



**Softtek**<sup>®</sup>

**ESTUDO DE CASO** | BENS DE CONSUMO

**Líder em processamento  
de alimentos economiza  
25% no gerenciamento  
de aplicações**



# Sobre o cliente

Líder multinacional de processamento e distribuição de alimentos.



**Operações  
em mais de 15  
países**



**+200 centros de  
distribuição**



**+50 instalações  
de fabricação**

"A Softtek forneceu uma organização de suporte de alta qualidade, possibilitando o plano agressivo de crescimento da nossa empresa e otimizando nossos recursos."

Líder de Projetos de TI





# Desafios dos negócios

Nosso cliente estava implementando uma estratégia de crescimento global e expandindo-se para novos mercados por meio de aquisições de empresas nos EUA e na América Latina. A gestão de aplicações SAP e não-SAP e a falta de governação estavam atrasando os tempos de resolução e impedindo a concretização dos objetivos de expansão dos negócios.



1

Garanta a continuidade dos principais processos de negócios durante a transição do fornecedor e de todo o contrato.

2

Suporte e otimização em mais de 100 aplicações SAP e não SAP.

3

Modelo de entrega flexível e um envolvimento de longo prazo que pode conforme as necessidades de suporte de aplicações após lançamentos e aquisições de novos produtos.

4

Operação estável e contínua para permitir que as equipes internas de TI redefiniram prioridades com base nas mudanças nos objetivos de negócios.



# Como a Softtek entra em ação

A Softtek se comprometeu como um parceiro estratégico de longo prazo para fornecer avaliações ponta a ponta, implementando as melhores práticas para o setor de bens de consumo embalados e serviços de gerenciamento de aplicações para suas operações nos EUA, México e América Latina.

**Estabeleceu monitoramento em tempo real** e painéis de nível de serviço para fornecer transparência ao envolvimento geral e permitir que o gerenciamento de negócios reaja mais rapidamente aos desafios.

**Implementamos uma metodologia de manutenção** e suporte alinhada com os padrões da indústria, incluindo serviços ITIL e gerenciamento de operações.

**Aproveitamos a estrutura de gerenciamento de serviços da Softtek** para estabelecer um conjunto abrangente de processos para garantir qualidade, melhoria contínua dos processos e inovação necessária para as aplicações no escopo.





# Impacto nos negócios

Durante os primeiros quatro anos de parceria, nosso cliente reduziu significativamente seu backlog de service desk, alcançou um backbone de suporte e gerenciamento de aplicações com boa relação e custo-benefício. Isso permitiu-lhe continuar a executar sua estratégia agressiva de crescimento por meio da tecnologia e governança de classe mundial e pela Softtek como sua parceira de longo prazo.



Redução de 90% no backlog em relação ao service desk anterior.



Redução de 25% nos custos dos serviços de suporte.



Melhoria de 21% nos acordos de nível de serviço graças à automação e aos aceleradores de autocorreção que impulsiona melhorias contínuas no serviço.



Foi concedida uma renovação de contrato de 5 anos.



## **SOBRE A SOFTTEK**

Fornecemos a nível global serviços e soluções de transformação digital de última geração. À medida que as empresas enfrentam pressões crescentes para transformar ou expandir suas operações para o digital, o amplo portfólio de serviços e soluções da Softtek está ajudando centenas de organizações a desenvolver e evoluir seus recursos de forma constante e bem-sucedida, desde a concepção e desenvolvimento até a execução. Nosso impulso empreendedor abrange mais de 20 países e mais de 15.000 profissionais talentosos.

**[info@softtek.com](mailto:info@softtek.com) | [softtek.com](https://softtek.com) | [privacy note](#)**