

17/11/2008: "Linx Sistemas realiza pesquisa de satisfação com clientes"

A Linx Sistemas, divisão do Grupo Linx líder no mercado de soluções corporativas informatizadas para gestão de empresas do varejo, está realizando uma pesquisa de satisfação por meio eletrônico aplicando um conjunto de questões relativas à presteza e a velocidade do atendimento. Hoje a empresa recebe em média 10 mil ligações telefônicas (para abertura de chamados e acompanhamento de atendimento) e cerca de 2.500 encerramentos de chamados mensais. Até o fim do ano será realizada a primeira consolidação do retorno dos dados e a partir desses resultados a Linx pretende utilizar essas informações em ações objetivas de melhoria contínua do suporte ao cliente.

"A área de suporte da Linx Sistemas conta atualmente com 40 pessoas, mas pretendemos ampliar a equipe para 65 profissionais até o final desse ano de acordo com o crescimento da base de clientes. Com os recentes ajustes e o reforço do grupo que hoje conta com a experiência de duas grandes empresas fornecedoras de soluções (Linx e Quadrant) de ERP e de varejo, vamos sem dúvida ampliar o valor dos serviços para os clientes, auxiliando na manutenção e melhoria do ritmo operacional onde nossas soluções são empregadas", afirma Renato Parducci, diretor de serviços da Linx Sistemas.

Dentro do esforço para promover a melhoria do atendimento, a Linx acaba de adquirir novos equipamentos e software para PABX, recursos que permitirão organizar os atendimentos de forma a encaminhar a ligação do cliente para a célula de atendimento de suporte onde se encontram os analistas especialistas nos módulos do ERP. "Hoje, se o cliente liga para a Linx para abrir um chamado ele é atendido por quem estiver disponível. Com a mudança no sistema de PABX garantiremos que o usuário com um problema de contabilidade possa falar diretamente com um atendente especializado no tema, reduzindo assim o tempo de interlocução e o diagnóstico da questão", explica Parducci. O parque de computadores dos analistas responsáveis pelo atendimento aos clientes usuários dos produtos Quadrant também foi 100% renovado.

Outra iniciativa recente, foi a criação da área de Qualidade no Suporte. Esta área avalia os atendimentos, para garantir a aplicação das práticas de suporte definidas, checar a qualidade dos registros de chamados, avaliar os retornos de satisfação e interagir com os clientes quando tiver necessidade de tratar temas específicos de suporte.

Parducci compara a situação atual do suporte Linx/Quadrant ao de uma casa em construção. "Fizemos a terraplanagem, os alicerces, subimos as paredes e colocamos o telhado, mas ainda não finalizamos o acabamento. Finalizar a casa para torná-la agradável de morar é o que estamos tratando no momento. Sem dúvida nenhuma, ao longo da nossa vida na casa vamos mudar muitas vezes o jardim ou fazer benfeitorias na construção", finaliza ele.

Em abril deste ano a Linx já havia investido R\$ 500 mil na ampliação da área de suporte técnico aos clientes, ampliando a equipe e o espaço físico destinado a esta atividade. A ampliação contemplou também a reestruturação de toda a área com investimentos em tecnologia, infra-estrutura e metodologia.

Sobre o Grupo Linx:

Fundado em 1985, o Grupo Linx desenvolve produtos, serviços e soluções que otimizam os negócios e aumentam a competitividade de seus clientes. Conta hoje com mais de 2.500 clientes no Brasil, América Latina e Europa e mais de 400 colaboradores em sua matriz, além de unidades de relacionamento e parceiros distribuídos por todo o Brasil e no exterior. Especializado em soluções tecnológicas para empresas de varejo e atacado, 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 é líder de mercado em soluções corporativas informatizadas para gestão de empresas de varejo e atacado com destaque para os setores de vestuário, calçados e presentes. Recentemente incorporou a operação da Quadrant, constituindo a maior software house voltada para o comércio, varejo e atacado da América Latina 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", pelo ranking da INFO Exame; e pela terceira vez, entre as "100 Maiores Empresas de Serviços Corporativos", do IDG Brasil; e "As 200 maiores", da Informática Hoje. Destaca-se também entre "As 200 Maiores Empresas de TI"; da INFO Exame (2007 e 2008) e entre "As 50 maiores Empresas de Software", pelo Anuário Série Estudos.