

melhores respostas
COMPAQ



Arquivo Dow Química

Na Dow Química, *help desk* de software é da Compaq

Quem no dia-a-dia já não deparou com um imprevisto no seu PC justamente no momento em que mais precisava dele?

Os 1.800 usuários da Dow Química não têm que se preocupar com esses transtornos. Quando acontece algum problema com os aplicativos que estão utilizando, basta chamar a Compaq. A companhia mantém uma equipe de seis técnicos especializados em aplicativos de escritório dedicada exclusivamente a socorrer os funcionários da Dow.

Este serviço, denominado *Global Service Desk*, e também conhecido no mercado como *help desk*, é objeto de um contrato mundial entre a matriz da Dow, nos Estados Unidos, e a Compaq para atender aos mais de 37 mil usuários da empresa em todo o mundo. Para maior

eficiência e rapidez, a Compaq instalou três centros de atendimento, em regiões estratégicas,

“Com uma equipe de técnicos brasileiros, treinados para nos atender, o serviço melhorou cem por cento. Em pouco tempo, dobrou o número de chamadas, que hoje são cerca de 2.000 por mês”

Ricardo Bigueti,
Especialista de Sistemas de Informação da Dow Química

de acordo com a língua dos usuários. Um deles está em Colorado Springs (EUA), prestando suporte aos Estados Uni-

dos e a toda a América Latina, com exceção do Brasil. Outro centro, localizado em Utrecht, na Holanda, se encarrega da Europa, Ásia, África e Oceania. O terceiro fica em São Paulo, exclusivamente para atender aos usuários brasileiros.

Este terceiro centro, criado há pouco mais de um ano, é mais uma mostra da presteza com que a Compaq atende a seus clientes. Antes, os usuários da Dow no Brasil eram atendidos pelo centro de Colorado. Dificuldades com a língua e problemas com chamadas internacionais – ligações demoradas, muitas vezes abandonadas antes que se obtivesse a resposta – levavam os usuários brasileiros a recorrer cada vez menos à ajuda dos técnicos nos Estados Unidos. A Dow chamou então a Compaq e apresentou o problema.

A solução encontrada foi a instalação de um centro de atendimento em São Paulo só para os funcionários da Dow de língua portuguesa. “Com uma equipe de técnicos brasileiros, treinados especificamente para nos atender, o serviço melhorou cem por cento. Em pouco tempo, dobrou o número de chamadas, que hoje são cerca de 2.000 por mês; o tempo de resposta caiu para menos de 10 minutos e o índice de abandono das chamadas, que antes era de 15%, hoje não passa de 2,5%”, explica Ricardo Bigueti, Especialista de Sistemas de Informação da Dow.

“Entregar a uma empresa especializada em tecnologia a tarefa de gerenciar o atendimento

“A Compaq presta um serviço altamente qualificado, com respostas rápidas e solução imediata dos problemas. A equipe de atendimento é constantemente treinada e atualizada, no mesmo nível dos técnicos dos centros dos Estados Unidos e Europa”

Ricardo Bigueti

a nossos usuários demonstrou ser uma estratégia acertada, pois, como empresa líder no setor químico, nosso objetivo é produzir e comercializar com eficiência e qualidade os nossos produtos”, diz Bigueti.

Confiança

Terceirizar serviços de tecnologia, como fez a Dow Química, é cada vez mais a solução adotada por grandes empresas, que assim poupam tempo e recursos para focalizar seus esforços no próprio negócio. O grande desafio passa a ser a escolha do parceiro certo, de quem a empresa vai depender para desenvolver suas atividades. “A Dow já tinha um forte relacionamento com a Digital, de quem usava computadores para controle de processos de produção. Com a compra da Digital pela Compaq, essa relação se solidificou ainda mais. Nós precisávamos de um parceiro forte a quem confiar o gerenciamento do atendimento aos nossos usuários”, confirma o Especialista de Sistemas de Informação.



Bruno Schultze

Para que os atendentes da Compaq trabalhem em sintonia com os usuários da Dow e detectem mais rapidamente qualquer problema, seus equipamentos são configurados exatamente como os da empresa-cliente, executando os mesmos aplicativos. A equipe também trabalha de acordo com o calendário e horários estabelecidos pela Dow para seus funcionários. E, para acionar o serviço de *help desk*, os funcionários da Dow, de qualquer parte do Brasil, precisam apenas discar um ramal.

Se o chamado se referir aos serviços prestados pela Compaq – que são suporte de aplicativos Windows, mudança de *password* do mainframe e da rede interna da empresa, além de algumas ferramentas específicas da empresa, denominadas Dow Works – os técnicos da Compaq rapidamente se incumbem da solução. Quando se trata de software não suportado pela Compaq no Brasil, os atendentes passam o problema para os centros da Dow dos Estados Unidos, Europa e Austrália, que repassam a solução diretamente para o usuário.

Quem é a Dow

A Dow Química é uma companhia global de ciência e tecnologia que desenvolve, fabrica e fornece produtos químicos, plásticos e para a agricultura, além de prestar serviços aos seus clientes em todo o mundo. Há 43 anos no Brasil, a Dow encerrou o ano de 1998 com um faturamento de US\$ 960 milhões.

Com 1.800 funcionários, a Dow opera complexos industriais e fábricas em Aratu e Camaçari, na Bahia, e em Franco da Rocha, Guarujá, Jundiá e Pindamonhangaba, em São Paulo. Possui quatro terminais marítimos, em Aratu (BA), Guarujá (SP), Caju (RJ) e Itajaí (SC).