

UNIVERSIDADE SÃO JUDAS TADEU

Integrantes:

Letícia Maria Gonçalves Santos RA 823130667

Victor de Almeida Martins RA 823117661

Reestruturação Operacional na USJT Trans

Arquiteturas Empresariais

São Paulo

2024

Sumário

Estudo de caso3

Análise e Planejamento4

Implementação5

Resultados  6

1. **Estudo de Caso USJT Trans**

Contextualização: A USJT Trans é uma empresa de logística com presença nacional, especializada em transporte de mercadorias e soluções de cadeia de suprimentos; Nos últimos anos, a empresa enfrentou dificuldades devido ao aumento da complexidade operacional, falta de integração entre seus sistemas e a incapacidade de responder rapidamente às mudanças no mercado e às necessidades dos clients. A concorrência acirrada e a pressão para reduzir custos enquanto aumentava a eficiência tornaram urgente uma reestruturação completa das operações.

**Desafios:**

* Sistemas desconectados: A USJT Trans utilizava diferentes sistemas para gerenciar transporte, armazéns e cadeia de suprimentos, resultando em falta de visibilidade integrada e ineficiências operacionais.
* Baixa Eficiência Operacional: A complexidade dos processos e a falta de automação resultavam em altos custos operacionais e em uma baixa eficiência no atendimento aos clientes.
* Dificuldades na Gestão de Riscos: A falta de uma visão integrada e em tempo real das operações dificultava a identificação e mitigação dos riscos, como atrasos nas entregas e falhas na cadeia de suprimentos.
* Capacidade de Adaptação: A empresa estava enfrentando dificuldades em se adaptar rapidamente às mudanças de demanda do mercado e às novas regulamentações.

1. **Análise e Planejamento**

Uma alternativa a ser estudada é a integração dos sistemas já existentes, totalizando o desenvolvimento em apenas uma plataforma para melhor visibilidade de toda a empresa, melhorando também o alinhamento entre as áreas.

Sobre a falta de automação e alta complexidade podemos adotar um novo sistema visando automatizar processos manuais que oneram pessoas capacitadas que poderiam estar usando seu conhecimento em temas mais complexos e necessitados, melhorando a entrega do serviço para o cliente, diminuindo erros operacionais.

Utilizando uma plataforma única para o desenvolvimento das tarefas conseguimos criar uma maior visibilidade de todas as áreas, nisto entra uma oportunidade de criação de um comitê para qualidade de software e gestão de riscos visando explorar todas as vulnerabilidades do sistema, corrigindo bugs e possíveis erros, além de planos de contingência para incidentes, como por exemplo uma alta quantidade de acessos simultâneos, sobrecarregando o sistema.

O acompanhamento das mudanças do mercado, seja pelo jornal, páginas em redes sociais ou qualquer outra fonte de informação confiável, além do estudo de concorrência e necessidades do mercado é fundamental para entender quais novidades estão prestes a chegar e impactar os serviços da empresa. Com isto em mente, o time de relacionamento comercial juntamente ao de desenvolvimento podem bolar planos de ação para adaptar os sistemas atuais para abranger novas funcionalidade ou até mesmo a pré-elaboração de outros sistemas a serem implementados.

**3.0 Implementação**

Visando unir todas as soluções apontadas no planejamento a alternativa a se seguir é a implementação de um sistema de CRM, melhorando a visibilidade integrada, unificação do desenvolvimento em uma única plataforma, possibilitando também a automação de processos, visto que estes serviços já são oferecidos pela plataforma Salesforce, podemos usar ele. Além de usar a IA integrada dentro de alguns softwares denominada Copilot, permitindo auxílio em resoluções de simples à complexas, sugerindo dicas e muito mais.

**4.0 Resultados**

Com a integração da plataforma de CRM Salesforce e a IA Copilot, juntamente com a criação de um comitê dedicado à gestão de riscos e ao controle de qualidade, podemos otimizar todo o processo, do início ao fim. A melhoria na qualidade dos processos e serviços ocorrerá já no surgimento da demanda, pois a equipe estará alinhada e atuando de forma coesa, como um único setor, em vez de trabalhar isoladamente como desenvolvedores independentes. Esse alinhamento se estenderá até as fases de testes e entrega, garantindo resultados mais consistentes e de alta qualidade.