

TECNOLOGIA

Os doutores dos... computadores

POR ISABEL CABRAL

Com um investimento inicial de 100 mil euros, nascia a primeira Pc.clinic. Hoje são três lojas, cerca de 30 técnicos e mais de 700 máquinas reparadas por mês. Transparência é a chave do sucesso

Filipa Fonseca, estudante do último ano de Psicologia, estava a concluir a tese final para entregar no dia seguinte quando, durante a tarde, deixou de conseguir aceder ao Windows. Desligou o computador, voltou a ligar e o ecrã azul surgiu pela segunda vez. Desesperada, pegou na máquina e rumou à Pc.clinic

e respeitado), depois de pagar a taxa de urgência, no valor de 52 euros, para que voltasse a ver o Windows a arrancar e a ter acesso à sua tese final. Esta é uma das cerca de 250 reparações de máquinas que surgem na Pc.clinic de Oeiras por mês. O número repete-se nas outras duas lojas, nas Amoreiras e no Cascais-Shopping, inauguradas há pouco mais de dois meses.

dores, e foi assim que nasceu esta ideia", conta Ricardo Sousa. Na altura partilhou o seu ponto de vista com o amigo Pedro Sousa, "que é uma pessoa dedicada à área da informática há muitos anos. Juntámo-nos os dois e conseguimos criar uma equipa que tem tido os resultados nos quais sempre acreditámos", prossegue Ricardo. Do papel à realidade foram precisos seis meses; e um investimento inicial na ordem dos 100 mil euros para abrirem a primeira loja.

A experiência, ao longo destes 11 meses de vida da Pc.clinic tem sido positiva para os dois sócios. "Estamos em permanente melhoramento do nosso conceito. Esta é a primeira fase do projecto da Pc.clinic e uma segunda está a caminho", revela Ricardo Sousa. Apesar de o passo seguinte ainda estar no segredo dos deuses, o empresário levanta um pouco do véu: "São outras ideias, novos serviços e novas formas de abordar estes mesmos serviços que já existem". E mais não dizem, até porque já reza a velha máxima, "o segredo é a alma do negócio". No entanto, os dois sócios asseguram que os clientes vão ter disponíveis mais duas lojas na área de Lisboa. Em superfícies comerciais, que é "a política da casa".

"Vamos continuar com um crescimento sustentado e procuramos ir para o Porto e Algarve no próximo ano", refere Ricardo Sousa. Quanto a um possível



25 % DO TEMPO DOS TÉCNICOS não é a reparar máquinas mas sim a dar formação aos clientes

mais próxima. Já no Oeiras Parque, Filipa explicou o que se passara com o seu computador a um dos técnicos, que tomou nota dos sintomas verificados. Depois de ser feito o diagnóstico, Filipa ficou a saber que a máquina estava infestada com spyware. Foi preciso apenas uma hora (tempo estimado pelo técnico

A ideia de criar a Pc.clinic nasceu em Junho do ano passado. "Como sou um habitual mau utilizador a nível informático e porque tinha sempre de recorrer à ajuda dos meus amigos, parei para pensar. Alguém tinha de fazer alguma coisa no sentido de ajudar as pessoas que se deparam com problemas nos computa-



POR MÊS SÃO REPARADAS cerca de 250 máquinas em cada loja

franchising da Pc.clinic, o empresário diz: “Estamos a estudar essa possibilidade porque temos sido contactados por empresas que estão interessadas em fazê-lo. Este passo está a ser ponderado. Temos que nos acautelar de forma a manter esta qualidade nos nossos serviços”.

PELA SAÚDE... DO SEU COMPUTADOR

Mas afinal o que é o conceito Pc.clinic, que tem movimentado centenas de clientes nas três lojas? Ricardo Sousa esclarece: “A informática é cada vez mais a extensão do nosso corpo. Ou seja, os conteúdos que temos são fundamentais. Tendo esta filosofia, a ideia é aproximar a Pc.clinic à saúde”. E prossegue: “Transportámos o conceito do hospital a todos os níveis para a informática”. E é com base nesta abordagem diferente de trabalhar que a Pc.clinic se rege. “Não só na rapidez (porque quando estamos doentes precisamos do serviço de urgência), como na transparência e no tipo de abordagem que fazemos ao cliente”, explica o empresário. E a verdade é que os clientes acabam por perceber o que se passou com o computador, mediante uma explicação do técnico, que também responde às dúvidas dos mais curiosos. “A nível de formação, posso dizer que 25% do tempo dos nossos técnicos não é passado a reparar máquinas mas sim a

dar formação aos clientes, seja ao balcão ou por telefone”, realça Ricardo. Pedro Sousa afirma: “Temos um atendimento mais personalizado”. A Pc.clinic, para além do serviço técnico ao domicílio, tem duas formas de trabalhar na loja: “Temos uma taxa de urgência através da qual o cliente fica com um técnico disponível de imediato a reparar o seu computador, e temos o serviço dito normal, que mesmo assim acaba por ser rápido – uma média de três a quatro horas por máquina, excepto no Oeiras Parque”. Mas este tempo depende do tipo de problema e do respectivo serviço, situações estas de que o cliente é informado pelo técnico. “São coisas que só podemos analisar quando o computador está em bancada”, aponta Ricardo Sousa. Em relação aos preços praticados pela Pc.clinic, este empresário afirma: “São bastante competitivos. Temos uma média por máquina de cerca de 38 euros”. E adianta: “Em relação à concorrência, oferecemos rapidez, transparência – visto que as pessoas podem assistir à reparação dos respectivos computadores, e daí o formato das lojas –, comodidade (por termos horário de *shopping*), não trabalhamos à hora, e o cliente sabe que, ao pagar os 38 euros, é feito um diagnóstico ao computador que inclui 30 minutos de reparação efectiva,

para além de uma série de testes e um *checkup* final, tanto de *hardware* como de *software*”.

PARCERIA COM A MICROSOFT

Os dois sócios salientam que a maior parte dos problemas que se verificam nos computadores deve-se ao mau uso. “A Internet é a principal responsável pelo aparecimento de vírus e *spyware*, porque os clientes não têm anti-vírus nos computadores”, realça Pedro Sousa. Os dois empresários optaram por não apostar em publicidade. Mas existe uma razão. “Neste momento não queremos ter um grande *boom* de pessoas. Procuramos é que os clientes que temos sejam bem servidos e achamos que a melhor publicidade é essa”, justifica Ricardo Sousa. A Pc.clinic tem uma parceria com a Microsoft. Esta é a forma de a empresa chegar ao público. “No mercado doméstico a Microsoft aproveita a Pc.clinic para divulgar os produtos”, aponta ainda Pedro Sousa.

Com o lema “a saúde do seu computador”, a Pc.clinic tem-se revelado uma empresa que aposta num conceito inovador e mais próximo dos clientes. E não é à toa que os técnicos... andam vestidos com uma bata branca. ■

icabral@maisvalia.com



RICARDO SOUSA E PEDRO SOUSA apostam na qualidade e transparência do serviço da Pc.clinic