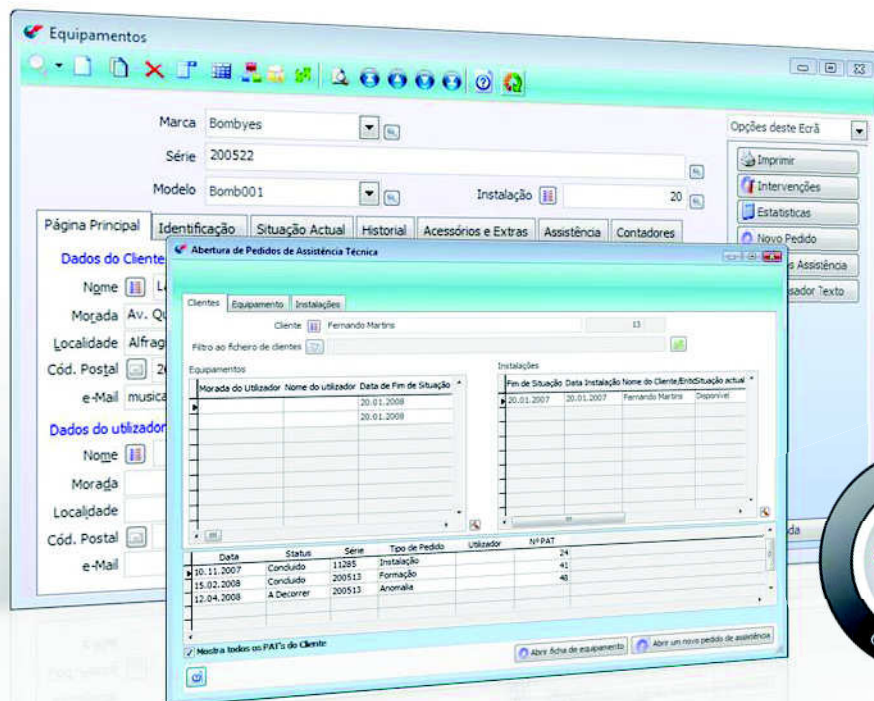




O PHC Suporte permite a qualquer empresa com assistência a clientes pós-venda, gerir todo o seu parque instalado, a actividade de suporte ao público e a performance e produtividade da área técnica, de uma forma simples e completa.

PHC Suporte CS

Rentabilize a sua assistência pós-venda e, em simultâneo, surpreenda os seus clientes com o seu profissionalismo



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 facturação para gestão de contratos, facturação de assistência técnica
- ▶ Controlo de equipa técnica
- ▶ Ferramentas de produtividade para suporte rápido
- ▶ Integrado com PHC Digital para suporte via Internet

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

- ▶ 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 Facturação e Compras (módulo PHC Gestão);
- ▶ Facturação automática de contratos (módulo PHC Gestão);
- ▶ Folhas de obra com gestão de stocks e facturação automática (PHC Gestão);
- ▶ Cópia de equipamentos e respectivos números de série entre Dossiers internos e Documentos de Facturação (módulo PHC Gestão);
- ▶ Suporte a clientes via Internet com o PHC Digital dSuporteExterno;
- ▶ Apoio a técnicos no exterior ou delegações via Internet com o dSuporteInterno.

O módulo PHC Suporte 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 objectivos 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 efectuar contratos por equipamento, por modelo ou contratos do tipo Total que englobam as duas tipologias anteriores.

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

- ▶ Facturar automaticamente os contratos de assistência, sendo colocado automaticamente o nº do contrato na factura;
- ▶ Controlar os clientes com conta corrente não regularizada;
- ▶ Introduzir o equipamento automaticamente, no acto de lançamento da factura de compra;
- ▶ Dar baixa do número de série do equipamento, assim que este é colocado na factura ou venda a dinheiro, actualizando automaticamente o cliente;
- ▶ Saber a qualquer momento, a partir da ficha do equipamento, 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.

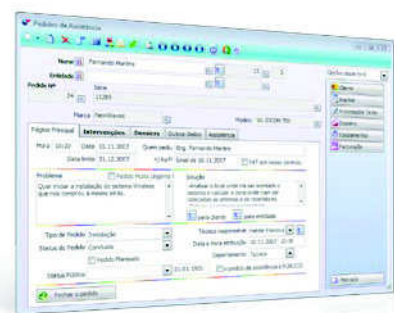
3. Controlo diário da assistência

- ▶ 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 pode, ainda, de forma totalmente integrada

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

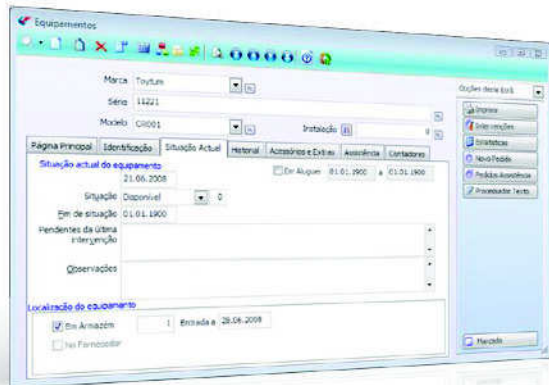


O registo dos pedidos de assistência desde o problema até à solução final, permite construir uma base de dados de conhecimento.

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.

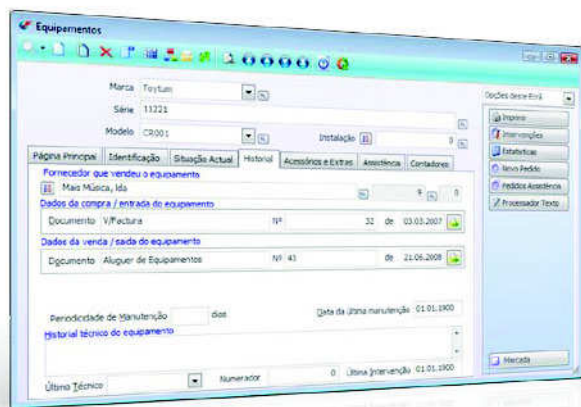
Os nomes dos campos da identificação completa do equipamento podem ser definidos pelo utilizador, para melhor adaptação a qualquer tipo de negócio.



Situação em que se encontra o equipamento e respectivo fim. Se possuir o módulo PHC Gestão pode emitir automaticamente as facturas 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, pode mesmo dar um duplo clique no número de documento para o observar.

Por outro lado, com o PHC Gestão, 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, no documento de facturação (i.e. na factura ou venda a dinheiro), basta colocar o número de série na respectiva coluna, para que a ficha de equipamento seja actualizada com o cliente que comprou, bem como o documento e data em que o negócio foi feito.

Funções especiais de controlo do parque instalado

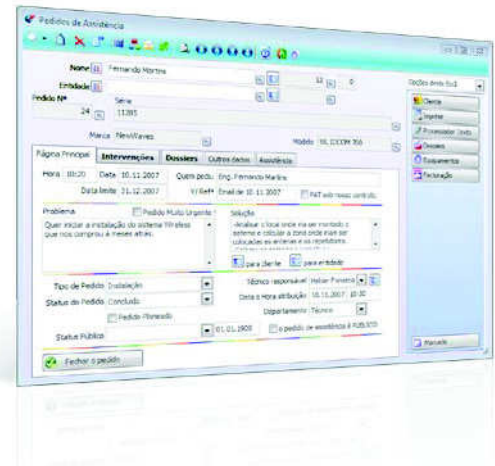
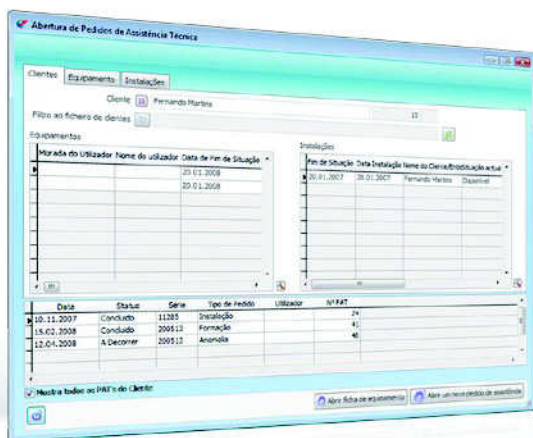
- ▶ **Mailings de Fim de Situação**
Pode emitir mailings para os clientes com equipamentos em fim de vida útil, ou seja, pode por exemplo, executar um mailing periódico para clientes cujas garantias acabam, a propor um contrato de assistência.
- ▶ **Análise completa de cliente**
Para efeitos comerciais, na renovação ou negociação de um contrato com um cliente, ou promover a troca de equipamentos, pode obter análises completas da actividade 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 dispendidos, etc.
A partir da ficha do equipamento pode analisar todo o seu historial técnico e, se possuir o módulo PHC Gestão, pode observar desde o documento de compra que deu origem ao equipamento ao respectivo 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 respectivo 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 pode usar a Emissão Automática de Facturação 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, 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 respectivo 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 facturação. Se possuir o módulo PHC Gestão pode emitir automaticamente a facturação das folhas de obra e dar baixa em stock das peças colocadas. Quando o pedido está executado, feche-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.

ASSISTÊNCIA PÓS-VENDA

ABERTURA DE PEDIDO DE ASSISTÊNCIA

PREENCHIMENTO DE PEDIDO DE ASSISTÊNCIA

IMPRESSÃO DE PEDIDO DE ASSISTÊNCIA

FECHO DO PEDIDO DE ASSISTÊNCIA

ABERTURA DE OBRA

EXECUÇÃO DE PEDIDO DE ASSISTÊNCIA

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.



► 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.

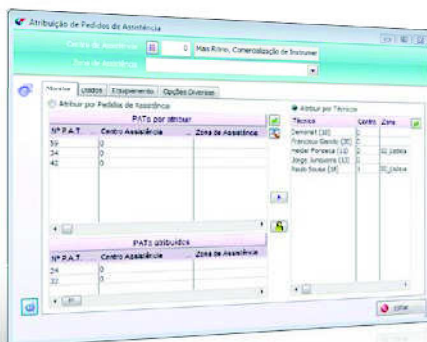


Monitor de Atribuição de Pedidos de Assistência

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.

► 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.



Análises estatísticas e relatórios de gestão

O módulo PHC Suporte foi desenvolvido com o apoio directo 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

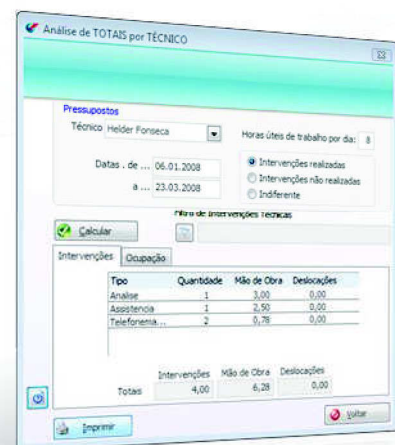
Pode saber o seu parque instalado, por modelo, por tipo, por zona, etc.



| Modelo | Quantidade | % do total | Acumulado | % do total |
|-------------|------------|------------|-----------|------------|
| A312 | 5,00 | 1,50% | 5,00 | 1,50% |
| A394 | 4,00 | 1,20% | 9,00 | 2,70% |
| Bomb001 | 13,00 | 3,90% | 22,00 | 6,61% |
| Bomb002 | 8,00 | 2,40% | 30,00 | 8,01% |
| CHS EL2 | 108,00 | 31,20% | 148,00 | 41,54% |
| CR001 | 5,00 | 1,50% | 153,00 | 41,04% |
| CR007 | 5,00 | 1,50% | 158,00 | 42,54% |
| DIAT 7.1-4V | 6,00 | 1,80% | 164,00 | 44,34% |

► Mapas desenhados pelo utilizador

Pode ainda desenhar 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.



| Intervenção | Ocupação | Quantidade | Mão de Obra | Deslocações |
|---------------|----------|-------------|-------------|-------------|
| Análise | | 1 | 3,00 | 0,00 |
| Assistência | | 1 | 2,50 | 0,00 |
| Telefonia... | | 2 | 0,78 | 0,00 |
| Totais | | 4,00 | 6,28 | 0,00 |

Dashboard PHC Suporte (opcional)

Este template tem como objectivo 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.

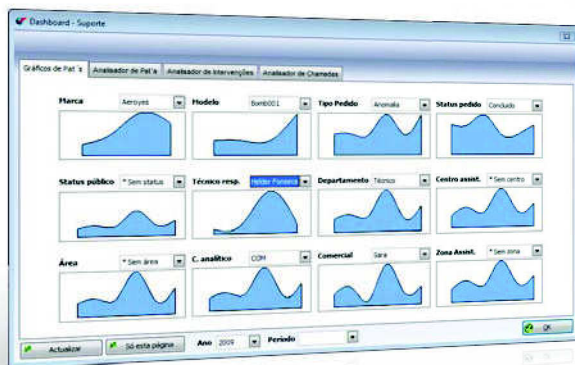
Este template é disponibilizado num painel de informação constituído por várias páginas, e cada uma desta dedicada a representar informação sobre cada uma das áreas do Suporte. Assim, temos as páginas:

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 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



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

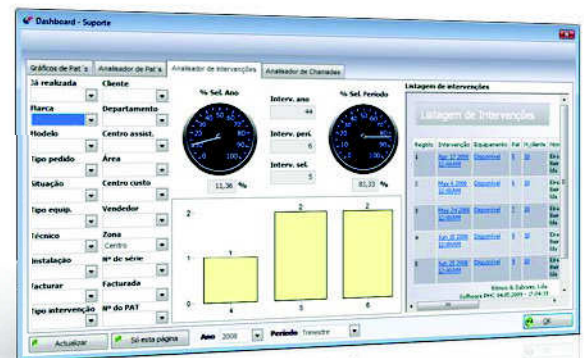
separados por meses e quantidades, como também manómetros e indicadores dos valores e uma listagem com os PAT's encontrados nas condições definidas, podendo rapidamente navegar a partir desta listagem para o registo respectivo.

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 respectivos registos.



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

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”.

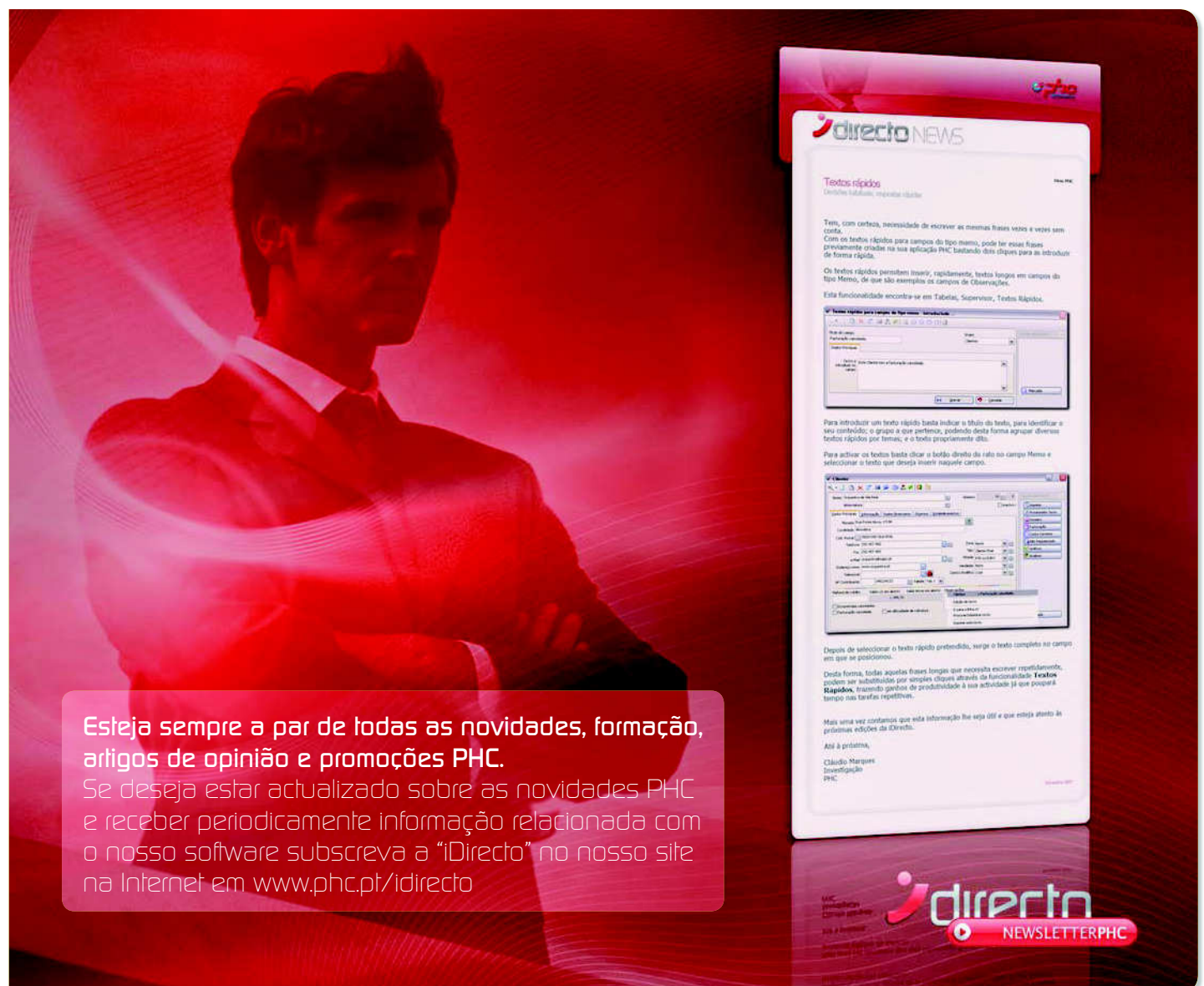
António Pereira, Director de Sistemas de Informação da CEPSPA realçou que as soluções PHC: “criaram uma maior autonomia operacional das filiais, permitindo obter uma informação mais objectiva e oportuna.”

De acordo com **Dinis Pires, responsável do Convento do Espinho**, 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

directo NEWS
Letras rápidas, sempre rápidas

Textos rápidos
Letras rápidas, sempre rápidas

Tem, com certeza, necessidade de escrever as mesmas frases vezes e vezes sem conta.
Com os textos rápidos para campos do tipo memo, pode ler essas frases previamente criadas na sua aplicação PHC bastando clicar para as introduzir de forma rápida.

Os textos rápidos permitem inserir, rapidamente, textos longos em campos do tipo Memo, de que são exemplos os campos de Observações.

Esta funcionalidade encontra-se em Tabelas, Supervisores, Textos Rápidos.

Textos Rápidos para campos do tipo memo - Introdução

Para introduzir um texto rápido basta indicar o título do texto, para identificar o seu conteúdo; o grupo a que pertence, podendo desta forma agrupar diversos textos rápidos por temas; e o botão propriamente dito.

Para activar os textos basta clicar o botão direito do rato no campo Memo e seleccionar o texto que deseja inserir naquele campo.

Depois de seleccionar o texto rápido pretendido, surge o texto completo no campo em que se posicionou.

Desta forma, todas aquelas frases longas que necessita escrever repetidamente, podem ser substituídas por simples cliques através da funcionalidade **Textos Rápidos**, trazendo ganhos de produtividade à sua actividade já que poupará tempo nas tarefas repetitivas.

Mais uma vez convidamos que veja informação no site www.phc.pt e que esteja atento às próximas edições da iDirecto.

Até à próxima,
Cláudio Marques
Investigação
PHC

directo NEWSLETTER PHC



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

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 utilizadores 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.