



## DISMED MELHORA SATISFAÇÃO DO CLIENTE COM SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS DA CARTRACK

A inovação e personalização dos serviços são características que diferenciam a Dismed, empresa especializada no transporte de produtos de saúde com temperatura controlada e monitorizada. Fundada em 2008, faz parte do Grupo Cooprofar-Medlog, contando com uma frota própria de 71 viaturas e uma frota de 120 veículos subcontratados. Com sede em Gondomar, a Dismed está presente de Norte a Sul do país, registando uma maior atividade nas regiões de Lisboa e Grande Porto, bem como toda a região do Litoral Norte.

### DO QUE PRECISAVAM?

Como qualquer empresa de transporte, a Dismed tinha a preocupação de fazer uma gestão otimizada da frota e também garantir as entregas a horas. Mas, sendo uma transportadora vocacionada para a distribuição de medicamentos, conta com outro fator crítico: a temperatura da carga. O transporte de fármacos tem regras muito específicas nesta matéria e só com essa garantia é possível garantir a qualidade do serviço.

Para não correr riscos, a Dismed fez uma pesquisa de mercado tentando encontrar um sistema de localização que comunicasse também a temperatura na zona de carga. Consoante o tipo de cargas, a temperatura exigida é diferente e não basta definir os valores corretos à saída do transporte, é preciso monitorizar constantemente os níveis porque os riscos acontecem.

### QUAL FOI A SOLUÇÃO ENCONTRADA?

A Cartrack foi uma das empresas contactadas pela Dismed, desde logo com a vantagem de poder fazer a localização e o controlo das temperaturas em simultâneo e em tempo real. Além disso permitia fazer um duplo controlo de temperatura nas viaturas que exigem duas áreas distintas.

A solução da Cartrack, instalada na totalidade das 71 viaturas da frota da Dismed, teve ainda a vantagem de poder ser integrada no sistema central da Dismed, permitindo que os clientes da empresa possam acompanhar em tempo real a localização do seu transporte e as respetivas temperaturas. Tudo isso é feito através do Portal do Cliente.

*“O serviço da Cartrack é importante para a satisfação do cliente e também para identificar problemas”*



### O QUE GANHARAM?

O principal ganho para a Dismed foi claramente o aumento da satisfação do cliente porque não só consegue garantir que a carga é transportada dentro das condições de segurança, como permite que os clientes façam eles próprios esse acompanhamento.

“O serviço da Cartrack é importante para a satisfação do cliente e também para identificar problemas”, salienta Tiago Macedo. O responsável da Dismed refere que com o sistema da Cartrack foi possível fazer um acompanhamento mais pormenorizado do desempenho das viaturas e perceber que, em alguns casos, havia demora a atingir a temperatura de segurança para o transporte. Isso permite tirar lições, como fazer a melhor escolha em termos de aquisição de viaturas, escolhendo as que revelam ser mais fiáveis.

