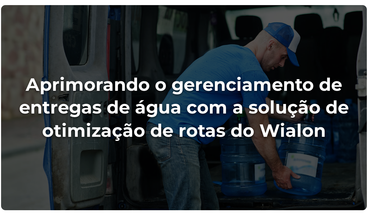


Aprimorando o gerenciamento de entregas de água com a solução de otimização de rotas do Wialon

Desafio

O cliente é uma empresa reconhecida localmente na Ucrânia que, entre outras atividades, produz e entrega água engarrafada. As solicitações de entrega eram recebidas por telefone e processadas pelos operadores, e então a rota de entrega para os motoristas era planejada manualmente pelo especialista em logística da empresa.

Esse sistema sem nenhuma solução de otimização de rotas mostrou-se ineficiente devido ao aumento do volume de entregas (**até 200 por dia**) e às altas chances de erro humano. Os motoristas estavam constantemente atrasados, sistematicamente não conseguindo chegar no horário indicado nas solicitações dos clientes. Isso gerava muitas ligações de clientes insatisfeitos perguntando onde estava a água e quanto tempo mais precisavam esperar.

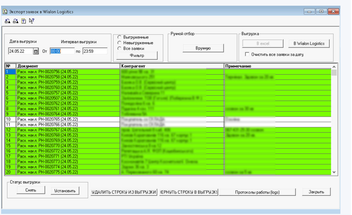
A empresa entrou em contato com a **GPS Pro**, parceira do Wialon na Ucrânia, na tentativa de encontrar uma resposta para o problema.

Solução

Nosso parceiro sugeriu usar a solução de gerenciamento de entregas do Wialon para otimizar os processos de entrega de água e automatizar tarefas tediosas que antes eram feitas manualmente. A resposta inicial do equipe à solução foi de ceticismo: como geralmente acontece, os funcionários relutavam em mudar a rotina à qual estavam acostumados.

No entanto, após verem a eficiência do planejamento automatizado de rotas de entrega, do rastreamento de veículos em tempo real e dos possíveis benefícios dos dados estatísticos coletados (por exemplo, desempenho do motorista), os funcionários ficaram mais interessados no novo software de gerenciamento de entregas de água. A gestão decidiu começar a implementar a solução.

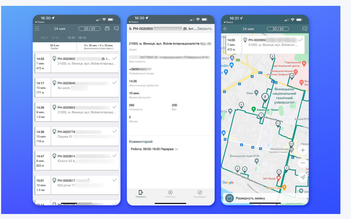
Para tornar o processo mais tranquilo, nosso parceiro decidiu manter alguns elementos do fluxo de trabalho antigo — notadamente, o sistema de CRM que os operadores usavam para registrar as solicitações. Em vez de descartar completamente o sistema antigo, foram feitas algumas pequenas melhorias para que as solicitações pudessem ser registradas como antes, e então simplesmente exportadas para o Wialon para recursos avançados de otimização de rotas de entrega e rastreamento.



Exportando solicitações de entrega do CRM da empresa para o Wialon

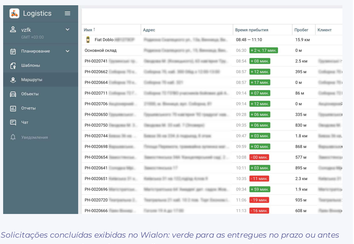
Em termos de hardware, a frota da empresa foi equipada com rastreadores BI 820 TREK OBD. Após ver resultados positivos do projeto piloto e expandir a frota de entregas de 7 para 19 veículos, a empresa trocou os dispositivos Bitrek por Teltonika FMB125.

Como etapa final para resolver o problema, os motoristas precisavam instalar o aplicativo em seus smartphones e seguir as rotas mais otimizadas criadas pelo Wialon, em vez de depender de papéis e da memória.



Solicitações de entrega e a rota de entrega otimizada exibidas no aplicativo móvel

O ceticismo e a relutância iniciais da equipe desapareceram quando perceberam o quanto o gerenciamento de entregas de água havia se tornado menos demorado e mais eficiente com o software de otimização de rotas do Wialon. Os motoristas se adaptaram rapidamente ao novo formato de trabalho e ficaram impressionados com as mudanças positivas no tempo de entrega.



Solicitações concluídas exibidas no Wialon: verde para as entregues no prazo ou antes do previsto; vermelho para entregas atrasadas

Resultados

Aproveitando os recursos de gerenciamento de entregas do Wialon, nosso parceiro ajudou o cliente a resolver com sucesso seu problema. O tempo de entrega reduziu drasticamente devido ao gerenciamento eficiente de motoristas e planejamento de rotas, resultando em mais clientes satisfeitos recebendo seus pedidos no prazo. Ao mesmo tempo, o processo aprimorado de registro de solicitações minimizou os riscos de erro humano, como erros no endereço do cliente.

Após o projeto piloto, o cliente ficou feliz em continuar usando o Wialon e o utiliza até hoje.

Tempo médio de entrega reduzido em 3 horas

Após um ano usando a solução de otimização de rotas, a gestão relatou ao nosso parceiro que o tempo total de entrega havia reduzido significativamente.

Clientes mais satisfeitos e menos pressão sobre os operadores

Com todas as entregas chegando no prazo, os clientes ficaram satisfeitos com a qualidade do serviço e os operadores pararam de receber ligações sobre atrasos dos motoristas.

Aumento na eficiência das operações

A introdução da solução de otimização de rotas do Wialon permitiu que a empresa do cliente expandisse sua base de clientes mais rapidamente e quase triplicasse sua frota.

Perfil da empresa

País: Ukraine

Indústria: Entregas locais

Soluções

Wialon

Gestão de frotas de delivery

Hardware

Teltonika FMB125

Leia mais estudos de caso

Pedidos

Siga a gente