



**BUSINESS  
AT SPEED**

## PHC dSuporte Externo

### A assistência técnica pós-venda

A solução remota para uma rápida interação com os Clientes, que permite aumentar a sua satisfação ao resolver os problemas de uma forma mais rápida e com menos recursos.

Visite [www.phc.pt](http://www.phc.pt)



Com o PHC dSuporte Externo CS os seus clientes podem introduzir pedidos de assistência via Internet.

#### Destinatários

Empresas que pretendam gerir atividades de suporte pós-venda via internet

#### Solução

- Pedidos de assistência técnica
- Acesso à base de dados
- Partilha de documentos
- Notícias para clientes
- Chats
- Galeria de anúncios e multimédia

#### Benefícios

- Aumentar a satisfação dos seus clientes
- Aumentar a velocidade de respostas dos pedidos
- Consultar previamente um motor de busca que verifica se existem resoluções semelhantes para um mesmo problema



## Principais funcionalidades

- Introdução e monitorização de pedidos de assistência técnica via internet.
- Gestão de diálogo digital entre a área de suporte e o cliente.
- Acesso à base de dados.
- Partilha de documentos técnicos disponibilizados via Internet.
- Acesso a estatísticas e a pedidos de assistência.
- Introdução de notícias ou informações diversas.
- Colocação de inquéritos de satisfação ou reclamação.
- Acesso à galeria de anúncios e multimédia e ao monitor do conhecimento.

### PHC dSuporte Externo

Os contactos estabelecidos entre as organizações e os seus Clientes são de vital importância, pois se os mesmos são bem sucedidos, a empresa garante à partida a fidelização da sua carteira.

Se a empresa pretende aumentar a satisfação do Cliente, tem que possibilitar a partilha de informação sobre o estado de reparação de um equipamento, de um contrato de instalação ou de uma assistência técnica e, se com isso, a empresa demonstrar empatia pelas preocupações do Cliente e conhecimento sobre a sua situação, o sucesso está garantido.

Se a empresa permitir aos seus Clientes a introdução de pedidos de assistência técnica diretamente na base de dados via Internet, passa a existir uma redução do trabalho técnico e diminuição das probabilidades de perdas de dados. Desta forma, evita-se o recebimento de informação por email, fax ou chamadas telefónicas por parte dos Clientes, que mais tarde teriam de ser inseridas no sistema.

### Aumente a satisfação dos seus clientes!

O PHC dSuporte Externo tem como mercado alvo empresas que pretendam impulsionar uma interação rápida com os Clientes, por forma a melhorar a capacidade de resposta dos seus serviços.

### Acesso ao Suporte Externo em qualquer local

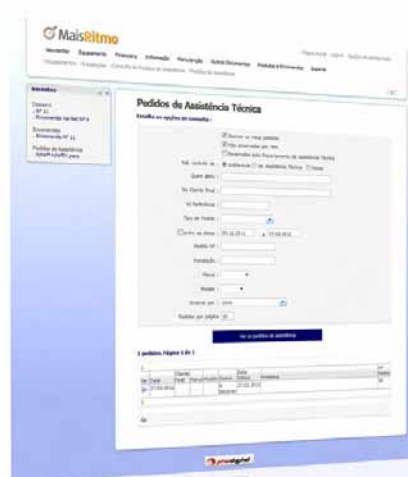
Este módulo é uma aplicação digital de extranet que possibilita ao Cliente aceder, consultar e editar dados relacionados com assistência técnica e com outros conteúdos importantes.

### Gestão Externa do Suporte

Este módulo permite aos clientes colocar e acompanhar os seus problemas de forma expedita, o que possibilita que a assistência seja igualmente mais rápida e eficaz.

### Consulta e Pedidos de Assistência

A possibilidade de introdução de pedidos de assistência técnica via Internet, possibilita que os mesmos fiquem automaticamente disponíveis na respetiva base de dados. A vantagem desta ação passa pela melhoria significativa da produtividade, uma vez que o pedido de assistência surge de imediato aos técnicos, o que resulta numa maior rapidez de resposta.

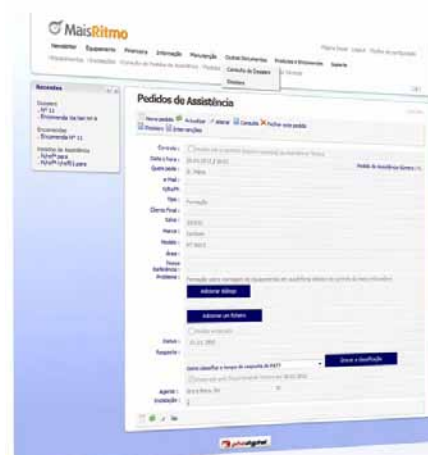


De uma forma fácil e rápida, o técnico pode consultar quais os pedidos de assistência técnica que não se encontram encerrados.

### Gestão de Diálogo Digital

A grande vantagem na inserção de diálogos passa por uma comunicação bilateral. O técnico pode solicitar mais informações relevantes para a resolução da situação e o Cliente ao verificar os dados pode, no próprio momento, introduzir a resposta.

A gestão de diálogo digital entre o suporte e o Cliente possibilita que cada pedido de assistência introduzido ative um diálogo entre o assistente técnico e o Cliente. Desta forma, não haverá perda de informação ou 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 ficam guardadas, bem como os *timings* definidos por ambas as partes, otimizando assim a relação com Cliente.



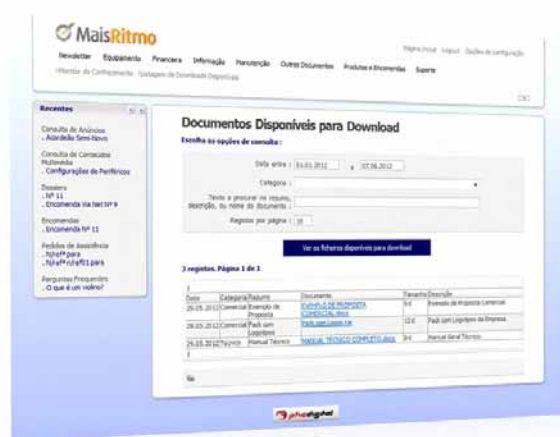
O Cliente pode dialogar com o técnico diretamente no pedido de assistência.

### Base de Dados de Artigos Técnicos

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

### Partilha de Documentos Técnicos

Neste espaço o Cliente pode, sempre que desejar, aceder a toda a informação que a empresa disponibiliza via Internet, como por exemplo: manuais técnicos, descritivos, últimas versões, etc., tendo ainda a possibilidade de fazer o download dos mesmos.



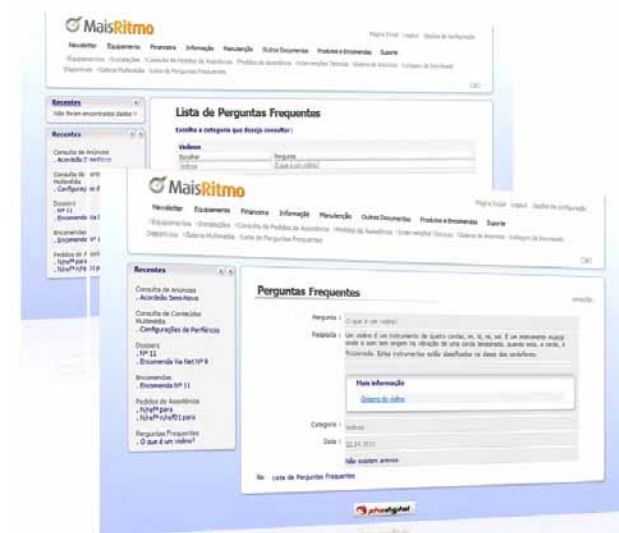
Pode disponibilizar diversa documentação ao cliente.

### Notícias

Esta funcionalidade contempla a comunicação aos Clientes de forma rápida e dinâmica, 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

Neste espaço o Cliente tem acesso às respostas a perguntas mais frequentes sobre um determinado tema, que sejam de utilidade prática para o mesmo, desde perguntas técnicas a questões comerciais ou de encomenda. Pode disponibilizar nesta área as FAQs que desejar.



Facilite a pesquisa ao Cliente, divida a listagem de perguntas frequentes por diversas categorias.

### Galeria Multimédia

Neste local os Clientes da empresa passam a ter a possibilidade de aceder aos mais diversos conteúdos multimédia. Nesta área pode disponibilizar entre muitos outros conteúdos: filmes, PDFs, links sobre um produto em específico, informações sobre uma base de dados técnica, documentos partilhados, etc.



O cliente após visualizar um filme pode deixar um comentário sobre o mesmo.

### Galeria de Anúncios

Permite aos Clientes visualizar um conjunto de anúncios agrupados por categorias numa galeria especialmente preparada para o efeito. Por exemplo, com esta funcionalidade, os seus Clientes podem passar a ter acesso a informações sobre novos produtos ou serviços, novas promoções, novos desenvolvimentos sobre uma área importante para a concretização de negócios, etc.

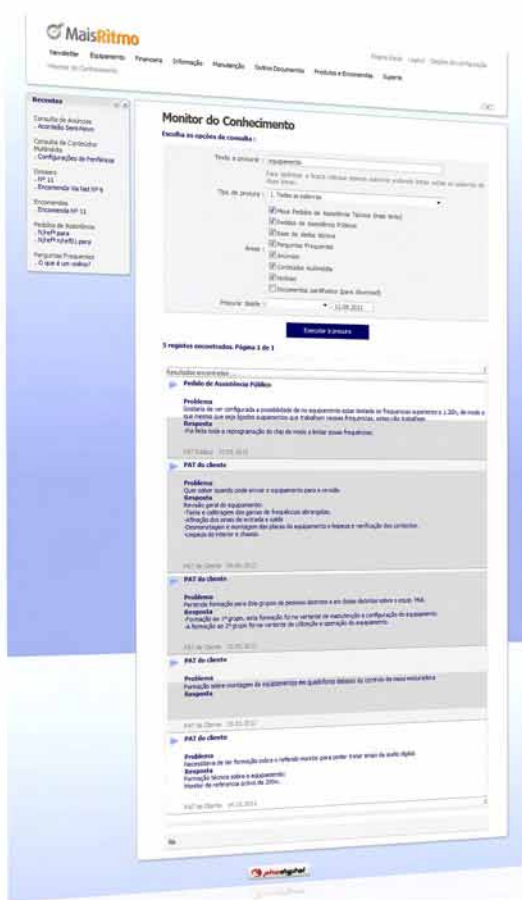


Na galeria de anúncios pode colocar os seus artigos à venda.

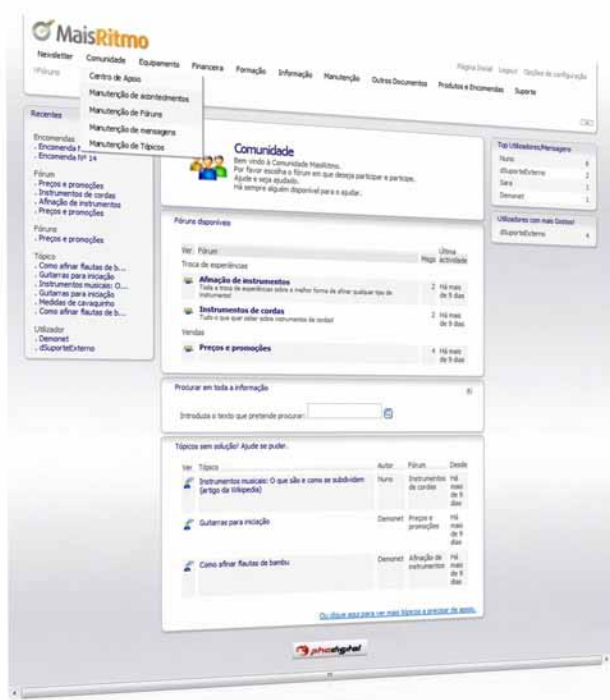
### O que pensam os utilizadores do Software PHC®

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

Dinis Pires, responsável do Convento do Espinho.



Antes de colocar o problema, o Cliente pode procurar na base de dados se o mesmo já foi resolvido anteriormente.



## Monitor do Conhecimento

Esta funcionalidade aglomera toda a informação existente na base de dados sobre um determinado assunto. Permite ao Cliente pesquisar através de uma palavra-chave ou frase e aceder a todos os registos existentes sobre o tópico em questão. A pesquisa apresenta dados provenientes das chamadas telefónicas, pedidos de assistência, base de dados técnica, entre outros. O técnico fica, assim, mais disponível e acessível 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, reportados previamente, mesmo com a empresa encerrada.

## Chats

O PHC dSuporte Externo disponibiliza uma aplicação de conversação em tempo real. Desta forma, já é possível aos Clientes conversar de forma instantânea com os técnicos, sem que para isso seja necessário adquirir um software diferente.

## Comunidade

Esta é uma funcionalidade disponível no módulo PHC Digital dSuporteExterno e tem como objetivo promover conversas à volta de assuntos com interesse para os utilizadores. Permite criar comunidades de pessoas, comunidades 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, suporte e marketing, utilizando clientes fãs para disseminar a mensagem da empresa.

## Benefícios excelentes

Para a empresa que utilize este sistema e crie uma comunidade os benefícios são excelentes:

- Envolve os seus clientes para aumentar a notoriedade e vendas. Leva as relações com os clientes de “Gosto” para “Adoro”;
- Envolve os seus clientes para acelerar o crescimento das vendas. Aumenta a confiança através de passa-palavra positivo;
- Envolve os clientes para reduzir os custos de Apoio pós-venda. Transforma os clientes fãs em extensões da sua equipa.

## O que pensam os utilizadores do Software PHC®

"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 controle e adaptação à dinâmica do negócio".

Aníbal Pereira, Administrador da Quinta Grande.

**Diferenças para outras aplicações PHC**

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

---

**Solução Externa**

O módulo PHC dSuporte Externo CS é uma aplicação dirigida a utilizadores previamente conhecidos, mas exteriores à Empresa, nomeadamente, clientes e parceiros, etc. Ao aceder à Internet é solicitado ao utilizador o Nº Cliente, o Nome do Login e a Password.

BUSINESS  
AT SPEED **phc**

Porto

Madrid

Lisboa

Maputo

Luanda

**+134.000**

CLIENTES

**{ CS**

**+420**

PARCEIROS

**+130**  
Colaboradores

**PHC<sup>®</sup>  
FX**

**+1.000**

UTILIZADORES

Faturação  
2012

**» 6,5**

milhões de euros

**Oportunidade x Capacidade x Velocidade = Sucesso no Negócio**



Para saber tudo sobre a PHC, subscreva a "iDirecto"  
no sítio da internet em [www.phc.pt/irecto](http://www.phc.pt/irecto)