

Caso de Sucesso

# Vivara automatiza processos com SoftExpert Suite e avança na transformação digital



## VIVARA

Há 60 anos no mercado, a Vivara é considerada a maior rede de joalheria do Brasil, atuando nas principais cidades do País por meio de 288 pontos de vendas, além da fábrica e dois escritórios corporativos. A empresa é signatária do Pacto Global da ONU e dos Princípios de Empoderamento Feminino da ONU Mulheres, e é a única joalheria brasileira membro do Responsible Jewellery Council, organização mundial que busca difundir as melhores práticas sustentáveis entre empresas do setor.

Website: [www.vivara.com.br](http://www.vivara.com.br)

Setor: Varejo

Produtos utilizados: [SoftExpert Suite](#) - [SoftExpert ESM](#) - [SoftExpert BPM](#)

## Desafio

A Vivara traz a inovação em seu DNA, criando joias exclusivas e eternas dentro dos mais exigentes padrões de qualidade. E para continuar evoluindo e mantendo o desenvolvimento sustentável dos seus negócios, nos últimos anos, a companhia passou a procurar novas soluções para digitalizar seus processos internos.

Um dos desafios que a companhia buscava solucionar era reduzir a quantidade de e-mails que circulam entre as áreas corporativas e as lojas, além de melhorar a rastreabilidade dos processos.

A coordenadora de Eficiência da Vivara, Tabata Kijotoki, conta que o principal objetivo era facilitar o dia a dia do colaborador no acesso às informações e também a liderança, permitindo que boa parte do tempo despendido com tarefas operacionais fosse dedicado para atividades estratégicas.

## A Solução

Para solucionar esse desafio, a Vivara confiou na SoftExpert como uma parceria no processo de transformação digital. A implementação da solução SoftExpert Suite faz parte de uma série de automações e integrações em desenvolvimento que visam otimizar a experiência dos mais de três mil colaboradores da companhia, permitindo o acesso às principais demandas internas em uma única plataforma.

Inclusive, este foi um dos diferenciais para a escolha da Suite destacados por Tabata. “Identificamos que a solução reunia diversas funções em uma única ferramenta e que ela se adequa bem às estratégias do nosso negócio e às necessidades do dia a dia, além do seu custo ser mais atrativo, se comparado aos demais players de mercado”, ressalta.

Tabata destaca também a preocupação da SoftExpert em poder proporcionar uma melhor usabilidade da ferramenta, sentimento compartilhado pela companhia, que tem realizado ações para que os colaboradores conheçam mais a ferramenta e se familiarizem com os processos, para tornar a jornada do usuário mais interessante e fácil dentro da solução.

Atualmente, a solução impacta toda a empresa, sendo utilizada em todas as lojas espalhadas pelo Brasil, assim como na fábrica em Manaus e no escritório corporativo em São Paulo. “Em 2021, tivemos um aumento de aproximadamente 80% de solicitações e processos transacionados na ferramenta, se comparado a 2020, este é um indicador muito importante e que nos traz a certeza de que estamos no caminho certo”, afirma.

## Os Resultados

A solução da SoftExpert tem papel importante na jornada de transformação digital da Vivara, gerando resultados importantes para os negócios da companhia, que prevê ainda projetos de automações e integrações com RPA e IA.

Segundo Tabata, com os processos de negócio e a gestão dos serviços automatizados foi possível melhorar a rastreabilidade das informações, aumentar a produtividade e o controle dos indicadores. “Os ganhos são muitos! Com a implementação da ferramenta conseguimos reduzir o volume de e-mails, ter controle dos SLAs das atividades, indicadores disponíveis em tempo real, dashboards customizados de acordo com a necessidade e padronização dos processos”.

Além disso, como parte da jornada de evolução digital, a Vivara, em parceria com Take Blip, lançou a Vicky, um chatbot destinado aos colaboradores. A assistente Virtual que hoje atende às demandas do Departamento Pessoal, oferecerá outros serviços, como o service desk, a partir da integração com o SoftExpert Suite, que já está em fase de implementação.



**A suíte da SoftExpert faz parte da transformação digital da Vivara, e como próximos passos queremos integrá-la com outras soluções, como nosso ERP, e desenvolver mais projetos de automação de processos com as soluções de RPA (Robotic Process Automation) e Chatbot.**

Tabata Kijotoki - Coordenadora de Eficiência da Vivara



### Diferenciais SoftExpert

- Baixa complexidade de implantação
- Ótima relação custo x benefício
- Componentes integrados
- Software Ágil
- Plataforma em nuvem

### Benefícios/Resultados

- Padronização e automatização dos processos
- Colaboradores familiarizados com a solução
- Mais controle e visibilidade dos processos
- Acompanhamento de fluxos em tempo real
- Integração e centralização das informações
- Chatbot integrado à suíte

### Sobre a SoftExpert

A SoftExpert é a empresa líder de mercado em soluções para a excelência na gestão, fornecendo softwares e serviços para o aprimoramento de processos de negócio, conformidade regulamentar e governança corporativa. Fundada em 1995 e contando atualmente com mais de 2 mil clientes e 300 mil usuários ao redor do mundo, as soluções da SoftExpert são utilizadas por empresas dos mais variados portes e ramos de atuação, incluindo manufatura, governo, farmacêutico, hospitais e laboratórios, serviços financeiros, alta tecnologia e TI, educação, energia e utilidade pública, logística, varejo, serviços, dentre outros. Em conjunto com a sua rede de parceiros nacionais e internacionais, a SoftExpert oferece serviços de implantação, treinamento, hospedagem, validação, suporte e assistência técnica, com o intuito de assegurar que seus clientes obtenham sempre o máximo de retorno sobre seus investimentos.