



O módulo PHC Pocket Suporte permite o acesso a PAT's em aberto e intervenções agendadas, o preenchimento de relatórios de intervenções e a sincronização imediata com a sede. Uma ferramenta de mobilidade crucial para a assistência pós-venda.

PHC Pocket Suporte

Os seus técnicos precisam de consultar e actualizar as intervenções de assistência técnica, enquanto estão no terreno? Esta é a solução ideal para si



BENEFÍCIOS

- ▶ Aumento de produtividade
- ▶ Assistência técnica optimizada e em tempo real
- ▶ Diminuição dos custos com deslocações
- ▶ Sincronização directa
- ▶ Muito fácil de utilizar
- ▶ Monitorização dos técnicos no terreno
- ▶ Controlo da agenda em qualquer momento

SOLUÇÃO

- ▶ Totalmente integrado com Software PHC®
- ▶ Mobilidade das equipas técnicas
- ▶ PDA's

DESTINATÁRIOS

- ▶ Departamentos de Assistência Técnica e de Suporte Pós-Venda

Acesso no PDA a informação de PAT's em aberto, do módulo PHC Suporte.

- ▶ Acesso aos Pedidos de Assistência Técnica (PAT's) em aberto, introduzidos no módulo PHC Suporte, permitindo consultar pedidos;
- ▶ Introdução de diferentes tipos de dossiers internos previamente configurados, como por exemplo, folhas de obra, requisições, etc.;
- ▶ Acesso ao preenchimento dos relatórios das intervenções realizadas;
- ▶ Visualização na agenda das intervenções agendadas e respectiva data e hora;
- ▶ Consulta de clientes, artigos, instalações, e equipamentos;
- ▶ Conexão a impressoras através de infravermelhos ou bluetooth;
- ▶ Sincronização com o sistema central via GPRS, ou seja, via internet sem ter que se deslocar à empresa.

A solução para equipas técnicas móveis

O PHC Pocket Suporte permite às equipas técnicas o acesso, no terreno, à informação principal para a execução das suas intervenções, para além de transmitir uma imagem mais profissional junto do Cliente.

Toda a informação é transmitida de um modo rápido e seguro, reduzindo de forma significativa os custos relacionados com as constantes deslocações dos técnicos à sede da empresa.

Os custos inerentes às tarefas administrativas são também reduzidos, nomeadamente, a digitalização da informação referente a cada intervenção.

Paralelamente, existe uma monitorização de toda a equipa técnica no terreno, a partir do back office.

Acesso a Pedidos de Assistência Técnica (PAT's) em aberto

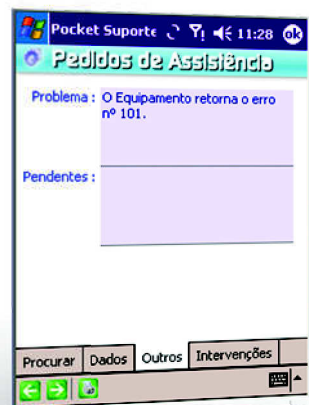
Com esta aplicação acede à tabela de PAT's do módulo PHC Suporte. A lista de PAT's a que tem acesso no PDA corresponde aos PAT's em aberto atribuídos ao técnico, podendo ser visualizados todos os PAT's em aberto do técnico ou os últimos pedidos. O número de PAT's a visualizar no PDA é definido pelo utilizador.

Introdução de Intervenções e Dossiers Internos

O técnico pode consultar, alterar e introduzir intervenções para um PAT em aberto. Desta forma, no momento de uma intervenção, o técnico pode verificar o problema apresentado em intervenções anteriores e introduzir no local o relatório da intervenção efectuada.

Pode também introduzir um novo dossier interno com os dados do PAT, indicando o número do pedido correspondente.

Esta funcionalidade é muito útil, pois, após a sincronização com a sede, pode facturar o dossier interno ao respectivo Cliente.



Além da informação do equipamento, é disponibilizada informação necessária à intervenção a realizar pelo técnico.



Agenda de marcações

A partir da página principal da aplicação pode consultar as intervenções agendadas e, se desejar, verificar o detalhe de cada uma. Desta forma, o técnico pode gerir facilmente a sua agenda diária e semanal, podendo a partir dela, navegar para a respectiva intervenção.

Uma das vantagens desta aplicação é que o técnico não precisa de se deslocar à sede da empresa constantemente, pois a empresa facilmente obtém os relatórios diários das intervenções de cada técnico.



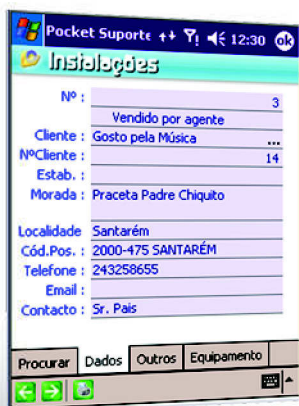
O técnico pode navegar entre as suas intervenções agendadas, por dia ou por semana.

Consulta de Cliente, artigos, instalações e equipamentos

No PDA pode consultar os dados dos Clientes dos PAT's sincronizados, permitindo saber de forma rápida, por exemplo, o local onde o técnico se deverá deslocar para efectuar a intervenção. Pode ainda consultar os artigos e serviços a incluir nas folhas de obra, de acordo com as intervenções a realizar.

No PDA pode também consultar todos os equipamentos ou apenas os equipamentos alvo dos pedidos de assistência sincronizados, assim como as respectivas Instalações. O PHC Pocket Suporte permite ainda criar novos equipamentos.

O técnico pode também imprimir diversa informação contida no PDA, nomeadamente, PAT's, Intervenções e Dossiers Internos.



Campos do Utilizador

À semelhança das restantes aplicações PHC, para cada um dos ecrãs pode definir campos do utilizador, ou seja, pode definir outros campos a ser disponibilizados no PDA, como por exemplo campos com dados adicionais das intervenções, ou do próprio equipamento. Desta forma, o técnico acede e actualiza toda a informação que necessita no PDA para a execução das suas funções.

Sincronização

Pode sincronizar com o sistema central via GPRS. Para isso deve instalar um web server para disponibilizar este acesso via internet ou via rede interna, na qual deve ter instalada a aplicação de back-office para sincronização num Internet Information Server interno. Poderá também trabalhar offline, com os dados da última sincronização realizada.

Na sincronização são efectuadas, entre outras, as seguintes tarefas:

- ▶ Passagem de PAT's entre sistema central e PDA;
- ▶ Passagem de todos os equipamentos ou só os equipamentos referentes aos PAT's sincronizados, entre sistema central e PDA e vice-versa;
- ▶ Passagem de novos equipamentos criados no PDA para o sistema central;
- ▶ Passagem de todas as instalações ou só as instalações referentes aos PAT's sincronizados, entre sistema central e PDA;
- ▶ Passagem de todas as intervenções do técnico ou apenas as dos equipamentos sincronizados, entre sistema central e PDA e vice-versa;
- ▶ Passagem de clientes e artigos entre sistema central e PDA;
- ▶ Passagem de diferentes tipos de dossiers internos entre sistema central e PDA.

Funcionamento da Aplicação

- ▶ PDA com sistema operativo Pocket PC 2003, Mobile 5 ou Mobile 6;
- ▶ 64Mb Ram no mínimo e 128 MB RAM recomendados;
- ▶ Resolução QVGA 320x240;
- ▶ Para sincronizar precisa de um PDA com GPRS, Rede Wireless e ActiveSync 4.5 em Windows XP ou Windows Mobile Device Center em Windows Vista;
- ▶ Software PHC® CS: módulos PHC Terminais Portáteis, PHC Suporte na sede.

Veja o que alguns utilizadores pensam do Software PHC®

Segundo **Paulo Vieira, Executivo da Assibeta**, 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”.

António Pereira, Director de Sistemas de Informação da CEPSA realçou que as soluções PHC: “criaram uma maior autonomia operacional das filiais, permitindo obter uma informação mais objectiva e oportuna.”

De acordo com **Dinis Pires, responsável do Convento do Espinheiro**, 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”.

Aníbal Pereira, Administrador da Quinta Grande, revelou que “A Quinta Grande, na qualidade de Assistência Técnica Autorizada

aos computadores portáteis TOSHIBA, necessita de ferramentas que permitam uma grande facilidade de adaptação, quer a novos tipos de produtos, quer à frequente implementação de novos processos. Esta 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”.

Dr. Luís Marvanejo, Responsável dos Armazéns Marvanejo, disse que “Tendo sido possível integrar os diversos processos de negócio no PHC, que, pela sua capacidade de gestão de todas as vertentes do negócio, apoiada pela disponibilização de informação em tempo real, permite tomar decisões de gestão no momento certo, foi possível eliminar redundâncias administrativas e otimizar processos, aumentando a produtividade dos recursos humanos e a eficiência comercial da empresa.”

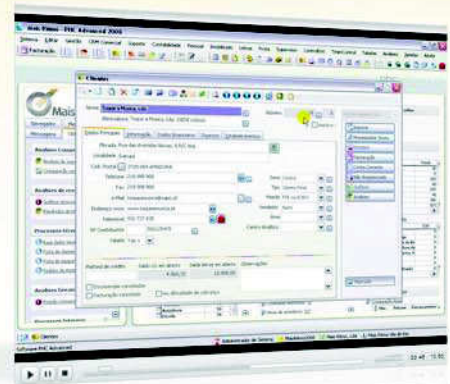
Esteja sempre a par de todas as novidades, formação, artigos de opinião e promoções PHC.
Se deseja estar actualizado sobre as novidades PHC e receber periodicamente informação relacionada com o nosso software subscreva a “iDirecto” no nosso site na Internet em www.phc.pt/idirecto



FILMES . FORMAÇÃO . DOWNLOADS . NOTÍCIAS . E MUITO MAIS

Com o **Vantagem Garantida PHC** tem o software actualizado durante três anos, conhece as suas obrigações legais no Calendário PHC e obtém acesso privilegiado a conteúdos no site vantagem.phc.pt.

Desde **filmes de auto-formação** sobre a utilização do Software PHC® às novidades a cada nova versão, neste espaço consulta, ainda, as notícias, novidades e todos os números da newsletter iDirecto, **informações que o vão ajudar a tirar o máximo partido das suas aplicações de gestão.**



<http://vantagem.phc.pt>



Excelência Nacional

Diferenças para outras aplicações PHC

Este módulo é diferente das restantes aplicações PHC para Windows, ou seja, não tem 100% das funcionalidades que estão disponíveis para o sistema base. Como tal, antes de adquiri-lo, deve analisar pormenorizadamente se o módulo permite executar as operações que, neste momento, a sua aplicação central eventualmente já executa.

O Software PHC® é uma ferramenta imprescindível na gestão diária de uma empresa. Trata-se de um software cuidadosamente estudado por utilizadores reais e desenvolvido segundo os seus conselhos, conjuntamente com a nossa experiência acumulada desde 1989.

Todo o seu modo de funcionamento está orientado para melhorar a actuação das Empresas, aumentando a produtividade dos colaboradores, minimizando os tempos improdutivos e facilitando assim as tarefas rotineiras.

Se tem a preocupação com a redução de custos da sua empresa, com a análise de rentabilidade da mesma e com o aumento da eficácia das várias áreas, então deseja com certeza vir a ser um dos muitos utiliza-

dores do Software PHC®.

Este documento tem como objectivo descrever as funcionalidades do software. Em virtude da sua constante evolução, é possível que as funcionalidades aqui descritas não se mantenham no mesmo formato. Se considerar vital alguma funcionalidade em particular, verifique na Demonstração do Software se a mesma corresponde ao que necessita.

Para mais informação

Para saber mais sobre este módulo pode consultar o portal PHC em www.phc.pt

Quem é a PHC

A PHC é uma empresa 100% Nacional, nascida em 1989 e totalmente dedicada a aumentar a produtividade das empresas ambiciosas e inovadoras.

Possuímos uma rede de 348 Parceiros certificados e 111 colaboradores em Lisboa, Porto, Madrid e Maputo. O Software PHC® é utilizado em mais de 23.600 organizações, por mais de 110.000 utilizadores.