



**BUSINESS  
AT SPEED**

## PHC dSuporte Interno

### O controlo da assistência técnica da empresa

A ferramenta essencial para o técnico gerir o seu dia-a-dia, permitindo-lhe oferecer um melhor serviço aos Clientes, aumentar o Know-how e prestar assistência técnica pós-venda em diferentes locais geográficos.

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

Com o PHC dSuporte Interno pode gerir a assistência dos seus Clientes via internet.



#### Destinatários

Empresas que pretendam gerir o seu parque de equipamento e controlar a assistência técnica

#### Solução

Equipamentos e Instalações  
Pedidos de assistência técnica  
Intervenções técnicas  
Acesso a base de dados técnica  
Fórum de discussão  
Monitor de conhecimento

#### Benefícios

Help-Desk e suporte pós-venda controlados  
Facilidade de acesso ao monitor do conhecimento técnico por parte dos utilizadores da empresa  
Acesso ao histórico do equipamento do Cliente via Internet  
Acesso ao Know-how técnico



## Principais funcionalidades

- Controlo total sobre o parque de equipamento instalado.
- Gestão diária da assistência pós-venda.
- Pedidos de assistência, folhas de obra, historial de intervenções, etc.
- Análise da ocupação dos técnicos.
- Agenda de marcações para técnicos.
- Relatórios completos por Cliente, equipamento, contrato, etc.
- Apoio a técnicos no exterior ou delegações, via Internet.
- Know-How técnico, como por exemplo: conteúdos multimédia, artigos da base de dados e fórum de discussão interno.

### Suporte Interno

Nos dias de hoje, a assistência técnica de uma empresa não se confina a um único local e os Clientes encontram-se de tal forma dispersos que, por vezes, o mesmo técnico tem que prestar assistência a vários quilómetros de distância. Se os técnicos acederem a informação via Internet, a capacidade de resposta e a produtividade de toda a equipa técnica aumenta substancialmente.

Por outro lado, existem organizações que possuem mais do que uma filial, com um departamento de assistência técnica e help-desk por zona, cada uma com os seus próprios Clientes. Nestes casos, se registar os pedidos de assistência numa mesma base de dados, os colaboradores dedicados a esta área passam a poder trocar entre si as mais diversas informações e se surgir um problema que já tenha sido resolvido, a resposta ao Cliente é dada de uma forma eficaz.

### Aumente a produtividade da sua assistência técnica!

O PHC dSuporte Interno tem como mercado alvo empresas dinâmicas que possuam equipas técnicas em local remoto ou noutra filial, ou mesmo internamente.

O PHC dSuporte Interno encontra-se dividido em diversas áreas: Gestão do Parque de Equipamentos, Help-Desk/Know-How e Chamadas Telefónicas/Agenda do Técnico.

### Complemento ao módulo PHC Suporte CS da Plataforma Client/Server

Funciona como complemento ao módulo PHC Suporte CS da plataforma client/server, pois permite supervisionar e apoiar o serviço da área técnica via Internet. Desta forma, a principal mais-valia deste módulo é a produtividade do departamento e a satisfação do Cliente.

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

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

António Pereira, Diretor de Sistemas de Informação da CEPISA.

### Gestão do Parque de Equipamentos

Esta opção possibilita a consulta de uma listagem de equipamentos por marca, modelo, nome de Cliente, nº de série, etc. Desta forma, o técnico pode saber, de imediato, quais os dados de um determinado equipamento e qual o seu histórico de reparação.

ID	Marca	Modelo	Nome do Cliente	Nº de Série
1001	HP	HP-1001	Cliente A	1001-001
1002	HP	HP-1002	Cliente A	1001-002
1003	HP	HP-1003	Cliente A	1001-003
1004	HP	HP-1004	Cliente A	1001-004
1005	HP	HP-1005	Cliente A	1001-005
1006	HP	HP-1006	Cliente A	1001-006
1007	HP	HP-1007	Cliente A	1001-007
1008	HP	HP-1008	Cliente A	1001-008
1009	HP	HP-1009	Cliente A	1001-009
1010	HP	HP-1010	Cliente A	1001-010
1011	HP	HP-1011	Cliente A	1001-011
1012	HP	HP-1012	Cliente A	1001-012
1013	HP	HP-1013	Cliente A	1001-013
1014	HP	HP-1014	Cliente A	1001-014
1015	HP	HP-1015	Cliente A	1001-015
1016	HP	HP-1016	Cliente A	1001-016
1017	HP	HP-1017	Cliente A	1001-017
1018	HP	HP-1018	Cliente A	1001-018
1019	HP	HP-1019	Cliente A	1001-019
1020	HP	HP-1020	Cliente A	1001-020
1021	HP	HP-1021	Cliente A	1001-021
1022	HP	HP-1022	Cliente A	1001-022
1023	HP	HP-1023	Cliente A	1001-023
1024	HP	HP-1024	Cliente A	1001-024
1025	HP	HP-1025	Cliente A	1001-025
1026	HP	HP-1026	Cliente A	1001-026
1027	HP	HP-1027	Cliente A	1001-027
1028	HP	HP-1028	Cliente A	1001-028
1029	HP	HP-1029	Cliente A	1001-029
1030	HP	HP-1030	Cliente A	1001-030
1031	HP	HP-1031	Cliente A	1001-031
1032	HP	HP-1032	Cliente A	1001-032
1033	HP	HP-1033	Cliente A	1001-033
1034	HP	HP-1034	Cliente A	1001-034
1035	HP	HP-1035	Cliente A	1001-035
1036	HP	HP-1036	Cliente A	1001-036
1037	HP	HP-1037	Cliente A	1001-037
1038	HP	HP-1038	Cliente A	1001-038
1039	HP	HP-1039	Cliente A	1001-039
1040	HP	HP-1040	Cliente A	1001-040
1041	HP	HP-1041	Cliente A	1001-041
1042	HP	HP-1042	Cliente A	1001-042
1043	HP	HP-1043	Cliente A	1001-043
1044	HP	HP-1044	Cliente A	1001-044
1045	HP	HP-1045	Cliente A	1001-045
1046	HP	HP-1046	Cliente A	1001-046
1047	HP	HP-1047	Cliente A	1001-047
1048	HP	HP-1048	Cliente A	1001-048
1049	HP	HP-1049	Cliente A	1001-049
1050	HP	HP-1050	Cliente A	1001-050
1051	HP	HP-1051	Cliente A	1001-051
1052	HP	HP-1052	Cliente A	1001-052
1053	HP	HP-1053	Cliente A	1001-053
1054	HP	HP-1054	Cliente A	1001-054
1055	HP	HP-1055	Cliente A	1001-055
1056	HP	HP-1056	Cliente A	1001-056
1057	HP	HP-1057	Cliente A	1001-057
1058	HP	HP-1058	Cliente A	1001-058
1059	HP	HP-1059	Cliente A	1001-059
1060	HP	HP-1060	Cliente A	1001-060
1061	HP	HP-1061	Cliente A	1001-061
1062	HP	HP-1062	Cliente A	1001-062
1063	HP	HP-1063	Cliente A	1001-063
1064	HP	HP-1064	Cliente A	1001-064
1065	HP	HP-1065	Cliente A	1001-065
1066	HP	HP-1066	Cliente A	1001-066
1067	HP	HP-1067	Cliente A	1001-067
1068	HP	HP-1068	Cliente A	1001-068
1069	HP	HP-1069	Cliente A	1001-069
1070	HP	HP-1070	Cliente A	1001-070
1071	HP	HP-1071	Cliente A	1001-071
1072	HP	HP-1072	Cliente A	1001-072
1073	HP	HP-1073	Cliente A	1001-073
1074	HP	HP-1074	Cliente A	1001-074
1075	HP	HP-1075	Cliente A	1001-075
1076	HP	HP-1076	Cliente A	1001-076
1077	HP	HP-1077	Cliente A	1001-077
1078	HP	HP-1078	Cliente A	1001-078
1079	HP	HP-1079	Cliente A	1001-079
1080	HP	HP-1080	Cliente A	1001-080
1081	HP	HP-1081	Cliente A	1001-081
1082	HP	HP-1082	Cliente A	1001-082
1083	HP	HP-1083	Cliente A	1001-083
1084	HP	HP-1084	Cliente A	1001-084
1085	HP	HP-1085	Cliente A	1001-085
1086	HP	HP-1086	Cliente A	1001-086
1087	HP	HP-1087	Cliente A	1001-087
1088	HP	HP-1088	Cliente A	1001-088
1089	HP	HP-1089	Cliente A	1001-089
1090	HP	HP-1090	Cliente A	1001-090
1091	HP	HP-1091	Cliente A	1001-091
1092	HP	HP-1092	Cliente A	1001-092
1093	HP	HP-1093	Cliente A	1001-093
1094	HP	HP-1094	Cliente A	1001-094
1095	HP	HP-1095	Cliente A	1001-095
1096	HP	HP-1096	Cliente A	1001-096
1097	HP	HP-1097	Cliente A	1001-097
1098	HP	HP-1098	Cliente A	1001-098
1099	HP	HP-1099	Cliente A	1001-099
1100	HP	HP-1100	Cliente A	1001-100

O técnico tem acesso a uma listagem de equipamentos que lhe permite visualizar, qual o modelo, a marca e o nº de série.



Com este módulo é muito fácil abrir e gerir os pedidos de assistência técnica.



O Monitor de Conhecimento permitiu ao técnico encontrar diversos conteúdos com a mesma palavra-chave.

## Help-Desk/Know-How

- Pedidos de Assistência Técnica

Com o PHC dSuporte Interno pode controlar as assistências atribuídas a cada técnico e registar a solução do problema reportado pelo Cliente, o que permite resolver de forma eficaz os pedidos de assistência solicitados.

- Monitor do Conhecimento

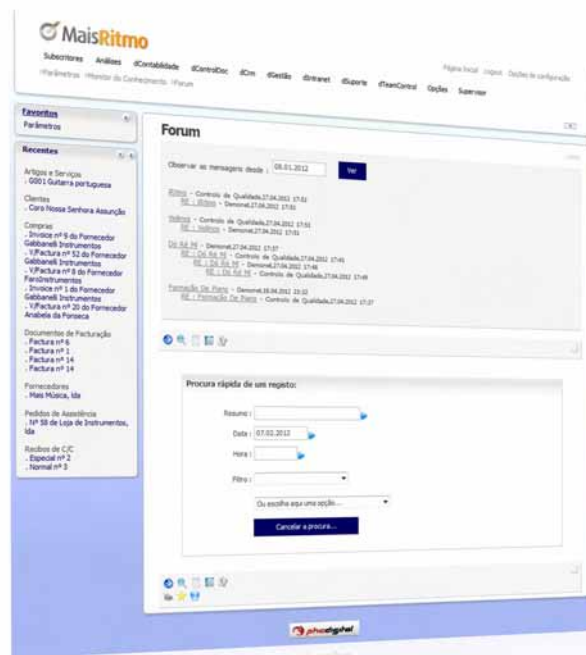
Nesta área, os técnicos da sua empresa podem pesquisar e visualizar listagens de conhecimento técnico. Através de uma palavra ou frase, o Monitor de Conhecimento efetua uma procura por Base de Dados, Fórum, Pedido de Assistência, Chamadas, Anúncios, Conteúdos Multimédia, Sugestões, Tarefas, etc. e se encontrar resultados, estes aparecem no mesmo ecrã. Desta forma, os técnicos da sua empresa poupam tempo na resolução de um determinado problema, pois o mesmo já pode ter uma solução.

- Base de Dados de Artigos Técnicos

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.

- 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.

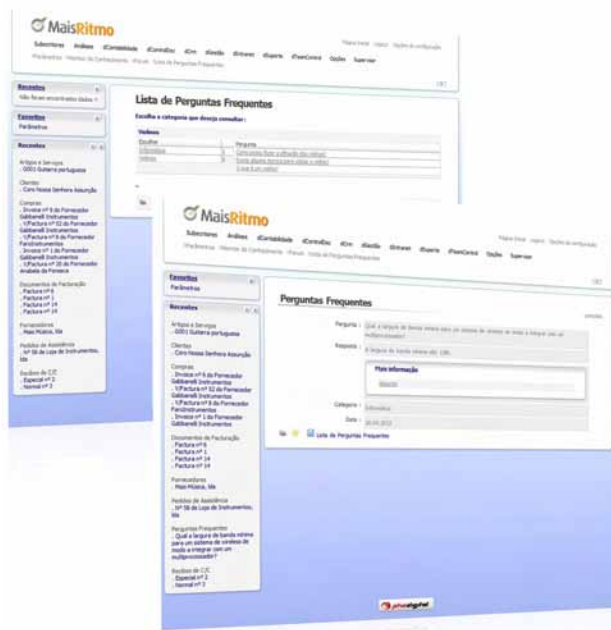


Ecrã do fórum de discussão de questões técnicas.

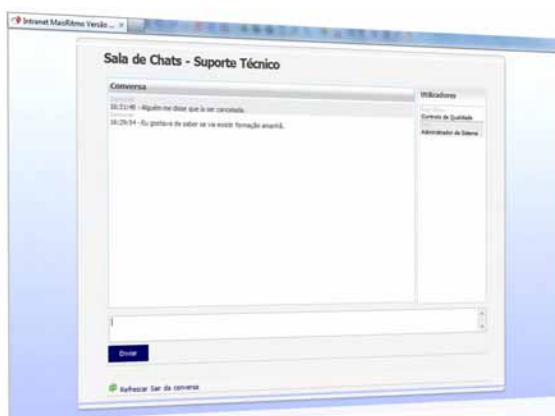
## O que pensam os utilizadores do Software PHC®

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

Paulo Vieira, Executivo da Assibeta.



Divida a listagem de perguntas frequentes por diversas categorias e visualize as respetivas respostas.



Pode abrir uma sala de chat com 2 ou mais utilizadores.



- **Perguntas Frequentes (FAQs)**  
Neste espaço pode criar e compilar as perguntas mais frequentes sobre um determinado tema, que sejam de utilidade prática para funcionários ou mesmo para Clientes da empresa.
- **Wikis**  
Esta aplicação digital também disponibiliza um local livre onde os técnicos podem colocar notas, apontamentos ou tópicos diversos.
- **Chats**  
O PHC dSuporte Interno disponibiliza uma aplicação de conversação em tempo real. Desta forma, já é possível aos funcionários conversar de forma instantânea entre eles e com os Clientes, sem que para isso seja necessário adquirir um software diferente.
- **Galeria de Anúncios**  
Com esta aplicação já é possível criar anúncios importantes para o seu negócio, compostos por textos, links, imagens, contactos, e expô-los posteriormente no PHC dSuporte Externo. Depois de finalizados, pode agrupar os anúncios por categorias numa galeria especialmente preparada para o efeito, e definir 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**  
Aplique um novo conceito no interior e exterior da sua empresa com o eLearning. Com esta opção, passa a ter a possibilidade de inserir os mais diversos tipos de conteúdos multimédia como, por exemplo, filmes. Pode disponibilizar os mesmos internamente ou externamente, para serem visualizados ou consultados numa galeria e agrupados de acordo com a sua categoria.

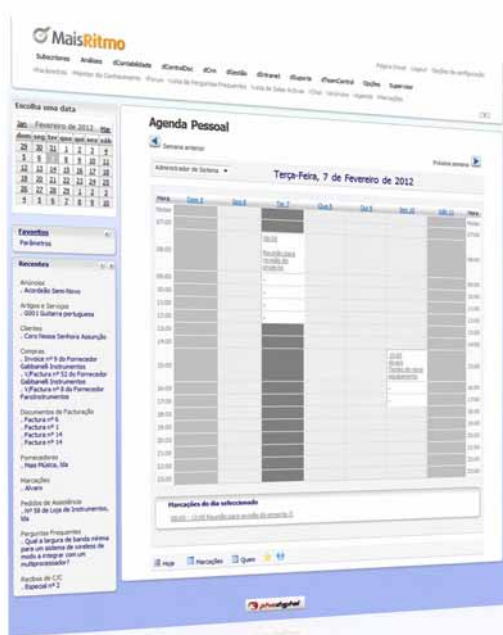
### O que pensam os utilizadores do Software PHC®

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

Dr. Luís Marvanejo, Responsável dos Armazéns Marvanejo.

Na galeria de anúncios pode construir os seus artigos, que posteriormente podem ser consultados pelos seus Clientes.





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

### Chamadas Telefônicas/Agenda do Técnico

Totalmente integrado com o Software PHC®, as chamadas telefônicas registradas têm a possibilidade de ser consultadas, atualizadas e dadas como lidas em qualquer local com acesso à internet. Desta forma, o técnico pode saber de imediato quem é que o tentou contactar telefonicamente.

- **Agenda do Técnico**  
Com este módulo pode gerir a agenda do técnico, também ela integrada com o Software PHC®, o que vai permitir ao colaborador que se encontra fora da empresa controlar e inserir marcações, sejam elas pessoais ou profissionais.

## O que pensam os utilizadores do Software PHC®

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

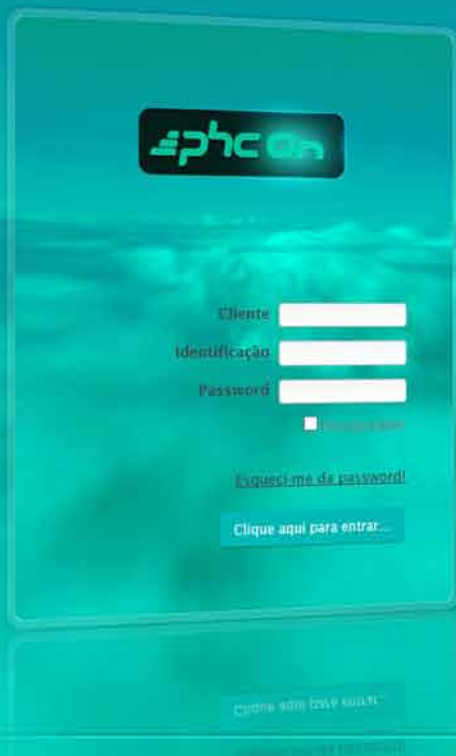
Dinis Pires, responsável do Convento do Espinheiro.

## 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 Interna

O módulo PHC dSuporte Interno CS é uma aplicação com informação interna da empresa, que só pode ser acedido por utilizadores/colaboradores pertencentes à mesma. Ao aceder à Internet é solicitado ao utilizador o Nome do Login e a Password.



**PHC On**

PHC On

Nome do Cliente

Identificação

Senha

☐ Lembrar-me

[Esqueci-me da password!](#)

[Clique aqui para entrar...](#)

[Clique aqui para voltar](#)



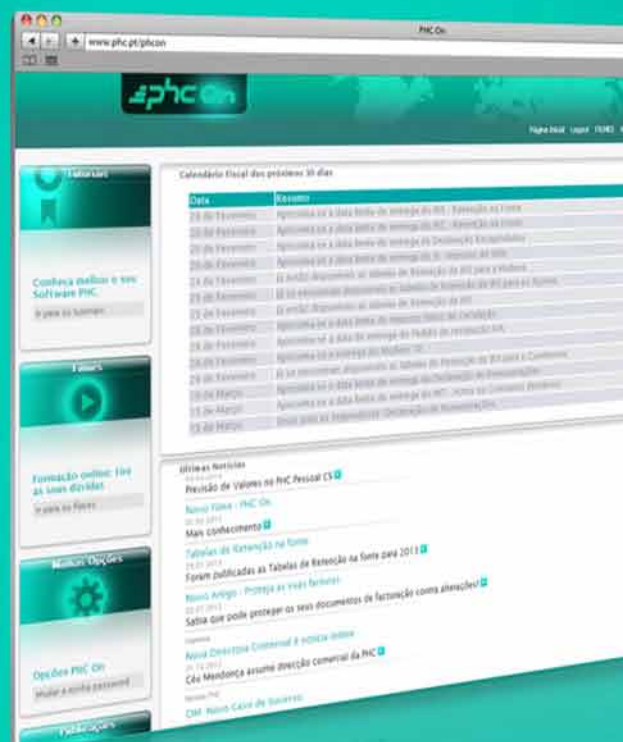
## FILMES • FORMAÇÃO • DOWNLOADS • NOTÍCIAS • E MUITO MAIS

Com o **PHC On** tem o seu sistema PHC CS completamente atualizado durante o espaço de um ano. Além disso acede a funcionalidades exclusivas e a conteúdos dedicados, como por exemplo o acesso exclusivo ao portal **on.phc.pt**.

Neste portal tem acesso, 24 horas por dia, a filmes de autoformação sobre a utilização do PHC CS, informações de cada nova versão, notícias, novidades, a newsletter semanal iDirecto, a revista Directo PHC, entre outros. Tudo para o ajudar a tirar o máximo partido do seu investimento em Software PHC.

MAIS INFORMAÇÃO

[phc.pt/phcon](http://phc.pt/phcon)



**BUSINESS AT SPEED** **PHC**

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)