

Lisboa

26.06.06

[dn.homepage](#) » [dn.economia](#)[Enviar](#) | [Salvar](#) | [Imprimir](#)

DN TEMA

NACIONAL

EDITORIAL

ECONOMIA

OPINIÃO

INTERNACIONAL

SOCIEDADE

DESPORTO

CIDADES

ARTES

MEDIA

BOA VIDA

ECONOMIA

O 'help-desk' comum a 300 mil clientes

Vender um equipamento ou serviço informático traz sempre obrigações de suporte aos clientes, uma tarefa que tira tempo, exige formação e absorve muitos recursos. A pensar nisso, a empresa Higher Functions lançou o PC Medic Lease, um serviço pioneiro que consiste em partilhar o seu *call center* com empresas de retalho ou prestadoras de serviços na área das tecnologias. A Higher Functions, conhecida do mercado pela marca PC Medic, garante que a resposta aos clientes demora perto de três minutos e que os custos com estes serviços vão deixar de representar 20% das soluções.

"A PC Medic Lease atende em nome dos parceiros, para que não tenham de alocar recursos com este serviço, o que implica custos elevados", explicou ao DN Filipe Barrancos, director-geral da Higher Functions. O *call center*, comum à PC Medic e à PC Medic Lease, é composto por mais de vinte pessoas, mas o facto de as empresas parceiras serem tão diversas não é preocupante. "Tiramos partido das novas tecnologias, como a VoIP (voz sobre Internet), o *perfDesk* e o *perfPBX*." A arquitectura interna e a central telefónica com *software* desenvolvido pela própria empresa encarregam-se de identificar automaticamente o cliente. "O sistema faz o trabalho sobre uma plataforma Linux. Define detalhes do produto, a mensagem de recepção, o que pode ser feito em cada caso, histórico de operações e até se tem ou não direito ao serviço", sublinhou o responsável. Os custos por apoio PC Medic rondam os três euros por cliente. No desempenho do serviço com o rosto do parceiro, o custo é de 12 cêntimos por minuto. As vantagens são notórias: redução dos custos de formação e recursos, dispensa de estruturas individuais e de *call centers* das próprias empresas e eficácia, já que o serviço é rapidamente resolvido. Some-se a isto a vantagem de o serviço ser adaptável a qualquer sector de actividade e a empresas de diferentes dimensões C www.pcmedic.pt

OUTRAS NOTÍCIAS DA SECÇÃO

Salários sobem em média 2,3% nas maiores cotadas

Desemprego nos docentes aumentou 16% em 2006

Portugal é o país que tem o maior peso de ouro nas suas reservas oficiais

Empresas nacionais devem mudar mentalidade para investir em Angola

A Opel da Azambuja no mundo global

Baixa-Chiado

Cuidar das feridas

Petrobrás tem maior fatia no consórcio petrolífero

Airbus com falta de engenheiros quer recrutar no estrangeiro