

LeasePlan investe em *service desk*

Presente em mais de 30 países, companhia aposta no modelo de trabalho da Asyst Sudamérica e terceiriza suporte de tecnologia para 110 usuários.

Para incrementar ainda mais a qualidade e a satisfação dos seus colaboradores, a LeasePlan, pioneira no Brasil por oferecer leasing operacional de veículos e gestão de frotas, escolheu a Asyst Sudamérica para terceirizar seu departamento de *service desk*. A multinacional brasileira especializada em gestão e operação de tecnologia da informação (TI) também é responsável pela administração de redes da empresa.

No projeto, com previsão de três anos, a empresa prevê atendimento de 1º nível aos 110 usuários da LeasePlan, concentrados nos escritórios de São Paulo e Barueri, no formato 8x5. “Nossa metodologia de trabalho está alinhada com as melhores práticas do ITIL e leva em consideração as particularidades do negócio do cliente”, explica Giuliano Palmeira, executivo de negócios da Asyst Sudamérica.

De acordo com Oswaldo Brancaglione, vice-presidente América Latina da companhia, um dos objetivos é reduzir, paulatinamente, o tempo médio de atendimento e elevar o grau de satisfação dos colaboradores. “A excelência da nossa metodologia, que conta com a documentação de todas as ações, tem foco na melhoria contínua da operação, o que inclui a capacitação permanente da nossa equipe”, finaliza.

SOBRE A ASYST SUDAMÉRICA

A Asyst Sudamérica é uma multinacional brasileira de gestão e operação de TI, especializada na terceirização

Giuliano Palmeira,
executivo de negócios
da Asyst Sudamérica



A LeasePlan é pioneira no Brasil por oferecer leasing operacional de veículos e gestão de frotas

do departamento de infraestrutura com destaque para o *service desk* (suporte ao usuário). Criada em 1985, a empresa conta com metodologia própria de trabalho e processos operacionais baseados nas melhores práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library). É uma das duas empresas no Brasil com certificação ISO 20.000 em *service desk* e registrou, em 2008, atendimento a mais de 3 milhões de chamados, com faturamento de R\$ 42 milhões. Mantém filiais na Argentina e no Chile, além de acordos operacionais em outros países da América Latina. Atende cerca de 70 grandes empresas, como DuPont, Johnson & Johnson, Tetra Pak, Grupo Camargo Corrêa, Pepsico, Kimberly Clark, Voith entre outras. Para mais informações, acesse www.asystsudamerica.com.

SOBRE A LEASEPLAN

Fundada na Holanda em 1963 e hoje presente em mais de 30 países, a LeasePlan é a maior empresa de leasing operacional e gestão de frotas no mundo. Atualmente, administra uma frota superior a 1,2 milhões de veículos e conta com a colaboração de mais de 6.200 funcionários. No Brasil, iniciou suas atividades em 1998 e conta com escritórios em São Paulo e Barueri. Acesse www.leaseplan.com.br