

CP News



CP Eletrônica

www.cp.com.br

Número 34 • Abril 2005

Inovação: a marca da CP



CP na Telexpo 2005

2



Atuando num mercado que está em contínuo progresso tecnológico, a CP Eletrônica incentiva a inovação permanente de seus produtos, serviços, ferramentas de software, atendimento aos clientes e também da sua marca. Em sintonia com o seu posicionamento, a empresa reformulou o seu logotipo, em março. "Nossa intenção foi agregar ainda mais modernidade à logotipia da CP Eletrônica, já que a evolução de nossos produtos e serviços é um objetivo constante, determinado pela própria política de qualidade da CP", informa o gerente comercial da CP, Edison Refosco. O trabalho foi desenvolvido em parceria com a **Mais Comunicação** e estará presente em todos os materiais impressos, no *site* e em produtos da companhia.

Ainda em março, a CP colocou em operação o **Sistema de Reserva de Estoques via Web**. Este novo serviço – com acesso via *site* da CP – agiliza a reserva de produtos disponíveis em estoque a fim de facilitar o embarque dos equipamentos e, conseqüentemente, aumentar a pontualidade nas entregas. "Através desta ferramenta prática e acessível em qualquer computador com internet, será possível visualizar dados como produtos em estoque, *status* de produção, prazos e confirmações para faturamento", acrescenta Refosco.



CP eletrônica

Novo logo traz mais modernidade à imagem da CP Eletrônica

Grazziotin aposta em soluções de TI

3



Cliente: Hospital Moinhos de Vento

4

Reservas 48 horas úteis e atestados de capacidade técnica

Para acessar o sistema, o representante terá um *login* e uma senha. Com isso, ele poderá obter diversas informações adicionais, como características dos produtos em estoque, fase de montagem do produto, quantidade disponível, data de liberação do equipamento em fábrica, etc. Refosco complementa que há um *link* específico no *site* da CP para a visualização das reservas, as quais têm validade de 48 horas úteis. "Se nesse período o representante ou consultor técnico não confirmar o pedido, a reserva se extingue automaticamente. Um e-mail de advertência é remetido para as pessoas envolvidas no processo, lembrando para a imediata confirmação do pedido ou a liberação para novos interessados."

A empresa também está desenvolvendo um novo formato para apresentação dos atestados de capacidade técnica emitidos pelos clientes da CP Eletrônica. Estes atestados são fornecidos após um período de seis meses ou mais de funcionamento dos equipamentos, ressaltando o desempenho dos produtos, qualidade dos serviços e atendimento prestado. Em fase final de acabamento, esta relação de atestados de capacidade técnica poderá ter vários itens selecionados pelo usuário (desde o segmento de atuação do cliente até a potência dos equipamentos ou as características de instalação necessárias). Os atestados serão disponibilizados em breve pela CP Eletrônica para visualização no *site* da empresa, agregando mais transparência e comprovação da qualidade dos produtos e serviços ofertados.

Serão divulgadas novas informações e dados adicionais no lançamento desta ferramenta de interesse tanto comercial como por parte dos clientes da CP.



Sistema de reservas de estoque agiliza os pedidos dos representantes, além de auxiliar no controle da empresa

CP Eletrônica
recebeu visitantes no
seu estande

Mais de 40 mil pessoas participam da Telexpo 2005

A 15ª edição da **Telexpo**, maior feira de telecomunicações e tecnologia da informação da América Latina, reuniu em São Paulo, no início de março, 42 mil pessoas. A inclusão digital e a convergência de novas tecnologias como o VoIP e Call Center foram os temas de maior interesse entre os cerca de 1,5 mil participantes dos fóruns de debates. Neste ano, o evento contou em sua abertura com palestra do ministro das Comunicações,

Eunício Oliveira, e do presidente da Anatel, Elifas Chaves Gurgel do Amaral, que falaram sobre o momento estratégico para o investimento em tecnologia.

A CP Eletrônica esteve presente em mais esta edição da Telexpo, levando ao público seus principais produtos.

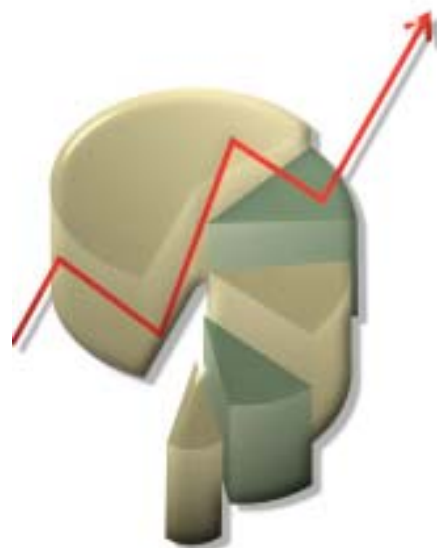
A próxima edição da Telexpo já tem data marcada: ocorrerá de 7 a 10 de março de 2006, no Expo Center Norte, em São Paulo.

Melhoria contínua na CP

Depois de ser recertificada pela ISO 9001 versão 2000 em 2003, a CP Eletrônica passou por uma auditoria de acompanhamento realizada pelo BRTÜV, órgão certificador, em março deste ano, e novamente foi aprovada. "Estamos melhores hoje do que quando fomos recertifi-

cados", comemora o gerente de Qualidade e Pós-Venda, Marcelo Scopel, lembrando que uma das premissas da norma é a melhoria contínua.

Segundo Scopel, a CP conseguiu se aprimorar em todos os indicadores, entretanto alguns merecem destaque:



- **Atendimento qualificado** (medido através de uma pesquisa de satisfação de clientes realizada on-line): **98,34%**, sendo que a meta era 98,05%.
- **Preço competitivo** (alcançado pela diferença da média de preços praticados pela CP e a concorrência): a CP melhorou em torno de **8%**.

- **Equipamentos confiáveis** (avaliado por meio do Tempo Médio entre Falhas – MTBF): na linha TOP, por exemplo, a meta de 250 mil horas foi amplamente superada: **548 mil horas**.
- Pontualidade:** a meta de entrega dos pedidos dentro do prazo proposto era de 99,03%, e a CP chegou a **99,08%**.

Tradição no varejo

A Grazziotin, de Passo Fundo (RS), cresceu e hoje possui cinco redes e mais de 1,6 mil funcionários. A empresa é cliente da CP Eletrônica desde 1995.

A história da Grazziotin começa em 1879, quando chega ao Brasil a família de Valentin Grazziotin, vinda da cidade italiana de Veneza, onde eram prósperos comerciantes. No País, seus descendentes buscaram no interior do Rio Grande do Sul novos horizontes para ampliar seus negócios, e foi em Passo Fundo que os irmãos Tranquilo, Plínio, João e Idalino fundaram o grupo Grazziotin, em 1950. Após várias modificações para acompanhar as tendências econômicas e tecnológicas, a empresa atua hoje na região Sul e conta com cinco redes, 192 lojas e 1.638 funcionários. Para gerenciar seus negócios, o grupo possui um sistema informatizado e No-Breaks da CP Eletrônica, que asseguram a sustentabilidade dessas operações. Cliente da CP desde 1995, a empresa tem equipamentos das linhas **Top**, **Breakless** e **Ten** (veja box). A Grazziotin é atendida pela Infomaster, de Passo Fundo, representante da CP Eletrônica na região. "Além de fornecer os equipamentos, realizamos o trabalho de pós-venda e a manutenção dos produtos, quando necessário", assinala a consultora técnica da Infomaster, Ivone Agnoletto.



O Grupo Grazziotin conta hoje com mais de 1.600 colaboradores

Confiança e qualidade

Para o diretor administrativo e financeiro do grupo, Olanir Grazziotin, a tecnologia da informação é uma aliada nas tarefas operacionais e, cada vez mais, no processo decisório. "Nenhuma atividade da empresa pode abrir mão de seu uso, seja para facilitar tarefas, processar grandes volumes, dar agilidade e segurança, sem falar no apoio à complexidade fiscal. Com isto em mente, a alta disponibilidade de sistemas – com segurança e estabilidade – é imprescindível, e na CP encontramos a parceria que procurávamos, e que atende às nossas necessidades", salienta o diretor.

A qualidade dos produtos e do atendimento, baixa manutenção, suporte e assistência técnica local são algumas características apontadas por Marcos Knob, do setor de Informática da Grazziotin, para a longa parceria entre a CP e a empresa. "Além da relação de confiança, seriedade e responsabilidade desde o pré-venda até o pós-venda", assinala.

No-Breaks da CP presentes em todo o grupo

Desde 1998, o grupo já adquiriu mais de 150 equipamentos da CP Eletrônica para suas lojas e Centro Administrativo. São eles:

No-Break de 50 kVA – 01, este instalado no Centro Administrativo do Grupo

No-Break de 1 kVA – 113

No-Break de 2 kVA – 32

No-Break de 3 kVA – 07

No-Break de 5 kVA – 02

Conheça as redes que formam a empresa

Grazziotin: especializada na venda de moda, calçados, perfumaria, cama, mesa e banho, direcionada para o público B e C. Conta com 26 lojas.

Tottal Casa & Construção: direcionada a construção, reforma, manutenção e conforto para o lar, voltada ao público B e C. São 54 lojas.

Por Menos: ênfase na comercialização de moda ao público C e D. São 69 lojas.

Tech Box: comercializa artigos de utilidades para mesa e cozinha e cuidados pessoais para o público-alvo das faixas B e C, tem dez lojas.

A grife **Franco Giorgi:** moda masculina com marca própria. Público-alvo: homens pertencentes às classes B e C. São 33 lojas.

Soluções para a área médica

O Hospital Moinhos de Ventos, de Porto Alegre (RS), é cliente da CP Eletrônica há cerca de oito anos. A instituição possui em torno de 15 No-Breaks, que garantem o fornecimento de uma energia limpa e sem ruídos.

Aliando qualidade no atendimento assistencial à mais moderna tecnologia disponível no mercado, o Hospital Moinhos de Vento (HMV), de Porto Alegre (RS), possui hoje um corpo clínico de 3.321 médicos, 320 leitos para internações clínicas, cirúrgicas, obstétricas e pediátricas, e 1.772 colaboradores próprios. A necessidade de contar com equipamentos de alta confiabilidade e sem ruído, que assegurassem a energia necessária para a realização dos procedimentos médicos, levou a instituição a procurar a CP Eletrônica, há oito anos.

O Hospital tem, hoje, aproximadamente 15 No-Breaks, com potências que variam de **2 a 80 kVA**, das **linhas Breakless e Top**. Conforme Marcos Paulo Dornelles dos Santos, do setor de engenharia eletromecânica do HMV, a principal necessidade da instituição ao firmar parceria com a CP Eletrônica era a certeza de ter produtos que segurassem a energia entre o surgimento de um blecaute até o funcionamento dos geradores de emergência. "Por isso, os No-Breaks foram instalados em locais críticos como o centro cirúrgico, na área de tratamento intensivo de adultos e crianças, no centro obstétrico, na emergência e no banco de sangue", acrescenta Marcos Paulo.

cliente

Aposta no Pré-Venda

Conforme Rosano Gattini, consultor técnico da CP, a empresa realizou um trabalho de pré-venda junto ao cliente para identificar sua real necessidade. "Analisamos itens como potência, características de funcionamento da máquina a ser alimentada, níveis de consumo, tipo de instalação, para verificar na prática o que o sistema precisava e qual o No-Break mais indicado", assinala.

Para Marcos Paulo, a qualidade dos produtos, a confiabilidade e a agilidade na manutenção foram os principais fatores que levaram o HMV a trabalhar com a CP Eletrônica. "Além de ter certificações de qualidade (ISO 9001), a empresa atua instantaneamente quando é necessário", destaca.



Com mais de 16 mil internações por ano, o HMV conta com equipamentos da CP instalados em locais de atendimento de urgência e emergência no hospital



Moinhos de Vento em números:

- O HMV realiza, anualmente, **16.244** internações; **15.477** cirurgias; e **2.506** partos;
- Conta com **82** instituições conveniadas;
- São **82 mil m²** de área construída e **33 mil m²** de área verde nativa.



End.: Rua da Várzea, 379
Bairro: Jardim São Pedro
Porto Alegre - RS - CEP 91040-600
Tel.: (51) 2131.2407
E-mail: vendas@cp.com.br

VIDE REPRESENTANTES
COMERCIAIS E TÉCNICOS EM
TODO O BRASIL NA INTERNET:
www.cp.com.br

Projeto e Execução: Giornale Comunicação Empresarial
Fone/Fax: (51) 3328.3555
contato@giornale.com.br
www.giornale.com.br

Redação e Coordenação: Roberta Muradás
Editora Assistente: Tatiana Gappmayer
Editoração: Ângela Monte Knopp
Fotos: Arquivo CP
Diretora e Jornalista Responsável:
Fernanda Carvalho Garcia / Reg. Prof.: 8231

GIORNALE
COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL