

Módulo de Serviços Técnicos PRIMAVERA

**Rentabilize o trabalho
das equipas técnicas
sem esforço**



Módulo de Serviços Técnicos PRIMAVERA

Investir num serviço pós-venda de qualidade não é mais um custo, é uma forma de fazer o seu negócio crescer

Agilize a prestação de serviços de suporte técnico, manutenção e reparação. O módulo de Serviços Técnicos PRIMAVERA assegura-lhe a prestação de um serviço exímio, com a máxima rentabilidade.

Diga não às operações administrativas demoradas de calendarização dos serviços, gestão da agenda dos técnicos, cumprimento das condições contratuais, movimentação de stocks, enumeração de despesas associadas ou faturação de contratos.

Agora a tecnologia trata de tudo: desde o planeamento das intervenções, até à análise de rentabilidade de cada contrato.

E sem qualquer margem para erros. Assim, todos os recursos podem estar concentrados no que realmente gera valor para a sua empresa.





Agilize a prestação de qualquer tipo de serviço pós-venda

Associe facilmente características aos objetos de serviços, quer se trate de equipamentos físicos ou sistemas lógicos. Os objetos de serviços podem estar organizados em diversos níveis hierárquicos e os serviços prestados podem incidir sobre qualquer um desses níveis. Se precisar de registar valores de uso ou condição associados aos objetos, pode adicionar características variáveis ao realizar as intervenções técnicas.



Otimize a capacidade de organização e planeamento

Rentabilize ao máximo o trabalho das equipas técnicas. A solução sugere o melhor planeamento das intervenções, considerando critérios como as habilitações e a agenda dos técnicos, a rota, a experiência do técnico no tipo de problema ou no tipo de objeto a reparar, a relação com o cliente, a rapidez de execução, entre outros.



Obtenha equipas mais rentáveis

Promova a partilha de conhecimento entre os técnicos e diferencie a sua empresa pelo nível de serviço. Esta solução disponibiliza uma área de Questões Frequentes (FAQ) onde a equipa técnica regista e consulta informação relevante para uma resolução mais célere e eficiente das intervenções.

Simplifique a imputação de custos

Garanta profundidade de controlo dos custos das intervenções. Esta solução simplifica a imputação de custos de mão de obra, materiais e outras despesas associadas a cada intervenção.



Garanta um controlo ágil de stocks

Tenha a certeza de que o stock está sempre atualizado. A solução garante-lhe a movimentação de artigos com reflexo automático em stock. Se por outro lado, pretender fazer expedições de materiais e associá-los automaticamente a um processo, a criação de documentos de transporte da Logística irá efetuar esta associação sem qualquer esforço adicional.



Agilize a gestão de contratos

Simplifique o controlo dos períodos de validade, renovações, número de intervenções, bolsa de horas ou outras condições contratuais. Esta solução desmaterializa os processos de gestão do ciclo de vida dos contratos de serviços técnicos, simplificando a geração de planos de intervenções ou de faturação e a análise de rentabilidade.

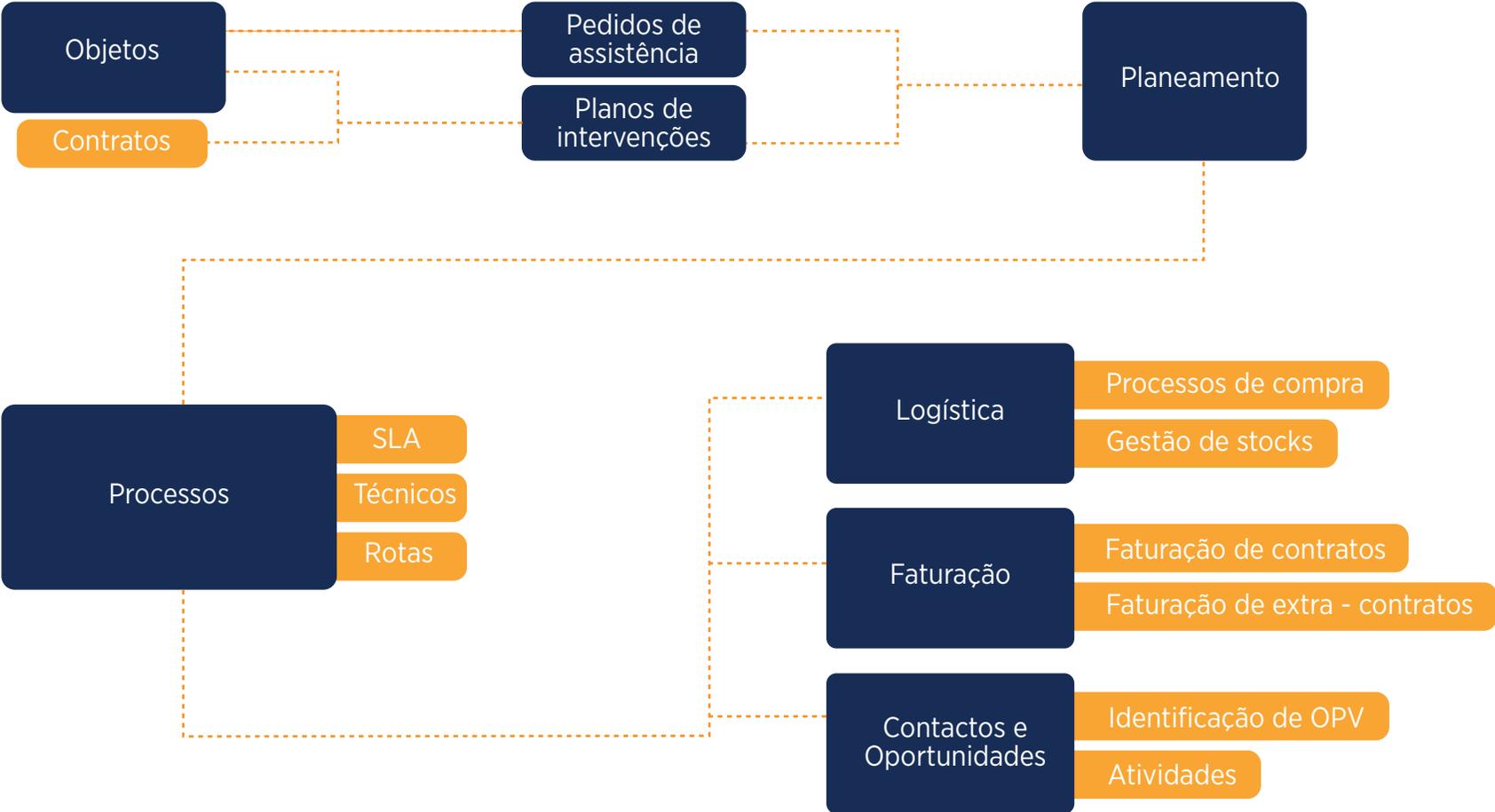


Monitorize a performance e analise a rentabilidade em tempo real

Aceda a um conjunto de análises e estatísticas, sempre atualizadas, sobre o estado dos processos, o histórico das intervenções, produtividade dos técnicos, tempo de execução e custo das intervenções, análise da rentabilidade dos contratos e mapas diversos. Compare os valores imputados aos clientes com os efetivamente executados. Com esta informação conhece em profundidade os resultados do serviço e otimiza a decisão estratégica.



A informação flui automaticamente dentro ERP PRIMAVERA, garantindo-lhe rigor, fiabilidade dos dados e controlo da atividade.



Monitorização

Base de dados de conhecimento

Custos, proveitos e rentabilidade

Pedidos de assistência

Facilidade de criação de pedidos de assistência por cliente:

- _ Geração automática de processos por cada pedido de intervenção
- _ Introdução de múltiplos processos em simultâneo
- _ Acompanhamento do estado dos vários processos
- _ Mecanismos de controlo automático de condições e validade

Objetos de serviço

Apresentação intuitiva das fichas técnicas dos objetos alvo de intervenção

- _ Caracterização simples dos objetos de serviço com informação totalmente configurável, anexos, rotas ou qualificações necessárias do técnico
- _ Registo de informação de compra e venda
- _ Identificação de garantias e condições de instalação e manutenção
- _ Definição de interdependências (níveis hierárquicos) entre objetos de serviço
- _ Consulta rápida de objetos

Planeamento das intervenções

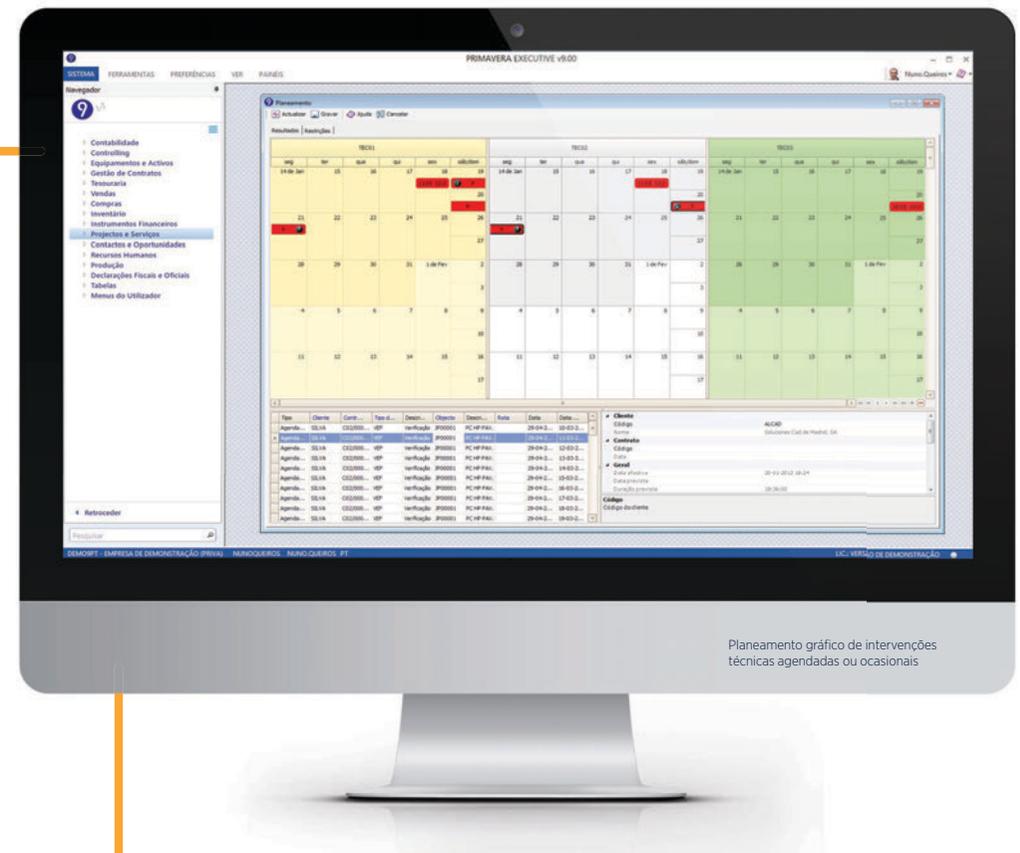
Agilidade na criação de planos de intervenções ocasionais ou recorrentes

- _ Sugestões de planeamento com base em critérios como tipo de intervenção, contrato, qualificações do técnico, rota, prioridade, bem como a experiência com o cliente, objeto ou tipo de problema
- _ Escalonamento rápido dos pedidos de intervenção através de uma ferramenta de planeamento gráfico
- _ Integração com Microsoft Exchange

Gestão de contratos de serviços

Simplicidade e rapidez na gestão de contratos de serviços técnicos

- _ Registo simples dos objetos incluídos no contrato
- _ Definição simples e intuitiva de planos de intervenções por objeto
- _ Controlo automático de validade por período de vigência, horas ou incidência
- _ Gestão ágil de exceções e condições preferenciais ao abrigo do contrato
- _ Consulta imediata de análises diversas sobre os contratos



Planeamento gráfico de intervenções técnicas agendadas ou ocasionais

Monitorização de processos e intervenções

Facilidade de análise de estados e custos das intervenções

- _ Definição e controlo de níveis de serviço (SLA)
- _ Registo simples e intuitivo de todo o processo técnico
- _ Associação de materiais, serviços e outros custos envolvidos nas intervenções
- _ Agilidade na faturação dos contratos e valores extra-contrato
- _ Controlo simples de estados dos processos e intervenções com envio de notificações
- _ Consulta rápida de processos e intervenções por múltiplos critérios
- _ Análise imediata dos custos das intervenções recorrendo a estatísticas diversas

Estatísticas de análise de custos e tempos

Acompanhamento em tempo real da evolução do negócio

- _ Análise do valor real e médio da duração das intervenções
- _ Número de horas previstas e o número de horas reais por processo
- _ Valor total e médio dos custos das intervenções
- _ Análise de custos reais, imputados ao cliente, contrato, empresa ou garantia
- _ Análises de rentabilidade de contratos
- _ Visualização de processos por cliente, técnico, tipo de processo, prioridade ou antiguidade
- _ Painel de Bordo de processos



A PRIMAVERA – Business Software Solutions, S.A. é uma empresa especializada no desenvolvimento de soluções de gestão e plataformas para integração de processos empresariais. Com uma equipa experiente e altamente qualificada de 280 colaboradores, a PRIMAVERA BSS está presente em Portugal, Espanha, Angola, Moçambique e Cabo Verde.

A PRIMAVERA BSS posiciona-se como um parceiro e fornecedor de excelência de soluções tecnológicas que visam ajudar os atuais 40 mil clientes a gerir os seus negócios.

A PRIMAVERA BSS distingue-se pela inovação contínua das suas soluções, através de uma política de investimento em Investigação e Desenvolvimento e da participação da sua massa crítica em programas de I&D de centros de investigação e universidades.

www.primaverabss.com



/primaverabss



/primaverabss



/primaverabss



/company/primaverabss