

## Mercado

### Anteriormente satisfação era de 85%

#### Eduardo Mustafa

Apostando na qualidade dos serviços como diferencial de mercado, a Linx Sistemas investiu, de outubro passado até hoje, R\$ 5,8 milhões em recursos para promover melhorias substanciais na área de suporte ao cliente. Além de renovar o parque de equipamentos e adquirir um software avançado para PABX, a empresa ampliou a equipe de 40 profissionais dedicados ao atendimento para 64, adotou novos sistemas como o de abertura de chamadas pela internet e outro de documentação para auxiliar os profissionais que prestam serviços de apoio aos usuários. O resultado foi um salto na avaliação dos clientes, como revela a pesquisa aplicada pela Linx Sistemas: em janeiro, a marca de satisfação com o suporte alcançou 91%, contra 79% em outubro de 2008. A aprovação da qualidade, cuja satisfação em outubro era de 85%, também subiu, atingindo 93% em janeiro.

"Todos os investimentos que fizemos na área de suporte tiveram o intuito de facilitar a comunicação do cliente com a Linx e tornar a experiência do contato cada vez mais eficiente, produtiva e agradável", afirma Renato Parducci, diretor de serviços da Linx Sistemas.

Uma das principais melhorias implementadas é um sistema de direcionamento de chamadas telefônicas que permite ao cliente orientar seu chamado diretamente para a célula de atendimento especializada no seu tema. O cliente liga e é atendido diretamente por um especialista no módulo do software onde ele está encontrando dificuldade (Financeiro, Fiscal, Produção, etc), reduzindo o tempo de interlocução e agilizando os processos de diagnóstico e solução. Outro recurso que vem dinamizando o atendimento, de acordo com o diretor de serviços, é o novo sistema de abertura e acompanhamento de chamados via Extranet-WEB, canal cuja procura tem sido crescente.

Para Parducci, o sistema de documentação recém implementado também contribui muito para o bom atendimento, já que fornece ao profissional de suporte informações detalhadas sobre o cliente durante o contato telefônico (aplicações, rotinas e instalações).

Para Parducci, esta visão do cliente como prioridade também foi reforçada com a incorporação dos profissionais da área de serviços da Quadrant pela Linx, "já que eles trouxeram uma cultura de relacionamento consistente com os clientes".

*Origem: Redação Corpbusiness & Inter IT*

Publicado em 23/3/2009 às 11:52