

Abril Gráfica aprimora processos e reduz as não conformidades em mais de 50% com SoftExpert

Com a ferramenta, nível de satisfação dos clientes aumentou em 40,7%

19/08/2016 14:34:26

A Abril Gráfica, considerada a maior gráfica da América Latina em volume de produção, diminuiu em mais de 50% as não conformidades de seus processos com a SoftExpert, além de aumentar em 40,7% o nível de satisfação de seus clientes. A empresa otimizou a gestão de seus procedimentos com o SE Action Plan e SE Document, módulos do SoftExpert Excellence Suite (SE Suite), uma plataforma de soluções corporativas para a excelência na gestão, aprimoramento de processos e conformidade regulamentar.

Segundo o gerente de Qualidade da Abril Gráfica, Wagner Pastrello, a companhia precisava enfrentar o desafio da falta de padronização de suas rotinas de atendimento, com o tratamento das reclamações realizado de forma particular em cada setor.

“Sentimos a necessidade de uma solução que eliminasse os gargalos do fluxo de informação e que padronizasse as ações de todas as áreas da companhia. Com a SoftExpert, conseguimos diminuir o tempo de atendimento às reclamações de clientes internos e de mercado, criando ações de contingenciamento para as demandas, identificando e eliminando as causas que geravam ineficiência”, afirma Pastrello.

O SE Action Plan auxilia as organizações a otimizar o ciclo de vida de todo o Plano de Ação, desde seu registro inicial até sua aprovação, mantendo a comunicação da equipe e melhorando a colaboração através do controle centralizado do planejamento, execução e monitoramento de tarefas. O SE Document é uma solução para a gestão eletrônica de documentos que faz todo o gerenciamento do ciclo de vida do conteúdo, desde a criação até o seu arquivamento ou descarte.

Pastrello explica que a plataforma foi bem aceita pelos colaboradores e está ajudando na manutenção da carteira de clientes e na conquista de novos, mesmo considerando o momento difícil pelo qual o ramo gráfico vem passando.

“Testamos soluções internas e de mercado e vimos no produto da SoftExpert uma solução cujo custo-benefício era o ideal, com flexibilidade de personalização e configuração de acordo com as demandas de cada setor. Além disso, o sistema é bastante amigável, o que fez com que a

ambientação dos colaboradores fosse rápida, e o suporte técnico é eficiente”, avalia Pastrello.