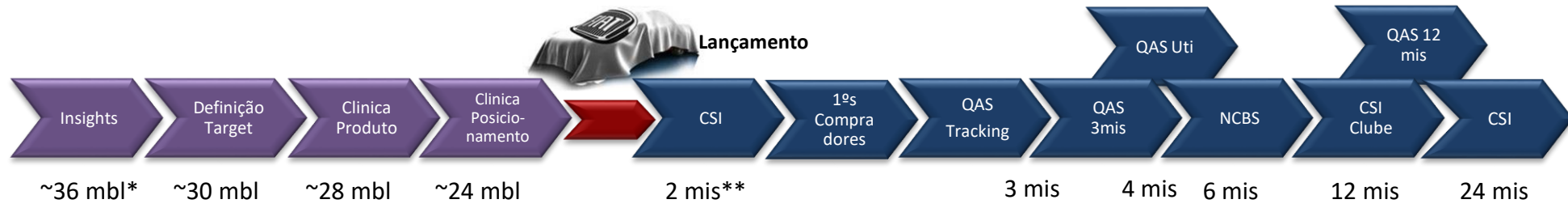


**Pesquisas Qualitativas**

# Timeline

\*Meses antes do lançamento

\*\*Meses de uso



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

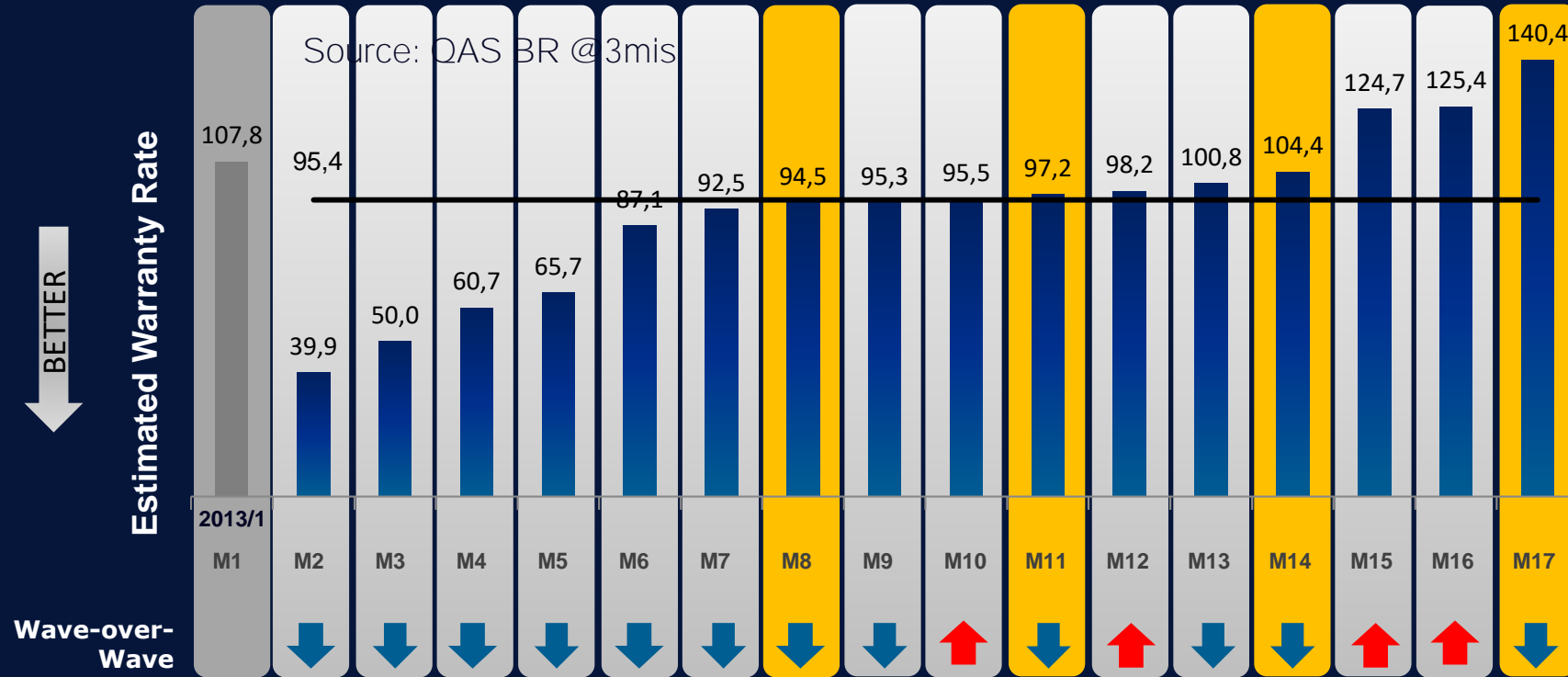
✚ BI Corporativo e outras bases incorporadas



# Desenvolvendo Inteligência

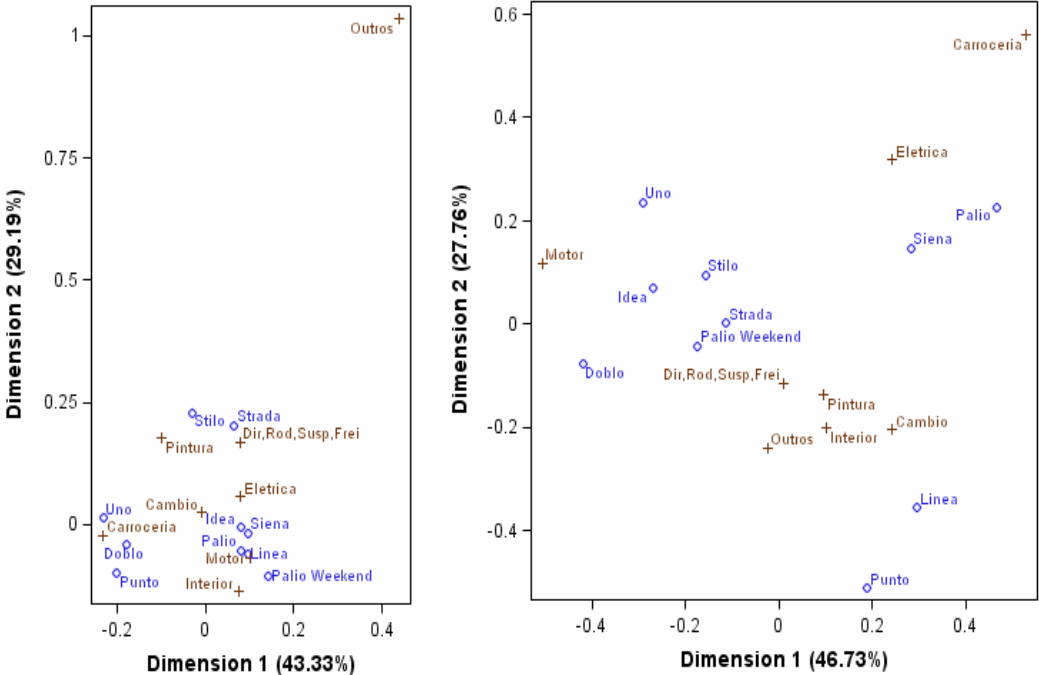


# Estimando Garantia através de Pesquisas de Qualidade

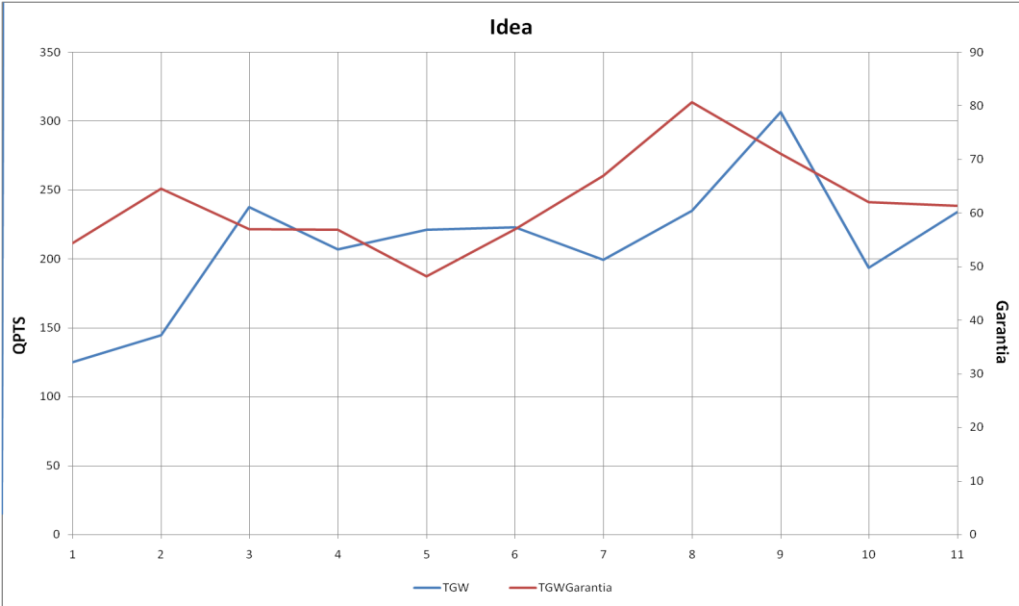


# Análise de Componentes Principais

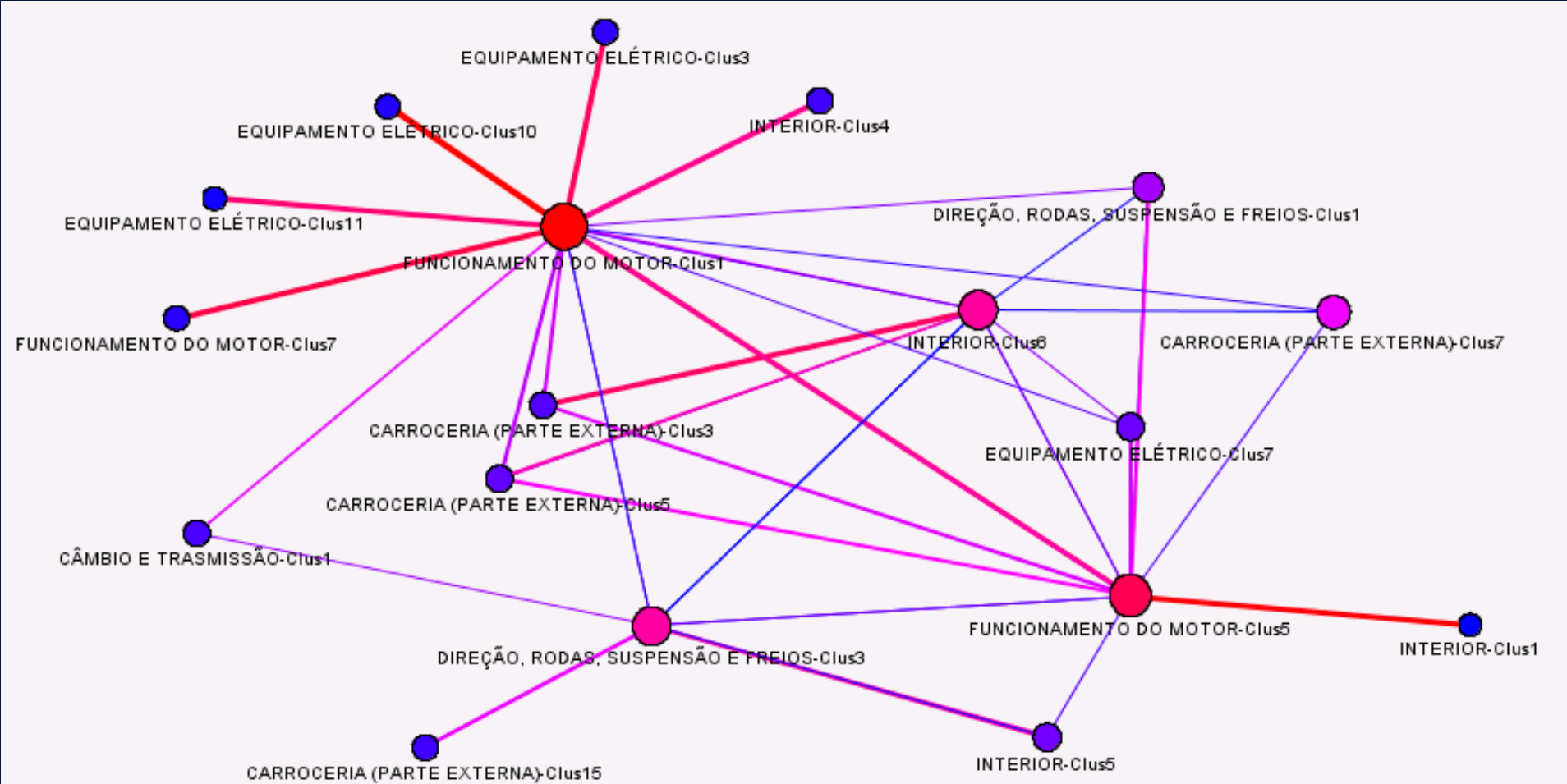
Example of QAS -Correlation Problem x Profile – QAS and warranty:



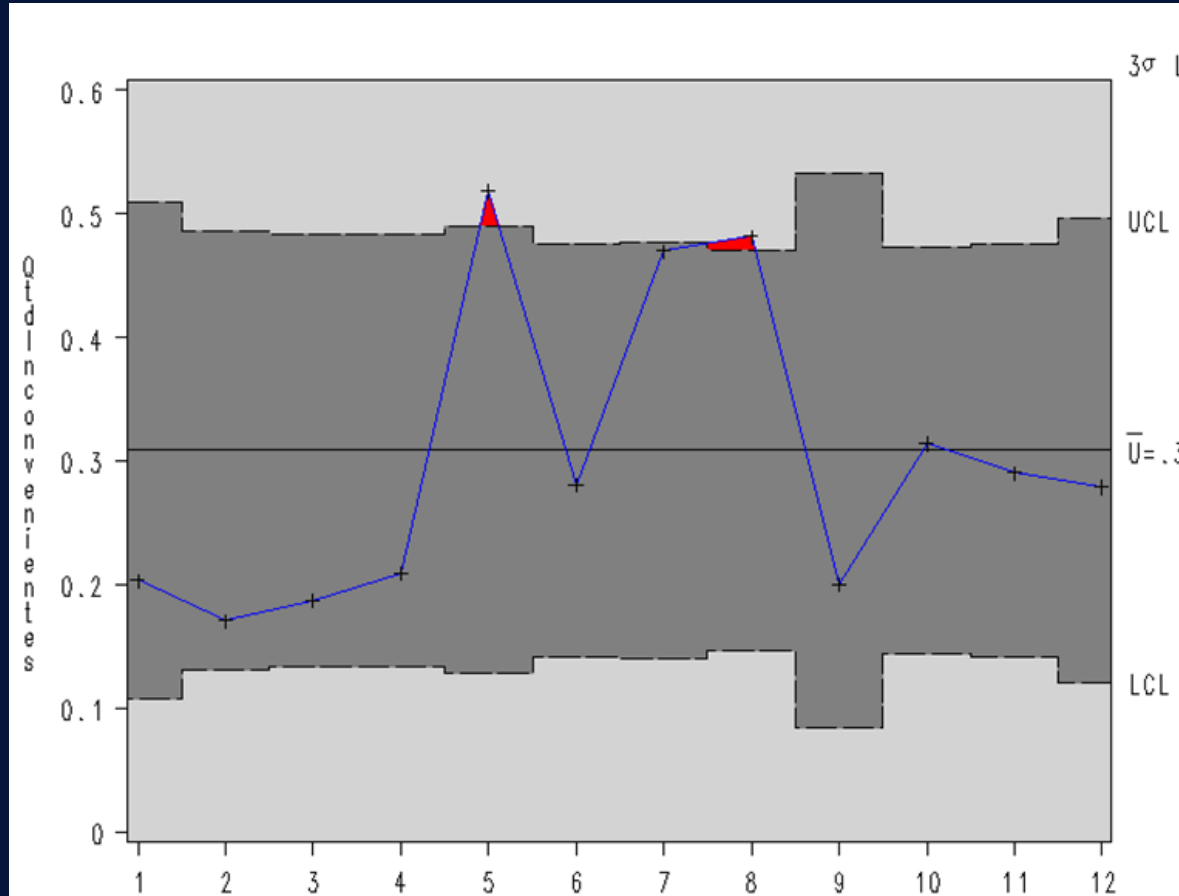
Example of TGW Warranty (Things Gone Wrong) and TGW QTPS (Quality Tracking Phone Survey) :



# 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	MANIGLIA ESTERNA PORTE ANT. 7.00
	SIENA RST2/RST1 FIRE 4P. 1.0 8V. MPI FLEX FUEL A/G	MANIGLIA ESTERNA PORTE POST. 6.00
	SIENA RST2 FIRE 1.0 75CV. FLEX	INTERMITTORE LUCI DIREZIONE/EMERGENZA 3.00
	SIENA RST2/RST1 FIRE 4P. 1.0 8V. MPI FLEX FUEL A/G	INTERMITTORE LUCI DIREZIONE/EMERGENZA 3.00
	SIENA RST3 ELX 1.4 FLEX FUEL	FRENI A TAMBURO POST. 2.00
	SIENA RST2/RST1 FIRE 4P. 1.0 8V. MPI FLEX FUEL A/G	INTERRUTTORE LUCE PLAFONIERA ANT. 2.00
	SIENA RST3 ELX 1.4 FLEX FUEL	INTERMITTORE LUCI DIREZIONE/EMERGENZA 1.00
	SIENA RST2/RST1 FIRE 4P. 1.0 8V. MPI FLEX FUEL A/G	GUARNIZIONE CONT. CRISTALLO PORTA ANT 1.00
	SIENA RST2/RST1 FIRE 4P. 1.0 8V. MPI FLEX FUEL A/G	INTERRUTTORE COMANDO LUCI DI EMERGENZ 1.00
	SIENA RST2/RST1 FIRE 4P. 1.0 8V. MPI FLEX FUEL A/G	LEVA FRENO A MANO 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

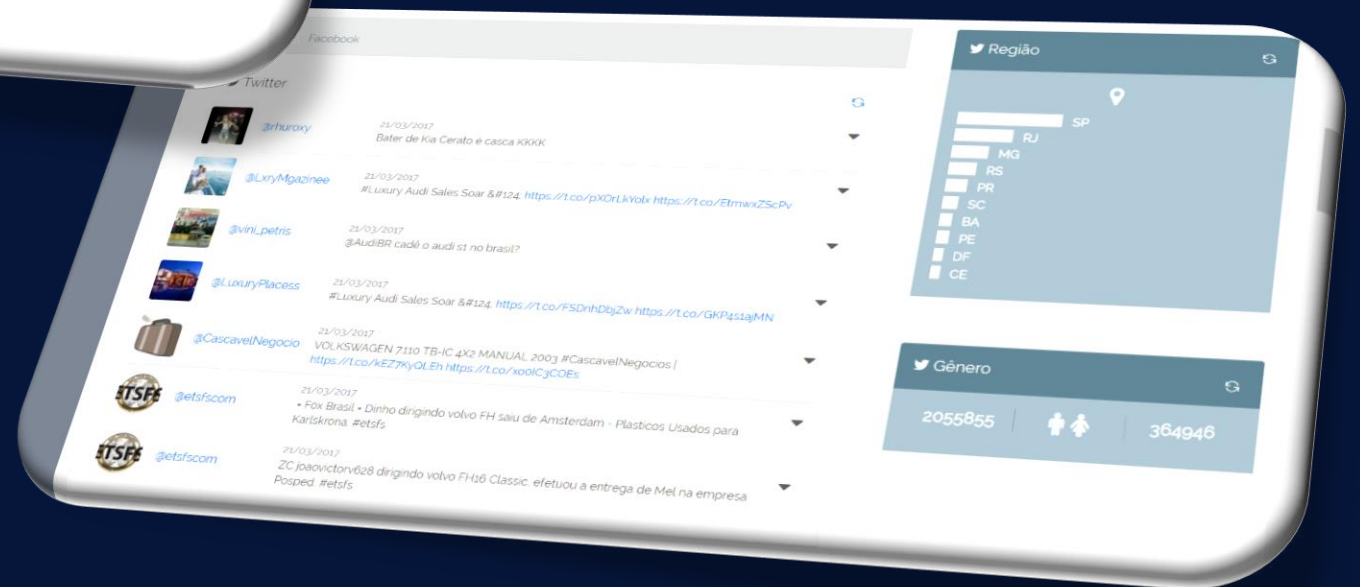
**Data Nissan Kicks Nacional**

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 –

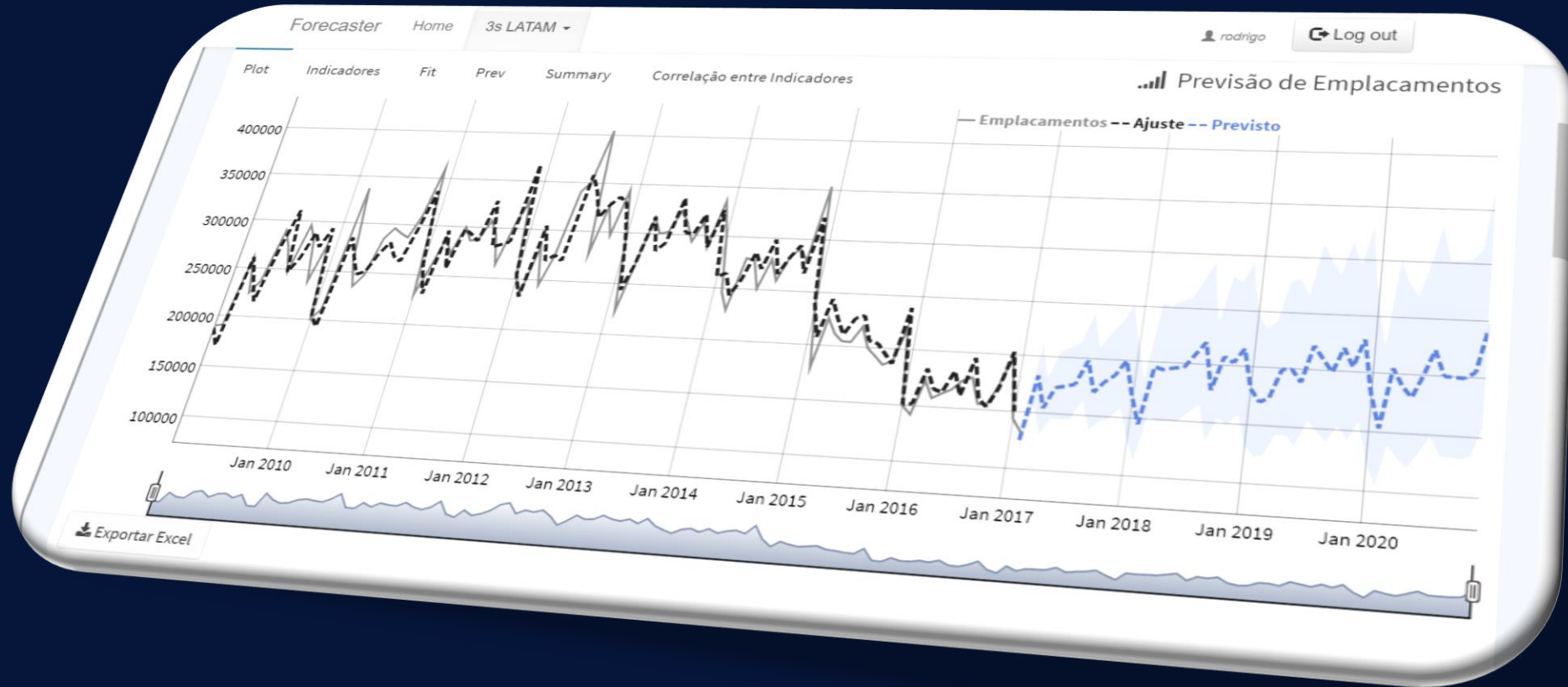




# Simuladores / Tendências –



# 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 6 marchas Potência 180 cv Torque 17.3 kgfm</p> <p>220MPG 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"</p> <p>Controle multimedial - 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>Motor 1.6 16V Câmbio aut. CVT 6 marchas Potência 114 cv Torque 15.4 kgfm</p> <p>220MPG Control multimedial 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"</p> <p>Controle multimedial - 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>Motor 1.8 Flex Câmbio aut. 6 marchas Potência 144 cv Torque 18.9 kgfm</p> <p>220MPG 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"</p> <p>Controle multimedial - Sim Freio de mão eletrônico - Não Bateria no volante - Não Ar Biqui-Cl Assist. partida remota - Não Pneus Automáticos - Não Direção Multidial Volante Multifuncional - Não</p>	<p>Motor 1.6 16V Flex Câmbio aut. 6 marchas Potência 131 cv Torque 16.1 kgfm</p> <p>220MPG 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"</p> <p>Controle multimedial - 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>Motor 2.0 16V Flex Câmbio aut. 4 marchas Potência 145 cv Torque 20.2 kgfm</p> <p>Control multimedial 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 16"</p> <p>Controle multimedial - Não Freio de mão eletrônico - Não Bateria no volante - Não Ar Biqui-Cl Assist. partida remota - Não Pneus Automáticos - Não Direção Multidial Volante Multifuncional - Sim</p>
Classificação Consumo Inmetro: Nota B	Classificação Consumo Inmetro: Nota B	Classificação Consumo Inmetro: Nota B	Classificação Consumo Inmetro: Nota B	Classificação Consumo Inmetro: Nota A
R\$90,600.00	R\$84,550.00	R\$80,123.70	R\$84,449.70	R\$91,110.50

Nenhum

# Simuladores / Tendências -

# MARKET

VOICE

MARKET VOICE

ADMIN TOOLS

- Gestão de Usuários

MENU

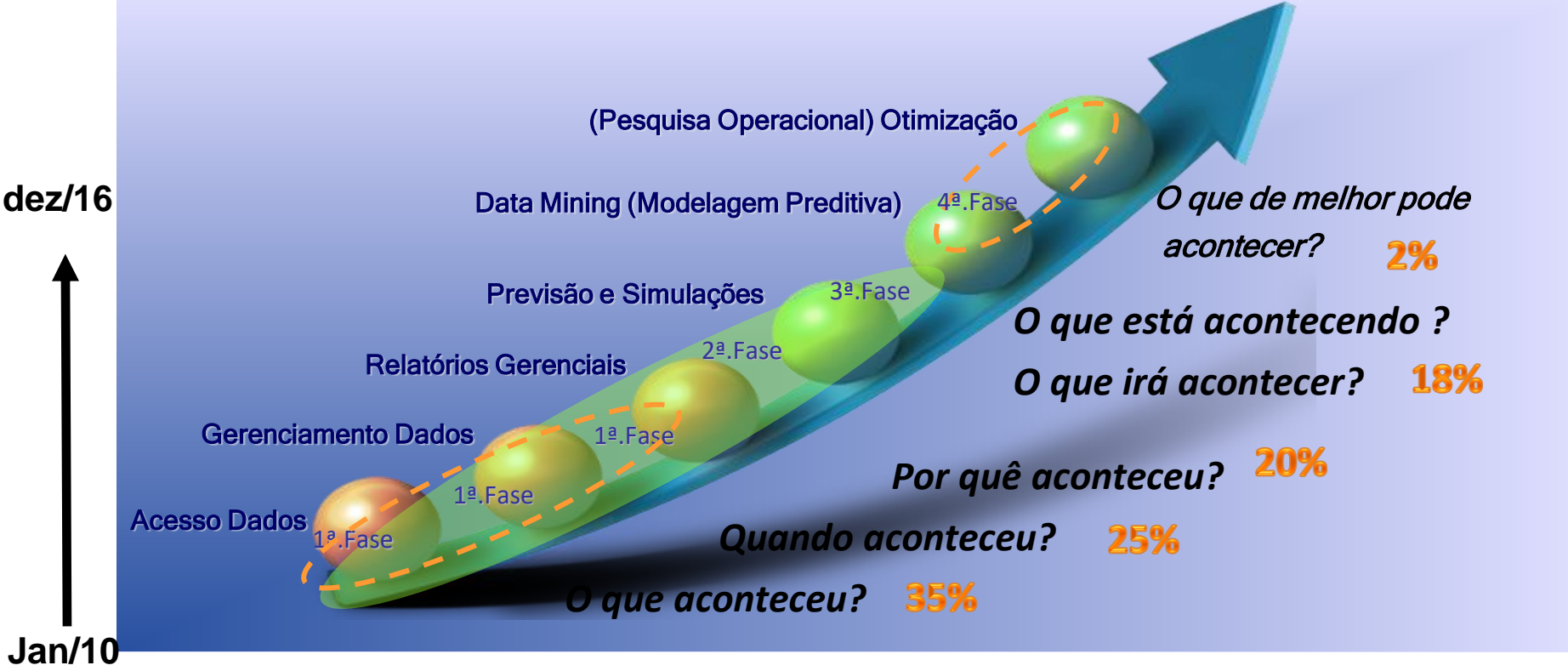
- Estudos

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](mailto:marcelo.fantini@fcagroup.com)