



AEROFAST SPEEDPAK. A implementação de uma solução de mercado e sua hospedagem no data center da fornecedora não foi uma boa experiência para a Aerofast Speedpak, empresa que presta serviços de transporte e logística. A capacidade restrita do sistema adquirido passou a exigir o desenvolvimento de novas funcionalidades, o que implicava em custos adicionais. "Tínhamos de solicitar à contratada constantes adaptações e começou a ficar muito caro", afirma Maurício Tadini, gerente de TI da empresa. A saída encontrada foi iniciar um projeto de insource do data center e construir o próprio sistema integrado de gestão.

"Conseguimos aproximar muito a área de TI com a de negócios", relata o executivo. O projeto envolveu a migração do ambiente Unix para Linux e contou com serviços da Discover, consultoria e desenvolvedora de software. A primeira etapa da iniciativa envolveu a atualização das máquinas e adoção de uma plataforma da Oracle para o gerenciamento dos aplicativos da empresa. "A manutenção se tornou mais fácil com a criação da nossa própria estrutura. Além disso, aumentamos a capacidade de gerar relatórios, já que as informações ficaram integradas", relata Tadini.

A companhia também adotou ferramentas para a construção de portais corporativos e de colaboração. O objetivo era gerar mais



MAURÍCIO TADINI,
GERENTE DE TI
DA AEROFAST
SPEEDPAK

AEROFAST SPEEDPAK

- ▶ Empresa nacional, formada pela fusão das empresas Aerofast e Speedpak que, desde 1988, se dedica aos serviços de transporte e entregas de encomendas porta-a-porta, no Brasil e no exterior
- ▶ Possui, aproximadamente, 650 funcionários diretos e indiretos no território brasileiro
- ▶ Atua em todo o Brasil e como courier internacional em mais de 210 países e territórios
- ▶ Realiza em média diária de 900 entregas e 300 coletas

DIANTE DE DIFICULDADES COM O PROVEDOR DE SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA, COMPANHIA DE LOGÍSTICA DECIDIU MONTAR AMBIENTE DE TI INTERNO E ADOTAR SOFTWARE CASEIRO

integração entre os profissionais da equipe de vendas e melhorar a comunicação interna. Soluções para conferências via web ajudaram na comunicação entre a matriz da empresa e suas filiais. A integração com os clientes também melhorou. O contratante pode controlar o andamento do serviço de transporte solicitado por meio do portal da Aerofast. A equipe de TI da empresa visita os clientes para explicar como funciona o sistema. A área de atendimento também foi afetada pelas mudanças. Hoje é possível gerar relatórios personalizados para os clientes, com informações sobre os serviços prestados.

A companhia ainda adotou uma solução de CRM para otimizar o registro de atendimento, melhorar a análise de oportunidades de vendas e controlar o fechamento de propostas. Mais recentemente, a empresa decidiu iniciar um projeto de Business Intelligence (BI). Construído também com tecnologia Oracle, o sistema está integrado ao portal corporativo, o que facilita o acesso aos dados. "Essa é uma das ferramentas mais utilizadas pelos funcionários e ajuda muito na tomada de decisões", conta Tadini.

A atualização do ambiente de TI não deve parar por aí. De acordo com o gerente, o próximo passo será adotar o conceito de Arquitetura Orientada a Serviços (SOA). O objetivo é facilitar a integração de outras ferramentas. "Estamos sempre agregando novos recursos ao nosso legado", justifica o executivo. ■