

HISTÓRIAS DE SUCESSO

Cartrack ajuda Transportes Gama a criar relação de proximidade com o cliente



Basta olhar para a frota dos Transportes Gama situada no Seixal, nos arredores de Lisboa, para perceber que esta é uma empresa de transportes com características especiais. No ano em que comemoram 70 anos de atividade fomos tentar perceber o que torna esta empresa de cariz familiar diferente. A dimensão da frota ronda as 200 viaturas que se dividem entre as instalações do Seixal e de Ovar. Partem daqui para vários destinos do país e também para o estrangeiro, fazendo praticamente toda a Europa.

O que precisavam?

Para uma empresa deste perfil, especializada em transporte de material siderúrgico, há sempre muitos cuidados a ter e cada detalhe conta e nenhum pode ser negligenciado. Cuidados esses que devem ser redobrados quando se passa a fronteira. “A empresa aposta muito na formação individual do motorista, tanto a nível de condução como de segurança do material transportado”, explica Luís Gama, administrador com a responsabilidade da área dos transportes do grupo, grupo esse que conta igualmente com negócios no ramo imobiliário e construção, reparação de viaturas e armazenagem e distribuição.

Para além disso, as exigências de qualidade na relação com o cliente, sobretudo nas grandes distâncias, exigem um serviço de proximidade e um acompanhamento muito rigoroso de cada viatura.

Qual foi a solução encontrada?

Há cerca de quatro anos, os Transportes Gama optaram por contratar os serviços da Cartrack. O principal objetivo foi determinar o exato posicionamento de cada viatura e conseguir rentabilizar ao máximo todo o planeamento da viagem. E, através do serviço da Cartrack, é possível não só planear como otimizar os itinerários, poupando tempo e combustível.

“Se o condutor está fora de rota, a plataforma da Cartrack permite que consigamos reposicionar a viatura, com mais segurança, na rota definida sem perdas de tempo para a viatura e para o cliente”, exemplifica Manuel Roque, gestor de tráfego dos Transportes Gama.

Isso é ainda mais crítico quando estão em causa serviços internacionais, que representam cerca de 40% da atividade de transportes do grupo.

A produção de relatórios à medida, que identificam uma série de parâmetros para os Transportes Gama, é outro dos fatores importantes na comunicação com os clientes. Através destes relatórios, explica Manuel Roque, “podemos comprovar e justificar ao nosso cliente as horas de chegada aos locais para carregar/descarregar e o tempo de trânsito que falta para a viatura chegar ao destino”.



Com dados fidedignos criamos uma relação de transparência com o cliente.

O que ganharam?

Através dos serviços de geolocalização da Cartrack foi possível passar a dar o exato posicionamento de cada viatura aos clientes e a possibilidade de planeamento das rotas permitiu rentabilizar os percursos das viaturas, explica Luís Gama, acrescentando que este é um requisito essencial para a criar uma política de proximidade com o cliente.

“Conseguimos dizer com precisão a chegada da viatura. Sabemos sempre onde está a viatura e quando está disponível”, refere.

Desta forma, “a relação com os clientes melhora. Com dados fidedignos criamos uma relação de transparência com o cliente”, acrescenta Manuel Roque.

A geolocalização permite ainda garantir a segurança das próprias viaturas. No caso dos Transportes Gama foi assim que conseguiram recuperar com rapidez duas viaturas roubadas.

