

## Computação em nuvem impulsiona os negócios da Despatron

*Com a solução da Celeria, empresa especializada em documentação de veículo tornou-se mais ágil, reduziu custos e já trabalha no desenvolvimento de um novo serviço*

Apontada como uma das principais tendências tecnológicas para os próximos anos, a computação em nuvem está transformando os negócios da Despatron, empresa paulista especializada em documentação de veículos que até recentemente tinha que lidar e administrar, manualmente, dois mil processos (cerca de 14 mil páginas) todos os meses. Há três décadas nesse segmento, a empresa vem inovando com a implantação de um sistema de gerenciamento eletrônico baseado em cloud computing, o e2Content, e já trabalha na criação de um novo serviço.

Dirigida pelo economista João Villar, a empresa atende 25 concessionárias espalhadas pela capital e interior paulista. O serviço da Despatron é levantar o histórico de carros (procedência, multas, restrições, etc) junto ao Departamento Estadual de Trânsito do Estado de São Paulo (Detran) e demais órgãos sempre que um veículo é negociado por uma das revendas.

Até recentemente, a troca de informações entre a Despatron e as concessionárias se dava por e-mail, fax ou telefone. Dependendo da necessidade, a empresa ainda tinha que manter profissionais experientes e de confiança em seus clientes, além do vaivém intenso de documentos. Dentro dessa estrutura de trabalho, os problemas tornavam-se inevitáveis. Isso porque nem sempre as informações eram exatas, processos acabavam ficando parados devido à falta de dados, o que comprometia a finalização do negócio na ponta, e o arquivamento de papéis deixava a desejar, segundo Villar.

Sempre muito antenado com as novidades tecnológicas, o empresário já conhecia a computação em nuvem e suas vantagens. Faltava, porém, encontrar uma ferramenta que pudesse gerenciar com eficiência e segurança todo o seu fluxo de trabalho. Villar testou várias soluções até chegar ao software da Celeria, marca criada pela Estec para atender pequenas e médias empresas, e conseguiu imprimir um ritmo novo à Despatron.

A adoção do sistema revolucionou seus serviços. Agilidade, maior transparência, localização e acesso rápido aos documentos e informações confiáveis são apenas alguns dos benefícios alcançados. Isso porque, na ponta do lápis, Villar foi além: reduziu em 45% o número de funcionários dedicados ao atendimento (quem perdeu função foi remanejado para a área de vendas) e diminuiu em 90% o volume de telefonemas, uma vez que, via web, os processos podem ser atualizados e acompanhados a qualquer



hora. Atualmente, uma solicitação é atendida em até 15 minutos, tempo que Villar quer reduzir para 7 minutos, em breve.

“Essa ferramenta era o que eu precisava para agilizar os serviços com segurança e qualidade. Reduzi custos, eliminei vários problemas e não preciso mais estar fisicamente no cliente para atendê-lo com excelência. As informações estão acessíveis a todos que precisam delas, do promotor ao diretor da loja. Não há espaço para dúvidas e se algo está pendente o sistema avisa. Encontrei outras soluções no mercado, mas nada comparado ao e2Content”, afirma ele.

Com mais tempo para se dedicar às estratégias do seu negócio, Villar já trabalha em novas frentes. Ele está desenvolvendo um serviço, o e-faturamento, voltado ao pagamento de taxas e multas e também baseado em computação. Seu objetivo é auxiliar o departamento financeiro das concessionárias no controle dessa área.