



Filipe Barrancos, administrador da Higher Functions, empresa que gere a marca PC Medic

## PCMEDIC CENTRA-SE NO UTILIZADOR FINAL

Em ano de crise, a empresa de apoio técnico aposta no investimento em várias frentes para colher os frutos na retoma do mercado

TEXTO JOÃO PEDRO FARIA FOTOS VÍTOR GORDO

**C**onsolidar as operações em território nacional, crescer em termos orgânicos fora de portas, formar os seus actuais colaboradores e aumentar os quadros são algumas das iniciativas que a PCmedic está a colocar em prática este ano. Em discurso directo, Filipe Barrancos, CEO da PC Medic, explica a estratégia delineada e analisa o crescimento de um nome que conta já com cerca de oito anos de existência no mercado.

**PCGuia – Que objectivos levaram à criação do brand PCmedic em 2001?**

Filipe Barrancos – O objectivo foi preencher uma lacuna clássica no mercado dos serviços informáticos em Portugal. Já nessa altura, a necessidade de uma deslocação a uma loja com o computador debaixo do braço estava a ficar ultrapassada, até porque a adaptação aos meios em casa (rede local, Internet e impressoras, entre outros) acabava por ter de ser feita pelo cliente. Os serviços informáticos ao domicílio representavam (e representam) também uma confortável alternativa, mas nada melhor do que ter o problema resolvido na hora e sem custos, o que só se consegue com um serviço de apoio técnico telefónico/remoto.

**PCG – Em que pilares se sustenta a estratégia da PCmedic?**

FB. – O nosso mote para 2009 é: em tempo de crise não se vende, oferece-se. Estamos a desenvolver protocolos com os nossos parceiros que permitem a oferta de parte dos nossos serviços ao utilizador final. Depois de um crescimento da facturação na ordem dos 30% em 2008 (ultrapassando os 700 000 euros), é altura de crescer a outros níveis, nomeadamente, na proximidade e na notoriedade junto do público. Desta forma, ajudamos quem nos ajudou a crescer e acreditamos que, quando a crise passar, os portugueses irão lembrar-se de nós. Desde sempre a nossa maior expressividade está junto dos nossos parceiros, como as grandes estruturas e os ISP; queremos agora cimentar a nossa presença junto de cada pessoa que usa um computador.



#### **PCG – Como se caracteriza a sua actuação?**

F.B. – A PCmedic é há muito tempo líder e até única na sua vertente de actuação, com uma dimensão e abrangência ímpares; os nossos serviços funcionam 24 horas por dia, sete dias por semana, em todo o país, incluindo ilhas. Só em 2008 efectuámos mais de 260 000 apoios com sucesso, o que nos dá uma experiência e capacidade técnica verdadeiramente exclusiva e de referência. A nossa estratégia é usar o nosso know-how adquirido e disponibilidade de meios para chegar a quem mais precisa, seja com apoio remoto, domiciliar ou de loja. A PCmedic representa uma uniformização dos serviços de apoio técnico em Portugal, criando um canal único e eficiente de resposta, seja qual for a necessidade ou preferência de cada cliente. A nossa estratégia para este ano tem como finalidade a omnipresença da PCmedic, uma aproximação directa ao público nunca antes exercida.

#### **PCG – Essa nova orientação vai provocar alterações em termos de oferta?**

F.B. – Este é também um ano de requalificação da nossa oferta. Estamos a fazer um grande investimento na qualidade dos nossos serviços, o que envolve os recursos internos e os meios técnico-logísticos. A nossa vertente de apoio técnico ao domicílio representa grande parte do nosso plano de investimentos para este ano, o que já mostrou resultados com um crescimento de mais de 100% de intervenções domiciliárias desde 2008, com um nível de satisfação máxima acima dos 95%.

#### **PCG – De que forma se segmenta a oferta ao mercado?**

F.B. – A PCmedic é a única empresa em Portugal que junta o melhor de todos os mundos: apoio técnico telefónico/remoto, apoio domiciliar e apoio em loja-laboratório. A excelência da nossa acção tem muito a ver com a nossa capacidade de intergerir estas três vertentes, permitindo a solução mais rápida, económica e eficiente para cada necessidade. Porque impor um custo de uma deslocação a um cliente quando o problema é solúvel com dez minutos de apoio telefónico? Porque obrigar o cliente a dirigir-se a um dos nossos espaços quando podemos ter um técnico com ele numa média de seis horas, em qualquer ponto do país? Para quê deixar o cliente sem equipamento durante dias quando podemos fazer a recolha, reparação, entrega e instalação, deixando o cliente com um equipamento de substituição?

#### **PCG – Qual é o tipo de serviços mais requisitados?**

F.B. – Com 82% de taxa de resolução imediata, os serviços de apoio telefónico e remoto representam 60% do nosso volume de negócios. O serviço domiciliar representa outros 20% e o serviço em loja-laboratório os outros 20%, aproximadamente. O importante é que não privilegiamos um tipo de apoio em detrimento do outro, excepto com base naquilo que melhor serve os interesses de cada cliente PCmedic.

## **QUEREMOS CIMENTAR A NOSSA PRESENÇA JUNTO DE CADA PESSOA QUE USA UM COMPUTADOR**

#### **PCG – Quais são os principais factores de diferenciação face a outros serviços concorrentes?**

F.B. – Consideramos que não temos concorrência, ou seja, não há nenhuma empresa no mercado português que faça o que nós fazemos. Mas o que mais nos diferencia de outras empresas de suporte à informática são quatro factores importantes: preços (garantimos o custo mais baixo do mercado para cada apoio técnico, com total garantia de qualidade e satisfação, sendo que o cliente só paga quando o problema fica resolvido); a nossa abrangência e cobertura, que envolve apoio técnico 24 horas por dia, sete dias por semana, em todo o país (uma disponibilidade absolutamente única); os parceiros com quem trabalhamos, que são referências da nossa constante dedicação à excelência, incluindo nomes como Fnac, Jerónimo Martins, Auchan, ZON, Artelecom, Staples, entre outros (por intermédio dos nossos parceiros a nossa posição no mercado português é de total e exclusiva presença, mantendo uma imparcialidade que contrasta com uma excepcional centralização do conhecimento); não restringimos o melhor meio de apoiar cada cliente, disponibilizando meios de apoio técnico remoto, apoio domiciliar, apoio em loja ou uma combinação destas vertentes conforme as necessidades de cada caso (qualquer concorrente foca a sua acção em apenas uma destas vertentes).

#### **PCG – Quais são as expectativas face ao serviço PCmedic Apoio Total, lançado no mercado no final do ano passado?**

F.B. – As nossas expectativas já foram ultrapassadas em Janeiro de 2009. Num piloto, que representou menos de 20% do potencial disponível, aderiram mais de 100 clientes residenciais e empresas a este novo serviço. A este ritmo, o PCmedic Apoio Total será o serviço de apoio informático com maior sucesso já alguma vez experimentado. Não é de admirar, já que disponibilizando infinitos apoios remotos, domiciliários e de loja sem qualquer custo por reparação representa uma translação das consequências de ter problemas informáticos do cliente para a PCmedic. No Apoio Total, os problemas no computador representam um custo para nós, nunca para o cliente.

#### **PCG – Que outras novidades ou iniciativas estão preparadas para 2009?**

F.B. – Estamos a iniciar uma certificação de qualidade ISO9001/2008 e a investir mais que nunca em formação. Este ano, cada colaborador PCmedic irá receber mais de doze formações, incluindo formações de atendimento e formações técnicas avançadas.

#### **PCG – Como analisa o crescimento da PCmedic?**

F.B. – O crescimento da PCmedic tem sido gradual e sustentado, mas verificou um crescimento extraordinário em 2007 e 2008. Este crescimento foi resultado directo de um investimento em meios proprietários desenvolvidos entre 2004 e 2006, finalmente postos em produção em 2007. Estes meios estão hoje em produção, representando o cerne da nossa capacidade de gestão de mais de um milhão de apoios diários.

#### **PCG – Quais são as expectativas de crescimento para 2009?**

F.B. – Mesmo num ano de recessão e de puro investimento interno na PCmedic, as estimativas apontam para um crescimento acima dos 5%.

#### **PCG – Qual é o número de clientes activos e qual é a taxa média de sucesso?**

F.B. – Contabilizando todos os projectos PCmedic, a nossa base de clientes já ultrapassa os 300 000. A nossa taxa de sucesso total é de 98%, sendo que 82% dos casos ficam resolvidos com um simples apoio telefónico, o que por si só prova que o serviço remoto é uma excelente hipótese de apoio, que deve sempre preceder outras mais demoradas ou dispendiosas.

#### **PCG – O facto de a PCmedic estar a crescer significa que planeia aumentar o número de colaboradores durante este ano?**

F.B. – A PCmedic conta com mais de 100 colaboradores directos e indirectos. Este ano estamos principalmente a apostar na certificação destes recursos, mas mesmo assim contamos com um crescimento superior a 15% no número de contratados directos PCmedic, dentro e fora do país. Esta contratação representa parte dos esforços de qualificação interna e preparação para um crescimento superior a 100% até ao final de 2014.



