



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.

The screenshot shows two windows of the ARTSOFT software. The top window is titled 'Ordem de serviço (1)' and contains fields for 'Registo' (1), 'Data de registo' (12/10/2015), 'Hora' (14:33), 'Data previsão final' (13/10/2015), 'Estado' (Aberto), 'Tipo Serviço' (01.02 - Revisão dos 30.000 Km), 'Número' (1), 'Marcação' (22EU90 - Ford Focus Branco), 'Proprietário' (2882 - Sérgio Góes Sines de Matos Torão), 'Endereço' (1180-372 Lisboa, Portugal), 'Número de telefone' (93246728), and 'Descrição' (Mudar óleo e filtros de ar). The bottom window is titled 'Lista de Tarefas' and shows a table with columns: 'Lista de Tarefas', 'Resumo de documentos', 'Observações', and 'Documentação Associada'. It lists tasks such as '01.01 - Mudar óleo do motor (Mínimos)' and '02.01 - Mudar filtro de ar (Mínimos)'. The table includes columns for 'Qtd estimada', 'Qtd utilizada', 'Qtd a requerer', and 'Marcar'.

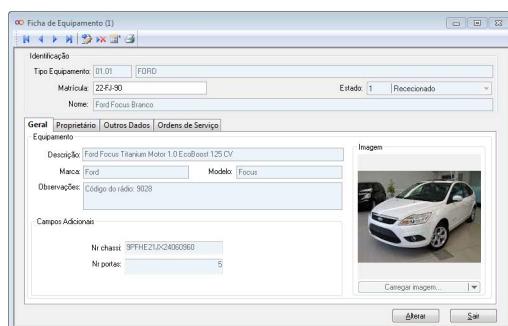
A integração com a gestão comercial torna possível emitir a fatura de forma simples e rápida, sem que o cliente tenha de esperar.

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 (recebido, 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

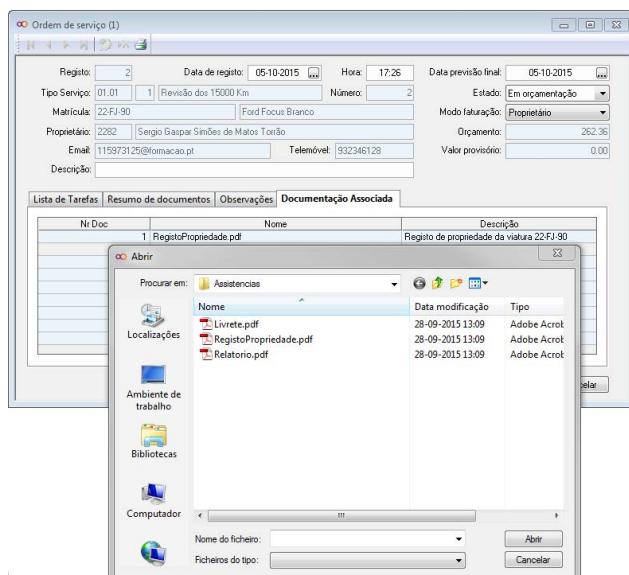
QUEM SOMOS

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, transparéncia, 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