

Linx investe R\$ 500 mi em novo sistema de atendimento telefônico

Área que recebe cerca de 900 chamados e três mil ligações por mês foi reestruturada – teve investimentos em tecnologia, infra-estrutura, recursos humanos e metodologia.

Por Computerworld

publicado em 28/04/2008

atualizada em 28/04/2008 12:22



A **Linx Sistemas**, divisão do Grupo Linx, que atua com ferramentas corporativas informatizadas para gestão de empresas do varejo, investiu R\$ 500 mil na ampliação da área de suporte técnico aos clientes com a contratação de novos profissionais e aumento do espaço físico destinado a esta atividade.

Publicidade ▾



ChannelWorld. Reveladora.
A revista para quem faz negócios no canal de distribuição.

A iniciativa envolveu também revisão de tecnologia, infra-estrutura e metodologia. Há mais de um ano, segundo a empresa, o setor passava por uma revisão de seu escopo de atuação, práticas de trabalho e organização.

Para dar suporte a esta reestruturação, a companhia contratou 16 novos profissionais – analistas de suporte com formação superior-- divididos de acordo com as áreas de negócio que os sistemas da Linx abrangem (como produção, suprimentos, contabilidade, finanças, fiscal, frente de loja), o que permite foco na formação de cada um com rápido ganho de experiência. Além disto, todos os analistas passaram por programas de reciclagem.

O software de administração do fluxo de trabalho do atendimento também foi remodelado, ganhando mais recursos para atingir o desempenho necessário para a realização da tarefa de suporte. Na parte de infra-estrutura, além do novo espaço físico, 50% maior que a área anterior, a empresa investiu na readequação do sistema de telefonia, permitindo o rastreamento de ligações, o conhecimento do tempo de espera nas filas de atendimento, acompanhamento de demandas e gerenciamento de atendimento telefônico.

A empresa conta que fez isso para aumentar o controle estatístico sobre os atendimentos e acompanhar as interações com os clientes por meio de nossos sistemas internos.

De acordo com a Linx, o controle estatístico é feito pelo próprio EPR da Linx, especialmente pelo workflow e a extração da inteligência das informações é feita pelo business intelligence da própria companhia, também. O aumento no número de chamados dos clientes foi bastante significativo, assim como a diminuição no tempo de espera para atendimento. Assim, compreender quais os próximos passos que merecem ajustes e melhorias.

Uma dessas melhorias envolve a implementação de sistema online, que tem o objetivo de monitorar o nível de satisfação dos clientes de maneira eficaz, até o final de 2008. Esta possibilidade de monitorar os chamados por meio da web e e-mail será usada ainda para solicitar ao cliente a atribuição de notas para os atendimentos dentro de um mecanismo simples e rápido, o que vai garantir um acompanhamento constante da qualidade do atendimento.