

# Volkswagen Group España

## Distribución impuliona sua eficiência comercial com IA

NTT DATA desenvolve uma solução tecnológica baseada em Salesforce para otimizar as vendas e o atendimento ao cliente



### VOLKSWAGEN GROUP ESPAÑA DISTRIBUCIÓN

#### Cliente

A Volkswagen Group España Distribución é uma das principais distribuidoras de veículos do país. Fundada em 1993, comercializa veículos, peças e serviços das marcas Volkswagen, Audi, Škoda e Volkswagen Veículos Comerciais na Espanha continental e nas Ilhas Baleares, além da Ducati na Espanha e em Portugal. Integrante do Grupo Volkswagen, principal fabricante automotivo da Europa, a empresa faz parte de um processo global de transformação baseado em eletrificação e software, com mais de 9 milhões de veículos entregues em 2023.

Sua rede comercial e de atendimento gerencia milhares de interações mensais com clientes que esperam informações atualizadas, respostas rápidas e uma jornada de compra clara, contínua e confiável. Para manter e fortalecer sua posição de liderança, a VGED buscava modernizar seu modelo de relacionamento comercial e consolidar suas operações em uma plataforma robusta, escalável e capaz de acompanhar a evolução do negócio.

A transformação digital do setor automotivo avança rapidamente, impulsionada pela necessidade de proporcionar experiências mais ágeis, personalizadas e consistentes em todas as etapas da jornada de compra. Cada vez mais informado e digital, o cliente exige agilidade, continuidade entre os canais e interações sem barreiras. Nesse cenário, processos integrados, dados unificados e recursos avançados de inteligência artificial tornaram-se fatores determinantes para aumentar a eficiência operacional e fortalecer a competitividade.

Com esse objetivo, a NTT DATA desenvolveu para a Volkswagen Group España Distribución uma solução tecnológica baseada em Salesforce para otimizar o processo de venda de veículos e aprimorar significativamente a experiência do cliente. Com essa plataforma, que incorpora tecnologia de IA, a empresa avançou rumo a um modelo comercial mais ágil, consistente e transparente.

# 50%

de redução no tempo de  
geração de ofertas

# 1

prêmio de inovação

Premiada com o Salesforce  
Partner Innovation Award 2025  
no setor automotivo

# 20%

de redução de erros em  
propostas comerciais

## Necessidade do negócio

A experiência de compra no setor automotivo tornou-se totalmente omnicanal. Os clientes comparam modelos online, entram em contato por diferentes canais, solicitam ofertas personalizadas e esperam que qualquer profissional — seja um vendedor, um atendente da central de atendimento ou um consultor da concessionária — tenha acesso a todas as suas informações desde o primeiro contato.

Antes do projeto, os processos internos da Volkswagen Group España Distribución estavam distribuídos entre vários sistemas e fluxos independentes por marca e canal. Essa fragmentação dificultava uma visão unificada do cliente, tornava a gestão de oportunidades mais lenta, aumentava o volume de tarefas manuais e comprometia a consistência da comunicação e a qualidade do atendimento.

A empresa precisava, portanto, integrar suas plataformas, centralizar dados, padronizar processos e disponibilizar à rede comercial ferramentas unificadas para gerenciar todo o ciclo de vendas, da pesquisa inicial à entrega do veículo, com mais eficiência e rastreabilidade. Também era essencial incorporar recursos de IA que acelerassem a geração de ofertas, facilitassem a busca por alternativas em estoque e melhorassem o desempenho da central de atendimento.



## Solução

A NTT DATA desenvolveu para a Volkswagen Group España Distribución uma plataforma tecnológica integrada baseada em Salesforce, mais especificamente em MuleSoft, que transforma o modelo comercial e unifica todos os elementos críticos do ciclo de venda de veículos. A solução permite digitalizar todo o processo, desde a pesquisa e comparação de modelos até a geração de ofertas, a formalização de contratos e a coordenação do pós-venda, criando uma jornada contínua e totalmente rastreável.

A plataforma conta com uma arquitetura modular e centralizada que conecta os sistemas existentes, padroniza os principais processos e garante a consistência das informações em cada interação. Com isso, as equipes passam a contar com uma visão única, confiável e atualizada do cliente, do estoque e das operações comerciais.

Além disso, a rede comercial trabalha agora com ferramentas unificadas, acessíveis em qualquer dispositivo e com dados em tempo real, simplificando as operações do dia a dia e permitindo respostas mais precisas e ágeis. Além disso, um amplo conjunto de automações reduz o trabalho manual, minimiza erros e permite que as equipes se dediquem a atividades de maior valor.

A solução também adota uma abordagem totalmente omnicanal, permitindo que qualquer interação iniciada no site, no aplicativo ou em uma concessionária continue de forma integrada em outro canal, sempre preservando a consistência das informações e a continuidade da experiência do cliente.

Nesse ambiente integrado, a IA assume papel central. Premiada com o Salesforce Partner Innovation Award 2025 no setor automotivo, a plataforma incorpora recursos avançados como a recomendação automática de veículos em estoque por meio de busca semântica (atualmente em fase piloto), que identifica alternativas relevantes além dos filtros tradicionais; e a geração automática do histórico do cliente para a central de atendimento, consolidando dados de diferentes canais para agilizar e melhorar a qualidade do atendimento.

A Espanha é o primeiro país da Europa — e um dos primeiros do mundo — a implementar a solução, com o canal de frotas em operação desde o fim de 2024 e a implantação no varejo prevista para o terceiro trimestre de 2026.

“

Esta iniciativa nos permitiu evoluir para um modelo comercial mais eficiente, transparente e orientado ao cliente. A integração da IA aos nossos processos não apenas melhora as operações do dia a dia, como também reforça nossa capacidade de oferecer uma experiência diferenciada aos clientes.”

**Alfons Ollé López**, Competence Center IT Lead na Volkswagen Group España Distribución

## Resultados

A implementação da plataforma representou uma evolução significativa nas operações comerciais da Volkswagen Group España Distribución. A integração de processos, a centralização dos dados e a aplicação de recursos de inteligência artificial permitiram reduzir em 50% o tempo necessário para gerar ofertas de veículos em estoque, agilizando a resposta ao cliente e aumentando a competitividade no ponto de venda.

Além disso, a padronização dos fluxos e a automação de tarefas contribuíram para reduzir em 20% os erros em propostas comerciais, aumentando a qualidade das informações e a confiabilidade do processo.

Além dos indicadores operacionais, o projeto consolidou um modelo comercial mais ágil, transparente e orientado por dados, no qual a rede comercial trabalha com uma visão unificada do cliente e do estoque em tempo real. O resultado é uma organização mais eficiente, preparada para ganhar escala e capaz de oferecer uma experiência consistente e diferenciada em todos os canais.

## Próximos passos

Após o sucesso do projeto na Espanha, o Grupo Volkswagen prevê replicar a plataforma unificada em outros mercados europeus, como a Irlanda.

A solução demonstrou ser escalável, robusta e adaptável, e o trabalho realizado com a VGED consolidou-se como referência para a implantação de um modelo comum capaz de aumentar a eficiência comercial e aprimorar a experiência do cliente em toda a região.



## Por que a NTT DATA?

A NTT DATA, parte do Grupo NTT, é uma empresa global líder em serviços de negócios e tecnologia, com mais de 140 mil profissionais em todo o mundo. Sua abordagem combina visão estratégica, profundo conhecimento setorial e recursos avançados em IA, integração de sistemas e plataformas cloud.

No projeto da VGED, a NTT DATA contribuiu não apenas com tecnologia, mas também com apoio à redefinição do modelo comercial, estruturação de processos, integração com sistemas corporativos e implementação de casos de uso inovadores baseados em Salesforce. Essa combinação de experiência, inovação e foco em resultados posiciona a NTT DATA como uma parceira-chave para impulsionar a transformação do setor automotivo e gerar impactos sustentáveis e mensuráveis.

“

Nosso objetivo não era apenas implementar uma nova plataforma, mas transformar o modelo comercial da Volkswagen Group España Distribución. Integramos processos, dados e inteligência artificial para gerar eficiência operacional e proporcionar uma experiência do cliente verdadeiramente omnicanal.”

**Fernando Peña Ardanuy**, Senior Manager,  
CRM Solutions na NTT DATA



Saiba mais sobre a NTT DATA  
[br.nttdata.com](https://br.nttdata.com)

