

## Empresa de shopping centers full service, pioneira e referência do setor no Brasil, opta por novo modelo de suporte e redireciona tempo e recursos para novas iniciativas digitais.



### IGUATEMI

Empresa de Shopping Centers SA

**Perfil do Cliente:** com sede em São Paulo, a Iguatemi Empresa de Shopping Centers S.A é reconhecida pelo seu perfil inovador e por lançar tendências no setor imobiliário brasileiro. A companhia possui atividades que englobam a concepção, o planejamento, o desenvolvimento e a administração de shopping centers regionais, e-commerce premium no modelo marketplace, premium outlets e complexos imobiliários de uso misto com torres comerciais e residenciais. Os empreendimentos juntos totalizam 711 mil m<sup>2</sup> de ABL total, sendo a sua ABL própria correspondente a 471 mil m<sup>2</sup>, que atraem mais de 10 milhões de clientes cada mês.

**Setor:** Varejo e Serviços

**Local:** Brasil

**Receita líquida em 2020:**

R\$ 684,2 Milhões

**Funcionários:** 2600

**Soluções e serviços da Rimini Street:**

SAP ECC6, folha de pagamento, atualizações fiscais, legais e regulatórias, Application Management Services (AMS) para SAP e "Rimini Street Watch for SAP"

"A proposta de AMS da Rimini nos encantou devido ao seu modelo diferenciado. Além da experiência dos engenheiros e do tempo de resposta extremamente rápido, hoje não perdemos mais tempo gerenciando tickets. É uma excelente otimização de recursos ter um único provedor de serviços para suporte e AMS, o que nos permite manter nosso foco total no negócio."

– Valdemar Castilho, Gerente de Operações de TI, Iguatemi Empresa de Shopping Centers S.A.

Companhia sólida e resiliente, a Iguatemi Empresa de Shoppings Centers é também pioneira no setor, sendo a responsável pela inauguração do primeiro shopping do país e da América Latina - o Iguatemi São Paulo.

Em 2016, a equipe executiva da Iguatemi lançou iniciativas paralelas para otimizar seu orçamento de TI e direcionar a inovação por meio da aquisição de novas tecnologias. A visão disruptiva somada à antecipação por trás desses projetos, fortaleceram a empresa e permitiram que a organização se reorganizasse de maneira muito ágil para passar pela crise, sem precedentes.

### Avanços Digitais

Inovação faz parte do DNA da Iguatemi, uma empresa que está sempre trazendo novidades e implementando melhorias. Esses projetos incluem o Iguatemi ONE, programa de relacionamento e fidelidade da companhia, que atende clientes de todo o Brasil, incluindo shoppings de diversas praças e clientes da sua plataforma de e-commerce. Além disso, a Iguatemi lançou uma plataforma de mobilidade interna para facilitar e agilizar o fluxo de aprovações de projetos por parte dos executivos. Por fim, em 2016, criou o Iguatemi Labs para proporcionar um ambiente de teste abrangente para explorar novas tecnologias.

Em 2019, a empresa realizou um dos seus principais marcos na jornada de avanços digitais, lançando o 365 – sua plataforma premium de e-commerce - que leva a experiência Iguatemi para todo o Brasil, com mais de 400 marcas nacionais e internacionais.

**Benefícios:**

- **Redução nos custos de suporte:** economia de cerca de R\$ 4 milhões ao longo do tempo, que ajudou a financiar projetos essenciais para a empresa e ainda estabelecer um portfólio de iniciativas digitais.
- **Desempenho de TI otimizado:** Com um time de suporte contratado para resolução e gerenciamento de problemas relacionados ao sistema SAP, a empresa passou a ter uma equipe interna dedicada aos negócios, permitindo à área de TI realizar entregas com maior excelência.

*“Há muitos anos a Iguatemi estuda a integração da experiência online com a offline e, com o lançamento do Iguatemi 365, alavancou o seu posicionamento omnichannel. Com as restrições causadas pela crise, tivemos um aumento na procura pela plataforma, que cresceu sua base de clientes e de marcas. O projeto foi impulsionado e orientado pelo foco da nossa área de TI no negócio”*

**Valdemar Castilho,**  
Gerente de Operações de TI,  
Iguatemi Empresa de Shopping Centers S.A.

**Opção por um modelo simplificado de suporte e entrega de serviços de TI**

A Iguatemi substituiu o suporte da SAP e iniciou sua relação com o suporte independente, visando uma alternativa de suporte que garantisse uma cobertura proporcional às necessidades e expectativas de negócios da empresa. “Após tomada a decisão de mudar para a Rimini Street, ficamos absolutamente satisfeitos com o modelo de serviços e as vantagens diferenciadas que ele nos deu”, lembrou Castilho.

“As economias geradas por essa migração foram realmente muito maiores do que os 50% relacionados ao corte de custos do contrato anual de suporte, pois hoje não precisamos de outros fornecedores para oferecer suporte ao grande número de customizações que fizemos, já que este serviço faz parte do escopo da Rimini”, explicou.

A medida fez com que a companhia economizasse milhões de reais e conquistasse maior eficiência nas atualizações fiscais, legais e regulatórias para manutenção de conformidade. Com o tempo, a Iguatemi decidiu mudar também de prestador de serviços de AMS, e a Rimini Street tinha todo o escopo de serviços necessário. O relacionamento evoluiu para incluir o AMS (Application Management Services) para SAP – que oferece suporte a gerenciamento de incidentes, solicitações de serviço e pequenas melhorias. Isso significou menos hand-offs entre vários fornecedores e redução de backlogs.

**A Rimini Street faz muito mais, com menos**

A escolha da Rimini Street como fornecedora de suporte independente e AMS para SAP gera benefícios para a Iguatemi que vão muito além da economia financeira. O AMS da Rimini Street oferece uma entrega de serviço de alta qualidade para a Iguatemi, reduzindo a complexidade e melhorando a eficiência operacional da área de TI. Isso se deve aos recursos de solução de problemas da Rimini Street e ao foco na identificação das causas-raiz – para evitar que os problemas se repitam.

Ao usar a Rimini Street como fonte única para oferecer suporte e executar sistemas de missão crítica, a Iguatemi conseguiu direcionar muitos investimentos para inovação. A parceria com a Rimini Street permitiu fazer muito mais com menos recursos, além de permitir que a TI da Iguatemi se concentrasse em iniciativas que realmente trazem vantagens competitivas ao negócio. Castilho observou com orgulho: “Ser capaz de redirecionar os recursos de TI para realizar uma série de projetos inovadores foi um triunfo fundamental para nós”.

**Para obter mais informações**

Para obter mais informações sobre a Iguatemi Empresa de Shopping Centers ou ler sobre outros cases de clientes, acesse <https://www.riministreet.com/br/clients/>.