

TECNOLOGIA & INOVAÇÃO

30/04/2008 - 09:24

Linx Sistemas investe R\$ 500 mil na ampliação e na qualidade do suporte aos clientes

Área que recebe aproximadamente 900 chamados e três mil ligações telefônicas por mês passou por completa reestruturação, englobando investimentos em tecnologia, infra-estrutura, recursos humanos e metodologia.

São Paulo – 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.

Grupo Linx: Fundado em 1985, o Grupo Linx desenvolve produtos, serviços e soluções que otimizam os negócios e aumentam a competitividade de seus clientes. Contamos hoje com mais de 1.000 clientes no Brasil, América Latina e Europa e mais de 200 colaboradores em nossa matriz, além de unidades de relacionamento e parceiros distribuídos por todo o Brasil e no exterior. Especializado em soluções tecnológicas para empresas de varejo, em segmentos como vestuário e calçados, dentre outros, o Grupo Linx é composto pelas divisões Linx Sistemas, Linx Logística, Linx Telecom e Linx Fast Fashion.

A Linx Sistemas atua como líder de mercado de soluções corporativas informatizadas para gestão de empresas de varejo com destaque para os setores de vestuário, calçados, presentes, dentre outros, por meio de seu ERP voltado ao segmento. São clientes empresas como Puma, Daslu, Hering, Forum, Richards, Vila Romana, TNG, Ellus e Luigi Bertolli.

Em 2008, o Grupo Linx passou a figurar entre "As 100 empresas mais ligadas do Brasil", segundo ranking da INFO Exame. Em 2007, destacou-se entre as "100 Maiores Empresas de Serviços Corporativos", do IDG Brasil; as "100 Pequenas e Médias Empresas que mais crescem no Brasil", da revista Exame PME; "As 200 maiores", da Informática Hoje, todos pela segunda vez e ainda, entre "As 200 Maiores Empresas de TI", da INFO Exame e "As 50 maiores Empresas de Software" pelo Anuário Série Estudos.