

Case de sucesso

- **Maior distribuidora de gás natural** canalizado do Brasil;
- Mais de **2 milhões de clientes**;
- Mais de **900 funcionários diretos**;
- **Mais de 3000 prestadores** de serviços;
- Mais de **100 mil clientes** por ano nos segmentos residencial, comercial e industrial;
- **Mais de 650 mil notas de serviço emitidas** por ano para atividades em campo;
- **Mais de 9 mil processos de pagamento** de prestadores de serviço por ano.

Saiba como a Automação Inteligente de processos fez a diferença nesse contexto:

Principais desafios:

- Lentidão e limitações da solução de **Workflow** com a qual trabalhavam;
- **Retrabalho gerado pela repetição de etapas** em um mesmo processo;
- **Dificuldade de obter relatórios** para embasar tomadas de decisão estratégicas para o negócio;
- **Dificuldade de criar integrações** para otimizar o dia a dia.

Principais **razões** pelas quais nos escolheram:

- **Flexibilidade e agilidade** para entender e atender ao dinamismo da empresa e às diferentes necessidades de integração dos sistemas;
- **Facilidade de acesso, suporte e parceria** proporcionada por uma empresa brasileira;
- Contribuição importante para a **Inovação e a Governança** com a Gestão de Processos implantada na empresa;
- Possibilidade de estruturar processos complementares, **realizar fluxos** paralelos e efetuar migrações de maneira ágil.

Principais resultados



Mais de 100 processos **automatizados e robotizados**;



Ampla **otimização do backoffice**, com cerca de **550 usuários** ativos na plataforma;



Maior autonomia e assertividade na **geração de relatórios**, extraindo informações diretamente da plataforma;



Redução considerável de erros, retrabalhos e SLAs em diversos fluxos;



Ampla facilidade de aprovações por conta das **integrações entre sistemas** e da possibilidade de realizar tais ações via celular;

Trazemos mais **agilidade, eficiência e relevância** ao seu negócio.

Palavras de quem confia



Diego Oliveira
Gerente de
Tecnologia da
Comgás.

“Para nós, a tecnologia só traz valor e só gera valor se ela for orientada ao negócio, e a Lecom atua diretamente nesse aspecto. **Já rodamos mais de 90 mil processos na plataforma** pois temos uma solução robusta, simples de usar, presente na nuvem e altamente disponível, que envolve praticamente todas as áreas da Comgás. Essa solução contribui diretamente para o **aumento da eficiência operacional do negócio** e para a essência da empresa de colocar o cliente no centro de todos os processos”.

“Um dos processos presentes na plataforma envolve o pagamento de fornecedores, e representa o maior volume de custos da companhia. Ele possui 10 etapas, e com a Lecom, estamos automatizando 5 delas. Isso gera uma redução de 57% do SLA, com **retorno financeiro direto** para a empresa”. José Henrique de Almeida, gerente de BPO da Comgás.



José Henrique de Almeida
Gerente de BPO
da Comgás.



Lecom

o sentido da transformação

www.lecom.com.br