



# DIRECTOPHC

Edição Nº 13 – 2010 – 20.000 Exemplares – Distribuição Gratuita



5.

#### **PHC Projecto ainda mais Potente.**

Na versão 2011 do Software PHC, o módulo foi actualizado e recheado de novas potencialidades.

6.

#### **PHC aproxima-se dos Parceiros e Clientes.**

A empresa foi reestruturada e uniformizada para oferecer um melhor serviço.

10.

#### **PHC FX evolui ao ritmo das necessidades dos Clientes.**

Lançada este ano, a mais recente plataforma da PHC, conta já com inúmeras actualizações para uma melhor adequação a cada Cliente.

8.

## **Certificação de Programas Informáticos.**

A utilização de software certificado de emissão de facturas é obrigatória a partir de 1 de Janeiro de 2011.

PORTARIA Nº 363/2010  
 REQUISITOS EXIGIDOS  
 1 JANEIRO 2011





3. **Inovação ao seu Serviço.**  
Na PHC a inovação é o centro das atenções.



4. **PHC aposta nas Redes Sociais.**  
Facebook é o novo meio de interação da PHC...



5. **PHC Projecto ainda mais Potente.**  
A nova versão do Software PHC® apresenta inúmeras funcionalidades...



6. **PHC aproxima-se dos Parceiros e Clientes.**  
A empresa foi reestruturada e uniformizada...



8. **Certificação de Programas Informáticos.**  
A utilização de software certificado de emissão de facturas é obrigatória...



10. **PHC FX evolui ao ritmo das Necessidades dos Clientes.**  
Lançada este ano, a mais recente plataforma da PHC...



12. **PHC CRM: A solução global para Clientes exigentes.**  
O módulo PHC CRM está disponível como uma solução completa...



13. **PHC Suporte ajuda Empresas a prestarem Melhor Assistência.**  
A aplicação da PHC responde à crescente preocupação...



14. **Tutoriais no Vantagem PHC**  
Todo o conhecimento do Software PHC reunido e simplificado.



15. **Perfil PHC**  
Carla Alves  
João Costa



- Directo PHC** Para assinar gratuitamente a Directo PHC preencha os seus dados e contactos em [www.phc.pt/idirecto](http://www.phc.pt/idirecto)

FICHA TÉCNICA

Director Geral  
Ricardo Parreira

Direcção Editorial  
Eduarda Azevedo

Imagem e Impressão  
Cabine – Comunicação Empresarial  
[www.cabine.pt](http://www.cabine.pt)

Redacção  
EDC – Executive Decisions Communications  
Frederico Rocha

Direcção de Marketing  
Eduarda Azevedo

LISBOA  
Av. Quinta Grande, nº 30 – Lj.C, Alfragide  
2610-161 Amadora  
Tel.: 21 472 43 40  
Fax: 707 10 00 14

PORTO  
Edifício Scala  
Rua de Vilar, nº 235 – 6º Piso  
4050-626 Porto  
Tel.: 22 606 14 50  
Fax: 22 606 44 37

MOÇAMBIQUE  
Rua da Imprensa, nº 288 - 5º 519  
Prédio 33 Andares  
Maputo  
Tel: (00 258) 21 312744  
Fax: (00 258) 21 312743  
e-mail: [info@phc.co.mz](mailto:info@phc.co.mz)

ANGOLA  
Rua à direita no Gamek, 5º Quarteirão C/2 (A)  
Morro Bento - Luanda  
Tel: (244) 222 006 249  
Fax: (244) 222 449 278  
e-mail: [info@phcangola.co.ao](mailto:info@phcangola.co.ao)



# Inovação ao seu Serviço.

**Na PHC a inovação é o centro das atenções. Temos como objectivo melhorar, em cada nova versão, a experiência dos nossos utilizadores e desenvolver as funcionalidades que mais precisam. Em paralelo com a inovação, faz parte da cultura da PHC prestar um excelente serviço aos nossos Parceiros e, por consequência, aos nossos Clientes, para que, em caso de necessidade, a resolução de qualquer questão seja rápida e eficaz.**

Com o objectivo de nos superarmos nestes factores - Serviço e Inovação – procedemos a uma reestruturação no grupo de empresas que compõem a PHC, centrando a estratégia no desenvolvimento de software excelente, acompanhado por um óptimo serviço

e retirando do Grupo as unidades que, apesar de completarem a oferta PHC, não são indispensáveis ao desenvolvimento de software.

Mas para desenvolver um software excelente é necessário, cada vez mais, o feedback dos utilizadores. É necessário encurtar a distância entre a PHC e os seus utilizadores, para conseguirmos, com alta eficácia, colocar no software o que os Clientes precisam.

Neste sentido, temos vindo a tomar diversas medidas de aproximação e comunicação com os nossos utilizadores, como por exemplo a newsletter semanal iDirecto, os eventos com Clientes finais, a possibilidade do utilizador nos enviar sugestões de dentro do próprio software e, a partir de agora, a participação em redes sociais.

Para começar, iniciámos com duas

páginas no Facebook onde comunicaremos as notícias e novidades sobre a PHC e nas quais procuraremos aumentar a interacção com os nossos Clientes e utilizadores.

Mas há mais novidades. O Estado apresentou novas regras de utilização de software de gestão: para um conjunto significativo de empresas passou a ser obrigatório usar “Software de Gestão Certificado”. Esta certificação, que é atribuída pela Direcção Geral de Contribuição e Impostos, entra em vigor já a 1 de Janeiro de 2011.

Nesta nova edição da revista Directo, a forma mais antiga de comunicarmos com os nossos utilizadores, são explicadas todas estas medidas e novidades.

Colabore connosco e participe nestas acções. Seja nosso fã no Facebook.

Até breve,

**Ricardo Parreira**  
PHC



# PHC aposta nas Redes Sociais.

Facebook é o novo meio de interacção da PHC com os seus Parceiros e Clientes.



As plataformas emergentes para a colaboração online estão a mudar a forma como as empresas trabalham, propiciando novos métodos de cooperação com os Clientes, colegas e com o Mundo em geral. Em Portugal, uma em cada três pessoas está presente nas redes sociais. Em 2008, cerca de 25% da população já possuía uma presença nestas redes, o que posicionava Portugal como o terceiro país europeu nas redes sociais. No ano passado, contrariando a tendência de várias indústrias

que foram afectadas pela crise global, este mercado continuou a crescer.

É impossível ignorar o fenómeno das redes sociais. Conscientes das novas exigências, as empresas passaram a ter como palavra de ordem “experimentar”. E foi o que a PHC Software resolveu fazer. A constante aposta na comunicação da marca PHC levou a empresa portuguesa a apostar em mais uma forma de comunicação: as redes sociais.

Hoje em dia é cada vez mais importante obter um passa-palavra positivo por parte dos Clientes. Este passa-palavra depende do que as empresas fazem no dia-a-dia. No caso da PHC, a qualidade do software e dos serviços associados.

Considerando que uma das melhores razões para promover esse passa-palavra é a interacção, a PHC deu início a uma nova política de interacção com os seus Clientes finais. A empresa confidenciou que pretende estabelecer conversas e usar o feedback recolhido para introduzir novidades e funcionalidades no software que produz.

Para alcançar este objectivo, a software-house optou por usar as redes sociais. Por enquanto, começa com o Facebook, uma vez que é uma rede com cerca de três milhões de utilizadores, só em Portugal.

**Na página PHC Software serão publicadas todas as notícias do Software PHC, notícias internas, eventos e as últimas novidades do software de gestão. Será a página mais institucional.**

[www.facebook.com/phcsoftware](http://www.facebook.com/phcsoftware)

**Na página do PHC FX serão publicados todos os argumentos PHC FX, todas as novidades desta plataforma, concursos e a forma de comunicação diferente a que o PHC FX já habituou o seu público.**

[www.facebook.com/phcfx](http://www.facebook.com/phcfx)

Siga a PHC nas redes sociais!



# PHC Projecto ainda mais Potente.

Na versão 2011 do Software PHC, o módulo foi actualizado e recheado de novas potencialidades.

**A PHC melhorou o módulo PHC Projecto, uma aplicação que tem o objectivo de dar ao utilizador a capacidade de executar e acompanhar todos os processos e etapas de uma obra – orçamentação, planificação de obra, emissão/facturação dos autos de medição e controlo da obra.**

Destinada a empresas de construção e obras públicas ou, simplesmente, a empresas que necessitem de proceder a orçamentação complexa, a aplicação permite ter um maior controlo dos processos relacionados com todos os projectos.

Nesta nova versão, passou a ser possível criar pedidos de preços a entidades. Assim, já não precisa de criar um fornecedor por cada entidade a que pede preços, o que permite uma maior flexibilidade, já que não é necessário sobrecarregar o ficheiro de fornecedores com essa informação.

E agora também pode incluir num orçamento a margem comercial por linha e não apenas por cabeçalho, o que lhe permite diferenciar as margens de cada articulado do Orçamento.

Passou ainda a ser possível pedir preços dos materiais e serviços de linhas marcadas como subempreitadas. Este

desenvolvimento confere ao utilizador a possibilidade de atribuir custos a uma linha de orçamento marcada como subempreitada e ao detalhe da respectiva estrutura de custos.

Os planeamentos passaram a dispor de datas relativas, sendo possível visualizá-los por meses, anos e/ou dias. Assim, no ecrã de planeamento, ao activar a opção "Usa datas relativas", o utilizador pode planear sem datas definidas para uma determinada Obra ou Concurso.

**O PHC Projecto tem sido, sem dúvida, uma aposta contínua da PHC. Estas novidades da versão 2011 trazem ainda mais valor acrescentado à aplicação, tendo já sido adoptada por centenas de empresas.**

O módulo PHC Ocupação é um excelente complemento para gerir a ocupação dos recursos de uma obra. No ecrã de Planeamento pode consultar o monitor de Ocupação Horária com a estrutura de custos da tarefa para que reserve facilmente cada recurso da respectiva tarefa.

Uma outra novidade que reflecte o feedback da experiência de utilizador no ecrã de planeamento é a possibilidade de aumentar a área de trabalho neste ecrã. Para tal, nas Opções Disponíveis do

ecrã de Planeamento de Processos, está disponível o botão "Aumentar Planeamento". Este botão permite aumentar a área de planeamento para que o utilizador tenha uma maior visibilidade.

O PHC Projecto tem sido, sem dúvida, uma aposta contínua da PHC. Estas novidades da versão 2011 trazem ainda mais valor acrescentado à aplicação, tendo já sido adoptada por centenas de empresas. A aplicação permite efectuar a emissão e o controlo de Orçamentos, do planeamento de obra, dos autos

de medição e da facturação, e tem capacidade de fazer o controlo financeiro de obras e a revisão de preços, entre outras funcionalidades. Através da aplicação da PHC, as empresas conseguem integrar vários departamentos sobre uma única solução integrada, possuindo toda a informação de cada processo (obra) em curso, independentemente do departamento em que o mesmo foi gerado, controlando as diversas fases de cada processo de uma forma simples e directa.

# PHC aproxima-se dos Parceiros e Clientes.

A empresa foi reestruturada e uniformizada para oferecer um melhor serviço.

**O Grupo PHC foi criado em 1989 com a abertura da primeira empresa, a PHC Software.**

Desde então, não mais deixou de crescer e, no início de 2009, o Grupo era já formado por várias empresas de áreas de negócio distintas, desde o comércio de software à formação e serviços financeiros.

Ainda no decorrer do ano passado, e como forma de dar resposta aos diversos desafios que a empresa abraça, a PHC decidiu emprender o maior processo de reestruturação desde a sua criação. Os principais objectivos destas mudanças, que vêm a ter lugar gradualmente desde o início do ano, foram uma maior concentração de todas as actividades no apoio à rede de Parceiros e a consolidação da aposta na internacionalização. Assim, as empresas do Grupo foram agrupadas por core business e foram retiradas

do Grupo PHC as que se afastavam do enfoque do negócio: o desenvolvimento de software.

Um dos maiores investimentos efectuados ultimamente pela PHC tem sido a preparação da empresa para um forte arranque no mercado espanhol e a consolidação da presença nos mercados africanos, onde já actua. De

**Um dos maiores investimentos efectuados ultimamente pela PHC tem sido a preparação da empresa para um forte arranque no mercado espanhol e a consolidação da presença nos mercados africanos, onde já actua.**

forma a dar uma resposta ainda mais eficaz e focalizada às solicitações e necessidades dos diferentes países, foi necessário reestruturar a empresa em diferentes áreas estratégicas. A empresa optou por criar departamentos específicos para dar apoio aos Parceiros, quer a nível nacional como internacional. Estes

novos departamentos envolvem a área comercial, para dar apoio a Parceiros nas suas actividades de pré-venda, e a área técnica para os apoiar no terreno, no desenvolvimento dos seus projectos mais ambiciosos.

Luís Pão, Administrador da PHC Software, adiantou: "Verificámos que os nossos Parceiros têm, por vezes, necessidades de apoio no terreno para projectos mais sofisticados e com características mais exigentes. Para satisfazer esta necessidade criámos uma equipa dedicada a auxiliar e passar o nosso know-how para os Parceiros em projectos específicos.

É um departamento estruturado para participar na consultoria, preparação, demonstração e implementação de produtos PHC. O objectivo é um apoio total nos primeiros negócios em geral ou em algum produto em particular, para que os Clientes fiquem totalmente satisfeitos e os Parceiros se sintam ainda



mais confiantes para abraçar novos desafios.”

Outra das áreas que sofreu modificações foi a da formação, já que a passagem de toda a informação que a PHC possui sobre a totalidade do que envolve o Software PHC é um dos maiores desafios que se apresentam à empresa. Logo, o departamento de formação foi unificado a nível nacional e reforçado com mais elementos. As medidas empreendidas visam dar maior capacidade a esta área, quer na produção de conteúdos para Clientes finais e Parceiros, quer para dar formação aos Parceiros a nível internacional.

“Vamos continuar a aumentar a produção de conteúdos formativos para que sempre que houver necessidade de compreender melhor alguma área do software, haja um conteúdo sobre o tema”, sublinhou Miguel Capelão, Administrador da PHC Software.

No entanto, foi a unificação das empresas a nível nacional que representou a maior mudança, aquela que

pode criar maiores sinergias no futuro e ter maior impacto na agilização dos processos na empresa.

Além da área de formação e sistemas, a empresa procedeu à unificação da área de Suporte ao Parceiro, já que anteriormente este atendimento era localizado. A PHC passou a utilizar o mesmo sistema para que todos os Parceiros beneficiem do conhecimento e da experiência da totalidade dos técnicos da PHC, independentemente da sua localização. Estas são decisões que visam melhorar a capacidade e eficácia da PHC na assistência técnica aos seus Parceiros a nível nacional.

Abrangido por estas medidas foi ainda o sistema de encomendas e facturação a Parceiros, actualmente totalmente centralizado. Todas as encomendas são agora realizadas no mesmo local, ou seja, na Comunidade PHC, em comunidade.phc.pt, o portal da PHC que centraliza a interacção com os seus Parceiros e onde estes podem encontrar formação e materiais para a sua

actividade. Assim, todas as encomendas são fornecidas aos Parceiros PHC directamente do centro de produção.

“Acreditamos que desta forma conseguimos aumentar a eficácia das encomendas e diminuir o tempo de fornecimento das mesmas”, acrescentou Miguel Capelão, Administrador da PHC Software.

Estas foram as medidas consideradas fundamentais pela software-house para dar resposta pronta aos novos desafios e atingir os objectivos de crescimento que se propõe.

“A nossa Paixão por Vencer leva-nos a abraçar desafios cada vez maiores. Para os enfrentarmos e superarmos a todos, achámos que era o momento de criarmos raízes ainda mais fortes que nos permitam continuar a crescer em conjunto com os nossos Parceiros e Clientes”, reforçou Ricardo Parreira, Presidente do Conselho de Administração da PHC Software.

# Certificação de Programas Informáticos.

A utilização de software certificado de emissão de facturas é obrigatória a partir de 1 de Janeiro de 2011.

**As empresas utilizam cada vez mais programas informáticos para a facturação. Se por um lado esta prática aumenta a rapidez de execução e a capacidade de tratamento posterior da informação, por outro potencia situações de evasão fiscal. Nesta perspectiva surge a Certificação do Software.**

A Portaria n.º 363/2010 regulamenta a certificação prévia dos programas informáticos de facturação. São, assim, definidas regras para os programas de facturação, requisitos que garantam a inviolabilidade da informação registada.

## O que é?

A Portaria n.º 363/2010, publicada em Diário da República, 1ª série, N.º 120 de 23 de Junho de 2010, regulamenta a obrigatoriedade de utilização de software certificado pela DGCI, para emissão de facturas ou documentos equivalentes e talões de venda, para todas as empresas em nome individual e colectivo.

Os requisitos exigidos para a certificação dos programas informáticos são:

- Exportar o ficheiro SAFT;
- Sistema de identificação da gravação do registo de facturas ou documentos equivalentes e talões de venda, através de mecanismos de segurança específicos (algoritmo de cifra assimétrica e chave privada);
- Controlo de acessos ao sistema, através de autenticação por utilizador;
- Não permitir alterar a informação fiscal, nem de forma directa ou indirecta, nem localmente ou remotamente, sem deixar informação da alteração agregada à informação original.

Estes requisitos são da responsabilidade das empresas produtoras de software.

## Para quem é?

Estão sujeitos a certificação, os programas informáticos, utilizados por sujeitos passivos de imposto sobre o rendimento das pessoas singulares (IRS) ou de imposto sobre o rendimento das pessoas colectivas (IRC), para emissão de facturas ou documentos equivalentes e talões de venda, nos termos dos artigos 36.º e 40.º do Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA).

Ficam excluídos de certificação, os programas informáticos utilizados pelos seguintes sujeitos passivos:

- Os sujeitos passivos que utilizem software produzido internamente ou por empresa integrada no mesmo grupo económico, do qual sejam detentores dos respectivos direitos de autor;
- Os sujeitos passivos que tenham operações exclusivamente com Clientes que exerçam actividades de produção, comércio ou prestação de serviços, incluindo os de natureza profissional;
- Os sujeitos passivos que tenham tido, no período de tributação anterior, um volume de negócios inferior a € 150 000;
- Os sujeitos passivos que tenham emitido, no período de tributação anterior, um número de facturas, documentos equivalentes ou talões de venda inferior a 1000 unidades.

PORTARIA Nº 363/2010  
 REQUISITOS EXIGIDOS  
 1 JANUÁRIO 2011



### **A partir de quando?**

A utilização de software certificado é obrigatória a partir de 1 de Janeiro de 2011, numa primeira fase, apenas para as empresas cujo volume de negócios tenha sido superior a 250.000€ no ano anterior. Completando a norma estabelecida, a partir de 1 de Janeiro de 2012, será obrigatória para todas as empresas cujo volume de negócios tenha sido superior a 150.000€ no ano anterior.

As software houses entregaram o pedido de certificação em Setembro. A DGCI disponibilizará a informação da certificação a partir deste mês.

### **E o Software PHC?**

O Software PHC já está certificado pela DGCI.

Para as empresas utilizadoras do Software PHC, a partir da versão 2011, a certificação do software está incluída nos seguintes módulos: **PHC Gestão CS, PHC dGestão CS, PHC POS CS, PHC Restauração CS e PHC Business FX.**



# PHC FX evolui ao ritmo das Necessidades dos Clientes.

Lançada este ano, a mais recente plataforma da PHC, conta já com inúmeras actualizações para uma melhor adequação a cada Cliente.

**O PHC Business FX é uma ferramenta inovadora no mundo do software de gestão, elegantemente disponibilizada como um serviço, que está num robusto servidor ao qual se acede rapidamente pela internet, em que se paga apenas e somente o que se utiliza. O módulo PHC Business FX compreende as áreas chave da empresa e promete geri-las e controlá-las com precisão: Clientes e fornecedores, encomendas e propostas, contas correntes e bancos, compras e vendas, recibos e pagamentos.**

Uma aplicação PHC disponibilizada em SaaS (Software as a Service). O SaaS é um modelo de oferta de software. O seu nome "Software como um Serviço" diz tudo: a aplicação está num servidor

e chega ao Cliente como um serviço na Internet. Não precisa de instalação. Não precisa que a aplicação esteja no computador do Cliente. E, assim, reduz a necessidade de manutenção ao software e hardware.

Com o PHC FX, os Clientes pagam para usar as funcionalidades do software. Logo, não têm de comprar servidores, nem pagar para terem exaustivos cursos de formação. Como não existe necessidade de uma implementação física, esta torna-se muito mais ágil. Apenas é necessário adaptar o software ao negócio de cada empresa.

Desde que foi lançada em Maio deste ano, a aplicação continua em constante evolução. A fazer jus à denominação de SaaS, a plataforma PHC FX tem cumprido uma das principais premissas do modelo de negócio e com todas as

novas funcionalidades, já desenvolvidas e testadas, foram sendo disponibilizadas aos Clientes ao longo destes meses.

Este é um dos principais benefícios do modelo de negócio SaaS. Já que os Clientes têm o software permanentemente actualizado, beneficiando de todas as novidades e novas funcionalidades, a todo o momento.

Melhor ainda é que é a própria PHC que trata do upgrade para todas as empresas Clientes. O Cliente não tem de se preocupar com nada, já que os upgrades são grátis e as actualizações ficam a cargo da PHC. Assim, os Clientes PHC FX têm assegurado que estão sempre a trabalhar com a última versão e todas as funcionalidades já desenvolvidas e testadas.

Atenta ao mercado e às exigências e mudanças legais nacionais, a software



house acompanha de perto todas as necessidades de alterações ao software, para agilizar a resposta das empresas suas Clientes aos requisitos legais que vão surgindo. E não abriu excepção para o mais recente PHC Business FX. Assim, a PHC lança uma nova versão a cada quatro meses, disponibilizando a todos os Clientes os mais recentes desenvolvimentos.

### **O Cliente não tem de se preocupar com nada, já que os upgrades são grátis e as actualizações ficam a cargo da PHC.**

Estas novidades, que englobam não só a resposta aos requisitos legais que vão surgindo, abrangem também novas funcionalidades introduzidas no software. E os próprios utilizadores do software são o motor da mudança. Já

que podem fazer sugestões, directamente à PHC, para novas funcionalidades ou simplesmente enviar uma ideia que tenham para agilizar ainda mais a utilização do software. Além disso, o sistema PHC FX tem um sistema de monitorização que permite, a qualquer momento, saber se o sistema está operacional, se a sua performance está equilibrada, quais as funcionalidades

utilizadas e que erros acontecem. Esta monitorização não recolhe qualquer tipo de informação que permita identificar o utilizador ou a organização, mas permite conhecer de uma forma agregada como é que os Clientes estão

a usar o sistema, para que seja possível melhorá-lo nas áreas consideradas mais importantes ou mais usadas pelos próprios utilizadores.

O Software PHC Business FX permite reduzir os custos da empresa. Sem necessidade de novo hardware. Sem necessidade de manutenção. Sem necessidade de elevada formação. Enquanto poupa, o Cliente tem software actualizado sem ter de fazer nada.

Divirta-se a trabalhar!



## PHC CRM: A solução global para Clientes exigentes.

O módulo PHC CRM está disponível como uma solução completa e integrada de aplicações para o escritório, a Web e PDAs.

**O principal objectivo do módulo PHC CRM é permitir que as empresas de todas as dimensões cuidem de um dos seus bens mais preciosos: A sua carteira de Clientes.**

Composto por diferentes aplicações totalmente integradas, este software da PHC permite melhorar o serviço e os resultados de qualquer empresa, através da versatilidade e da constante disponibilidade da informação.

Esta é uma solução que integra três plataformas

distintas, o módulo PHC CRM CS, para usar no escritório; o PHC dCRM, a que pode aceder em qualquer computador com acesso à internet; e o PHC Pocket CRM, para usar no telemóvel ou PDA. Pode adaptar a solução às necessidades da sua empresa.

O módulo PHC CRM, em conjunto com o PHC ControlDoc, permite efectuar e gerir Campanhas e Acções com facilidade, anexando automaticamente emails recebidos no Microsoft Outlook a tarefas do Software PHC.

É cada vez mais importante que o software reúna e processe a informação, para que o utilizador tenha apenas de interpretar e agir. E essa é outra das mais-valias desta aplicação. Se quiser gerir contactos, agendas e visitas num único ecrã, tem ao seu dispor o Monitor de Trabalho, que pode ser personalizado para cada utilizador. Mas se preferir analisar um negócio em específico, a PHC reuniu no Monitor de Negócio

**É cada vez mais importante que o software reúna e processe a informação, para que o utilizador tenha apenas de interpretar e agir.**

toda a informação de cada negócio, onde pode consultar todos os detalhes da comunicação com o Cliente, sejam visitas, contactos telefónicos, campanhas e até SMS, e ainda reúne os seus concorrentes directos neste negócio.

A Gestão de Propostas e Perspectivas é também facilitada e pode ser realizada na Internet através do PHC dCRM, outra componente desta solução. Trata-se de uma aplicação de Internet, com acesso através de password, que permite gerir o dia-a-dia da força de

vendas de forma a focalizar toda a sua actividade no Cliente. Esta aplicação ainda permite, entre outras funcionalidades, a gestão da agenda e o envio fácil de newsletters.

Para completar a solução, a software-house disponibiliza ainda o PHC Pocket CRM, uma aplicação que confere total mobilidade e que se torna especialmente importante para os comerciais no terreno. Esta solução permite aceder

a contactos e visitas num telemóvel ou PDA, assim como preencher os relatórios e sincronizar toda a informação

com a sede no momento. Não menos importante é a possibilidade do comercial ter a sua agenda na mão, permanentemente actualizada.

Desta forma, as empresas podem contar com uma solução global e abrangente, pois permite estarem melhor preparadas internamente e por conseguinte serem mais ágeis no relacionamento com o Cliente.

# PHC Suporte ajuda Empresas a prestarem Melhor Assistência.

A aplicação da PHC responde à crescente preocupação das empresas com o serviço prestado aos Clientes.

**A necessidade de um software para agilizar os processos das empresas aumenta à medida que a assistência sobe nas prioridades. A solução PHC Suporte, uma solução completa, rentabiliza a assistência pós-venda e surpreende os Clientes com profissionalismo.**

A PHC desenvolveu uma solução totalmente dedicada ao Suporte, a partir de aplicações que permitem gerir de modo eficaz os pedidos de Assistência Técnica e promover o envolvimento do Cliente.

O módulo PHC Suporte CS permite, a qualquer empresa com assistência a Clientes pós-venda, gerir a actividade de suporte ao público e a performance da área técnica. Para maior rapidez de resposta, mais produtividade e melhor serviço, esta solução controla facilmente o parque instalado, contemplando os números de série dos equipamentos, assim como a gestão diária da assistência pós-venda. Entre as funcionalidades que o PHC Suporte oferece estão ainda a análise da ocupação dos técnicos, os Pedidos de Assistência, Folhas de Obra, Historial de Intervenções, entre outras funcionalidades totalmente integradas com a facturação. Assim, caso possua o módulo PHC Gestão, pode garantir que não presta assistência a um Cliente com pagamentos em atraso.

Com os módulos PHC Digital para a assistência técnica pode ainda assegurar o suporte via Internet aos seus Clientes.

Para as necessidades de gestão remota, a PHC Software criou o PHC Digital dSuporte Interno. Este módulo é uma ferramenta essencial para o técnico gerir o seu dia-a-dia, que permite



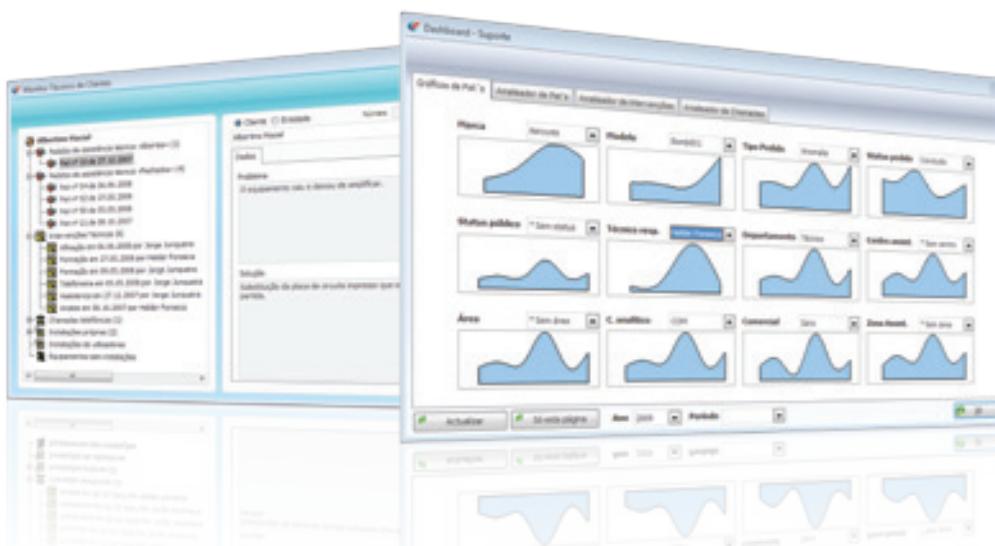
prestar um melhor serviço aos Clientes, aumentar o know-how e prestar assistência técnica pós-venda. Ao ter acesso à base de dados de conhecimento técnico da empresa, o técnico pode ser ainda mais eficaz na resolução de problemas no terreno.

Por outro lado, o PHC dSuporteExterno permite aumentar a satisfação dos Clientes ao resolver os problemas de uma forma mais rápida e com menos recursos, através de uma interacção rápida com os Clientes. Ou seja, o PHC dSuporte Externo permite aos Clientes introduzirem os seus próprios pedidos de assistência via internet e acompanharem a respectiva resolução online. O

que aumenta de forma significativa a eficiência e a qualidade do serviço, resultando numa maior satisfação dos Clientes.

A mais recente aplicação da PHC para esta área é o PHC® Pocket Suporte. O módulo permite o acesso ao Pedido de Assistência Técnica em aberto e intervenções agendadas, o preenchimento de relatórios de intervenções e a sincronização imediata com a sede. Uma ferramenta de mobilidade crucial para a assistência pós-venda.

Uma solução global que contribui para uma assistência com menos erros e melhor gestão de tempo, ou seja, que contribui para a satisfação dos Clientes.





VANTAGEM GARANTIDA PHC

# Tutoriais no Vantagem PHC.

Todo o conhecimento do Software PHC reunido e simplificado.

**A Vantagem Garantida PHC é um produto da PHC Software que permite adquirir uma licença do software com validade de três anos, que engloba as actualizações e upgrades que se registarem durante este período.**

Além da constante actualização do software, disponibiliza ainda informação sobre as obrigações legais da empresa e respectivos prazos, através do Calendário PHC, e proporciona acesso privilegiado a conteúdos online de auto-formação sobre a utilização do Software PHC no portal Vantagem PHC.

Através do acesso ao site **vantagem.phc.pt**, o portal da PHC para os Clientes com Vantagem Garantida PHC, pode encontrar um vasto número de conteúdos elaborados com o objectivo de potenciar uma rápida aprendizagem e conhecimento acerca do Software PHC. Estes conteúdos encontram-se em dois formatos principais: artigos e filmes. Assim, o utilizador pode aprender ao seu ritmo e mediante a sua disponibilidade, bastando para isso que tenha acesso à Internet.

De forma a proporcionar aos seus utilizadores uma ainda melhor

experiência de navegação e facilitar a aprendizagem, em sistema de auto-formação, a PHC criou uma zona no portal Vantagem PHC designada por "Tutoriais". Aqui encontra-se, num único local, toda a informação relacionada com determinado módulo PHC, basta para isso ao utilizador seleccionar qual o módulo em que pretende aprofundar os seus conhecimentos. Em cada tutorial, os conteúdos relacionados com o tema em questão estão organizados

**"Pretendemos que os utilizadores encontrem resposta para as pequenas dúvidas do dia-a-dia, eliminando a necessidade de recorrer a outrem e assim perder produtividade"**

por nível de conhecimento e apresentam também textos adicionais de apoio aos conteúdos existentes, para facilitar ainda mais a auto-formação a todos os utilizadores.

Em cada Tutorial encontram-se ainda introduções explicativas a cada tema e conteúdos, aos filmes de formação organizados por níveis de conhecimento, e aos Artigos explicativos sobre as funcionalidades.

"Pretendemos que os utilizadores

encontrem resposta para as pequenas dúvidas do dia-a-dia, eliminando a necessidade de recorrer a outrem e assim perder produtividade", referiu Eduarda Azevedo, directora de marketing da PHC. "Estes tutoriais foram criados para que todos os utilizadores do Software PHC possam mais facilmente obter os conhecimentos que lhes permitem retirar das aplicações PHC que possuem o maior benefício possível", continuou.

Com o Vantagem Garantida PHC já

podia ter o seu Software PHC actualizado durante três anos; obter informação online acerca das obrigações legais da empresa no Calendário PHC e acesso privilegiado a conteúdos online de auto-formação sobre a utilização do Software PHC. Agora beneficia também dos Tutoriais que permitem aos seus utilizadores tornar o conhecimento sobre o Software PHC ainda mais simples, através de uma área própria de auto-formação, ao seu ritmo e disponibilidade.

# Perfil PHC.

As empresas são feitas de pessoas. Damos voz às pessoas que fazem a PHC.



## Carla Alves

O que faz na PHC?

Direcção Financeira

Há quanto tempo integra a PHC?

11 anos

Sonho que ainda falta concretizar:

Conhecer a Austrália

Qual a sua primeira memória da PHC?

Edite Sena, a 1ª pessoa que conheci na PHC

Período da História que mais o fascina:

Idade Média

De que filme gostaria de ser o protagonista? Porquê?

"O Estranho Caso de Benjamin Button"; Porque podíamos já nascer com a experiência e conhecimentos que nos ajudassem a aproveitar melhor a vida e...também porque se tivesse nascido Homem não me importava de ser o Brad Pitt  
Livros técnicos, romances, policiais... ou o relatório de contas?

Romances e policiais "Comer, Rezar, Amar"; Históricos "Filipa de Lencastre, A rainha que mudou Portugal"

Programa de televisão favorito:

"Anatomia de Grey" e "24".

Descreva a sua relação com o telecomando:

Boa.

E com os gadgets?

Muito boa.

Aproximadamente, quanto tempo por ano passa fora de Portugal?

365 dias, porque ando sempre nas nuvens estrangeiras

Se fosse jornalista, que título daria a uma reportagem sobre o percurso da PHC em Portugal?

"Uma História de Sucesso..."



## João Costa

O que faz na PHC?

Actualmente, sou Director de Sistemas, mas já fiz de tudo um pouco. Entrei como Técnico-comercial, depois passei por técnico, formador e Director técnico. Sou especializado em mudança de posto de trabalho.

Há quanto tempo integra a PHC?

Entrei para a PHC há uns curtos 13 anos, parece que foi ontem.

Local de férias favorito:

Qualquer um, desde que algures nas Maldivas.

De que filme gostaria de ser o protagonista? Porquê?

Nicolas Cage em «Next», para saber o que vai acontecer nos próximos minutos...

Que banda sonora usaria para ilustrar a história da sua vida?

Algures entre Queen e Madonna, passando sem dúvida por Roxete.

Qual seria o título da sua biografia?

1º volume: «Sempre às ordens»

2º Volume: «É preciso fazer alguma coisa?»

Entende-se bem com livros de instruções?

Muito bem, embora só os use depois de começar a utilizar o seu detentor, para as particularidades escondidas.

Que computador tem, neste momento, na sua secretária?

Tenho 3 computadores, um portátil de 17" e muito power (o de trabalho), um netbook que anda sempre comigo para as eventualidades e um desktop para testes diversos.

O que gosta mais na PHC?

O ambiente que se vive na empresa acima de tudo e, claro, o Software. Ah... e os torneios WII inter-colaboradores.

[www.phc.pt](http://www.phc.pt)

808 200 631

**phc**  
Software  
2014/2015



Paixão por **Vencer**  
L'AMOUR DE LA VICTOIRE

Aumente a produtividade e os resultados da sua empresa com **Software de Gestão PHC**