



BUILT
FOR
MORE

SOLUCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO

**GANE TIEMPO, CALIDAD
Y EFICACIA EN LA
ATENCIÓN AL CLIENTE**

La relación con sus clientes no termina después de que se haya realizado la venta. Una asistencia técnica útil y eficaz le traerá clientes fieles y fans. Esta Solución le ofrece el apoyo que su empresa necesita para conseguirlo de forma sencilla y sostenible.

QUÉ GANA CON ESTA SOLUCIÓN:

- + Visión global sobre su cartera de clientes
- + Gestión diaria de la asistencia postventa
- + Análisis detallados sobre el estado de su soporte técnico
- + Automatización y planificación de tareas
- + Simplificación de procesos
- + Configuración personalizada en función de sus necesidades
- + Información accesible más rápidamente
- + Mayor movilidad y adaptabilidad
- + Asistencia a clientes vía Internet
- + Integración con la gestión financiera

UN SOFTWARE DE SOPORTE HACE QUE SU EMPRESA SEA MÁS COMPETITIVA. ¿CÓMO LO HACE?

MANTIENE SU ASISTENCIA POSTVENTA MÁS ORGANIZADA.

Una aplicación de Soporte Técnico tiene herramientas para gestionar y monitorizar todo el apoyo que le da a sus clientes, desde la respuesta más sencilla hasta la intervención más compleja. Con estos apoyos será bastante más fácil estructurar sus procedimientos de soporte.

LE AYUDA A RESPONDER RÁPIDA Y EFICAZMENTE A SUS CLIENTES.

Mantener un registro de todos los pedidos de asistencia pendientes puede ser una tarea bastante compleja, aún más cuando sumamos varias prioridades y tiempos de respuestas determinados. La solución a estas cuestiones pasa por tener un software de gestión que sea capaz de registrar toda esa información haciendo que nunca deje de responder a una asistencia.

DISMINUYE EL TIEMPO DE EJECUCIÓN DE SUS PROCESOS.

Uno de los principales beneficios de las aplicaciones de software, por ejemplo, de Soporte Técnico, es el de proporcionar automatismos. Aliados a una mayor integración entre los distintos procesos, son la clave para que pueda reducir el tiempo de ejecución de sus tareas.

LE MANTIENE EN SINCRONÍA CON EL DESEMPEÑO DE SU EQUIPO.

Las herramientas de Soporte Técnico normalmente le dan acceso a análisis de las tareas que se ejecutan bien, o menos bien, y a qué velocidad se están realizando. Sabrá con más precisión dónde y en qué medida debe actuar.

LE PERMITE CONOCER EL HISTORIAL DE CADA CLIENTE EN TIEMPO REAL.

Una aplicación de Soporte Técnico le dará esa información, por ejemplo, al integrar con su departamento de gestión y financiero para analizar las respectivas cuentas corrientes. Esto le permite descubrir cuál es el nivel de asistencia que quiere dar a cada cliente en cada caso determinado.

En un estudio realizado a más de 300 empresas, un 73% clasifica entre 8 y 10 (en una escala de 1 a 10) la importancia del software de gestión para garantizar una mayor capacidad de respuesta y ventaja frente a la competencia.



Fuente: Estudio Empresas Darwin en Portugal

LA SOLUCIÓN PARA SOPORTE TÉCNICO QUE SE ADAPTA A SU REALIDAD

Su empresa es única y, por tanto, cuenta con necesidades específicas. La Solución de Soporte de PHC CS es una solución flexible, compuesta por los módulos aplicables a su negocio y totalmente adaptable a las necesidades de su empresa, cualquiera que sea su área de actividad o dimensión.

La Solución PHC CS Equipos y Proyectos está compuesta por los siguientes módulos:

PHC CS Soporte	pág. 3
PHC CS Soporte intranet web	pág. 11
PHC CS Soporte extranet web	pág. 16
PHC CS Equipamiento	pág. 19

Juntos, estos módulos forman la base que gestiona el soporte técnico de su empresa. Pero no tienen que ser implementados al mismo tiempo. Su empresa puede elegir la combinación de módulos ideal para su negocio.

Con la solución para Soporte, su eficiencia en la gestión se reforzará y su productividad, aumentará. Y como se trata de un software totalmente configurable y personalizable, puede adaptarse individualmente a su negocio y a su forma única de trabajar.

CONTROL COMPLETO DE LA ASISTENCIA TÉCNICA

Desarrollamos y perfeccionamos esta Solución, desde las grandes áreas de cada módulo hasta la opción de menú más pequeña. Todo con un solo objetivo: ayudar a su empresa a gestionar eficazmente la atención al cliente.

El resultado es un software preparado para optimizar la rentabilidad de su asistencia y, simultáneamente, controlar todo el proceso operativo y optimizar la capacidad de respuesta, su tiempo y sus recursos.



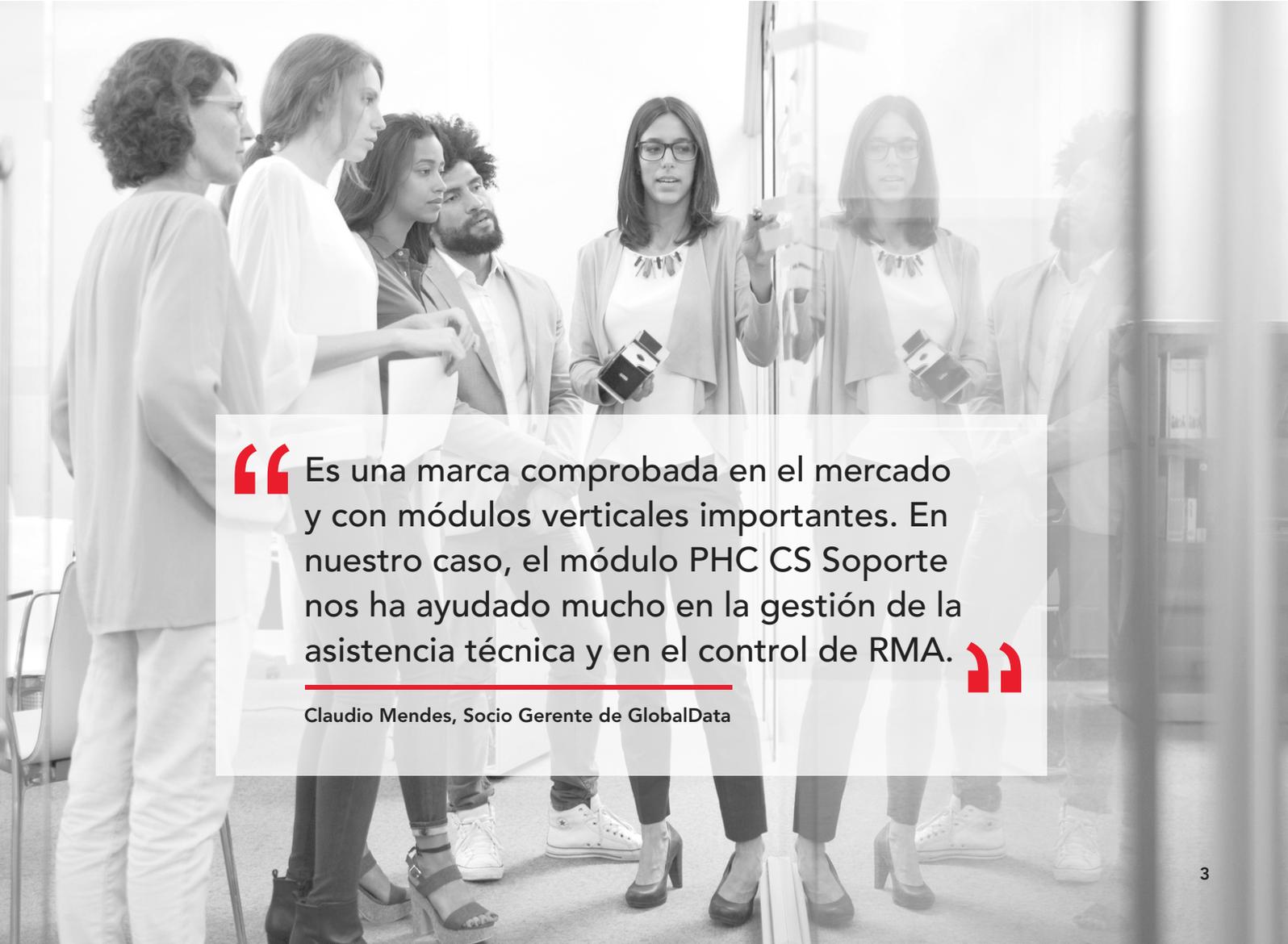
“ Analizamos varias soluciones, pero las aplicaciones de PHC fueron las que mejor se adaptaban a nuestra realidad y las que respondían a nuestras necesidades. ”

Dora Vale, Responsable del Área Informática de Auto Diesel

PHC CS SOPORTE

El módulo PHC CS Soporte se ha desarrollado para que pueda rentabilizar su cartera de clientes con la solución instalada, llevar a cabo diariamente su asistencia al cliente, así como controlar todas las operaciones financieras. Todo ello a través de varios automatismos que simplifican su trabajo.

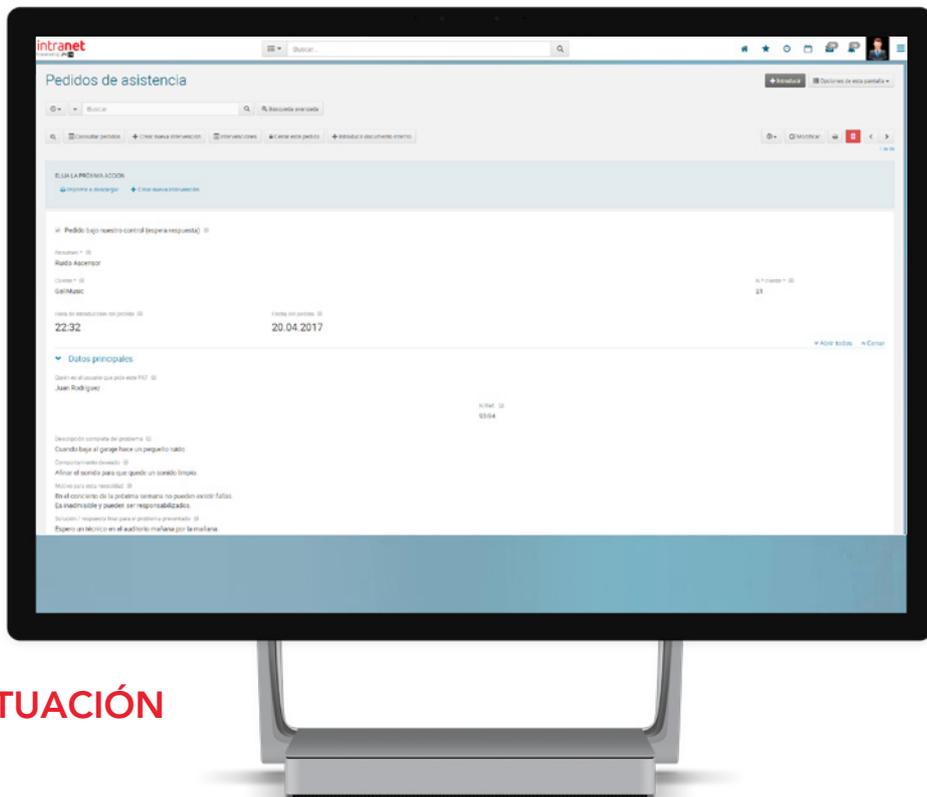
Esto se consigue a través de herramientas desarrolladas de acuerdo a nuestra experiencia, la participación de nuestros partners y la opinión de nuestros clientes.



“ Es una marca comprobada en el mercado y con módulos verticales importantes. En nuestro caso, el módulo PHC CS Soporte nos ha ayudado mucho en la gestión de la asistencia técnica y en el control de RMA. ”

Claudio Mendes, Socio Gerente de GlobalData

El registro de los pedidos de asistencia desde el problema hasta la solución final permite construir una base de datos de conocimiento.

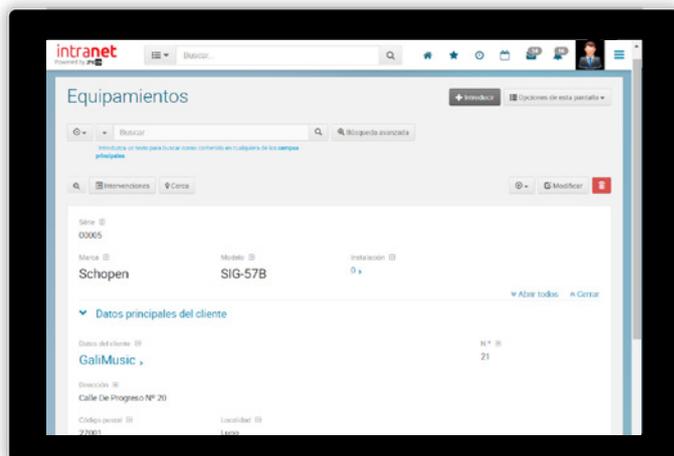


CONOZCA SIEMPRE LA SITUACIÓN DE SU EQUIPAMIENTO

Guarde todos los datos de sus equipamientos, así como los respectivos usuarios, la identificación completa, la situación actual o la garantía. El nombre de los campos de la identificación completa del equipamiento puede ser definido por Ud. para una mejor adaptación a su negocio.

A partir de la ficha de equipamiento consulta todo su historial comercial de compras y ventas. Si posee el módulo PHC CS Gestión puede hacer doble clic en el número del documento para verlo. Con este módulo, solo hay que introducir los datos de un documento de facturación para actualizar las fichas de equipamiento con la fecha de la compra y los datos del cliente.

PHC CS Soporte le permite también introducir información sobre extras o accesorios instalados en los equipamientos.



Consulte rápidamente toda la información del equipamiento.



Hemos elegido las soluciones de PHC porque eran las más completas y las que mejor se adaptaban a nuestras necesidades, ya que tuvimos alguna dificultad en encontrar un software de gestión. El software PHC es el único que hace aquello que queríamos.



Pedro Sousa, Director General de Duplipélagos



FUNCIONES ESPECIALES PARA UN CONTROL OPTIMIZADO

· Mailings de fin de situación

Envíe e-mails a sus clientes con equipamientos que tiene vida útil. Por ejemplo, ejecute un mailing periódico para clientes cuyas garantías entren a su período de finalización, proponiendo un contrato de asistencia.

· Análisis completo de cliente

A efectos comerciales, en la renovación o negociación de un contrato con un cliente o al promover el intercambio de equipamientos, obtenga análisis completos de la actividad, número de intervenciones, valor de la asistencia si no tiene garantía o contrato, tiempo medio de respuesta, entre otros.

· Estadísticas de la cartera de clientes

Descubra en cualquier momento qué equipamiento está instalado por zona, por marca, por modelo o por tipo.

· Pedidos de Asistencia periódicos

Tiene también la posibilidad de programar el mantenimiento o visitas técnicas bajo la forma de Pedidos de Asistencia periódicos hasta la fecha final de la asistencia prevista para el equipamiento en cuestión.

· Configuración por el usuario

Los nombres de algunos campos se definen por Ud. En este sentido, si en lugar de número de serie se utiliza matrícula, solo habrá que modificar el nombre del campo y en todo el programa aparecerá «matrícula». De esta forma, el fichero de equipamiento se adapta rápidamente a su negocio.

· Integración total

Entre los varios ejemplos de integración dentro del módulo, puede ver, a partir de la ficha del cliente, su cartera de equipamiento, el historial de intervenciones, los pedidos de asistencia en abierto, las estadísticas de asistencia con el número de intervenciones o los tiempos empleados. Por otro lado, a partir de la ficha del equipamiento puede analizar todo el historial técnico y si posee el módulo PHC CS Gestión, visualizar el documento de compra que originó el equipamiento y el respectivo documento de venta.

· Impresión automática

Cree borradores rápidamente, en cualquier procesador de texto con mailmerge para utilizar con los datos de un equipamiento. Así, para imprimir un contrato o cualquier otro texto, solo hay que pulsar el respectivo botón de la ficha del equipamiento.

· Rentabilidad de contratos y coste de las garantías

Con la gestión del historial de intervenciones, donde se registra el valor total de la intervención y el valor a deber, así como el coste, sabrá si los contratos son rentables, si el coste de las garantías es superior al previsto, cuál es la mejor marca o modelo y cuál es la peor zona, entre otros análisis.

· Emisión automática de contratos

Con minuta (o borrador) de su Contrato de Soporte y utilizando las funcionalidades del «Procesador Texto» disponible en la pantalla de «Contratos Soporte», podrá preparar una impresión en serie en la que la información del cliente y la vigencia del contrato se ajusta dinámicamente.

Además, si posee el módulo PHC CS Gestión puede usar la «Emisión automática de facturación» para facturar todos los contratos de asistencia técnica de determinado período.

· Gestión de puntos de soporte técnico

Esta funcionalidad se ha desarrollado con el objetivo de mejorar la atención a Pedidos de Asistencia Técnica de su empresa y la organización de estos por prioridad.

También incluye la posibilidad de atribuir puntos que podrán proceder de un acuerdo contractual o de un paquete prepago, así como todo el control de movimientos de los puntos.



“ La solución de phc permitió una mayor autonomía operativa de las filiales, permitiendo obtener una información más objetiva y oportuna. ”

José Ferraz, Director General del Grupo Lusoerniz



Las diversas opciones de asistencia técnica le permiten tener una gran flexibilidad.

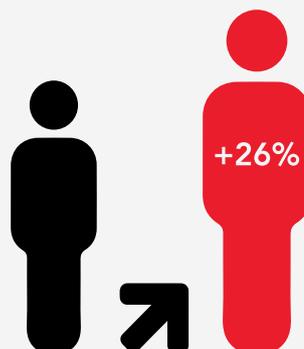
EFICACIA EN LA ASISTENCIA POSTVENTA

Con PHC CS Soporte es muy sencillo gestionar el día a día de su asistencia postventa, desde el pedido o mantenimiento periódico hasta las órdenes de trabajo, registrando todo el historial del equipamiento.

Por ejemplo, en la apertura del pedido es posible por teclear el nombre del cliente o el n.º de serie del equipamiento para saber qué otros pedidos están en abierto, lo que evita duplicaciones de pedidos. Si se posee el módulo PHC CS Gestión podrá confirmar si el cliente tiene la cuenta corriente en día.

Además, con Soporte intranet web será capaz de controlar las asistencias atribuidas a cada técnico y registrar la solución del problema directamente en las instalaciones del cliente, lo que permite resolver de forma eficaz los pedidos de asistencia solicitados.

Un personal con herramientas que lo empoderen e involucren en el trabajo puede generar más de un 26 % de resultados por cada empleado.



Fuente: Bersin & Associates

INTERVENCIONES TÉCNICAS CON TODA LA INFORMACIÓN ÚTIL.

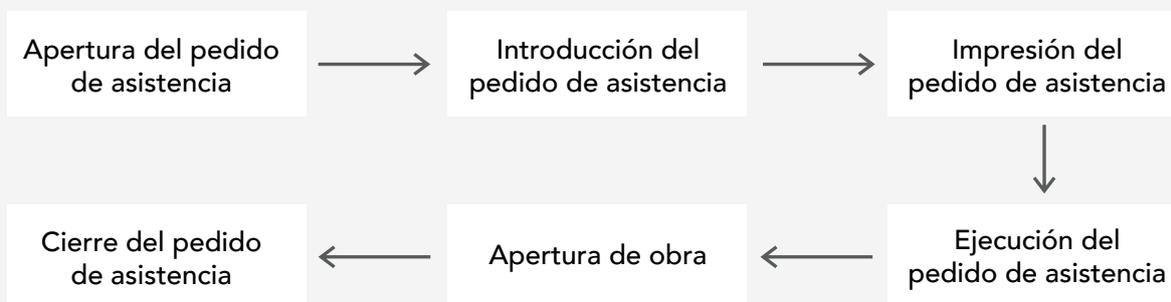
Y como todos los detalles cuentan, el historial de asistencia de cada pedido de asistencia se queda registrado en intervenciones técnicas.

De esta forma, tiene la posibilidad de marcar en agenda una intervención justo cuando analiza el pedido de asistencia y con el módulo intranet, e técnico puede (en el momento de la asistencia)

actualizar de inmediato la intervención, pidiendo incluso al cliente que la firme digitalmente (en caso de que posea el módulo PHC CS Documentos web).

Y para que la productividad del técnico en el terreno sea maximizada, cabe la posibilidad de marcar en agenda varias intervenciones, comprobando los clientes que se encuentran cerca.

ASISTENCIA POSTVENTA



FUNCIONES ESPECIALES QUE SIMPLIFICAN LA ASISTENCIA TÉCNICA

+ Presupuestos definidos por el usuario

Puede crear, imprimir y enviar un presupuesto de reparación en caso de que el pedido de la asistencia lo exija. Todo el diseño del presupuesto y su impresión son definidos por Ud.

+ Control riguroso de la cuenta corriente

Si posee el módulo PHC CS Gestión es capaz de definir en la ficha del cliente un límite máximo de días de retraso en la regularización de su cuenta corriente. Es posible después definir que para un cliente que supera este límite máximo no se pueda emitir la facturación, realizar cualquier tipo de asistencia técnica o abrir hojas de obra. De esta forma, no se proporcionará asistencia a clientes de cobro dudoso.

+ Corte de asistencia técnica

En la ficha de cualquier instalación puede definir que su asistencia se ha cortado, las razones por las que se ha cortado y qué información hay que darle

al cliente. De esta forma, no hay riesgo de que la asistencia se proporcione indebidamente. Por otro lado, la alerta para la asistencia cortada es muchas veces la única forma de motivar al cliente que va a regularizar su situación.

+ Llamadas telefónicas

Tendrá la oportunidad de acabar con los post-it de mensajes telefónicos en su empresa. Con la gestión informática de las llamadas telefónicas podrá ahorrar tiempo a los operadores y garantizar que nunca más se pierda ningún mensaje. Ya sea en ambiente desktop o en web (a través de PHC CS Soporte intranet web), las llamadas telefónicas registradas tienen la posibilidad de ser consultadas, respondidas, actualizadas y marcadas como vistas. De esta forma, podrá saber de inmediato quién ha intentado contactar telefónicamente y dar el seguimiento al contacto agilizando los procesos y dando una imagen de entera dedicación al cliente.



“ La versatilidad del software PHC, sumada a su enorme potencial de consulta y análisis de datos, ha permitido un control mayor y más versátil, así como la adaptación a la dinámica del negocio ”

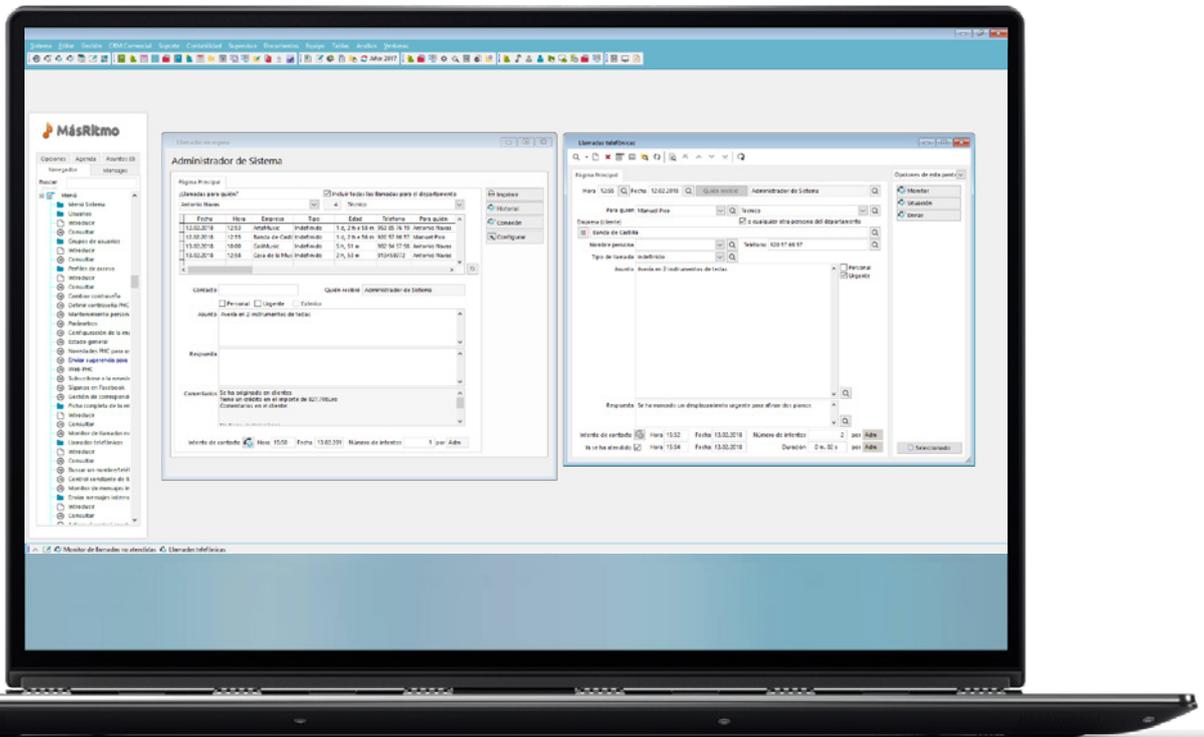
Anibal Pereira, Administrador Quinta Grande

Al entrar en PHC CS Soporte se le presenta una lista de llamadas. Además, en el momento de recibir una llamada, el módulo controla si el cliente tiene la asistencia cortada, para pasar la llamada al control de crédito y no a la asistencia técnica.

Puede abrir un pedido de asistencia técnica (PAT) directamente desde las llamadas telefónicas o marcar la llamada como respondida con solo un clic en el respectivo botón. Además, cabe la posibilidad de controlar la duración de cada llamada, es decir, la duración de cada atención en caso de servicio de asistencia.

Las llamadas telefónicas pueden ser útiles a otros departamentos de su empresa, como, por ejemplo, al Departamento Comercial: un cliente que llame por teléfono pidiendo información comercial y no se le conteste, no caerá en el olvido. Su llamada se mostrará en el listado de las llamadas comerciales.

Gestión completa de las llamadas telefónicas



i SI DESEA GUARDAR EL REGISTRO DE TODAS LAS LLAMADAS, PERO NO PUEDE ESTAR CONECTADO LAS 24 HORAS,

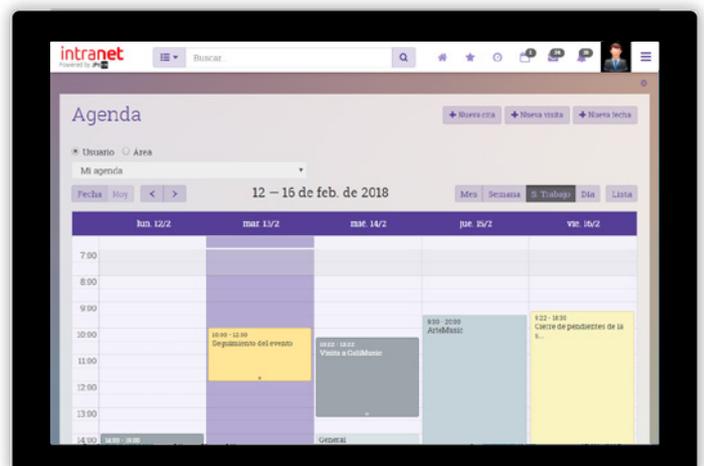
PHC CS Soporte tiene varias herramientas que le ayudan. Con ellas, no va a volver a perder una sola llamada o fallar en darles el seguimiento debido.

AGENDA TÉCNICA SIN COMPLICACIONES

El módulo PHC CS Soporte posee una agenda donde se puede consultar la disponibilidad de cada técnico y marcar, inmediatamente, una intervención a una determinada hora.

También es posible visualizar los registros de ausencias de técnicos creados para un intervalo de fechas.

Estando disponible también a través de la intranet, permite al empleado que se encuentra fuera de la oficina controlar e introducir citas o tareas en la agenda.



Las agendas personales de cada técnico se visualizan de forma rápida en un calendario.

CON EL MONITOR DE CONOCIMIENTO TÉCNICO, NUNCA PERDERÁ INFORMACIÓN.

Muchas veces, la solución para un determinado problema ya se determinó dentro de la empresa. Con el monitor de conocimiento técnico, podrá buscar entre toda la información que se encuentra en el sistema con las diversas respuestas ya dadas a un determinado problema.

Esta opción permite un aumento en la velocidad de respuesta a problemas, así como un aumento en la productividad de los técnicos.

ATRIBUCIÓN FÁCIL DE PEDIDOS DE ASISTENCIA

El monitor de atribución de pedidos de asistencia le permite usar su PHC CS Soporte para visualizar los pedidos de asistencia atribuidos y por atribuir, por centro y zona de asistencia.

Entre los pedidos no asignados es muy sencillo identificar los más antiguos, según la leyenda o color definido por Ud. Al asignar los pedidos a los técnicos, se registra automáticamente en la ficha de cada pedido de asistencia la fecha, hora y el técnico que la realizó.

¿De qué forma se relaciona la felicidad con la productividad?



31 % MÁS PRODUCTIVIDAD



37% MÁS DE VENTAS



3x MÁS CREATIVIDAD

Fuente: New Economics Foundation

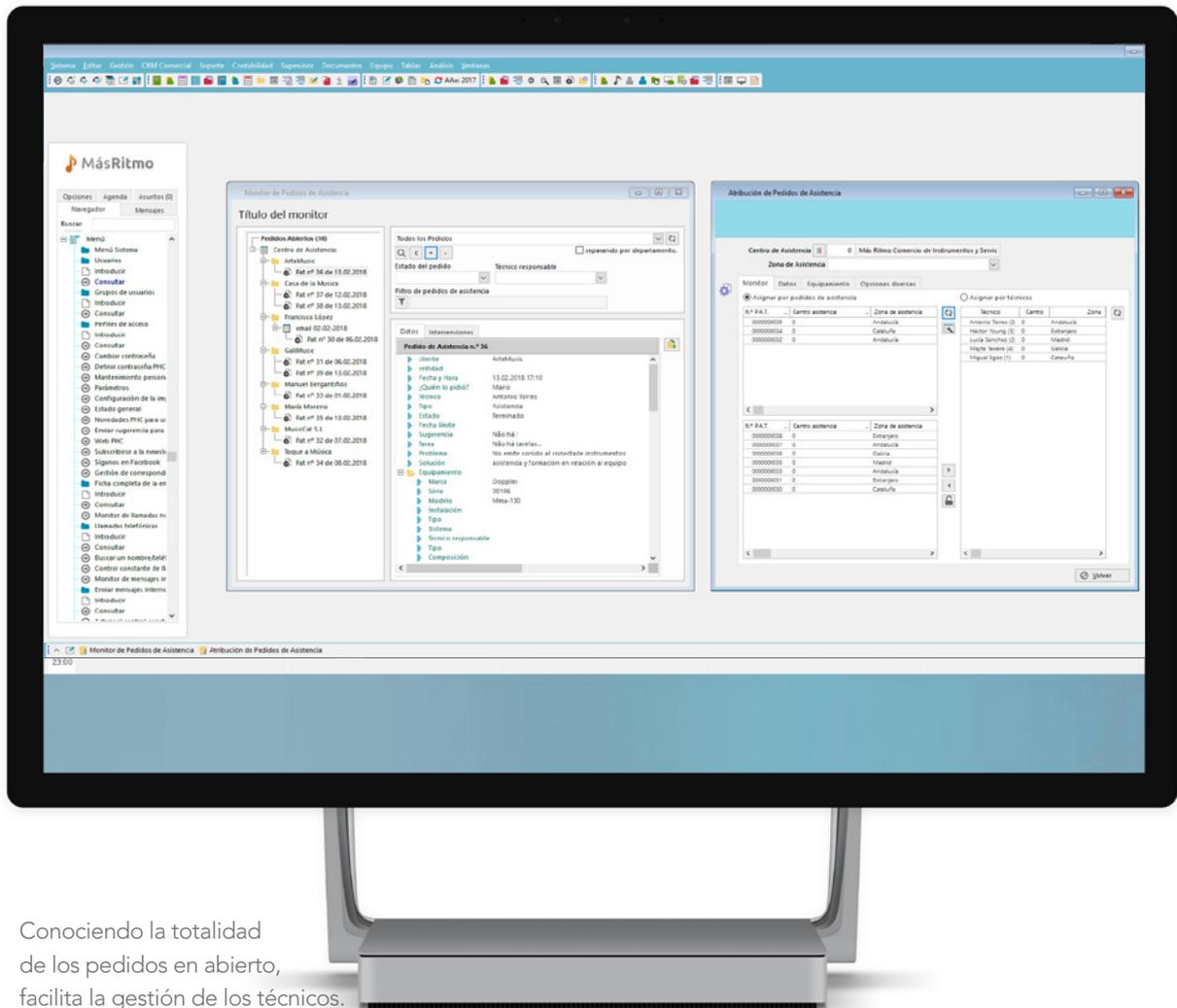
VISIÓN GENERAL SOBRE LOS PEDIDOS DE ASISTENCIA EN ABIERTO

Con este monitor, no solo sus técnicos conocen al detalle las tareas, como los respectivos supervisores pueden comprobar los retrasos, distribuir los pedidos no atribuidos o incluso comprobar el estado total de la asistencia técnica.

“ El software nos permite responder de inmediato a las preguntas de nuestros clientes, lo que es realmente una gran ventaja. » ”

Miguel Alvarez, Responsable Garagem Rio de Janeiro





Conociendo la totalidad de los pedidos en abierto, facilita la gestión de los técnicos.

UNA BASE DE DATOS DE ARTÍCULOS TÉCNICOS SIEMPRE DISPONIBLE

Esta aplicación tiene la ventaja de permitir al técnico acceder a una base de datos de artículos técnicos. Un lugar propio donde se pueda introducir asuntos técnicos organizados por temas.

i FILTRE SUS PEDIDOS DE ASISTENCIA Y AGRÚPELOS DE FORMA MUY FÁCIL.

Con PHC CS Soporte tendrá esos datos en la palma de su mano, con los filtros que quiera y presentados según los criterios que prefiera (como, por ejemplo, un código de colores).



“ Elegimos la Solución de PHC porque se ha mostrado a la altura de nuestras necesidades. Ahora tenemos una información centralizada, consiguiendo satisfacer de una forma más rápida a los clientes. ”

Fernando Rodrigues, Socio Gerente de Roca

ANÁLISIS ESTADÍSTICAS E INFORMES DE GESTIÓN

PHC CS Soporte se ha desarrollado con el apoyo directo de usuarios orientados a una asistencia postventa profesional. Para que esta asistencia sea cada vez más eficaz es imprescindible proporcionarle al gerente los informes detallados con toda la información para la toma de decisión.

Así, se han desarrollado diversos análisis estadísticos, como, por ejemplo:

+ Cartera de clientes instalado

Podrá conocer su cartera de clientes con la aplicación instalada, bien por modelo, tipo, zona, entre otras variables.

+ Análisis de clientes

A partir de la ficha del cliente puede visualizar rápidamente todo el historial de asistencia técnica, medias de tiempo de respuesta, valores y tiempos de la asistencia o número medio de llamadas.

+ Análisis de técnicos

Cualquier técnico puede conocer su tiempo medio de respuesta, el número de intervenciones, los valores y tiempos de las intervenciones, el tiempo utilizado y el resto de la información sobre su rendimiento.

+ Listados diseñados por el usuario

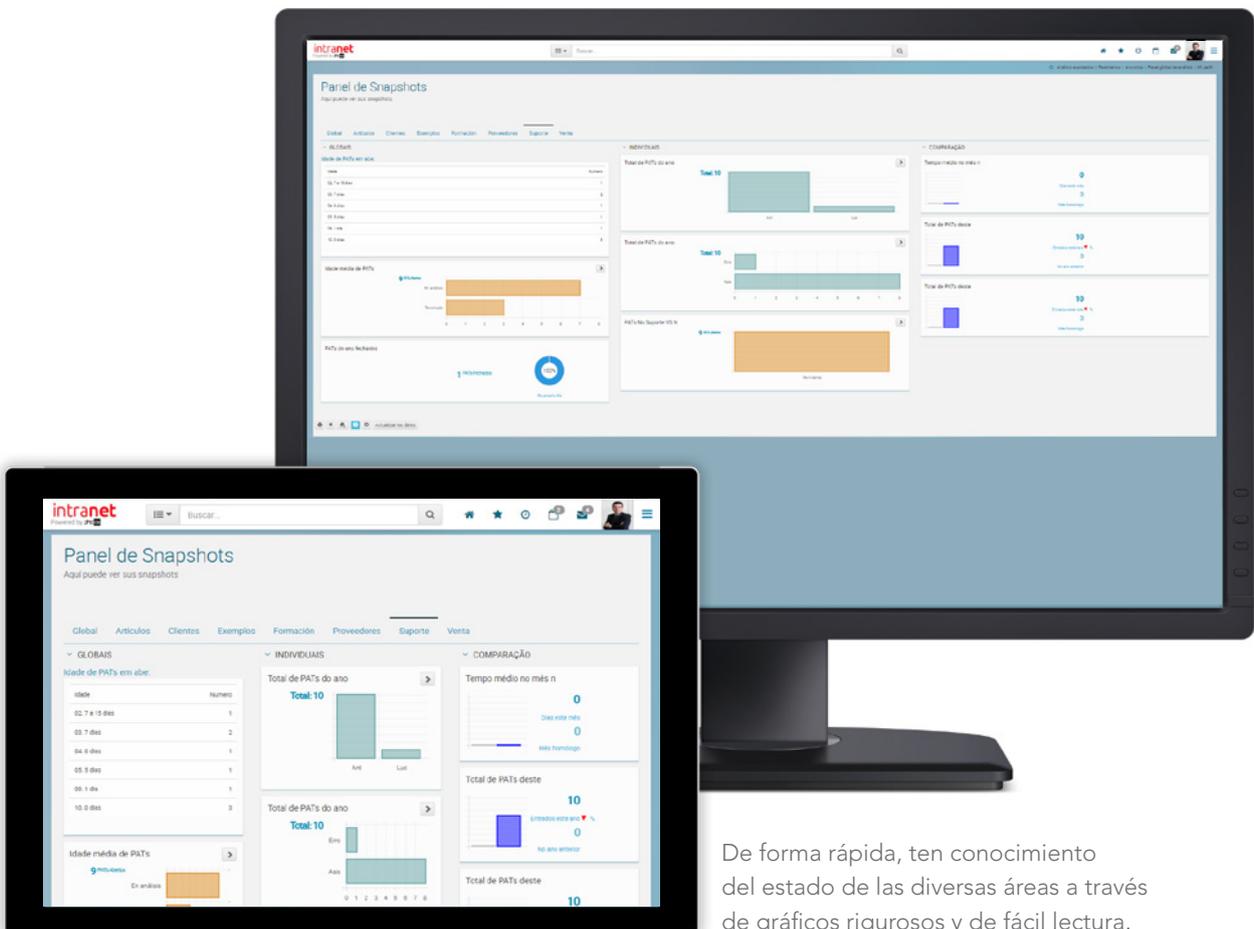
Diseñe los listados, seleccionando los campos que desee, los totales, el orden por el que salen los registros, entre otras opciones. Estos listados pueden observarse en la pantalla, pueden ser impresos o incluso exportados a cualquier hoja de cálculo.

PHC CS SOPORTE INTRANET WEB

Controle y ejecute remotamente la asistencia técnica de la empresa, contribuyendo a un mejor servicio al cliente, en la sede y en diferentes geografías.

Para un análisis del estado del Soporte técnico de la empresa, hemos habilitado un Panel de Snapshots que le dará una visión rápida del estado de la asistencia técnica, a través de indicadores generales, globales, individuales, ranking o clasificación y también la comparación entre períodos.

De esta forma, será fácil entender cuáles son las áreas que están mejor y las que necesitan un apoyo.



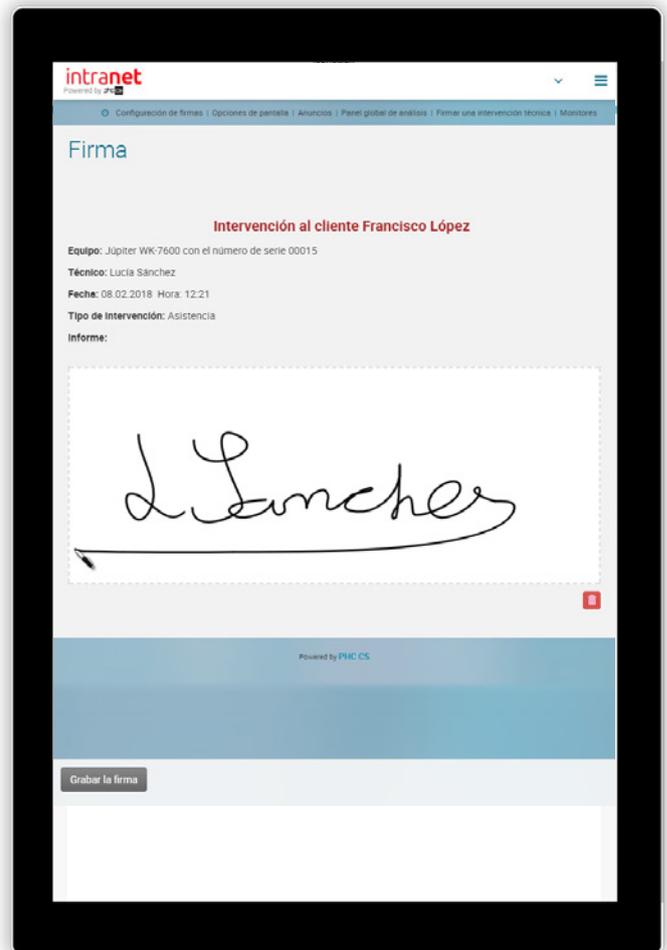
De forma rápida, ten conocimiento del estado de las diversas áreas a través de gráficos rigurosos y de fácil lectura.

i SE PUEDE, DE MANERA MUY SENCILLA, UNIFORMIZAR LAS RESPUESTAS QUE SUS TÉCNICOS LE DAN A LOS CLIENTES.

Al introducir la información en un repositorio central, accesible por internet, aumentará la coordinación y la capacidad de respuesta de los equipos.

Y como el trabajo del técnico en el terreno no lo debe alejar de la información, podrá sacar más partido de diversos monitores que no solo le dan información detallada sobre las instalaciones y equipamientos del cliente en el que se encuentra, sino también le permiten rellenar, en el momento, el informe de asistencia y solicitar al cliente la respectiva forma digital de la intervención (en caso de que posea PHC CS Documentos web).

Es posible solicitar al cliente una firma digital correspondiente a la intervención.

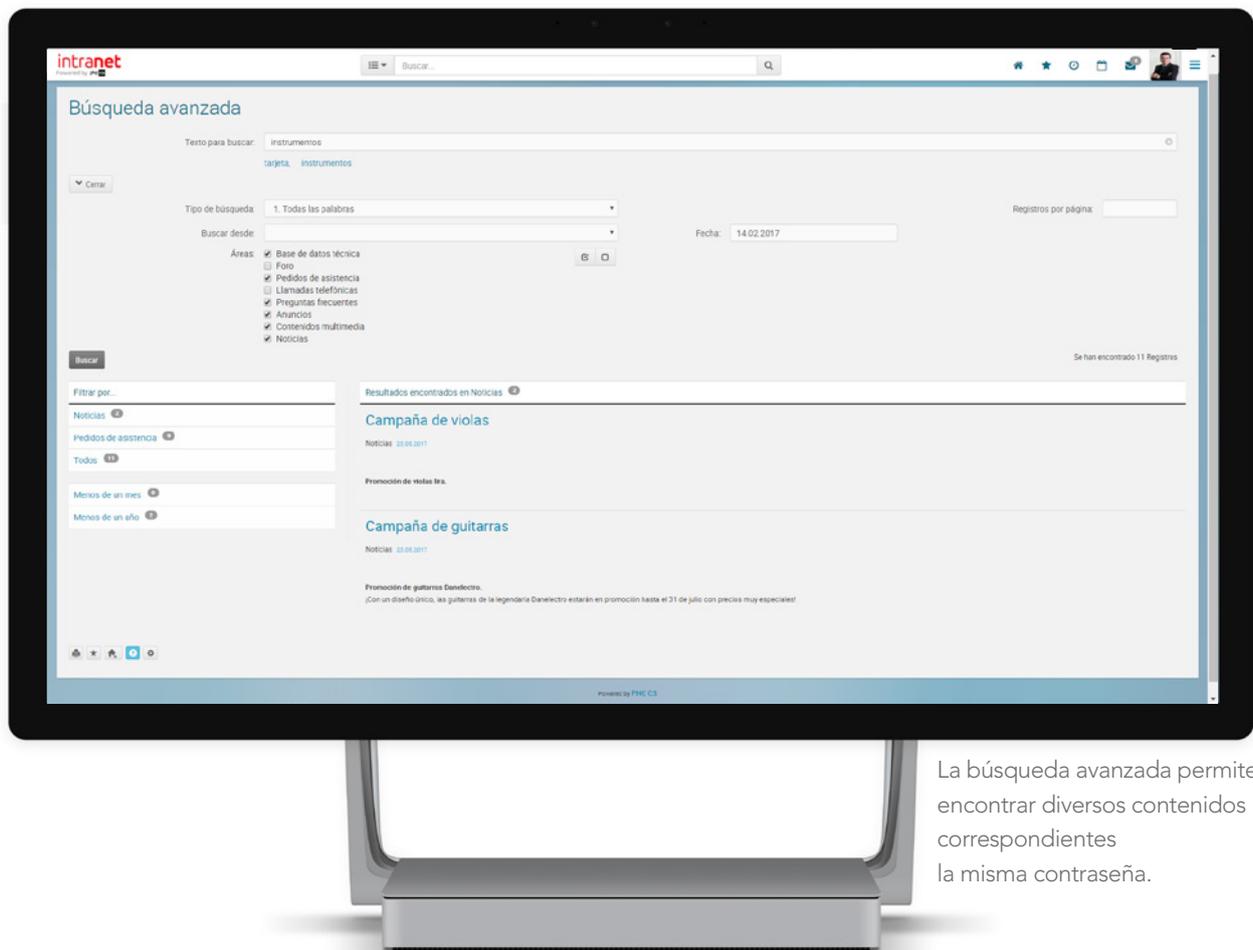


“ Con este software conseguimos acceder rápidamente a análisis exhaustivos de los clientes y al listado de productos vendidos. Acceder a la información necesaria también resulta mucho más rápido y funcional, lo que nos ahorra tiempo y dinero ”

Luis Miguel Pinto, Administrador de Sistemas de Sonovox

ENCUENTRE LO QUE BUSCA SIN PERDER TIEMPO EN BÚSQUEDAS COMPLICADAS

En el área de búsqueda avanzada, los técnicos de su empresa pueden buscar y visualizar información de conocimiento técnico. A través de una palabra o frase, la Búsqueda Avanzada realiza una búsqueda por base de datos técnica, foro, pedido de asistencia, llamadas, preguntas frecuentes, anuncios, contenidos multimedia, noticias y blogs. De esta forma, los técnicos de su empresa ahorran tiempo en la resolución de un determinado problema, sacando partido de la información registrada en situaciones anteriores.



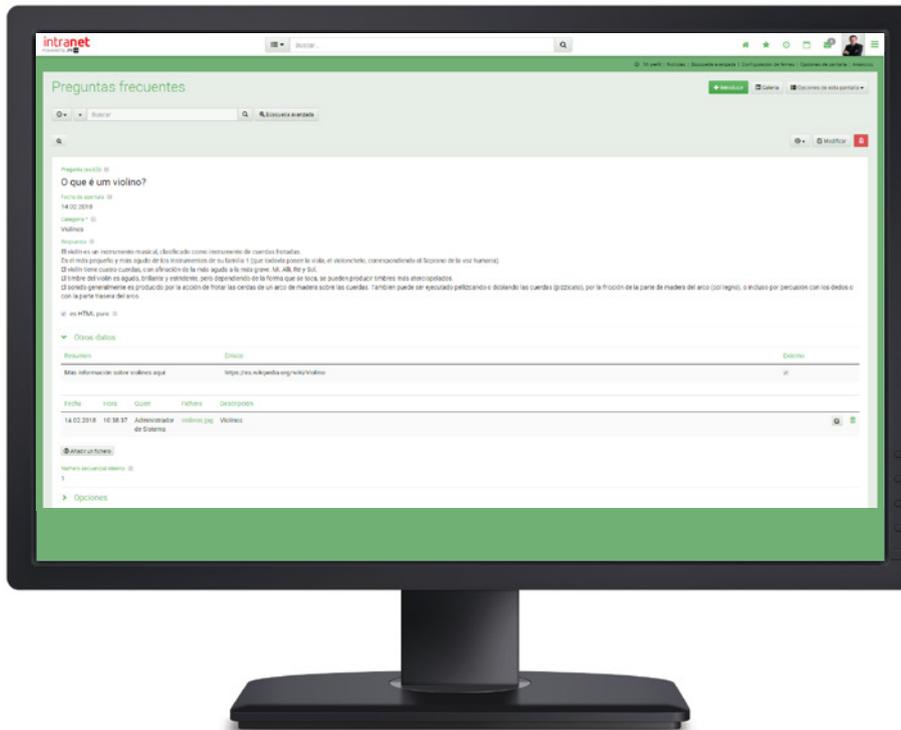
La búsqueda avanzada permite encontrar diversos contenidos correspondientes la misma contraseña.

FOROS TÉCNICOS

Con este foro, los distintos intervinientes pueden dialogar e intercambiar información sobre asuntos técnicos y respectivas soluciones, siendo un medio de difusión de conocimiento de las partes involucradas.

TENER LA RESPUESTA A LAS PREGUNTAS FRECUENTES SIEMPRE A MANO

En el ámbito de las preguntas frecuentes se puede crear y compilar las preguntas más frecuentes (FAQ) sobre un determinado tema, que sean de utilidad práctica para empleados o incluso para clientes de la empresa.



La lista de preguntas frecuentes puede ser dividida en diversas categorías, incluyendo así las respectivas respuestas.

INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTO A TRAVÉS DE WIKIS

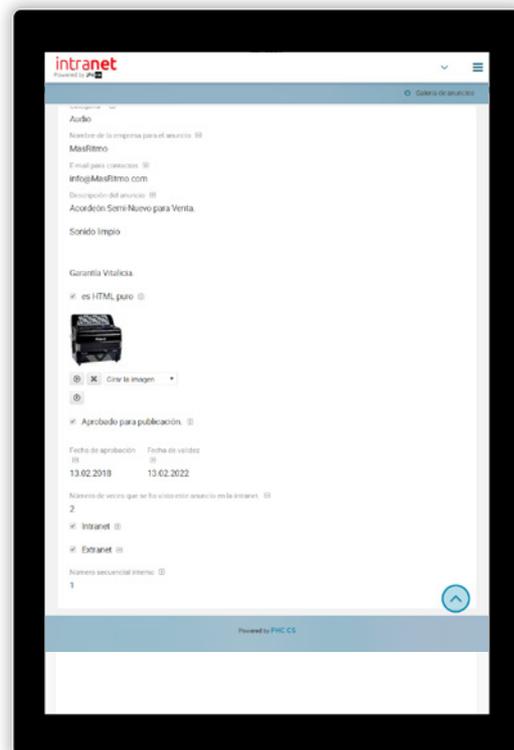
Soporte intranet web también tiene un área donde los técnicos pueden introducir notas, apuntes o tópicos diversos.

PROMUEVA SU NEGOCIO DE FORMA ORGANIZADA A TRAVÉS DE LA GALERÍA DE ANUNCIOS

Cree anuncios importantes para su negocio, compuestos por textos, hipervínculos, imágenes, contactos y publicándolos en Soporte extranet web. Después de finalizarlos, agrupe los anuncios por categorías en una galería especialmente preparada para el efecto y defina si estos se consultan interna o externamente. Con esta funcionalidad podrá crear, por ejemplo, un portal interno con información importante para los empleados de la empresa.

CONTENIDOS MULTIMEDIA DISPONIBLES PARA SU EMPRESA Y PARA EL EXTERIOR

Apueste por la formación en su empresa a través del E-learning. Con esta opción tendrá la posibilidad de introducir diversos tipos de contenidos multimedia, como vídeos en diferentes formatos. Se puede habilitar estos internamente o externamente para que sean visualizados o consultados en una galería y agrupados de acuerdo a su categoría.



Comparta conocimiento e intercambie información con los compañeros y los clientes.

PHC CS SOPORTE EXTRANET WEB

Controle y ejecute remotamente la asistencia técnica de la empresa, contribuyendo a un mejor servicio al cliente, en la sede y en diferentes geografías. Este módulo se destina a empresas que pretendan gestionar actividades de soporte postventa vía Internet.

APROXÍMESE MUCHO MÁS A SUS CLIENTES MEDIANTE UN SOPORTE EXTERNO VÍA INTERNET

Los contactos establecidos entre las empresas y sus clientes son de vital importancia. Si estos se dan satisfactoriamente, garantizará la fidelización de su cartera de clientes.

Aumentar la satisfacción del cliente implica posibilitar el intercambio de información sobre el estado de reparación de un equipamiento de un contrato de instalación o de una asistencia técnica. Si con eso su empresa demuestra empatía por las preocupaciones del cliente y conocimiento sobre su situación, el éxito de esa relación está garantizado.

i RESPONDA A SUS CLIENTES DE FORMA MUCHO MÁS RÁPIDA.

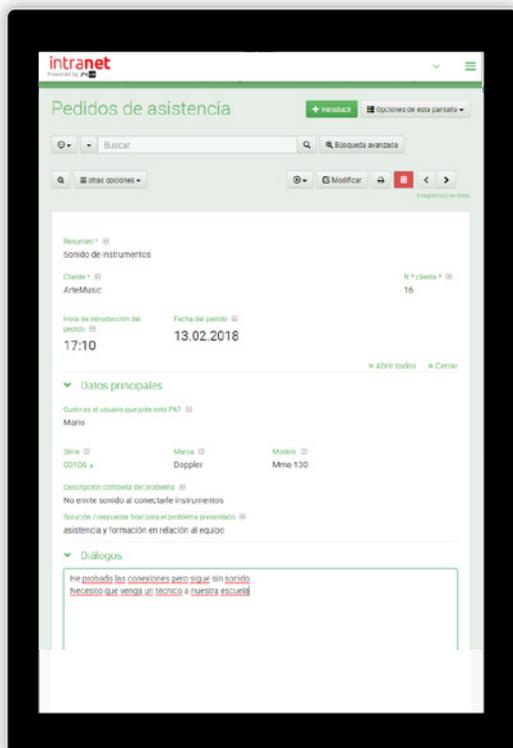
La introducción de pedidos de asistencia por internet hace que la información esté disponible de forma inmediata. Esto le permite responder a los clientes mucho más rápidamente.

REDUZCA EL TIEMPO DE TRABAJO TÉCNICO Y AUMENTE EL RIGOR DE LOS DATOS

Con Soporte extranet web permitirá que sus clientes introduzcan pedidos de asistencia técnica directamente en la base de datos vía internet. Así, hay una reducción del trabajo técnico, de las probabilidades de pérdidas de datos, de duplicación de información y del trabajo administrativo, ya que la información recibida por e-mail o llamadas tendría que ser más tarde introducida en el sistema.

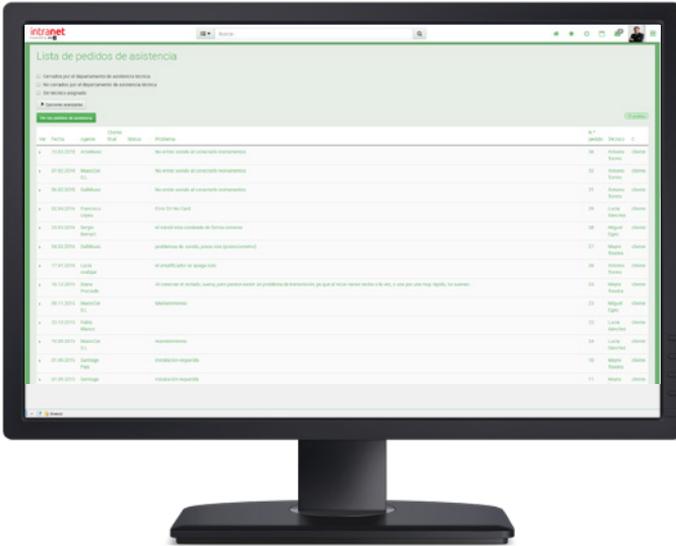
ACELERE LA COMUNICACIÓN ENTRE TÉCNICOS Y CLIENTES

A través de diálogos, sus técnicos pueden solicitar más información relevante para la resolución de una situación. De la misma forma sus clientes pueden, al momento, introducir la respuesta. La gestión de diálogos digitales entre el soporte y el cliente permite optimizar la relación, minimizar las pérdidas de información y los fallos de comunicación, ya que el problema se va enunciando secuencialmente por el cliente. Por su parte, el asistente va respondiendo e introduciendo las dudas que van surgiendo. Todas las cuestiones, así como los timings definidos por ambas partes se quedan guardadas como intervenciones técnicas



Gestionar pedidos de asistencia técnica es sencillo, intuitivo y le permite tener una respuesta rápida a las necesidades de sus clientes.

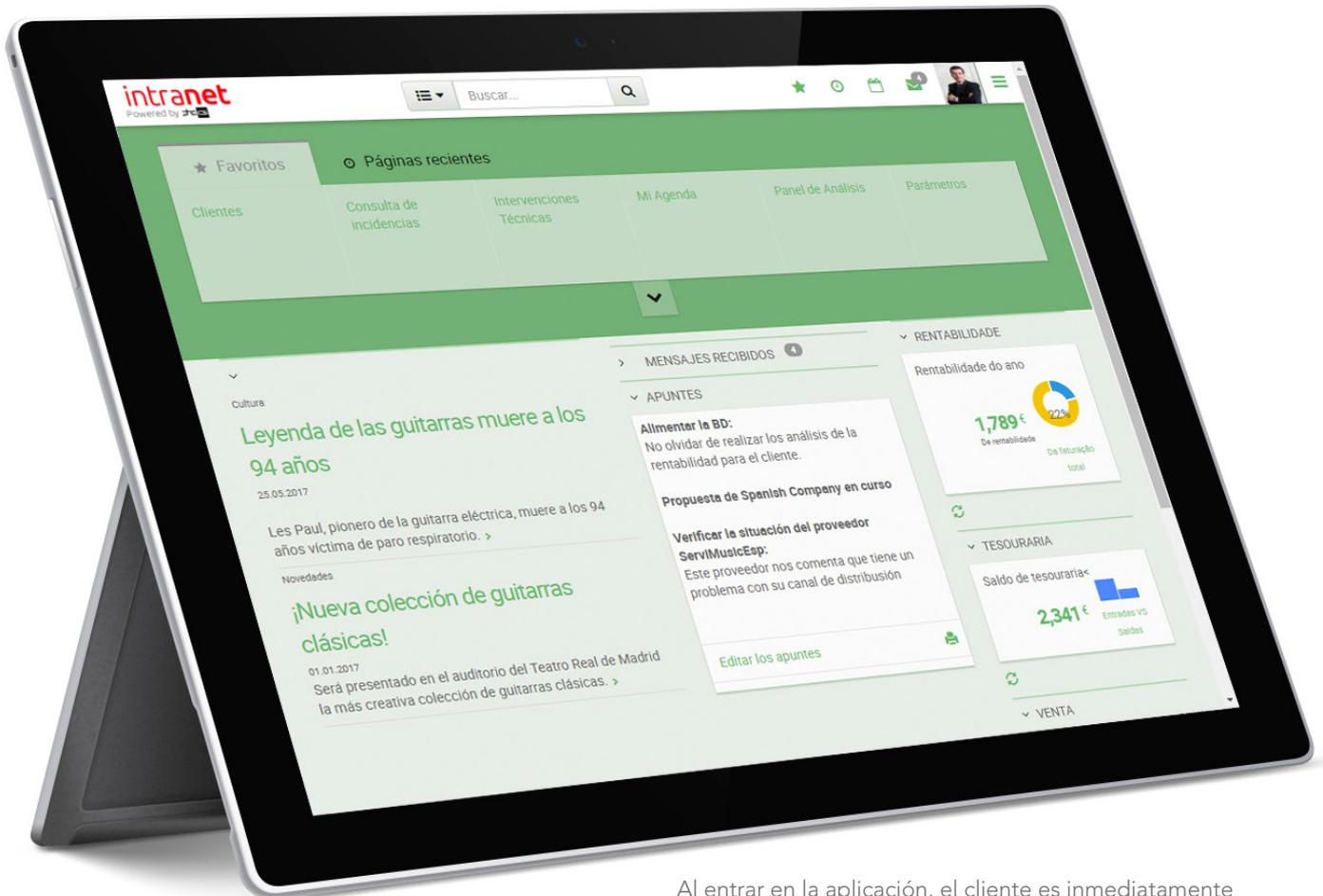
El cliente puede dialogar con el técnico directamente en el pedido de asistencia.



INFORMACIÓN ÚTIL SIEMPRE DISPONIBLE EN LA BASE DE DATOS DE ARTÍCULOS TÉCNICOS

Este módulo permite a sus clientes acceder, siempre que deseen, a una base de datos con los artículos técnicos sobre los temas que considera más relevante. Se puede también organizar esta base de datos por categorías.

Y con el intercambio de documentos técnicos, sus clientes tendrán a su disposición toda la información que su empresa habilita en internet, como, por ejemplo, manuales técnicos, descriptivos o novedades.



Al entrar en la aplicación, el cliente es inmediatamente informado sobre las noticias más recientes.

LAS NOTICIAS LLEGAN DE FORMA DINÁMICA

Esta funcionalidad contempla la comunicación a los clientes de forma rápida y automática, dejándolos siempre a la par de todas las noticias. Este es un medio de comunicación que permite consolidar la relación de la empresa con sus clientes.

PREGUNTAS FRECUENTES Y CUESTIONES TÉCNICAS

En este espacio el cliente tiene acceso a las respuestas de las preguntas más frecuentes (FAQ), desde cuestiones técnicas hasta consultas comerciales o de pedidos. En esta área se podrá habilitar todas las FAQ que desee.

GALERÍA MULTIMEDIA PARA TODOS LOS CLIENTES

Con Soporte extranet web sus clientes tienen la posibilidad de acceder a los contenidos multimedia más diversos. En esta área se puede introducir vídeos, archivos PDF, hipervínculos, informaciones técnicas, documentos compartidos, entre otros muchos contenidos.

PUBLIQUE TODAS LAS NOVEDADES A TRAVÉS DE LA GALERÍA DE ANUNCIOS VÍA INTERNET

Esta es una herramienta que permite a sus clientes visualizar un conjunto de anuncios agrupados por categorías en una galería especialmente preparada para el efecto. Por ejemplo, con esta funcionalidad sus clientes acceden a información sobre nuevos productos o servicios, promociones o desarrollos sobre un área importante para la concretización de negocios.

BÚSQUEDAS AVANZADAS

Aquí se centraliza toda la información existente en la base de datos sobre un determinado asunto. Sus clientes pueden buscar, por ejemplo, llamadas telefónicas, pedidos de asistencia o artículos. El técnico está así más disponible para responder a otros clientes, ya que el pedido no llega a entrar en el sistema. El cliente se queda más satisfecho, ya que tiene a su disposición una herramienta que le permite resolver problemas incluso con la empresa cerrada.

MEJORE LA COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE LA COMUNIDAD

Esta funcionalidad promueve conversaciones en torno a asuntos con interés para los usuarios. Permite crear comunidades de personas, de soporte a productos, ideas o empresas, que supondrán grandes beneficios a todos los participantes. Esta es un área que permite extender los departamentos comerciales, de soporte y de marketing, utilizando clientes fans para divulgar el mensaje de su empresa.

SU OFICINA TIENE HORARIO DE EXPEDIENTE, PERO LOS PEDIDOS DE SUS CLIENTES PUEDEN ARSE LAS 24 HORAS AL DÍA.

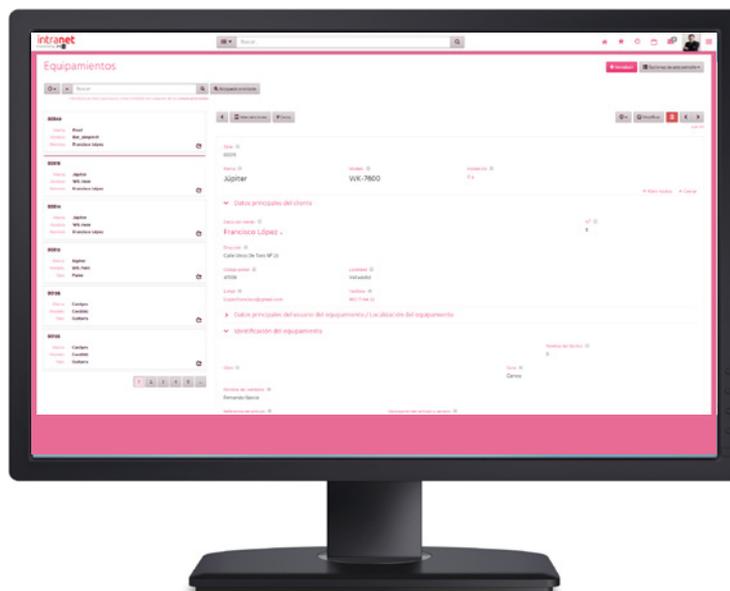
El teléfono y el e-mail son incapaces de resolver este problema. La solución es darles a los clientes la posibilidad de enviar pedidos por internet de una forma intuitiva.

PHC CS EQUIPAMIENTO

PHC CS Equipamiento es un módulo adicional que funciona en conjunto con PHC CS Gestión o PHC CS TPV y se ha diseñado para controlar de forma total sus equipamientos.

Gestionar y rentabilizar su cartera de clientes instalado nunca ha sido tan fácil. Todo lo que se refiere a equipamientos está contemplado en este módulo, desde las estadísticas sobre el historial del equipamiento hasta la gestión de números de series. Su empresa notará la diferencia.

Sus clientes también.



A partir de la pantalla "Equipamiento" puede visualizar la situación actual del equipamiento y a su localización.

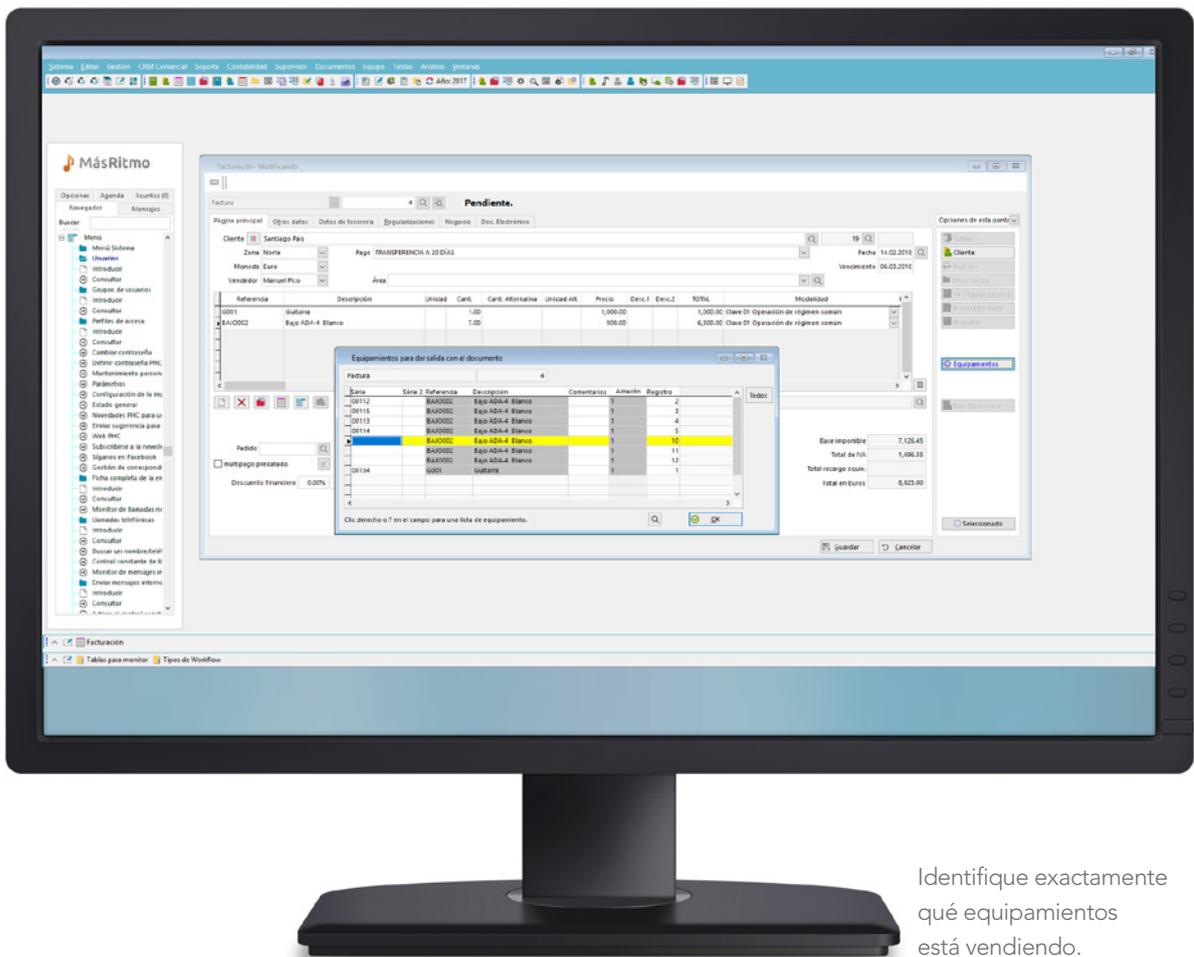
CONTROL TOTAL SOBRE LA CARTERA DE CLIENTES DE EQUIPAMIENTOS INSTALADO

Para cada equipamiento se puede guardar todos los datos sobre los usuarios, la identificación del mismo, así como la situación (ej.: garantía, contrato, asistencia cortada, etc.). Cabe también la posibilidad de realizar una identificación completa del equipamiento en campos con el nombre definido por el usuario, para una mejor adaptación a cualquier negocio.

Podrá, en cualquier momento, a partir de la ficha de equipamiento, consultar todo el historial comercial, es decir, quién a comprado, quién ha vendido y cuándo han ocurrido las transacciones. Si posee el módulo PHC CS Gestión, es posible hacer doble clic en el número de documento para verlo.

Al registrar la compra de un artículo con número de serie en el módulo PHC CS Gestión, la aplicación le presenta una lista donde se puede introducir el número de serie para abrir las fichas de los equipamientos respectivos.

Si posee el módulo PHC CS Gestión, en el documento de facturación (ej.: en la factura) solo hay que introducir el número de serie en la respectiva columna y el programa actualiza automáticamente la ficha de equipamiento con el cliente que la ha comprado, así como con el documento y fecha en el que el negocio se llevó a cabo.



Identifique exactamente qué equipamientos está vendiendo.

i PRODUCIR DE FORMA FÁCIL UN INFORME SOBRE UN EQUIPAMIENTO.

PHC CS Equipamiento le permite producir informes realmente asertivos e informativos que pueden ser indexados, por ejemplo, por equipamiento o por cliente.



FUNCIONES ESPECIALES DE CONTROL DE LA CARTERA DE CLIENTES CON PROGRAMA INSTALADO

+ E-mails de aviso de fin de situación

Puede emitir e-mails a los clientes cuyos equipamientos están en su fin de vida útil, es decir, por ejemplo, ejecutar un mailing periódico para las garantías que finalizan su período vigente y proponer un contrato de asistencia.

+ Análisis completo de cliente

Para una negociación comercial de renovación o negociación de un contrato, o promoción del intercambio de un equipamiento, se puede obtener análisis completos para el cliente en cuanto al número de intervenciones, el valor de la asistencia, el tiempo medio de respuesta, etc.

+ Estadísticas de la cartera de clientes

Se puede, en cualquier momento, conocer qué equipamiento está instalado por zona, por marca, por modelo, por tipo, etc.

+ Configurado por el usuario

Los nombres de algunos campos se definen por el usuario.

Así, si en lugar de número de serie, se utiliza matrícula, solo hay que modificar el nombre del campo y todo el programa mostrará el término matrícula. De esta forma, el fichero de equipamiento se adapta rápidamente a su negocio. Puede hacer lo mismo con otros campos, como marca, modelo, sistema, etc.

+ Integración total

A partir de la ficha del cliente, puede ver/imprimir su cartera de clientes de equipamiento. Desde la ficha del equipamiento puede analizar todo el historial; si posee el módulo PHC CS Gestión, puede observar todo el circuito, desde el documento de compra que originó el equipamiento hasta el documento de venta.

+ Impresión automática de contratos y otros textos

Cabe la posibilidad de crear borradores o extractos de contratos y otros textos usando cualquier procesador de texto con mailmerge para utilizar con los datos de un equipamiento.

Así, para imprimir un contrato o cualquier otro texto, solo hay que pulsar el respectivo botón a partir de la ficha del equipamiento.

+ Emisión automática de facturación

Si posee el módulo PHC CS Gestión se puede usar la Emisión automática de facturación para, por ejemplo, facturar hojas de obra u órdenes de trabajo.

Al final, solo se tendrá que cerrar la tarea para que automáticamente se genere una nueva tarea para el usuario involucrado en el paso siguiente.

Como parte integrante de BPM, podemos encontrar la posibilidad de configurar el tratamiento de e-mails.

En la práctica, sacando el máximo provecho del addin de Outlook es posible definir reglas para el tratamiento de e-mail que recibes. Estas reglas pueden desencadenar reacciones como el anexo del e-mail a un proyecto, la creación automática de un registro o inicio de un workflow, haciendo falta para ello dar la orden de ejecución del tratamiento de e-mail.

Sin duda, una ventaja enorme en la gestión de procesos que agiliza el tratamiento de e-mails y aumenta la satisfacción del partner mientras que reduce la carga administrativa de los usuarios que estarán siempre centrados en la tarea correcta.



phc CS BUILT FOR MORE

Si posee el módulo PHC CS Gestión es posible, de forma totalmente integrada, hacer lo siguiente:

- + Controlar los clientes con cuenta corriente no regularizada;
- + Introducir el equipamiento automáticamente en el acto de registro de la factura de compra;
- + Dar de baja al número de serie del equipamiento justo cuando este se introduce en la factura o venta en efectivo, actualizando automáticamente en la ficha del cliente;
- + Saber en cualquier momento desde la ficha del equipamiento cuál es el proveedor y el cliente correspondiente y cuándo se ha comprado y vendido;
- + Definir que en los inventarios de stock sean discriminadas los números de serie de los artículos que se encuentran en almacén.

EL PROGRAMA QUE CRECE Y SE ADAPTA A LA DIMENSIÓN DE SU EMPRESA

PHC CS está constituido por Soluciones que, a su vez, se componen de varios módulos.

Las Soluciones se dividen en 3 gamas distintas que permiten acompañar la evolución de la empresa y la adaptación de la inversión a su dimensión.

GAMAS

PHC CS CORPORATE
PHC CS ADVANCED
PHC CS ENTERPRISE

SOLUCIONES

Gestión y ERP
Financiera
Soporte técnico
CRM
Equipos y Proyectos
Flota Automóvil

Industria y Producción
Logística y Distribución
Hostelería
Retail
Construcción
Clínicas



SOFTWARE SIEMPRE ACTUALIZADO. INVERSIÓN SIEMPRE ACTIVA.

NO DEJE QUE SU INVERSIÓN EN SOFTWARE PIERDA VALOR.
SIEMPRE ACTIVO. SIEMPRE ON.

NUEVAS VERSIONES, ALTERACIONES LEGALES Y FUNCIONALIDADES EXCLUSIVAS

Con PHC On, su inversión en software no se desvaloriza con el paso del tiempo. Al contrario, se mantiene activa aumentando el valor del software y potenciando el desempeño de toda la empresa. El servicio PHC On le garantiza el acceso inmediato a las diversas actualizaciones del software PHC CS y pone a su disposición contenidos que ayudan a los usuarios en su día a día.

Todos los años el software PHC CS lanza más de 50 nuevas funcionalidades que hacen a las empresas más innovadoras y competitivas. Con el servicio PHC On, la inversión que realiza va más allá de las novedades. Todo porque, además, tiene acceso a funcionalidades exclusivas que mantienen su inversión activa.

EJEMPLOS DE FUNCIONALIDADES EXCLUSIVAS PHC ON

- + Monitor de promociones y descuentos
- + Comunicación de documentos de facturación y compra a la AEAT (SII)
- + Búsqueda de documentos por código de barras
- + Simplificación al crear y editar listados contables
- + Pago a través de mobile Wallet
- + Gestión de vales descuento y tarjetas regalo
- + Geolocalización
- + Catálogo de productos en Web
- + Conexión automática a Dropbox® para el envío de ficheros
- + Sincronización con MailChimp® para enviar y monitorizar tus campañas de email.
- + Sincronización de Outlook® y Gmail® para ganar más agilidad en el día a día
- + Visión global de la actividad con acceso a sus dashboards en cualquier dispositivo



+ 30.000
EMPRESAS CLIENTES

Logrando resultados con pocos costes, pero mucha productividad y agilidad. Tenemos clientes por todo el mundo.

+ 400
PARTNERS

Debidamente certificados para implementar y dar soporte.

+ 175
TRABAJADORES

Innovando todos los días en España, Portugal (Lisboa y Oporto), Perú, Mozambique, Angola y Reino Unido.

+ 140.000
USUARIOS

Más productivos y atentos a nuevas oportunidades.



mhermida
OFFICE DIGITAL TRANSFORMATION

i **M. HERMIDA INFORMÁTICA S.L.**

Calle Julio Cervera, 20 Parque Tecnológico Móstoles 28935 - Madrid
91 636 61 43 | soluciones@mhermida.com | www.mhermida.com