

Torre de Controle

Entenda como a Torre de Controle Logístico pode transformar o controle e fluxo das operações de transporte da sua empresa.



**nós
respiramos
logística.**



Sumário

1) Introdução	3
2) O que são KPIs?	9
3) Como definir KPIs?	14
4) Os KPIs na gestão logística	19
5) Como monitorar os KPIs em tempo real?	39
6) Visão	45
7) Conclusão	60



1 Introdução

**“O que pode ser medido
pode ser melhorado.”**

- Peter Drucker



O peso dessa frase

Sim, a frase pode até ser um pouco antiga.

Mas escolhemos iniciar este material com ela, porque representa bem a importância de um KPI para empresas do setor logístico.

Você já parou para se perguntar quantos dados são gerados diariamente dentro da sua operação? E o que você faz com esta informação?





Sem margem para erros

Compilar, monitorar e utilizar estas informações para a tomada de decisões estratégicas com certeza fazem a diferença nos resultados finais da empresa.

Afinal, em um setor tão importante, em que não existem margens para erros, monitorar dados em tempo real e tomar ações rapidamente pode aumentar a produtividade do seu time, a competitividade frente à concorrência e garantir a satisfação do seu cliente.

Os KPIs

Por este motivo, os KPIs (Keys Performance Indicator) são tão importantes.

Afinal, os indicadores de desempenho utilizam as principais métricas para demonstrar acontecimentos da empresa e indicar possíveis atuações de melhorias.



OBJETIVO

Os indicadores de desempenho serão o foco deste material juntamente com a nossa ferramenta de gestão de monitoramento, a Torre de Controle.

Esperamos que este material possa te auxiliar a conseguir melhores resultados na sua operação.

Boa leitura.



2 O que são os KPIs?

Definição real

Não existe mais espaço para achismos na gestão de empresas.

Para gerar resultados e lucros é preciso basear estratégias em dados e em informações reais. Porém, muito mais importante do que coletar dados é saber o que mensurar.

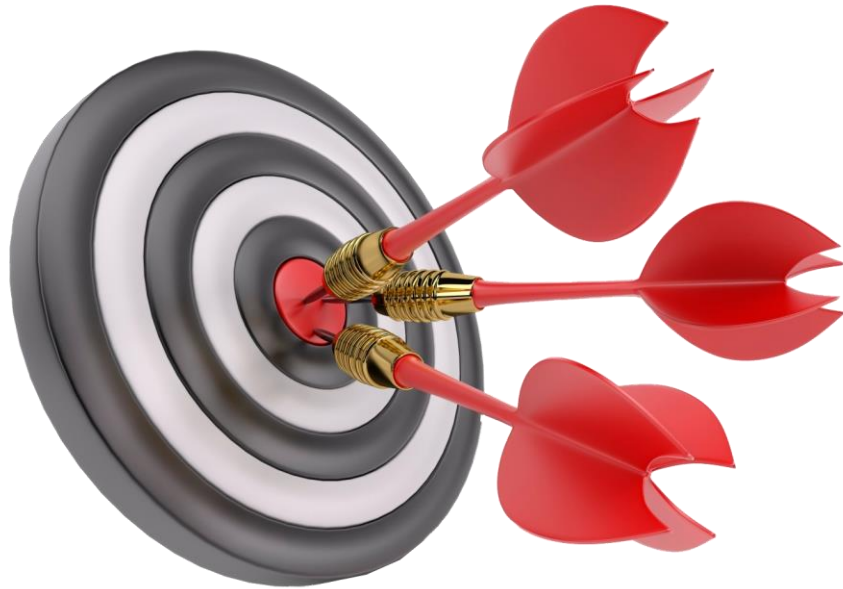
Os KPI (Keys Performance Indicator) são os indicadores-chave. Ou seja, são métricas que medem o desempenho de processos e ações consideradas estratégicas para uma empresa.



Para que servem?

Definir e monitorar KPIs permite com que gestores possam focar esforços e monitorar dados relevantes e não percam tempo interpretando milhares de dados que não trarão resultados imediatos.





A importância

Eles são as métricas consideradas valiosas para a estratégia e competitividade de uma organização e fazem o comparativo entre o que foi realizado em relação a um objetivo.

Além disso, identifica gargalos que precisam ser corrigidos na operação.

Paralelos

Um KPI funciona como uma espécie de GPS para que os setores da empresa possam alcançar seus objetivos. Quando um KPI está abaixo do ideal, é possível traçar novos planos para corrigir a rota. Ao mesmo tempo, quando o indicador está acima do considerado ideal, é possível criar ações para garantir que os resultados permaneçam e evoluam ainda mais.





3 Como definir KPIs?

Singularidade

Cada empresa possui suas particularidades. Portanto, os KPIs mudam de acordo com os desafios e necessidades de cada segmento, organização e time interno.

Existem algumas maneiras de definir os indicadores-chave de desempenho de um negócio.



Finalidade

Um bom KPI antes de mais nada possui relevância e tem o potencial de ser revertido em melhorias para a empresa.

Por isso, um indicador-chave precisa ser objetivo, mensurável, verificável, possuir uma finalidade e servir para um objetivo.



Estratégia

Além disso, um KPI precisa estar alinhado à estratégia da organização, possuir um responsável e ser de fácil compreensão.

Também é importante que ele possua uma faixa aceitável de variação para que encontre-se uma solução rápida para valores muito abaixo do esperado.



Ao definir um KPI faça as seguintes perguntas:

01

Qual o objetivo ao avaliar esta métrica?

02

Como serão medidas as ações?

03

Esta métrica é importante para o meu setor ou empresa?

04

Quem será o responsável por esta métrica?

05

Com que frequência o indicador será avaliado?



4 Os KPIs na gestão logística

Eficiência

Empresas do setor logístico têm muito a ganhar com a definição de indicadores-chave de desempenho operacional.

Eles acompanham alguns processos específicos da rotina da empresa e são uma ferramenta poderosa para mensurar a eficiência e definir estratégias para melhorar resultados.



O real motivo

Porém, é muito importante ressaltar que os KPIs operacionais precisam ser mensurados frequentemente, a fim de corrigir qualquer problema o mais rapidamente possível.

A seguir, listamos alguns exemplos dos principais KPIs utilizados pelas empresas do setor logístico.



Indicadores financeiros

Faturamento total

O faturamento total da operação é uma das métricas mais importantes para acompanhamento. Afinal, a saúde financeira da empresa precisa estar em dia, caso contrário, novas estratégias precisam ser pensadas o quanto antes.

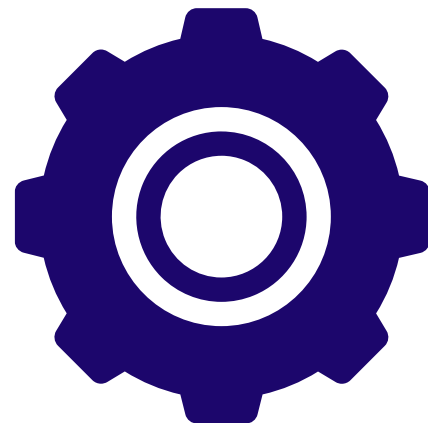
Geralmente, empresas possuem metas de faturamento mensal que devem ser monitoradas diariamente.



Custo operacional

O custo da operação é outra métrica extremamente importante para ser acompanhada de perto. Afinal, eles mudam a toda hora e é preciso garantir que não fujam do controle.

Os custos com combustível, manutenções, mão de obra, entre outros precisam ser constantemente verificados, já que qualquer desvio pode significar prejuízos no final do mês.



Custos com combustível

Geralmente, o combustível representa de 30 a 55% dos custos totais da empresa. Com um percentual tão grande, vale a pena um KPI exclusivo para ele.

Acompanhar o custo com combustível da sua empresa ajuda a entender o melhor momento para renegociar o valor do óleo diesel com fornecedores e buscar alternativas.



% de CT-es emitidos sem erros

Este erro pode ser bastante comum em empresas com grande volume de emissões. Acompanhar o percentual de notas fiscais emitidas com erro pode auxiliar a empresa a melhorar, otimizar e automatizar processos evitando retrabalho.

Esse tipo de ação garante maior agilidade na operação, reduz custos e melhora a satisfação com seus clientes.

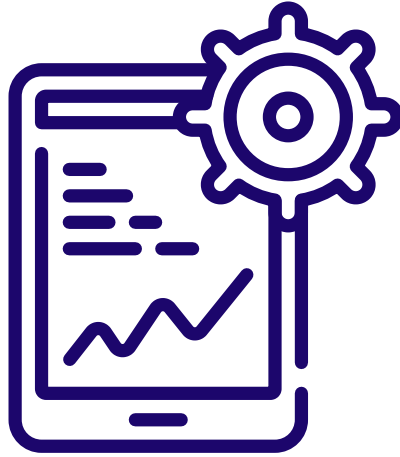


Inadimplência

O índice de inadimplência é muito importante para garantir a saúde financeira da operação. Afinal, de nada adianta possuir um alto faturamento se você não está recebendo os valores devidos.

Este índice é muito importante, já que muitas vezes, os fretes possuem um prazo de recebimento longo, de 60 a 90 dias.



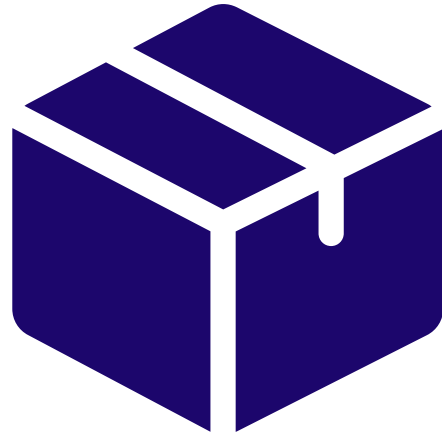


Indicadores operacionais

Tempo de veículo em status de carga e descarga

Caminhão parado é dinheiro parado. Este indicador permite monitorar o tempo em que os veículos ficam ociosos esperando para carregar ou descarregar.

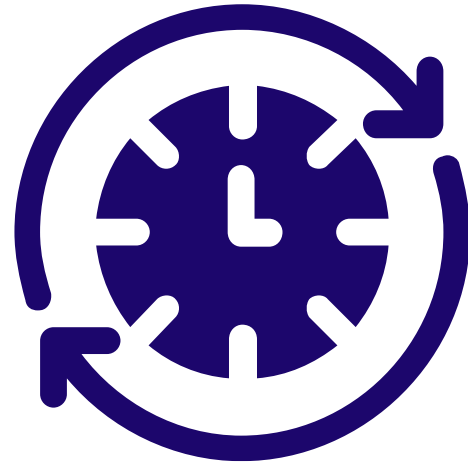
Assim, é possível entender os motivos e criar estratégias para conseguir uma maior produtividade dos ativos da empresa.



Entregas On-Time e In-Full

Este é um dos principais indicadores logísticos, sendo responsável por oferecer uma visão da qualidade do serviço. Eles permitem identificar falhas e gargalos no processo logístico e corrigi-los.

Entregas On-Time significam que o frete foi realizado dentro do prazo, enquanto o In-Full significa que concluído de maneira completa e sem incidentes.



Tempo de atrasos nas entregas

Este indicador monitora o tempo de atraso das entregas, sendo responsável tanto pela melhora operacional como pela satisfação do cliente. Ele baseia-se na estimativa que foi passada ao cliente e no tempo em que a carga foi entregue de fato.

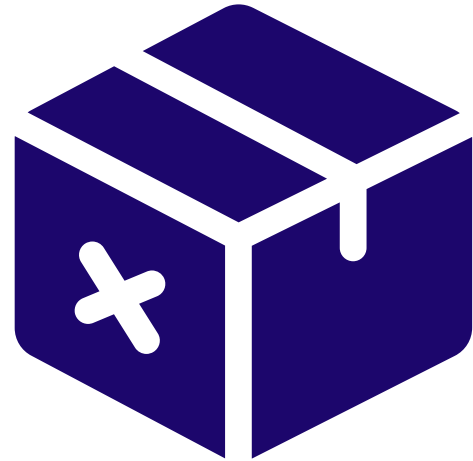
Com este indicador é possível realizar ajustes de rotas, otimizar a frota ou até mesmo apresentar prazos de entrega mais longos, baseados nas condições de determinadas vias.



Número de entregas com não conformidade

Este KPI auxilia a identificar o número total de entregas que apresentaram alguns problemas. Ele pode ser utilizado para identificar as causas e os gargalos que geram prejuízos para a operação.

Entregas que sofreram avarias, foram rejeitadas pelo cliente, que foram realizadas no endereço errado ou outra falha do processo logístico podem entrar nesta conta.



Desvios do planejamento

Este indicador apresenta os desvios realizados na rota estabelecida. Ele é importante alertar e evitar atividades mal-intencionadas, sinalizar desvios do planejamento e problemas técnicos de rastreadores.



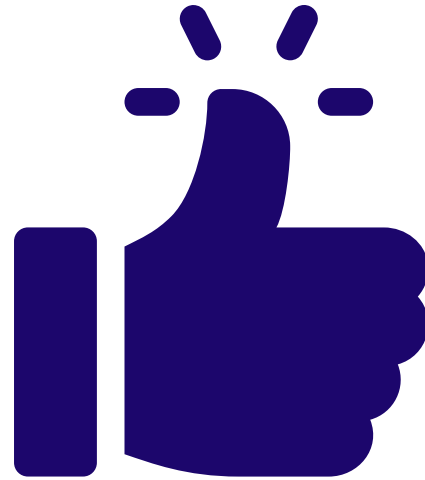


Indicadores estratégicos

NPS (Net Promoter Score)

O NPS é uma métrica de satisfação que permite avaliar a fidelidade dos clientes para com a empresa.

Clientes que possuem um NPS alto possuem maior taxa de retenção, são menos sensíveis à preços e possuem uma maior chance de recomendar os serviços da empresa para conhecidos.



Número de novos clientes

O número de novos clientes é um KPI muito importante que mede o crescimento da sua empresa ao longo do tempo.

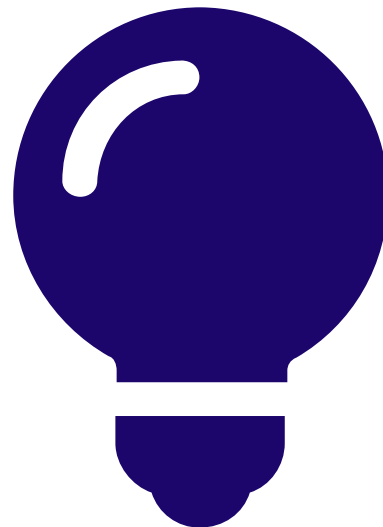
Assim, é possível identificar se as metas comerciais estão sendo cumpridas e estruturar estratégias para melhorar a captação e fechar novos negócios.



Pesquisa de clima organizacional

Além de medir a satisfação dos clientes, é importante estabelecer KPIs para monitorar o clima organizacional da sua empresa, realizando pesquisas com seus colaboradores.

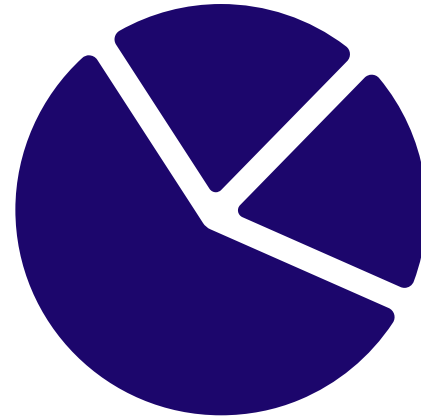
Os resultados são mais fáceis de alcançar com uma equipe satisfeita e motivada.



Market Share

O Market Share define a participação da sua empresa no mercado em que atende.

Este é um KPI estratégico para a alta gerência, já que define a posição que a empresa ocupa em relação aos concorrentes em mercados específicos.





5 Como monitorar os KPIs em tempo real?

Atenção aos detalhes

Como vimos, são vários os desafios diários para manter o bom andamento da operação e garantir o nível de serviço com o cliente. São muitas variáveis e situações para serem acompanhadas, o que pode se tornar impraticável na rotina da equipe responsável.

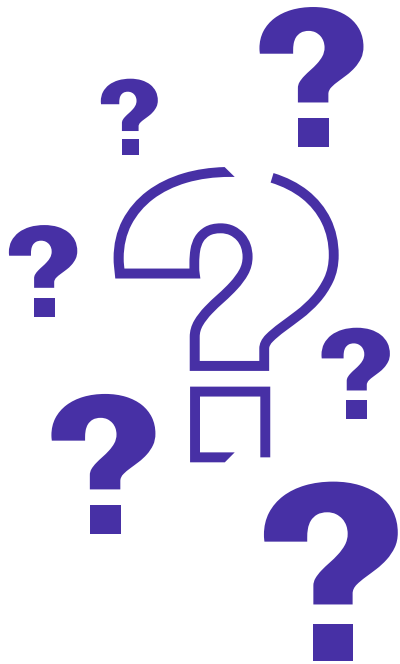
Ainda assim, é preciso acompanhar muitos destes indicadores em tempo real, criando alertas e traçando estratégias para garantir o bom andamento de uma operação de transporte.





Com a Torre de Controle da KMM

é possível realizar o monitoramento dos principais KPIs da sua empresa, acompanhando em tempo real a situação dos veículos. Isso permite tomar decisões rapidamente, buscando realizar ações corretivas para garantir a satisfação do cliente.



O que é uma Torre de Controle?

A Torre de Controle pode ser definida como a principal plataforma de centralização do fluxo logístico rodoviário.

Através da integração de tecnologias de monitoramento com as funcionalidades do TMS KMM, a Torre de Controle gera um conjunto de indicadores de desempenho e alertas em tempo real sobre o bom andamento ou inconformidade de uma operação.

Dessa maneira, ela permite a visualização de maneira ágil e a possibilidade de definição de estratégias a nível de serviço, produtividade e operação

Os valores que a Torre de Controle gera



Monitoramento de indicadores estratégicos em tempo real



Aumento de produtividade

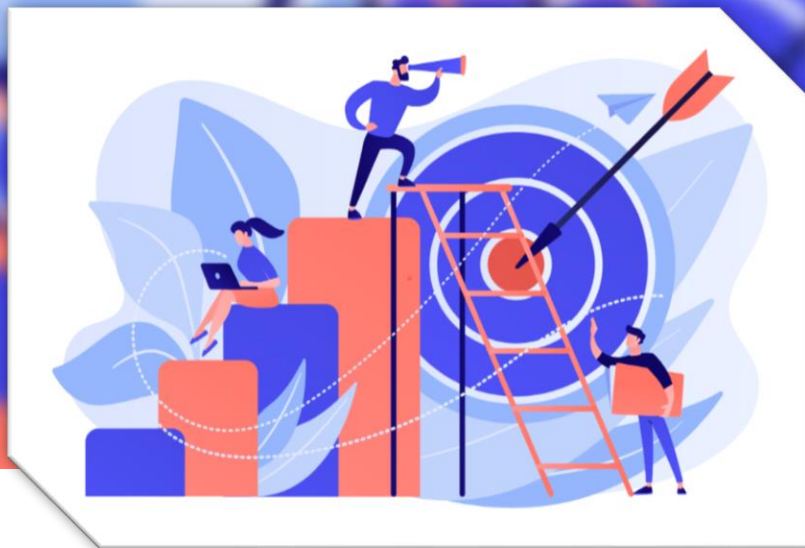


Aumento de competitividade

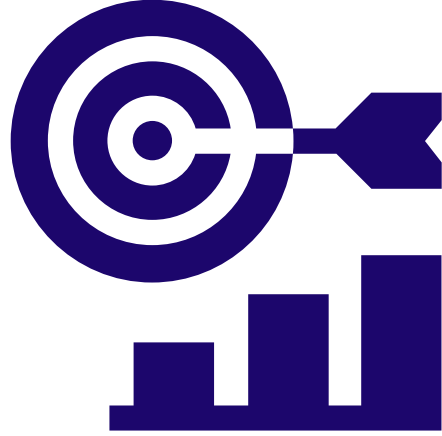


Agilidade e eficiência na tomada de decisão

**A seguir, vamos apresentar
algumas das métricas que você
pode acompanhar em tempo real**



6 Visão

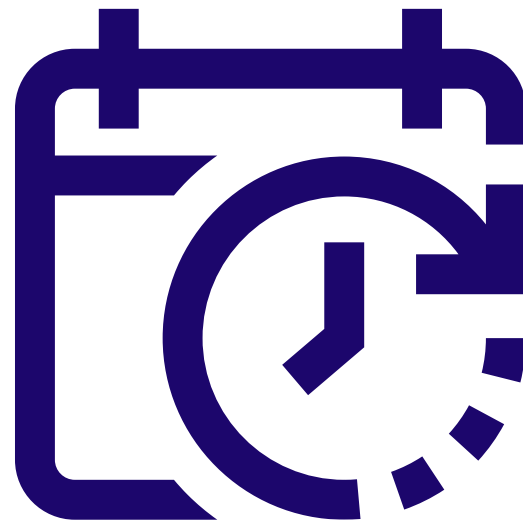


Visão de pré-viagem

Prazos

Assim que a transportadora possui um acordo comercial para entrega de mercadorias, é essencial respeitar as datas previstas com o cliente, realizando as entregas dentro dos prazos acordados.

Com a Torre de Controle da KMM é possível acompanhar, de maneira visual, este indicador pré-viagem, garantindo que o frete será iniciado conforme planejado.

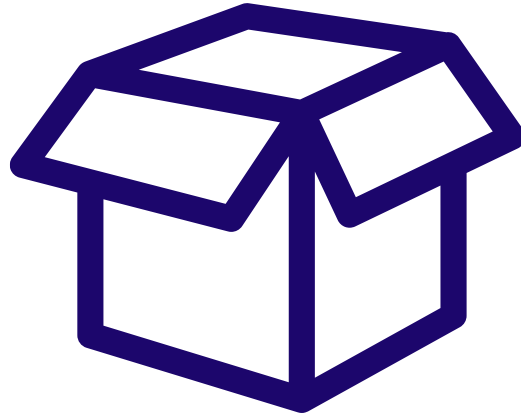


Acompanhamento

Também é possível acompanhar a performance de nível de serviço das solicitações realizadas no dia, comparando o que estava previsto com o que foi realizado.

Além disso, é possível acompanhar o tempo médio que leva para que uma solicitação de carga seja designada para um romaneio.



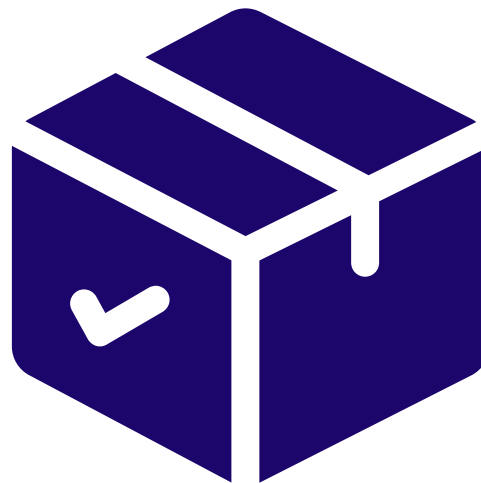


Visão de carga e descarga

Desperdício

O processo de carga e descarga gera muita improdutividade dos veículos. O motorista geralmente é obrigado a esperar a liberação de uma carga devido à burocracia, ou outros entraves.

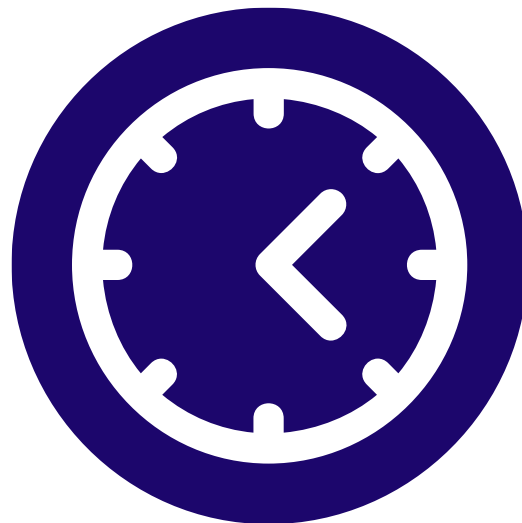
Enquanto o caminhão está rodando, cumprindo o cronograma de entregas e faturando, acaba ficando parado, muitas vezes devido a um processo de carga e descarga ineficiente. Isso gera prejuízo, tanto para a transportadora, quanto para o embarcador



Aumentando produtividade

A Torre de Controle auxilia a identificar gargalos na operação e a criar estratégias para corrigi-los. Afinal, caminhão parado é dinheiro parado. Ao monitorar o tempo de espera dos veículos, o gestor pode acompanhar o tempo em que os veículos permanecem ociosos, esperando o processo de carga ou descarga.

Assim, é possível entender os motivos e criar estratégias para uma maior produtividade dos ativos da empresa, potencializando os lucros do negócio.

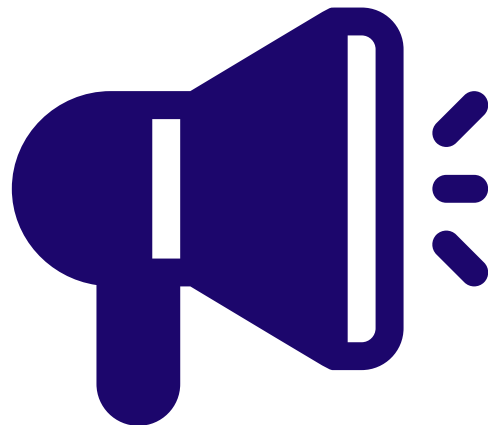


**Com a Torre de Controle
é possível criar alertas
personalizados**

Importância dos alertas

De nada adianta possuir informações de que um veículo está parado por um tempo maior do que o normal se não forem tomadas ações de acompanhamento e correção.

Com a Torre de Controle é possível criar alertas, que são disparados sempre que houver inconsistências nas viagens, em relação ao planejamento. O sistema ainda contabiliza o número de alertas gerados e resolvidos, demonstrando também a eficiência da equipe responsável pelo monitoramento.



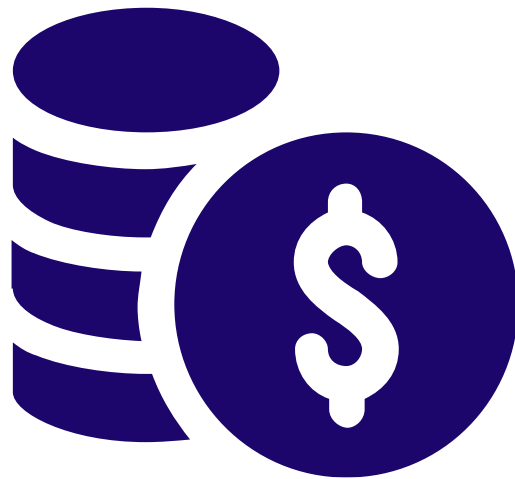


Visão de Viagem

Vantagens

A redução de despesas de viagem é essencial para que caminhoneiros e frotistas possam aumentar seus lucros e praticar preços mais competitivos, buscando aumentar sua carteira de clientes.

Além disso, garantir que a mercadoria chegue ao destino dentro do prazo esperado é muito importante para garantir a satisfação do cliente e conquistar mais espaço no mercado.



Funcionalidades

Com a Torre de Controle é possível realizar o cadastro de rotas e o seu transit time. Ao monitorar a velocidade média de um caminhão carregado é definido o tempo médio em que uma rota deve ser realizada.

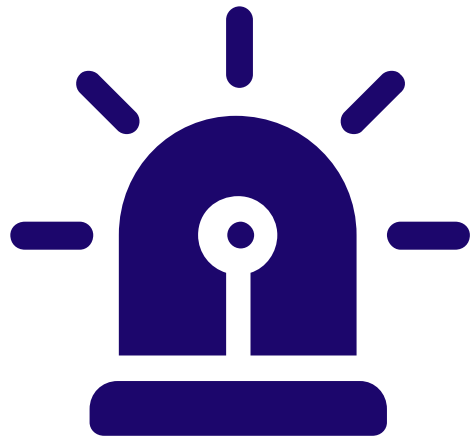
Assim, é possível comparar o tempo “teórico” com o realizado. Caso um veículo ultrapasse o tempo previsto, é possível criar uma alerta de que a carga irá atrasar. Assim, é possível antecipar ações para avisar o cliente sobre mudanças no horário, por exemplo.

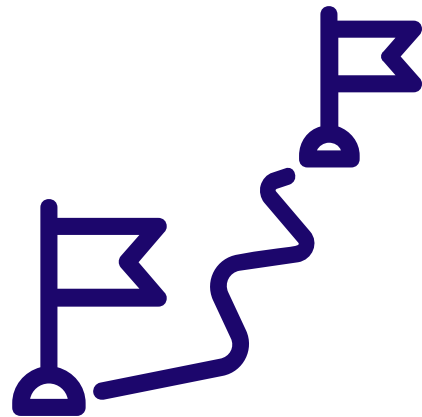


Alertas para a falta de documentação!

Além disso, é possível gerar alertas sobre a falta de algum tipo de documentação dentro da Torre de Controle.

Assim que uma viagem iniciar, o sistema verifica se toda a documentação fiscal está correta, alertando em casos de divergências. Dessa forma, é possível evitar multas e atrasos nas entregas.





Visão Destinado

O trajeto completo

O primeiro evento de um caminhão é sair do local de origem e se destinar ao local de carregamento. Qualquer atraso neste processo pode se tornar um problema futuro.

A Torre de Controle acompanha o caminhão desde que começa a rodar, alertando para problemas que possam ocasionar em atrasos no carregamento.





7 Conclusão

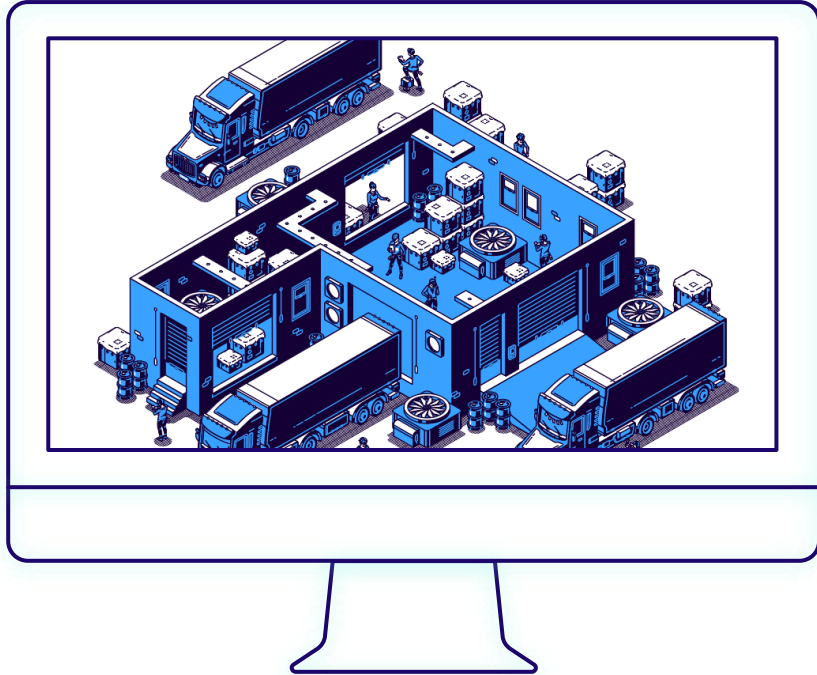
Conclusão sobre Torre de Controle

Seguir boas práticas de gestão irão te ajudar a minimizar o impacto e com certeza te deixarão alguns passos à frente do teu concorrente.

Esperamos que esse eBook tenha te provocado a mudar algumas coisas em sua empresa pensando em melhorar essa gestão.

Obrigado! :)

Por enquanto é isso...



Quer saber mais sobre a Torre de Controle KMM?
Entre em contato com nossa equipe comercial e agende uma apresentação.