



SOLUÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO

GANHE TEMPO, QUALIDADE
E EFICÁCIA NO SERVIÇO
AO CLIENTE

A ligação aos seus clientes não termina após a venda. Uma assistência técnica útil e objetiva traz-lhe clientes leais e traz-lhe fãs. Esta Solução oferece-lhe o apoio que a sua empresa precisa para o conseguir de uma forma simples e sustentada.

Visite www.phcsoftware.com

O QUE GANHA COM ESTA SOLUÇÃO:

- + Visão global sobre o seu parque instalado
- + Gestão diária da assistência pós-venda
- + Análises detalhadas sobre o estado do seu suporte
- + Automatização e agendamento de tarefas
- + Simplificação de processos
- + Configuração personalizada para as suas necessidades
- + Informação acessível mais rapidamente
- + Maior mobilidade e adaptabilidade
- + Assistência a clientes via Internet
- + Integração com a gestão financeira

UM SOFTWARE DE SUPORTE TORNA A SUA EMPRESA MAIS COMPETITIVA. SAIBA COMO.

Mantém organizada a sua assistência pós-venda

Uma aplicação de Suporte Técnico tem ferramentas para gerir e monitorizar todo o apoio que dá aos seus clientes, desde a resposta mais simples à intervenção mais complexa. Com estas ajudas é bastante mais fácil estruturar os seus procedimentos.

Ajuda-o a responder rápida e eficazmente aos seus clientes.

Pode ser bastante complexo manter um registo de todos os pedidos pendentes, além das várias prioridades e dos tempos esperados de resposta. Para tudo isso há *software*, que disponibiliza toda a informação para que nunca falhe uma resposta.

Diminui o tempo de execução dos seus processos.

Um dos principais benefícios das aplicações de *software*, nomeadamente de Suporte Técnico, é o de fornecerem automatismos. Aliados a uma maior integração entre os vários processos, são a chave para que possa reduzir o tempo de execução das suas tarefas.

Mantém-no atualizado com o desempenho da sua equipa

As ferramentas de Suporte Técnico tipicamente dão-lhe acesso a análises das tarefas que correm bem, ou menos bem, e a que velocidade estão a correr. Vai saber com mais precisão onde e em que medida deve atuar.

Permite-lhe conhecer o historial de cada cliente em tempo real

Uma aplicação de Suporte Técnico dá-lhe essa informação, por exemplo, ao integrar com o seu departamento de gestão e financeiro para analisar as respetivas contas correntes. Isto permite-lhe descobrir qual o nível de assistência que quer dar a cada cliente em cada caso.

Num estudo realizado a mais de 300 empresas, 73% classifica entre 8 e 10 (numa escala de 1 a 10) a importância do *software* de gestão para garantir maior capacidade de resposta e vantagem em relação à concorrência.



Fonte: Estudo Empresas Darwin em Portugal

A SOLUÇÃO PARA SUPORTE TÉCNICO QUE SE ADAPTA À SUA REALIDADE

A sua empresa é única e tem necessidades específicas. A solução PHC CS Suporte é uma solução flexível, composta pelos módulos que fazem sentido para o seu negócio e totalmente adaptável às necessidades da sua empresa, qualquer que seja a sua área e dimensão.

A Solução PHC CS Suporte Técnico é composta pelos seguintes módulos:

PHC CS Suporte	Pág.3
PHC CS Suporte Interno	Pág.14
PHC CS Suporte Externo	Pág.17
PHC CS Dashboard	Pág.20
PHC CS Equipamento	Pág.22

Juntos, estes módulos formam a base que gere o suporte técnico da sua empresa. Mas não têm de ser implementados em simultâneo. A sua empresa pode escolher a combinação de módulos ideal para o seu negócio.

Com a Solução para Suporte Técnico a sua eficácia na gestão é reforçada e a sua produtividade aumenta. E porque é um *software* totalmente configurável e personalizável, pode ser adaptado individualmente ao seu negócio e à sua forma única de trabalhar.

CONTROLO COMPLETO DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Desenvolvemos e aperfeiçoamos esta Solução, desde as grandes áreas de cada módulo até à mais pequena opção de menu, com um objetivo: ajudar a sua empresa a gerir eficazmente a sua assistência ao cliente.

O resultado é um *software* preparado para otimizar a rentabilidade da sua assistência e, simultaneamente, controlar todo o processo operacional e otimizar a sua capacidade de resposta - e com isso o seu tempo e os seus recursos.

“ Analisámos várias soluções, mas as aplicações da PHC foram as que melhor se adaptavam à nossa realidade e as que respondiam às nossas necessidades.

Dora Vale, Responsável pela Área Informática da Auto Diesel

PHC CS SUPORTE

O módulo PHC CS Suporte foi desenvolvido para que possa rentabilizar o seu parque instalado, realizar diariamente a sua assistência ao cliente, bem como controlar todas as operações financeiras - tudo através de vários automatismos que simplificam o seu trabalho.

Isto é conseguido através várias ferramentas que foram desenvolvidas de acordo com a nossa experiência, a participação dos nossos parceiros e o *feedback* dos nossos clientes.

“ É uma marca nacional com provas dadas no mercado e com módulos verticais importantes, no nosso caso o PHC CS Suporte, que nos ajudou imenso na gestão da assistência técnica e no controlo de RMAs.

Cláudio Mendes, Sócio Gerente da GlobalData



SAIBA SEMPRE A SITUAÇÃO DO SEU EQUIPAMENTO

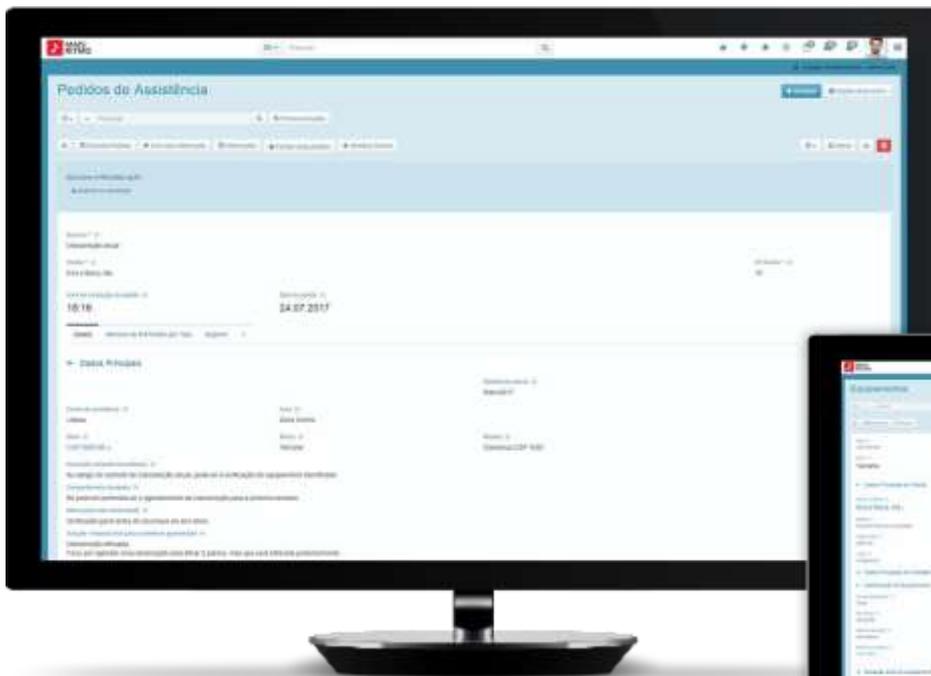
Guarde todos os dados dos seus equipamentos, como os respetivos utilizadores, a identificação completa, a situação atual ou a garantia.

Os nomes dos campos da identificação completa do equipamento podem ser definidos por si, para uma melhor adaptação ao seu negócio.

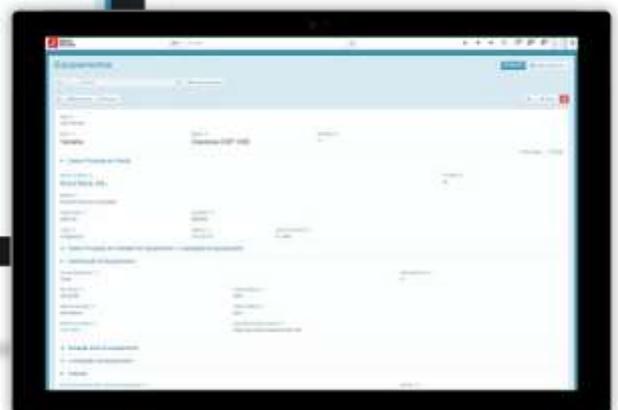
A partir da ficha de equipamento consulta todo o seu historial comercial de compras e vendas.

Se possuir o PHC CS Gestão pode mesmo dar um duplo clique no número de documento para o observar. Com este módulo, basta preencher um documento de faturação para atualizar automaticamente as fichas de equipamento – com a data da compra e os dados do cliente.

O PHC CS Suporte permite-lhe ainda introduzir informação sobre extras ou acessórios instalados nos equipamentos.



O registo dos pedidos de assistência desde o problema até à solução final permite construir uma base de dados de conhecimento.



Consulte rapidamente toda a informação do equipamento.

FUNÇÕES ESPECIAIS PARA UM CONTROLO OTIMIZADO

+ **Mailings de Fim de Situação**

Emita *emails* para os seus clientes com equipamentos em fim de vida útil. Por exemplo, execute um mailing periódico para clientes cujas garantias acabam, a propor um contrato de assistência;

+ **Análise completa de cliente**

Para efeitos comerciais, na renovação ou negociação de um contrato com um cliente, ou ao promover a troca de equipamentos, obtenha análises completas da atividade, como número de intervenções, valor da assistência se não tivesse garantia ou contrato, tempo médio de resposta, entre outras;

+ **Estatísticas do Parque**

Saiba a qualquer momento que equipamento está instalado por zona, por marca, por modelo, ou por tipo;

+ **Pedidos de Assistência Periódicos**

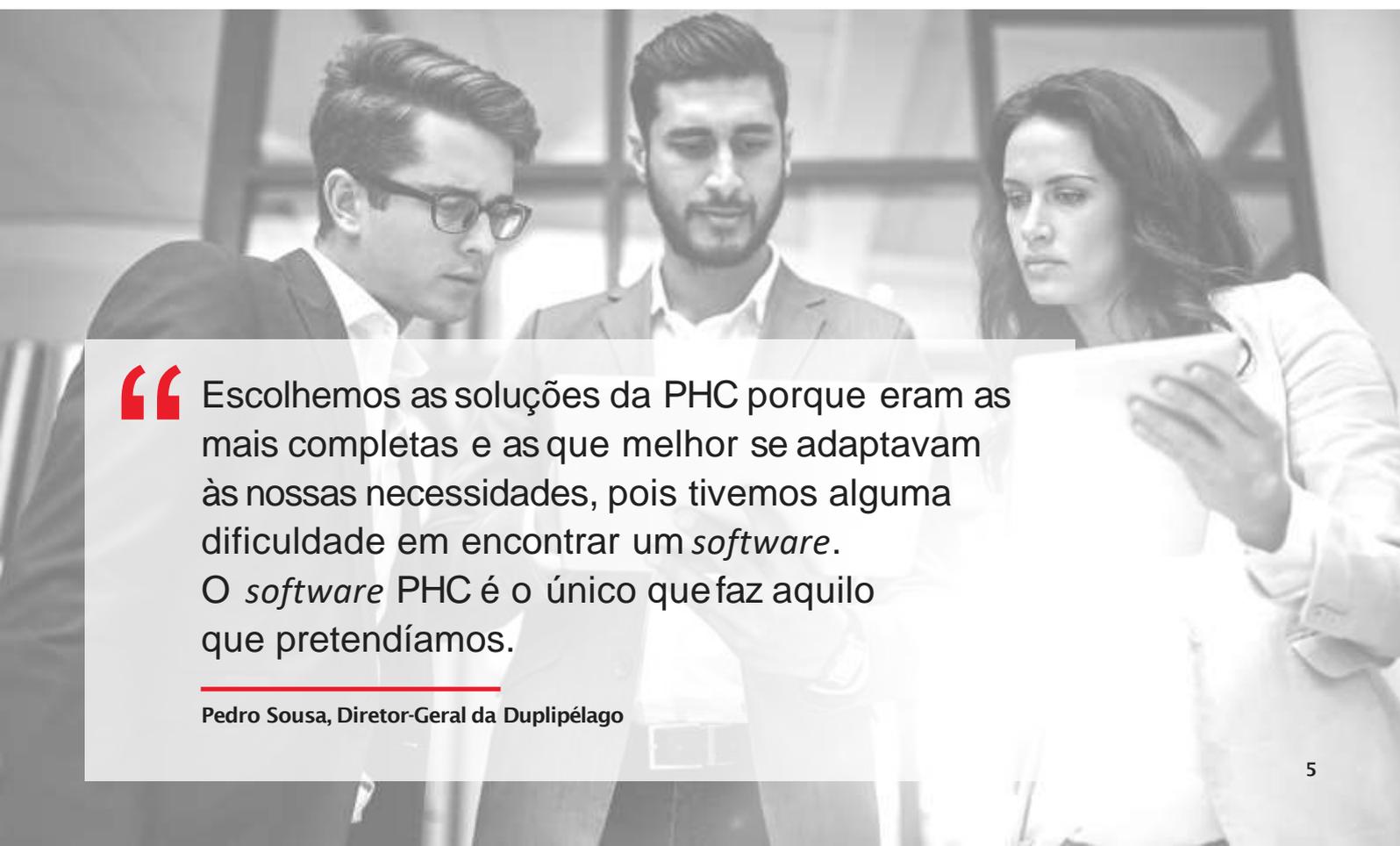
Tem também a possibilidade de programar a manutenção ou visitas técnicas sob a forma de Pedidos de Assistência Periódicos até à data final da assistência prevista para o equipamento em causa;

+ **Configuração pelo utilizador**

Os nomes de alguns campos são definidos por si. Assim, se em vez de número de série utilizar matrícula, basta alterar o nome do campo, que em todo o programa aparecerá matrícula. Desta forma, o ficheiro de equipamento adapta-se rapidamente ao seu negócio;

+ **Integração total**

Entre os inúmeros exemplos de integração dentro do módulo, pode ver, a partir da ficha do cliente, o seu parque de equipamento, o historial de intervenções, os pedidos de assistência em aberto, as estatísticas de assistência com o número de intervenções, ou os tempos despendidos. Por outro lado, a partir da ficha do equipamento pode analisar todo o seu historial técnico e, se possuir o PHC CS Gestão observa mesmo o documento de compra que deu origem ao equipamento e o respetivo documento de venda.



“ Escolhemos as soluções da PHC porque eram as mais completas e as que melhor se adaptavam às nossas necessidades, pois tivemos alguma dificuldade em encontrar um *software*. O *software* PHC é o único que faz aquilo que pretendíamos.

Pedro Sousa, Diretor-Geral da Duplipélago

+ Impressão Automática

Crie minutas rapidamente, em qualquer processador de texto com *mailmerge* para utilizar com os dados de um equipamento. Assim, para imprimir um contrato ou qualquer outro texto, basta premir o respetivo botão a partir da ficha do equipamento.

+ Rentabilidade de Contratos e Custo das Garantias

Com a gestão do historial de intervenções, onde fica registado o valor total da intervenção e o valor debitado, bem como o seu custo, vai saber se os contratos são rentáveis, se o custo das garantias é superior ao previsto, qual a melhor marca ou modelo e qual a pior zona, entre outras análises.

+ Emissão automática de Contratos

Com uma minuta do seu Contrato de Suporte e utilizando as funcionalidades do Processador Texto disponível no ecrã de Contratos Suporte, poderá preparar uma impressão em série em que a informação do cliente e da vigência do contrato é ajustada dinamicamente.

Além disto, se possuir o PHC CS Gestão pode usar a Emissão Automática de Faturação para faturar todos os contratos de assistência técnica de determinado período.

+ Gestão de Pontos de Suporte

Esta funcionalidade foi desenvolvida com o intuito de melhorar o atendimento a Pedidos de Assistência Técnica da sua empresa e a organização dos mesmos por prioridade.

A mesma também inclui a possibilidade de atribuir pontos que poderão resultar de um acordo contratual ou de um pacote pré-pago, bem como todo o controlo dos Movimentos de Conta Corrente de Pontos.



As diversas opções de assistência técnica permitem-lhe uma grande flexibilidade.

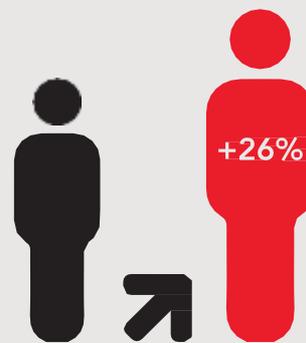
“ A Solução da PHC criou uma maior autonomia operacional das filiais, permitindo obter uma informação mais objetiva e oportuna.

António Pereira, Diretor de Sistemas de Informação da CEPISA

EFICÁCIA NA ASSISTÊNCIA PÓS-VENDA

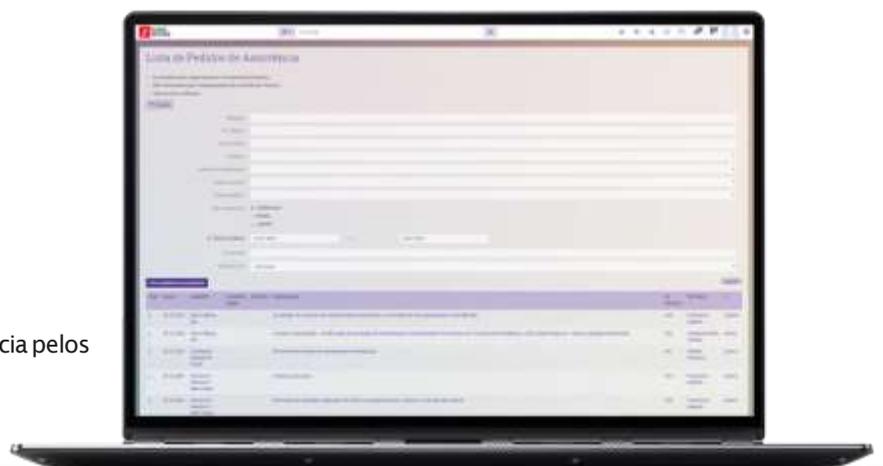
Com o PHC CS Suporte é muito simples gerir o dia a dia da sua assistência pós-venda, desde o pedido ou manutenção periódica à folha de obra, registando todo o histórico do equipamento. Por exemplo, na abertura do pedido, é possível optar por digitar o nome do cliente ou o n.º de série do equipamento, para saber que outros pedidos estão em aberto, o que evita duplicações de pedidos. Se possuir o PHC CS Gestão pode confirmar se o cliente tem a conta corrente em dia. Adicionalmente, com o Suporte intranet web pode controlar as assistências atribuídas a cada técnico e registar a solução do problema diretamente nas instalações do cliente, o que permite resolver de forma eficaz os pedidos de assistência solicitados.

Uma força de trabalho com ferramentas que lhe deem poder e a envolvam no trabalho pode gerar mais 26% de resultados por cada colaborador.



Fonte: Bersin & Associates

Obtenha uma listagem de pedidos de assistência pelos critérios que escolher.



Uma vez aprovada a assistência, pode preencher o pedido de assistência com os dados fornecidos pelo utilizador do equipamento. O módulo irá colocar automaticamente no pedido os pendentes da última intervenção, o técnico que habitualmente atende aquele equipamento, a situação em que este se encontra, entre outras indicações úteis à execução da assistência. Se a data de atendimento estiver marcada, a intervenção irá aparecer automaticamente na agenda de marcações do respetivo técnico. Após preencher o pedido, pode imprimi-lo com toda a informação necessária para os técnicos executarem a assistência. Pode mesmo desenhar diversas impressões, para uso interno, como o impresso de assistência prestada.

Com a impressão do pedido, o técnico pode então executá-lo. Se for caso disso, pode de imediato abrir uma folha de obra, de modo a aí introduzir os tempos utilizados, as peças colocadas e os valores para emissão da faturação. Se possuir o módulo PHC CS Gestão pode emitir automaticamente a faturação das folhas de obra e dar baixa em *stock* das peças colocadas.

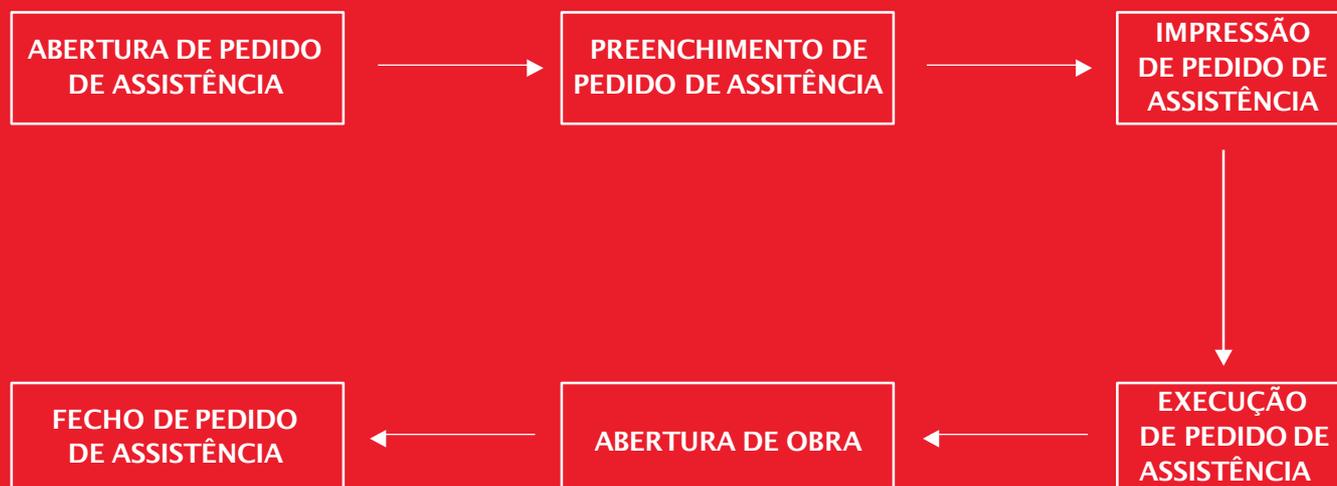
INTERVENÇÕES TÉCNICAS COM TODA A INFORMAÇÃO ÚTIL

E porque todos os detalhes contam, o histórico de assistência de cada pedido de assistência fica registado em intervenções técnicas.

Desta forma, tem a possibilidade de agendar uma intervenção assim que analisa o pedido de assistência e com o ambiente intranet, o técnico pode no momento da assistência atualizar de imediato a intervenção, pedindo inclusive ao cliente que a assine digitalmente (caso tenha o PHC CS Documentos web) .

E para que a produtividade do técnico no terreno seja maximizada, pode agendar várias intervenções, verificando quais os clientes que se encontram por perto.

ASSISTÊNCIA PÓS-VENDA



“ A maleabilidade do software PHC, conjugada com o enorme potencial de consulta e análise de dados, permitiu um melhor e mais versátil controlo e adaptação à dinâmica do negócio.

Aníbal Pereira, Administrador da Quinta Grande

FUNÇÕES ESPECIAIS QUE SIMPLIFICAM A SUA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

+ Orçamentos definidos por si

Pode criar, imprimir e enviar um orçamento da reparação, caso o pedido de assistência o exija. Todo o desenho do orçamento e da sua impressão são definidos por si;

+ Controlo Apertado de Conta Corrente

Se possuir o módulo PHC CS Gestão pode definir na ficha do cliente um limite máximo de dias de atraso na regularização da sua conta corrente. Pode depois definir que para um cliente que ultrapasse este limite máximo não é possível emitir faturação, efetuar qualquer tipo de assistência técnica ou abrir folhas de obra. Desta forma não dará assistência a clientes de cobrança duvidosa;

+ Corte de Assistência Técnica

Na ficha de qualquer instalação pode definir que a sua assistência foi cortada, as razões pelas quais foi cortada

e que informação dar ao cliente. Desta forma não existe o risco de a assistência ser fornecida indevidamente. Por outro lado, o alerta para a assistência cortada é muitas vezes a única forma de motivar o cliente a regularizar a sua situação;

+ Chamadas Telefónicas

Pode agora acabar com os papéis de recados telefónicos na sua empresa. Com a gestão informática das chamadas telefónicas vai poupar tempo aos operadores e garantir que nunca mais se perde um recado.

Seja em ambiente desktop seja em ambiente de mobilidade (através do PHC CS Suporte intranet web), as chamadas telefónicas registadas têm a possibilidade de ser consultadas, retornadas, atualizadas e dadas como lidas. Desta forma, pode saber de imediato quem é que o tentou contactar telefonicamente e dar seguimento ao contacto agilizando processos e dando uma imagem de dedicação ao cliente.

Ao entrar no PHC CS Suporte é-lhe apresentada uma lista das chamadas para si.

Além disso, no momento em que é recebida uma chamada o módulo controla se o cliente tem a assistência cortada, de modo a passar a chamada ao controlo de crédito e não à assistência técnica.

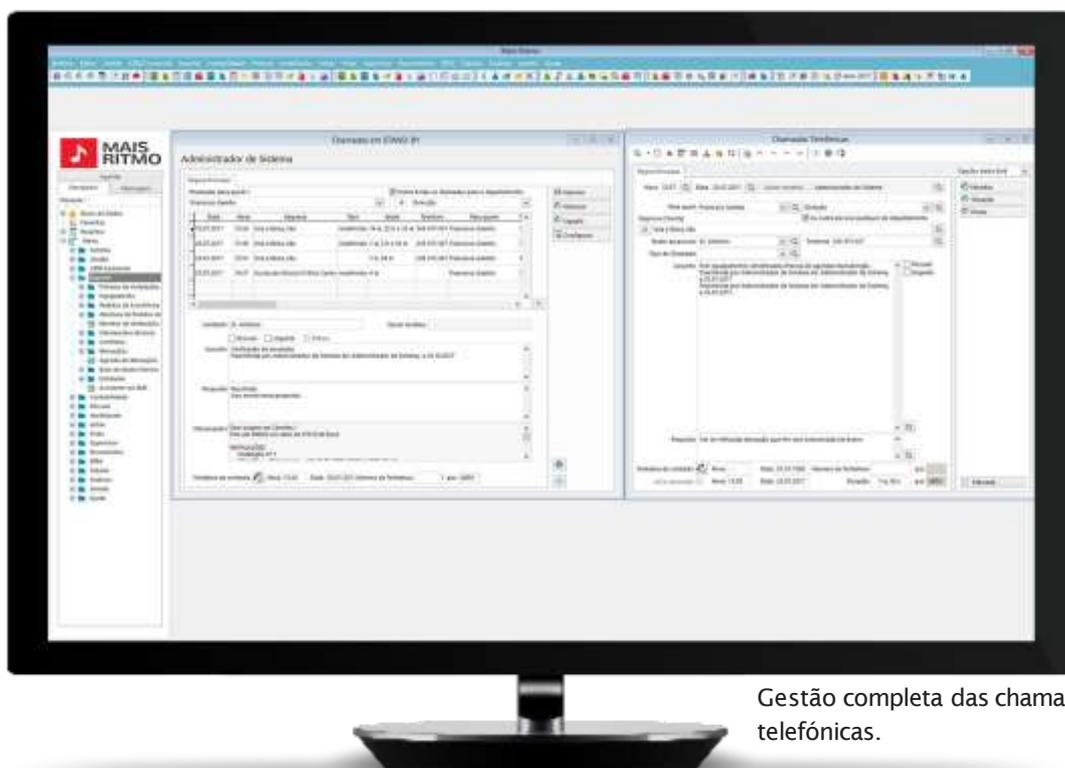
Pode abrir um pedido de assistência técnica (PAT) diretamente a partir das chamadas telefónicas ou dar a chamada por atendida com apenas um clique no respetivo botão.

Pode ainda controlar a duração de cada chamada, isto é, a duração de cada atendimento no caso de *Help-desk*.

As chamadas telefónicas podem ser úteis a outros departamentos da sua empresa como, por exemplo, ao Departamento Comercial: um cliente que telefone a pedir informações comerciais e não seja atendido não fica esquecido, pois a sua chamada aparecerá na listagem de chamadas dos comerciais.

i SE QUER GUARDAR O REGISTO DE TODAS AS CHAMADAS, MAS NÃO PODE ESTAR LIGADO 24 HORAS, O PHC CS SUPORTE TEM VÁRIAS FERRAMENTAS QUE O AJUDAM.

Com elas, não vai voltar a perder uma única chamada ou falhar em dar-lhes o seguimento devido.



Gestão completa das chamadas telefónicas.



As agendas pessoais de cada técnico são visualizadas de forma rápida num calendário.

AGENDA TÉCNICA SEM COMPLICAÇÕES

O módulo PHC CS Suporte possui uma agenda onde pode consultar a disponibilidade de cada técnico e marcar, de imediato, uma intervenção em determinada hora.

É ainda possível visualizar os registos de Ausências de Técnicos criados para um intervalo de datas.

Estando disponível também através da intranet, permite ao colaborador que se encontra fora da empresa controlar e inserir marcações.

De que forma a felicidade está relacionada com produtividade?



31% MAIS PRODUTIVIDADE

37% MAIS VENDAS

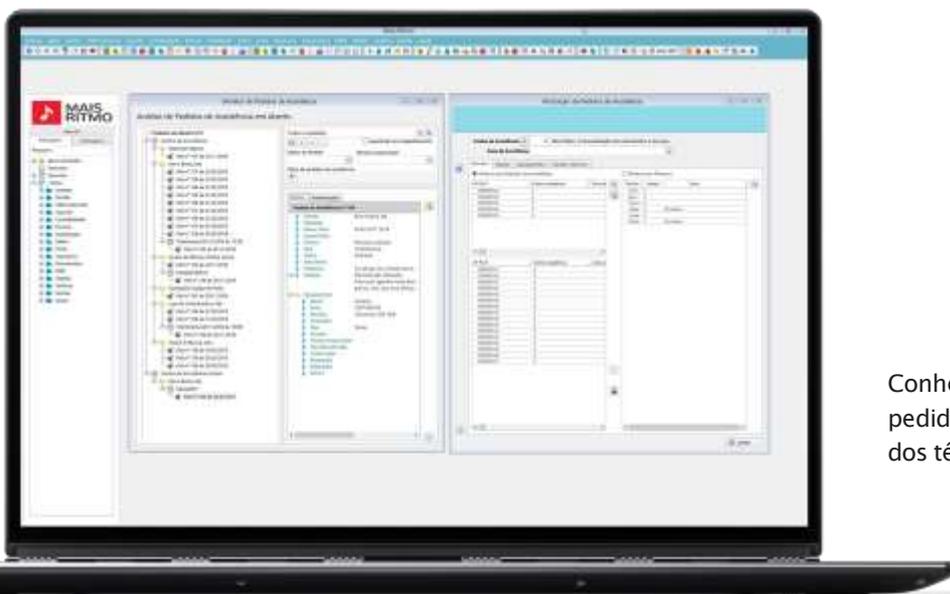


3x MAIS CRIATIVIDADE

Fonte: New Economics Foundation

“ O *software* permite-nos responder de imediato às perguntas dos nossos clientes, o que é realmente um dos grandes benefícios.

Miguel Alvarez, Responsável da Garagem
Rio de Janeiro



Conhecendo a totalidade dos pedidos em aberto, facilita a gestão dos técnicos.

COM O MONITOR DE CONHECIMENTO TÉCNICO NUNCA PERDE INFORMAÇÃO

Muitas vezes, a solução para determinado problema já foi encontrada dentro da sua empresa.

Com o monitor de conhecimento técnico poderá procurar em toda a informação que se encontra no sistema, com as diversas respostas já dadas a determinado problema.

Esta opção permite um aumento na velocidade de resposta a problemas, bem como um aumento na produtividade dos técnicos.

VISÃO GERAL SOBRE OS PEDIDOS DE ASSISTÊNCIA EM ABERTO

Com este monitor, não só os seus técnicos conhecem em detalhe as suas tarefas, como os respetivos supervisores

podem verificar atrasos, distribuir pedidos não atribuídos ou mesmo verificar o estado total da assistência técnica.

ATRIBUIÇÃO FÁCIL DE PEDIDOS DE ASSISTÊNCIA

O monitor de atribuição de pedidos de assistência permite-lhe usar o seu PHC CS Suporte para visualizar os pedidos de assistência atribuídos e por atribuir, por centro e zona de assistência.

Entre os pedidos não atribuídos, é muito simples identificar os mais antigos, de acordo com a legenda ou cor definida por si. Ao atribuir os pedidos aos técnicos, fica registado automaticamente na ficha de cada pedido de assistência a data, hora e o técnico que a realizou.

UMA BASE DE DADOS DE ARTIGOS TÉCNICOS SEMPRE DISPONÍVEL

Esta aplicação tem a vantagem de permitir ao técnico aceder a uma base de dados de artigos técnicos. Um local próprio onde se pode colocar assuntos técnicos organizados por temas.

ANÁLISES ESTATÍSTICAS E RELATÓRIOS DE GESTÃO

O PHC CS Suporte foi desenvolvido com o apoio direto de utilizadores orientados para uma assistência pós-venda profissional. Para esta assistência ser cada vez mais eficaz é imprescindível fornecer ao gestor relatórios pormenorizados com toda a informação para a sua tomada de decisão.

Foram assim desenvolvidas diversas análises estatísticas, como por exemplo:

+ Parque instalado

Pode saber o seu parque instalado por modelo, tipo, zona, entre outras variáveis.

+ Análise de clientes

A partir da ficha do cliente pode visualizar rapidamente todo o seu historial de assistência técnica, médias de tempo de resposta, valores e tempos da assistência ou número médio de chamadas.

+ Análise de técnicos

Qualquer técnico pode saber o seu tempo médio de resposta, o número de intervenções, os valores e tempos das intervenções, o tempo utilizado e a restante informação sobre o seu desempenho.

+ Mapas desenhados pelo utilizador

Desenhe os seus mapas, seleccionando os campos que deseja, os totais, a ordem pela qual saem os registos, entre outras opções. Estes mapas podem ser observados no ecrã, impressos ou mesmo exportados para qualquer folha de cálculo.

i FILTRE OS SEUS PEDIDOS DE ASSISTÊNCIA E AGRUPE-OS DE FORMA MUITO FÁCIL.

Com o PHC CS Suporte vai ter esses dados na palma da mão, com os filtros que quiser, e até apresentados segundo os critérios que preferir (como por exemplo um código de cores).

“ Escolhemos a Solução da PHC pois mostrou-se à altura das nossas necessidades. Passámos a ter uma informação centralizada, conseguindo dar resposta de uma forma mais célere aos clientes.

Fernando Rodrigues, Sócio Gerente da Roca

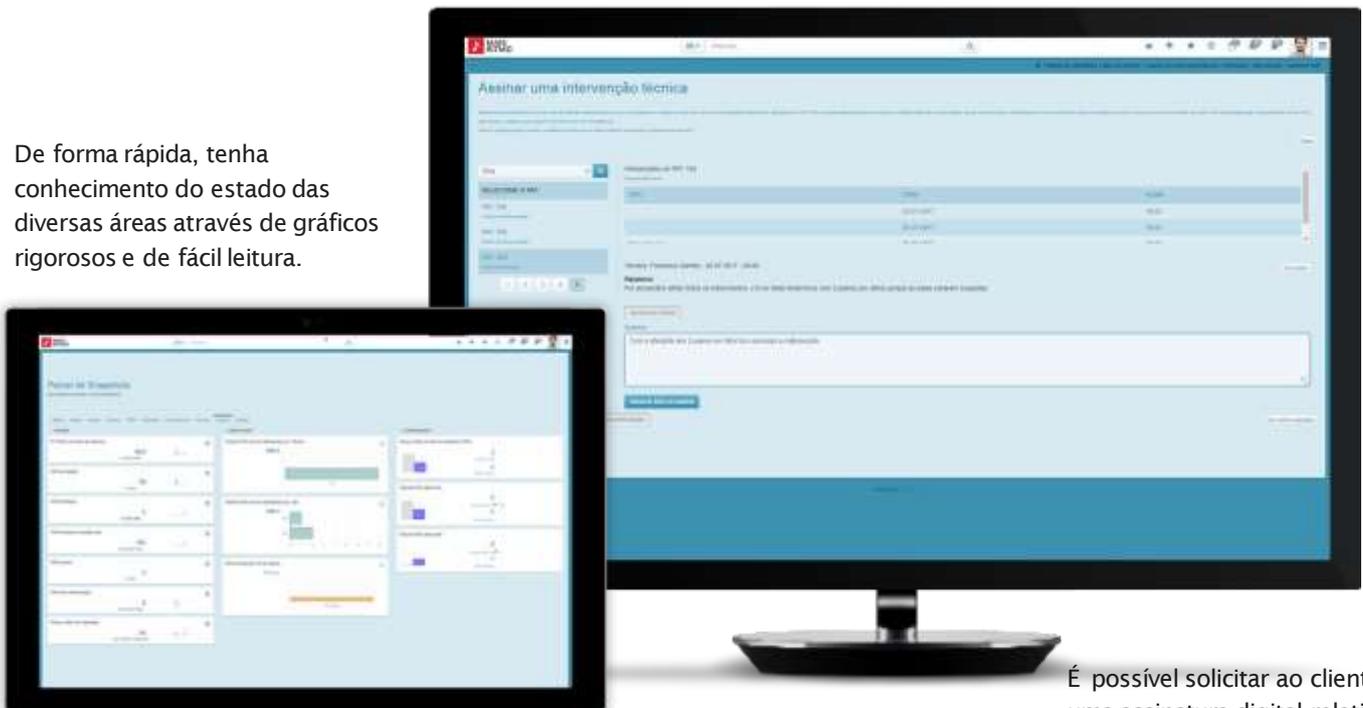
PHC CS SUPORTE INTRANET WEB

Controle e execute remotamente a assistência técnica da empresa, contribuindo para um melhor serviço ao cliente, na sede e em diferentes locais geográficos.

Para uma análise do estado do Suporte Técnico da empresa, disponibilizamos um Painel de *Snapshots* que lhe dá uma visão rápida do estado da assistência técnica, através de indicadores gerais, globais, individuais, *ranking* e ainda comparação entre períodos. Desta forma, será fácil perceber quais as áreas que estão melhor e as que precisam de um apoio.

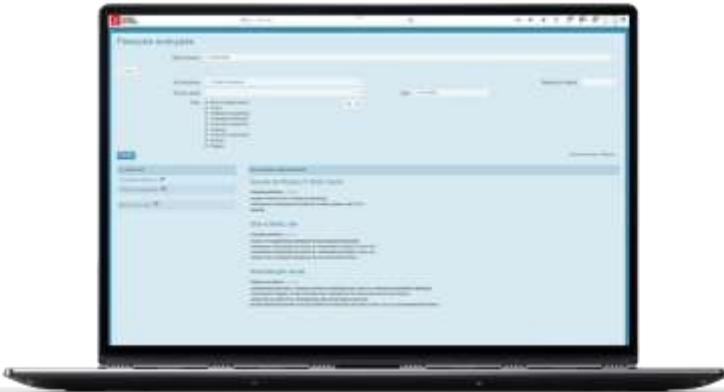
E porque o trabalho do técnico no terreno não o deve afastar da informação, poderá tirar partido de diversos monitores que não só lhe dão informação detalhada sobre as instalações e equipamentos do cliente em que se encontra, como ainda lhe permitem, no exato momento, preencher o relatório de assistência e solicitar ao cliente a respetiva assinatura digital da intervenção (caso possua o PHC CS Documentos web).

De forma rápida, tenha conhecimento do estado das diversas áreas através de gráficos rigorosos e de fácil leitura.



É possível solicitar ao cliente uma assinatura digital relativa à intervenção.

A pesquisa avançada (ou monitor do conhecimento) permite encontrar diversos conteúdos referentes à mesma palavra-chave.



ENCONTRE O QUE PROCURA SEM PERDER TEMPO EM PESQUISAS COMPLICADAS

Na área de pesquisa avançada, os técnicos da sua empresa podem pesquisar e visualizar informação de conhecimento técnico. Através de uma palavra ou frase, o Monitor de Conhecimento efetua uma procura por base de dados técnica, fórum, pedido de assistência, chamadas, perguntas frequentes, anúncios, conteúdos multimédia, notícias e blogs. Desta forma, os técnicos da sua empresa poupam tempo na resolução de um determinado problema, tirando partido da informação registada em situações anteriores.

i PODE, DE FORMA SIMPLES, UNIFORMIZAR AS RESPOSTAS QUE OS SEUS TÉCNICOS DÃO AOS CLIENTES.

Ao colocar a informação num repositório central, acessível por Internet, aumenta a coordenação e a capacidade de resposta das equipas.

“ Com este *software* conseguimos ter um acesor rápido a análises exaustivas dos clientes e à listagem de produtos vendidos. Aceder à informação necessária também se tornou muito mais rápido e funcional, o que nos poupa tempo e dinheiro.

Luís Miguel Pinto, Administrador de Sistemas da Sonovox

FÓRUNS TÉCNICOS

Com este fórum, os vários intervenientes podem dialogar e trocar informação sobre assuntos técnicos e respetivas soluções, sendo um meio de difusão de conhecimento das partes envolvidas.

AS PERGUNTAS FREQUENTES SEMPRE À MÃO

No espaço de perguntas frequentes pode criar e compilar as perguntas mais frequentes (FAQ) sobre um determinado tema, que sejam de utilidade prática para funcionários ou mesmo para clientes da empresa.

PARTILHA DE CONHECIMENTO ATRAVÉS DE WIKIS

O Suporte intranet web também disponibiliza um local livre onde os técnicos podem colocar notas, apontamentos ou tópicos diversos.

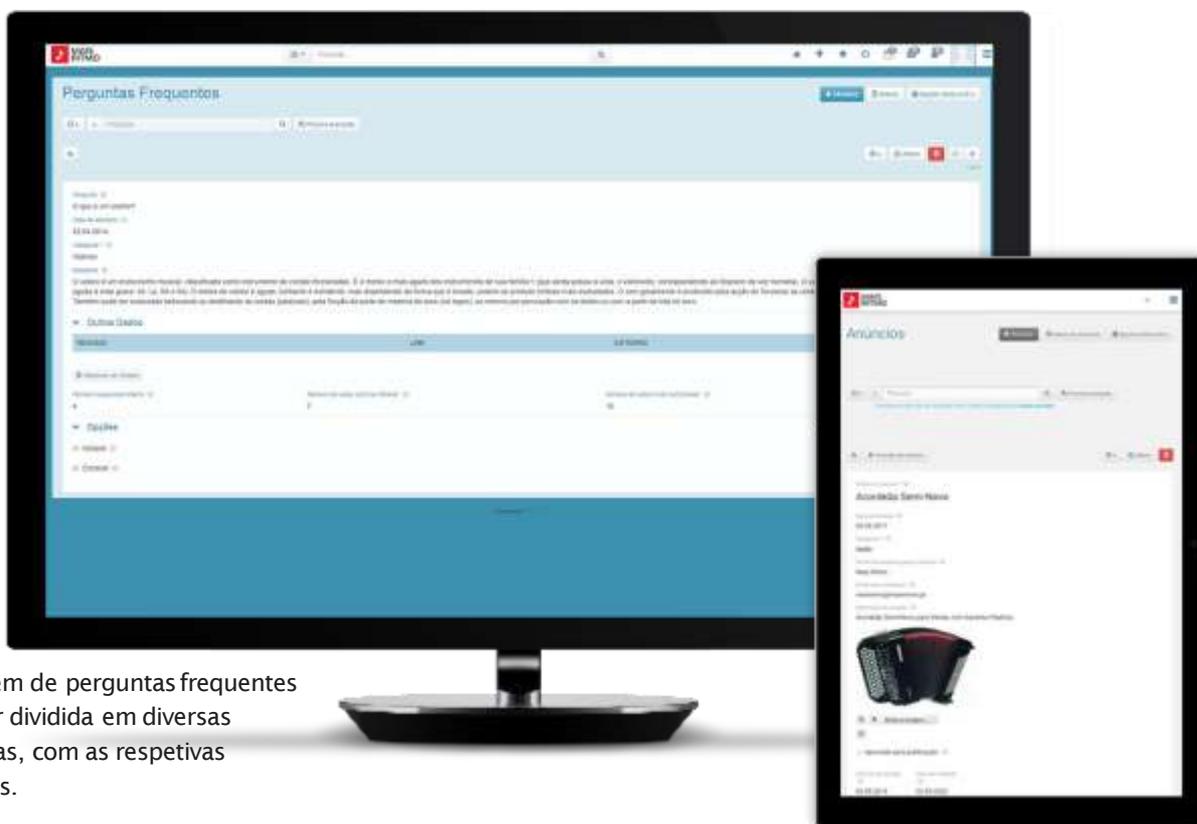
PROMOVA O SEU NEGÓCIO DE FORMA ORGANIZADA ATRAVÉS DA GALERIA DE ANÚNCIOS

Crie anúncios importantes para o seu negócio, compostos por textos, hiperligações, imagens, contactos, e exponha-os posteriormente no Suporte extranet web. Depois de finalizados, agrupe os anúncios por categorias numa galeria especialmente preparada para o efeito, e defina se os mesmos são consultados internamente ou externamente.

Com esta funcionalidade pode criar, por exemplo, um portal interno com informação importante para os funcionários da empresa.

CONTEÚDOS MULTIMÉDIA DISPONÍVEIS PARA A SUA EMPRESA E PARA O EXTERIOR

Aposte na formação na sua empresa através do *eLearning*. Com esta opção tem a possibilidade de inserir os mais diversos tipos de conteúdos multimédia, como filmes em diferentes formatos. Pode disponibilizar os mesmos internamente ou externamente, para serem visualizados ou consultados numa galeria e agrupados de acordo com a sua categoria.



A listagem de perguntas frequentes pode ser dividida em diversas categorias, com as respetivas respostas.

Divulgue conhecimento e partilhe informação com colegas e clientes

PHC CS SUPORTE EXTRANET WEB

Controle e execute remotamente a assistência técnica da empresa, contribuindo para um melhor serviço ao cliente, na sede e em diferentes locais geográficos. Este módulo destina-se a empresas que pretendam gerir atividades de suporte pós-venda via Internet.

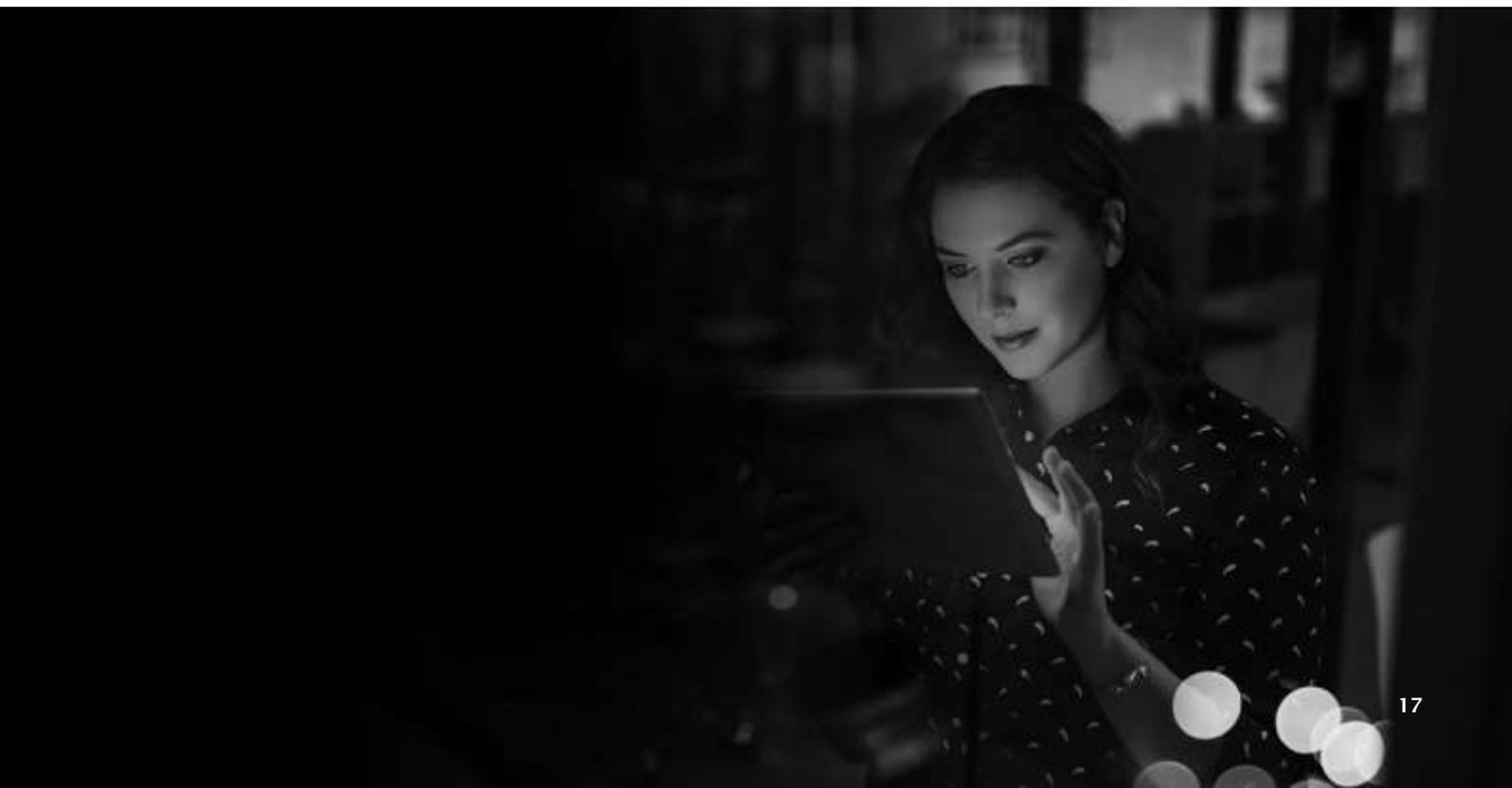
TORNE-SE MUITO MAIS PRÓXIMO DOS SEUS CLIENTES ATRAVÉS DO SUPORTE EXTERNO A PARTIR DA INTERNET

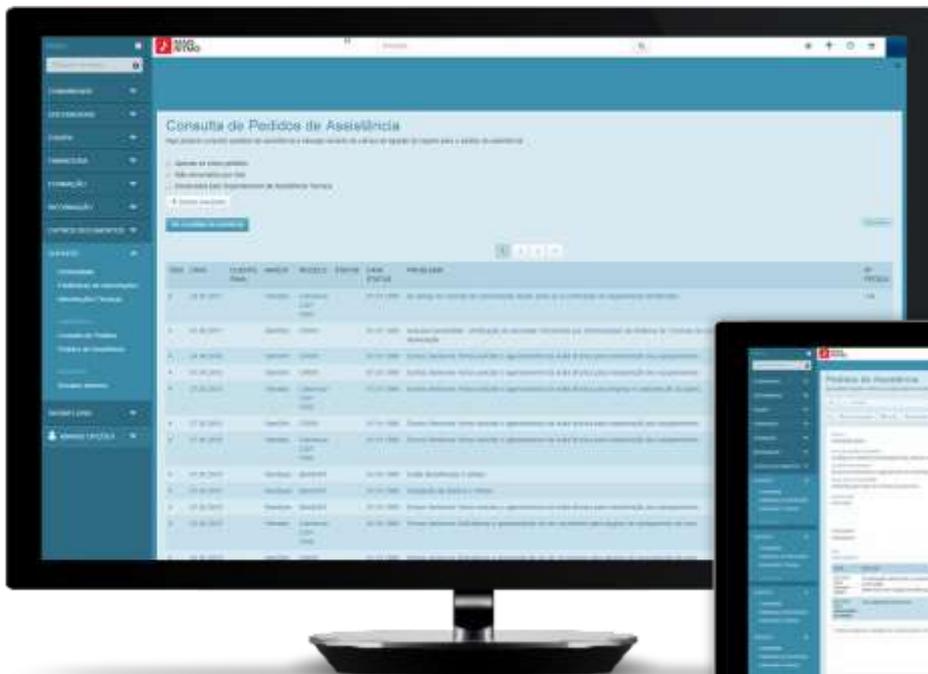
Os contactos estabelecidos entre as empresas e os seus clientes são de vital importância. Se os mesmos são bem-sucedidos, garante à partida a fidelização da sua carteira.

Aumentar a satisfação do cliente implica possibilitar a partilha de informação sobre o estado de reparação de um equipamento, de um contrato de instalação ou de uma assistência técnica. Se com isso a sua empresa demonstrar empatia pelas preocupações do cliente e conhecimento sobre a sua situação, o sucesso dessa relação está garantido.

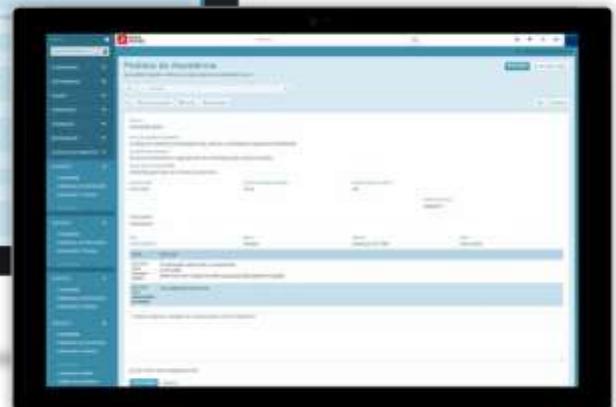
i RESPONDA AOS SEUS CLIENTES DE FORMA MUITO MAIS RÁPIDA.

A introdução de pedidos de assistência por Internet torna a informação disponível de forma imediata. Isto permite-lhe responder aos clientes muito mais rapidamente.





Gerir pedidos de assistência técnica é simples, intuitivo e permite-lhe uma resposta rápida às necessidades dos seus clientes.



O cliente pode dialogar com o técnico diretamente no pedido de assistência.

DIMINUA O TEMPO DE TRABALHO TÉCNICO E AUMENTE O RIGOR DOS DADOS

Com o Suporte extranet web vai permitir aos seus clientes a introdução de pedidos de assistência técnica diretamente na base de dados via Internet. Assim, há uma redução do trabalho técnico, das probabilidades de perdas de dados, da duplicação de informação e até do trabalho administrativo, uma vez que a informação recebida por *email* ou chamadas teria de ser mais tarde inserida no sistema.

ACELERE A COMUNICAÇÃO ENTRE TÉCNICOS E CLIENTES

Através de diálogos, os seus técnicos podem solicitar mais informações relevantes para a resolução de uma situação. Da mesma forma os seus clientes podem, no próprio momento, introduzir a resposta. A gestão de diálogos digitais entre o suporte e o cliente permite otimizar a relação, minimizar as perdas de informação e as falhas de comunicação, pois o problema vai sendo enunciado sequencialmente pelo cliente. Por sua vez, o assistente vai respondendo e colocando as dúvidas que vão surgindo. Todas as questões, bem como os *timings* definidos por ambas as partes ficam guardadas como Intervenções técnicas.

INFORMAÇÃO ÚTIL SEMPRE DISPONÍVEL NA BASE DE DADOS DE ARTIGOS TÉCNICOS

Este módulo permite aos seus clientes acederem, sempre que desejarem, a uma base de dados com artigos técnicos sobre os temas que considera mais relevantes. Podem ainda organizar esta base de dados por categorias.

E com a partilha de documentos técnicos, os seus clientes vão ter à sua disposição toda a informação que a sua empresa disponibiliza via Internet, como por exemplo manuais técnicos, descritivos ou novidades.

Ao entrar na aplicação, o cliente é imediatamente informado sobre as notícias mais recentes.



AS NOTÍCIAS CHEGAM DE FORMA DINÂMICA

Esta funcionalidade contempla a comunicação aos clientes de forma rápida e automática, deixando-os sempre a par de todas as notícias. Este é mais um meio de comunicação que permite consolidar a relação da empresa com os seus clientes.

PERGUNTAS FREQUENTES E QUESTÕES TÉCNICAS

Neste espaço o cliente tem acesso às respostas a perguntas mais frequentes (FAQ), desde perguntas técnicas a questões comerciais ou de encomendas. Pode disponibilizar nesta área quantas FAQ desejar.

GALERIA MULTIMÉDIA PARA TODOS OS CLIENTES

Com o Suporte extranet web os seus clientes têm a possibilidade de aceder aos mais diversos conteúdos multimédia. Nesta área pode disponibilizar filmes, PDF, hiperligações, informações técnicas, documentos partilhados, entre muitos outros conteúdos.

DÊ A CONHECER TODAS AS NOVIDADES ATRAVÉS DA GALERIA DE ANÚNCIOS VIA INTERNET

Esta é uma ferramenta que permite aos seus clientes visualizarem um conjunto de anúncios agrupados por categorias numa galeria especialmente preparada para o efeito. Por exemplo, com esta funcionalidade os seus clientes acedem a informações sobre novos produtos ou serviços, promoções ou desenvolvimentos sobre uma área importante para a concretização de negócios.

PESQUISAS AVANÇADAS

Aqui está centralizada toda a informação existente na base de dados sobre um determinado assunto. Os seus clientes podem pesquisar, por exemplo, chamadas telefónicas, pedidos de assistência ou artigos. O técnico fica assim mais disponível para responder a outros clientes, pois o pedido não chega a entrar no sistema. O cliente fica mais satisfeito, pois tem à sua disponibilidade uma ferramenta que lhe permite resolver problemas mesmo com a empresa encerrada.

MELHORE A COMUNICAÇÃO ATRAVÉS DA COMUNIDADE

Esta funcionalidade promove conversas à volta de assuntos com interesse para os utilizadores. Permite criar comunidades de pessoas, de suporte a produtos, ideias ou empresas, que trarão grandes benefícios a todos os envolvidos.

Esta é uma área que permite estender os departamentos comerciais, de suporte e de marketing, utilizando clientes fãs para disseminar a mensagem da sua empresa.

i O SEU ESCRITÓRIO TEM HORÁRIO DE EXPEDIENTE, MAS OS PEDIDOS DOS SEUS CLIENTES PODEM ACONTECER 24 HORAS POR DIA.

O telefone e o mail são incapazes de resolver este problema. A solução é dar aos clientes a possibilidade de submeterem pedidos via Internet de uma forma intuitiva.

PHC CS DASHBOARD

TEMPLATE DO PHC CS SUPORTE

Veja a área de suporte e assistência da sua empresa com um novo olhar.

Este template dá-lhe, com detalhe e rapidez, uma análise visual de todos os seus indicadores, o que o torna uma ferramenta útil para analisar equipamentos, pedidos de assistência técnica (PAT), intervenções ou chamadas telefónicas.

O template é disponibilizado num painel de informação constituído por várias páginas, cada uma dedicada a informação sobre uma área específica do suporte:

ACESSO A INFORMAÇÃO DE FORMA VISUAL ATRAVÉS DOS GRÁFICOS DE PAT

Nesta zona são disponibilizados vários gráficos com informação relativa aos pedidos de assistência técnica. Observe informação relativa a marcas, modelos, tipo de pedidos, técnicos, etc., filtrando-a por ano e período.

TODA A INFORMAÇÃO SOBRE OS SEUS PAT

O analisador de PAT fornece elementos sobre os seus PAT, que pode filtrar por estado, marca, modelo, entre outros. Pode ainda separar os PAT por meses

e quantidades, e ainda observar manómetros e indicadores com os vários valores. Em qualquer dos casos, é rápido navegar a partir desta listagem para o registo respetivo.

NÃO PERCA NENHUM PORMENOR SOBRE AS SUAS INTERVENÇÕES

No analisador de intervenções veja toda a informação sobre as suas intervenções. Por exemplo, as que já foram realizadas, as de um determinado cliente, ou de uma marca ou modelo. Tem ainda a possibilidade de analisar, em formato de gráfico, a sua distribuição por meses e anos.

FIQUE POR DENTRO DE TODAS AS CHAMADAS REALIZADAS

Use o PHC Dashboard CS para ter uma visão mais rigorosa das suas chamadas telefónicas. Através de manómetros intuitivos pode observar a distribuição das suas chamadas por departamentos, instalações, clientes, meses ou quantidades, assim como consultar uma listagem de chamadas de onde pode rapidamente navegar para os respetivos registos.



Num único local encontra diversas perspetivas da assistência técnica.



“ Sem o *software* PHC, o nosso crescimento sustentado não seria tão eficaz. Melhorámos toda a nossa gestão do dia-a-dia.

Manuel Loureiro, Sócio Gerente da Bovisil

PHC CS EQUIPAMENTO

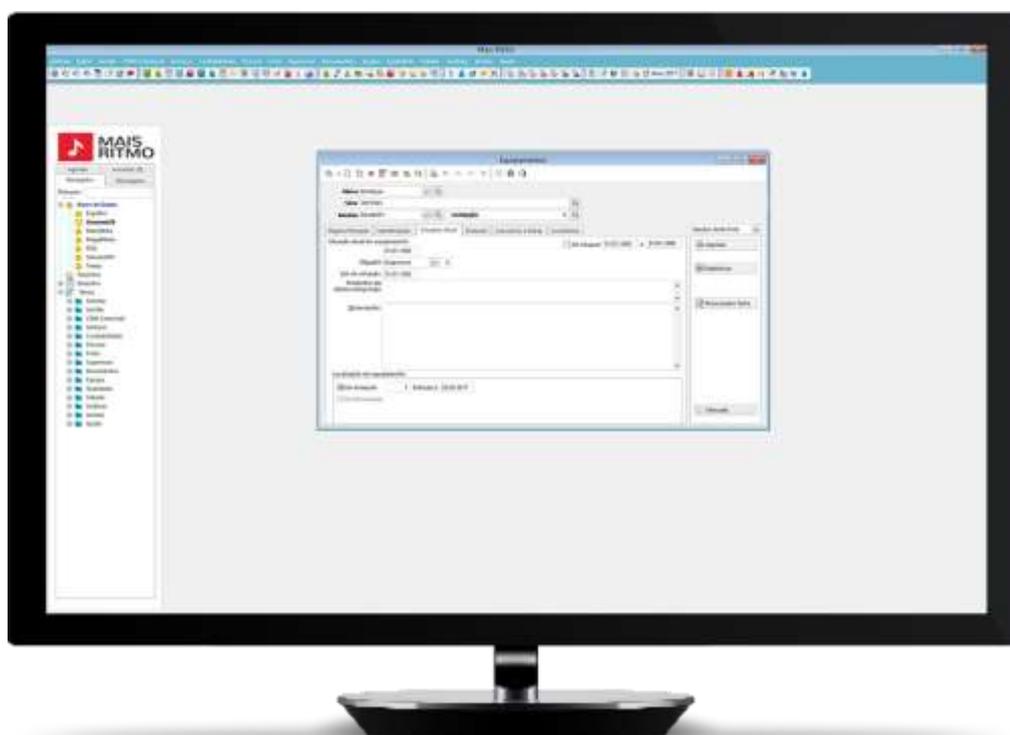
O PHC CS Equipamento é um módulo adicional que funciona em conjunto com o PHC CS Gestão ou o PHC CS POS, e foi desenhado para controlar de forma total os seus equipamentos.

Gerir e rentabilizar o seu parque instalado nunca foi tão fácil. Tudo o que diz respeito a equipamentos foi contemplado neste módulo, desde as estatísticas sobre o histórico do equipamento até à gestão de números de séries.

A sua empresa vai notar a diferença. Os seus clientes também.

CONTROLO TOTAL SOBRE O PARQUE DE EQUIPAMENTOS INSTALADO

Para cada equipamento pode guardar todos os dados sobre os seus utilizadores, a identificação do mesmo, bem como a sua situação (i.e. garantia, contrato, assistência cortada, etc.). Tem também uma identificação completa do equipamento, em campos com o nome definido pelo utilizador, para melhor adaptação a qualquer negócio.



A partir do ecrã Equipamento pode visualizar a situação atual do equipamento e a sua localização.

Poderá, a qualquer momento, a partir da ficha de equipamento, consultar todo o seu historial comercial, ou seja, quem comprou, quem vendeu e quando ocorreram as transações.

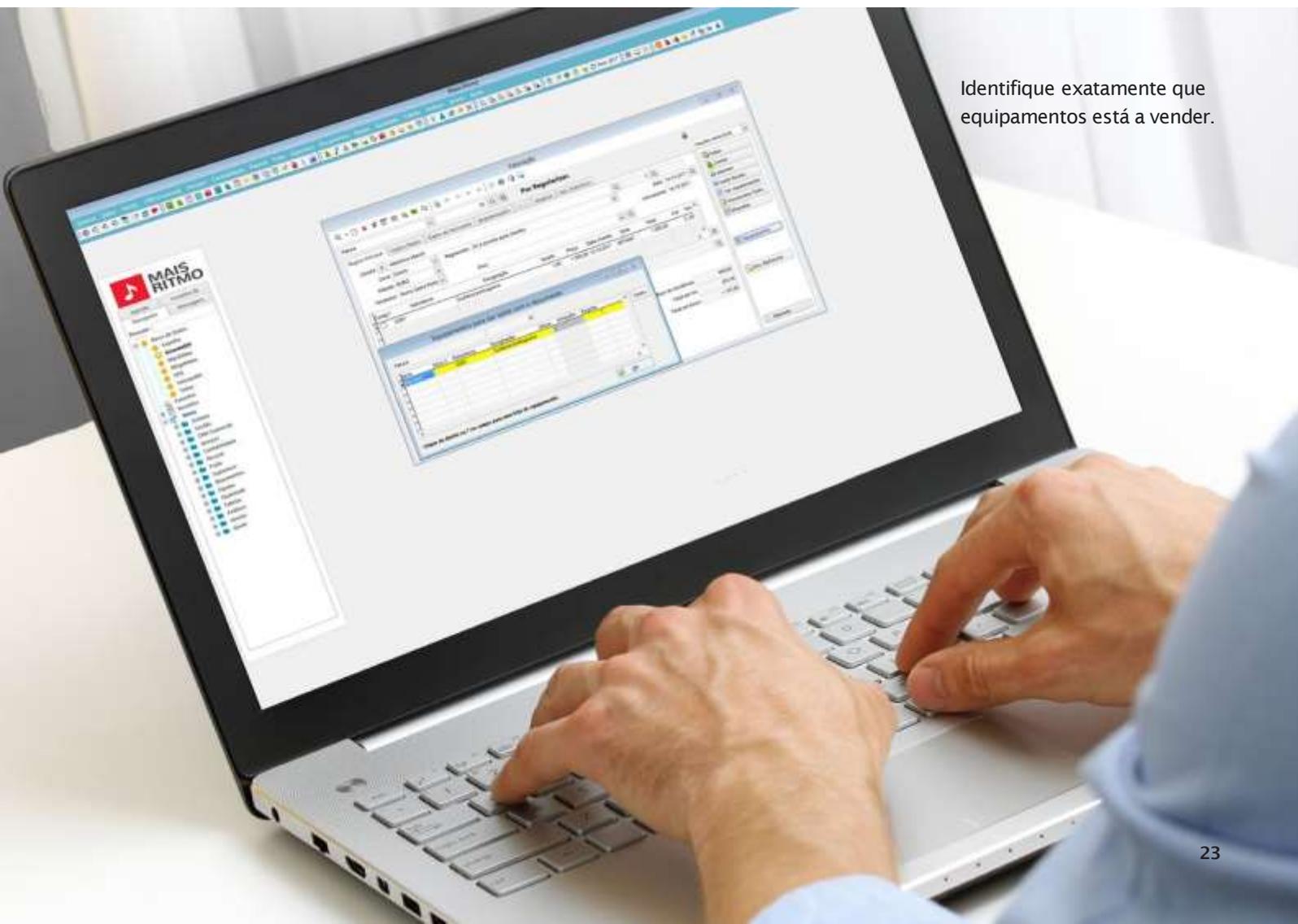
Se possuir o PHC CS Gestão, pode mesmo fazer duplo clique no número de documento para o observar.

Ao lançar a compra de um artigo com número de série, no PHC CS Gestão, a aplicação apresenta-lhe uma lista onde pode preencher o número de série para abrir as fichas dos equipamentos respetivos.

Se possuir o PHC CS Gestão, no documento de faturação (i.e. na fatura ou VD), basta colocar o número de série na respetiva coluna, que o programa atualiza automaticamente a ficha de equipamento com o cliente que comprou, bem como com o documento e data em que o negócio foi feito.

i **PRODUZA DE FORMA FÁCIL UM RELATÓRIO SOBRE UM EQUIPAMENTO.**

O PHC CS Equipamento permite-lhe produzir relatórios realmente assertivos e informativos, que podem ser indexados, por exemplo, por equipamento ou por cliente.



Identifique exatamente que equipamentos está a vender.

FUNÇÕES ESPECIAIS DE CONTROLO DO PARQUE INSTALADO

+ Emails de aviso de fim de situação

Pode emitir emails para os clientes cujos equipamentos estão em fim de vida, ou seja, pode, por exemplo, executar um *mailing* periódico para as garantias que acabam e propor um contrato de assistência.

+ Análise completa de cliente

Para uma negociação comercial de renovação ou negociação de um contrato, ou promoção da troca de um equipamento, pode obter análises completas para o cliente relativamente ao número de intervenções, ao valor da assistência, ao tempo médio de resposta, etc.

+ Estatísticas do parque

Pode, a qualquer momento, saber que equipamento está instalado por zona, por marca, por modelo, por tipo, etc.

+ Configurado pelo utilizador

Os nomes de alguns campos são definidos pelo utilizador.

Assim, se em vez de número de série, utilizar a matrícula, basta alterar o nome do campo, que em todo o programa aparecerá a matrícula. Desta forma, o ficheiro de equipamento adapta-se rapidamente ao seu negócio.

Pode fazer o mesmo com outros campos, como marca, modelo, sistema, etc.

+ Integração total

A partir da ficha do cliente, pode observar/imprimir o seu parque de equipamento.

A partir da ficha do equipamento pode analisar todo o seu historial; se possuir o PHC CS Gestão, pode observar todo o circuito, desde o documento de compra que deu origem ao equipamento até ao documento de venda.

+ Impressão automática de contratos e outros textos

Pode criar minutas em qualquer processador de texto com *mailmerge*, para utilizar com os dados de um equipamento.

Assim, para imprimir um contrato ou qualquer outro texto, basta premir o respetivo botão a partir da ficha do equipamento.

+ Emissão automática de faturação

Se possuir o PHC CS Gestão pode usar a Emissão Automática de Faturação para, por exemplo, faturar folhas de obra.

SE POSSUIR O PHC CS GESTÃO PODE, AINDA, DE FORMA TOTALMENTE INTEGRADA:

- + Controlar os clientes com conta corrente não regularizada;
- + Introduzir o equipamento automaticamente no ato de lançamento da fatura de compra;
- + Dar baixa do número de série do equipamento, assim que este é colocado na fatura ou venda a dinheiro, atualizando automaticamente na ficha do cliente;
- + Saber a qualquer momento, a partir da ficha do equipamento, qual o fornecedor e o cliente correspondentes e quando foi comprado e vendido;
- + Definir que nos inventários de *stock* sejam discriminados os n.ºs de série dos artigos que se encontram em armazém.

O SISTEMA QUE CRESCE E SE ADAPTA À DIMENSÃO DA SUA EMPRESA

O PHC CS é constituído por Soluções, que por sua vez disponibilizam vários módulos.

As Soluções estão ainda divididas em 3 gamas em distintas que permitem acompanhar a evolução da empresa e a adaptação do investimento à sua dimensão.

GAMAS	SOLUÇÕES	
PHC CS CORPORATE	Gestão e ERP	Indústria e Produção
PHC CS ADVANCED	Financeira	Logística e Distribuição
PHC CS ENTERPRISE	Recursos Humanos	Restauração
	Suporte Técnico	Retalho
	CRM	Construção Civil
	Equipas e Projetos	Clínicas
	Frota Automóvel	