

# TELEFONISTAS E INFORMÁTICOS

Muitos dos problemas detectados num parque informático podem ser resolvidos ao telefone. Com base neste conceito, a Higher Functions criou PC Medic Lease, serviço hoje utilizado pela PIE, Fnac e Jerónimo Martins

Hugo Séneca

O telefone até pode ser o melhor amigo do utilizador de informática. Pelo menos, é o que podem dizer os responsáveis de 174 restaurantes portugueses que utilizam a aplicação Winrest criada pela PIE e que aderiram ao PC Medic Lease, um serviço de *helpdesk* por telefone que foi criado há quatro anos pela Higher Functions. Desde Fevereiro que a PIE revende o serviço PC Medic Lease aos restaurantes que utilizam a aplicação Winrest. Sempre que estes têm um problema ou uma dúvida relativa à utilização do Winrest apenas têm de pegar no telefone e ligar para um *call center* para descobrir a solução.

Os responsáveis da Higher Functions não só se afirmam líderes nacionais no segmento, como também garantem que nenhum outro *call center* do País presta serviços similares de *helpdesk*. Na PIE, também não são poupados os elogios quando chega a hora de falar do serviço: «Melhorou muito o tempo de resposta. A Higher Functions dispõe de recursos especializados neste serviço. Além disso, funciona como triagem e os técnicos só se deslocam aos nossos clientes, quando é mesmo necessário resolver problemas complexos. Em média, os técnicos só têm de se deslocar em 20% a 30% dos casos», comenta Isabel Dias, directora de Grandes Contas da PIE.

O serviço PC Medic Lease é o que de mais parecido existe com um departamento de informática que funciona por telefone em regime de *outsourcing*. O serviço pode funcionar em diversos moldes: do utilizador

## Por telefone, Internet e em presença

O serviço PC Medic Lease recorre a três modos de actuação: esclarecimento de dúvidas ou assistência técnica telefónica; acesso remoto às máquinas com problemas via Internet; e deslocação de técnicos da Higher Functions ao local onde se encontram os clientes.

## Três modalidades de serviço

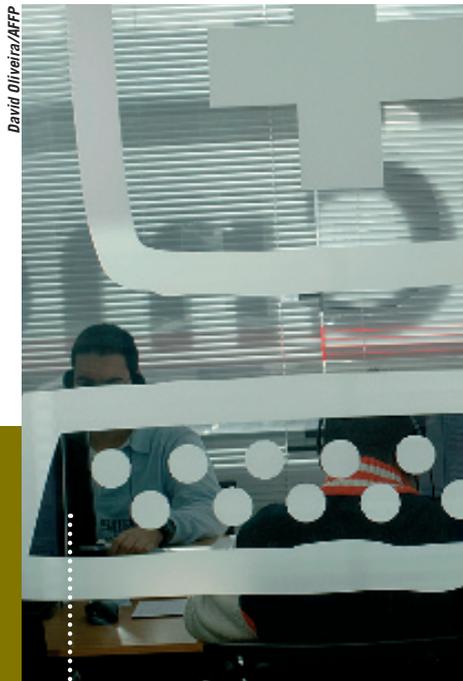
Os serviços de *call center* da Higher Functions estão repartidos em três modalidades: PC Medic; PC Medic Lease; e Sac Lease. A primeira modalidade destina-se a clientes domésticos e é comercializada em vales anuais avulsos.

PC Medic Lease é a modalidade destinada a empresas que pretendem contratar um *helpdesk* que opera por telefone. Implica o pagamento de 15 euros por ano, por cada unidade aderente ao serviço. Por fim, há ainda o SAC Lease, serviço de *call center* para outras áreas que não a informática.

doméstico que compra um computador num distribuidor conhecido e ganha, a título de promoção, um vale de assistência técnica, à produtora de *software* ou equipamento que revende este serviço para outras empresas. Apesar de, na maioria das vezes, ser revendido por "terceiros", o serviço é prestado pelos técnicos do *call center* da Higher Functions na Bela Vista, Lisboa.

### PARA TODAS AS DÚVIDAS

Quem já lidou com *call centers* não terá dificuldade em compreender o conceito: a cada aderente é entregue um número de telefone e um dístico de identificação (que pode ser acompanhado de um código de acesso). Sempre que se depara com um problema no parque informático ou nas aplicações utilizadas na empresa ou em casa, só tem de ligar para o número de "emergência" que lhe foi facultado pela empresa que lhe vendeu o equipamento e/ou as aplicações (caso, obviamente, esta tenha um acordo de revenda com a Higher Functions).



David Oliveira/AFPP

FILIPE BARRANCOS, administrador da Higher Functions, e ISABEL DIAS, directora de Grandes Contas da PIE: até ao final do ano, o PC Medic Lease deverá ser usado por mais de mil restaurantes que utilizam a aplicação Winrest

Em poucos segundos, a chamada é atendida por um técnico da Higher Functions, que automaticamente passa a saber "ao que vem" o autor do telefonema. O *call center* da Higher Functions dispõe de *software* que permite identificar os interlocutores do outro lado da linha, como utilizadores de cada um dos produtos a que a empresa presta assistência técnica. A identificação de propósitos e proveniências só é possível através da atribuição dos números de telefone a cada empresa que revende o serviço.

«Muitos dos nossos clientes não têm grandes conhecimentos de informática e não dispõem de *helpdesk*. É possível que muitos prefiram que um técnico se desloque lá, mas quando explicamos que a deslocação tem de ser cobrada e que existe uma alternativa, por telefone, com um custo fixo mais baixo, acabam por entender as vantagens do serviço», lembra Isabel Dias. Além das pequenas unidades de restauração isoladas, também as grandes cadeias de restauração que utilizam o Winrest têm uma percepção clara das virtudes do *helpdesk* telefónico. Ao aderirem ao PC Medic Lease, as



cadeias de refeitórios e cantinas vêm resolvidos de uma assentada muitos problemas que, outrora, exigiam um “piquete técnico” para acudir às emergências de uma cadeia de restaurantes geograficamente dispersa. Daí que até ao final do ano, a PIE estime ter 1000 unidades de restauração como utilizadoras do serviço PC Medic Lease. Actualmente, a PIE mantém a funcionar um *helpdesk* para os utilizadores do Winrest, mas este serviço apenas presta assistência às sedes das grandes contas, onde podem surgir dúvidas mais complexas e os graus de exigência podem ser superiores.

#### **HELPDESK A 15 EUROS POR ANO**

O serviço PC Medic Lease implica o pagamento de 15 euros por ano à Higher Functions. O serviço é, por norma, solicitado por empresas que o revendem junto dos clientes a um preço variável (a empresa que revende o serviço pode decidir oferecê-lo gratuitamente como uma mais-valia promocional ou, pelo contrário, cobrar um valor superior ao pago à Higher Functions). O serviço é prestado das 9h00 às 23h00 dos sete dias da semana. Futuramente, a Higher Functions prevê alargar o atendi-

