



**e-fix**

Serviços Inteligentes MPL

## Serviços Inteligentes MPL



Não existe um único CIO que não esteja permanentemente em busca de soluções para otimizar custos e benefícios das atividades de manutenção dos sistemas da sua empresa. Esta tarefa exige mais do que simples negociação - ela depende de parceiros capazes de trabalhar de forma proativa para partilhar a responsabilidade de buscar formas inovadoras de utilização da tecnologia para aprimorar serviços e gerar resultados.

Esta é a filosofia da MPL e a proposta do efix - um serviço inteligente.

### **Serviço completamente personalizado com custos que fazem sentido**

O e-fix é um contrato de serviços composto por dois módulos, ajustados segundo as características de cada cliente.

O primeiro módulo tem por base um preço fixo mensal e inclui serviços do dia-a-dia como: help desk, suporte técnico à rede interna e ao ambiente CNC e manutenção do sistema de gestão empresarial - ERP. Além disso, o escopo de serviços contempla o apoio e o desenvolvimento dos usuários corporativos através da formação de bases de conhecimento e implantação de prática de e-learning.

O segundo módulo tem custo variável e atende às demandas de desenvolvimento de novas funcionalidades, de customização de funcionalidades existentes, de criação de aplicações complementares, de reconfiguração de módulos do ERP e de instalação de novas "releases" do ERP, com a conseqüente capacitação e reciclagem de usuários.

### **Tecnologia gerando benefícios para o serviço**

Como o serviço está baseado no uso intensivo de ferramentas web, o diferencial do efix é justamente permitir a adequação exata do perfil e da disponibilidade de consultores especialistas, em condições de solucionar rapidamente os problemas apresentados. A garantia da solução dos problemas, dentro de prazos razoáveis, é dada por um Acordo de Nível de Serviço entre as partes. A combinação de recursos, envolvendo o atendimento por consultor residente, suporte de especialistas via web e suporte local de especialistas, elimina improdutividades e gera ótima relação de custo para os seguintes benefícios:

- **Praticidade para uso do sistema pelo consultor residente ou usuários;**
- **Agilidade para avaliação de problemas não resolvidos pelo consultor residente;**
- **Definição e uso do especialista mais apropriado para cada chamado;**
- **Formalização dos chamados e atendimentos e institucionalização do conhecimento;**
- **Monitoração permanente de prazos para atendimento local, remoto ou por visita.**

### **As questões permanentes...**

Como otimizar os custos de manutenção do ambiente de TI?

Como institucionalizar o conhecimento sobre a atividade de manutenção desse ambiente?

Como acelerar o tempo de atendimento e de solução de chamados?

Como usar a tecnologia e conhecimento disponíveis para melhoria nos contratos de serviço pós-implantação?



# solução

### **... com respostas inteligentes.**

Redução da improdutividade de mão-de-obra especializada

Utilização cirúrgica de profissionais altamente especializados

Eliminação da dependência entre serviço prestado e presença local



# questões

### **... um novo olhar sobre elas...**

Infra-estrutura implementada com acesso rápido à internet mecanismos de segurança

Grupo de consultores extremamente qualificados com especialidades distintas dentro do universo ERP

Grande acervo próprio de conhecimento

Disponibilidade de softwares inteligentes para armazenar e recuperar conhecimento

Maturidade na avaliação dos acordos de nível de serviço (SLA)



# eficácia

## Sobre a MPL Corporate Software

A MPL Corporate Software está a 23 anos no mercado de Tecnologia da Informação e possui larga experiência em soluções de ERP (Enterprise Resource Planning), de BI (Business Intelligence) e de Performance Management.

Reunimos em nosso time de consultores os melhores profissionais do mercado e procuramos estar sempre atualizados com as novas práticas de gestão e com os novos movimentos do setor de Tecnologia.

A MPL entende que seus clientes são parceiros em qualquer projeto, pois o sucesso em sua realização está diretamente relacionado a esta interação.

Nossos projetos são gerenciados através de metodologias reconhecidas internacionalmente, para o controle total de prazos e entregas.

**Estamos sempre em busca da qualidade e da excelência na execução de nossos projetos.**



Av. Rio Branco, 81 - 21º andar  
20040-004, Rio de Janeiro – RJ  
Tel.: 21 3213 5100  
Fax.: 21 3213 5137

R. Alcides Ricardine Neves, 12  
Sls. 1215-1218  
04575-050, São Paulo - SP  
Tel.: 11 5505 9289  
Fax.: 11 5505 6227