

Serviços corporativos

US\$ 4,2 bilhões

> FATURAMENTO LÍQUIDO DO SEGMENTO

No começo de 2007, Mauro Cruzeiro, diretor-geral da Orange, assinou vários contratos para instalar telefonia IP em empresas. Nos contratos, ele encontrou termos como gerenciamento do nível do serviço (SLM), gestão de problemas, gestão de incidentes e melhoria contínua dos serviços, entre outros termos. Mauro estudou as boas práticas de gestão de TI em 2006, na França, e entendeu logo a mensagem: os clientes queriam serviço confiável. A equipe operacional da Orange, contudo, entendia pouco daquelas siglas e exigências.

As siglas só foram parar nos contratos porque, de uns três anos para cá, quem compra telefonia IP dentro das empresas é a equipe de informática, pois ela assumiu também os serviços de telecomunicações.

Várias equipes de informática já administram a área segundo a ITIL, uma biblioteca de boas práticas de gestão. A equipe de TI passou a pedir certificados ITIL de fornecedores de telecom em 2007. “Principalmente para a gente administrar serviços de telefonia IP e de transmissão de dados e vídeos.”

Para João Fábio de Valentin, gerente do portfólio de serviços da Siemens Enterprise Communications, as equipes pedem as boas práticas porque o Brasil vem crescendo, e elas precisam montar filiais dentro do Brasil e no exterior. Ao exigir um fornecedor com ITIL, elas conseguem ter a mesma qualidade de um serviço de telefonia IP em qualquer região do país, mesmo que a região careça de boa infra-estrutura de telecomunicações. “Os fornecedores com ITIL precisam buscar melhorias constantes.”

Ainda no começo do ano de 2007, Mauro chamou seus funcionários e quis saber: a falta de certificados ITIL prejudicava a Orange? Os funcionários lhe disseram que, sem ITIL, eles não entendiam direito o que os clientes pediam — pois os clientes falam ITIL.

“Meus técnicos ouviam sobre gestão de problemas, gestão de incidentes e tinham dúvidas de como tratar essas duas coisas.”

Pablo Yañez, diretor da Global Crossing, descobriu em 2007 que prestar serviços corporativos sem técnicos certificados na ITIL causa desconfiança no cliente. No

caso de um serviço de telefonia IP, as equipes de TI tendem a achar que o fornecedor só quer configurar a rede para priorizar pacotes de voz (QoS), e deixar para lá o processo de melhoria contínua do serviço. “Em 2007, na negociação de muitos contratos, meus clientes queriam saber apenas do processo de melhoria.”

Na Siemens, João Fábio diz que, sem ITIL, a equipe de vendas demora mais para entender o que o cliente quer e, no final, entrega um serviço que não vai satisfazer o cliente. “Como um técnico sem ITIL monitora a rede de um cliente que usa a ITIL? Ele não consegue. E corre o risco de perder o cliente.”

No decorrer de 2007, Mauro ouviu falar da ITIL cada vez mais. Como ele não queria correr o risco de perder contratos em 2008, resolveu seguir uma estratégia da matriz da Orange, na França.

Mauro, então, pagou um curso de ITIL para 300 funcionários de várias áreas da Orange. A maioria dos técnicos foi estudar os fundamentos da ITIL; uns poucos tiraram certificados mais complexos. Mauro matriculou vendedores e consultores em cursos de ITIL. A empresa inteira começou a entender o que a ITIL significa.

Para Pablo, da Global Crossing, um fornecedor com equipe certificada em ITIL consegue participar de quase todas as concorrências no mercado. “A ITIL virou uma exigência comum nos contratos.”

Alguns técnicos da Global Crossing tiraram certificados ITIL em 2007 e, para marcar a ocasião, Pablo organizou uma festa e convidou funcionários, parceiros e clientes. “A ITIL foi um passo a mais até a ISO 20000.” A Global Crossing planeja tirar o diploma de ISO 20000 em 2009.

Com os certificados da ITIL, os técnicos da Orange não só entendem o que o cliente quer como discutem com eles o processo de melhoria contínua dos serviços de voz e dados. “O cliente fica mais confiante na nossa equipe.” Segundo Mauro, essa confiança se reflete no desempenho de 2008: até agosto, a Orange tinha faturado o mesmo que faturou em 2007. O número de clientes do serviço de gestão de redes pulou de 200 para 350.

Mauricio Vergani
diretor-executivo

Com as boas práticas da ITIL é mais fácil aperfeiçoar o atendimento ao cliente.



divulgação

A PrimeSys exporta bom atendimento

No começo de 2007, Mauricio Vergani, o diretor-executivo, perguntou aos clientes o que eles achavam do serviço da PrimeSys. As respostas mostraram problemas em alguns processos internos. Por causa deles, a PrimeSys correria o risco de não bater as metas do ano.

Os clientes queriam ligar para a PrimeSys para ser atendidos por um vendedor ou gerente já conhecido. Além disso, eles esperavam dos consultores da PrimeSys sugestões matadoras, que resolvessem de vez alguns problemas comuns de telecom. Mauricio chamou os executivos da PrimeSys para uma reunião: eles tinham de melhorar a qualidade do atendimento.

Enquanto discutiam o que fazer, Mauricio fez um pedido especial: fosse qual fosse o plano, a PrimeSys deveria seguir as recomendações da ITIL. Depois, por conta do pedido, a diretoria da PrimeSys enviou 160 pessoas da área de pré-vendas, vendas, pós-vendas e manutenção para cursos de ITIL, de gerenciamento de serviços e de ciclo de vendas. "A gente ajudou o pessoal da área de vendas a melhorar o

relacionamento com os clientes. E como eles seguem as boas práticas da ITIL, estão sempre melhorando."

Em paralelo com essas mudanças nos processos, Mauricio comprou um sistema para gerenciar a capacidade dos serviços da PrimeSys. Agora, de acordo com ele, os consultores da PrimeSys usam esse sistema para medir os serviços prestados aos clientes, e para planejar novos serviços ou características técnicas. "Os clientes também têm acesso ao sistema."

Com as mudanças, Mauricio bateu as metas de 2007 e aperfeiçoou os processos de relacionamento com o cliente da PrimeSys. Em 2008, ele manteve a estratégia e continua melhorando os processos. Até porque, no final do ano passado, a diretoria da Telmex (empresa que controla o grupo Embratel e a PrimeSys) resolveu copiar o modelo de gestão de serviços da PrimeSys para outras empresas do grupo. Agora, Mauricio e equipe viajam a América Latina ensinando as boas práticas de atendimento ao cliente para outros executivos e técnicos.

As Maiores

Embratel
1.032.525,26

Brasil Telecom
982.552,75

Telefônica
958.189,21

As Mais Eficientes

	Pontuação	Cresc. Rec. Líq. (%)	Rent. s/vendas (%)	Liquidez corrente	Endiv. sobre ativo (%)	Lucro Líq. p/ func. (US\$)
PrimeSys	1.100,30	29,70	26,44	1,01	0,00	-
Embratel	916,90	26,05	9,75	0,85	17,92	26,73
Copel Telecom	417,40	14,78	4,18	1,54	0,00	6,44

> Por receita líquida no segmento (US\$ mil)