



## **28/04/2008: "Linx Sistemas investe R\$ 500 mil na ampliação e na qualidade do suporte aos clientes"**

A **Linx Sistemas**, divisão do Grupo Linx líder no mercado de soluções 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. A ampliação contemplou também a reestruturação de toda a área com investimentos em tecnologia, infra-estrutura e metodologia. Há mais de um ano o setor passava por uma revisão de seu escopo de atuação, práticas de trabalho e organização, tendo como referência modelos de sucesso de companhias internacionais.

"O crescimento da Linx Sistemas no mercado, já que hoje estamos entre as oito principais fornecedoras de software ERP do país, demandou estes investimentos na ampliação da estrutura de apoio ao usuário", explica Nelson Castello Branco, diretor de marketing e alianças estratégicas do Grupo Linx. "Além de aumentar a capacidade de atendimento nossa preocupação foi elevar o patamar de qualidade".

Para dar suporte a esta reestruturação foram contratados 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 etc), 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 (Linx Workflow) 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.

"Demos muita atenção também à metodologia. Passamos a ter controle estatístico sobre os atendimentos, possibilitando o acompanhamento das interações com os clientes por meio de nossos sistemas internos e, assim, compreender quais os próximos passos que merecem ajustes e melhorias", explica Renato Parducci, diretor de serviços.

Com objetivo de monitorar o nível de satisfação dos clientes de maneira eficaz, até o final de 2008, a Linx vai implementar um sistema online. 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.

Segundo Parducci os investimentos na área de suporte técnico, que também atende a demanda de apoio interno para representantes da Linx no Brasil e no exterior, além das equipes de implementação de projetos, não pára de crescer. A profissionalização do suporte exige a adoção de novas ferramentas de apoio (software e equipamentos) que serão alvo de desenvolvimento por parte da Linx.