



GESTÃO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA



GESTÃO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

O acesso à informação, a rapidez dos negócios e o contexto global desafiam as organizações a encontrar fatores de diferenciação. Características, funcionalidades e preço, de forma exclusiva, já não bastam para que um consumidor prefira determinado produto ou serviço a outros. Do lado das organizações, continua a haver um grande esforço para atrair novos clientes e fechar os negócios. Já os clientes procuram serviços de assistência e apoio após a compra. Uma vez que buscam a máxima qualidade, é no pós-venda que reside hoje a oportunidade para as empresas se destacarem da concorrência.

As empresas que prestam serviços de reparação necessitam de acelerar os seus processos, garantindo a sua qualidade e proporcionando a satisfação dos seus clientes.

Responde aos problemas técnicos dos seus clientes em tempo útil?

Perde tempo na verificação da informação do equipamento e do cliente, dispersa em várias plataformas?

O atendimento da sua empresa corresponde às expectativas dos seus clientes?

Por serem estes os processos que determinam novas compras no futuro, a ARTSOFT desenvolveu uma solução que apoia o processo pós-venda e as empresas de manutenção e assistência técnica. O ARTSOFT Gestão de Assistência Técnica permite fazer a gestão de reparações a equipamentos. Possibilita a gestão das ordens de serviço e do trabalho desenvolvido nos departamentos de suporte, e potencia a satisfação do cliente.

GESTÃO DO TRABALHO DA EQUIPA TÉCNICA

Quando os equipamentos são rececionados para manutenção, é criada uma ordem de serviço. Aqui são registadas as condições do equipamento ou as intervenções a que têm de ser sujeitos. Cada ordem de serviço possui uma lista de ações a tomar. O técnico que recebe a ordem de serviço sabe automaticamente que conjunto de tarefas tem a realizar para cumprir a assistência. O tempo de execução pode estar fixo ou ser contabilizado aos minutos ou horas.

Este sistema possibilita um maior controlo do trabalho da equipa e aumenta a produtividade de todos.

REUNIÃO DA INFORMAÇÃO

Toda a informação relativa à assistência está acessível no mesmo local. As características do equipamento, as tarefas a executar pelo técnico, os materiais necessários, os documentos de garantia, a informação do cliente estão disponíveis na mesma plataforma.

Lista de Tarefas	Resumo de documentos	Observações	Documentação Associada
01.01 - Modulo do motor (Minutos)			
9001010001 - Oleo do motor CASTROL GTX	1.00	0.00	1.00
9001010002 - Oleo do motor BP Visco	1.00	0.00	1.00
9001010004 - Mão de obra	20.00	0.00	20.00
9001010003 - Oleo do motor GALP Energie	1.00	0.00	1.00
9001010004 - Oleo do motor SHELL Helix	1.00	0.00	1.00
01.02 - Modulo filtro de oleo (Minutos)			
9001010004 - Mão de obra	10.00	0.00	10.00
02.01 - Modulo filtro de ar (Minutos)			
9001020001 - Filtro de ar KNECHT	1.00	0.00	1.00
9001020002 - Filtro de ar MANN FILTER	1.00	0.00	1.00
9001020003 - Filtro de ar BOSCH	1.00	0.00	1.00
9001020004 - Filtro de ar BOLL	1.00	0.00	1.00
9001020004 - Mão de obra	10.00	0.00	10.00

A integração com a gestão comercial torna possível emitir a fatura de forma simples e rápida, sem que o cliente tenha de esperar.

GESTÃO DOS DOCUMENTOS

Os documentos relativos à assistência técnica de determinado equipamento (manuais do equipamento, documentos comprovativos da propriedade, faturas) são associados à ordem de serviço e arquivados. Esta funcionalidade evita a gestão documental física e sujeita a perdas, além de facilitar consultas posteriores.

MELHORIA NA RESPOSTA AO CLIENTE

O progresso na gestão das equipas e dos serviços de manutenção técnica traduz-se também na rapidez junto aos clientes. A inclusão do tempo estimado de execução das tarefas no sistema e o progresso visível na gestão das equipas e dos serviços tornam mais fácil cumprir os prazos indicados ao cliente. Estes fatores, aliados ao registo de toda a informação relativa à assistência, possibilitam uma orçamentação mais correta e consistente, aumentando enfim os níveis de satisfação dos clientes.

CARACTERÍSTICAS

- ▶ Acompanhamento do estado do equipamento (rececionado, em análise, em reparação, enviado para a marca, abatido, entregue, entre outros)
- ▶ Gestão e consulta de ordens de serviço/folhas de obra
- ▶ Identificação dos estados da ordem de serviço (em orçamentação, em diagnóstico, em reparação, cancelado pelo cliente, concluído, entre outros)
- ▶ Gestão das tarefas a realizar pela equipa técnica em cada assistência
- ▶ Cativação imediata de stock que impede que artigos encomendados sejam utilizados noutras assistências
- ▶ Gestão de documentos associados à manutenção (orçamentos, requisições de material, faturas)
- ▶ Possibilidade de faturar a proprietário, representante da garantia, seguradora, ao abrigo de contrato
- ▶ Consulta do histórico de intervenções feitas por equipamento

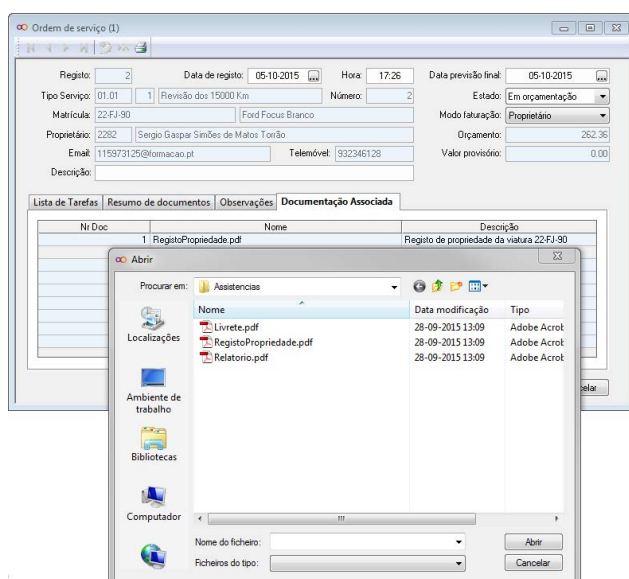
QUEM SOMOS

A ARTSOFT é uma empresa especializada no desenvolvimento e comercialização de soluções tecnológicas de apoio à gestão empresarial.

Desde 1987 que desenvolvemos um trabalho contínuo de pesquisa com o objectivo de acompanhar as necessidades do mercado empresarial. Mais de 15 mil clientes e de 60 mil utilizadores já escolheram as soluções ARTSOFT para o seu negócio, uma escolha vocacionada para lhes permitir evoluir e tornarem-se cada vez mais competitivos.

Ao longo da nossa história, focamo-nos no desenvolvimento de soluções adaptáveis às necessidades específicas de cada um dos nossos clientes, estabelecendo com eles relações de parceria baseadas em princípios de rigor, transparência, clareza e verdade.

A nossa experiência e know-how sustenta o nosso trabalho, orientando-nos para proporcionar soluções economicamente vantajosas, com rápido retorno do investimento (ROI) e um dos mais baixos custos de manutenção do mercado (TCO).



Rua Carlos Alves, nº1,
Lote 25, 1º Andar
Pólo Tecnológico de Lisboa, Telheiras
1600-546 Lisboa

T.: +351 21 710 72 20
F.: +351 21 710 72 39

artsoft@artsoft.pt
www.artsoft.pt

 **ARTSOFT**
BUSINESS SOFTWARE