



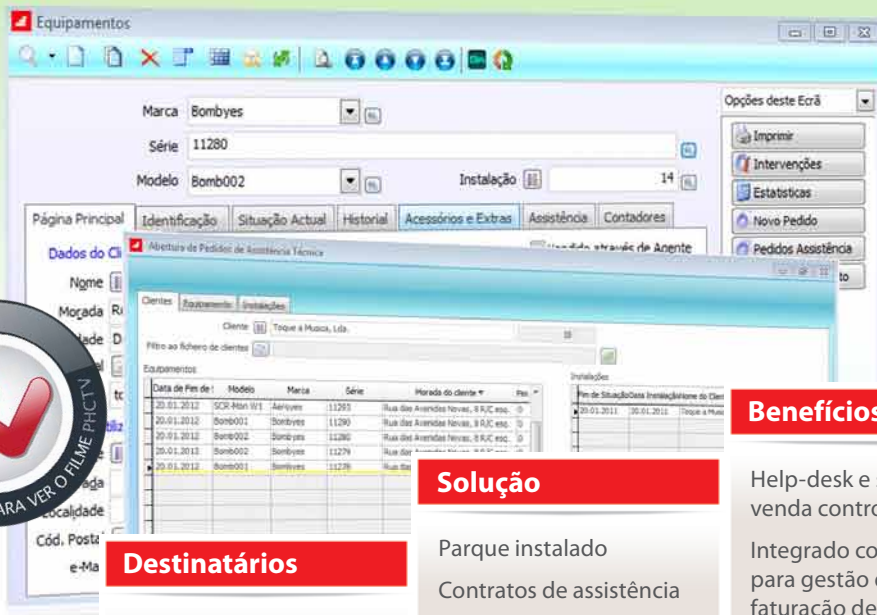
PHC **Supporte CS**

A rentabilização da assistência pós-venda

A solução para qualquer empresa com assistência pós-venda, permitindo gerir o parque instalado, a atividade de suporte ao público e a performance da área técnica.

Visite www.phc.pt

**BUSINESS
AT SPEED**



Abrir um pedido de assistência é muito simples: digite o nome do cliente para que lhe sejam apresentados os equipamentos que o Cliente possui e a situação em que se encontram.

Benefícios

- Help-desk e suporte pós-venda controlados
- Integrado com faturação para gestão de contratos, faturação de assistência técnica
- Controlo de equipa técnica
- Ferramentas de produtividade para suporte rápido

Solução

- Parque instalado
- Contratos de assistência
- Tempos de técnicos
- Folhas de obra

Destinatários

- Empresas que vendem e dão suporte pós-venda a qualquer tipo de equipamento
- Departamentos de help-desk interno ou externo

Principais funcionalidades

- Controlo total sobre o Parque de Equipamento instalado.
- Gestão completa de Contratos de Assistência e Garantias.
- Controlo total sobre nºs de série.
- Gestão diária da assistência pós-venda.
- Pedidos de Assistência, Folhas de Obra, Historial de Intervenções, etc.
- Análise de ocupação de técnicos.
- Monitor de atribuição rápida de Pedidos de Assistência.
- Campos configuráveis para adaptação a cada tipo de equipamento.
- Gestão de cortes na assistência (i.e. por falta de pagamento).
- Agenda de marcações para Técnicos.
- Relatórios completos por Cliente, equipamento, contrato, etc.
- Integração com o módulo de Faturação e Compras (módulo PHC Gestão CS).
- Faturação automática de contratos (módulo PHC Gestão CS).
- Folhas de obra com gestão de stocks e faturação automática (PHC Gestão CS).
- Cópia de equipamentos e respetivos números de série entre Dossiers internos e Documentos de Faturação (módulo PHC Gestão CS).
- Suporte a Clientes via Internet com o PHC Digital dSuporteExterno CS.
- Apoio a técnicos no exterior ou delegações via Internet com o dSuporteInterno.

O módulo PHC Suporte CS foi desenvolvido para qualquer empresa que se preocupe com a assistência pós-venda, bem como, para aquelas empresas que querem rentabilizar o seu parque instalado.

As características mais importantes que permitem alcançar estes dois objetivos são:

1. Gerir e rentabilizar o parque instalado:

- Ficheiro de Clientes para centralização de toda a informação sobre cada um;
- Ficheiro de outras entidades, de modo a manter todos os dados sobre utilizadores de equipamento, que não sejam Clientes;
- Ficheiro de equipamento, com todos os dados individuais do mesmo, incluindo 2º número de série, contadores e campos com o nome definido pelo utilizador, para melhor adaptação do programa a qualquer tipo de negócio ou equipamento;
- Ficheiro de instalações, arquivo de toda a informação sobre uma determinada instalação, nomeadamente, o seu local, o Cliente, o utilizador, a lista dos equipamentos aí colocados, etc.;
- Ficheiro de Contratos que permite efetuar contratos por equipamento, por modelo ou contratos do tipo Total que englobam as duas tipologias anteriores.

2. ... se possuir o módulo PHC Gestão CS, pode ainda, de forma totalmente integrada:

- Faturar automaticamente os contratos de assistência, sendo colocado automaticamente o nº do contrato na fatura;
- 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 o Cliente;
- Saber a qualquer momento, a partir da ficha do equipa-

mento, a quem e quando o comprou e a quem e quando o vendeu;

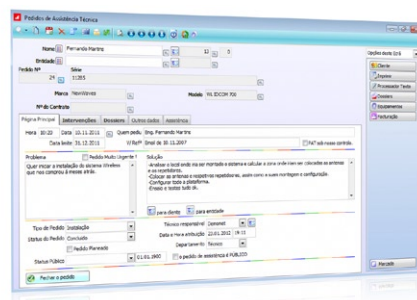
- Definir que nos inventários de stock sejam discriminados os nºs de série dos artigos que se encontram em armazém.

3. Controlo diário da assistência:

- Ficheiro de pedidos de assistência onde são colocadas todas as informações sobre o pedido de assistência, nomeadamente, quem pediu, qual o equipamento e localização, qual a avaria, qual a urgência, etc.;
- Gestão de folhas de obra, de modo a controlar o que foi executado na assistência, nomeadamente tempos de mão-de-obra, deslocação, que peças foram usadas, o que foi substituído, etc.;
- Controlo de pedidos mais graves ou mais urgentes;
- Painel de controlo de pedidos de assistência que lhe fornece informação sobre todos os pedidos em aberto, sobre aqueles que não têm ainda agendada qualquer intervenção ou as intervenções a realizar em cada data;
- Emissão de planos de intervenções periódicas em equipamentos;
- Emissão automática de pedidos de assistência técnica.

4. ... se possuir o módulo PHC Gestão CS pode, ainda, de forma totalmente integrada:

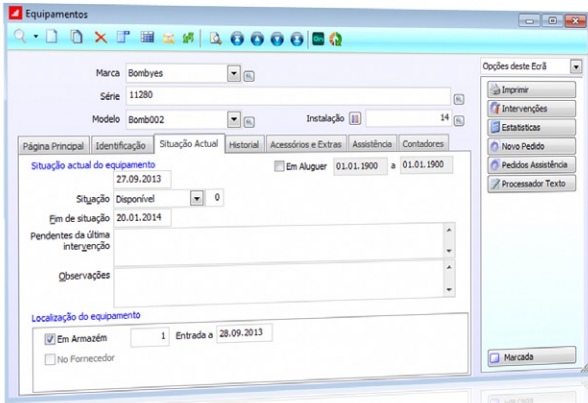
- Faturar automaticamente as folhas de obra;
- Executar a gestão de stocks da assistência técnica, dando baixa em stock na folha de obra ou na faturação;
- Não permitir abrir pedidos de assistência para Clientes com dívidas com idades superiores a um limite máximo de dias por si definido.



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

Controlo total sobre o parque de equipamento instalado e sua situação

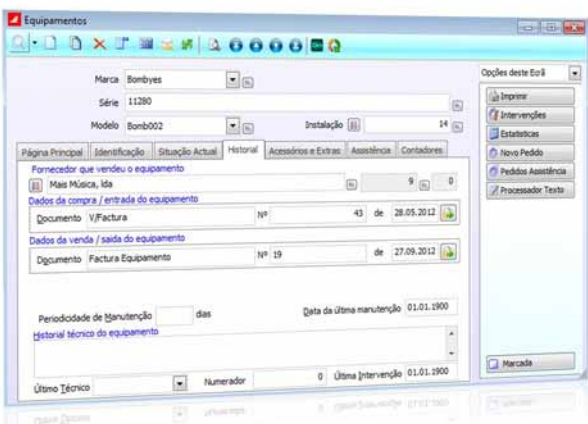
Para cada equipamento pode guardar todos os dados sobre os seus utilizadores, a identificação completa do mesmo, bem como a sua situação, isto é, garantia, contrato, assistência cortada, etc. Os nomes dos campos da identificação completa do equipamento podem ser definidos pelo utilizador, para melhor adaptação a qualquer tipo de negócio.



Situação em que se encontra o equipamento e respetivo fim. Se possuir o módulo PHC Gestão pode emitir automaticamente as faturas dos contratos antes do início dos mesmos.

Pode, a qualquer momento, a partir da ficha de equipamento consultar todo o seu historial comercial, ou seja, a quem e quando comprou e a quem e quando vendeu. Se possuir o módulo PHC Gestão CS, pode mesmo dar um duplo clique no número de documento para o observar.

Por outro lado, com o PHC Gestão CS, ao lançar a compra de um artigo com número de série, a aplicação apresenta-lhe uma lista onde basta preencher o número de série para abrir as fichas do equipamento. Pode introduzir inúmeros registos com informação sobre extras ou acessórios instalados no equipamento em questão.



A qualquer momento pode consultar o histórico comercial do equipamento.

Caso possua o módulo PHC Gestão CS, no documento de faturação (i.e. na fatura ou venda a dinheiro), basta colocar o número de série na respetiva coluna, para que a ficha de equipamento seja atualizada com o Cliente que comprou, bem como o documento e data em que o negócio foi feito.

Funções especiais de controlo do parque instalado

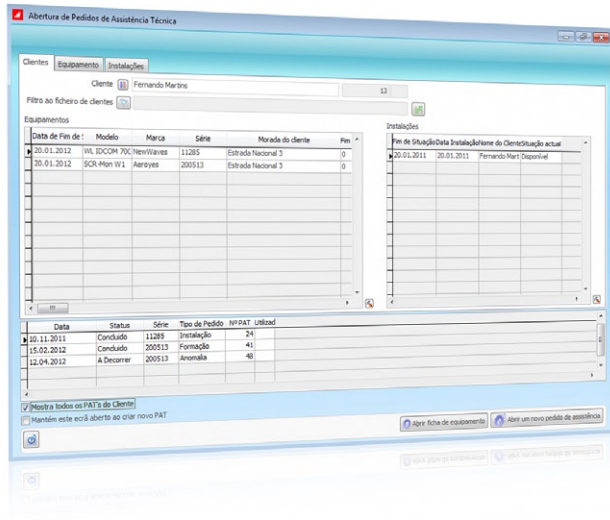
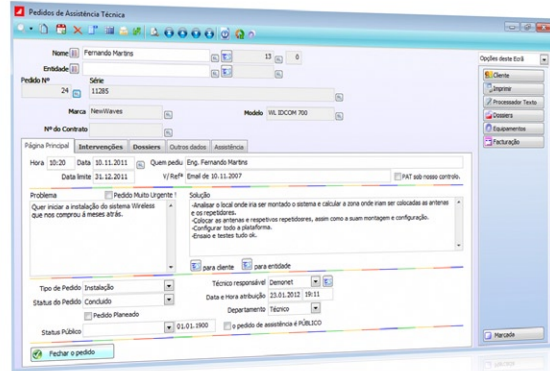
- **Mailings de Fim de Situação**
Pode emitir mailings para os Clientes com equipamentos em fim de vida útil, ou seja, pode por exemplo executar um mailing periódico para Clientes, cujas garantias acabam, a propor um contrato de assistência.
- **Análise completa de Cliente**
Para efeitos comerciais, na renovação ou negociação de um contrato com um Cliente, ou ao promover a troca de equipamentos, pode obter análises completas da atividade com o Cliente: o número de intervenções, o valor da assistência se não tivesse garantia ou contrato, do tempo médio de resposta, entre outras.
- **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 próprio utilizador. 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. Pode fazer o mesmo com outros campos, como por exemplo, com os campos para marca, modelo, sistema, etc.
- **Integração Total**
A integração foi levada ao limite. Assim, a partir da ficha do Cliente, pode observar/imprimir o seu parque de equipamento, o historial de intervenções, os pedidos de assistência em aberto (pode ser útil ao comercial na gestão de reclamações de Clientes), as estatísticas de assistência com o número de intervenções, os valores, os tempos despendidos, etc. A partir da ficha do equipamento pode analisar todo o seu historial técnico e, se possuir o módulo PHC Gestão CS, pode observar desde o documento de compra que deu origem ao equipamento ao respetivo documento de venda.
- **Impressão automática de Contratos e outros textos**
Pode criar minutas em qualquer processador de texto com mail merge 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, podemos saber a qualquer momento se os contratos são rentáveis, se o custo das garantias é superior ao previsto, qual a melhor marca ou modelo, qual a pior zona, etc.
- **Emissão Automática de Contratos**
Se possuir o módulo PHC Gestão CS pode usar a Emissão Automática de Faturação para emitir todos os contratos de assistência técnica de determinado período.

Gestão simples e eficaz do dia-a-dia da assistência pós-venda

Pode gerir todo o processo de assistência pós-venda, desde o pedido ou manutenção periódica à folha de obra, registando todo o histórico do equipamento.

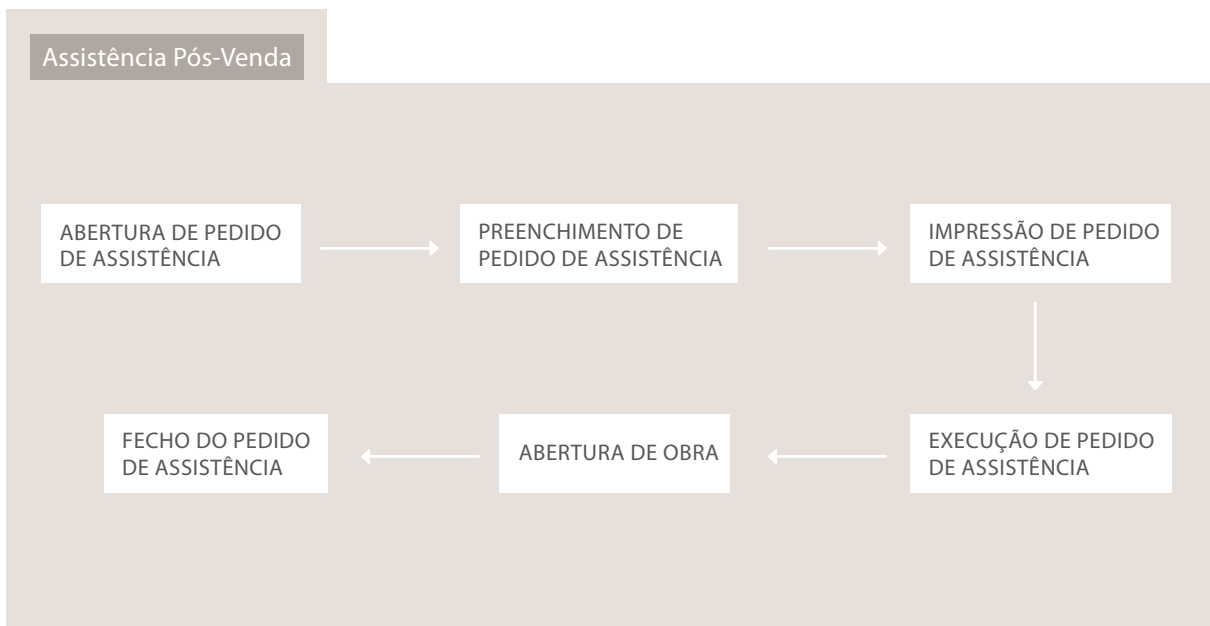
Na abertura do pedido, é possível optar por digitar o nome do Cliente ou o nº de série do equipamento para saber que outros pedidos estão em aberto, o que evita duplicações de pedidos, e a situação da conta corrente, se possuir o módulo PHC Gestão CS, pode confirmar se o Cliente tem a conta corrente em dia.

Aprovada a assistência, podemos preencher o pedido de assistência com os dados fornecidos pelo utilizador do equipamento, nomeadamente, quem pediu, qual a avaria, etc. O programa 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.

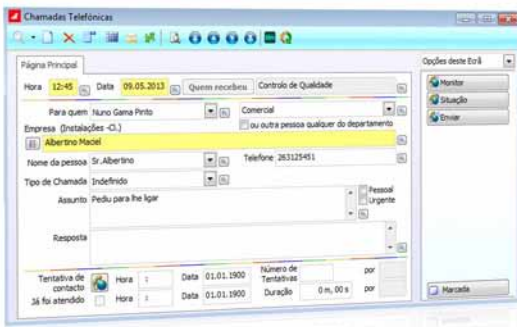
Com a impressão do pedido, o técnico pode então executá-lo. Se for caso disso, pode de imediato abrir uma folha de obra, de modo a aí introduzir os tempos utilizados, as peças colocadas e os valores para emissão da faturação. Se possuir o módulo PHC Gestão CS pode emitir automaticamente a faturação das folhas de obra e dar baixa em stock das peças colocadas. Quando o pedido está executado, fecha-se o mesmo e lançam-se os seus dados no historial do Cliente e do equipamento. Com este historial pode, a qualquer momento, obter estatísticas por Cliente, por marca, por modelo, tempos de resposta, média de custos, número de intervenções, etc.



Funções especiais do dia-a-dia da Assistência Técnica

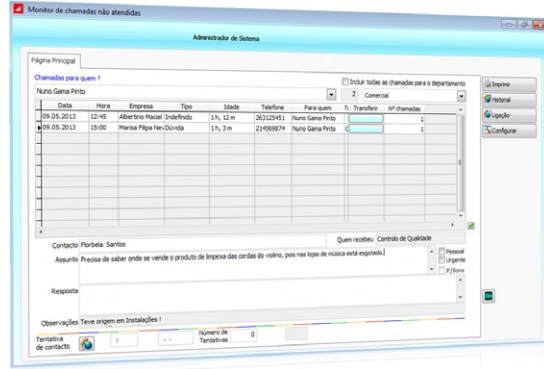
- **Orçamentos**
Pode criar, imprimir e enviar um orçamento da reparação, caso o pedido de assistência o exija. Todo o desenho do orçamento e da sua impressão são definidos pelo utilizador.
- **Controlo apertado de conta corrente**
Se possuir o módulo PHC Gestão CS pode definir na ficha do Cliente um 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 nem 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, para esses Clientes, não existe o risco da 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 perca um recado.

No momento em que é recebida uma chamada telefónica pode introduzir os seus dados. O programa controla se o Cliente tem a assistência cortada, de modo a passar a chamada ao controlo de crédito e não à assistência técnica. Assim que o utilizador entrar no software é-lhe apresentada uma lista com as chamadas para si.



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.

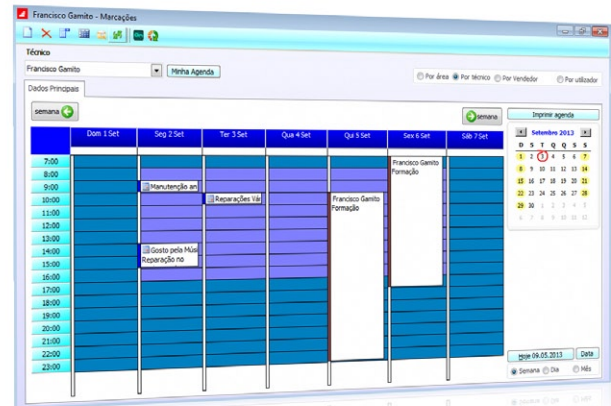
As chamadas telefónicas podem ser úteis a outros departamentos da sua empresa como, por exemplo, ao Departamento Comercial: um Cliente que telefone a pedir informações comerciais e não seja atendido não fica esquecido, pois a sua chamada aparecerá na listagem de chamadas dos comerciais.



Pode obter uma listagem de chamadas ordenada por data e hora de entrada, com a idade de cada uma, para de uma forma expedita ir respondendo a todas elas.

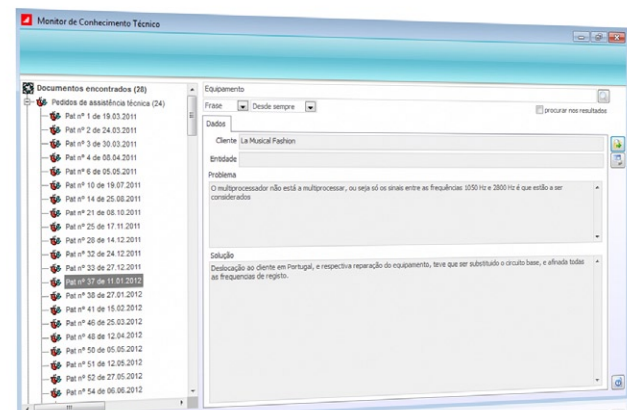
Marcações e agenda técnica

O módulo PHC Suporte CS foi desenvolvido para otimizar o dia-a-dia da assistência técnica. Com esse objetivo 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.



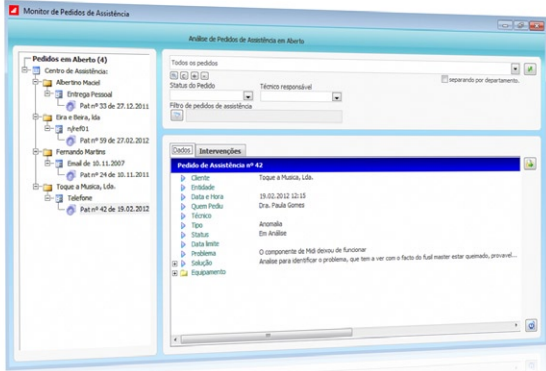
Monitor de Conhecimento Técnico

Muitas vezes a solução para determinado problema já foi encontrada antes na empresa. Assim, com o monitor de conhecimento técnico poderá procurar em toda a informação (conhecimento) que se encontra no sistema, 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.



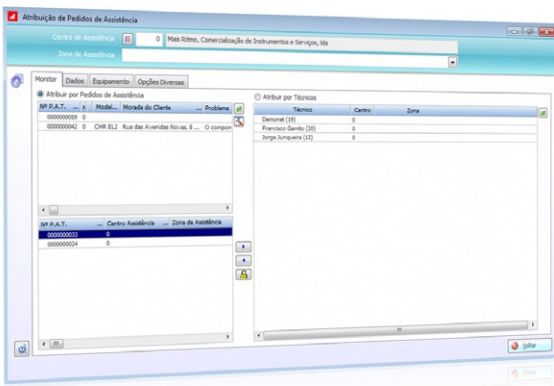
Monitor de Pedidos de Assistência em Aberto

Com este monitor, não só o técnico saberá em detalhe quais as suas tarefas, como o supervisor de técnicos poderá verificar atrasos, distribuir pedidos não atribuídos ou mesmo verificar o estado total da assistência técnica.



Monitor de Atribuição de Pedidos de Assistência

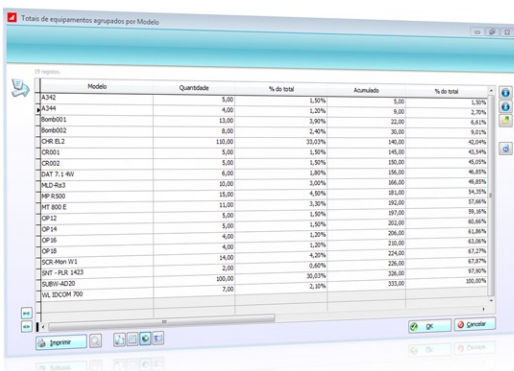
Este monitor permite visualizar os pedidos de assistência atribuídos e por atribuir, por centro e zona de assistência. Entre os pedidos não atribuídos pode identificar os mais antigos pela cor que assumem, que corresponde a uma legenda criada pelo utilizador. Por fim, pode atribuir os pedidos aos técnicos ficando registado automaticamente, na ficha de cada pedido de assistência, a data, hora e o técnico que a realizou.



Análises estatísticas e relatórios de gestão

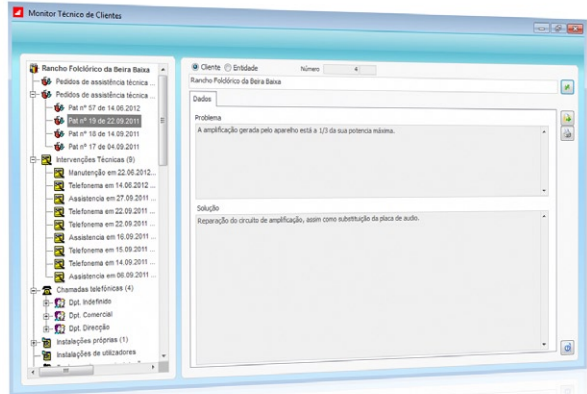
O módulo PHC Suporte CS foi desenvolvido com o apoio direto de utilizadores orientados para uma assistência pós-venda profissional. Para esta assistência ser cada vez mais eficaz é imprescindível fornecer ao gestor relatórios pormenorizados com toda a informação para a sua tomada de decisão. Assim, desenvolvemos diversas análises estatísticas, das quais apresentamos apenas algumas:

- Parque instalado
Pode saber o seu parque instalado, por modelo, por tipo, por zona, etc.



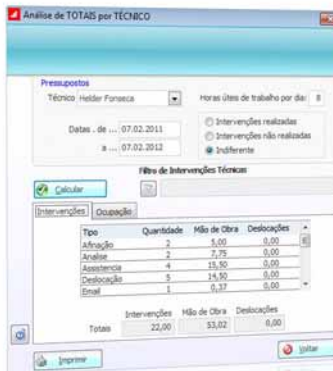
- Análise de Clientes

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



- 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 morto, ou seja, tem acesso toda a informação sobre o seu desempenho.



- Mapas desenhados pelo utilizador

Pode ainda desenhar os seus mapas, selecionando 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.

O que pensam os utilizadores do Software PHC®

"As soluções PHC criaram uma maior autonomia operacional das filiais, permitindo obter uma informação mais objetiva e oportuna."

António Pereira, Diretor de Sistemas de Informação da CEPASA.

Dashboard PHC Suporte (opcional)

Este template tem como objetivo disponibilizar um conjunto de análises e indicadores que permitam olhar para a área de Suporte e Assistência da empresa, simultaneamente, com detalhe e rapidez. Desta forma, este dashboard contribui para para uma melhor análise da assistência técnica, o que o torna uma ferramenta importante para quem necessidade de rapidamente analisar determinados equipamentos, Pedidos de Assistência Técnica, Intervenções e chamadas telefónicas relacionadas com o Suporte Técnico.

Este template é disponibilizado num painel de informação constituído por várias páginas, e cada uma desta dedicada a representar informação sobre cada uma das áreas do Suporte. Assim, temos as páginas:

Gráficos de PAT's

Nesta zona são disponibilizados mais de 10 gráficos com informação relativa aos Pedidos de Assistência Técnica, que mostram os movimentos com base nos critérios definidos nos campos de escolha de cada gráfico existentes para cada um. Pode observar informação relativa a marcas, modelos, Tipo de Pedidos, Técnicos, etc., filtrando-a por Ano e Período. Todos os gráficos funcionam de forma independente, não existindo cruzamento de informação relativamente aos critérios de escolha definidos entre eles.

Analizador de PAT's

Nesta zona a informação disponibilizada fornece elementos sobre os Pedidos de Assistência, pode filtrá-la a partir de inúmeros campos como PAT's já fechados ou não, marca, modelo, entre outros. Pode ainda observar não só um gráfico com os Pedidos de Assistência separados por meses e quantidades, como também manómetros e indicadores dos valores e uma listagem com os PAT's encontrados nas condições definidas, podendo rapidamente navegar a partir desta listagem para o registo respetivo.



Num ecrã a possibilidade de toda a informação sobre os PAT's da empresa.

Analizador de Intervenções

Nesta zona a informação disponibilizada fornece elementos sobre as Intervenções Técnicas, sendo possível filtrar a informação por Intervenções já realizadas, apenas de determinado Cliente, marca, modelo, etc. Tem ainda a possibilidade de analisar, em formato de gráfico, a sua distribuição por meses e anos.

Analizador de Chamadas

Nesta zona a informação disponibilizada fornece elementos sobre as Chamadas Telefónicas, dados que podem ser filtrados por Departamento, Instalação ou Cliente, etc. Através de manómetros e indicadores pode observar a sua distribuição por meses e quantidades, assim como consultar uma listagem de Chamadas, de onde pode rapidamente navegar para os respetivos registos.



Num único monitor, tem acesso a uma série de variações que permitem analisar o atual estado da empresa.

O que pensam os utilizadores do Software PHC®

"Com o Software PHC® conseguiu-se automatizar todos os processos internos da organização, obtendo assim uma maior produtividade da parte dos utilizadores e consequentemente ganhos de eficiência de toda a estrutura, com vantagens acrescidas para os nossos clientes".

Dinis Pires, responsável do Convento do Espinheiro.

O que pensam os utilizadores do Software PHC®

"O Software PHC® é extraordinariamente simples de utilizar, com um interface gráfico simples e agradável, o que simplificou significativamente o processo de adaptação ao mesmo".

Paulo Vieira, Executivo da Assibeta.

BUSINESS AT SPEED **PHC**



+134.000
CLIENTES

{ CS

+420
PARCEIROS

+130
Colaboradores

**PHC[®]
FX** } **+1.000**
UTILIZADORES

Faturação
2012

» 6,5
milhões de euros

Oportunidade x Capacidade x Velocidade = Sucesso no Negócio



Para saber tudo sobre a PHC, subscreva a "iDirecto" no sítio da internet em www.phc.pt/idirecto