



PHC dSuporte Externo

Descritivo completo

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

Benefícios

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

Solução

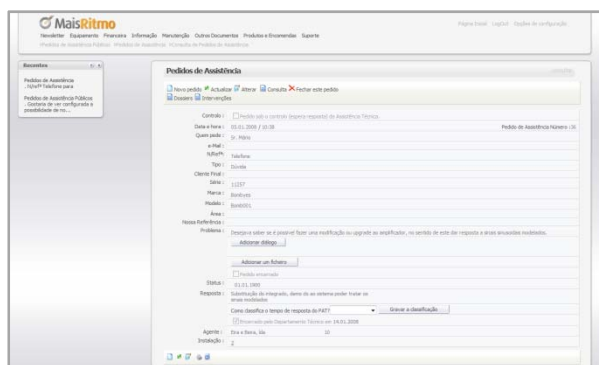
- ✓ Pedidos de assistência técnica;
- ✓ Acesso à base de dados;
- ✓ Partilha de documentos;
- ✓ Notícias para clientes;
- ✓ Chats;
- ✓ Galerias anúncios e multimédia;
- ✓ Fórum de discussão.

Destinatários

- ✓ Empresas que pretendam gerir actividades de suporte pós-venda via Internet.

- 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.

O módulo **dSuporte Externo** permite prestar assistência técnica pós-venda, aumentar de forma significativa a eficiência e a qualidade do serviço, o que resulta na maior satisfação dos clientes.



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



Paixão por Vencer



Excelência Nacional

dSuporte Externo

Os contactos estabelecidos entre as organizações e os seus clientes são de vital importância, 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, directamente 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 I

O **dSuporte Externo** tem como mercado alvo empresas que pretendam impulsionar uma interacção 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 com acessos, 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 respectiva base de dados. A vantagem desta acção 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.

Pedidos de Assistência Técnica

Escolha as opções de consulta:

☒ Apenas os meus pedidos.
☐ Não encerrados por mim.
☐ Encerrados pelo Departamento de Assistência Técnica

Só controlo de: ☐ Indiferente ☒ de Assistência Técnica ☐ Nome

Quem abriu:

Do Cliente Final:

Nº Referência:

Tipo de Pedido:

Entre as datas: 21.12.2007 e 29.02.2008

Pedido Nº:

Instalação:

Marca:

Modelo:

Ordenar por: Data

Pedidos por página: 10

[Ver os pedidos de assistência](#)

1 pedidos. Página 1 de 1

Ver	Data	Final	Marca	Modelo	Status	Problema	Nº Pedido
	27.02.2008	A	Decorar				59

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 active um diálogo entre o assistente técnico e o cliente. Desta forma não vai haver 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 limings definidos por ambas as partes, otimizando assim a relação com cliente.

Pedidos de Assistência

[Novo pedido](#) [Actualizar](#) [Alterar](#) [Consulta](#) [Fechar este pedido](#)

[Dossiers](#) [Intervenções](#)

Controlo: ☐ Pedido sob o controlo (espera resposta) da Assistência Técnica.

Data e Hora: 05.01.2008 / 10:38 Pedido de Assistência Número: 126

Quem pede: Sr. Mário

e-Mail:

Nº de PC:

Tipo:

Cliente Final:

Série: 11257

Marca: Bombyes

Modelo: Bombyes

Área:

Problema: Descreva aqui se é possível fazer uma modificação ou upgrade ao amplificador, no sentido de este dar resposta a sinais sinusoidais modulados.

[Adicionar diálogo](#)

[Adicionar um ficheiro](#)

Status: 21.01.2000

Resposta: Substituição da integradora, demo do no sistema poder trazer os sinais modulados

Como classifica o tempo de resposta do PAT? [Gravar a classificação](#)

☒ Encerrado pelo Departamento Técnico em 24.01.2008

Agente:

Instalação:

O cliente pode dialogar com o técnico directamente 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 a possibilidade de fazer downloads de todos os documentos disponibilizados.

Documentos Disponíveis para Download

Escolha as opções de consulta :

Data entre : 19.02.2007 e 31.05.2008

Categoria :

Texto a procurar no resumo, descrição, ou nome do documento :

Registos por página : 10

[Ver os ficheiros disponíveis para download](#)

3 registos. Página 1 de 1

1	Data	Categoria	Resumo	Documento	Tamanho	Descrição
1	29.05.2008	Comercial	Exemplo de Proposta	EXEMPLO DE PROPOSTA COMERCIAL.docx	9 K	Exemplo de Proposta Comercial.
2	29.05.2008	Comercial	Pack com Logotipos	Pack com Logos.rar	12 K	Pack com Logotipos da Empresa.
3	29.05.2008	Técnico	Manual Técnico	MANUAL TÉCNICO COMPLETO.docx	9 K	Manual Geral Técnico.

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 clientes.

Perguntas Frequentes

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

MaisRitmo

Novidades Equipamento Finanças Informação Manutenção Outros Documentos Produtos e Encomendas Suporte

Produtos de Assistência Pública Produtos de Assistência Consulta de Pedidos de Assistência Pedidos de Download Disponíveis Rede de Perguntas Frequentes

Recorridos

Não foram encontrados dados !!

Recentes

Pedidos de Assistência

- Nºrefª para
- Nºrefª Telefone para
- Nºrefª Telefone 04.02.2005
- do 11:47 para
- Nºrefª nºref01 para
- Nºrefª Telefone para

Pedidos de Assistência Públicos

- Gostaria de ver configurada a
- possibilidade de no...

Lista de Perguntas Frequentes

Escolha a categoria que deseja consultar :

Violinos

Escolher

Pergunta

Violinos

Qual é um violino?

Perguntas Frequentes

Pergunta : O que é um violino?

Resposta : Um violino é um instrumento de quatro cordas, mi, lá, re, sol. É um instrumento musical onde o som tem origem na vibração de uma corda tensionada, quando esta, a corda, é friccionada. Estes instrumentos estão classificados na classe dos cordofones.

Categoria : Violinos

Data : 22.04.2008

Não existem anexos.

Número : 4

[Mais informação](#)

[Ordens do violino](#)

[consultar](#)

[Lista de Perguntas Frequentes](#)

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

Galeria Multimédia

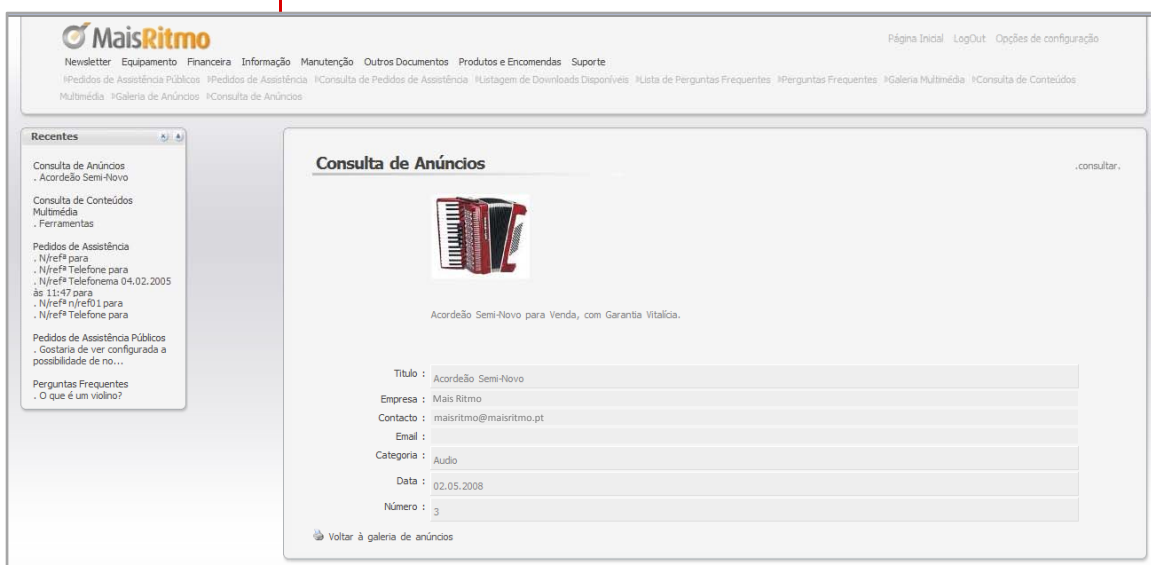
Com este local os clientes da empresa passam a ter a possibilidade de aceder aos mais diversos conteúdos multimédia. Nesta área pode disponibilizar entre muitos outros conteúdos: filmes, PDFs, links sobre um produto em específico, informações sobre uma base de dados técnica, documentos partilhados, etc.



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.

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, 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 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.

Monitor do Conhecimento Técnico

Escolha as opções de consulta :

Texto a procurar :

Para otimizar a busca coloque apenas palavras evitando letras soltas ou palavras de duas letras.

Tipo de procura : 1. Todas as palavras

Áreas :

- ☒ Meus Pedidos de Assistência Técnica (mais lento)
- ☒ Pedidos de Assistência Públicos
- ☒ Base de dados técnica
- ☒ Notícias
- ☒ Perguntas Frequentes
- ☐ Tarefas
- ☐ Conteúdos Multimédia
- ☐ Anúncios
- ☐ Documentos partilhados (para download)

Procurar desde : 2. seis meses 23.08.2007

4 registos encontrados. Página 1 de 1

Resultados encontrados ... 1

PAT do cliente

Problema
Amplificador não liga

Resposta
Está ligado à corrente?
Entrou em Curto ou em PIC?
Se entrou deixar arrefecer. O próprio Amp tem um dispositivo de segurança de permite arrefecer os componentes electrónicos. Só depois de atingirem a temperatura normal é que o dispositivo de segurança disponibiliza o funcionamento do botão de ON .

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

Chats

O 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.



Veja o que alguns utilizadores pensam do software PHC

Segundo o **Executivo da Assibeta Paulo Vieira**, o software PHC *"é extraordinariamente simples de utilizar, com um interface gráfico simples e agradável, o que simplificou significativamente o processo de adaptação ao mesmo".*

António Pereira, Director de Sistemas de Informação da CEPISA realçou que a solução da PHC: *"criou uma maior autonomia operacional das filiais, permitindo obter uma informação mais objectiva e oportuna."*

As soluções PHC implementadas *"são de fácil utilização, dinâmicas e seguras pelo que tencionamos desenvolver a realidade do nosso negócio em certas áreas específicas"*, apontou **José Costa**, responsável do controlo de gestão da **AeroCondor Transportes Aéreos**.

De acordo com **Dinis Pires**, responsável do **Convento do Espinho**, com o software PHC *"conseguiu-se automatizar todos os processos internos da organização, obtendo assim uma maior produtividade da parte dos utilizadores e consequentemente ganhos de eficiência de toda a estrutura, com vantagens acrescidas para os nossos clientes"*.

"A Quinta Grande, na qualidade de Assistência Técnica Autorizada aos computadores portáteis TOSHIBA, necessita de ferramentas que permitam uma grande facilidade de adaptação, quer a novos tipos de produtos, quer à frequente implementação de novos processos. Esta maleabilidade do Software PHC conjugada com o enorme potencial de consulta e análise de dados, permitiu um melhor e mais versátil controlo e adaptação à dinâmica do negócio", revelou **Aníbal Pereira**, administrador da Quinta Grande.

"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.", disse **Dr. Luís Marvanejo**, responsável dos **Armazéns Marvanejo**.

Para mais informação :

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

Quem é a PHC

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

Possuímos uma rede de mais de 320 Parceiros certificados, 110 colaboradores em Lisboa, Porto e Maputo e mais de 20,000 organizações a usar o nosso Software.



Se deseja estar actualizado sobre as novidades PHC e receber periodicamente informação relacionada com o nosso software subscreva a "iDirecto" no nosso site na Internet em www.phc.pt/irecto



Software PHC – Vencedor dos Prémios PC Guia 2008 para o Melhor Software de Gestão.

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 adquirir deve analisar pormenorizadamente se o módulo permite executar as operações que, neste momento a sua aplicação central eventualmente já executa.

Solução Externa

O módulo **dSuporte Externo** 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.

O software PHC é uma ferramenta imprescindível na gestão diária de uma empresa. Trata-se de um software cuidadosamente estudado por utilizadores reais e desenvolvido segundo os seus conselhos conjuntamente com a nossa experiência acumulada de mais de 19 anos.

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

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

Este documento tem como objectivo descrever as funcionalidades do Software. Em virtude da constante evolução do software não é possível garantir que as funcionalidades aqui descritas se mantenham no mesmo formato. Se considerar vital alguma funcionalidade em particular, por favor, confirme na Demonstração do Software que a mesma é aquilo que pretende.

© 2008 PHC

Todos os direitos sobre este documento estão reservados. Este documento tem apenas objectivos de informação. A PHC não dá nenhuma garantia, explícita ou implícita, no conteúdo deste documento. A marca PHC é uma marca registada.