

Caso de éxito

ITS System invierte en SoftExpert Suite en búsqueda del diferencial competitivo



ITS System es una empresa orientada a la prestación de servicios para la industria de medios de pago, teniendo como objetivo principal proveer su know-how en el procesamiento y en la operación para emisores de tarjetas, adquirentes y banderas. La empresa nace con el ADN de una empresa de tecnología, que apuesta en la organización y control de sus procesos para garantizar la transparencia y eficiencia en sus relaciones.

Website: www.itssystem.com.br/

Sector: Tecnología

Solución utilizada: [SoftExpert Excellence Suite](#)

EL DESAFÍO

Una de las necesidades de ITS System era efectuar el registro de todos los procesos existentes, para posterior control y manutención. Además, la empresa necesitaba reducir los documentos en papel y los digitales localizados en la red, tener las informaciones centralizadas para obtener el máximo reaprovechamiento del contenido existente y permitir manutención independiente por las áreas.

LA SOLUCIÓN

Teniendo la integración de los módulos apuntada por ITS System como una de las características de destaque del SoftExpert Excellence Suite, la empresa invirtió en la herramienta para tratar inicialmente la gestión de procesos. “Para viabilizar la flexibilidad y alcance de la prestación de sus servicios ITS System cree que es fundamental buscar la excelencia en la gestión de sus procesos. Fue por eso que visualizamos en la herramienta de SoftExpert el apoyo necesario para alcanzar este diferencial estratégico”, explica Elton Medeiros, CEO de ITS System y patrocinador del proyecto.

LAS VENTAJAS

ITS System fue creada en 2010 ya buscando la calidad, control y transparencia de operaciones. Pensando en eso, toda la estructura de procesos operacionales de la empresa fue diseñada y documentada en SoftExpert Suite, totalizando más de 4500 actividades y 200 procesos/subprocesos registrados. “Nuestra idea es que los procesos evolucionen junto con el crecimiento de la empresa y para eso necesitamos tener el control de nuestras operaciones y excelencia en nuestras acciones desde el principio. SoftExpert Process está alineado a ese objetivo y nos genera un diferencial competitivo”, conmemora Luciane Zamban Schilling, Gestora del Proyecto en ITS System. Con las actividades y los procesos/subprocesos registrados en un único repositorio, ITS System logra un control de acceso a las informaciones de modo mucho más sencillo, garantizando más seguridad a la empresa. “A través del producto es posible obtener el almacenaje centralizado de los procesos, así como de toda su documentación complementaria”, dice Luciane. Para la fácil comprensión de los procesos ella destaca las herramientas gráficas objetivas, como el diagrama de ingresos y egresos y el diagrama de tortuga. La facilidad de crear el diseño del flujo en la propia herramienta también llamó la atención de ITS System, pues de acuerdo con la gestora facilita no sólo la estandarización de formato como también la generación de reportes, llamados “Book de Procesos” por la empresa. “Además, Luciane cuenta con el SoftExpert Process para permitir que múltiples colaboradores trabajen simultáneamente en el desarrollo y manutención de los procesos y documentos registrados. Citada como ventaja del producto y analizada como punto importante en la elección del SoftExpert Suite está la integración de las soluciones, pues de acuerdo con la gestora, además de facilitar la gestión corporativa, existe la viabilidad de reaprovechamiento de las informaciones/documentos entre los módulos de la herramienta como, por ejemplo, en los módulos de GED, Procesos, Acciones y Desempeño Corporativo.



Para viabilizar la flexibilidad y alcance de la prestación de sus servicios ITS System cree que es fundamental buscar la excelencia en la gestión de sus procesos. Fue por eso que visualizamos en la herramienta de SoftExpert el apoyo necesario para alcanzar este diferencial estratégico.

Elton Medeiros CEO de ITS System y patrocinador del Proyecto.

LOS PRÓXIMOS PASOS

La gestora explica que “ITS System adquirió las licencias de SoftExpert Suite ya con una visión de mejor aprovechamiento de la herramienta a mediano y largo plazo, de acuerdo con la madurez y necesidad de la empresa con el paso del tiempo”. Por ese motivo, ITS System pretende, a lo largo de los próximos dos años, expandir el uso de la herramienta para otros módulos, enfocando principalmente el macro-ambiente de los procesos. Para eso, los componentes SoftExpert Audit y SoftExpert Performance están en los planes de la empresa. SoftExpert Audit será utilizado para obtener ciclos controlados de procesos críticos para la operación, garantizando así el análisis de sus ocurrencias y causas. Ya con el SoftExpert Performance la empresa busca viabilizar el alineado de la operación a los objetivos estratégicos de la empresa, permitiendo que los indicadores esenciales provean la visibilidad necesaria para tomar decisiones en los niveles tácticos y estratégicos, así como la generación de los planes de ajustes de trayecto hasta el nivel de proceso.

Nuestra idea es que los procesos evolucionen junto con el crecimiento de la empresa y para eso necesitamos tener el control de nuestras operaciones y excelencia en nuestras acciones desde el principio. SoftExpert Process está alineado a ese objetivo y nos genera un diferencial competitivo. Luciane Zamban Schilling Gestora del Proyecto en ITS System.

PRINCIPALES BENEFICIOS

- Componentes nativamente integrados.
- Posibilidad de customización atendiendo necesidades específicas.
- Posibilidad de integración de los diferentes módulos del SoftExpert Suite.
- Interfaz totalmente web.
- Posibilidad de ampliación futura.
- Garantiza la distribución y ejecución de las actividades, gestionando su esfuerzo y plazo.
- Rastreabilidad completa de los procesos y documentos.
- Seguridad y el control en los accesos a informaciones. Viabilidad de reaprovechamiento de las informaciones/documentos entre los módulos.

ACERCA DE SOFTEXPERT

SoftExpert es la empresa líder de mercado en soluciones para la excelencia en la gestión, proporcionando software y servicios para el perfeccionamiento de procesos de negocio, conformidad normativa y gobierno corporativo.

Fundada en 1995, cuenta actualmente con más de 2.000 clientes y 300.000 usuarios en todo el mundo. Las soluciones SoftExpert son usadas por empresas de los más variados portes y ramas, incluyendo manufactura, gobierno, farmacéutico, hospitales y laboratorios, servicios financieros, alta tecnología y TI, educación, energía y entidades públicas, logística, comercio minorista y servicios.

Junto con su red de aliados nacionales e internacionales, SoftExpert ofrece servicios de implantación, capacitación, hospedaje, validación, soporte y asistencia técnica, con el fin de asegurar que sus clientes obtengan el máximo rentabilidad de sus inversiones.