



Softtek[®]

ESTUDO DE CASE / INDUSTRIAL

Melhorando Operações Comerciais e Satisfação do Cliente através de um Modelo de serviço gerenciado

A Softtek ajuda um fabricante líder de equipamentos a otimizar custos, estabilizar operações e aumentar a satisfação do cliente consolidando e transformando serviços de tecnologia.





Sobre o cliente

Um dos principais fabricantes diversificados do mundo de equipamentos industriais especializados, consumíveis e empresas de serviços relacionados.



+45,000
colaboradores



Operações em
55 países



+14 bilhões
receita em dólares
americanos



100 anos
de sucesso nos
negócios



Desafios de negócios

O cliente começou a sofrer frequentes interrupções nos serviços de TI e na infraestrutura. A instabilidade de seus ambientes de TI causou uma falta geral de visibilidade dos processos internos e comprometeu a recepção e a conclusão dos requisitos do cliente - levando a uma perda de participação no mercado e receita.

1

Os serviços de TI iniciais e a infraestrutura não estavam dando suporte adequado aos processos de negócios, e estavam afetando de forma significativa as operações de todas as áreas de negócios com frequência a cada semanas.

2

Falta de processos de TI para gerenciar ativos de TI.

3

Alinhamento com o melhor dos padrões da indústria para desempenho operacional ideal.

4

Padronizar um modelo de suporte para operações de TI que mantém a continuidade do negócio. Estabilizar os processos essenciais da empresa para permitir a comunicação com clientes e fornecedores.

5

Serviços de TI abrangentes, enquanto fornece uma melhoria contínua em tecnologias.



Como a Softtek entra em ação

A Softtek consolidou os serviços de tecnologia do cliente e realizou a transição para um modelo de entrega de serviço gerenciado, realizando suporte operacional diário e execução de projetos em todas as unidades de negócios para atender às expectativas do cliente.

Forneceu suporte de TI das principais funções de negócios, incluindo vendas, fabricação, distribuição e logística.

Substituiu o fornecedor de TI anterior, fornecendo suporte de terceirização de TI dos principais elementos do ecossistema de tecnologia.

Melhorou as operações de negócios ao estabilizar e aprimorar a infraestrutura de TI.

Implementou uma estratégia de segurança de TI que atendeu às diretrizes corporativas.

Aplicou a estrutura ITIL e melhores práticas de TI para infraestrutura, service desk, aplicações e gerenciamento de projetos.





Impacto nos negócios



O suporte e a estabilização da Softtek nas principais funções de negócios ajudaram a facilitar a comunicação com clientes e fornecedores, eliminar interrupções nas operações e gerar economia.



Operações estabilizadas, reduzindo atrasos logísticos e agilizando processamento de pedido



Processos de negócios otimizados, como processamento de pedido, gestão de armazenagem e rastreamento de pedidos



Eliminou a perda de pedidos de clientes, representando mais de 250.000 de Dólares ganhos anuais



Implementou operações de TI baseadas em SLA



Realizou a consolidação do fornecedor, resultando em economia de 20.000 de Dólares em despesas de consultoria para terceiros



SOBRE A SOFTEK

Fundada em 1982, a Softtek é uma empresa global e a maior empresa de serviços de TI com origem na América Latina. Com um amplo portfólio de produtos e soluções que transformam os negócios, a Softtek ajuda as empresas da Global 2000 a evoluir de maneira fluida e constante desde a concepção e construção até a execução de estratégias digitais. Saiba como a Softtek cria valor através da tecnologia www.softtek.com e se conecta com a [@Softtek](https://www.instagram.com/Softtek) em redes sociais.

info@softtek.com
softtek.com