

# MESSER, UMA COMPANHIA FOCADA NA RENTABILIDADE DE SEUS CLIENTES QUE ENCONTROU O MESMO NO RELACIONAMENTO COM A THOMSON REUTERS



**ATUA EM TRÊS CONTINENTES**



**40 UNIDADES DE PRODUÇÃO NO BRASIL**



**GANHADORA DO PRÊMIO VALOR INOVAÇÃO 2019**



**VICE-CAMPEÃ POR 2 ANOS CONSECUTIVOS COMO UMA DAS MELHORES EMPRESAS PARA SE TRABALHAR**

## PERFIL DO CLIENTE

A Messer foi fundada em 1898, na Alemanha, por Adolf Messer, e se espalhou por outros três continentes: Europa, Ásia e América. Atualmente, a empresa representa um empreendimento global de US\$ 3 bilhões no segmento de gases industriais e medicinais e tem como foco a rentabilidade e o valor para seus clientes, pois acreditam que é pela satisfação do cliente que alcançarão grandes conquistas no mercado brasileiro.

Na América, atua no Canadá, nos Estados Unidos, no Brasil, na Colômbia e no Chile. Esse conglomerado pode ser denominado de Messer Américas. Desde seu estabelecimento no Brasil, já recebeu diversos prêmios de performance, como o Prêmio Valor Inovação 2019 e o Prêmio Prata de Melhor Operação Business to Business, demonstrando que o retorno de investimento mais efetivo é a satisfação dos clientes.



## DESAFIO

Regionalmente, a empresa já teve outros nomes antes de fazer parte da internacionalmente conhecida Messer Gases. A empresa iniciou suas operações em 1924 e, em meados dos anos 2000, tinha uma operação própria de sistemas tributários e fiscais totalmente InHouse, ou seja, todas as atividades referentes à entrega de obrigações fiscais eram realizadas manualmente. Porém, com a complexidade do cenário tributário brasileiro, era extremamente difícil manter todas as informações atualizadas.

“Era humanamente impossível manter um sistema fiscal atualizado contendo todas as regras legais necessárias”, comenta Ebert Pimentel, Application Consultant da Messer Gases.

A Messer passou então a procurar por uma solução de mercado que atendesse às suas expectativas e otimizasse suas entregas, compilação e segurança de informações tributárias.



## SOLUÇÃO

Após um extenso estudo de mercado, em 2001, a Messer escolheu a Thomson Reuters ONESOURCE Mastersaf DW como solução para a otimização de suas atividades tributárias. Em seus critérios de busca e escolha, a empresa procurou por uma solução flexível, adaptável, atualizada com a legislação e, principalmente, que não prejudicasse todo o conhecimento acumulado que já tinha em seus sistemas InHouse. Por fim, encontrou todas essas funcionalidades na solução da Thomson Reuters.

A facilidade com a qual a solução se adaptou ao cenário da empresa foi um dos principais benefícios reconhecido pelo cliente e um avanço considerável logo no ano da implantação. A adaptação realizada dos sistemas InHouse para o ERP SAP 6.0 não trouxe impactos para a operação, apenas, é claro, uma mudança de cultura da empresa para abraçar o futuro.

Durante estes 18 anos de parceria com a Thomson Reuters e muitas mudanças estruturais na companhia, a Messer Gases afirma que não se preocupa em momento algum com o gerenciamento de suas obrigações tributárias e que esteve atualizada e trabalhando com a mesma solução.

“Realmente foi fantástico para nós. Você não precisa mais ficar se preocupando com software fiscal, foca a equipe realmente naquilo que é o negócio da empresa. O ONESOURCE Mastersaf DW cuida de toda a nossa parte de atualização fiscal” - Ebert Pimentel, Application Consultant da Messer Gases.

Atualmente, a companhia quer trabalhar com a solução focada em ICM e Impostos Indiretos, já utilizando para Impostos Diretos. A Messer sempre pensa na inovação e acredita na existência de funcionalidades na solução para serem exploradas e que podem agregar ainda mais para o compliance e para a governança corporativa da companhia.

Como uma empresa que valoriza o enfoque no cliente, Ebert comenta que ficou surpreso com o resultado e o processo após a participação em uma pesquisa de satisfação da Thomson Reuters. Por sempre colocar o cliente no centro, a Thomson Reuters começou, primeiramente, dando ouvidos ao que a Messer tinha a dizer e, em seguida, tomou uma atitude a respeito. A Messer se sentiu ouvida e suas necessidades e sugestões de melhoria foram levadas em consideração para refinar o atendimento e elevar cada vez mais a experiência do cliente.



**“Eu fico surpreso, poucas vezes eu vi uma pesquisa de satisfação realmente surtir efeito. A Thomson Reuters realmente aproveitou a pesquisa de satisfação para olhar onde é preciso melhorar. Fui atendido pelos diretores da companhia que se dispuseram a ouvir e realmente transformar em ações para alavancar o relacionamento com o cliente.”**

Ebert Pimentel, Application Consultant da Messer Gases.

## PRINCIPAIS BENEFÍCIOS

A Messer alcançou a Governança Corporativa e pode focar seus colaboradores para o crescimento do negócio.

“O que é um grande diferencial na solução da Thomson Reuters é a adaptabilidade dela. Tínhamos um sistema InHouse, desenvolvido por nós, e, em determinado momento, nós trocamos por um ERP SAP 6.0 e não trocamos de solução. Mudamos nossa forma de trabalhar, passamos a utilizar a Interface SAP que a Thomson Reuters oferece, mas continuamos a usar a mesma solução. Você não perde o conhecimento interno que a sua equipe já adquiriu, pode até ter trocado de pessoas, mas, da uma maneira geral, mantém seu conhecimento por meio da solução” Ebert Pimentel, Application Consultant da Messer Gases.

A Messer enfrentou muitas mudanças durante os anos. No meio de tanta transformação, destaca-se a flexibilidade do ONESOURCE Mastersaf DW, que os permite permanecer operando da mesma maneira em sua área fiscal, independentemente de mudanças estruturais ou de mercado.

“Eu vejo que a parceria com a Thomson Reuters está em constante crescimento na qualidade do serviço, atendimento e entrega da solução. Trabalhamos com poucas preocupações, vejo essa parceria evoluindo cada vez mais” - Ebert Pimentel, Application Consultant da Messer Gases.



**Antes eram necessários de 2 a 3 desenvolvedores de T.I. direcionados para a área fiscal, e hoje esses mesmos colaboradores podem focar no desenvolvimento de funcionalidades específicas para o negócio.”**

Ebert Pimentel, Application Consultant da Messer Gases.



**Suporte à solução**



**Acompanhamento de atualizações**



**Flexibilidade às mudanças estruturais da companhia**



**Treinamento para o usuário**



**Comunicação com sistemas legados**



**Governança corporativa**



**Relacionamento e parceria**