

SERVICIOS



SERVICIOS

A través de su área de Servicios, Linx Sistemas ayuda a sus clientes en el desarrollo de sus estrategias de negocio, aplicando lo mejor de la tecnología ofrecida por el Grupo Linx.

Utilizando su experimentado cuerpo de consultores, formado por profesionales con muchos años de actuación como gestores de negocios, sus analistas y gestores plenamente capacitados para implantar, soportar y potenciar la aplicación del sistema Linx, se construye una relación de sociedad duradera con clientes de diversas ramas de negocio.

Dentro de un modelo de mejoría continua, el área de Servicios de Linx Sistemas ayuda al cliente en el incremento permanente de sus negocios, aportando conocimiento e instrumentos que proporcionan mayor control operacional, optimización de actividades de la empresa y aumento del conocimiento organizacional, a través de informaciones para la gestión, favoreciendo al gobierno corporativo.

SOPORTE

El día a día de las operaciones de una empresa traen consigo cambios que hacen que los procesos tengan que ser adaptados y personas cambien sus atribuciones. En este escenario, dificultades pueden surgir entre tanto el uso de los sistemas en operación, y un soporte de calidad pasa a hacer la diferencia en el éxito del negocio.

Linx Sistemas coloca la tecnología a servicio de sus clientes para ofrecer soporte dentro de las mejores prácticas internacionales:

- Central de atención telefónica con direccionamiento inteligente de llamadas y gestión de productividad;
- Sistema de apertura y acompañamiento de los llamados vía extranet - Web para clientes*;
- Equipos capacitados en frentes funcionales especializados, garantizando interlocución apropiada con el cliente;
- Inteligencia electrónica de atención que garantice la priorización adecuada de cada tema en soporte;
- Integración de todas las áreas del Grupo Linx, a través de un sistema de workflow interno basado en el producto Linx Workflow, que posibilita movilizar toda y cualquier persona y área necesaria para cumplir con la atención al cliente, registrando cada paso de la atención, que puede ser verificado por el cliente a través de la Web;
- Investigación satisfactoria online a cada cierre de llamado, lo que posibilita a Linx Sistemas desarrollar mejoras rápidas en sus servicios, respondiendo velozmente a las necesidades del mercado;
- Administración de la configuración del sistema Linx en el ambiente del cliente y de todos los datos necesarios para un rápido soporte, a través del sistema Linx CRM;

Teléfono: 005511 2103 2400
contato@linx.com.br
www.linx.com.br



SERVICIOS



- Atención en diversas modalidades conforme a la necesidad: mensajes en Internet - Web, conexión remota a computadoras para verificación de problemas y correcciones a distancia, soporte presencial, todo garantizando los principios de seguridad necesarios;
 - Control estadístico de atención y resolución de llamados que posibilita análisis de comportamiento de demanda y efectividad de atención personalizada al cliente;
 - Gerencia de la calidad del soporte para desarrollo de relaciones con clientes y establecimiento de programas de mejoría de soporte y desarrollo continuo de usuarios del sistema Linx.
- * Servicio disponible mediante evaluación de Linx Sistemas, cuando hay equipo de informática disponible en el cliente.

Linx Sistemas cuenta con un cuerpo gerencial capacitado en técnicas de administración de soporte reconocidas mundialmente como ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

La Central de Atención de Soporte puede ser contactada por el área restringida de la página de la Web de Linx o vía teléfono.

GARANTÍA DE CALIDAD

La decisión de escoger un producto para informatizar una empresa es un compromiso de largo plazo, y tan importante como la adherencia del producto a los negocios es la garantía de robustez del producto y la calidad de su implantación en el ambiente de uso.

Linx Sistemas ofrece un conjunto de servicios que busca garantizar estos principios:

- Verificación y evaluación de la calidad, bajo la óptica de la simulación de procesos organizacionales;
- Verificación y evaluación de productos (entregas) de proyectos en curso por un equipo de arquitectos de sistemas altamente especializados en verticales funcionales del sistema Linx;
- Evaluación sistemática de la calidad percibida del soporte y su productividad;
- Evaluación de la calidad de entrenamientos celebrada por el cliente;
- Formalización de la aceptación de las entregas realizadas en proyectos;
- Reuniones programadas de acompañamiento de proyectos y reuniones bajo demanda entre clientes y gestores de servicios de Linx.

Los servicios de garantía de calidad conectada a las entregas de proyectos son organizados por los gerentes de proyectos de Linx Sistemas.

SERVICIOS



DOCUMENTACIÓN

La inclusión de nuevos usuarios de sistemas es una realidad de las organizaciones. Para ayudar a sus clientes en la difícil tarea del permanente reciclaje de conocimientos, Linx Sistemas ofrece:

- Documentación online de sistemas, vía extranet - Web;
- Interactividad de búsqueda de contenido en la documentación online por palabras claves;
- Material en la Web con organización de temas de estudio e investigación, orientados por procesos organizacionales;
- Documentación con demostración de flujos de procesos (rutinas organizacionales) combinados con los manuales de uso y operación del sistema;
- Servicio de envío electrónico de archivos de documentación de sistemas que pueden ser solicitados en la Central de Soporte.

La documentación puede ser accedida por el área restringida a clientes en la página Web de Linx Sistemas.

ENTRENAMIENTO

El cambio de las atribuciones de las personas y de sus rutinas de trabajo, así como el ingreso incesante de nuevos profesionales en las empresas, pide sistemas de aprendizaje adecuados a la dinámica de los negocios.

El área de Servicios de Linx Sistemas pone a disposición de sus clientes:

- El Centro Educativo Linx Quadrant, que cuenta con una programación permanente de cursos sobre los sistemas Linx y Quadrant y sus aplicaciones a los negocios;
- Entrenamientos in company (dentro de la empresa) para capacitación orientada hacia las rutinas específicas del cliente (entrenamiento bajo medida);
- Portal de aprendizaje a distancia (e-Learning) con control de inscripciones, programas, películas, cuestionarios de evaluación en la Web y charlas con el instructor (chat).

Estos servicios pueden ser contratados a través de la gerencia de relación.

IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS

Una solución de sistemas no consigue agregar el debido valor para los negocios si ella no fuera de total dominio de sus usuarios y si no estuviera adecuadamente configurada para atender a los requerimientos de negocios representados en las rutinas de la organización.

Es función de los servicios de Implantación de Sistemas velar por la instalación de los sistemas, por el ajuste de configuración para contemplar las reglas de negocio y por la capacitación del cliente para el uso.

Los servicios disponibles para proyectos de implantación de Linx Sistemas son:

Teléfono: 005511 2103 2400
contato@linx.com.br
www.linx.com.br



SERVICIOS



- Análisis de adherencia de requerimientos de negocio y software muy utilizados para dimensionar el tamaño y la complejidad de proyectos, y las necesidades de personalizaciones;
- Arquitectura de integración del sistema Linx con sistemas legados del cliente;
- Gerencia del ciclo de vida del proyecto dentro de las prácticas internacionalmente difundidas por el PMI (Project Management Institute) con profesionales certificados;
- Configuración de software para atender las reglas de negocio e integración con instituciones financieras y gobierno;
- Personalización de software para garantizar el mejor ajuste para la solución a los negocios del cliente (informes, emisión de notas, etc.);
- Capacitación preparatoria de usuarios pre-implantación de sistemas;
- Desarrollado por la estrategia de implantación, evaluando impactos operacionales y facilidad de absorción de conocimiento sobre las nuevas operaciones informatizadas;
- Asistencia de operación con refuerzo de entrenamiento (on the job).

Proyectos pueden ser contratados a través del área comercial de Linx Sistemas o de la gerencia de relación.

CONSULTORIA DE NEGOCIOS Y SISTEMAS APLICADOS

Muchas empresas tienen dudas en cuanto a la manera de operar y les gustaría poder contar con profesionales que los ayuden a explorar referencias de modelos de negocios posibles para sus operaciones de ventas, distribución, planificación, compras, entre otros.

Para atender esta demanda, el área de Servicios de Linx ofrece servicios de consultoría profesional que cuentan con un equipo con larga experiencia en negocio y aplicación de sistema Linx a las operaciones empresariales.

Estos servicios incluyen:

- Sesiones de debate entre consultores y profesionales de las áreas funcionales de los clientes;
- Presentación de alternativas de procesos y aplicación del sistema Linx;
- Documentación de los procesos establecidos y reglas de negocio que serán atendidas por el proyecto de informatización.

Los servicios de consultoría permiten potenciar los negocios del cliente a través de una visión integrada de las soluciones que el Grupo Linx puede ofrecer (tercerización de operación logística, automatización de almacén y movimiento, conectividad de datos, data center, sistemas de información).

Teléfono: 005511 2103 2400
contato@linx.com.br
www.linx.com.br

