

## Case PEPSICO TRANSFORMAÇÃO DIGITAL EM TRANSPORTES NA AMÉRICA LATINA

*Case apresentado no evento da CICLO Academy  
**Simpósio Supply Chain 2020**  
Eleito o melhor desse encontro e Melhor Case 2021*

Entenda como a Pepsico saiu de uma sala de transportes e criou uma Control Tower.

### **Qual era o desafio?**

No final de 2017, a Pepsico Transportation Control LatAm identificou o conceito de Control Tower no mercado e decidiu testá-lo no Brasil. O primeiro desafio foi traduzir esse conceito internamente e gerenciar as expectativas de que o escopo inicial do projeto seria a construção de uma Control Tower de transporte - adiando o desejo de implementação de uma estrutura mais ampla de Supply Chain para um segundo momento.

Outros grandes desafios do projeto foram mobilizar os times internos, definir os processos necessários e fazer melhorias tecnológicas para o projeto rodar bem. A Move Latam queria sair de uma sala de transportes e migrar para uma Control Tower. Não só conseguiu, como levou dois prêmios pelo projeto: o primeiro foi no 34º Simpósio Ciclo Supply Chain em 2020 e o segundo como o grande case de logística vencedor de 2021, passando à frente de outros cases premiados ao longo de todo o ano.

### **Qual foi a solução?**

Depois de criar um framework macro inicial, o time responsável se trancou numa tarde em uma sala e criou uma mandala colorida, dividindo os processos em quatro grandes etapas. A solução visual resumiu de forma criativa e divertida a metodologia da nova Control Tower, que conta com 16 passos cíclicos que permitem que a roda, literalmente, não pare de girar.

O time saiu tão seguro dessa reunião, que a possibilidade de um projeto piloto foi descartada. Apostaram logo no sonho grande e, já na largada, a Control Tower foi implementada em dois dos maiores mercados da companhia. “O risco alto valeu a pena”, contou Rafael Cyjon, Diretor Sênior de Warehouse and Transportation da Move Latam, que apresentou o case nos simpósios da Ciclo Academy.

O resultado foi a criação de um espaço de trabalho que, além de eficiente, é também harmonioso e colaborativo. Um mural de fotos dos familiares do time decora uma das paredes. Em outra, está pendurado um quadro que pode ser assinado por qualquer pessoa que visite a Control Tower.

Os líderes responsáveis pelas quatro partes da mandala são carinhosamente chamados de quarterbacks e apresentados em um organograma que em vez de fotos, traz avatares divertidos. Dentro da Control Tower, cada mesa de trabalho reúne um dos quatro macroprocessos (Plan, Do Check e Act) e uma videowall dá visibilidade a toda a cadeia de processos, consolidando essa iniciativa como pioneira para a Pepsico no mundo.

## Quais foram os benefícios diretos?

- Redução de custos;
- Maior transparência e visibilidade para a cadeia, apresentando informações sobre a frota prontamente para times internos e clientes;
- Sistema com maior facilidade de navegação e integração com outros sistemas internos e externos (dos clientes);
- Maior integração com a área de Customer, que consegue atender melhor o cliente ao trazer informações mais completas e rápidas, e, assim, gerar mais pedidos;
- Agilidade na confirmação da entrega agiliza o pagamento das transportadoras, que não precisam mais esperar que o veículo volte para que o pagamento seja liberado;
- Integração do sistema com a área de atendimento ao cliente, melhorando o atendimento e estimulando novos pedidos;
- Assinatura digital e armazenamento automático dos comprovantes de entrega em PDF, facilitando a auditoria;
- Maior segurança e controle na gestão das frotas, com cinco câmeras à bordo, conectadas às telas da Control Tower.

## **Quais são os próximos passos?**

Com a expansão do projeto, o número de telas da Control Tower no Brasil está aumentando de seis para 22;

Com o sucesso da Control Tower no Brasil e agora também no México, o projeto será expandido para outros três mercados da América Latina e, em breve, para outras praças globais.