

Compaq é sinônimo de produtividade na Springer

Serviços de help desk contam com aprovação dos usuários

Com um portfólio que inclui desde condicionadores de ar para residências e escritórios até equipamentos de grande porte capazes de refrigerar ambientes como shopping centers, hotéis e hospitais, a Springer Carrier é a maior fabricante de aparelhos para condicionamento de ar do Brasil. A liderança se justifica: subsidiária da Carrier, empresa que mais investe no desenvolvimento desse tipo de equipamento em todo o mundo, a Springer sabe conjugar eficiência e tecnologia.

Exatamente com essa filosofia, em novembro de 2000, a Springer escolheu a Compaq como fornecedora exclusiva de serviços de *help desk* para PCs em suas fábricas e escritórios brasileiros. “A Compaq ofereceu as melhores condições de cobertura geográfica, metodologia e controle de instalações”, afirma Carlos Fuentes, Coordenador do Projeto na Carrier.

Durante dois meses, a Compaq realizou um completo inventário das instalações, processos e sistemas computacionais da Springer Carrier, com o objetivo de identificar as necessidades da empresa e fornecer a melhor proposta de serviços. Os estudos conduziram à implementação rápida

e precisa do projeto apresentado – o que foi bastante simplificado pela forma de trabalhar da Compaq, que designa um funcionário como ponto único de contato, facilitando a comunicação com o cliente.

Implementado em parceria, o *help desk* operado pela Compaq abrange tanto a parte de hardware dos micros quanto de software, o que inclui o pacote Office e o Outlook Express, da Microsoft. São aproximadamente 550 PCs, utilizados por aproximadamente 700 funcionários distribuídos por 16 cidades, entre as quais São Paulo e Rio de Janeiro e as duas localidades em que há unidades industriais: Canoas, no Rio Grande do Sul, e Manaus, no Amazonas.

Suporte total

Os serviços de *help desk* na Springer compreendem dois níveis. O primeiro é o suporte prestado imediatamente, via telefone. O segundo é o atendimento *on-site*. De acordo com levantamentos feitos pela Compaq, 77% dos problemas são resolvidos já no primeiro nível. Os 23% restantes são solucionados no local de trabalho do usuário, sendo que em 84% dos casos isso acontece no mesmo dia.

“A Compaq realiza um ótimo trabalho na Springer Carrier, identificando e resolvendo os problemas com rapidez, conhecimento e flexibilidade. Nosso grande objetivo é reduzir o custo total de propriedade (TCO) e a Springer conta com a Compaq como parceira para nos ajudar a alcançar essa meta”

Vera Marques,
CIO da Carrier para a América Latina

Springer Carrier
27 anos que a tecnologia inspira

A qualidade dos serviços é garantida, entre outros fatores, pelo software da Clarify, que possibilita total controle de todo o processo. Além de gerenciar cada chamada direcionada ao *help desk*, verificando o seu status, a ferramenta permite a elaboração periódica de relatórios e estatísticas de desempenho.

“Com o *help desk* da Compaq, temos um controle maior do nosso parque instalado e do sistema de informações de toda a empresa, além de melhorarmos significativamente a satisfação dos usuários. Também identificamos quem precisa ser treinado, os sistemas e processos que podem ser modificados, proporcionando conhecimento mais amplo e padronizado aos nossos funcionários. Tudo isso, unido à pronta solução dos problemas, nos traz, entre outros, um grande benefício – aumento de produtividade”, explica Vera Marques, CIO da Carrier para a América Latina.

Treinar os funcionários da Springer também é parte essencial do trabalho desenvolvido pela Compaq. O objetivo é proporcionar uma formação padronizada a todos os funcionários da Springer e esclarecer suas principais dúvidas. Dentro desse espírito, já foi planejada a realização de um seminário sobre o Outlook para todos os funcionários da empresa.



Bruno Schultze

Satisfação do usuário

O serviço de *help desk* prestado pela Compaq conquistou a confiança dos funcionários da Springer. A primeira pesquisa de satisfação não deixou dúvidas: 86% dos entrevistados declararam-se satisfeitos.

Uma das avaliações extraída da pesquisa, feita pelo Departamento BIS Tecnologia/fábrica da Springer Carrier em Canoas, traduz bem o nível de satisfação: “Os analistas da Compaq demonstraram garra, dedicação, comprometimento e empenho. Isso foi a base para que se conseguisse chegar a um resultado muito satisfatório. Temos de manter esse nível e trabalhar cada vez mais juntos para otimizar esses resultados. Parabéns a todos”.