



Magazine Luiza

O Magazine Luiza se tornou uma das mais importantes varejistas do Brasil em razão da qualidade de serviço e atendimento.

magazineluiza
vem ser feliz

SETOR: Varejo

SEDE: Franca, São Paulo, Brasil

“

Gostamos da ferramenta porque ela gera relatórios referentes ao atendimento, além de pesquisas de satisfação dos clientes. Tudo contribui para uma excelência no atendimento”

—FÁBIO LOURENÇO HILÁRIO, Coordenador de Operações do Magazine Luiza



DESAFIO

O Magazine Luiza é uma das maiores redes varejistas do Brasil com 800 lojas e nove centros de distribuição em 16 Estados. Recentemente, buscando mais eficiência e satisfação dos clientes, equipou todos seus vendedores com dispositivos móveis para auxiliá-los no atendimento. O projeto visa a permitir que os próprios vendedores possam tirar pedidos e realizar pagamentos direto pelos equipamentos fornecidos pela empresa, sem a necessidade de o cliente ir até um caixa para finalizar a compra.

Junto com a ideia inovadora veio o também desafio de gerenciar os cerca de 10 mil dispositivos móveis espalhados por todo o Brasil. Devido ao tamanho e complexidade das operações da empresa, os custos para o suporte técnico poderiam inviabilizar a implementação do projeto.

SOLUÇÃO

Para dar suporte técnico a esses dispositivos, a empresa optou pelo modelo de suporte remoto. Após a pesquisa de 3 ferramentas no mercado, o Magazine Luiza chegou na melhor aderência de sua realidade com a LogMeIn, visto que a empresa customizou a solução de acordo com as necessidades e ofereceu um produto que permite um atendimento personalizado. O Rescue Mobile da LogMeIn permite aos técnicos acessarem os dispositivos a distância como se eles estivessem em suas mãos, e assim, resolver problemas técnicos do dia a dia com muita agilidade independentemente da localização do dispositivo. Com o uso da ferramenta, uma pequena equipe presta atendimento a todos os vendedores remotamente. Antes, os atendimentos eram feitos por um processo manual ou por telefone, agora todo o suporte é feito com o uso da ferramenta da LogMeIn.

RESULTADOS

O Rescue Mobile ajudou os funcionários do Magazine Luiza a otimizar o atendimento ao funcionário na hora de resolver problemas. Antes da implementação da ferramenta, o deslocamento não era grande, mas o tempo médio de atendimento era em torno de 30 a 40 minutos. Agora as mesmas demandas são resolvidas a distância por uma equipe enxuta e em cerca de 10 minutos.

Após sete meses de uso, a ferramenta ajudou na redução de custos, diminuição do tempo de atendimento e isso aumentou maior satisfação dos funcionários e clientes. O uso da ferramenta permitiu expandir o projeto de 4 mil smartphones para cerca de 10 mil aparelhos conectados dos vendedores da varejista.