



AUTOGLASS IMPLEMENTA TRABALHO REMOTO E AUMENTA SATISFAÇÃO DE COLABORADORES COM SOLUÇÃO DA VMWARE



PRINCIPAIS DESAFIOS

- Instalar um modelo de trabalho remoto na central de atendimento ao cliente para oferecer mais qualidade de vida aos profissionais;
- Garantir os altos níveis de qualidade no atendimento e segurança das informações.

SOLUÇÃO

A empresa implementou o VMWare Horizon, solução de virtualização de desktops e aplicativos da VMware que viabiliza um espaço de trabalho digital, possibilitando que os colaboradores acessem, de qualquer dispositivo e local, as aplicações e informações que precisam no seu dia a dia.

A Autoglass, empresa de serviços e comércio para o setor automotivo, desejava adotar o teletrabalho em boa parte da sua área de atendimento ao cliente. Para isso, precisava de uma tecnologia que possibilitasse aos profissionais do setor trabalhar de casa sem impactar a operação e a experiência do cliente final e que, ao mesmo tempo, garantisse a segurança das informações.

A Autoglass atua em duas áreas de negócios: a prestação de serviços junto ao mercado segurador de automóveis e o comércio de vidros e peças automotivas para consumidores, oficinas e lojistas. Com mais de 70 lojas pelo Brasil e mais de 900 credenciados, atende ao setor automotivo de forma ampla, com ofertas em para-brisas, vidros vigias, vidros laterais, película de controle solar, película de segurança, palhetas, faróis, lanternas, lâmpadas, retrovisores, para-choques, higienização de ar condicionado, dentre outros.

O desafio

Muito antes da pandemia de Covid-19, a Autoglass decidiu criar uma central de atendimento remota para oferecer qualidade de vida aos seus colaboradores, muitos deles mães recentes que gastavam muito tempo no deslocamento. Para isso, era fundamental garantir que o novo modelo funcionasse igual ou melhor do que na sede da empresa e precisavam adotar uma tecnologia capaz de viabilizar o teletrabalho com segurança, agilidade e eficiência - de forma que não impactasse a operação nem a experiência do cliente final.

A solução

Após analisar algumas opções, a empresa decidiu implementar o VMware Horizon, solução de virtualização de desktops e aplicativos da VMware que viabiliza um espaço de trabalho digital. Por meio dele, os colaboradores podem acessar, de qualquer dispositivo e local, todas as aplicações e informações necessárias para efetuar seu trabalho com a mesma experiência do escritório.

Benefícios de negócio

O primeiro grande benefício do projeto foi a satisfação e bem-estar aos funcionários. No início do ano, cerca de 70 profissionais da central de atendimento ao cliente trabalhavam de suas casas, se deslocando ao escritório apenas duas vezes por mês para integração com os times. "Antes eu gastava cerca de duas horas por dia no deslocamento.

Trabalhando de casa, consigo ficar mais perto da minha família, além disso, me sinto menos estressada, o que contribui para um melhor atendimento ao segurado", comenta Lorena Altenerath, agente de atendimento.

“Acionamos o nosso plano de continuidade de negócios e o comitê de crise para entender o que era crítico ou pré-requisito para os profissionais trabalharem de casa. Expandimos as licenças do VMware Horizon, já em uso na companhia, para todos eles. E isso fez toda a diferença para garantirmos uma experiência consistente a todos os profissionais em diferentes dispositivos e locais.”

“FABIANO MOURA, GERENTE EXECUTIVO DE TI DA AUTOGLASS.”

BENEFÍCIOS DE NEGÓCIO

- Satisfação dos colaboradores e, conseqüentemente, dos clientes;
- Facilidade na gestão das máquinas, simplificando os processos da área de TI;
- Redução de custos;
- Transição rápida de 100% do quadro de profissionais para o modelo de teletrabalho durante a pandemia.

Com a chegada da pandemia ao Brasil, o projeto precisou ser ampliado de forma rápida e os aprendizados dos últimos anos permitiram que a Autoglass colocasse mais de 1.500 profissionais trabalhando de casa em apenas duas semanas, garantindo não só a continuidade da operação, mas também a segurança e bem-estar dos funcionários.

“Acionamos o nosso plano de continuidade de negócios e o comitê de crise para entender o que era crítico ou pré-requisito para os profissionais trabalharem de casa. Expandimos as licenças do VMware Horizon de forma massiva na companhia e isso fez toda a diferença para garantirmos uma experiência consistente a todos os profissionais em diferentes dispositivos e locais”, informa Fabiano Moura, gerente executivo de TI da Autoglass.

A Autoglass já contava com uma infraestrutura de telefonia redundante - tanto de gravação das ligações quanto os links das operadoras - e, com o apoio da VMware, criou um modelo de home office que usufrísse dessa redundância.

Desta forma, mesmo os profissionais com uma internet residencial de baixa qualidade, conseguiriam acessar normalmente a todas as aplicações, garantindo o funcionamento da operação, sem deixar de respeitar os critérios de qualidade da companhia. “A voz não pode estar robotizada, nem haver delay na comunicação”, comenta o executivo.

Além disso, a solução da VMware garante que todos os dados estejam armazenados no servidor, com controles de acesso e manuseio das informações. O projeto ainda simplificou a manutenção e o gerenciamento das máquinas por parte da área de TI da empresa, que não precisa mais acessar uma a uma, conseguindo fazer as atualizações necessárias de uma única vez de maneira remota.

“Ter um modelo já testado, nos ajudou a migrar 100% da empresa para o teletrabalho e posso garantir que a nossa TI não mediu esforços para permitir que os colaboradores da Autoglass trabalhassem em segurança de suas casas”, finaliza Moura.

Próximos passos

A Autoglass tem em seu DNA a preocupação com a qualidade de vida e bem-estar dos colaboradores e a inovação. A empresa já estava pensando em ampliar o número de profissionais remotos, mas, com a experiência durante a pandemia, oferecerá também essa possibilidade nas áreas administrativas e de vendas, e estima dobrar o quadro atuando no modelo de teletrabalho até o final do ano.

