

Caso de Sucesso

# Corsan aumenta produtividade em 25% ao automatizar processos de TI com SoftExpert



A Companhia Riograndense de Saneamento (Corsan) é responsável pelo abastecimento de água e tratamento de esgoto no Rio Grande do Sul, atendendo aproximadamente 6 milhões de gaúchos. A companhia conta com cerca de 5.500 colaboradores e atua em 317 municípios do estado.

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

Setor: Setor Público

Produtos utilizados: [SoftExpert ESM](#)

## Desafio

Dada a complexidade e o tamanho da companhia, a área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da empresa, que tem sua área operacional terceirizada, precisava de uma ferramenta que permitisse a customização de fluxos de trabalho para suas demandas e que fosse completa seguindo os padrões do ITIL (Information Technology Infrastructure Library). O gerente do projeto na Superintendência de TIC da Corsan, Jader Fraga Vieira, conta que devido à ausência de uma ferramenta robusta, a plataforma de chamados era usada exclusivamente pela equipe de TIC.

Assim, para que o funcionário pudesse solicitar suporte, era preciso entrar em contato com a Central de Serviços para registrar o pedido. “Quando a empresa terceirizada era trocada, o software também era substituído, trazendo dificuldades de migração de dados históricos. Além disso, a cada mudança, havia a necessidade de treinamentos, adaptações e capacitações, tanto para as equipes internas, quanto externas. Durante este período, foram identificadas diversas falhas e impeditivos, demonstrando claramente a necessidade de a companhia ter sua própria ferramenta de gestão de TIC”, lembra.

## A Solução

Vieira explica que a escolha da solução ESM (Gestão de Serviços Corporativos) ocorreu principalmente pela flexibilidade e completude da ferramenta. “Levando em consideração que o SoftExpert Suite já estava em uso dentro da companhia em diversos módulos, tínhamos uma plataforma de gestão integrada com informações de diversas áreas, sem a necessidade de aluguel ou aquisição de um novo software para isto. Em termos financeiros, entendeu-se que era economicamente viável dada a eficiência de processos operacionais e a redução do volume de impressões.

A implementação, que durou aproximadamente seis meses, foi realizada pela equipe da ITSX, empresa parceira da SoftExpert. “O apoio da consultoria foi fundamental, pois o consultor tinha conhecimento e experiência com ITIL, auxiliando-nos com questões de regras de negócio. Além disso, a flexibilidade que a ferramenta como um todo nos proporcionou, por meio do cruzamento entre dados e procedimentos específicos da nossa empresa com o ITIL, permitiu a aplicação das melhores práticas de TIC no dia a dia da companhia”, complementa Vieira.

## Os Resultados

Entre os benefícios apontados por Vieira, ele destaca a economia, tanto operacional, com a otimização dos processos, quanto financeira, com o controle de indicadores. “Tivemos uma redução média de três dias no tempo de atendimento dos chamados. Isso proporcionou, inclusive, um aumento significativo na satisfação dos nossos usuários. Quanto à produtividade, estima-se um aumento de 20 a 25%, levando em consideração a redução no tempo de execução dos chamados”, declara.



**O que mais nos surpreendeu enquanto equipe foi a agilidade de implantação dos processos na ferramenta, pois a implementação da solução era uma urgência para nossa superintendência, e conseguimos atingir e cumprir os prazos estabelecidos. Estamos um passo mais próximos da sonhada ISO.**

Gerente do projeto na Superintendência de TIC da Corsan, Jader Fraga Vieira.



## Diferenciais SoftExpert

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

## Benefícios/Resultados

- Integração entre módulos e áreas
- Implementação e controle de métricas e indicadores de performance
- Flexibilidade da ferramenta
- Controle mais eficiente e pontual da prestadora de serviços de TIC
- Economia de R\$70 mil em seis meses de uso
- Otimização dos processos

## 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.

## Sobre a ITSX

A ITSX atua há mais de 19 anos no mercado, fornecendo soluções de Tecnologia da Informação, como software, consultoria e serviços especializados que simplificam e automatizam os processos corporativos, focada na excelência da gestão empresarial. Os serviços da ITSX incluem implantação de sistemas, consultoria, capacitação e suporte, atuando diretamente no apoio à otimização e integração de processos internos, conformidade regulamentar e governança corporativa, visando aumentar a produtividade e a rentabilidade de seus clientes.