

driv.in

Guia Para A Avaliação De Um Sistema De Gestão De Transporte (TMS)



01

Introdução

Escolher um **Sistema de Gestão de Transporte (TMS)** não é apenas uma decisão tecnológica, é uma decisão estratégica. Em um contexto onde eficiência, rastreabilidade e experiência do cliente são fatores diferenciais, contar com a ferramenta certa pode representar a diferença entre uma operação que apenas reage e outra que se antecipa.

Este guia foi desenvolvido para ajudar você a avaliar, de maneira objetiva e prática, as alternativas disponíveis no mercado. Ele reúne as principais perguntas que você deveria fazer (e aos fornecedores) antes de investir em uma solução que impactará diretamente sua cadeia logística.

Desde o planejamento de rotas e a visibilidade em tempo real, até a escalabilidade, a integração com outros sistemas e o suporte pós-venda, este material permitirá identificar qual solução se adapta melhor às necessidades e ao nível de maturidade digital da sua empresa.

02

Perguntas-chave para avaliar um TMS



1. Perfil do Fornecedor

1. Qual é o nome, ano de fundação e países onde a empresa opera?
2. Quantos clientes ativos possui e em quais segmentos atua?
3. Onde estão localizadas as equipes de suporte e desenvolvimento?
4. Que experiência possuem em projetos similares?



2. Funcionalidades do Produto

2.1 Planejamento e Otimização

1. Quais parâmetros o planejamento de rotas considera (capacidade, janelas de entrega, zonas, restrições)?
2. A ferramenta contempla condições de trânsito em tempo real?
3. Permite combinar entregas e coletas na mesma rota?
4. Oferece simulação de cenários ou análise preditiva?
5. Conta com planejamento automático por zonas ou territórios?
6. Consegue planejar rotas estendidas de mais de 24 horas mantendo as restrições operacionais?

2.2 Execução e Acompanhamento

1. Que nível de visibilidade o sistema oferece durante a execução das rotas?
2. Permite reotimizar em tempo real diante de contingências?
3. Envia notificações automáticas aos clientes ou equipes internas?
4. Inclui ETA dinâmico ajustado?
5. Permite provas de entrega digitais (fotos, assinaturas, etc.)?
6. Como gerencia devoluções ou motivos de não entrega?

- 7. Conta com portal de acompanhamento personalizável para o cliente final?
- 8. Quais KPIs logísticos o sistema oferece (nível de serviço, cumprimento, entregas bem-sucedidas)?

- 9. É possível gerar dashboards ou relatórios automáticos por usuário?
- 10. Qual é o nível de integração com ERP, WMS ou e-commerce?



3. Tecnologia e Escalabilidade

- 1. É uma solução 100% em nuvem? Em qual infraestrutura está hospedada?
- 2. Qual é o volume máximo de ordens ou veículos suportado?
- 3. Possui APIs abertas para integração?
- 4. Dispõe de aplicativo móvel com modo offline?

- 5. Quais certificações de segurança possui?
- 6. Qual foi sua disponibilidade (SLA) nos últimos 12 meses?
- 7. Qual política de armazenamento e backup de dados oferece?



4. Implementação e Experiência do Usuário

- 1. Qual é o tempo médio de implementação por tipo de cliente?
- 2. Inclui acompanhamento durante o processo (onboarding, capacitação), presencial ou remoto?
- 3. Qual nível de autonomia o cliente tem

- para parametrizar a ferramenta?
- 4. Quão intuitiva é a interface web e móvel para os usuários?
- 5. Podem compartilhar casos de sucesso similares?



5. Modelo Comercial

- 1. Como a tarifa é estruturada (por veículo, usuário, entrega ou licença)?
- 2. Existem custos associados ao setup, integração ou suporte?
- 3. Oferecem períodos de teste ou pilotos?

- 4. Existem compromissos mínimos de permanência?
- 5. Que tipo de atualizações e suporte estão incluídos na assinatura?



6. Suporte e Pós-venda

1. Quais canais de suporte oferecem (chat, email, telefone, WhatsApp)?
2. Qual é o horário e cobertura de atendimento?
3. Quanto tempo demoram em resolver incidentes, em média?
4. Possuem SLA de resposta conforme prioridade?
5. Onde está localizada a equipe de suporte técnico?
6. Em que idioma o suporte é prestado?



7. Inovação e Roadmap

1. Quais novas funcionalidades estão previstas para os próximos 12-24 meses?
2. Qual nível de adaptação a plataforma oferece por cliente ou segmento?
3. O que diferencia sua solução de outros TMS do mercado?



**A avaliação começa aqui;
o próximo passo é escolher
com confiança.**

03

Pronto para avaliar o seu TMS?

Compare suas alternativas, defina quais são os pontos mais relevantes para sua operação, solicite mais informações ou agende uma reunião, e escolha a solução que melhor se adapte ao seu negócio logístico.

Na logística, a diferença entre reagir e se antecipar está na tecnologia que acompanha você.



BAIXE AQUI

**Planilha Excel
Comparativa**

