

BI Tools

Casos de Sucesso - Serviços



Jorge Couto

+55 (11) 8327-4360

BI Tools

Série Casos de Sucesso

PRODUTIVIDADE EM SERVIÇOS



SITUAÇÃO:

A empresa, grande fornecedora de hardware e software no Brasil, contava na sua área de Serviços com 240 profissionais cuja eficiência (horas produtivas/horas pagas) era menor que 70%.

IMPACTO NOS NEGÓCIOS:

Devido ao alto custo da operação, os preços dos contratos de manutenção eram pouco competitivos e a evasão de Clientes aumentava ano após ano. Com a insatisfação crescente dos Clientes com os serviços oferecidos pela empresa havia dificuldade em cumprir as metas de vendas estabelecidas.

CAUSA PRINCIPAL:

Havia muito retrabalho (30%) na operação de atendimento aos 7.000 chamados mensais de clientes, cujas causas não eram conhecidas.

SOLUÇÃO ADOTADA:

Foi implantado um novo modelo de relatório de Serviços, que permitia aos técnicos de campo e de laboratório definirem com exatidão a causa do retrabalho em cada atendimento. Foi criado um sistema onde esses relatórios de Serviços eram registrados e uma ferramenta analítica, que permitia a tabulação do retrabalho por Cliente, Geografia, Técnico, Produto, Data e Causa. Foram implantadas métricas que eram mensalmente comparadas a padrões internacionais por benchmarking. Através da análise dos dados, foi identificada a principal causa do retrabalho: a baixa qualidade do diagnóstico feito no campo e nos laboratórios de reparos. Com isso, várias facilidades para aumentar a qualidade do diagnóstico foram adotadas, entre elas, a implantação de centros regionais de triagem, a aquisição de novos softwares de diagnóstico e testadores automáticos de cabos e redes, a revisão dos manuais e dos guias de troubleshooting, etc. Os programas de treinamento também passaram por uma reformulação, para que o ensino de ações preventivas no atendimento a Clientes fosse priorizado. As métricas de avaliação individual de desempenho também foram modificadas passando a incluir o retrabalho.

RESULTADOS E BENEFÍCIOS:

Através da redução do retrabalho, foi obtido um aumento de 10% na eficiência da área de Serviços, o que permitiu a empresa crescer as suas vendas em 20% no ano seguinte sem contratar nenhum técnico e ainda melhorar substancialmente a qualidade do atendimento a Clientes. Os preços dos contratos puderam ser reduzidos e adequados à realidade do mercado. O investimento de US\$1M feito no projeto teve retorno antes mesmo do tempo previsto. As metas de crescimento de Vendas passaram a ser atingidas ano após ano. A alta qualidade do atendimento a Clientes permitiu à empresa conquistar uma participação de 60% do mercado brasileiro de servidores.

Se você já identificou uma oportunidade de melhoria semelhante a esta, [não corra riscos desnecessários](#), inscreva já toda a sua equipe para um [treinamento de um dia](#).

Série Casos de Sucesso

OTIMIZAÇÃO DA IMPORTAÇÃO DE PEÇAS



SITUAÇÃO:

Nosso Cliente, uma grande multinacional da área de Tecnologia, estava iniciando as suas atividades no Brasil e a qualidade do suporte a Clientes era fundamental para que atingisse o forte crescimento projetado para o país. Entretanto, o tempo de importação de peças de reposição da empresa era superior a 60 dias.

IMPACTO NOS NEGÓCIOS:

O volume de reclamações da rede de vendas era cada vez maior, pois esse tempo elevado de importação de peças do fornecedor levava-os a trabalhar com níveis muito altos de estoque para manter a qualidade do atendimento a Clientes, o que reduzia substancialmente o lucro de suas operações.

CAUSA PRINCIPAL:

As informações necessárias ao gerenciamento e otimização da importação de peças de reposição encontravam-se dispersas em vários sistemas, internos e externos, não permitindo uma visão integrada do processo. O fato de várias etapas do processo de importação de partes e peças serem terceirizadas agravava ainda mais o problema de falta de informação.

SOLUÇÃO ADOTADA:

Foi desenvolvida uma solução sob-medida, onde as informações extraídas dos vários sistemas envolvidos no processo de importação de partes e peças eram integradas e consolidadas em São Paulo. Uma ferramenta analítica com métricas e detalhes operacionais foi desenvolvida. Todas as pessoas que participavam do processo de importação, funcionários e terceiros, foram treinadas com base na metodologia de Simulação de Situações Reais de Negócios.

RESULTADOS E BENEFÍCIOS:

Através da análise gráfica e intuitiva fornecida pelo novo sistema e pela nova ferramenta, vários gargalos do processo de importação puderam ser identificados e eliminados. O tempo de importação de peças do Texas para São Paulo foi reduzido de 60 para 15 dias. Os objetivos de crescimento da empresa no Brasil foram plenamente atingidos.

Se você já identificou uma oportunidade de melhoria semelhante a esta, [não corra riscos desnecessários](#), inscreva já toda a sua equipe para um [treinamento de um dia](#).