

Caso de Sucesso

# ITS System investe no SoftExpert Suite em busca de diferencial competitivo



ITS System

A ITS System é uma empresa focada na prestação de serviços para a indústria de meios de pagamento, tendo como objetivo principal fornecer seu know-how no processamento e na operação para emissores de cartões, adquirentes e bandeiras. A empresa nasce com o DNA de uma empresa de tecnologia, que aposta na organização e controle dos seus processos para garantir a transparência e eficiência nas suas relações.

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

Setor: Serviços de Tecnologia e Processamento de Dados

Produtos utilizados: [SoftExpert Excellence Suite](#)

## DESAFIO

Uma das necessidades da ITS System era efetuar o cadastro de todos os processos existentes, para posterior controle e manutenção. Além disso, a empresa precisava reduzir os documentos em papel e os digitais localizados na rede, ter as informações centralizadas para obter o máximo de reaproveitamento do conteúdo existente e permitir manutenção independente pelas áreas.

## A SOLUÇÃO

Tendo a integração dos módulos apontada pela ITS System como uma das características de destaque do SoftExpert Excellence Suite, a empresa investiu na ferramenta para tratar inicialmente da gestão de processos. “Para viabilizar a flexibilidade e abrangência da prestação dos seus serviços a ITS System acredita que é fundamental buscar a excelência na gestão dos seus processos. Foi por isso que visualizamos na ferramenta da SoftExpert o apoio necessário para alcançar este diferencial estratégico”, explica Elton Medeiros, CEO da ITS System e patrocinador do projeto.

## RESULTADOS

A ITS System foi criada em 2010 já buscando a qualidade, controle e transparência de operações. Pensando nisso, toda a estrutura de processos operacionais da empresa foi desenhada e documentada no SoftExpert Suite, totalizando mais de 4500 atividades e 200 processos/subprocessos cadastrados. “Nossa ideia é que os processos evoluam junto com o crescimento da empresa e para isso precisamos ter controle de nossas operações e excelência em nossas ações desde o início. O SoftExpert Process está alinhado com esse objetivo e nos gera um diferencial competitivo”, comemora Luciane Zamban Schilling, Gestora do Projeto na ITS System. Com as atividades e os processos/subprocessos cadastrados em um único repositório, a ITS System consegue ter um controle de acesso às informações muito mais simples, garantindo mais segurança à empresa. “Através do produto é possível obter o armazenamento centralizado dos processos, bem como de toda a sua documentação complementar”, fala Luciane. Para a fácil compreensão dos processos ela destaca as ferramentas gráficas objetivas, como o diagrama de entradas e saídas e o diagrama de tartaruga. A facilidade de criar o desenho do fluxo na própria ferramenta também chamou a atenção da ITS System, pois de acordo com a gestora facilita não apenas a padronização de formato como também a geração de relatórios, batizados pela empresa de “Book de Processos”. Além disso, Luciane conta com o SoftExpert Process para permitir que múltiplos colaboradores trabalhem simultaneamente no desenvolvimento e manutenção dos processos e documentos cadastrados. Citada como vantagem do produto e analisada como ponto importante na escolha do SoftExpert Suite está a integração das soluções, pois de acordo com a gestora, além de facilitar a gestão corporativa, há a viabilidade de reaproveitamento das informações/documentos entre os módulos da ferramenta como, por exemplo, nos módulos de GED, Processos, Ações e Desempenho Corporativo.



**Para viabilizar a flexibilidade e abrangência da prestação dos seus serviços a ITS System acredita que é fundamental buscar a excelência na gestão dos seus processos. Foi por isso que visualizamos na ferramenta da SoftExpert o apoio necessário para alcançar este diferencial estratégico.**

Elton Medeiros CEO da ITS System e patrocinador do projeto

## PRÓXIMOS PASSOS

Luciane explica que “a ITS System adquiriu as licenças do SoftExpert Suite já com uma visão de melhor aproveitamento da ferramenta no médio e longo prazo, conforme a maturidade e necessidade da empresa no decorrer do tempo”. Por esse motivo, a ITS System pretende, ao longo dos próximos dois anos, expandir o uso da ferramenta para outros módulos, focando principalmente o macro-ambiente dos processos. Para isso, os componentes SoftExpert Audit e SoftExpert Performance estão nos planos da empresa. O SoftExpert Audit será utilizado para obter ciclos controlados de processos críticos para a operação, garantindo assim a análise das suas ocorrências e causas. Já com o SoftExpert Performance a empresa busca viabilizar o alinhamento da operação aos objetivos estratégicos da empresa, permitindo que os indicadores essenciais dêem a visibilidade necessária para tomada de decisão nos níveis táticos e estratégicos, bem como a geração dos planos de ajustes de percurso até o nível de processo.

Nossa ideia é que os processos evoluam junto com o crescimento da empresa e para isso precisamos ter controle de nossas operações e excelência em nossas ações desde o início. O SoftExpert Process está alinhado com esse objetivo e nos gera um diferencial competitivo. Luciane Zamban Schilling Gestora do Projeto na ITS System

## PRINCIPAIS BENEFÍCIOS

- Componentes nativamente integrados.
- Possibilidade de customização atendendo necessidades específicas.
- Possibilidade de integração dos diferentes módulos do SoftExpert Suite.
- Interface totalmente web.
- Possibilidade de ampliação futura.
- Garante a distribuição e execução das atividades, gerindo esforço e prazo das mesmas.
- Rastreabilidade completa dos processos e documentos.
- Segurança e o controle nos acessos às informações.
- Viabilidade de reaproveitamento das informações/documentos.

## 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.