



SOLUÇÃO CUSTOMER EXPERIENCE

MAIS VENDAS E CLIENTES SATISFEITOS EM TODOS OS PONTOS DE CONTACTO

A Solução Customer Experience apoia-o na gestão eficiente de todos os processos relacionados com o ciclo de vendas da sua empresa, desde a pré-venda à pós-venda, tornando as suas equipas mais produtivas, eficientes e focadas no que realmente importa: prestar o melhor serviço ao cliente.

Neste descritivo, conheça os módulos e características que compõe o core desta solução - [CRM](#) e [Suporte](#)

CRM

Gestão da força comercial e automatização de ações de marketing, para aumentar as suas vendas

O QUE GANHA COM ESTA SOLUÇÃO:

- + Registo detalhado dos contactos comerciais
- + Controlo das perspetivas de vendas
- + Agendamento automático de visitas
- + Controlo de custos mais pormenorizado
- + Gestão de objetivos de vendas
- + Análises de toda a atividade comercial
- + Integração entre ferramentas
- + Simplificação de vários processos
- + Maior mobilidade e adaptabilidade
- + Comunicação mais próxima e direta com clientes

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

Apoia-o na criação de estratégias de venda eficazes

Uma boa aplicação de CRM fornece informação em quantidade e qualidade – em particular, informação sobre as suas tendências de vendas e segmentação de clientes. Com esses dados vai poder criar estratégias mais eficazes, onde os riscos e as perdas são minimizados.

Ajuda-o a garantir o cumprimento de todos os prazos e datas

Com um software de CRM está muito mais preparado para enfrentar agendas sobrecarregadas. Para além de oferecerem ferramentas que permitem melhorar a organização do tempo, fazem normalmente grande parte do planeamento por si.

Reduz custos

Um dos principais benefícios das aplicações de CRM é a tendência para a redução de custos. Uma vez que são focadas na melhoria da eficiência, possibilitam-lhe poupar tempo e recursos – que podem ser alocados, por exemplo, na busca de novos clientes.

Mantem-no atualizado com o desempenho comercial

As ferramentas de CRM 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.

Contribui para rentabilizar comercialmente as redes sociais

A crescente importância global das redes sociais implica que o software de CRM também tenha evoluído para se integrar nesse universo. Por exemplo, conheça a eficiência das suas campanhas sociais, ou os interesses publicados pelos seus potenciais clientes.

Ajuda-o a conhecer melhor os seus clientes

Experimente ter um aliado para o ajudar nesse trabalho. Ter uma aplicação de CRM significa ter um perfil realmente cuidado de cada cliente, que pode ir até ao mais ínfimo – e útil – detalhe. Esta informação é extremamente valiosa, pois leva a melhoria nas suas relações com cada cliente, à capacidade de realizar um suporte mais focado, ou até à previsão do potencial impacto das suas campanhas.

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 DE CRM QUE SE ADAPTA À SUA REALIDADE

A sua empresa é única e tem necessidades específicas. A solução de CRM 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 de CRM é composta pelos seguintes módulos:

PHC CS CRM	Pág.6
PHC CS Dashboard	Pág.19
PHC CS Mensagens SMS	Pág.21
PHC CS Documentos+BPM	Pág.24

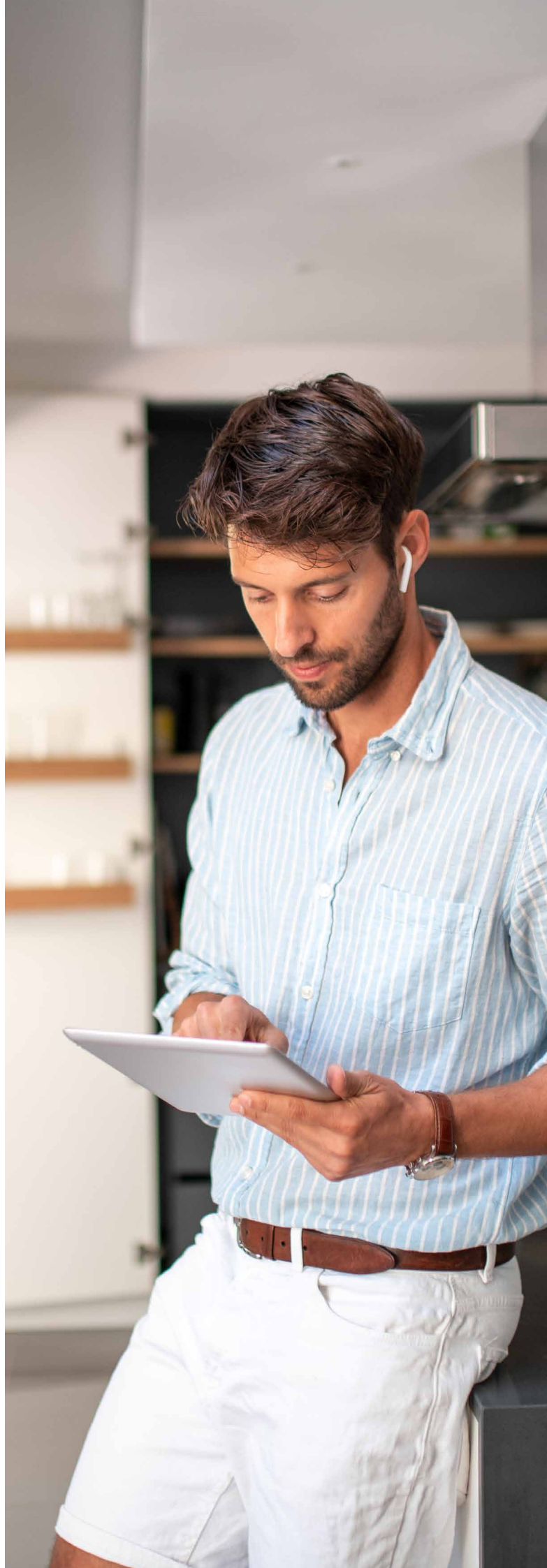
Juntos, estes módulos formam a base que gere a força de vendas da sua empresa. Mas não têm de ser implementados em simultâneo. A sua empresa pode escolher a combinação de módulos ideal para o seu negócio.

Com a Solução de CRM 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.

A FERRAMENTA CERTA DO COMERCIAL NO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Desenvolvemos e aperfeiçoamos esta Solução, desde as grandes áreas de cada módulo até à mais pequena opção de menu, com um objetivo: o sucesso da área comercial da sua empresa.

O resultado é um *software* preparado para acompanhar a evolução de cada cliente, atual ou potencial, e dar as respostas que uma equipa comercial precisa no seu dia a dia.



PHC CS CRM

Dê mais capacidades à sua equipa comercial ou área de vendas.

Com uma maior produtividade, uma maior facilidade de controlo e gestão e mais apoio para as tarefas do dia a dia, as suas vendas estão destinadas a aumentar, qualquer que seja o seu setor de atividade.

Atualmente, cada comercial controla um número cada vez maior de negócios em aberto. Por vezes, a falta de um telefonema na hora certa faz perder o negócio. Com o PHC CS CRM pode obter a qualquer momento uma lista com o nome do cliente e respetivo telefone ou morada, de modo a fazer o *follow-up* da perspetiva de negócio, garantindo que não se esquece de nada.

Tenha a sua informação comercial registada e organizada, as suas agendas controladas de forma automática, os seus custos controlados e os seus objetivos estruturados. E descubra ainda várias ferramentas e funcionalidades práticas e úteis.

O módulo PHC CS CRM pode ser utilizado de várias formas, consoante as necessidades da sua empresa.

Utilização Simples (recomendada para empresas ou departamentos com um máximo de 5 comerciais):

- + Base de dados de contactos controlada;
- + Emissão fácil e rápida de propostas com excelente apresentação;
- + Campanhas e listas de marketing;
- + Gestão da concorrência ao nível do produto ou do negócio;
- + Controlo das visitas dos comerciais;
- + Emissão de *mailings* e etiquetas personalizados;
- + Comparação da evolução dos vários comerciais;
- + Simplificação do controlo dos negócios.

Utilização Sofisticada (recomendada para equipas com mais de 5 comerciais ou com gestão dedicada da força de vendas):

- + Controlo de perspetivas perdidas, permitindo efetuar análises por produto;
- + Otimização da gestão de stocks com as perspetivas de venda por produto;

- + Controlo e avaliação de ações comerciais, como *mailings*, publicidade ou campanhas;
- + Substituição de comerciais mais facilitada, devido à rapidez da passagem de informação;
- + Integração completa com restante *software* PHC CS.

“ 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

FICHAS COMPLETAS PARA TODOS OS CONTACTOS

O PHC CS CRM possui um ficheiro onde são organizadas fichas pormenorizadas com toda a informação sobre cada pessoa, perspetiva ou cliente atual. Assim, todos os assuntos relacionados com cada contacto podem ser controlados diretamente a partir da sua ficha.

Alguns exemplos:

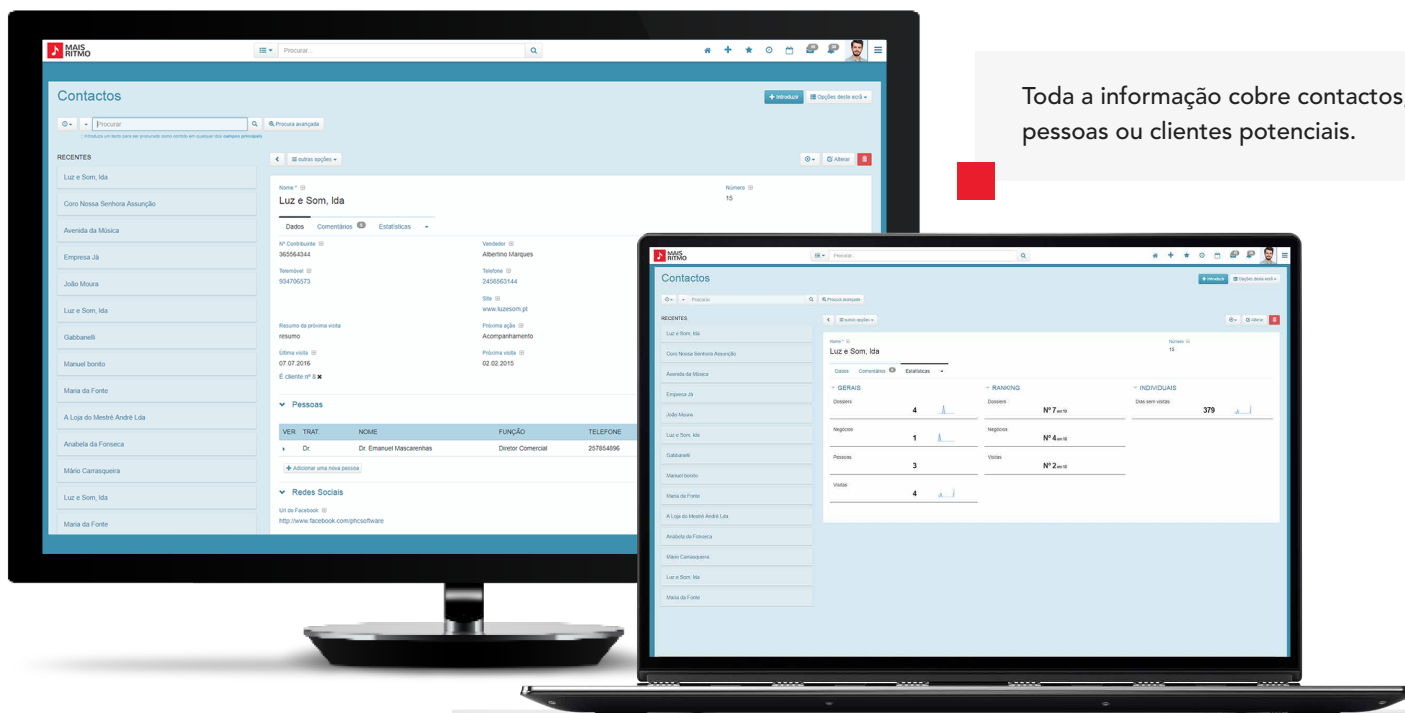
- + Transformar um contacto num cliente, atualizando automaticamente todos os dados nas várias tabelas associadas;
- + Controlar tanto o último contacto como a próxima ação a realizar;
- + Imprimir qualquer texto num processador de texto com *mailmerge*, com os dados do contacto;
- + Consultar o historial de visitas e o historial de produtos vendidos;
- + Observar as perspetivas, propostas, chamadas telefónicas, pedidos de consulta, e na prática todas as comunicações efetuadas com o contacto;
- + Visualizar diretamente o conteúdo do Facebook e do LinkedIn dos seus contactos.

Além da possibilidade de construir os seus próprios mapas personalizados, totalmente adaptados à atividade da sua empresa.

A introdução e consulta do ficheiro é muito simples, permitindo rapidamente a qualquer pessoa tirar todo o proveito deste sistema e com PHC CS web pode ser efetuada em multidispositivo, o que lhe dá total disponibilidade para o fazer no local e momento mais oportunos.

i **Aceda à informação dos seus clientes 24 horas por dia.**

Mesmo fora da empresa, a gestão dos seus contactos - e de todas as operações que isso implica - é muito simples no PHC CS CRM web.



Toda a informação sobre contactos, pessoas ou clientes potenciais.

CADA PESSOA É ÚNICA E DIFERENTE

O PHC CS CRM possui também um ficheiro onde pode tratar individualmente as diferentes pessoas dos seus contactos, atribuindo entidades completas a cada uma.

A partir das fichas correspondentes pode então consultar e trabalhar toda a informação individual, como por exemplo visitas, comunicações ou eventos em que a pessoa está envolvida.

E com PHC CS web, a comunicação com a pessoa responsável por determinado negócio está facilitada. A partir da própria ficha pode partilhar informação sobre a pessoa enviando uma mensagem a um colega ou enviar um email do mesmo a qualquer entidade.

CAMPANHAS DE MARKETING EM TRÊS PASSOS

Use o PHC CS CRM para planear no tempo o lançamento de uma campanha de um produto ou serviço.

Vai definir facilmente qual a sua população-alvo, agendar todas as ações consequentes, organizar visitas de acompanhamento, gerir os contactos ou envio de documentação (por exemplo mensagens – por ligação ao módulo PHC CS SMS, *emails* – via Mailchimp ou cartas), e ainda estabelecer os diferentes prazos e marcar as necessárias demonstrações, tudo isto agendado de forma encadeada.

Automatize as suas campanhas. Por exemplo, na ficha da lista de marketing pode importar os registos da tabela de contactos, pessoas ou clientes potenciais.



ENVIO DIRETO DE ENEWSLETTERS

Com PHC CS CRM web construa facilmente as suas eNewsletters. Através da linguagem html, ou tirando partido do editor de texto, pode criar os mais diversos conteúdos comerciais, como promoções, anúncios ou novos produtos, e dá-los a conhecer a toda a carteira de clientes. Este veículo ajuda-o a fortalecer os laços com os seus clientes.

Algumas funcionalidades:

- + Construir uma listagem de destinatários para quem vai enviar a eNewsletter, podendo assim enviar conteúdos diferentes conforme a zona de atuação;
- + Compôr a eNewsletter de forma absolutamente personalizada;
- + Colocar imagens, hiperligações ou vídeos.

CONTROLE TODOS OS TIPOS DE VISITA

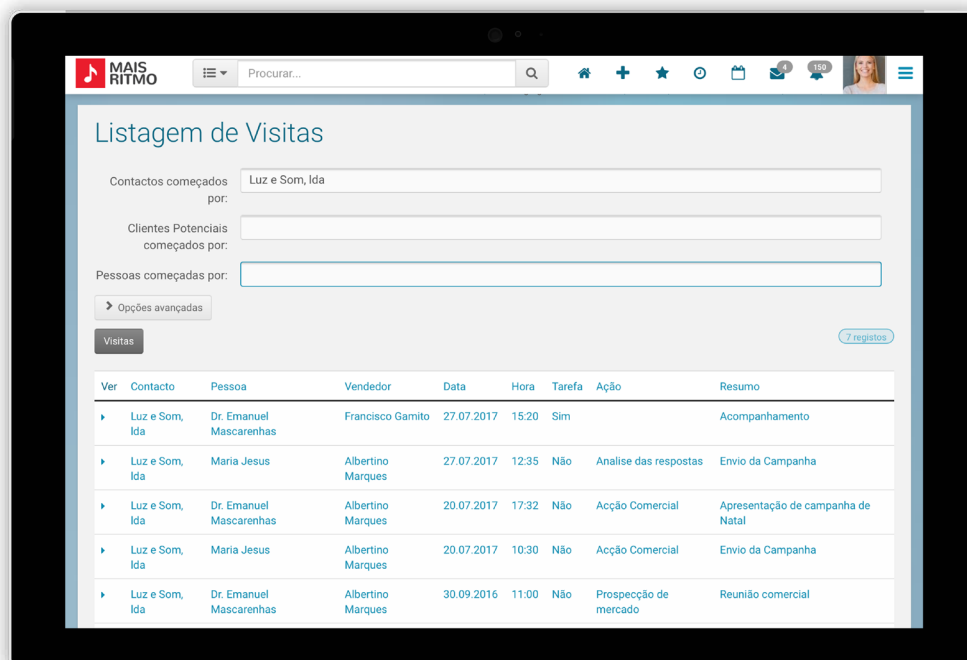
Uma visita pode ser um telefonema, uma resposta a um anúncio, um pedido de proposta, e muito mais. Para cada visita pode preencher um registo, que indica desde a ação em curso até ao tempo de duração e o resumo da visita ou o relatório completo da mesma, bem como imprimir mapas com a informação que desejar.

Com estes relatórios vai ser fácil apurar a rentabilidade de cada ação comercial ou mesmo de cada cliente. Além de consultar, a qualquer momento, todo o historial de relações com qualquer empresa e gerir toda a atividade agendada, sem deixar nada esquecido.

i Conheça com rigor os custos ou as visitas necessárias para realizar uma venda.

Com o PHC CS CRM vai saber essas estatísticas e muito mais, como a média de tempo das visitas ou os números de respostas a campanhas.

Pode pesquisar via Internet quantas visitas foram feitas ao mesmo cliente.



ACEDA A ESTATÍSTICAS REALMENTE IMPORTANTES PARA O SEU NEGÓCIO

Use o PHC CS CRM para obter informação valiosa, como por exemplo:

- + Quantas visitas são necessárias para realizar uma venda;
- + Quais as respostas a determinada ação de *email* marketing, anúncio ou campanha;
- + Qual o custo em visitas a determinado cliente;
- + Que visitas o comercial fez em determinada semana, e quanto tempo em média;
- + Que visitas o comercial tem de fazer na próxima semana.

INFORMAÇÃO ORGANIZADA E ACESSÍVEL

Pode rapidamente saber tudo o que aconteceu em determinada negociação. Se receber um contacto sobre um negócio de outro colega, é fácil conhecer a informação do contacto, bem como dos negócios, visto que toda a informação se encontra registada.

GESTÃO TOTAL DOS NEGÓCIOS DA SUA EMPRESA

Pode identificar, consultar e acompanhar a par e passo o circuito de cada negócio prospetivado ou efetivo.

O Circuito do Negócio do PHC CS CRM centraliza toda a informação num só ecrã, de forma a tornar mais acessível toda a informação necessária à tomada de decisões estratégicas em cada fase de um negócio.

Todos os documentos e visitas ficam ligados ao negócio respetivo, permitindo a atualização automática do estado do mesmo.

Dispõe ainda de diversas opções, como visualizar e introduzir visitas, *dossiers*, documentos ou marcações na agenda. Em conjunto, estas ferramentas dão-lhe uma visão sintética dos negócios da sua empresa.

A correta identificação e associação das atividades e documentos aos negócios permite criar análises que ajudam a avaliar o sucesso das estratégias comerciais adotadas, os tempos médios de fecho de negócio, e outros indicadores importantes.

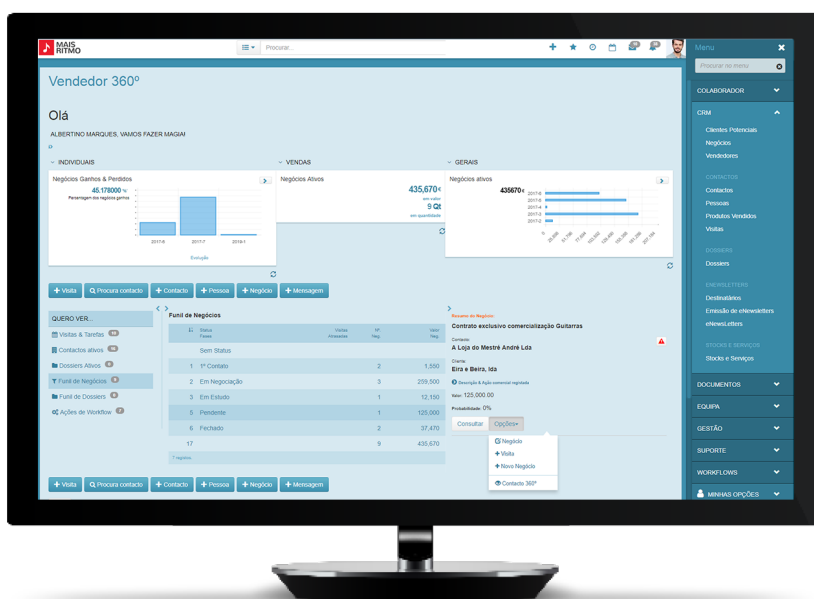
PERSPETIVAS SEMPRE SOB CONTROLO

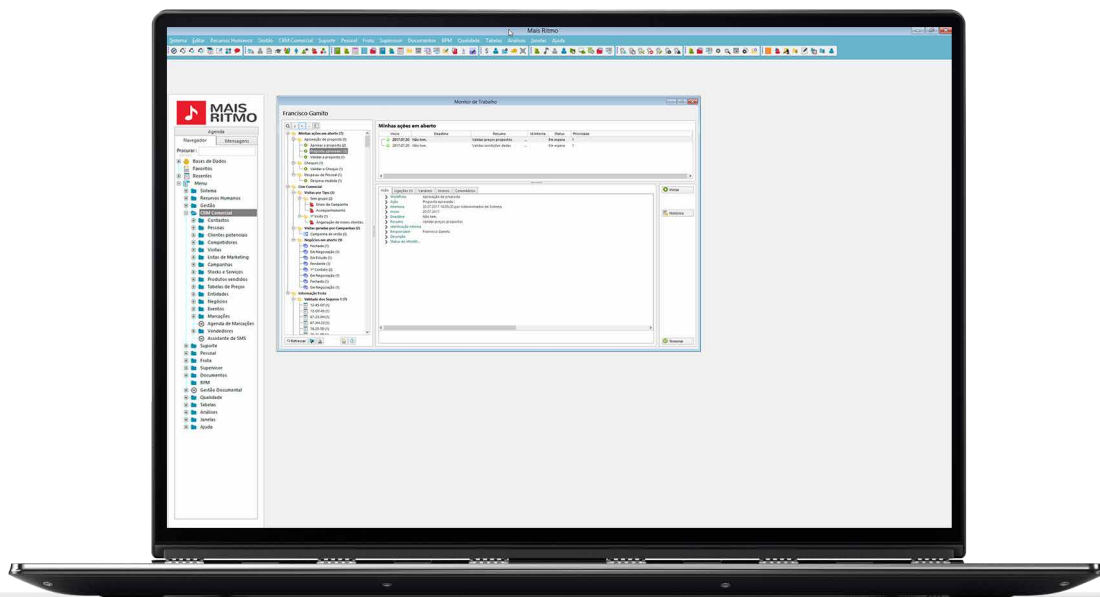
Nos nossos dias, a força de vendas de uma empresa tem de gerir com profissionalismo e rigor a carteira de clientes.

Introduza as perspetivas de negócio que existem para cada cliente potencial ou atual, assim como para cada artigo. Com esta informação controla a todo o momento os negócios em aberto, as últimas visitas efetuadas pelos comerciais ou a potencial necessidade de determinados artigos, entre outras informações.

E para maior flexibilidade, esta opção está disponível tanto em desktop como em web. De modo a que a informação esteja sempre disponível para o fecho de negócios.

Uma visão 360° é um apoio essencial ao fecho de negócios.





MAIS APOIO PARA AS REUNIÕES DE VENDAS

Com o PHC CS CRM vai preparar e realizar reuniões de vendas mais proveitosas. Por exemplo, saiba rapidamente – para o período em questão – quais os negócios ganhos, quais os que estão em aberto, as respetivas probabilidades de fecho, as visitas e adjudicações realizadas ou as propostas enviadas.

SUBSTITUIÇÃO RÁPIDA DE NEGÓCIOS ENTRE COMERCIAIS

Se um comercial é substituído ou se existir uma troca de clientes entre comerciais, rapidamente se podem apurar todos os negócios em aberto, valores apresentados ou *timings* de fecho.

APOIO À PREVISÃO DE STOCKS

Em artigos de valor, com o PHC CS CRM vai obter uma previsão de quais serão potencialmente as necessidades em termos de quantidades para os tempos mais próximos.

Monitor de Trabalho.

CENTRALIZE TODAS AS TAREFAS COM O MONITOR DE TRABALHO

Com o Monitor de Trabalho do PHC CS CRM vai gerir de forma centralizada tudo o que tem para fazer, sem ficar nada esquecido.

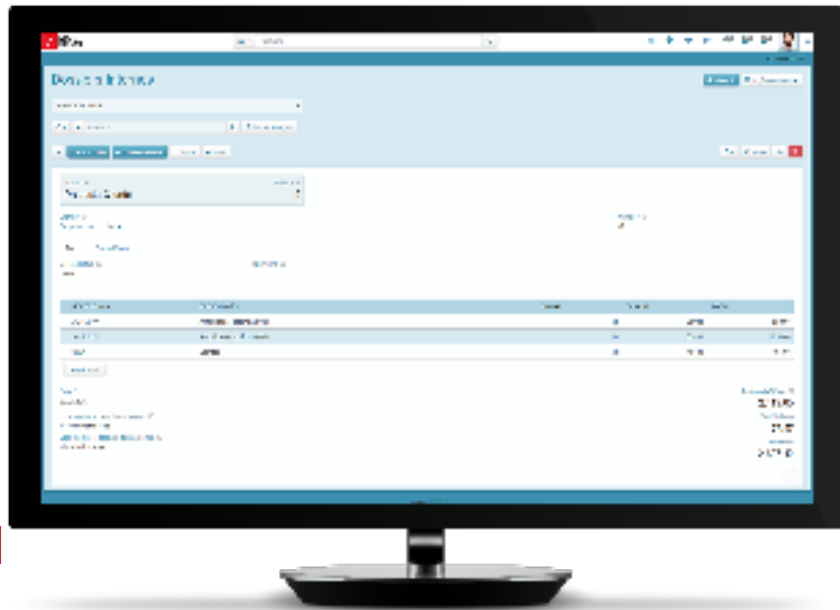
Neste local consulta as chamadas telefónicas, as correspondências, as tarefas, as faturas a aprovar, os pedidos de assistência em curso, as marcações na agenda – em resumo, toda a informação essencial para o desempenho do dia de trabalho.

Esta funcionalidade só está disponível nas gamas PHC CS Advanced e PHC CS Enterprise.

“ As possibilidades de análise dos dados e de acesso e cruzamento da informação foram essenciais. Além disso começámos também a conhecer e a compreender os padrões de consumo dos nossos clientes. ”

Ricardo Pinto, Country Manager da Schäfer Shop





Criar uma proposta é um processo simples com o PHC CS CRM.

PROPOSTAS E ORÇAMENTOS À SUA MEDIDA

Com a possibilidade que o PHC CS CRM lhe dá de criar os documentos internos que desejar, pode também criar uma área de propostas, orçamentos ou qualquer outro tipo de documento, para enviar aos clientes ou controlar internamente os negócios da empresa.

Quer esteja a trabalhar em desktop ou em web, é muito fácil criar propostas-tipo, que tornam muito rápido abrir e emitir novas propostas. Experimente ainda associar as propostas aos negócios para uma identificação imediata.

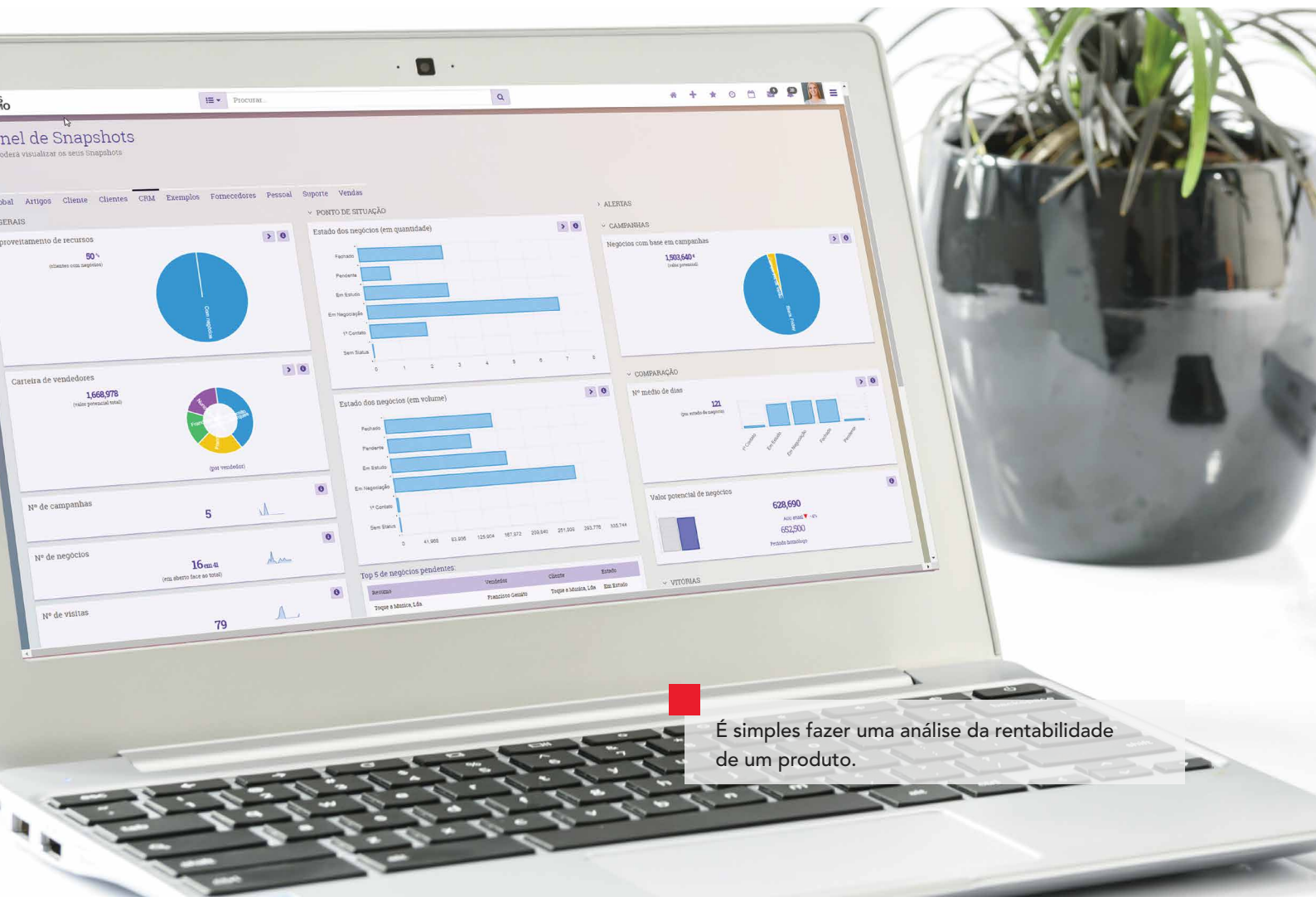
Alguns exemplos de documentos que podem fazer parte de um processo de CRM:

- + Perspetivas de negócio;
- + Requisição interna de material;
- + Pedido de envio de proposta;
- + Orçamentos;
- + Ou outro tipo de documento que exista internamente e que seja necessário introduzir, alterar ou consultar via Internet.

Os dossiers internos podem ser associados a negócios do contacto, permitindo a atualização automática do respetivo estado a partir do próprio dossier.

“ O PHC foi imprescindível no arranque da atividade, nomeadamente no registo de contactos para contactar e criar novos clientes, e na gestão dos produtos, a qual não seria possível sem esta Solução. ”

Vítor Sebastião, Gerente da Vimagueuse



É simples fazer uma análise da rentabilidade de um produto.

PREÇOS PREENCHIDOS AUTOMATICAMENTE ATRAVÉS DAS TABELAS DE PREÇOS COM VALIDADES

Defina várias tabelas de preço ao longo do ano, bem como a sua prioridade. Deste modo, os preços são preenchidos automaticamente em função da respetiva data do documento.

E sempre que fizer revisões aos preços dos seus produtos, também estes valores são atualizados automaticamente nas propostas.

SAIBA DE FORMA AUTOMÁTICA QUAL O LUCRO E A RENTABILIDADE DE CADA PRODUTO

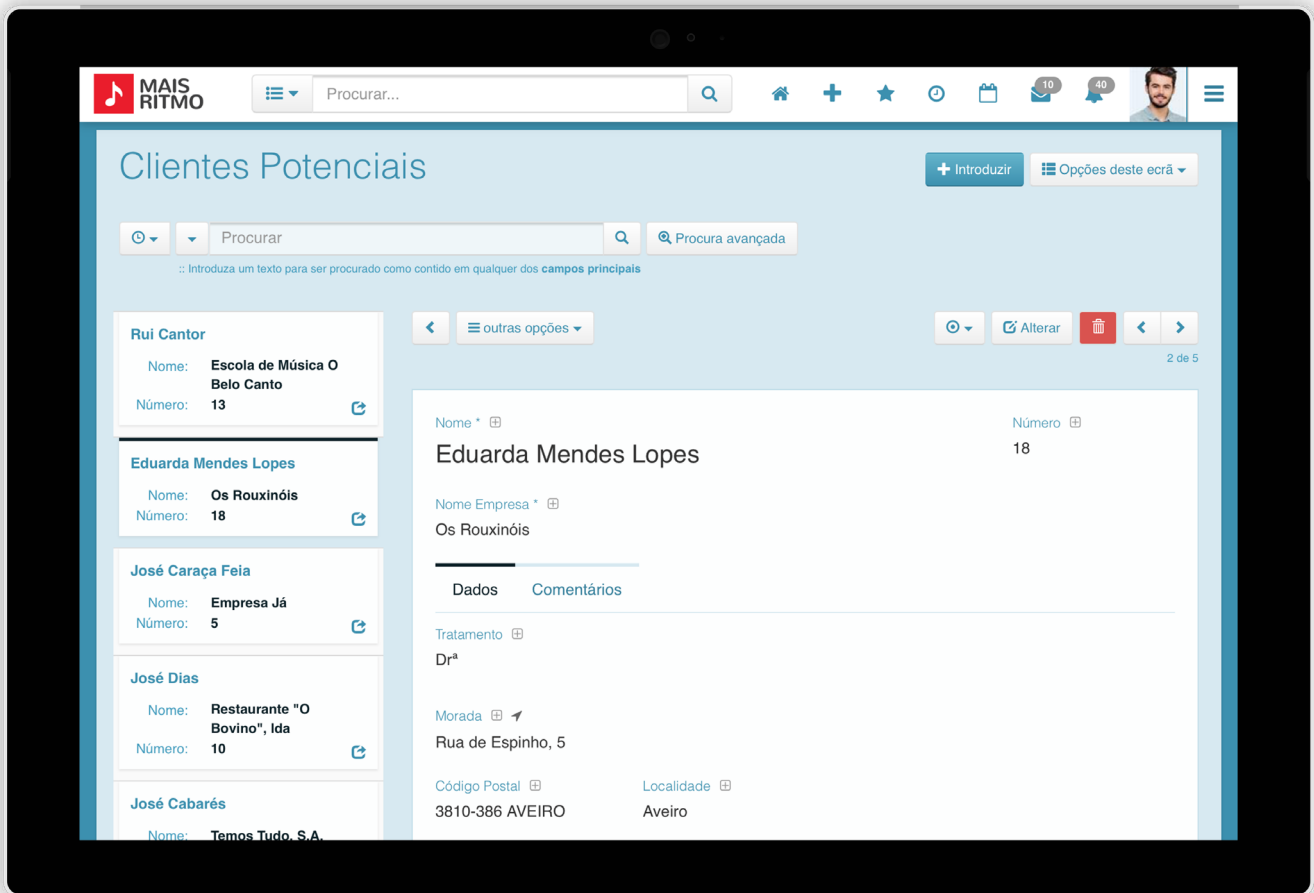
Ao colocar os artigos na proposta, além dos preços de venda, ficam também registados os preços de custo. Assim, pode de imediato analisar a rentabilidade e verificar o lucro bruto que vai obter com a proposta.

ANÁLISES QUE O AJUDAM A TOMAR DECISÕES

O módulo PHC CS CRM, para além da gestão do dia a dia da atividade comercial, dá-lhe análises que o ajudam diretamente na tomada de decisão. Por exemplo, quais as melhores ações comerciais, quais as piores, quais as propostas sem visitas, etc..

GARANTA NOVOS NEGÓCIOS SABENDO QUAIS SÃO OS SEUS CLIENTES POTENCIAIS

As fichas de clientes potenciais constituem uma excelente fonte de novos negócios. Por exemplo, nas renovações de produtos ou nos lançamentos de produtos novos, pode enviar informação específica aos clientes potenciais que mostraram interesse naquele tipo de produto.



Consulte em detalhe a ficha dos seus clientes potenciais.

CONCORRÊNCIA DEBAIXO DE OLHO

Em vários ecrãs do PHC CS CRM tem espaço para dados sobre os seus concorrentes. Assim, pode rapidamente consultar informação sobre a concorrência, como por exemplo uma análise SWOT ou o preço dos artigos.

i **Tenha uma visão abrangente dos seus clientes potenciais e do que procuram.**

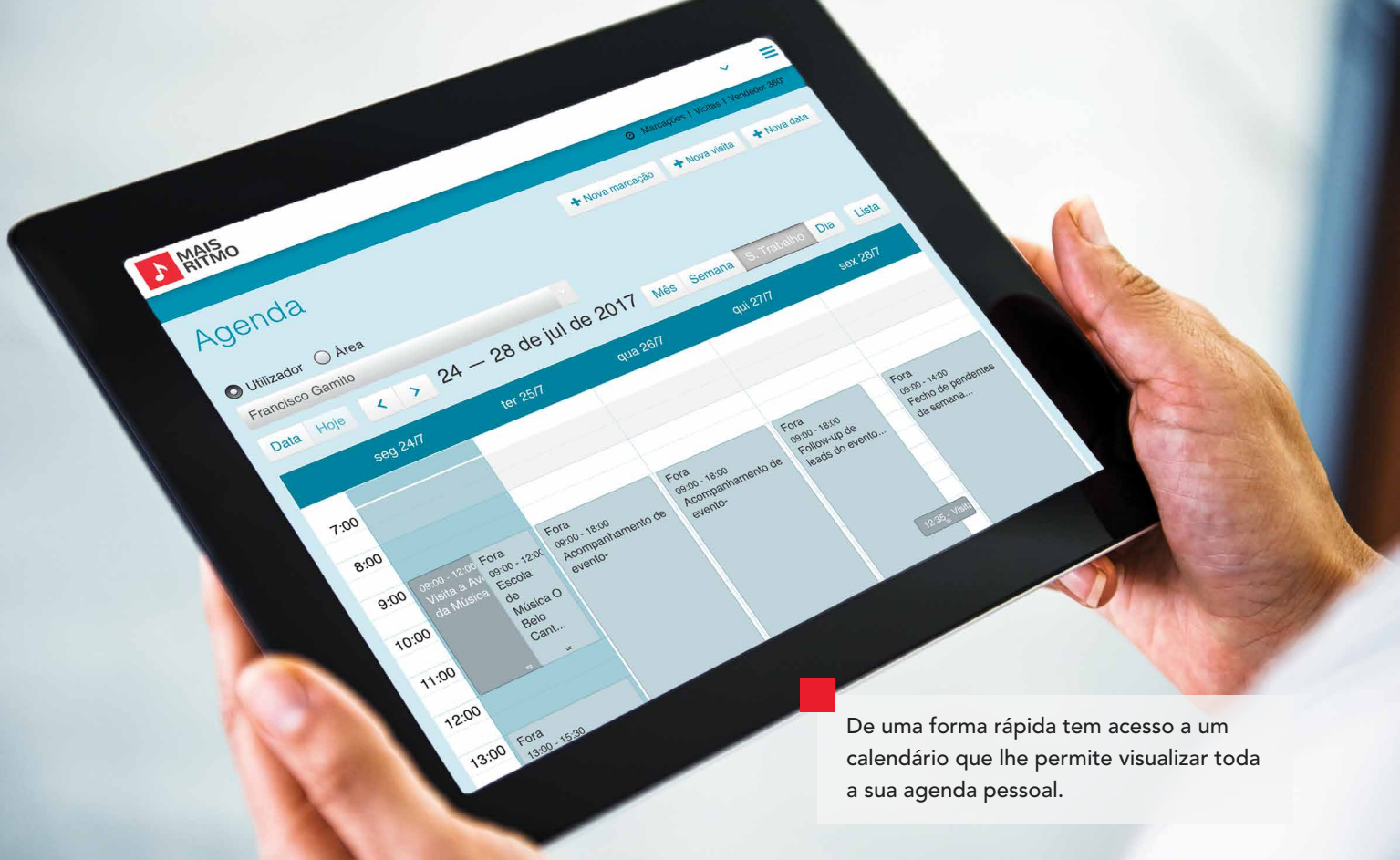
No PHC CS CRM sabe exatamente quais os seus clientes potenciais e quais os produtos que lhes interessam, para que possa fazer os contactos mais adequados.

“

É um programa à medida e tornou-se o meu aliado na gestão, pois é uma ferramenta muito flexível, prática na parametrização e na utilização.

”

Cláudio Ferreira, Secretário-Geral da AEMarco



De uma forma rápida tem acesso a um calendário que lhe permite visualizar toda a sua agenda pessoal.

AGENDAS QUE AUMENTAM A PRODUTIVIDADE

A agenda dos seus comerciais pode ser mantida e consultada tanto pelo próprio comercial como por qualquer outra pessoa com acesso. Desta forma podem ser criadas marcações, tanto a pedido de um supervisor como a pedido de um cliente.

Se preferir, cada comercial só tem acesso às suas próprias marcações, quer na Agenda quer no ecrã de Marcações. Se porventura existirem rotas ou circuitos constantes a serem seguidos, o software gera automaticamente essas mesmas marcações, para que o comercial possa consultar previamente o que tem para fazer.

E numa ótica multidispositivo, tire partido do PHC CS web e dê aos seus comerciais a possibilidade de controlarem a todo o momento as atividades agendadas. Desta forma, tem maior apoio no que diz respeito às ações diárias e respetivas prioridades, aumentando a sua eficácia comercial no dia a dia. Assim, com esta aplicação é possível:

- + Visualizar a agenda do comercial com uma base semanal;
- + Introduzir marcações a partir da agenda;
- + Consultar as visitas agendadas, a respetiva hora e local;
- + Introduzir um relatório de visitas, o qual fica imediatamente disponível para o gestor comercial.

SAIBA SEMPRE QUAIS AS TAREFAS EM ABERTO

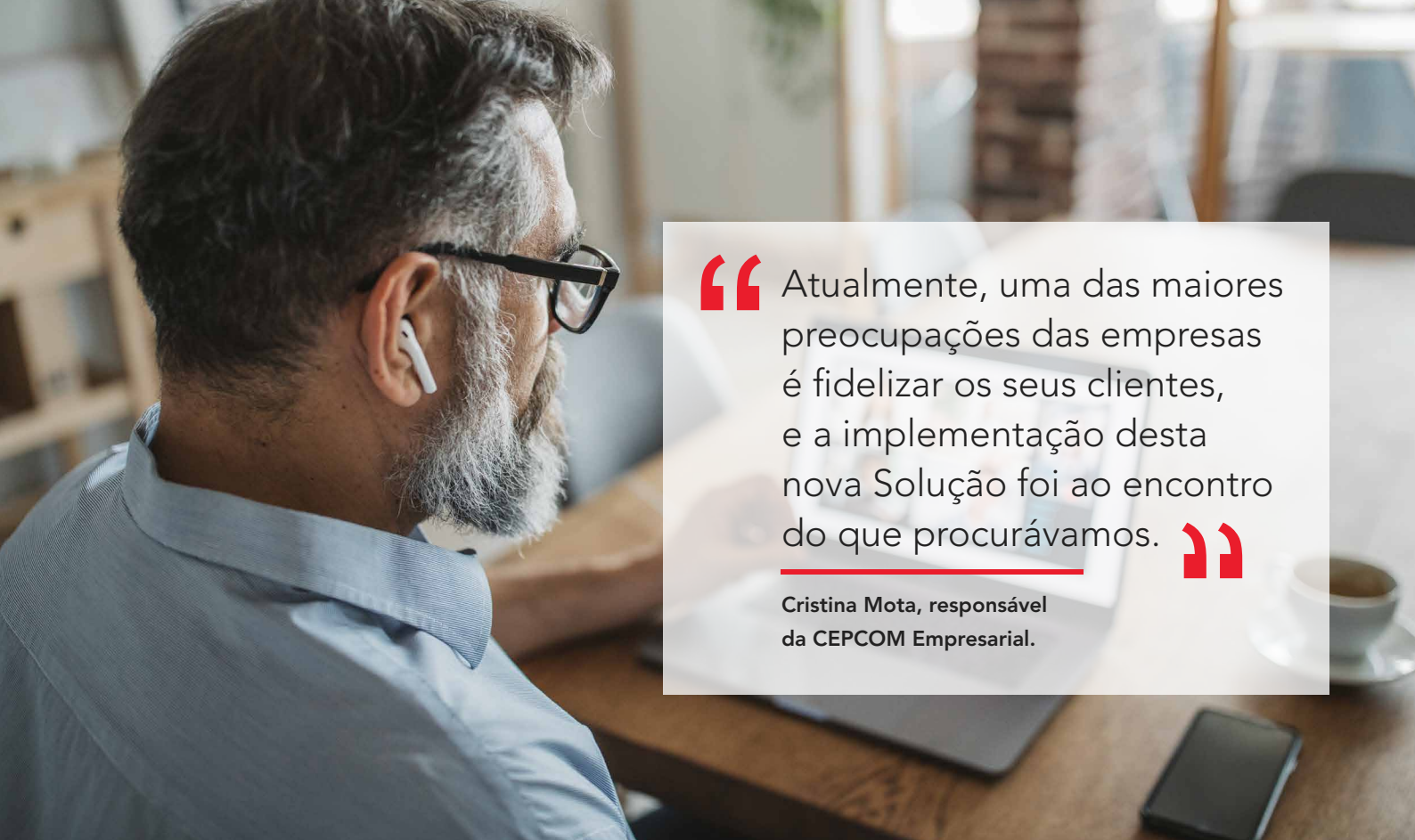
Existem normalmente várias tarefas comerciais em plena execução, que podem ser mais pequenas ou mais complexas. O PHC CS CRM oferece-lhe uma funcionalidade para tratar todas as tarefas em aberto, onde regista as tarefas que tem para executar, para quem são e a data limite, sabendo a qualquer momento e de uma forma rápida tudo o que tem para fazer.

CHECK-IN

Interface de check-in, que permite o registo simples de visitantes que chegam à empresa. Assim que o formulário é preenchido, o colaborador que está à espera desse(s) mesmo(s) visitante(s) é informado da sua chegada através da receção de uma notificação automática via App PHC Notify.

Otimize o seu tempo, fazendo uma gestão eficaz da sua agenda

O PHC CS CRM web permite-lhe controlar facilmente as suas marcações, as visitas e até os respetivos relatórios, quer esteja dentro ou fora do local de trabalho.



“ Atualmente, uma das maiores preocupações das empresas é fidelizar os seus clientes, e a implementação desta nova Solução foi ao encontro do que procurávamos. ”

Cristina Mota, responsável da CEPCOM Empresarial.

NÃO PERCA UMA ÚNICA CHAMADA TELEFÓNICA

Em vez de utilizar papéis, que se perdem com frequência, experimente o registo de chamadas telefónicas. Sempre que um cliente telefona fica registado no sistema a data, a hora e o assunto. Vai assim facilmente consultar as chamadas a que não deu resposta, podendo retorná-las e manter esta área sempre organizada.

EVENTOS PLANIFICADOS E ORGANIZADOS

O PHC CS CRM tem uma ferramenta que viabiliza uma eficaz gestão de eventos e respetivas inscrições. Crie várias análises sobre o evento, como por exemplo as listagens de quem se inscreveu e quem efetivamente compareceu.

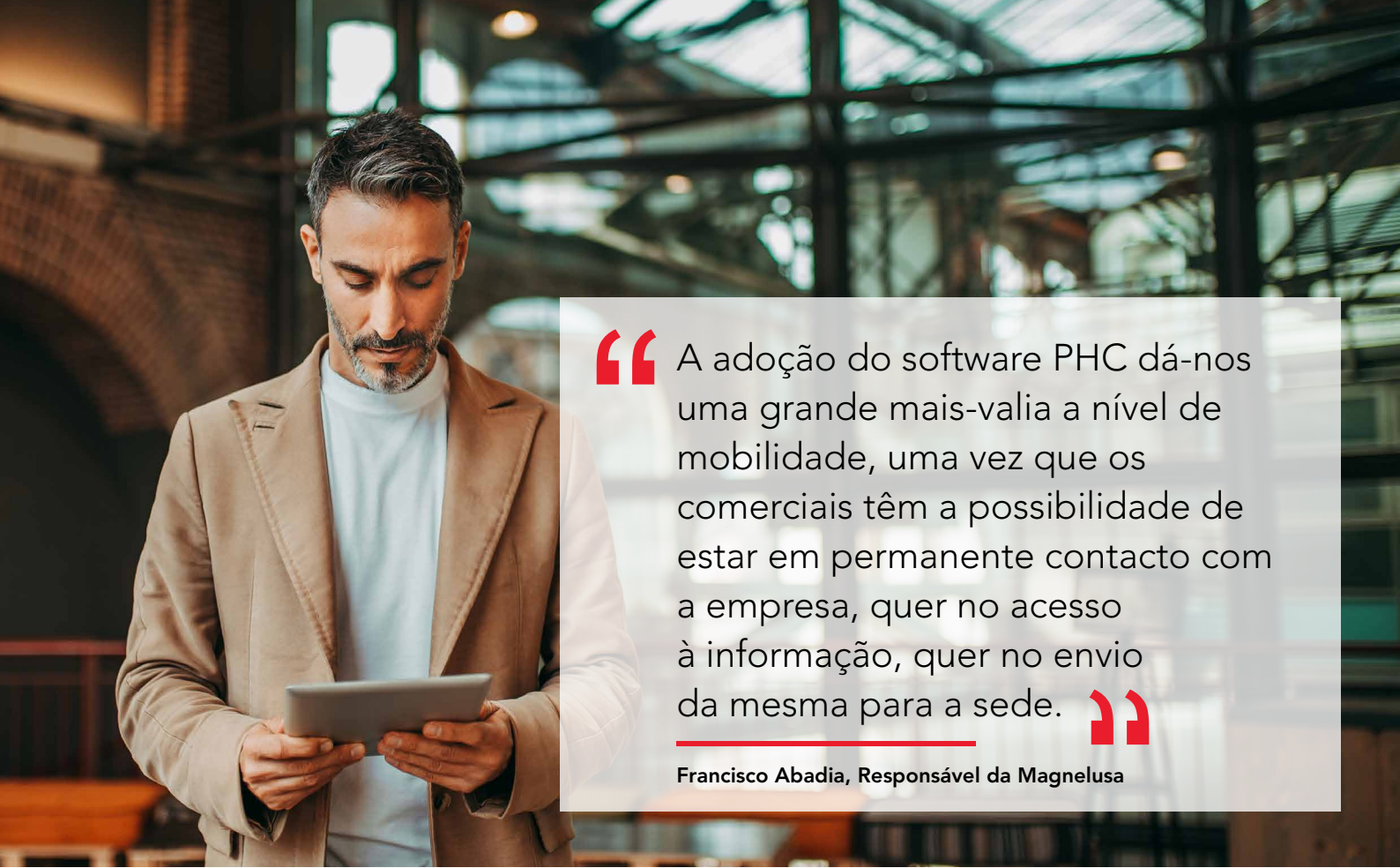
TODOS OS DADOS DOS VENDEDORES

Conheça em pormenor todos os dados pessoais e profissionais dos seus comerciais. Saiba qual a sua área de atuação, defina se o utilizador é supervisor e se tem acessos para controlar as áreas de contactos e visitas de outros comerciais.

MONITOR DE VISÃO GLOBAL DO VENDEDOR

Para o gestor de conta é muito importante que o acesso à informação seja rápido e centralizado, para que em qualquer momento possa consultar rapidamente o que tem agendado a seguir, com acesso global à informação relacionada com a sua atividade diária.

A pensar nessa necessidade, criámos para PHC CS web, em formato de template, o monitor do Vendedor 360°, onde o gestor de conta encontra uma visão geral da sua atividade, de forma a gerir rapidamente a sua agenda, contactos, propostas, negócios e as suas próximas visitas e até o funil de negócios e funil de dossiers. Para além disso, encontra também disponível a introdução direta de novos contactos, pessoas, negócios e até mesmo mensagens internas.



“ A adoção do software PHC dá-nos uma grande mais-valia a nível de mobilidade, uma vez que os comerciais têm a possibilidade de estar em permanente contacto com a empresa, quer no acesso à informação, quer no envio da mesma para a sede. ”

Francisco Abadia, Responsável da Magnelusa

RESPOSTAS PARA AS SUAS QUESTÕES

O PHC CS CRM é o seu ponto de partida para responder a algumas das questões comerciais mais pertinentes. Saiba, por exemplo:

+ Onde é que a sua força de vendas gasta mais o seu tempo

Com o registo das visitas vai obter totais de visitas, tanto em número como em tempo despendido. Estes totais podem ser para uma zona, um comercial, uma ação comercial ou mesmo um cliente. Associados a estes valores recebe ainda informação dos respetivos custos e receitas.

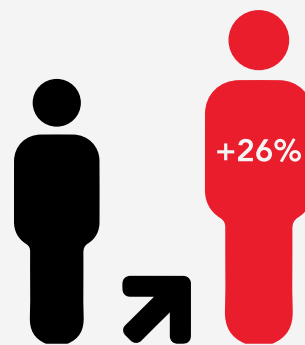
+ Quais as ações comerciais com melhores resultados

Com o PHC CS CRM terá estes resultados na palma da mão. Estes podem ser analisados tanto em valor (receitas - custos) como em quantidade (número de fechos). Vai assim determinar quais as ações em que obteve melhor resultado, de modo a repetir aquelas que garantem melhor rentabilidade.

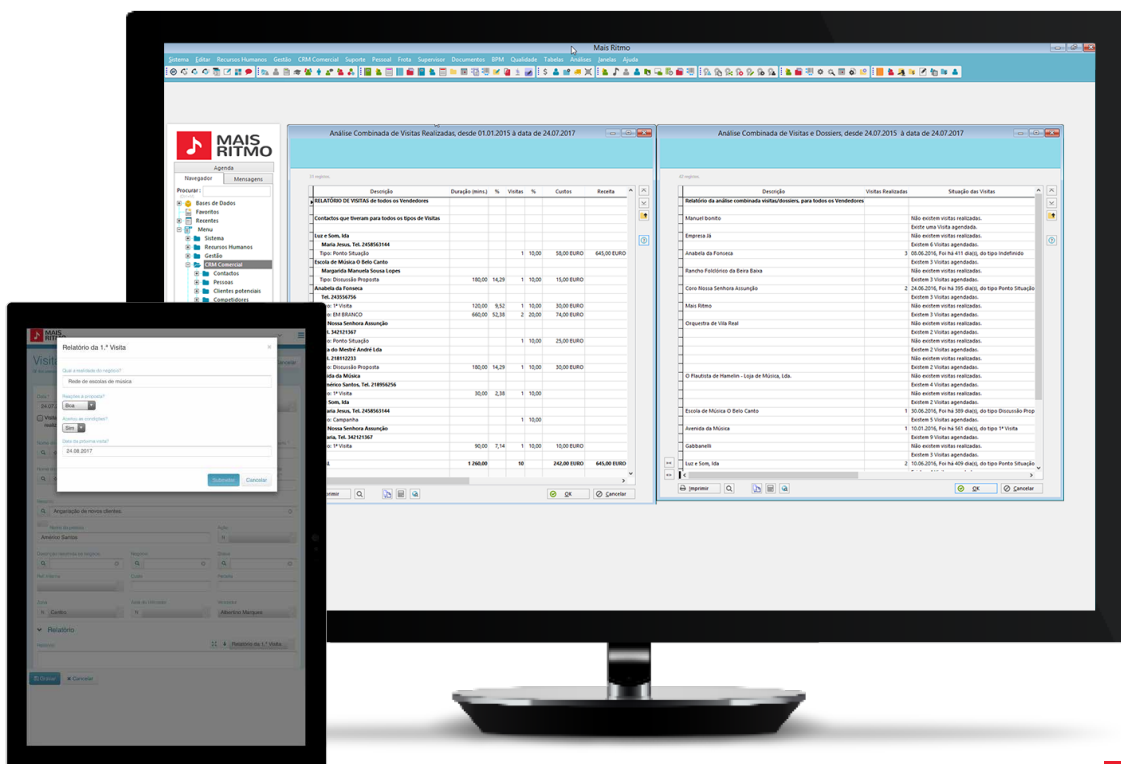
+ Como estão a ser conduzidos os negócios em aberto

Para cada negócio em aberto obtém o nome do cliente potencial, o número de visitas realizadas e a data da última visita. Com esta informação controla imediatamente se existe algum negócio em aberto que não recebe a atenção devida.

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



Relatórios de visita tipificados por si permitem criar análises mais úteis.

Análise das ações comerciais e respectivas consequências.

TUDO INTEGRADO ENTRE SI

Todas as áreas do software estão integradas entre si. Por exemplo, a partir da ficha do contacto pode consultar as visitas efetuadas, as perspetivas de negócio em aberto, as propostas e preços enviados ou os produtos vendidos.

INTEGRAÇÃO COM O MÓDULO PHC CS GESTÃO

Se possuir o módulo PHC CS Gestão vai ter a sua informação integrada com o PHC CS CRM.

Isto permite-lhe desde logo poupar bastante tempo. Por exemplo, vai poder abrir a ficha de cliente a partir da ficha de prospect, faturar uma encomenda ou uma proposta, controlar dívidas, verificar se existe stock para satisfazer uma proposta, e muito mais.

Esta ligação contacto/cliente pode ser redefinida em qualquer altura, no decorrer do processo comercial, permitindo uma sincronização automática de dados.

INTEGRAÇÃO COM O MÓDULO PHC CS DOCUMENTOS

Com o módulo PHC CS Documentos é fácil anexar emails a registos contidos no seu PHC CS CRM. Por exemplo, se chegar uma encomenda relacionada com uma campanha específica, esse email fica anexado ao registo a que pertence. Mesmo estando fora da empresa (offline) pode continuar a anexar emails. Quando chegar ao escritório e elaborar a sincronização, estes ficam automaticamente integrados nos respetivos registos da aplicação.

INTEGRAÇÃO COM O MÓDULO PHC CS PESSOAL

A integração do PHC CS CRM com o módulo PHC CS Pessoal possibilita, entre outras funcionalidades, cruzar a agenda de um comercial com a sua agenda de colaborador. Isto permite, por exemplo, atribuir as visitas sem ter de se preocupar com disponibilidades, uma vez que visualiza todos os dias disponíveis – e até as férias – do comercial em questão.

PHC CS DASHBOARD

TEMPLATE DO PHC CS CRM

Este template é uma ferramenta de apoio à decisão. Ao centralizar os dados mais importantes para o decisor ou chefe de vendas, dá a conhecer a informação comercial sem que seja necessário consultar todos os dados individualmente.

Desta forma realçam-se imediatamente os pontos fortes da equipa de vendas e os aspetos a melhorar.

O Dashboard do PHC CS CRM é disponibilizado num painel de informação constituído por várias páginas, em que cada uma representa informação de uma área comercial distinta.

TENHAS AS VISITAS DOS SEUS COMERCIAIS SEMPRE CONTROLADAS

Nesta zona a informação disponibilizada trata os elementos das visitas dos comerciais, comparando-a com a de anos anteriores. Isto permite acompanhar os comerciais junto dos seus clientes e contribui de forma ativa para uma maior taxa de fidelização.

COMPARE AS VENDAS FEITAS POR CADA COMERCIAL EM CADA ANO ATRAVÉS DO SIMULADOR

A informação disponibilizada nesta página baseia-se nos dados "Produtos Vendidos" constantes do PHC CS CRM. Fornece elementos sobre as vendas efetuadas pelos comerciais, passando também pela comparação das mesmas com os anos anteriores.

ESTEJA SEMPRE A PAR DA EVOLUÇÃO DAS SUAS VENDAS

Além de uma leitura temporal sobre os seus produtos vendidos, pode fazer comparações por marcas de produtos, modelos, tipos ou segmentos de mercado. Com estes indicadores, consegue acesso a informação útil acerca da evolução das vendas.

TODOS OS DADOS DOS SEUS NEGÓCIOS NA SUA MÃO

Nesta página pode observar e filtrar os dados de cada negócio, obter a média de dias para fecho dos mesmos, observar o valor e número total dos negócios em curso, assim como uma listagem com todos os negócios não encerrados, entre outras análises possíveis.

i Para saber com rigor os valores médios da sua atividade, precisa das ferramentas certas.

O template do PHC CS Dashboard para o módulo PHC CS CRM dá-lhe todos esses dados em vários formatos gráficos e visualmente apelativos. Tomar decisões vai ser muito mais fácil.

“ Graças às diversas análises que o software PHC CS possui, bem como diversos indicadores disponíveis no PHC CS Dashboard, é-me agora possível analisar e agir perante os indicadores em tempo real. ”

Rui Pontes, Gerente da A. & R. Pontes

INFORMAÇÃO FÁCIL DE CONSULTAR ATRAVÉS DOS GRÁFICOS

A zona de gráficos permite-lhe observar os dados das outras páginas num formato particularmente intuitivo e apelativo. Veja por exemplo como estão a decorrer as vendas por segmentos de mercado, o número de negócios em curso por mês, a evolução das vendas nos últimos anos ou a média de dias em cada *status*, filtrada por vendedor.

CONHEÇA A REAL EFICÁCIA DAS SUAS CAMPANHAS

Observe indicadores que lhe permitem conhecer facilmente o número de pessoas abrangidas pelas campanhas da empresa, os diferentes tipos de campanhas realizadas, a percentagem de negócios, as propostas efetuadas e o valor potencial dos negócios baseados em campanhas.

TODA A INFORMAÇÃO SOBRE CADA COMERCIAL NO DASHBOARD DO COMERCIAL

Este Dashboard, totalmente centrado na pessoa do comercial, tem como objetivo aglutinar num só local toda a informação necessária para a atividade no seu dia a dia.

O painel apresenta graficamente a evolução das suas diferentes áreas de atuação, quer seja de contactos, negócios ou visitas. Com esta ferramenta consegue analisar as suas vendas por parâmetros como marca ou zona, e efetuar diversas simulações baseadas nos produtos vendidos.

E ao usar a página relativa aos objetivos, vai ter um acompanhamento constante da sua atividade em comparação com os objetivos delineados. Uma grande ajuda para o cumprimento atempado dos mesmos.

59% dos gestores de grandes empresas perdem todos os dias informação relevante da organização, simplesmente por não conseguirem encontrá-la.



Fonte: Accenture

Tenha acesso a todos os dados que importam para o seu negócio.

Com este Dashboard agrega num só local toda a informação importante para o dia a dia dos seus comerciais.



PHC CS MENSAGENS SMS

As mensagens de texto, ou SMS, são uma das formas de comunicação mais utilizadas do mundo. E podem ser uma forma de ajudar a sua empresa a fornecer um serviço mais rápido e eficiente.

O módulo PHC CS Mensagens SMS dá-lhe esta mais-valia, permitindo-lhe agendar e enviar automaticamente mensagens com informação pertinente para os seus clientes, fornecedores e colaboradores.

A lista de aplicações práticas é infindável, desde o lançamento de novos produtos a campanhas de marketing e notificações de encomendas, passando por reuniões empresariais ou avisos para eventos externos.

CHEGUE A MAIS CLIENTES ATRAVÉS DE MENSAGENS SMS

+ Assistente de envio de mensagens

Use-o para enviar SMS a múltiplos destinatários em simultâneo, sem necessitar de criar e enviar um a um, e mantendo mesmo assim uma forma personalizada. Escolha a tabela de destinatários (clientes, colaboradores, etc.), desenhe a mensagem SMS (incluindo campos das tabelas) e envie de seguida para todos.

+ Eventos no software PHC CS

É muito simples enviar automaticamente mensagens SMS através de eventos criados no software PHC CS. Por exemplo, ao criar uma fatura, envia automaticamente uma mensagem SMS para o cliente a dizer que a encomenda está disponível para ser levantada.

+ Alertas periódicos

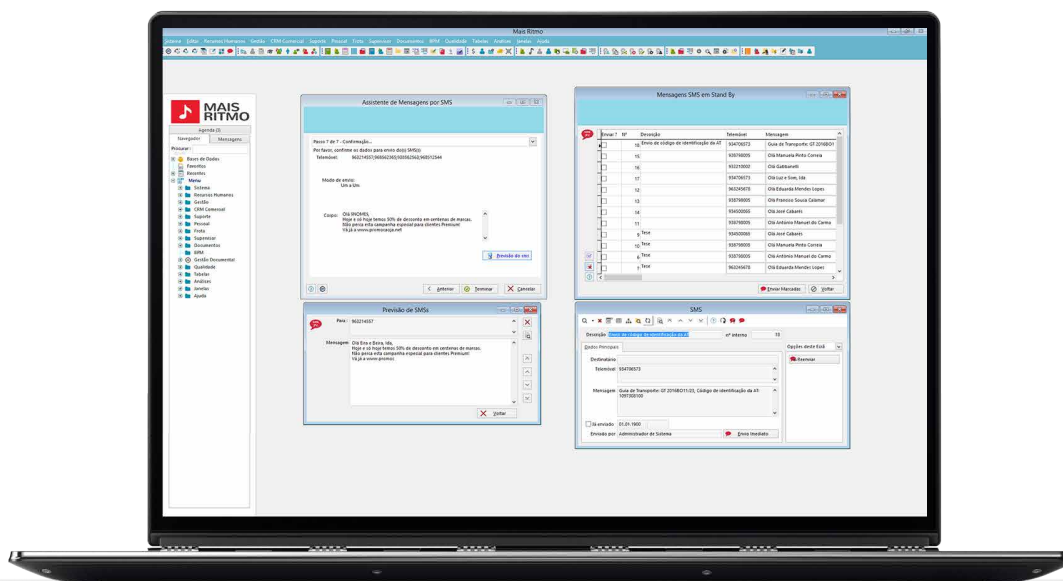
Configure alertas através de mensagens SMS. Pode definir que a determinada hora é enviada uma mensagem SMS para um determinado destinatário. O conteúdo dessa mensagem é configurado por si, permitindo que a mesma possua qualquer informação que se encontre no software PHC CS, como, por exemplo, o volume de vendas do dia ou os clientes que possuem problemas graves.

+ Arquivo de todas as mensagens

Tem à sua disposição o histórico de SMS. A qualquer momento pode fazer uma pesquisa das mensagens enviadas e de quem as enviou.

+ Ecrã de estado

Possibilita saber quantas mensagens SMS ainda estão disponíveis para envio, quantas já foram consumidas e qual a sua data de validade.



BENEFÍCIOS PARA A SUA EMPRESA

+ Adesão às suas campanhas e promoções

Crie campanhas novas ou promoções para clientes e através de SMS informe-os das datas e condições. Aproveite ainda para escoar excesso de stock.

+ Aumente as visitas na sua loja ou empresa

Faça uma campanha em que, por exemplo ao visitar a loja, o cliente mostre a mensagem SMS e receba um determinado desconto.

+ Aumente as visitas ao seu site

Para promover visitas ao site e explicar devidamente uma promoção, envie SMS a indicar para ir ao site e aproveitar determinada promoção que está a decorrer.

+ Dinamize as marcações dos seus clientes

Através de SMS, lembre os seus clientes da hora e dia de uma marcação ou data agendada.

+ Informe sobre encomendas ou atrasos de pagamento

Avise os seus clientes automaticamente quando a data limite de pagamento de uma fatura se aproxima. Outro exemplo é o envio de mensagens que informam sobre os vários estados de uma encomenda.

+ Otimize a sua assistência técnica

Atribua por SMS pedidos de assistência aos técnicos que andam na rua, de modo a que possam deslocar-se ao cliente o mais rapidamente possível.

+ Tenha mais controle sobre informações financeiras

Receba a informação quando o saldo bancário é inferior a um determinado valor.

+ Mantenha informados os possíveis interessados nos seus eventos

Avise que um evento, conferência ou formação começa num determinado dia, ou que as inscrições já estão abertas.

+ Envie felicitações de forma automática

É muito simples enviar automaticamente mensagens para datas específicas, como Natal ou aniversários.

+ Informe sobre alterações logísticas

Envie por exemplo a informação da abertura de uma nova loja ou de mudança de morada com os novos contactos.

+ Mantenha os associados informados

Envie SMS para convocar os associados para as reuniões ou assembleias.

+ Rentabilize a sua área comercial

Atribua *leads* aos comerciais que se encontram na rua e que podem de imediato organizar a sua agenda para visitar o potencial cliente brevemente.

+ Envie mensagens internas originais

Experimente, por exemplo, enviar aos seus colaboradores um agradecimento pelo empenho na obtenção de determinado objetivo.

Envie informação de forma rigorosa, económica e rápida.

Qualquer que seja a sua área e o seu negócio, desde um bar a uma clínica ou uma fábrica, as mensagens SMS PHC são uma forma fácil, rápida e eficiente de enviar a informação para os contactos de que precisa. E como o envio pode ser totalmente personalizado e automatizado, estes benefícios tornam-se ainda mais evidentes.

De que forma a felicidade está relacionada com produtividade?



31% MAIS PRODUTIVIDADE

37% MAIS VENDAS



3x MAIS CRIATIVIDADE

Fonte: New Economics Foundation

VANTAGENS DAS SMS EM RELAÇÃO A OUTROS MEIOS

+ Alcance elevado

Como as mensagens são enviadas para telemóveis, os envios podem atingir um número extremamente vasto de destinatários.

+ Custos reduzidos

Comparativamente com outras formas de comunicação, como por exemplo telefonemas, faxes, ou *emails*, as mensagens SMS são significativamente mais baratas.

+ Facilidade de instalação e utilização

Para usar as mensagens SMS PHC basta ter ligação à Internet, não necessita de instalação de *hardware*.

+ Rapidez e eficiência

Através de SMS comunica muito rápida e comodamente na prestação de informação ao cliente.

+ Permite abrangência e criatividade

As suas ações de Marketing podem ser feitas através do envio de SMS de uma maneira personalizada, eficaz e criativa, impulsionando melhores resultados.

COMO ADQUIRIR MENSAGENS SMS PHC

O PHC CS Mensagens SMS está preparado para enviar mensagens exclusivamente através da NOS.

Pode adquirir pacotes de 1.000 mensagens SMS.

A partir da sua encomenda ser-lhe-á fornecido um código que poderá colocar no Software PHC CS e começar de imediato a enviar mensagens SMS PHC, sem necessitar de instalações adicionais.

As mensagens só poderão ser enviadas para destinatários das redes móveis nacionais.

Não é permitido por lei o envio de mensagens não solicitadas ou não autorizadas (SPAM).

Após esgotar o pacote de mensagens adquiridas não poderá enviar mais mensagens até recarregar a sua conta, ou seja, adquirir novo pacote de mensagens.

As mensagens possuirão sempre no seu início uma identificação definida por si no ato da encomenda. Esta identificação tem como objetivo impedir o envio de mensagens anónimas e deve, tanto quanto possível ser a denominação resumida da empresa.

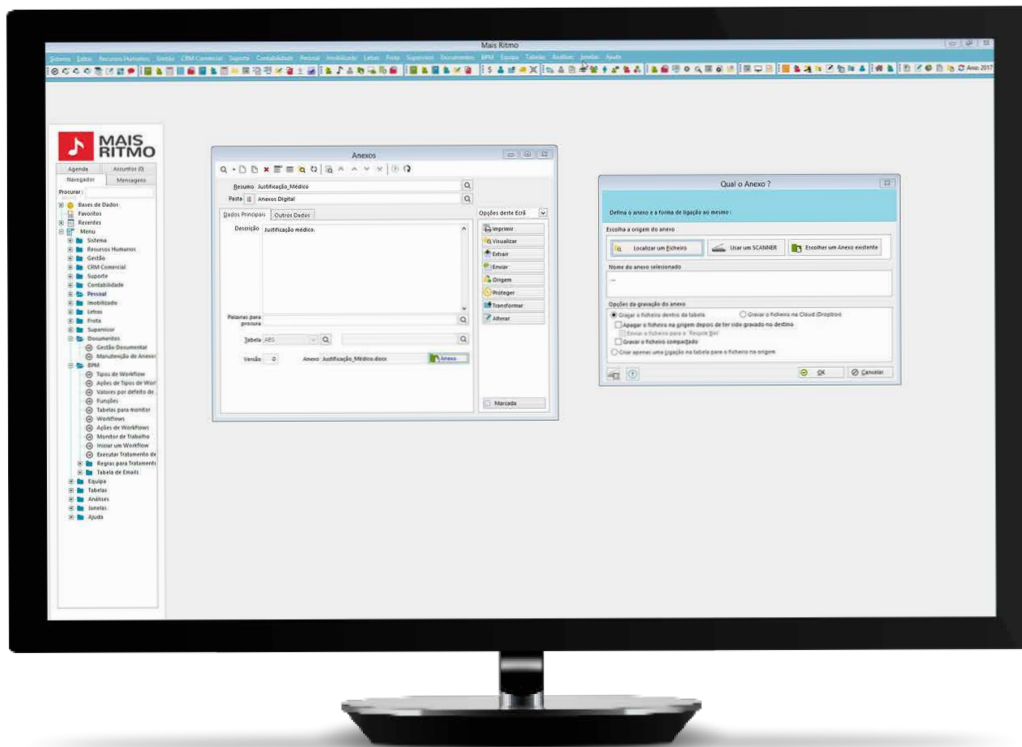
Os pacotes de mensagens PHC têm um período de validade de um ano.



“ A Solução da PHC responde às necessidades e possui uma grande versatilidade, capacidade de crescimento e adaptabilidade. ”

António Antunes, Responsável pelo Departamento de Informática dos Cafés Nandi

PHC CS DOCUMENTOS + BPM



Existe uma forma de garantir que numa equipa de projeto, os vários intervenientes têm acesso aos documentos de que precisam para executar as suas tarefas. E com isto reduz-se a troca de mails, os erros e também o papel.

O PHC CS Documentos+BPM contém tudo o que precisa para gerir documentos. Realize atualizações, introduções, workflows, pesquisas e edições de documentos, imagens e outros ficheiros e ligue-os às bases de dados.

Indicado para quando precisa de ter acesso a documentos quando está no escritório, mas também via Internet.

Este módulo é compatível com scanners, e ainda com programas como o Outlook.

Ligue diretamente cada documento a um registo e controle ainda os respetivos acessos.

É possível anexar ficheiros de qualquer formato.

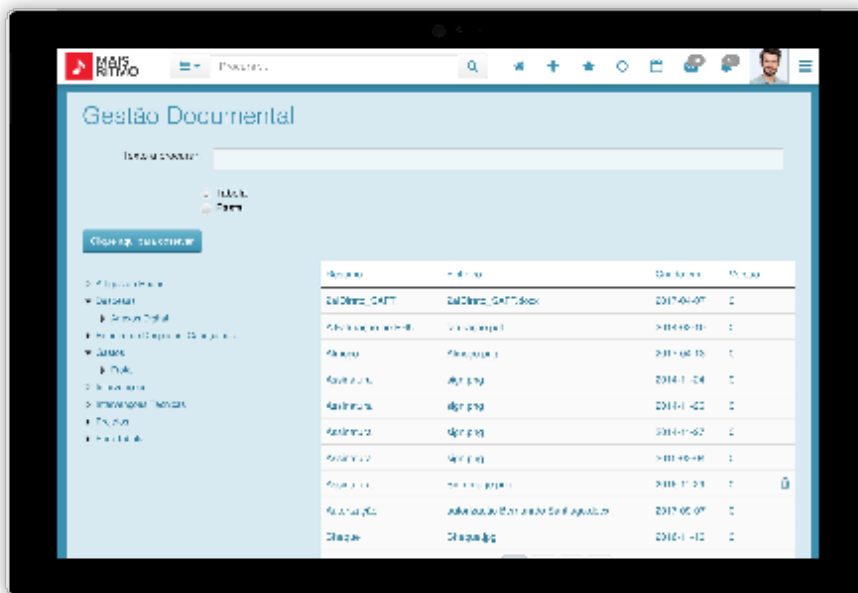
E se precisa de trocar informação com os seus clientes, à distância e sem problemas, a melhor forma é uma ferramenta via Internet de gestão avançada de documentação que ajude a concretizar negócios num período de tempo mais reduzido.

Com o PHC CS Documentos extranet web, a sua empresa vai aumentar a satisfação dos clientes, a qualidade do negócio, a segurança dos dados e dar um passo importante com vista à fidelização da sua carteira de clientes.



SOLUÇÃO DE GESTÃO DOCUMENTAL INTEGRADA

Este sistema está ligado a todo o software PHC CS. Ao configurar, pode definir em que áreas (clientes, fornecedores, compras, encomendas, correspondência, visitas, etc.) podem existir anexos digitais, que permitem agregar a cada registo imagens ou outros ficheiros. A partir desta definição, pode adicionar ou consultar os respetivos anexos no ecrã dessa tabela.



Aceda a todos os documentos, mesmo fora do escritório.

INTEGRAÇÃO E FACILIDADE DE UTILIZAÇÃO
Acabe com a utilização de papel dentro da empresa.

Disponibilizando o acesso aos documentos digitalizados a todos os que necessitam de os consultar, a informação passa a estar acessível de uma forma organizada numa área específica de gestão documental, tornando simples e rápido adicionar documentos ao sistema (seja um documento já existente em ficheiro, seja através da utilização de um scanner) e rápida e eficaz a busca dos mesmos, podendo de imediato navegar para o registo em que foi anexado (no caso de anexos com origem em registos da base de dados).

E se não está no escritório não se preocupe: através da Intranet, tem igualmente disponível a área de gestão documental, onde é possível pesquisar via Internet documentação disponibilizada na sede, o que permite:

- + Visualizar uma listagem de documentos por tabela ou pasta;
- + Pesquisar informação através da introdução de uma palavra-chave no motor de busca;
- + Adicionar ao sistema ficheiros em formato reconhecido, como imagens, documentos Word, Excel, PDF.

INTEGRAÇÃO COM O OUTLOOK

Foi criado um Addin para o Microsoft Outlook 2003, 2007, 2010 e 2013, que tem por objetivo anexar emails ao sistema PHC. Estes emails ficam ligados a uma tabela e/ou registo.

As tabelas e respetivos registos disponíveis no Outlook obedecem ao acesso de área e podem ainda respeitar outras restrições criadas pelo utilizador.

No Outlook, o Addin do PHC CS Documentos+BPM disponibiliza uma nova *toolbar* que permite adicionar emails manualmente e configurar regras de forma a automatizar o envio de *emails* para o Sistema PHC, mediante a observância de determinadas condições. Esta funcionalidade também está disponível em modo *offline*. Por exemplo, pode classificar os seus emails sem estar ativa a ligação ao *software* PHC CS. Ao ativar a ligação, a sincronização é depois automática.

SEGURANÇA REDOBRADA

E porque a segurança é importante, estão disponíveis vários níveis de segurança. O primeiro nível é o de acesso ao próprio sistema: pode definir exatamente que utilizadores podem aceder ao PHC CS Documentos+BPM. Outro nível de segurança é a possibilidade de definir que perfis de utilizadores podem aceder a cada pasta. A um nível mais detalhado, pode ainda definir uma palavra-passe para o acesso a cada documento. A segurança é total e configurável.

MAIS VANTAGENS PARA O SEU NEGÓCIO

AUMENTO DE PRODUTIVIDADE GLOBAL

O processo de arquivo e pesquisa de documentos constitui um dos custos escondidos com maior relevância numa organização. A redução de produtividade provocada pelo tempo de busca de um determinado documento é raramente tida em conta. Com esta Solução, estes custos são significativamente diminuídos, pois o acesso e pesquisa de documentos é mais eficiente.

PARTILHA DE INFORMAÇÃO E MAIOR COLABORAÇÃO

Com esta Solução a sua empresa pode subir o nível de partilha e cooperação entre os seus colaboradores, melhorando assim a gestão do conhecimento e consequentemente a competitividade e agilidade da organização.

PODE USAR QUALQUER FORMATO DE DOCUMENTO

Com esta gestão documental pode sempre consultar e visualizar os anexos de cada registo. Estes anexos podem ser reconhecidos em qualquer formato pelo sistema operativo.

ANEXAÇÃO AUTOMÁTICA DE DOCUMENTOS DO SOFTWARE PHC CS

Qualquer documento gerado pelo software PHC CS, seja uma fatura, uma proposta ou um contrato, pode ser colocado automaticamente num anexo do PHC CS Documentos+BPM para posterior consulta. Assim não tem de guardar uma cópia em papel daquilo que foi enviado, exceto por imperativos legais.

ACESSO RÁPIDO AOS DOCUMENTOS

Se estiver a consultar um determinado registo no software PHC CS, por exemplo, a ficha de um cliente ou de uma proposta, pode de imediato verificar se a mesma tem algum anexo documental e visualizá-lo ou adicionar um novo anexo à respetiva ficha. Por outro lado, quando está a consultar o anexo, apenas com uma tecla pode passar para o registo na base de dados a que está ligado.

BACKUPS SEGUROS COM MICROSOFT SQL SERVER

Todos os anexos ficam arquivados dentro da própria base de dados. Desta forma, com o sistema de seguranças do Microsoft SQL Server, pode passar a fazer

backups dos dados, assegurando o acesso aos mesmos em caso de algum tipo de anomalia.

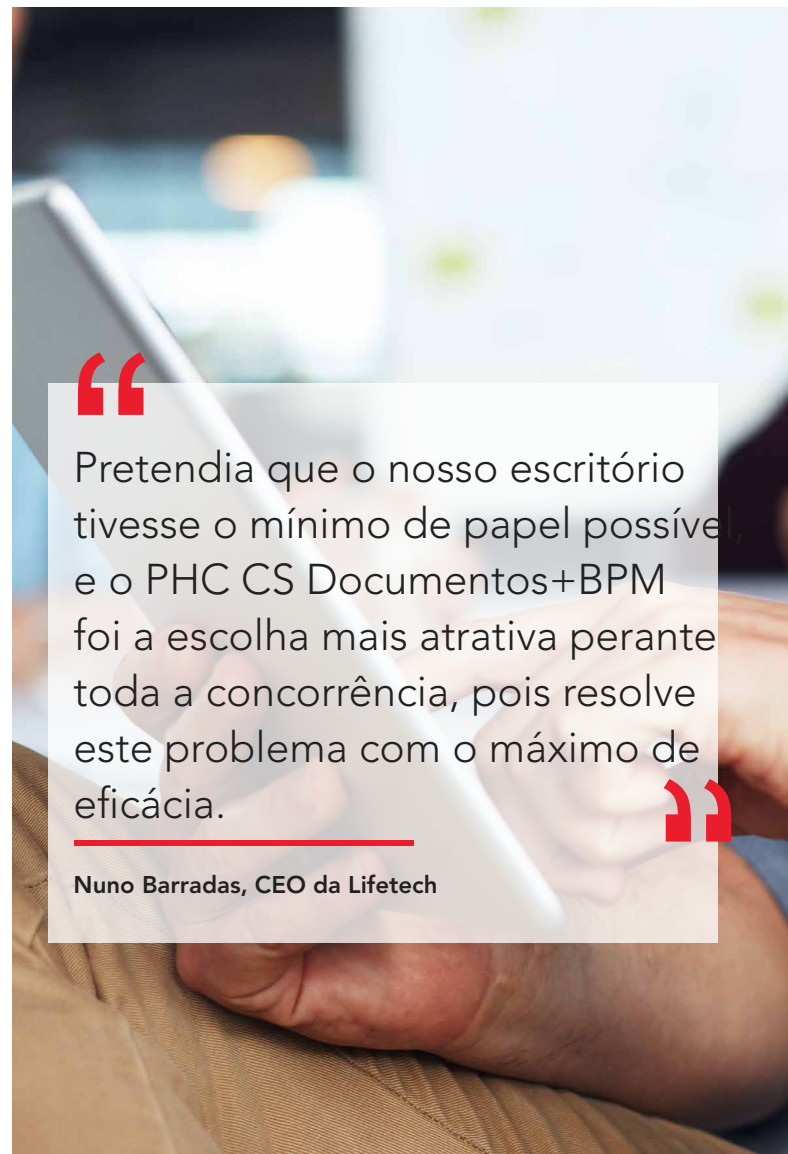
HISTÓRICO DE CONSULTAS

Para cada anexo guardado na base de dados é possível consultar os dados de todas as alterações e consultas feitas pelos diversos utilizadores.



Garanta que tem sempre acesso aos documentos de que mais precisa.

Descubra ferramentas como a manutenção de anexos, que lhe dão acesso não só aos documentos, mas às respetivas datas, ecrãs e utilizadores.



Pretendia que o nosso escritório tivesse o mínimo de papel possível e o PHC CS Documentos+BPM foi a escolha mais atrativa perante toda a concorrência, pois resolve este problema com o máximo de eficácia.



Nuno Barradas, CEO da Lifetech

O PHC CS BPM está disponível nas gamas PHC CS Advanced e PHC CS Enterprise. Conheça as suas vantagens.

O BPM pretende ajudar a controlar e automatizar os seus processos internos.

Sempre que a sua empresa necessitar de gerir processos predefinidos entre várias pessoas ou departamentos vai beneficiar do PHC CS BPM. Os processos tornam-se mais transparentes, mais eficazes e mais controlados. As ações e as tarefas de cada interveniente são escaladas e registadas.

O resultado é que a agilidade dos seus colaboradores é largamente aumentada e todos saberão exatamente quais as tarefas em que deverão concentrar-se.

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES

+ Automatizar processos internos

As organizações devem, cada vez mais, automatizar os seus processos internos, não só para reduzir custos, mas ainda para aumentar a satisfação de clientes e colaboradores, o que em última análise é vital no ambiente competitivo em que vivemos;

+ Organização mais rápida e ágil

Um sistema de *workflow* permite que os processos que a organização possui sejam modelados, automatizados, geridos, monitorizados e otimizados. Torna a organização mais rápida e ágil a reagir;

+ Predefinição de processos internos

O PHC CS BPM permite à organização pré-definir quais os processos internos que deseja ver automatizados, definir quem e quando os vão executar e ajudar os colaboradores a executá-los de forma rápida. Desta forma, todos os dados estão sempre disponíveis na empresa independentemente da presença do colaborador responsável.

VANTAGENS DE UTILIZAÇÃO

+ Redução de custos;

+ Com a informação centralizada num único monitor, a gestão das tarefas é mais eficiente, gerando maior rapidez de execução e tomada de decisão;

+ Interligação entre departamentos. Os processos são mais normalizados, permitindo desta forma controlar e otimizar a informação interna;

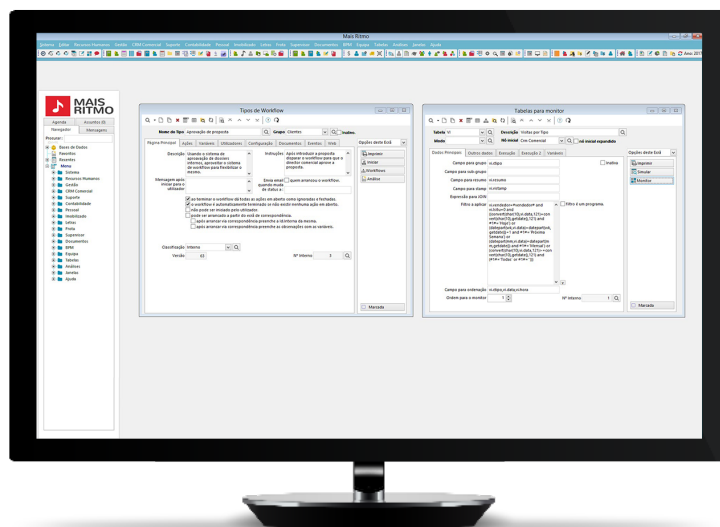
+ **Transparência.** O sistema de *workflow* torna um processo interno totalmente transparente, melhorando em muito a sua visibilidade e eficiência;

+ **Satisfação do cliente.** A consistência nos processos leva a uma maior previsibilidade nos níveis de resposta aos pedidos de clientes;

+ **Aumento da competitividade e concretização de objetivos,** através de centralização de processos, melhoria na eficiência e controlo da organização em tempo real.

i **Conheça com rigor quais os intervenientes e fases de cada processo interdepartamental.**

Use o PHC CS BPM para consultar a qualquer momento os intervenientes, tempos de execução, prazos, e muito mais. Tudo isto num único monitor.



Controle e automatize os seus processos internos através do PHC CS BPM.

MAIOR CONTROLO E EFICIÊNCIA ATRAVÉS DOS WORKFLOWS

O sistema de *workflow* transpõe os fluxos de trabalho da empresa em processos que podem ser automatizados.

Esses processos são depois desdobrados em tarefas, que são distribuídas pelos vários intervenientes do processo. Esta é uma forma eficaz de acompanhar o desenvolvimento do trabalho interno, melhorar a comunicação e otimizar a troca de dados entre os vários departamentos.

Num trabalho inicial, é criado um modelo de *workflow* para cada tipo de processo interno a tratar via *workflow*. A partir desse momento, basta que o utilizador que inicia o processo arranque o *workflow* para que este faça despoletar ações/tarefas para os diversos intervenientes, ao longo do processo de execução de tarefas. Estas tarefas são apresentadas no monitor de trabalho dos utilizadores envolvidos em cada estágio do processo, de modo a que cada um saiba sempre que tarefas estão dependentes de si e possa registar a sua execução, podendo anexar documentos ou ligar registos à sua tarefa.

No final, só terá que encerrar a tarefa para que automaticamente seja gerada uma nova tarefa para o utilizador envolvido no passo seguinte. Como parte integrante do PHC CS Documentos + BPM, encontra ainda a possibilidade de configurar o tratamento de *emails*.

Na prática, tirando partido do *Addin* do Outlook, pode definir regras para o tratamento de *email* que recebe. Estas regras podem desencadear reações como seja o anexar do *email* a um projeto, a criação automática de um registo ou o iniciar de um *workflow*, bastando para isso dar ordem de execução do tratamento de *email*. Sem dúvida uma vantagem enorme na gestão de processos que agiliza o tratamento de *emails* e aumenta a satisfação do parceiro de negócio, enquanto reduz a carga administrativa dos utilizadores que saberão sempre estar a focar-se na tarefa correta.

SUPOORTE

Ganhe tempo, qualidade e eficácia no serviço ao cliente. Uma assistência técnica útil e objetiva traz-lhe clientes leais e traz-lhe fãs.

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
- + Automação 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

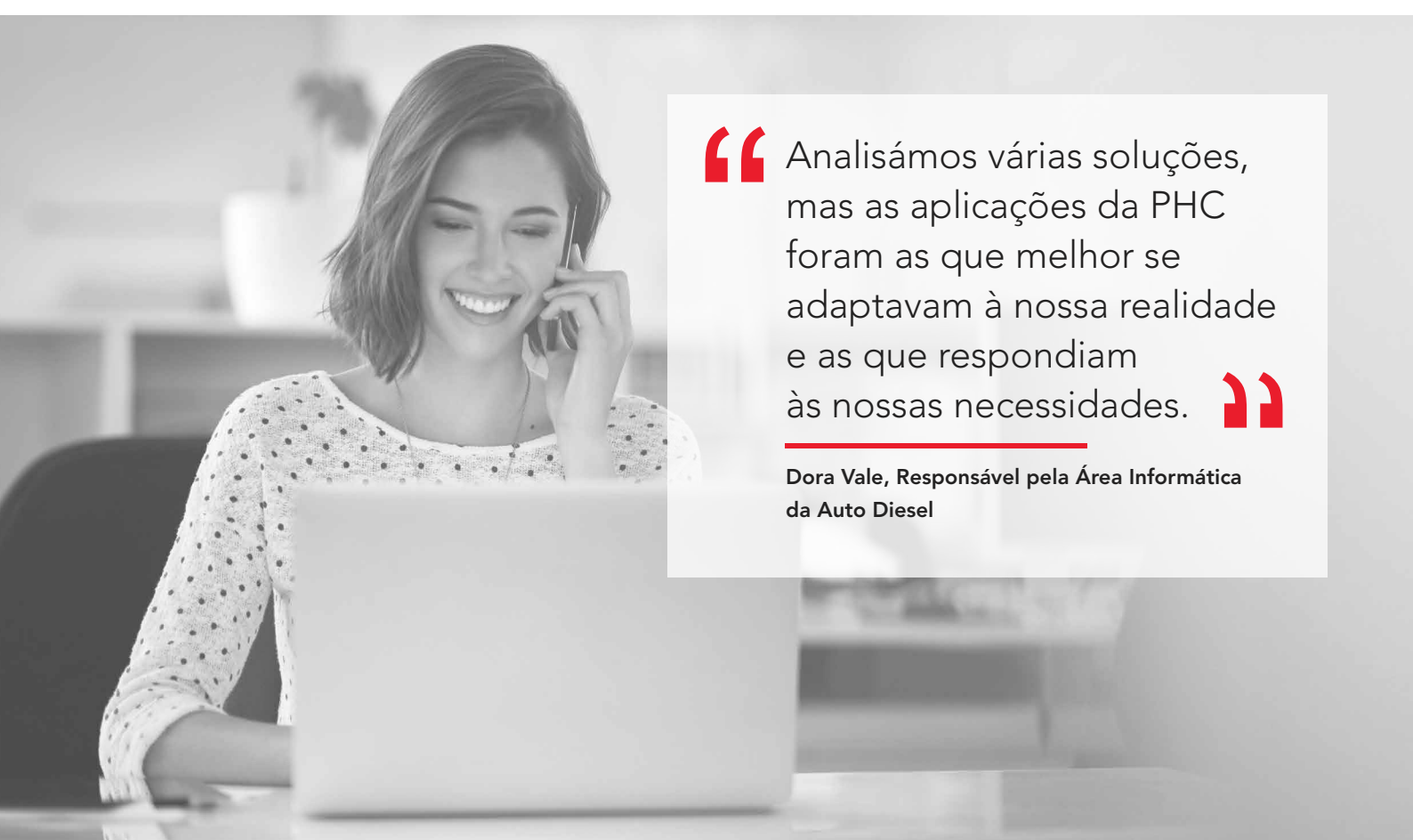
Juntos, estes módulos formam a base que gere o suporte técnico da sua empresa. Mas não têm de ser implementados em simultâneo. A sua empresa pode escolher a combinação de módulos ideal para o seu negócio.

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

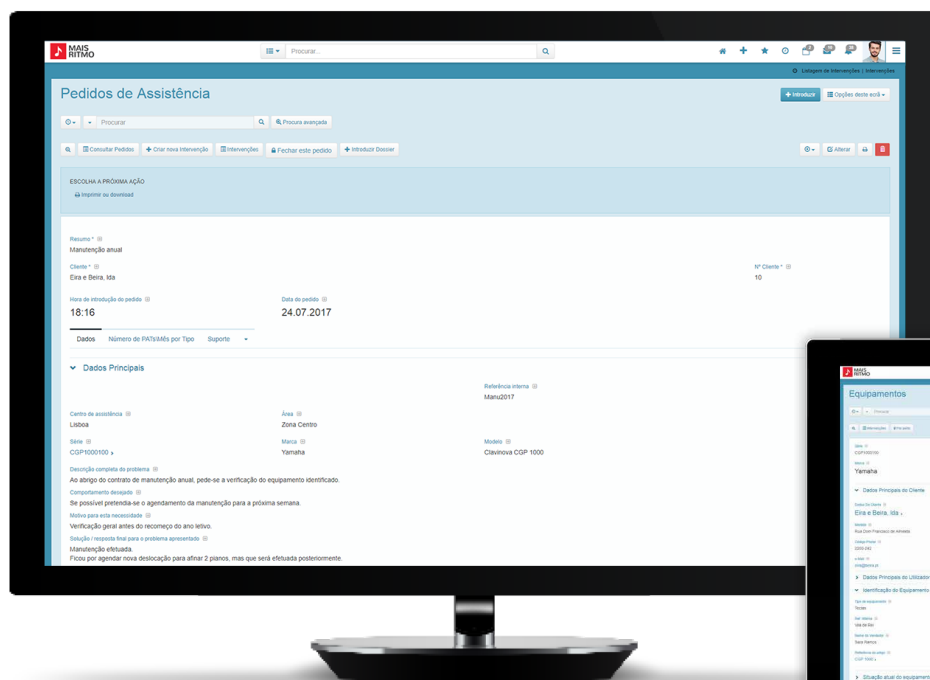


Saiba sempre a situação do seu equipamento

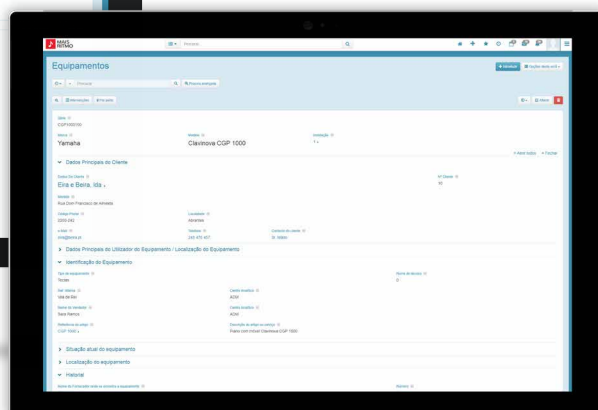
Guarde todos os dados dos seus equipamentos, como os respetivos utilizadores, a identificação completa, a situação atual ou a garantia. Os nomes dos campos da identificação completa do equipamento podem ser definidos por si, para uma melhor adaptação ao seu negócio.

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

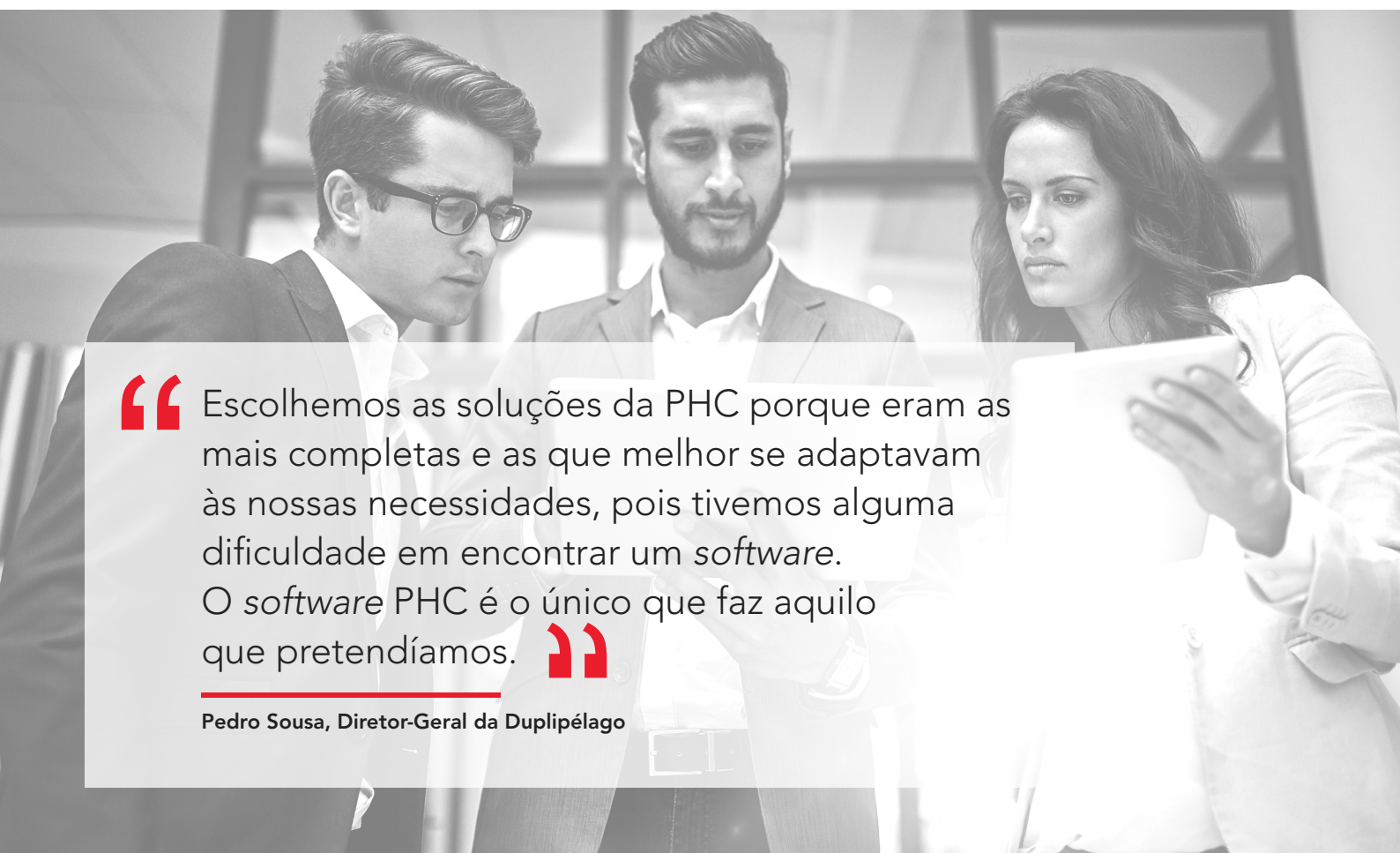
Tem também a possibilidade de programar a manutenção ou visitas técnicas sob a forma de Pedidos de Assistência Periódicos até à data final da assistência prevista para o equipamento em causa;

+ 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

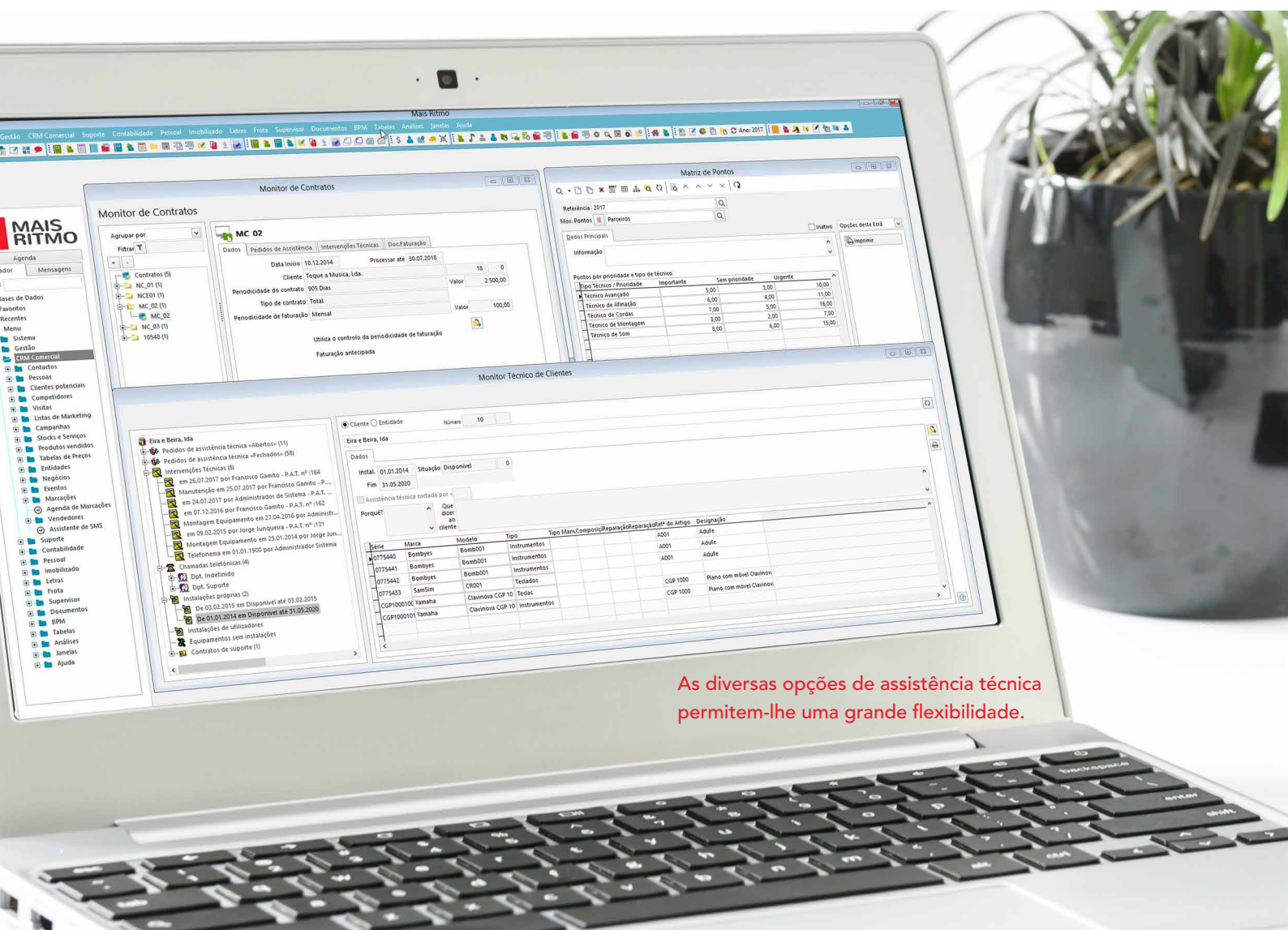
Com uma minuta do seu Contrato de Suporte e utilizando as funcionalidades do Processador Texto disponível no ecrã de Contratos Suporte, poderá preparar uma impressão em série em que a informação do cliente e da vigência do contrato é ajustada dinamicamente.

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.

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.

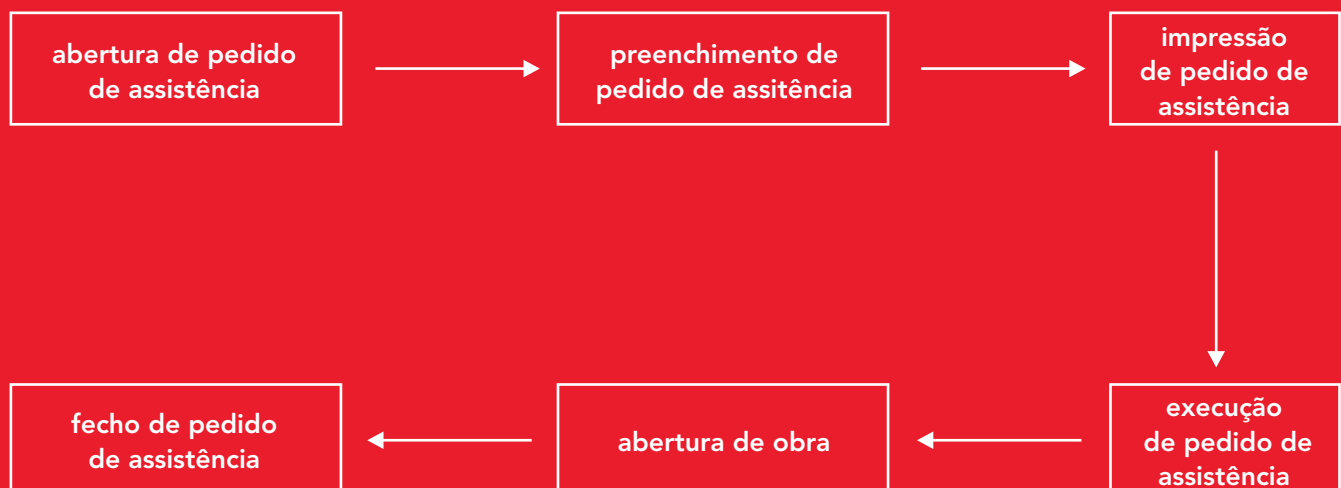
Intervenções técnicas com toda a informação útil


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.

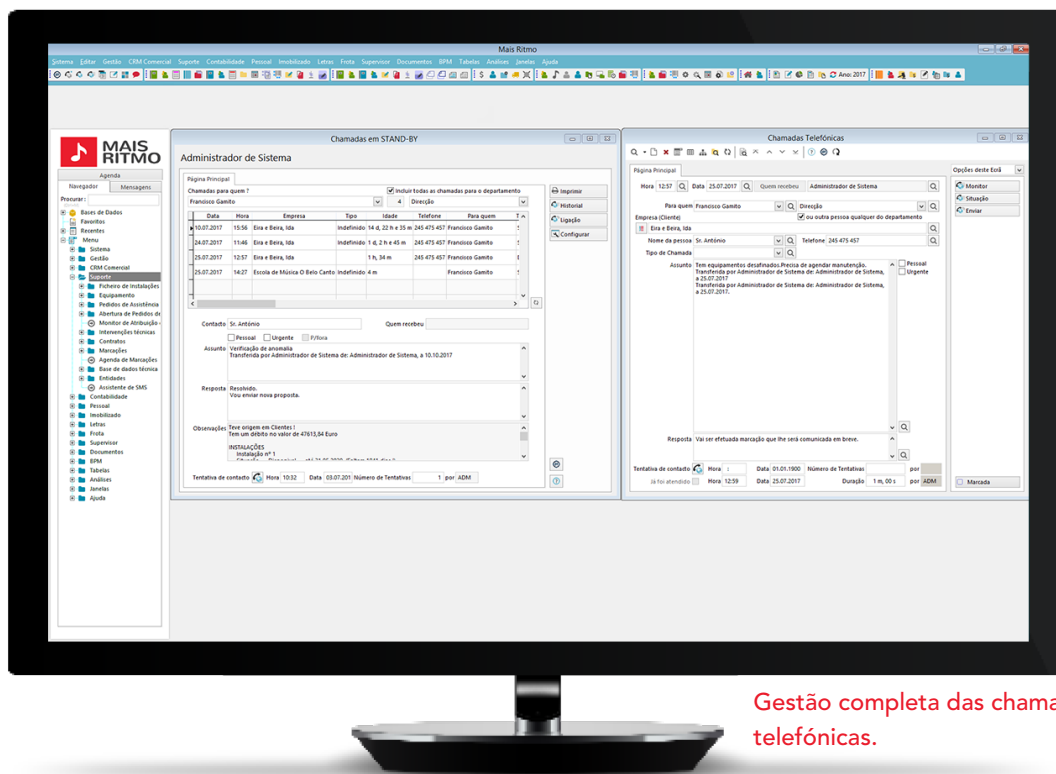
Pode abrir um pedido de assistência técnica (PAT) diretamente a partir das chamadas telefónicas ou dar a chamada por atendida com apenas um clique no respetivo botão.

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

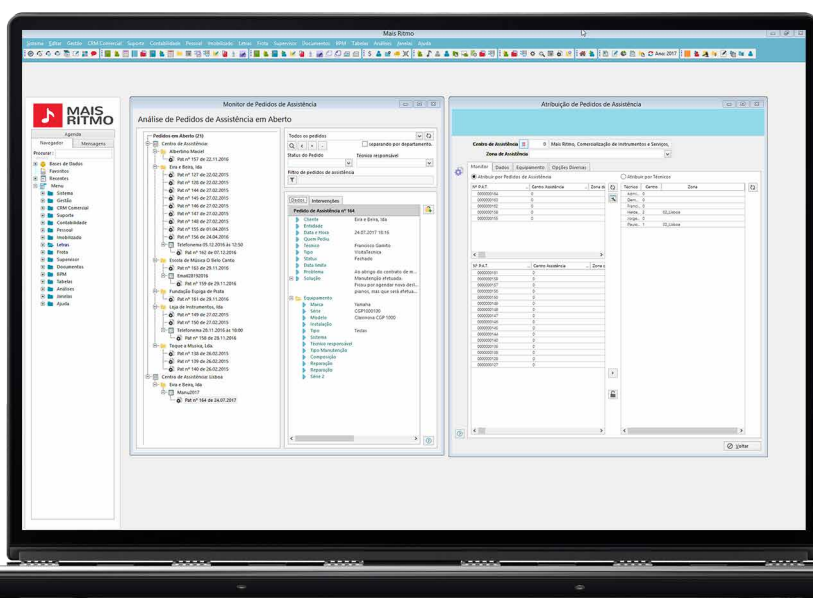


3x MAIS CRIATIVIDADE

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, 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.

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

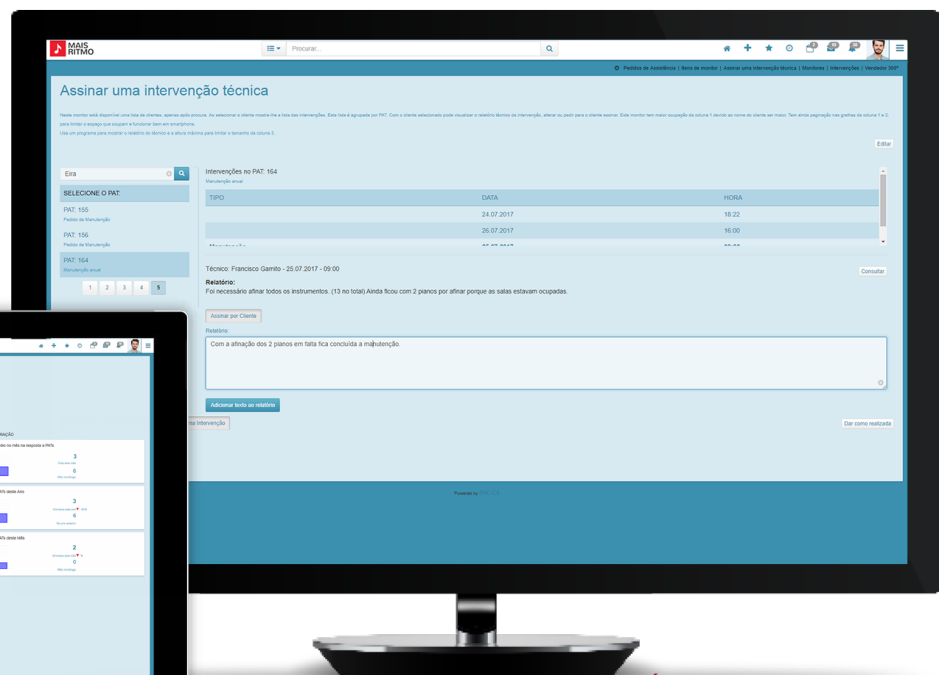
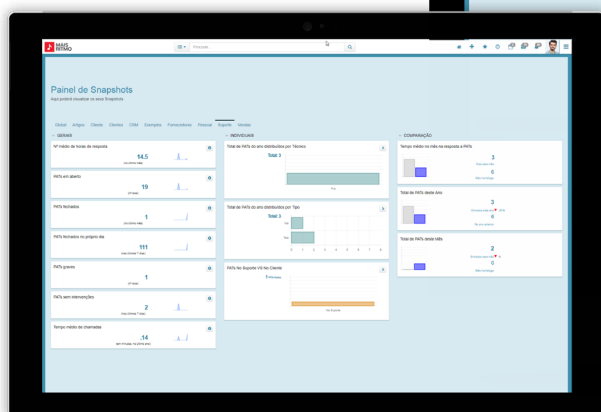
PHC CS SUPORTE INTRANET WEB

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.

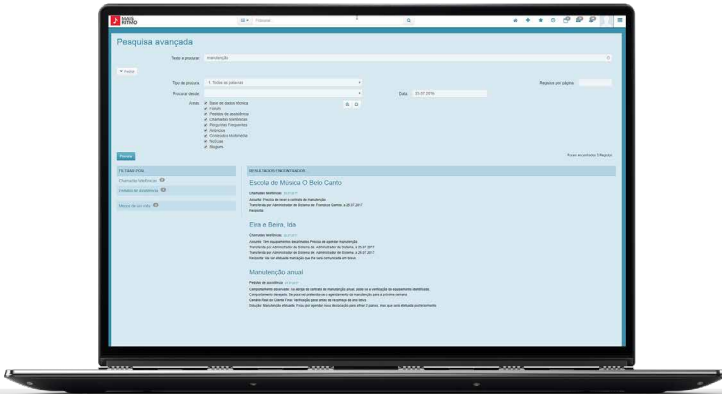
E porque o trabalho do técnico no terreno não o deve afastar da informação, poderá tirar partido de diversos monitores que não só lhe dão informação detalhada sobre as instalações e equipamentos do cliente em que se encontra, como ainda lhe permitem, no exato momento, preencher o relatório de assistência 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

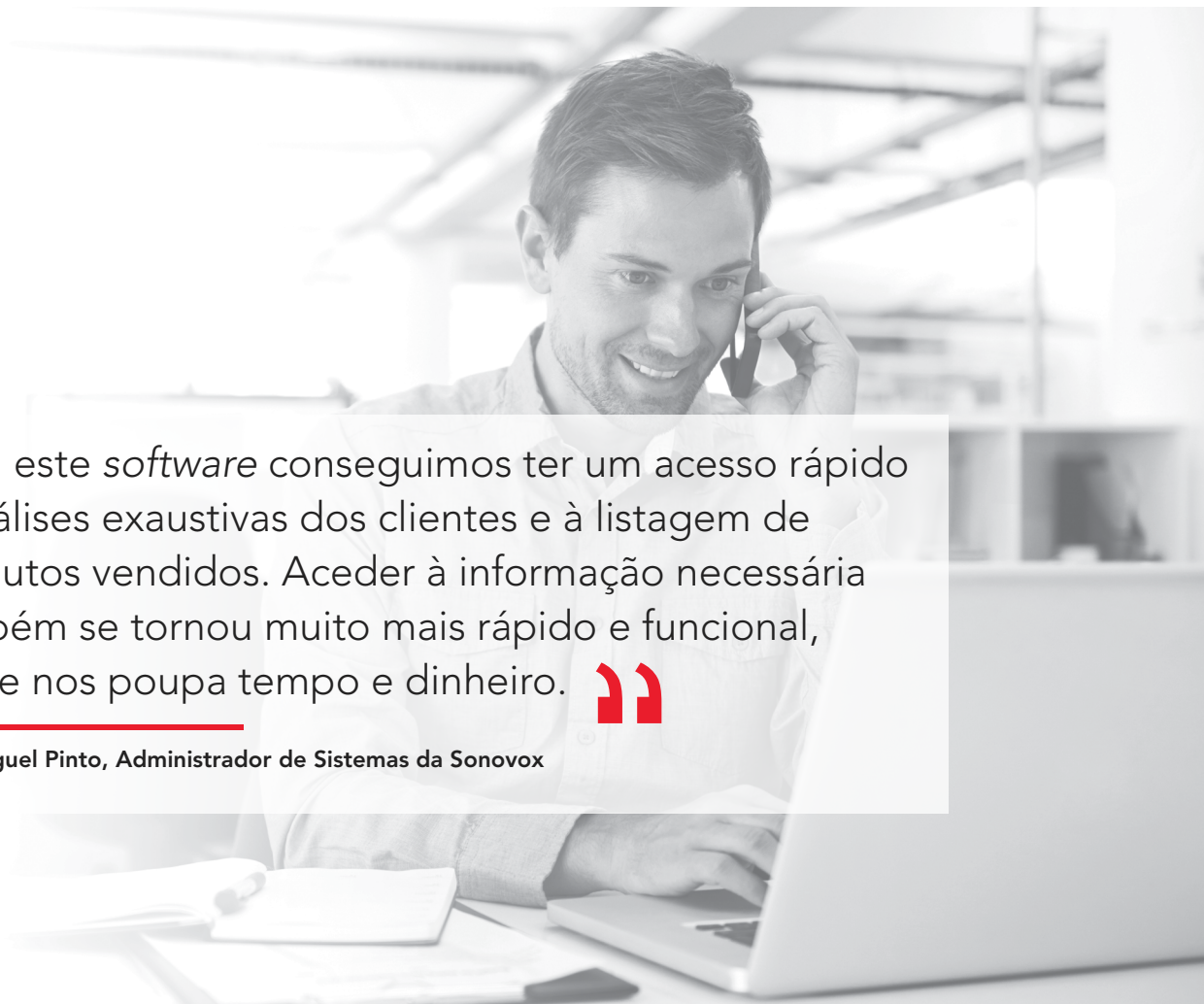
Na área de pesquisa avançada, os técnicos da sua empresa podem pesquisar e visualizar informação de conhecimento técnico. Através de uma palavra ou frase, o Monitor de Conhecimento efetua uma procura por base de dados técnica, fórum, pedido de assistência, chamadas, perguntas frequentes, anúncios, conteúdos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

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 acesso 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.

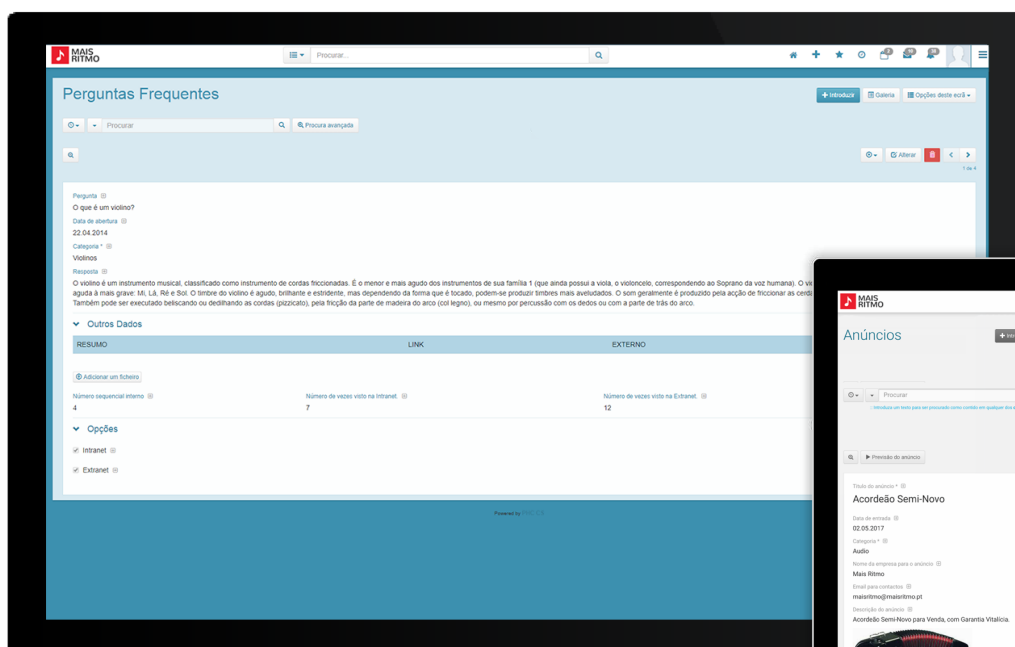
Promova o seu negócio de forma organizada através da galeria de anúncios

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.

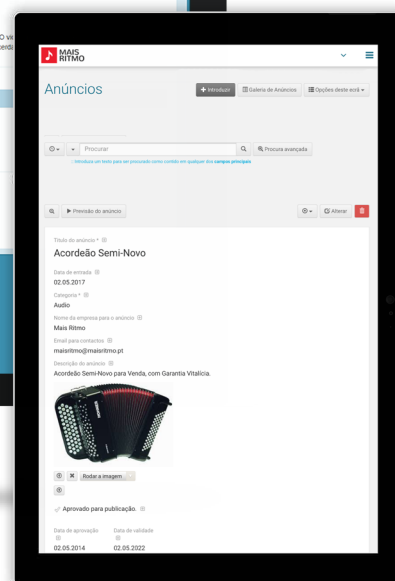
Com esta funcionalidade pode criar, por exemplo, um portal interno com informação importante para os funcionários da empresa.

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

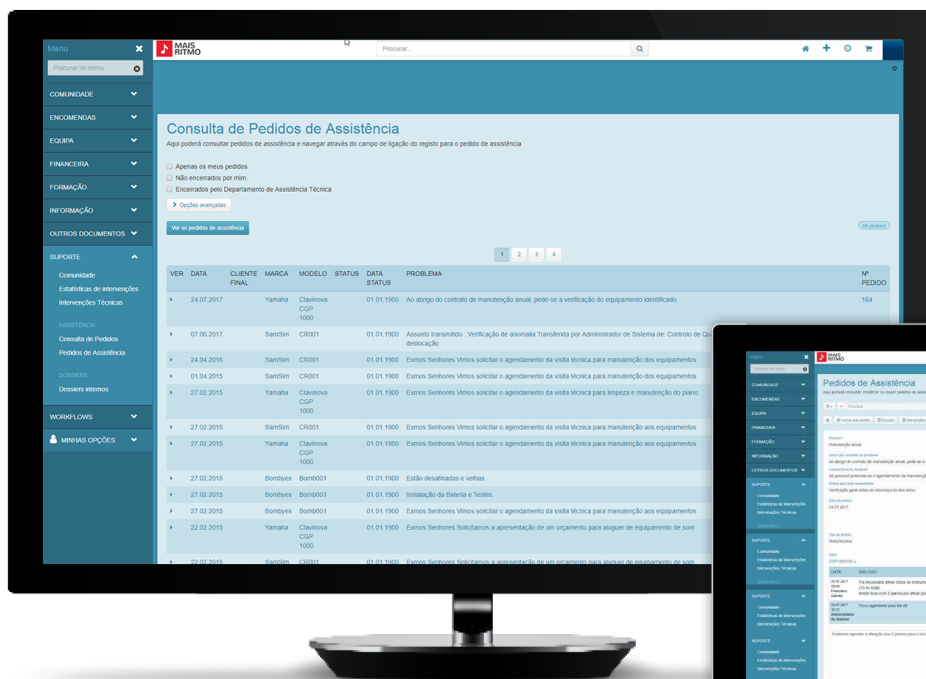
Os contactos estabelecidos entre as empresas e os seus clientes são de vital importância. Se os mesmos são bem-sucedidos, garante à partida a fidelização da sua carteira.

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.

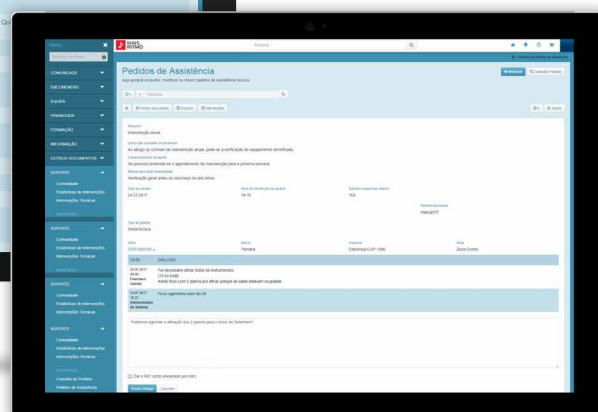
i **Responda aos seus clientes de forma muito mais rápida.**

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

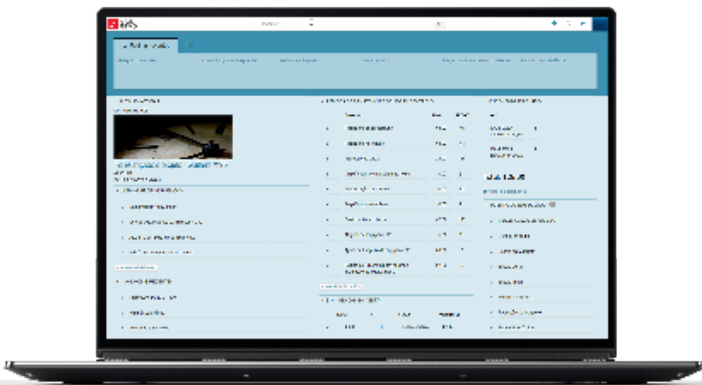
Através de diálogos, os seus técnicos podem solicitar mais informações relevantes para a resolução de uma situação. Da mesma forma os seus clientes podem, no próprio momento, introduzir a resposta. A gestão de diálogos digitais entre o suporte e o cliente permite otimizar a relação, minimizar as perdas 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.

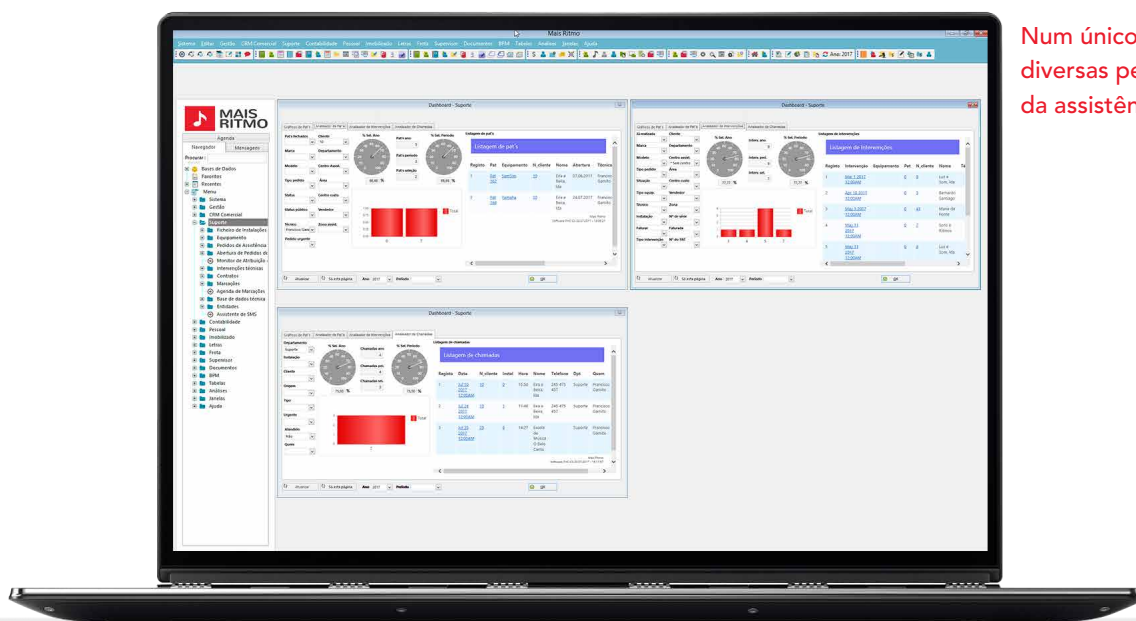
Não perca nenhum pormenor sobre as suas intervenções


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

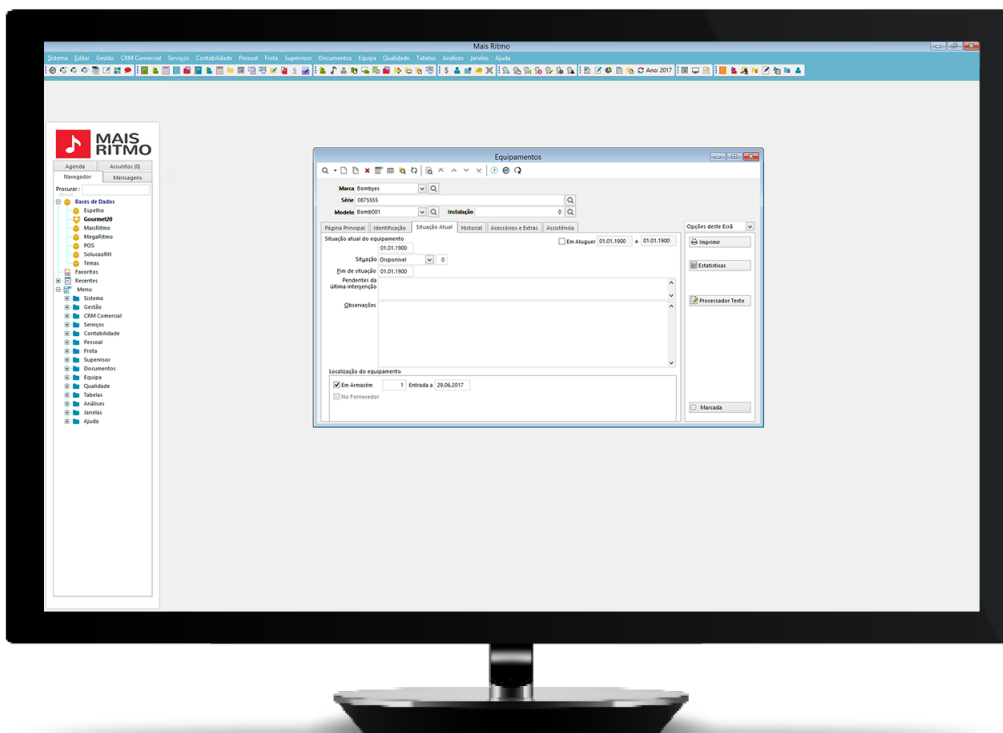
O PHC CS Equipamento é um módulo adicional que funciona em conjunto com o PHC CS Gestão ou o PHC CS POS, e foi desenhado para controlar de forma total os seus equipamentos.

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 historial 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.

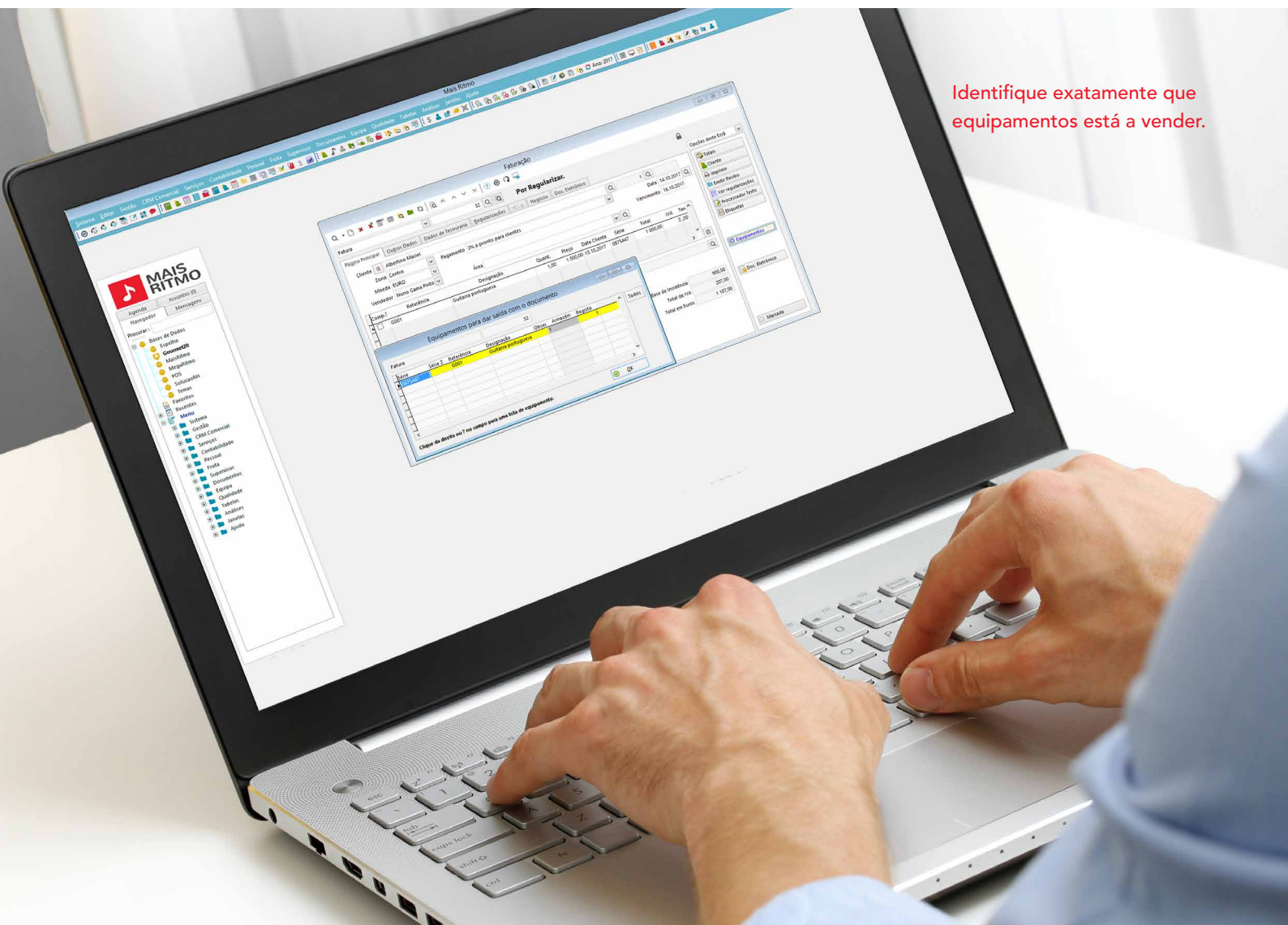
Se possuir o PHC CS Gestão, pode mesmo fazer duplo clique no número de documento para o observar.

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.



SOFTWARE SEMPRE ATUALIZADO. INVESTIMENTO SEMPRE ATIVO.

NÃO DEIXE QUE O INVESTIMENTO QUE FAZ EM SOFTWARE PERCA VALOR.
ESTEJA ATIVO, ESTEJA ON.

NOVAS VERSÕES, ALTERAÇÕES LEGAIS E FUNCIONALIDADES EXCLUSIVAS

Com o PHC On, o investimento que faz em *software* não desvaloriza com o passar do tempo. Pelo contrário, mantém-se ativo, aumentando o valor do *software* e potenciando o desempenho de toda a empresa. Isto porque o serviço PHC On garante-lhe o acesso imediato às diversas atualizações do *software* PHC CS e disponibiliza conteúdos que apoiam os seus utilizadores no dia a dia.

Todos os anos o *software* PHC CS disponibiliza mais de 100 novas funcionalidades que tornam a sua empresa mais inovadora e competitiva. E ainda tem acesso a várias funcionalidades exclusivas.

Tudo sobre o PHC On em:

www.phcsoftware.com/solucoes/produtos/phc-on/

ALGUMAS DAS FUNCIONALIDADES EXCLUSIVAS PHC ON

- + Envio automático das faturas e guias de transporte para a Autoridade Tributária.
- + Criação rápida do ficheiro com inventários de existências a enviar à Autoridade Tributária.
- + Gestão automática de penhoras e pensões de alimentos.
- + Produção dos *reports* estatísticos (ficheiro COPE) a enviar ao Banco de Portugal
- + Sincronização com o MailChimp® para enviar e monitorizar as suas campanhas de *email*.
- + Ligação automática ao Dropbox® para anexar os seus ficheiros.
- + Sincronização com o Outlook® e Gmail® para ganhar mais agilidade no seu dia-a-dia.
- + Visão global da atividade com acesso aos seus dashboards em qualquer dispositivo.
- + Processamento automático de remunerações em espécie.
- + Atualização automática dos mapas de gestão.

E estas são apenas algumas.

Tem mais funcionalidades exclusivas à sua espera.



+ 30.000
EMPRESAS CLIENTES

A conseguir resultados com poucos custos, mais produtividade e agilidade. Temos clientes em todo o Mundo.

+ 175
COLABORADORES

A inovar todos os dias em Portugal (Lisboa e Porto), Espanha, Moçambique, Angola e Peru.

+ 400
PARCEIROS

Devidamente certificados para implementar *software* e dar suporte.

+ 140.000
UTILIZADORES

Mais produtivos e mais preparados para aproveitarem as oportunidades.



LISBOA
AV. PROF. DR. CAVACO SILVA
7A, 2740-120 PORTO SALVO
OEIRAS

PORTO
RUA DE VILAR,
N.º 235, 8.º ANDAR
4050-626 PORTO