

SERVIÇOS



SERVIÇOS

Através de sua área de Serviços, a Linx Sistemas auxilia seus clientes no desenvolvimento de suas estratégias de negócio, aplicando o melhor da tecnologia oferecida pelo **Grupo Linx**.

Utilizando seu experiente corpo de consultores, formado por profissionais com muitos anos de atuação como gestores de negócios, seus analistas e gestores plenamente capacitados para implantar, suportar e potencializar a aplicação do sistema Linx, constrói-se uma relação de parceria duradora com clientes de diversos ramos de negócio.

Dentro de um modelo de melhoria contínua, a área de Serviços da Linx Sistemas auxilia o cliente no incremento permanente de seus negócios, aportando conhecimento e instrumentos que proporcionam maior controle operacional, otimização de atividades da empresa e aumento do conhecimento organizacional, através de informações para gestão, favorecendo a governança.

SUPOORTE

O dia-a-dia das operações de uma empresa traz consigo mudanças que fazem com que processos tenham que ser adaptados e pessoas mudem suas atribuições. Nesse cenário, dificuldades podem surgir quanto ao uso dos sistemas em operação, e um suporte de qualidade passa a fazer a diferença no sucesso do negócio.

A Linx Sistemas coloca a tecnologia a serviço de seus clientes para oferecer suporte dentro das melhores práticas internacionais:

- Central de atendimento telefônico com direcionamento inteligente de chamadas e gestão de produtividade;
- Sistema de abertura e acompanhamento de chamados via extranet - web para clientes*;
- Equipes capacitadas em frentes funcionais especializadas, garantindo interlocução apropriada com o cliente;
- Inteligência eletrônica de atendimento que garante a priorização adequada de cada tema em suporte;
- Integração de todas as áreas do **Grupo Linx**, através de um sistema de *workflow* interno baseado no produto Linx Workflow, que possibilita mobilizar toda e qualquer pessoa e área necessária para cumprir com o atendimento ao cliente, registrando cada passo do atendimento, que pode ser verificado pelo cliente através da web;
- Pesquisa de satisfação online a cada fechamento de chamado, o que possibilita à Linx Sistemas desenvolver melhorias rápidas em seus serviços, respondendo prontamente às necessidades do mercado;
- Administração da configuração do sistema Linx no ambiente do cliente e de todos os dados necessários para um rápido suporte, através do sistema Linx CRM;

Tel.: 55 11 2103 2400
contato@linx.com.br
www.linx.com.br



SERVIÇOS



- Atendimento em diversas modalidades conforme a necessidade: mensagens na internet - web, conexão remota a computadores para verificação de problemas e correções a distância, suporte presencial, tudo garantindo os princípios de segurança necessários;
- Controle estatístico de atendimento e resolução de chamados que possibilita análise de comportamento de demanda e efetividade de atendimento personalizado por cliente;
- Gerência da qualidade do suporte para desenvolvimento de relações com clientes e estabelecimento de programas de melhoria de suporte e desenvolvimento continuado de usuários do sistema Linx.

**Serviço disponibilizado mediante avaliação da Linx Sistemas, quando há equipe de informática disponível no cliente.*

A Linx Sistemas conta com um corpo gerencial capacitado em técnicas de administração de suporte reconhecidas mundialmente como a ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

A Central de Atendimento de Suporte pode ser contatada pela área restrita da página da web da Linx ou via telefone.

GARANTIA DA QUALIDADE

A decisão de escolha de um produto para informatizar uma empresa é um compromisso de longo prazo, e tão importante quanto a aderência do produto aos negócios é a garantia de robustez do produto e a qualidade de sua implantação no ambiente de uso.

A Linx Sistemas oferece um conjunto de serviços que busca garantir esses princípios:

- Verificação e validação da qualidade, sob a ótica da simulação de processos organizacionais;
- Verificação e validação de produtos (entregas) de projetos em curso por uma equipe de arquitetos de sistemas altamente especializados em verticais funcionais do sistema Linx;
- Avaliação sistemática da qualidade percebida do suporte e sua produtividade;
- Avaliação da qualidade de treinamentos ponderada pelo cliente;
- Formalização do aceite das entregas realizadas em projetos;
- Reuniões programadas de acompanhamento de projetos e reuniões sob demanda entre clientes e gestores de serviços da Linx.

Os serviços de garantia de qualidade ligados às entregas de projetos são organizados pelos gerentes de projetos da Linx Sistemas.

SERVIÇOS



DOCUMENTAÇÃO

A inclusão de novos usuários de sistemas é uma realidade das organizações. Para auxiliar seus clientes na difícil tarefa da permanente reciclagem de conhecimentos, a Linx Sistemas oferece:

- Documentação online de sistemas, via extranet - web;
- Interatividade de pesquisa de conteúdo na documentação online por palavras chaves;
- Material na web com organização de tópicos de estudo e pesquisa, orientados por processos organizacionais;
- Documentação com demonstração de fluxos de processos (rotinas organizacionais) combinados com os manuais de uso e operação do sistema;
- Serviço de remessa eletrônica de arquivos de documentação de sistemas que podem ser solicitados na Central de Suporte.

A documentação pode ser acessada pela área restrita a clientes na página da web da Linx Sistemas.

TREINAMENTO

A mudança das atribuições das pessoas e das suas rotinas de trabalho, bem como o ingresso incessante de novos profissionais nas empresas, pede sistemas de aprendizado adequados à dinâmica dos negócios.

A área de Serviços da Linx Sistemas põe à disposição de seus clientes:

- O Centro Educacional Linx Quadrant, que conta com uma grade permanente de cursos sobre os sistemas Linx e Quadrant e suas aplicações aos negócios;
- Treinamentos *in company* (dentro da empresa) para capacitação orientada para as rotinas específicas do cliente (treinamento sob medida);
- Portal de aprendizado a distância (*e-Learning*) com controle de inscrições, apostilas, filmes, questionários de avaliação na web e bate-papo com o instrutor (*chat*).

Esses serviços podem ser contratados através da gerência de relacionamento.

IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS

Uma solução de sistemas não consegue agregar o devido valor para os negócios se ela não for de total domínio de seus usuários e se não estiver adequadamente configurada para atender aos requerimentos de negócios representados nas rotinas da organização.

É função dos serviços de Implantação de Sistemas zelar pela instalação dos sistemas,

SERVIÇOS



pelo ajuste de configuração para contemplar as regras de negócio e pela capacitação do cliente para o uso.

Os serviços disponibilizados para projetos de implantação da Linx Sistemas são:

- Análise de aderência de requerimentos de negócio e software muito utilizados para dimensionar o tamanho e a complexidade de projetos, e as necessidades de customizações;
- Arquitetura de integração do sistema Linx com sistemas legados do cliente;
- Gerência do ciclo de vida do projeto dentro das práticas internacionalmente difundidas pelo PMI (*Project Management Institute*) com profissionais certificados;
- Configuração de software para atender as regras de negócio e integração com instituições financeiras e governo;
- Customização de software para garantir o ajuste fino da solução para os negócios do cliente (relatórios, emissão de notas, etc.);
- Capacitação preparatória de usuários pré-implantação de sistemas;
- Desenvolvimento da estratégia de implantação, avaliando impactos operacionais e facilidade de absorção de conhecimentos sobre as novas operações informatizadas;
- Assistência de operação com reforço de treinamento (*on the job*).

Projetos podem ser contratados através da área comercial da Linx Sistemas ou da gerência de relacionamento.

CONSULTORIA DE NEGÓCIOS E SISTEMAS APLICADOS

Muitas empresas têm dúvidas quanto à maneira de operar e gostariam de poder contar com profissionais que as auxiliassem a explorar referências de modelos de negócio possíveis para suas operações de vendas, distribuição, planejamento, compras, entre outras.

Para atender essa demanda, a área de Serviços da Linx oferece serviços de consultoria profissional que contam com uma equipe com larga experiência em negócio e aplicação de sistema Linx às operações empresariais.

Esses serviços incluem:

- Sessões de debate entre consultores e profissionais das áreas funcionais dos clientes;
- Apresentação de alternativas de processos e aplicação do sistema Linx;
- Documentação dos processos estabelecidos e regras de negócio a serem atendidas pelo projeto de informatização.

Os serviços de consultoria permitem potencializar os negócios do cliente através de uma visão integrada das soluções que o **Grupo Linx** pode oferecer (terceirização de operação logística, automação de armazém e movimentação, conectividade de dados, data center, sistemas de informação).