

# Foco no cliente

Com foco na melhoria contínua de atendimento aos clientes, a New Age Software acaba de criar a Gerência de Suporte e Serviços, que ficará sob a responsabilidade de Cristiano Gati, consultor sênior e coordenador de projetos, com vasta experiência em programação, consultoria e implantação, com dez anos de atuação na empresa.

De acordo com Luiz Cunha, diretor de Operações da New Age Software, a nova área irá agilizar o tempo de atendimento aos clientes à base instalada e aprimorar a qualidade do suporte técnico. "Gati tem competências ideais para o cargo e bastante conhecimento técnico, pois já vinha liderando outros profissionais em diversos projetos", salienta. Também ficarão sob a coordenação dele as áreas de Help Desk de níveis 1 e 2, que prestam suporte em campo e serviços diversos como atualização de versões, customizações, treinamentos de reciclagem, entre outros.

Seguindo as tendências das melhores práticas de mercado, a Gerência de Serviços e Suporte estará alinhada com o trabalho dos demais gerentes, em especial Alexandre Bassanezi, da Gerência de Suporte Técnico, área de Help Desk de nível 3 da versão standard; por Luiz Choiti na Gerência de Contratos e Venda na Base; e Jefferson Gazolli na Gerência de Novos Projetos, além da coordenação geral do Escritório de Projetos.

## Expertise brasileira

A New Age Software é uma empresa brasileira de sistemas para gestão empresarial, com 18 anos de mer-

Empresa brasileira de TI cria gerência de suporte e serviços para assegurar a excelência nas relações com o mercado.



cado e pioneira, há mais de oito anos, em aplicativos 100% *web based*.

É especialista em *softwares* de gestão de relacionamento com fornecedores com foco na contratação de serviços e projetos SRM (Supplier Relationship Management) e ERP (Enterprise Resource Planning). Com tecnologia de vanguarda, seu grande diferencial está no profundo conhecimento e experiência das regras de negócio dos segmentos em que atua: automotivo, mineração, mecânica pesada, petróleo e gás, projetos e obras, saúde e siderurgia.

Localizada em São Paulo, conta com filiais no Rio de Janeiro, em Campinas e parcerias no Espírito Santo e Santa Catarina. Possui mais de cem clientes, entre eles: ArcelorMittal, Bandag, Chevron Texaco, Contax (Telemar), Halliburton, IRB Brasil, Merse, Recapex, Sertic, Socil e Thyssenkrupp. ■

# Elipse E3 na internet

Ferramenta comprova a possibilidade de acompanhar à distância a aplicação do *software*, em tempo real.

Quem nunca desejou monitorar o andamento de seus negócios pela internet? Um recurso que permite a qualquer empresário acompanhar o funcionamento de seu sistema supervisor, independente do local em que esteja. Pensando nisso, a Elipse Software lançou o E3 Web. Um portal que disponibiliza a visualização das diferentes telas do Elipse E3, programa de supervisão e controle desenvolvido pela empresa, aplicado a qualquer tipo de processo.

A ideia, segundo o diretor de desenvolvimento, **Alexandre Corrêa**, é demons-



trar que é totalmente viável supervisionar e controlar o funcionamento da solução E3 pela internet. Para isso, o sistema possui uma arquitetura composta por dois servidores que agem em modo Hot-Standby. Assim, enquanto um dos servidores controla o sistema, o outro fica em estado de reserva até o instante em que houver qualquer espécie de ocorrência no primeiro. Tudo para garantir a mais alta disponibilidade e segurança ao usuário no período em que estiver utilizando a ferramenta.

Diretamente conectada aos servidores, o IIS (Internet Information Services) é o recurso que torna visível os gráficos e dados transmitidos pelo sistema, através de um de seus dois servidores. Um conjunto integrado de serviços de rede para a plataforma Windows que viabiliza a publicação de conteúdos, arquivos e aplicações em um ambiente de internet ou intranet.

Após este processo, basta estar conectado à internet para acompanhar as diferentes aplicações do E3. Tudo de forma atualizada, sem interferir na real condição em que se encontra o sistema. Confira como isso é possível acessando a página <http://e3web.elipse.com.br>. ■