10/10/2012 - Grupo Galvão investe em service desk da Asyst International+Rhealeza e registra ganhos de 40% em produtividade

Suporte direcionado para um canal 0800 reduz tempo médio de atendimento de 8 horas para 30 minutos

Interessada em criar um departamento de Governança de Tecnologia da Informação (TI), o Grupo Galvão - um dos principais players das áreas de Engenharia e Construção, Saneamento e Energia Renovável – investiu em service desk da Asyst International+Rhealeza para centralizar o atendimento e, assim, ter mais informações sobre as necessidades e problemas para atuar de forma eficiente.

Situação
Antes da implementação do service desk da Asyst no Grupo Galvão, a empresa “não tinha um procedimento padronizado de atendimento, o suporte era descentralizado e tínhamos dificuldade em atender todas as localidades nas quais prestamos nossos serviços”, explica Eduardo Sleiman, coordenador de TI do Grupo Galvão.

Hoje
Com a oferta da Asyst, todo o atendimento (suporte técnico) passou a ser remoto, funcionando de maneira centralizada e tendo como responsável uma equipe composta por seis analistas e um coordenador. Todo esse suporte é direcionado a um ramal telefônico 0800, a partir do qual a equipe da Asyst verifica a solicitação e, caso seja possível, direciona-se uma equipe local.
“A Asyst nos auxiliou disponibilizando analistas para atendimento em todos os lugares em que possuímos obras/unidades/operações”, comentou Sleiman. Ainda de acordo com o executivo, a implementação foi rápida, tendo como destaque o ponto de transição, no qual as equipes internas de suporte das principais localidades do Grupo Galvão puderam contar com a equipe de Asyst prestando apoio.
Além disso, ainda durante a implementação, Sleiman comentou não ter tido dificuldades e obstáculos, isso porque, segundo ele, “muitas das variáveis de sucesso e fracasso de uma transição de serviços já era conhecidas”, por isso, em conjunto, Asyst e Grupo Galvão desenvolveram um plano para minimizar riscos levando em conta, por exemplo, a documentação do catálogo do serviço, mapas de atendimento/localidade, grupos especialistas, entre outros.Resultados
O service desk da Asyst foi iniciado há, aproximadamente, seis meses e “já é factível mensurar a melhora e os ganhos obtidos”, comemora Sleiman. “Todo o suporte do grupo é direcionado para o canal 0800 e, com isso, tivemos um ganho de 25% a 40% em produtividade com nossas equipes locais de suporte. O tempo médio de atendimento em alguns processos passou de 8 horas para 30 minutos. O ganho maior é termos o feedback positivo dos colaboradores, que já está evidenciado nas pesquisas de satisfação”, explicou.

Sobre a Asyst International + Rhealeza
Empresa TI especializada em Service Desk + Field Service, líder em seu mercado na América Latina. Fundada em 1985, possui filiais na Argentina, Chile, Inglaterra e mantém alianças

operacionais nas Américas, além de atuar remota e presencialmente em mais de cem países, oferecendo suporte tecnológico em 12 idiomas. Somente no Brasil são mais de 3.700 cidades atendidas. Com metodologia própria de trabalho e processos baseados nas melhores práticas do ITIL, é a única companhia de TI 100% focada em Service Desk; e a primeira a obter a certificação ISO 20.000 na América Latina para essa categoria. Em 2011, anunciou a fusão com a Rhealeza Informática tornando-se líder em seu segmento, com faturamento de R$ 125 milhões. Conta com 2.500 colaboradores e atende atualmente mais de 170 clientes em todo o mundo, entre eles, Clariant, Construtora Andrade Gutierrez, Dupont, Grupo Camargo Corrêa, Henkel, Johnson & Johnson, Kimberly Clark, KPMG, Sanofi-Aventis, SKY, Solvay Indupa, Toyota do Brasil, Tetra Pak e Voith. Para mais informações, acesse www.asystinternational.com

RMA Comunicação