

Declaração do Escopo

Prime Loggi

Fundada em 2013, a transportadora Loggi iniciou com a intenção de transformar o setor de logística por meio da tecnologia. A operação foi iniciada com entregas de documentos na capital de São Paulo. No final de 2013 a Loggi deu seus primeiros passos e chamou uma grande atenção da mídia após receber aporte financeiro de grandes investidores, fazendo com que fosse se desenvolvendo e expandindo o seu ambiente de entregas e se mantendo sempre a melhor no *business to customer*.

Em 2015 expandiu e captou recursos para atender novas demandas e entrou para o segmento de entregas para o e-commerce. Logo em 2017 expandiu a logística para a entrega de alimentos, e em 2019, entrou na lista dos unicórnios brasileiros após investimentos feitos pelos fundos de investimento SoftBank, GGV Capital, Fifth Wall e Velt Partners, além da Microsoft.

Visando toda essa ampliação de ramo e negócio, trazendo melhorias contínuas, em 2022 os C Level da Loggi se reuniram e decidiram dar um novo passo à empresa. Nessa reunião identificaram a necessidade de aumentar a gama dos serviços oferecidos e, além das habituais entregas de documentos e pequenos pacotes, decidiram que era o momento de expandir as entregas em novas modalidades, como o transporte por carros e caminhões. Esse projeto tem como objetivo fazer a entrega de itens como eletrodomésticos (geladeiras, fogões, máquinas de lavar, etc.) e até mesmo móveis, como armários e sofás.

Para isso, surgiram algumas necessidades como o acesso a novos meios de logística. Isso exigirá a contratação de veículos de diversos portes, como carros de passeio, vans e até caminhões. Por isso, essas questões devem ser estudadas com cautela. Adicionando mais veículos de diferentes portes, será necessário uma adaptação no sistema de rastreo para que eles sejam incluídos. Será necessário também, implementar uma melhoria no *Business Process Management* visando o aumento de clientes e de problemas que possam, eventualmente, ocorrer, mantendo a praticidade para o contato.

Focando em aprimorar ainda mais a experiência do cliente e a agilidade da entrega, foi realizado um brainstorm com o objetivo de levantar as características de um sistema que permitisse determinar o tipo de veículo a ser utilizado para determinada região, assim, é esperado um ganho significativo nos prazos de entrega dos pacotes.

Além do aumento na qualidade e eficiência do rastreo de pacotes, é esperado um aumento no número de clientes que irão utilizar o sistema para fazer suas entregas, diminuir os índices de reclamações e consequentemente elevar o nível de satisfação dos clientes.

Com a implementação do novo sistema de rastreo, haverá maior confiabilidade nas informações:

- Atualmente o sistema de rastreo dispõe:
 - Informações do trajeto;
 - Acompanhamento em tempo real;
 - Notificações via SMS; e
 - Emissão de relatório do trajeto.

- A proposta do novo sistema inclui:
 - Informações do projeto;
 - Acompanhamento em tempo real;
 - Notificações por aplicativo, SMS, WhatsApp ou e-mail;
 - Verificação de melhor veículo para o local;
 - Quantidade de pacotes para o local;
 - Emissão de relatórios; e
 - Suporte via chat.

Há atualmente o acompanhamento em tempo real do pacote, ou documento, porém, esse sistema possui diversas reclamações sobre travamento, localização imprecisa. Isso impacta diretamente também os entregadores, que constantemente observam informações divergentes, levando a diversas situações de atraso e constrangimentos.

Visando sempre auxiliar os gerentes de operação no processo de logística, os clientes a fim de receber seus pacotes com mais agilidade, os C Level resolveram criar um projeto denominado **Prime Loggi**, que permite agregar no decorrer dessa expansão. Foi preparado um conjunto de soluções simples e eficientes para mitigá-los, assim sempre seguindo no topo do mercado com o lema “*asap*”.

Ficou definido que a implementação desse projeto deverá incluir várias características que já existem no sistema de rastreo atual. Isso porque existe a necessidade de integração das informações de fornecedores, regiões, consumidor final e etc. Com base nas informações levantadas, um novo sistema será criado para atender o escopo das novas entregas, revolucionando o que conhecemos hoje como entrega e satisfação ao cliente.