



Aerofast Speedpak Encomendas Expressas Ltda.  
Osasco, Brasil

[www.aerofastspeedpak.com.br](http://www.aerofastspeedpak.com.br)

#### Indústria:

Viagem e Transporte

#### Faturamento Anual:

US\$ 20 milhões

#### Funcionários:

350

#### Produtos & Serviços

##### Oracle:

Siebel Customer Relationship Management Base  
Siebel Sales  
Siebel Quote and Order Capture  
Siebel HelpDesk  
Siebel Email Response

##### Parceiro Oracle:



discover

Discover Technology  
[www.discover.com.br](http://www.discover.com.br)

**“Já trabalhamos com outras soluções da Oracle e quando conhecemos o CRM ficamos impressionados com a usabilidade do produto.**

**Conseguimos fazer com que nossos colaboradores usassem o sistema sem depender do Departamento de TI, que agora pode focar em suas atividades mais importantes do dia-a-dia.”**  
– Maurício Tadini, Gerente de TI, Aerofast Speedpak Encomendas Expressas Ltda.

## Aerofast Speedpak Encomendas Expressas Ltda Gera Dados Precisos Sobre Comportamento dos Clientes

A Aerofast Speedpak Encomendas Expressas Ltda é uma empresa nacional que oferece uma solução abrangente de transporte ponto-a-ponto, englobando planejamento, implementação, controle do fluxo e da armazenagem de bens, serviços e informações.

Operando no Brasil e no mercado internacional desde 1988, a empresa registra uma média diária de 900 entregas e 300 coletas. A Aerofast Speedpak opera em todas as cidades do país com 62 bases operacionais de distribuição, e monitora suas cargas via sistema on-line e via satélite.

### Desafios

- Centralizar controle de propostas comerciais, campanhas de marketing, e outros compromissos para assegurar a precisão das informações e ampliar a visibilidade
- Fornecer uma solução de Customer Relationship Management (CRM) para atender necessidades dos clientes internos referentes ao relacionamento com os clientes externos durante a reestruturação comercial da empresa
- Melhorar a fidelização dos clientes com o uso de informações sobre o comportamento de compras e serviços solicitados, a fim de aprimorar o serviço de transportes e logística da empresa
- Possibilitar a análise dos números e clientes da empresa, auxiliando os executivos na tomada de decisões de forma mais rápida e precisa

### Soluções

- Implementou a Base do Siebel Customer Relationship Management da Oracle, transformando dados em informações, o que gerou resultados imediatos em performance de serviços dentro da empresa
- Trabalhou com o Parceiro Oracle Discoverer Technology para criar um comitê interno de implementação e assegurar uma interface de usuário amigável e fácil de usar
- Integrou o sistema de CRM com a solução existente de Enterprise Resource Planning (ERP), que fornece cobranças e orçamentos integrados, reduzindo tempo de resposta no atendimento e aumentando a fidelização dos clientes em 10%
- Reduziu o tempo de geração de relatórios financeiros e de clientes, permitindo produzi-los rapidamente, em tempo real
- Reduziu a dependência no departamento de TI, permitindo à equipe focar em iniciativas mais estratégicas