

Como a BRQ implementou o SAP Commerce em uma das maiores montadoras de veículos do mundo

Em meio a uma era em que tudo acontece no digital, ter um *e-commerce* é um dos melhores caminhos para aumentar as vendas de uma empresa. Mais do que simplesmente oferecer produtos on-line, essa plataforma proporciona uma nova experiência ao usuário.

Há alguns anos, seria difícil imaginar um cliente comprar um carro pela internet, incluindo até mesmo a contratação de um financiamento, incluir um veículo na troca e receber o automóvel em casa. Uma das maiores montadoras globais, apoiada pela BRQ, se tornou a **primeira do Brasil a permitir a compra de toda a sua linha de veículos de forma 100% on-line.**

Por meio da **solução SAP Commerce e com uma equipe de especialistas da BRQ**, a fabricante de veículos conseguiu construir um *e-commerce* inovador, integrando mais de 300 concessionárias em todo o país. Com essa estratégia, a montadora transformou o seu negócio no ambiente digital e apresentou **um novo canal efetivo de vendas** para o varejo automobilístico brasileiro.

Neste artigo, você vai entender melhor os motivos por trás do sucesso dessa parceria, o papel da BRQ Digital Solutions em todo o processo e como conseguimos vencer o desafio de construir um processo de vendas 100% automatizado!

A necessidade da montadora: vender sua linha de automóveis 100% on-line

Até pouco tempo, o papel da internet no comércio de automóveis era quase que exclusivamente voltado para a divulgação de veículos. Os sites eram vistos como canais de informação ou de customização de carros. Ou seja, o consumidor podia escolher a cor, o modelo e até incluir outros itens, como ar-condicionado, mas não conseguia fazer a compra.

No entanto, a transformação digital trouxe o desafio de fazer negócios no setor automotivo em uma nova realidade virtual. Buscando agregar mais valor à experiência do usuário final e, ao mesmo tempo, otimizar os processos e ganhar eficiência, a fabricante de veículos lançou em 2019 a plataforma de *e-commerce* para venda 100% on-line do seu SUV compacto.

A venda on-line fez com que o modelo se tornasse o carro mais vendido da montadora, o que fez a marca superar seus números de vendas dos últimos 3 anos. Com esse histórico positivo, a montadora iniciou o desafio de ampliar o *e-commerce* para toda a sua linha de veículos. Essa estratégia, porém, esbarraria em alguns obstáculos.

Em primeiro lugar, a legislação não permite que uma montadora venda seus carros diretamente ao público. Seria necessário, então, que o e-commerce se conectasse ao estoque de todas as concessionárias parceiras para garantir ao cliente uma boa experiência de compra, que se iniciaria no ambiente on-line preparado pela montadora e terminaria na entrega das chaves e documentação em um ponto de vendas ou na residência do cliente.

O papel da BRQ Digital Solutions no projeto

Foi nesse contexto que a BRQ assumiu o desafio de **construir uma solução integrada**, desde a gestão do lead até a seleção do veículo e a comunicação com todas as concessionárias, financiadoras e o Detran, direcionando assim o pedido do cliente até a fase final.

"Esse foi um grande desafio que a BRQ assumiu. Por trás da compra de um carro existem diversas variáveis. Por exemplo, você vende um veículo vermelho, mas o vermelho é diferente para cada ano. Então, era preciso que todas essas informações fossem integradas para garantir que não houvesse nenhuma surpresa para o consumidor de no final ter uma disparidade no veículo que ele adquiriu via e-commerce", explica o gerente executivo da BRQ, Rodolfo Barrionuevo.

Para isso, a BRQ utilizou a plataforma SAP Commerce — líder no mercado de comércio on-line para grandes empresas e que vem ganhando espaço por operar tanto na modalidade B2B quanto B2C. A SAP Commerce é uma ferramenta inovadora, capaz de gerenciar toda a parte de marketing e do e-commerce dentro de um mesmo software.

Escolhida a ferramenta que seria utilizada, o desenvolvimento da solução SAP executado pela BRQ foi direcionado para a qualificação técnica da plataforma, **fazendo a integração de todas as etapas da compra, desde a escolha do carro, consulta de estoque, pagamento e todo o ciclo de compra até o fechamento da venda**, incluindo as operações de geração de boleto e acompanhamento de pagamento.

A equipe da BRQ Digital Solutions também fez integrações com o banco da montadora para acessar opções de financiamento. Assim, na mesma operação, é possível fazer simulações e agregar o custeamento ao pedido do cliente. Conexões adicionais com meios de pagamento e Salesforce das concessionárias também foram necessárias.

Nesse background, existe ainda todo o processo de identificação e consulta de estoques das concessionárias, definição de quais carros podem ser vendidos, gerenciamento de prazos de retirada dos veículos e integração com ERP.

A plataforma também é integrada ao Detran, que permite ao cliente acessar a tabela FIPE e consultar bloqueios ou débitos caso tenha interesse em usar seu veículo como parte do pagamento.

Assim, a visualização de todos os modelos e configurações dos veículos, escolha do produto, simulações de valores e busca pelo estoque mais perto do cliente para a retirada exigiram integrações feitas por meio da plataforma SAP.

Para o usuário final, tudo isso **funciona de forma fluída e em uma única plataforma**. Porém, nos bastidores, a solução SAP da BRQ foi construída com base em uma série de integrações e operações bem orquestradas para garantir a melhor experiência possível para o consumidor.

Os resultados e a expansão da estratégia

A fabricante de veículos inovou e conseguiu se movimentar dentro desse contexto organizacional e legislativo para apresentar uma experiência de compra de veículos condizente com as tendências do e-commerce atual.

Como afirma Jorge Sellmer, Head SAP da BRQ Digital Solutions, “é um processo seguro, fácil e intuitivo, além de bastante inovador e que está disponível para ser utilizado em todas as plataformas: web ou mobile”. Referindo-se às medidas de isolamento e distanciamento social tomadas durante a pandemia da Covid-19, o profissional premiado pela SAP em 2018 acrescenta que a estratégia da montadora “é um diferencial, até mesmo no contexto em que a gente vive hoje. Estar preparada para a venda on-line quando está todo mundo remoto é sair na frente”.

Um processo de vendas 100% automatizado permite à fabricante expandir suas fronteiras e alcançar cidades onde não existem concessionárias, já que consegue concluir o seu processo de vendas todo dentro do seu e-commerce — uma base para expansão na América Latina.

Esse passo não poderia vir em um momento mais oportuno, em que os segmentos que não entraram no mercado on-line estão sofrendo. Dessa forma, em um contexto em que ser digital quase não é mais um diferencial, a montadora demonstra capacidade de inovar em um mercado tradicional.

Os diferenciais da implementação SAP Commerce da BRQ

O time da BRQ Digital Solutions conectou-se ao projeto e construiu todas as integrações necessárias. Todo o processo foi desenvolvido usando a metodologia ágil para que os resultados pudessem ser evolutivos e, ao mesmo tempo, rápidos no contexto de entrega das novas versões para fabricante de veículos.

Assim, o objetivo da BRQ sempre foi entregar valor rápido e contínuo. Para conseguir isso, a empresa contou com profissionais especializados em SAP. É uma equipe com mais de 15

anos de experiência em soluções SAP conectada com experiência de transformação de negócios da BRQ.

Barrionuevo acrescenta ainda que “a agilidade com que a gente montou esse time que participou do e-commerce foi muito importante”. Uma parceria comprometida ajudou a BRQ a entender o lado do cliente, a reunir uma equipe multidisciplinar em tempo recorde e a evoluir o projeto de forma consistente.

A solução SAP implementada com a parceria da BRQ e aplicada aos objetivos da fabricante de veículos provou que é possível transformar negócios com tecnologia e inovar na experiência dos usuários mesmo em mercados desafiadores e mais tradicionais.

Quer saber mais sobre como seu negócio pode entrar nesse ciclo de transformação digital? [Entre em contato conosco e tire suas dúvidas!](#)