



Castrol Brasil Ltda.,
Rio de Janeiro, Brasil
www.castrol.com.br

Indústria:

Manufatura Industrial

Faturamento Anual

Não Declarado

Funcionários:

226

Oracle Products & Services:

JD Edwards World
Distribution Management
Inventory Management
Procurement
Sales Order Management
Requirements Planning
JD Edwards World Financial Management
Accounts Payable
Accounts Receivable
Fixed Assets
General Ledger
JD Edwards World Manufacturing Management

Oracle Partner:



MPL Corporate Software
www.mpl.com.br

“Trabalhar com a Oracle é uma experiência muito boa e com retorno extremamente positivo. Hoje, a empresa consegue mensurar e ter mais controle sobre a quantidade de chamados, inclusive com estatísticas dos atendimentos.”

– Adriana Moraes, Gerente de Sistemas, BP Lubrificantes América Latina

Castrol Brasil Ltda. Opta por Serviço de Suporte Terceirizado ao Usuário e Melhora Atendimento

A Castrol foi criada em 1899 e chegou ao Brasil em 1957. Inicialmente, produzia lubrificantes para máquinas industriais e hoje atua em diferentes mercados: automotivo, veículos comerciais e esportivos, náutico, industrial, aviação e agrícola..

Desafios

- Eliminar sistemas isolados e plataforma descentralizada para gerenciar melhor processos de negócios e suportar o desenvolvimento da companhia
- Otimizar o suporte aos usuários e monitorar as chamadas com maior precisão
- Atender as demandas dos clientes com rapidez, deixando de depender da disponibilidade de equipes internas.

Solução

- Trabalhou com MPL Corporate Software para centralizar todos os processos de compra, venda, ativo fixo, contas a pagar, a receber, contabilidade, impostos e instrução normativa, passando a processar um total de cem notas fiscais por dia
- Passou a atender, de forma padronizada e documentada, aos usuários de JD Edwards no Brasil e na Venezuela
- Adquiriu capacidade de registrar o histórico de atendimentos e chamados, monitorando as estatísticas dos problemas enfrentados pelos usuários
- Melhorou o atendimento das solicitações e chamados via web, de forma proativa