



Softtek®

ESTUDO DE CASE | BENS DE CONSUMO

**Líder em processamento
de alimentos otimiza
o gerenciamento de
tecnologia para apoiar os
planos de crescimento**

softtek.com





Sobre o cliente

Empresa global de alimentos dedicada a levar comidas para comunidades em todos os lugares. Eles oferecem comida de qualidade para 18 países em uma variedade de preços e em diversas categorias.



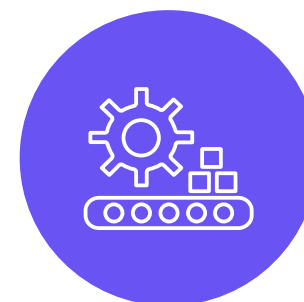
**Operações em
18 países**



**640,000 pontos
de venda**



**208 centros de
distribuição**



**70 instalações de
fabricação**

"A Softtek forneceu uma organização de suporte de classe mundial, permitindo um plano de grande crescimento de nossa empresa e otimizando nossos recursos."

Líder de Projeto de TI





Desafios de negócios

A empresa estava implementando uma estratégia de crescimento global e se expandindo para novos mercados por meio de aquisições de empresas nos Estados Unidos e na América Latina. A ausência de governança em seus processos impedia o alcance de seus objetivos de negócios.

1

Necessidade de garantir a disponibilidade e continuidade permanente dos processos centrais do negócio.

2

Otimizar, aprimorar e oferecer suporte a mais de 100 aplicações e fornecer funcionalidade ao usuário final.

3

É necessário um modelo de entrega flexível para permitir lançamentos rápidos de produtos e oferecer suporte a um ambiente de movimentação rápida.

4

Confiança na operação estável e contínua para atingir os objetivos de negócios.



Como a Softtek entra em ação

A Softtek se comprometeu como um parceiro estratégico de longo prazo para fornecer avaliações de ponta a ponta, implementação das melhores práticas da indústria para a indústria de Bens de Consumo e assistência na implementação de Processos de Gerenciamento de Aplicações para os EUA, México e LATAM.

Estabelecimento de monitoramento em tempo real e painéis de controle de nível de serviço para fornecer visibilidade dos processos de negócios e insights para solução rápida de problemas.

Habilitação de controle total eficiência das operações e visibilidade do cenário SAP e não SAP.

Medição de pontos de dados relevantes com base em uma abordagem de gerenciamento orientada a nível de serviço, permitiu que a gestão de negócios reagisse aos desafios de negócios mais rapidamente.

Implementação de uma Metodologia de Manutenção e Suporte alinhado com os padrões da indústria, como ITIL e abordagem de ciclo de vida de gerenciamento de serviços.

Criação de um suporte de ambiente baseado nas melhores práticas da indústria e do cliente para padronizar aplicações SAP e não SAP Business.





Impacto nos negócios

Nos últimos 4 anos, ajudamos nosso cliente a executar com sucesso uma estratégia de grande crescimento possibilitada pela tecnologia.

Nós fornecemos um painel de nível de serviço personalizado O que permite total visibilidade dos processos de negócios e insights sobre os problemas e seu progresso.



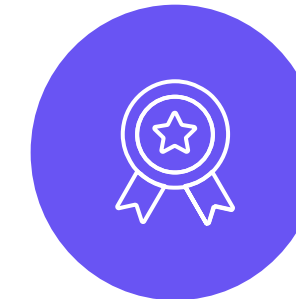
Redução do backlog em até 90% em relação ao service desk anterior.



Redução de custos de serviços de suporte em até 25%.



Melhoria dos acordos de nível de serviço (melhoria contínua).



Prêmio de 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 | softtek.com | [privacy note](#)