

Caso de Sucesso

Gigante do agronegócio aumenta satisfação dos clientes com apoio da tecnologia SoftExpert Suite



Com capacidade produtiva de 30 mil toneladas por ano, a Sementes Jotabasso é uma das maiores produtoras de sementes de soja do Brasil. A empresa, que conta com cinco unidades em uma área total de 100 mil hectares, dedica-se ao cultivo de sementes de soja e grãos, tais como sorgo, trigo, aveia, entre outras, e também aposta na diversificação de negócios atuando com lavoura-pecuária e genética animal. A tecnologia está presente no DNA da Jotabasso, que tem como propósito continuar a expandir seus negócios entregando sementes com altíssimo potencial produtivo aos produtores rurais.

Website: www.jotabasso.com.br

Setor: Agronegócio

Produtos utilizados: [SoftExpert Excellence Suite](#)

Desafio

Para acompanhar essa evolução tecnológica, a Jotabasso identificou a necessidade de automatizar todo o sistema de embarque de insumos com o objetivo de melhorar a experiência do consumidor.

O gerente de BI da Sementes Jotabasso, Maikon Abati, explica que a maior dificuldade que as sementeiras têm hoje é conseguir conduzir o processo de embarque, pois ele se estabelece em um período curto, que está diretamente relacionado ao plantio e às condições climáticas.

“Aqui na Jotabasso vivemos um período muito intenso para entregar os insumos aos produtores rurais e era exatamente nesta etapa que as dificuldades apareciam, logo após a comercialização da semente. Nós precisávamos de uma solução que nos ajudasse a ter visibilidade sobre todas as etapas do processo de entrega e que nossos clientes pudessem acompanhar o status dos pedidos. Para que isso acontecesse, fomos buscar no mercado uma solução que nos auxiliasse a mapear o processo e conduzi-lo com eficácia”, comenta.

Maikon conta que os registros e controles eram feitos por meio de planilha Excel impossibilitando a governança, uma vez que as informações se perdiam ou não eram atualizadas dentro dos prazos.

A Solução

O gerente de BI lembra que a sementeira fez benchmarking com empresas do segmento de agronegócio que já usavam o SoftExpert Suite e os diferenciais para a escolha da plataforma foram: facilidade de implementação dos processos e customização do produto de acordo com as necessidades específicas do cliente.

A organização, que vem investindo fortemente em infraestrutura - somente nos últimos três anos foram mais de 300 milhões de reais, implantou a ferramenta SoftExpert Suite para gerenciamento de todo o fluxo de transporte de cargas.

Inclusive, Abati conta que foi criada uma área exclusiva de embarque, responsável por conduzir esse projeto. “Além disso, treinamos nossos times, investimos em tecnologia com a aquisição de tablets para checklist dos caminhões e rastreadores, por exemplo”, pontua.

Essa etapa de embarque é muito importante para a Jotabasso, pois reflete diretamente na experiência do cliente e envolve muitas áreas da empresa como logística, financeira, comercial, fiscal, armazenagem e administrativa. “Por isso, quando encontramos a solução, foi necessário mapear todo o processo, desenhar os fluxos, estabelecer os SLAs e as etapas importantes”.



Hoje, após três meses de implantação do software, com papéis funcionais, responsabilidades e SLAs bem definidos, nós temos visibilidade real de todas as etapas e o nosso cliente também consegue monitorar pelo chatbot em que fase está o carregamento, rastrear em tempo real o caminhão, e ainda recebe notificações, de forma automática, por e-mail e WhatsApp, tudo integrado à plataforma SoftExpert Suite.



Maikon Abati - Gerente de BI da Sementes Jotabasso,

Os Resultados

Tão importante quando adquirir produtos de qualidade, os produtores precisam receber seus insumos no prazo correto, principalmente por conta da janela de plantio que dura em média 30 dias e, de acordo com Abati, esse foi o principal ganho com a automação dos processos: permitir uma experiência completa ao cliente, com agilidade e transparência.

“Agora, o representante técnico de vendas tem acesso ao fluxo completo para tirar as dúvidas dos clientes, ele pode abrir o processo inteiro e mostrar todas as etapas daquele carregamento, situação inviável anteriormente, uma vez que tudo ficava na cabeça das pessoas, inclusive, o próprio cliente pode consultar o andamento do seu embarque pelo chatbot”, afirma.

Outro ganho destacado por Abati está relacionado à governança, de acordo com ele a empresa sabia que haviam gargalos, mas não sabia quais eram e em que etapas os desafios eram mais latentes. “Com a plataforma, que oferece visões profundas do negócio por meio de painéis, dashboards e notificações, agora, a liderança tem segurança e maturidade para avaliar quais são os pontos críticos, se os prazos estão sendo cumpridos e quais são as maiores dores dos clientes”, reforça.

Diferenciais SoftExpert

- Baixa complexidade de implantação
- Ótima relação custo x benefício
- Componentes integrados
- Software Ágil
- Plataforma em nuvem

Benefícios/Resultados

- Aumento da satisfação dos clientes
- Mais controle e visibilidade dos processos
- Acompanhamento de fluxos em tempo real
- Notificações automáticas por WhatsApp

Sobre a SoftExpert

A SoftExpert é a empresa líder de mercado em soluções para a excelência na gestão, fornecendo softwares e serviços para o aprimoramento de processos de negócio, conformidade regulamentar e governança corporativa. Fundada em 1995 e contando atualmente com mais de 2 mil clientes e 300 mil usuários ao redor do mundo, as soluções da SoftExpert são utilizadas por empresas dos mais variados portes e ramos de atuação, incluindo manufatura, governo, farmacêutico, hospitais e laboratórios, serviços financeiros, alta tecnologia e TI, educação, energia e utilidade pública, logística, varejo, serviços, dentre outros. Em conjunto com a sua rede de parceiros nacionais e internacionais, a SoftExpert oferece serviços de implantação, treinamento, hospedagem, validação, suporte e assistência técnica, com o intuito de assegurar que seus clientes obtenham sempre o máximo de retorno sobre seus investimentos.