



Linx Sistemas lança novo serviço de suporte ao varejista

16/09/2011

A Linx Sistemas, software house voltada para o varejo, por meio de sua área de suporte, passa a ofertar o Linx Premier Support. Trata-se de um contrato de suporte gerenciado, flexível e de alto nível, que pode ser customizado de acordo com as necessidades de cada organização. A iniciativa está vinculada a atual estratégia de diferenciação da Linx, que consiste em, principalmente, criar uma relação de proximidade e intimidade com o cliente.

“O Linx Premier Support foi projetado para ajudar clientes corporativos a implementar e gerenciar com êxito os sistemas criados com base nas soluções Linx. Esse tipo de suporte permite o acesso a serviços personalizados e pró-ativos com uma solução mais rápida e especializada de problemas técnicos específicos, dentro do horário contratado”, ressalta Jean Carlo Klaumann, diretor-geral da Linx Sistemas.

O modelo, que deve ser estendido em breve para os clientes da Linx Telecom - outra unidade de negócios da companhia-, já está sendo utilizado pela Alpargatas, empresa que atua nos segmentos de sandálias e artigos esportivos, e tem em seu portfólio marcas como Havaianas, líder brasileira em sandália; Topper; Rainha; Mizuno; Timberland e Sete Léguas. Cliente da Linx desde 2007, a Alpargatas utiliza as soluções Linx ERP, Linx Franquia, Linx POS, Robô de Conciliação, Datacenter, Nota Fiscal Eletrônica e CPM/BI.

Segundo Eduardo Vieira, da Célula Varejo de TI da Alpargatas, a compra do novo serviço de suporte foi motivada pela expansão da empresa. “Em 2008, iniciamos a expansão de franquias e pretendemos encerrar o ano de 2011 com 210 lojas de franquias. Para isso, necessitamos criar um suporte no sistema Linx para apoiar nossas lojas próprias e franqueadas”, diz. O Linx Premier Support possibilita maior agilidade na solução das demandas específicas de cada unidade da companhia, contribuindo para a melhora de performance. “Esperamos que nossas lojas e franquias sejam atendidas dentro do prazo estabelecido nos SLA’s (Service Level Agreements), e que os chamados abertos sejam convertidos em melhorias/treinamentos que diminuam o número de incidentes melhorando assim os resultados de nossas lojas”, afirma Vieira.

De acordo com Klaumann, o Linx Premier Support difere-se dos demais tipos oferecidos ao mercado por ser um suporte prestado diretamente pela software house à rede de lojas. O serviço conta com uma equipe dedicada e exclusiva do cliente, evitando que o usuário fale com um profissional que desconheça suas atividades e as peculiaridades de sua implementação.

Outro diferencial é a aplicação da solução Servidor de Monitoração da Linx para gerenciar os principais problemas operacionais, propiciando uma atuação pró-ativa sem que o cliente perceba o impacto no caso de falhas em seu ambiente. Além disso, são

fornecidos indicadores operacionais on-line, pesquisa de satisfação em tempo real, atendimento via chat e abertura de chamados via web.

Entre os benefícios está um menor tempo de respostas das soluções Linx e na infraestrutura de TI, maior produtividade e o máximo de aproveitamento dos atuais investimentos nas soluções da Linx Sistemas. “Além da eliminação de head count e redução do turn-over, é possível saber exatamente quais os custos de manutenção e investimentos em suporte por loja”, complementa Klaumann.

O público alvo desta oferta são empresas varejistas com mais de dez lojas e o serviço será cobrado de acordo com a quantidade de estabelecimentos que serão gerenciadas.

