

Solução

O 4Field é uma plataforma modular para soluções de mobilidade, configurável de acordo com as necessidades de cada empresa e por isso, o domínio dos processos e a tecnologia, associados à disponibilidade e capacidade de implementação foram fatores críticos de sucesso deste projeto.

Na sequência da implementação de soluções de Mobilidade específicas para as vertentes de assistência veterinária e de inseminação artificial, a Proleite detetou uma forte oportunidade de evolução e melhoria de produtividade na vertente da assistência técnica. Decidindo dar continuidade às escolhas anteriormente realizadas, lançou um novo projeto nos seus sistemas de informação que visou a implementação da solução 4GS 4Field Service.

No processo manual anterior, cada intervenção tinha associada em média 4 a 5 documentos que, no final desse processo, eram arquivados em conjunto com a folha de obra. O processo finalizava com a emissão e envio do mesmo ao associado e, além deste processo de ter uma enorme carga administrativa, era lento e sujeito a falhas. O registo do histórico das intervenções não era realizado e também não existia um controlo eficiente dos stocks nas viaturas que se deslocavam às salas e ordenha.

A solução 4GS 4Field Service deu resposta às necessidades de automação já identificadas, tendo sido implementada para uma equipa constituída por 5 utilizadores que atua junto de cerca de 500 produtores, movimentando 2.400 artigos e realizando 300 intervenções mensalmente. O volume de operações da Proleite na vertente de assistência técnica ronda as 220 faturas, cada uma com cerca de 4 linhas. Na origem de cada fatura estão 4 documentos: Guias de Levantamento, Requisições de Materiais, Folha de Obra e Guia de Remessa. Ao todo, são geradas cerca de 3.000 linhas de documentos por mês.

«Com a implementação da solução 4GS na área da assistência técnica, os nossos processos foram globalmente melhorados e simplificados, garantindo um controlo de gestão mais eficiente.»

Jorge Collard

Direção de Informática, Proleite

Benefícios e Valor

- ★ Ligação integral da equipa de vendas com a empresa, em qualquer lugar e a qualquer momento;
- ★ Agilização dos processos de colocação de encomendas e de pedidos de devolução;
- ★ Eliminação de informação redundante, de erros e da utilização de papel;
- ★ Maior responsabilização dos diferentes intervenientes nos processos;
- ★ Aumento do nível de Serviço a Clientes.



Solução

O 4Field como plataforma de solução de mobilidade, utiliza terminais PDA's Symbol PPT 8800, com Pocket PC 2Edition e Impressoras Zebra QL320, que comunicam entre si por meio de Bluetooth.



Resultados

Para os profissionais da Proleite, a implementação do 4GS 4Field Service otimizou os processos internos, garantindo mais produtividade e o aumento do nível de serviço prestado.

Com a adoção da solução 4Field Service, a Proleite garantiu todo um processo integrado e simplificado no âmbito da assistência técnica, assegurando que toda a informação relevante é inserida e atualizada pelo técnico, diretamente no local da intervenção, através de um simples PDA.

Um processo moroso, sujeito a erros e baseado em papel, foi substituído pelo registo, controlo e faturação in loco. Adicionalmente, a Proleite detém agora um registo histórico completo de cada uma das intervenções realizadas em cada exploração através de diversos critérios, ou seja, a denominação do associado, do equipamento e do tipo de avaria. O stock das viaturas utilizadas nas intervenções de assistência técnica é agora conhecido com maior precisão. Outra grande vantagem da modificação deste processo foi a melhoria conseguida ao nível do controlo das operações.

Na Proleite, os colaboradores deixaram de estar afetos a “tarefas manuais”, tendo sido libertados recursos para a execução de outras atividades que, efetivamente, geram valor acrescentado aos associados. E, neste projeto, apesar das dificuldades esperadas na fase da aprendizagem, devido à pouca experiência dos técnicos na área dos sistemas de informação, acabou por se transformar num importante contributo para o aumento de motivação da equipa.

Porto

Av. da República, nº 339
4450-242 Matosinhos

Telefone +351 220 101 130

Fax +351 224 039 691

Lisboa

Edifício "Mar Vermelho"
Av. D. João II, Lote 1.06.2.5B
Parque das Nações
1990-095 Lisboa

Telefone +351 210 117 130

Telemóvel +351 936 848 602



Problemas

- ★ Falhas no registo de informação;
- ★ Lentidão dos ciclos e processos de trabalho;
- ★ Controlo da atividade das equipas;
- ★ Falta de informação atualizada;
- ★ Peso administrativo nas equipas;
- ★ Controlo dos stocks das viaturas.



A proleite é uma cooperativa agrícola que se dedica à recolha de leite junto dos produtores seus associados, desempenhando um importante papel de apoio “social” aos seus cooperantes, não só através da garantia de recolha de toda a produção, como também através de apoios na área sanitária, disponibilização de serviços veterinários, de enfermagem e inseminação, assim como instalação e manutenção de salas de ordenha.

Em 1983, a Proleite deu início à produção e comercialização de iogurtes com a marca Mimosa e passado uma década, obteve a sua certificação de Qualidade, numa altura em que foram constituídas a Proleite/Mimosa – Distribuição e Comércio, na área de comercialização dos produtos acabados. Detentora de participações no capital social de várias empresas, esta cooperativa esteve no processo de integração que originou a Lactogal – Produtos Alimentares, SA.

A Proleite registou em 2005 um volume de negócios na ordem dos 70 milhões de euros e no 1º semestre de 2006 recolheu mais de 110 milhões de litros de leite.