

directoPHC

EDIÇÃO Nº 7 - 2º SEMESTRE 2007 . 20 000 EXEMPLARES . DISTRIB. GRATUITA INFORMAÇÃO DE PRIMEIRA LINHA

EDITORIAL

A INTERNET COMO OPORTUNIDADE!

Hoje em dia mais de 6,000,000 pessoas acessam frequentemente à Internet em Portugal e são pelo menos 283,000 as empresas com acesso. Uma realidade que, em particular para as organizações, é uma oportunidade única! Um caminho rápido e simples para inovar a forma de estar nos negócios. Agora ao alcance das empresas mais pequenas. Ao adoptar soluções de software para internet qualquer organização obtém uma vantagem comparativa que a beneficia instantaneamente: melhor comunicação com os clientes 24 horas/7 dias por semana.

Com as soluções de Internet comunicamos mais fácil e eficazmente com os clientes: novos produtos ou preços, no apoio pós-venda e assistência técnica, ao permitirmos a consulta de documentos que os ajudem ao dar conhecimento do estado de encomendas ou do stock de produtos.

O facto de ser simples aumentar esta comunicação sem investir em meios humanos justifica, por si só, a sua adopção.

A Internet aproxima ainda mais a empresa do cliente, aumentando a interacção nos dois sentidos, ou seja, permite fazer perguntas ao cliente e reagir às respostas. Pode ser o meio para responder a pedidos de informação.

Aliás, a evolução dos motores de busca transforma a Internet no local para "procurar" tudo, desde informação sobre uma empresa a soluções para determinado problema. Tudo isto 24 horas dia, 7 dias por semana.

Nesta edição apresentamos um conjunto de soluções que permitem a qualquer organização que possua software PHC, integrar o seu sistema com a Internet. No passado era complexo e de elevado investimento possuir uma presença eficaz na Internet. Tudo isso mudou. Com estas soluções, de tecnologia avançada mas com investimento reduzido, a sua organização aproveita de imediato as vantagens que a Internet traz ao mundo de hoje.

Não perca a oportunidade de inovar na forma como comunica com os seus clientes.

Ricardo Parreira,
PHC



Excelência Nacional

DESTAQUE

PHC DIGITAL 3

Informação constante, decisões acertadas, custos minimizados

dFront

B2B: comunicação eficaz, clientes satisfeitos

VANTAGEM PHC

Nova 'Licença Garantida' com formação inicial

NOTÍCIAS

PRODUTOS

DICAS

CASE STUDIES

DPESSOAL: CADA FUNCIONÁRIO ACEDE E REGISTA INFORMAÇÃO

As soluções de gestão de pessoal permitem **agilizar o funcionamento das empresas e simplificar processos**



Conhecida pela **capacidade de inovação e desenvolvimento**, a PHC colocou no mercado o dPessoal, uma solução completa e digital que proporciona a criação de um verdadeiro portal do funcionário, onde estes podem consultar e gerir diversos itens da sua vida profissional, desde despesas a faltas.

A gestão de recursos humanos é apontada como um dos principais pilares de uma empresa e, ao mesmo tempo, uma das tarefas mais complexas e que implica maior desgaste. A gestão de funcionários envolve diversos mecanismos administrativos, para os quais a preparação do Departamento de Pessoal ou de Recursos Humanos é fundamental.

Se a organização possuir uma rede de colaboradores extensa, então o volume e o tempo de execução dos processos a desenvolver aumenta substancialmente. As novas tecnologias vieram amenizar este problema, reduzindo alguma da complexidade, tendo o problema de muitas empresas sido a falta de confiança nas soluções disponíveis. Ao investir nestas

tecnologias, as empresas conseguem agilizar e aumentar a sua produtividade. Este tipo de soluções permitem, também, fomentar a satisfação dos funcionários, uma vez que vêm resolvidas, de forma mais rápida, as suas questões laborais. O mercado foi evoluindo e as soluções ficando mais avançadas. Conhecida pela capacidade de inovação e desenvolvimento, a PHC colocou no mercado o **dPessoal**, uma solução completa e digital que proporciona a criação de um verdadeiro portal do funcionário, onde estes podem consultar e gerir diversos itens da sua vida profissional, desde despesas a faltas. Com o **dPessoal**, cada funcionário acede às suas informações, visualiza a sua ficha de funcionário e o cadastro com a respectiva evolução: categorias e vencimentos, faltas e férias marcadas. No mesmo espaço, insere as despesas; guarda informações sobre o seu historial, como é o exemplo de intervenções médicas; insere faltas, horas extras e consulta recibos de vencimento. Para garantir a confidencialidade da informação, cada funcionário apenas pode consultar e inserir os seus próprios registos. Por seu turno, o gestor tem acesso a diversos dados de gestão e ao cadastro dos funcionários no mesmo local.

Para as empresas, a grande vantagem deste módulo reside na simplificação dos processos e na redução do trabalho administrativo e dos custos com os departamentos alocados a esta área, enquanto aumentam a comunicação com o colaborador, já que este acede a vastas informações pessoais quando desejar. A solução cria também uma maior responsabilização no funcionário ou responsável directo pela introdução de registos como faltas, horas e despesas, ficando unicamente a cargo do departamento de pessoal a classificação e processamento dos dados. As empresas vêem, assim, a sua carga burocrática simplificada e reduzida, ao mesmo tempo que oferecem mais informações aos funcionários. Em termos práticos, os custos das empresas são reduzidos e ficam mais recursos livres que podem ser rentabilizados noutras tarefas.

Com o **dPessoal**, cada funcionário acede às suas informações, visualiza a sua ficha de funcionário e o cadastro com a respectiva evolução: categorias e vencimentos, faltas e férias marcadas.

Esteja sempre a par de todas as novidades, formação, artigos de opinião e promoções PHC. Subscriba em www.phc.pt/idirecto

directo
NEWSLETTERPHC

PC GUIA RECONHECE PHC COMO O MELHOR SOFTWARE

Os leitores da revista portuguesa líder em informática escolheram as aplicações da PHC como “Melhor Software de Gestão”

A empresa portuguesa continua a dar provas do grande valor das suas aplicações, amealhando mais um prémio que atesta a satisfação dos utilizadores de software PHC.

A PHC foi novamente reconhecida pelo mercado, desta feita, através do Prémio de “Melhor Software de Gestão”, da PC Guia, a revista de informática mais lida em Portugal. Na edição dos “Prémios PC Guia 2007”, a maioria dos leitores da publicação votaram na PHC como melhor *software* de gestão, deixando para trás multinacionais e empresas nacionais de renome. O prémio foi entregue a Ricardo

Parreira, director-geral da PHC, por Carlos Marçalo, director da publicação *Semana Informática* (publicação do mesmo grupo da PC Guia), numa cerimónia que contou com as principais figuras do mercado das Tecnologias da Informação em Portugal. Na edição seguinte à entrega dos prémios podia ler-se: “Mais uma nova categoria, mais um novo prémio. Para Melhor Software de Gestão, a maioria dos votos recaiu sobre a PHC. A empresa nacional tem muito de que se orgulhar. Junto de gigantes que operam na mesma área, como a Microsoft e a SAP, a companhia nacional tem provado que nem sempre os “Golias” do mercado ganham”. Ricardo Parreira fez questão de

“agradecer a todos os que votaram na PHC e, sobretudo, aos que diariamente apostam no *software* da empresa, cuja confiança demonstrada motiva-nos ainda mais para nos tornarmos todos os dias mais inovadores e responder a todas as necessidades das empresas modernas”. “Não se trata apenas de um prémio, mas sobretudo de um grande reconhecimento da parte do mercado ao bom trabalho que temos desenvolvido diariamente há 18 anos, fruto de todo o universo PHC, do qual muito nos orgulhamos”,



confiou o executivo. A empresa portuguesa continua a dar provas do grande valor das suas aplicações, amealhando mais um prémio que atesta a satisfação dos utilizadores de *software* PHC.

ACESSO AOS DOCUMENTOS DA EMPRESA NO EXTERIOR

Com o dControlDoc, a PHC torna possível a gestão documental a qualquer hora a partir de qualquer lugar

Sair do escritório e, horas depois, aperceber-se que devia ter levado determinado documento. Quantos não passam por esta situação vezes sem conta? O acesso à informação é um dos mais significativos custos camuflados de uma organização, custos esses raramente contabilizados. E neste grupo incluem-se não só os custos de arquivamento, mas também os de pesquisa de informação. Na maior parte dos casos, a redução da produtividade provocada pelo tempo de busca de determinado documento é raramente tida em conta. Para lutarem contra estes gastos tão ocultos quanto desnecessários, as empresas têm à sua disponibilidade a solução da PHC, **dControlDoc**. Com esta ferramenta, as companhias podem subir o nível de partilha e de cooperação entre os colaboradores ao permitir o acesso a diversos documentos utili-

zando apenas um simples acesso à Internet. Assim, os documentos da empresa estão disponíveis para consulta de forma rápida, mesmo fora da empresa, contribuindo para melhorias na gestão do conhecimento e agilidade da organização. Direccionado a empresas dinâmicas e modernas que têm necessidade de dar a colaboradores e clientes acesso a documentos da empresa, o dControlDoc divide-se em dois módulos: **dControlDoc Interno** e **dControlDoc Externo**. O dControlDoc Interno aborda três áreas principais, nomeadamente, Gestão Documental, Manutenção de Anexos e Arranque de Workflows. Através da ferramenta de Gestão Documental, os utilizadores passam a poder pesquisar a documentação disponibilizada pela sede, por exemplo, através da introdução de uma palavra-chave no motor de busca. Com

esta aplicação conseguem ainda adicionar ao sistema documentos em inúmeros formatos, desde imagens a PDFs, como encomendas e imagens de produtos, entre outros, e ligar cada documento a registos das suas aplicações PHC. Com a crescente necessidade de prestar esclarecimentos e disponibilizar informação aos clientes, a segurança e rapidez nas trocas de informação entre as empresas e os seus Clientes tornou-se uma exigência. A solução para este problema passa pelo dControlDoc Externo, uma aplicação dirigida a utilizadores previamente conhecidos, mas exteriores à empresa, como Clientes e Parceiros. Ao aceder à Internet é solicitado ao utilizador o Nº Cliente, o Nome do Login e a Password, o que permite um acesso rápido, seguro, intuitivo e bastante frutuoso aos documentos que a empresa lhes



tenha disponibilizado. Com esta solução chave-na-mão, os gestores vêem assim disponibilizada mais uma solução para a redução dos seus custos com a gestão da informação, aumentando a disponibilidade da mesma para colaboradores e clientes.



“AO EXPANDIR, A PHC ESTÁ INEVITAVELMENTE A ENCONTRAR NOVAS SOLUÇÕES”

Para Miguel Capelão, director de Áreas Tecnológicas da PHC, a **internacionalização** traz à software house portuguesa o conhecimento para evoluir as suas ferramentas.

Presente nos mercados africanos, com o software em Inglês e Castelhana já em inúmeros países, a PHC equaciona agora a sua aproximação ao **mercado espanhol**, não perdendo nunca a sua **visão privilegiada do mercado nacional**. Miguel Capelão, director de Áreas Tecnológicas da PHC, fala-nos do processo de **internacionalização da PHC** e do seu futuro, tendo em linha de conta não só os Clientes actuais como os Parceiros.

Directo PHC – Quais os planos da PHC para a sua internacionalização?

Miguel Capelão – A PHC olhou sempre a internacionalização com muito cuidado e de uma forma ponderada. Após uma análise cuidada das necessidades do mercado africano iniciou a sua internacionalização em 2001 com a abertura da PHC África em Maputo, posteriormente alargámos a nossa actividade a Angola e Cabo Verde e hoje estas operações decorrem de uma forma sustentada e consolidada. Com o decorrer do tempo também numa óptica de acompanhamento dos nossos Clientes, no que respeita à sua própria internacionalização, procedemos ao lançamento das versões do software em multilingua e respectivos dicionários actualmente em Inglês e Castelhana. Esta estratégia permitiu aos nossos Clientes “levarem” o software consigo para os países onde foram abrindo delegações. Assim, hoje temos aplicações PHC em países tão distintos como Polónia, Roménia, Dubai, Suíça entre outros. Actualmente analisamos com muita atenção o mercado espanhol sendo este o passo natural que se segue. No mercado espanhol pretendemos entrar de uma forma calma e segura identificando claramente o nosso mercado alvo e procurando as melhores parcerias para a concretização da nossa estratégia.

D.P. - Quais os objectivos com esta estratégia?

M.C. - O principal objectivo é dar continuidade ao excelente trabalho que temos desenvolvido internamente e conseguir projectá-lo exteriormente mantendo todos os níveis de qualidade a que habituámos os nossos Clientes. Na verdade pretendemos entrar devagar mas de forma sustentada ganhando, assim, a experiência necessária para nos apresentarmos ao mercado espanhol com a competência e seriedade que nos é reconhecida em Portugal.

D. P. - Que balanço faz do primeiro passo que a PHC deu, nomeadamente para os PALOP?

M.C. - Francamente positivo. Aprendemos muito com o mercado africano sobretudo na localização dos produtos a uma realidade que não é a nossa. Os mercados africanos são mercados emergentes que têm vindo a crescer de uma forma consolidada e nos quais pretendemos continuar a apostar. Criámos produtos próprios para África e continuamos a inovar os produtos à medida que os métodos e a legislação destes países vão evoluindo.

D. P. - A PHC defende a excelência nacional. O que podem os Clientes de outros países esperar da empresa?

M.C. - A excelência nacional mais não é do que o orgulho de fazer software regido pelos mais elevados padrões de qualidade potenciando uma maior eficiência

de processos aos seus utilizadores. Neste sentido aquilo que os Clientes de outros países podem esperar da PHC é o que os Clientes nacionais já encontram nas nossas aplicações: aplicações de vanguarda, escaláveis, que permitem aos seus utilizadores atingir elevados níveis de performance e eficácia.

D. P. - Quais as mais-valias que apresentam face a outras empresas de gestão já instaladas no estrangeiro?

M.C. - Um profundo conhecimento da realidade onde o software vai ser inserido. Uma capacidade de evolução e adaptabilidade às diferentes realidades encontradas nos diferentes mercados. Uma longa experiência de desenvolvimento que nos permite ser mais assertivos mais rapidamente.

D. P. - Quais os benefícios que a expansão da PHC poderá trazer para os actuais Clientes da empresa?

M.C. - A experiência e o conhecimento são pedras basilares de uma organização que se quer viva e activa. Ao expandir, a PHC está inevitavelmente a encontrar novas soluções para novos desafios e transportará todo esse conhecimento para as suas aplicações que estão assim obrigadas a evoluir mais e melhor num mercado altamente competitivo.

D. P. - Um dos receios da internacionalização é a perda de foque

no mercado de origem, neste caso o português. Têm esse receio?

M.C. - A preocupação existe e esse risco é algo que sempre tivemos e teremos em mente. Em todos os projectos de internacionalização que estamos envolvidos tivemos sempre o cuidado de saber evitar este risco. Os próximos não serão excepção. Essa é aliás uma das principais razões que nos leva a defender uma internacionalização lenta mas segura e consolidada como temos feito até hoje.

D. P. - Qual o feedback dos Clientes estrangeiros face às soluções da PHC?

M.C. - Tem sido surpreendente. Os Clientes estrangeiros manifestam frequentemente a sua surpresa pelo elevado número de funcionalidades do software, mesmo nas gamas mais baixas, e ficam muito surpreendidos com o visual e operacionalidade do produto.

D. P. - De que forma esta internacionalização pode também ser encarada como uma vantagem para os Parceiros PHC?

M.C. - Os nossos Parceiros cresceram e crescem connosco a cada ano que passa. Este será apenas mais um passo do nosso crescimento conjunto. Ao darmos estes passos estamos a abrir também novas fronteiras para os Parceiros. É o tipo de projecto a que habituámos os nossos Parceiros, projectos em que todos ganham.

GESTÃO DE PROJECTOS E TAREFAS NA INTERNET

A nova e inovadora forma de colaboração entre equipas, aumenta a **produtividade** das empresas



A Internet abriu muitas portas e tornou-se num veículo imprescindível para maioria das empresas. A World Wide Web era utilizada para as mais variadas acções, no entanto, muitos ainda não conhecem o seu grande potencial na área de gestão de equipas e projectos. Trata-se de uma vertente de grande importância que traz a muitos gestores os tão esperados paz de espírito e controlo sobre tudo o que se passa

com as suas acções e projectos, certificando-se de que os seus colaboradores estão a fazer tudo como planeado. O mercado tornou assim necessária a existência de soluções *on-line* que permitissem a troca rápida de informação entre a gestão e os utilizadores da equipa no exterior, que assegurasse a conclusão dos projectos no tempo previsto e valor orçamentado. O **dTeamControl**, aplicação da **PHC** para colaboração e gestão de equipas através da Internet, é uma dessas opções. A solução permite acompanhar os projectos em aberto, gerir eficazmente o seu tempo e actualizar a informação necessária, tornando os processos mais simples e eficazes e oferecendo acesso rápido à informação com custos reduzidos, o que vai contribuir para o

aumento da produtividade e rentabilidade de toda a equipa. A aplicação da **PHC** encontra-se agrupada em três áreas distintas (Gestão de Projectos, Gestão de Tarefas e Passos de Tarefas e Datas, Itens e Notícias) para responder melhor às necessidades das empresas. A título de exemplo, a sua componente de Gestão de Projectos permite fazer um correcto controlo dos projectos abertos em que o colaborador se encontra envolvido. Os utilizadores podem, por exemplo, consultar projectos, visualizar tarefas que lhe foram atribuídas e introduzir novas tarefas, aceder a datas marcadas e introduzir relatórios, entre muitas outras opções. Desta forma, este módulo alia na perfeição duas facetas distintas: a gestão do tempo pessoal do colaborador no exterior

e o controlo remoto de projecto. Através da gestão de acessos, o responsável define os acessos de cada utilizador o que determina se apenas poderá visualizar as suas tarefas ou gerir projectos na totalidade. O módulo **dTeamControl** é especialmente direccionado a empresas de prestação de serviços e departamentos comerciais e de *marketing* que possuam profissionais deslocados ou que tenham de desempenhar actividades no exterior da empresa, desta forma é mais fácil criar e manter a colaboração entre a equipa. Com a utilização destas aplicações, otimiza o trabalho de equipa e a gestão de projecto, a sua empresa não terá como falhar os *timings* dos projectos, o que se repercute de forma positiva nos negócios da sua empresa.

Publicidade



Parceria IBM/PHC : Uma Solução para crescer com o seu negócio

Solução Entry desde 198,65/Trimestre*

PHC Corporate + IBM system x3200 Express

Caraterísticas:
 Gestão Completo Monoposto
 Servidor IBM Express x3200 DC Intel Pentium D
 915 2.8GHz/800MHz 1GB, 160GB
 SATA, CD-ROM, 400W p/s Tower, 1 ano de garantia

Solução Premier desde 613,45/Trimestre*

PHC Advanced + IBM system x3400 Express

Caraterísticas:
 Gestão Rede 1 + 4 utilizadores
 Servidor IBM Express x3400 DC Intel 5130
 2.0GHz/1333MHz, 2GB, 3x73GB 10k
 SAS, CD-ROM, ServerRaid 8K, 3 anos de garantia

Solução Advanced desde 377,84/Trimestre*

PHC Corporate + IBM system x3400 Express

Caraterísticas:
 Gestão Completo Rede 2 + 3 utilizadores
 Servidor IBM Express x3400 DC Intel 5130
 2.0GHz/1333MHz, 2GB, 3x73GB 10k
 SAS, CD-ROM, ServerRaid 8K, 3 anos de garantia

Para mais informações:

IBM	PHC
www.ibm.com	www.phc.pt
218 927 005	808 200 631



* Válido até 31 de Dezembro de 2007. Rendia trimestral num contrato a 3 anos. Sujeito a prévia aprovação de crédito pela IBM Global Financing

PHC DISPONIBILIZA FORMAÇÃO A CLIENTES COM LICENÇA GARANTIDA

A empresa apresenta o **Vantagem PHC**, um produto que substitui a Licença Garantida, a que associou um portal para aceder a novidades privilegiadas e formação base nas aplicações PHC



No espaço do **portal Vantagem PHC** cada Cliente consulta informação privada, como **notícias e novidades em primeira mão**, todos os números da iDirecto e tem acesso a links úteis para o site PHC, como descritivos e filmes, entre outros, que o vão ajudar a tirar o máximo partido das suas aplicações de gestão e, como consequência, melhorar o desempenho da sua empresa.

PHC cada Cliente consulta informação privada, como notícias e novidades em primeira mão,

software intuitivamente e têm o conforto de conhecer um espaço onde esclarecer dúvidas, estarão mais confiantes no desempenho das suas funções, estas demoram menos tempo. Desta forma, rentabiliza o seu investimento: um software actualizado do qual tira o máximo proveito, contribuindo para a produtividade e desempenho da sua empresa.

O mercado está em constante mutação e é hoje mais exigente. A **PHC**, atenta a esta realidade, tem um software com inúmeras funcionalidades à medida de cada empresa. Foi a consciência que quanto mais vasto é o software, maior é a necessidade de formação que impeliu a **PHC** a

Neste portal são constantemente inseridos pequenos filmes de auto-formação, com informações desde como usar as barras de ferramentas dos ecrãs a como implementar gestão de cheques em carteira, que oferecem um ensino rápido e fácil.

proporcionar aos seus utilizadores formação online.

O **Vantagem PHC** apresenta-se, assim, como um importante aliado para as empresas retirarem maior partido das aplicações PHC. Será em vantagem.phc.pt, que os utilizadores PHC encontram resposta para as pequenas dúvidas do dia-a-dia, eliminando a necessidade de recorrer a outrem e perder produtividade. Neste portal são constantemente inseridos pequenos filmes de auto-formação, com informações desde como usar as barras de ferramentas dos ecrãs a como implementar gestão de cheques em carteira, que oferecem um ensino rápido e

fácil. Assim, será especialmente importante para o primeiro contacto com o software ou no momento de introdução do **software PHC** a um novo colaborador da empresa. Desta forma, poderá conhecer as novidades das novas versões das aplicações PHC incluídas no seu contrato **Vantagem PHC** através de pequenos filmes criados para o efeito. Este contrato **Vantagem PHC** permite que os Clientes PHC comprem licenças por três anos, em vez da tradicional licença anual, com actualizações

do software garantidas, usufruindo de condições e preços especiais, podendo beneficiar de um desconto de 50% nas migrações e upgrades para a versão mais recente do software. No portal **Vantagem PHC** poderá, a qualquer momento, consultar o estado do seu acordo "Vantagem Garantida". Substituindo, assim, a anterior Licença Garantida, este novo produto PHC mantém o acesso ao Calendário PHC, funcionalidade que disponibiliza aos gestores as suas obrigações legais e que agora estará também disponível através da Internet.

No espaço do portal **Vantagem**

todos os números da iDirecto e tem acesso a links úteis para o site PHC, como descritivos e filmes, entre outros, que o vão ajudar a tirar o máximo partido das suas aplicações de gestão e, como consequência, melhorar o desempenho da sua empresa. Já pensou nas vantagens da formação PHC? Ao conhecer as funcionalidades do seu software de gestão descobre outras áreas em que este lhe poderá ser útil, libertando recursos de tarefas rotineiras para aquelas em que é fundamental a intervenção humana. Quando os seus colaboradores sabem como utilizar o

- [_ filmes](#)
- [_ formação](#)
- [_ downloads](#)
- [_ notícias](#)
- [_ software actualizado](#)
- [_ datas fiscais](#)
- [_ datas personalizadas](#)
- [_ alertas](#)
- [_ e muito mais](#)



INTERNET É O PRINCIPAL AUXILIAR DA GESTÃO

PHC Digital: Ferramentas de gestão imprescindíveis para empresas com o sucesso como meta



Muito se falou e escreveu sobre Internet até que se esta se tornou numa ferramenta verdadeiramente imprescindível para grande maioria das empresas. A Internet revolucionou o nosso Mundo e mesmo a forma de fazer negócios, criando oportunidades para melhorar muitos dos procedimentos de gestão das empresas, com vários gestores a ver com bons olhos a possibilidade de aceder remotamente a dados importantes, assim como ter as suas equipas a inserir dados directamente no sistema central onde quer que estivessem. Onde os outros viram uma necessidade, a PHC viu uma oportunidade, tendo apresentando há vários anos uma solução pioneira e completa de gestão baseada na Internet, o PHC Digital. Após vários anos de desenvolvimento e aperfeiçoamento, a software-house lusa lançou o PHC Digital 3, uma nova e remodelada versão da plataforma de software de gestão para Internet com ferramentas que permitem o acesso e controlo da informação através da Net, desde a informação de gestão à contabilidade, CRM, bem como encomendas de Clientes

ou suporte técnico aos mesmos. Tudo acessível a utilizadores devidamente identificados com a máxima segurança, que passam a ter a capacidade de consultar e editar os dados a qualquer hora e a partir de qualquer local. Além de dar uma maior flexibilidade aos diferentes utilizadores que estão fora da empresa, esta facilidade também oferece um maior controlo ao gestor, que está sempre ciente de todos os acontecimentos, independentemente do local em que se encontra, conseguindo tomar decisões remotamente com base em informações mais completas, o que diminui significativamente a margem de erro das mesmas. A solução da PHC divide-se em vários módulos essenciais para abordar as inúmeras necessidades das empresas modernas. A companhia tem aplicações específicas para funções como o controlo e gestão de equipas, a gestão de recursos humanos e a gestão e acesso a documentos, entre outras que ajudam a aumentar a competitividade das companhias portuguesas. Com a utilização destas aplicações, os gestores e colaboradores passam

a ter acesso a ferramentas que permitem o controlo da informação através da Internet, desde dados comerciais à informação interna de suporte e pós-venda, à contabilidade e a encomendas de Clientes ou suporte técnico, entre outros. Logo, tipo de solução é direccionada a qualquer empresa, independentemente da sua dimensão ou área de

uma Firewall, que protege o servidor de ataques menos desejados. Qualquer um destes sistemas é opcional e pode ser adquirido em separado, protegendo a empresa de todas as ameaças. Deter uma aplicação digital que se adapta ao utilizador e que permite aumentar a produtividade do mesmo. Além de melhorar as capaci-

Com a utilização destas aplicações, os gestores e colaboradores passam a ter acesso a ferramentas que permitem o controlo da informação através da Internet, desde dados comerciais à informação interna de suporte e pós-venda, à contabilidade e a encomendas de Clientes ou suporte técnico, entre outros.

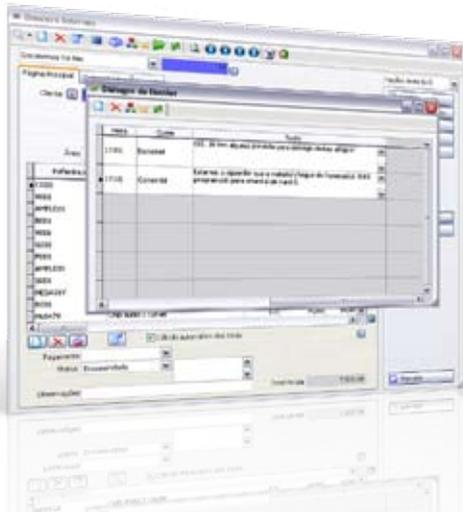
actuação. Todos os módulos Digital estão totalmente integrados com as gamas empresariais PHC. Com esta integração, qualquer alteração feita em qualquer um dos módulos torna-se imediatamente disponível para consulta no sistema central da empresa. Se dúvidas existissem relativamente à segurança da Internet como veículo de transporte de informação empresarial, a solução PHC Digital veio acabar com as mesmas. Trata-se de uma ferramenta que permite a utilização de diversos sistemas adicionais de segurança, como o SSL, que encripta todos os dados no acesso ao sistema, ou

idade de gestão das empresas e as informações disponíveis aos seus colaboradores, as ferramentas PHC Digital permitem ainda desenvolver novas e diferentes formas de interacção, dinamizando as relações com os Clientes e visitantes do portal da empresa, tornando-se essencial para promover serviços, vender produtos e melhorar o serviço ao Cliente. A Internet continua, assim, a ocupar o trono da ferramenta de referência para os tempos que se avizinham, pelo que as empresas não devem esperar, optando pela implementação o quanto antes e usufruir de mais esta vantagem face à concorrência.



TENDÊNCIA BUSINESS-TO-BUSINESS CADA VEZ MAIS ACENTUADA

A poupança de custos e os poucos erros nestas transacções comerciais fazem com que o B2B seja cada vez mais procurado



Se tivesse a hipótese de reduzir nos seus custos, evitar os desagradáveis erros no envio de encomendas e, ao mesmo tempo, melhorar a comunicação com os seus Clientes, o que faria? Parece uma questão despropositada, pois a resposta aparenta ser óbvia, mas muitas companhias ainda não sabem como o fazer enquanto outras temem o que encaram como um mercado embrionário. O business-to-business (B2B) é o termo usado para descrever transacções comerciais entre empresas, sobretudo as efectuadas através de meios electrónicos, e está a dar cada vez mais cartas no mercado. Através deste conceito, as empresas conseguem acelerar vários processos enquanto reduzem os custos com recursos e burocracia. Até à relativamente

O dFront encontra-se dividido em três áreas principais – Produtos e Encomendas; Informação Financeira e Outros Documentos – que fazem da solução da PHC a ideal para incrementar os relacionamentos B2B.

pouco tempo, este tipo de tecnologia era ainda pouco utilizada, devido sobretudo ao receio com a segurança das transacções. Como é habitual no sector das novas tecnologias, o mercado

superou estas dificuldades com evolução, possuindo actualmente ferramentas credíveis e eficientes para tornar a tendência business-to-business numa verdadeira alternativa às transacções tradicionais. É o caso da solução da PHC, dFront, uma solução que promete revitalizar o mercado de business-to-business, permitindo que as companhias melhorem significativamente a qualidade e eficiência das suas vendas o que, naturalmente, irá amplificar a satisfação dos seus Clientes. O renovado módulo da PHC aumenta a capacidade de resposta das empresas sobre o volume de encomendas, minimizando simultaneamente a probabilidade de erros na introdução de produtos ou de serviços. A solução permite ainda que o Cliente consulte, a qualquer momento, a sua conta corrente, deixando-o sempre a par do estado actualizado das suas compras.

Também no interior da organização, a própria recepção da encomenda passa a ser processada de forma muito mais rápida, já que os pedidos chegam automaticamente ao sistema, o que permite à empresa aumentar o número de encomendas mantendo os

O renovado módulo da PHC aumenta a **capacidade de resposta das empresas sobre o volume de encomendas**, minimizando simultaneamente a probabilidade de erros na introdução de produtos ou de serviços. A solução permite ainda que o Cliente consulte, a qualquer momento, a sua conta corrente, deixando-o sempre a par do estado actualizado das suas compras.

mesmos colaboradores. O dFront encontra-se dividido em três áreas principais – Produtos e Encomendas; Informação Financeira e Outros Documentos – que fazem da solução da PHC a ideal para incrementar os relacionamentos B2B. A área de Produtos e Encomendas tem a particularidade de poder incluir um catálogo de produtos ou de serviços na própria solução, o que permite aos Clientes ter uma ideia real do produto disponibilizado. É inclusive possível criar uma lista-gem de produtos ou serviços em promoção ou novidades e colocá-la com maior destaque, de forma a atrair maior atenção e, por seu turno, maximizar as transacções. Com este módulo digital da PHC, o Cliente pode entrar na aplicação a qualquer momento e consultar ou realizar as mais diversas tarefas relacionadas com artigos e encomendas como, por exemplo, consultar serviços por referência, o que permite encontrar de uma forma rápida o que pretende. A introdução de uma encomenda é também bastante simples, sendo

efectuada através da navegação pela página e adicionar o produto desejado ao carrinho de compras. É possível navegar directamente para o artigo, visualizar se o mesmo existe em stock e aceder a outras informações relacionadas com a encomenda. De forma a criar uma maior interactividade com o Cliente, a aplicação da PHC tem uma opção de Diálogos nas Encomendas, onde pode ser adicionado um diálogo em cada encomenda pelo Cliente, ao qual o comercial regista uma resposta, permitindo ao Cliente dialogar com a empresa sobre cada encomenda. Todos os diálogos ficam registados junto da encomenda, sem que exista perda de informação, facilitando futuras consultas e minimizando a existência de erros. São aplicações como esta da PHC que estão a ajudar ao desenvolvimento do mercado B2B, a ganhar a confiança dos gestores e a desenvolver um conceito que se apresenta como o futuro das transacções comerciais entre empresas.



CLIENTES EM PRIMEIRO LUGAR

O suporte ao cliente assume um papel importante na fidelização e as empresas sentem cada vez mais a necessidade de apostar em soluções que o melhorem

Uma das principais queixas que envolvem aquisições de produtos e serviços está relacionada com a área de suporte e pós-venda. A título de exemplo, quando o seu computador está avariado e o coloco a reparar não gostaria de saber, a qualquer altura, o estado da reparação do mesmo e quanto tempo vai ainda demorar? É exactamente devido a muitas falhas de algumas empresas no alerta aos clientes sobre o estado dos seus produtos, que muitos decidem recorrer a empresas concorrentes noutras situações. O suporte torna-se, portanto, um dos factores mais importantes para a fidelização do cliente.

A aplicação **PHC Digital dSuporte** é uma solução completa que permite que a sua empresa consiga deter controlo absoluto sobre o suporte a prestar ao Cliente, disponibilizando em simultâneo várias informações sobre o estado dos pedidos de assistência. A nova versão desta solução tem duas vertentes, a Interna e a Externa, destinadas a dois tipos de diferentes de utilizadores. O **dSuporte Externo** é uma solução remota que

A aplicação **PHC Digital dSuporte** é uma solução completa que permite que a sua empresa consiga deter **controlo absoluto sobre o suporte a prestar ao Cliente**, disponibilizando em simultâneo várias informações sobre o estado dos pedidos de assistência. (...) O **dSuporte Externo** é uma solução remota que permite uma rápida interacção com os Clientes, aumentando a sua satisfação ao resolver os problemas de forma mais rápida e com menos recursos.

permite uma rápida interacção com os Clientes, aumentando a sua satisfação ao resolver os problemas de forma mais rápida e com menos recursos. Este módulo tem como mercado-alvo empresas que pretendam impulsionar a rápida interacção com os Clientes, de forma a melhorar a capacidade de resposta dos seus serviços. Trata-se de uma aplicação digital de extranet com acessos que possibilitam ao Cliente aceder, consultar e editar dados relacionados com a assistência

O **dSuporte Interno** encontra-se dividido nas áreas de **Gestão do Parque de Equipamentos, de Help-Desk/Know-How e de Chamadas Telefónicas e Agenda do Técnico**, complementando o módulo **PHC Suporte**, já que permite supervisionar e apoiar o serviço da área técnica via Internet.

técnica que lhe é prestada. A aplicação permite aos Clientes colocar e acompanhar os seus problemas

de forma expedita, o que possibilita que a assistência seja igualmente mais rápida e eficaz.

Por outro lado, está também disponível o **PHC dSuporte Interno**, destinado a empresas dinâmicas que possuam equipas técnicas em local remoto ou noutra filial. O **dSuporte Interno** encontra-se dividido nas áreas de **Gestão do Parque de Equipamentos, de Help-Desk/Know-How e de Chamadas Telefónicas e Agenda do Técnico**, complementando o módulo **PHC Suporte**, já que permite supervisionar e apoiar o serviço da área técnica via Internet. Com a integração da informação da Gestão do Parque de Equipamentos e respectiva consulta por diferentes critérios, o técnico pode saber, de imediato e em qualquer local, quais os dados de um determinado equipamento e o seu histórico de reparação. Com este tipo de aplicações, as empresas passam a ter uma maior capacidade de resposta, nomeadamente na comunicação com

o cliente, prestando um serviço eficaz a este, o que se traduz no aumento significativo dos seus índices de fidelização.



SOFTWARE PHC CONFIRMA PRESENÇA EM ESPANHA

A PHC acaba de assinar o primeiro contrato para uma **solução Ibérica**

Na sequência da aposta no mercado Espanhol surge o protocolo com a Tokheim Koppens Ibérica, S.A., que a PHC apresenta agora como o seu primeiro Parceiro em Espanha. A empresa, sediada em Madrid, dedica-se à comercialização de todo o sistema relacionado com postos de abastecimento de gasolina, desde a bomba de distribuição do combustível ao software que permite o pagamento do mesmo. O

protocolo agora assinado pressupõe o fornecimento de Software PHC para o back-office das empresas

O protocolo agora assinado pressupõe o fornecimento de Software PHC para o back-office das empresas que adquirem os sistemas Tokheim.

que adquirem os sistemas Tokheim, as quais estão espalhadas por toda a Espanha e Portugal.

Segundo Gabriel Blanco, director do departamento de I+D, "escolhemos a PHC porque depois de uma análise das diferentes alternativas do mercado considerámos que era o melhor produto e que além disso nos dá garantias e a confiança de uma relação estável e duradoura." Segundo Miguel Capelão, director de áreas tecnológicas, "esta par-

ceria representa para a PHC, não só um melhor conhecimento do mercado Espanhol, com um número anual de instalações previsto na casa das centenas, mas também uma honra, já que foi seleccionada de entre um conjunto muito alargado de software-houses."



KAWASAKI ENTRA NA GESTÃO VIA INTERNET

A empresa implementou PHC Advanced e confiou também no potencial das soluções digitais dFront e o dSuporte para dinamizar a sua gestão



“Procurávamos uma solução totalmente integrada que evitasse que cada departamento trabalhasse numa aplicação diferente ou que tivesse de repetir informação no sistema”, referiu Paulo Alegria, director geral da Kawasaki em Portugal.

O representante da Kawasaki em Portugal, a Kawa Motors S.A. escolheu a PHC como fornecedora dos seus sistemas de gestão. A empresa avançou com a implementação do **PHC Advanced**, com os módulos **Gestão, Contabilidade, ControlDoc, Pessoal, CRM e Suporte** e confiou também no know-how a nível da gama **Digital** da **PHC**, implementando as soluções **dFront** e **dSuporte**. Recentemente, actualizaram todas as suas soluções para a **Versão 2008**, aderindo à **Licença Garantida**, passando a ter acessos a todas as novas versões lançadas nos próximos três anos. Com este projecto, a empresa deixa para trás várias aplicações, centralizando toda a sua gestão em PHC. Através das suas novas

soluções de gestão, a Kawa Motors deixa também de recorrer a serviços externos que efectuavam o processamento dos ordenados, dado terem agora capacidade de os efectuar internamente de forma rápida e integrada. Implementadas pela Saturno Net, empresa que conheceram através da **PHC**, as aplicações da PHC “eram as que melhor se aproximavam das nossas necessidades e que reuniam o consenso de todos os colaboradores”, revelou Paulo Alegria, director-geral da Kawa Motors. “Procurávamos uma solução totalmente integrada que evitasse que cada departamento trabalhasse numa aplicação diferente ou que tivesse de repetir informação no sistema”, disse. Esta solução

PHC “foi-nos apresentada como sendo uma grande plataforma de informação com grandes facilidades de navegação e a interacção entre processos é bastante natural e fluente, principalmente no que diz respeito à informação gerada no Portal e que é o ponto de partida de 90% dos nossos processos”, acrescentou o

responsável máximo da empresa. Outra perspectiva tida em conta “foi o potencial de adaptação à empresa e aos processos específicos da nossa área de actividade, pois já contamos com um variadíssimo leque de personalizações que nos automatizam e agilizam bastante os procedimentos”. Dada a intuitividade da aplicação, todos os colaboradores se adaptaram facilmente, tendo existido 32 horas de formação inicial para que os 11 colaboradores da empresa se sentissem à vontade a usar o programa. Posteriormente, “optámos por uma relação de parceria que mantemos até hoje e que nos permite tirar maior partido de todas as funcionalidades do programa, através da construção de novos mapas e análises específicas da nossa área”, sublinhou o director da Kawa Motors. Já com as soluções a funcionar há algum tempo, Paulo Alegria

revelou-nos que as aplicações da **PHC** “ofereceram uma melhor performance a nível da organização interna, uma vez que depois de todos os processos implementados ficou muito mais fácil aceder à informação e estabelecer pontos de controlo de gestão”. Por outro lado, continuou, “aumentámos a produ-

Com este projecto, a empresa deixa para trás várias aplicações, centralizando toda a sua gestão em PHC.

tividade dos nossos colaboradores, que muitas vezes tendiam a demorar demasiado tempo na execução das operativas internas”. Um dos pontos mais importantes do projecto foi a implementação de toda a componente internet de gestão. Com o **dFront** e o **dSuporte**, a empresa disponibilizou novas ferramentas via Internet aos seus concessionários, num total de 36 utilizadores, o que, disse o gestor, “veio contribuir para a uniformização de todo o processo de encomendas e disponibilizar a informação a qualquer hora e em qualquer local, o que criou grande entusiasmo na rede de concessionários”. Por esta via, avançou Paulo

Kawasaki
Let the good times roll.

Alegria, a empresa também “espera num futuro próximo receber menos solicitações da rede no que respeita a pedidos de informação, o que irá disponibilizar tempo de todos os colaboradores para outros projectos achados pertinentes para a nossa organização e ao mesmo tempo, ser uma empresa mais voltada para os nossos Clientes e poder exceder as suas expectativas em relação à qualidade dos nossos serviços”.



TRUQUES E DICAS PARA SOFTWARE PHC

A PHC desvenda alguns dos segredos de utilização da sua gama Digital do seu Software de Gestão

I Favoritos: Sabe que se possuir o dIntranet pode criar uma zona de favoritos de forma a concentrar as páginas que mais utiliza? A opção 'Os meus favoritos' permite criar links para o acesso rápido à informação/ página pretendida, organizando os mesmos por categorias. Para isso basta, no ecrã que deseja clicar em 'Adicionar este ecrã aos favoritos'.

I Mensagens internas: Na página inicial do dIntranet aparecem as mensagens internas ainda não lidas de forma a não serem esquecidas! As Mensagens Internas permitem que exista um diálogo entre os utilizadores da aplicação sem necessidade de sair da mesma. Quando existem mensagens novas estas são mostradas na página inicial e lá continuam até serem marcadas como Lidas.

I Últimas consultas: Na zona de recentes vão ficando registados

os locais por onde navegou facilitando a volta ao mesmo local. O número de itens que aparece neste local pode ser configurado pelo utilizador no parâmetro 'Número máximo de recentes'.

I Agenda na homepage: Na página principal aparecem as actividades do dia, por exemplo, reuniões que estejam agendadas. Junto à agenda encontra-se o calendário, uma das formas mais rápidas de acesso à agenda é através de duplo clique no dia pretendido. Esta agenda está directamente relacionada com a Agenda de Marcações das aplicações PHC, ou seja, o utilizador cria e visualiza marcações neste local e nas marcações da sua aplicação PHC.

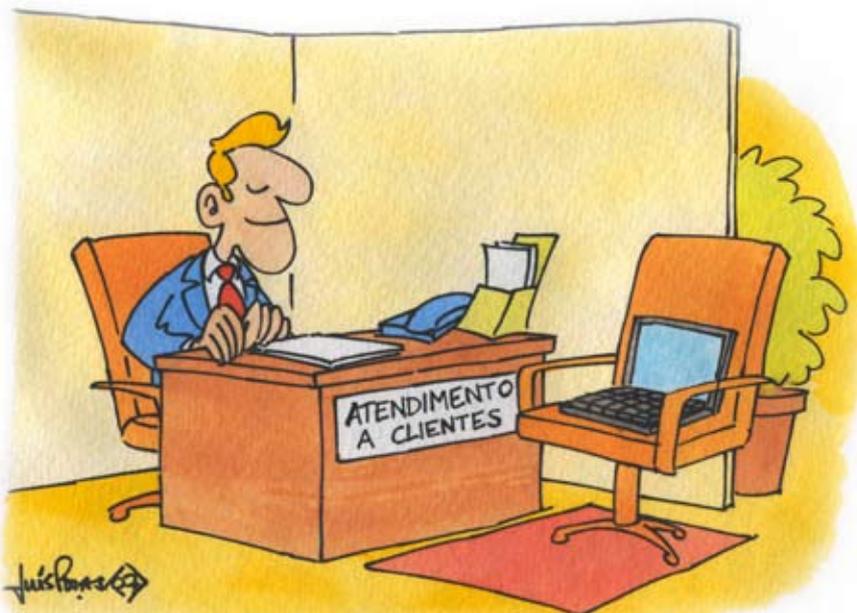
I Posição do Menu personalizável: A posição do menu aplicacional pode ser escolhida pelo utilizador, as opções passam por Lateral ou Cabeçalho.

I Procura rápida de contactos: No módulo dCRM, se pretender colocar na página inicial uma procura rápida de contactos basta activar o respectivo parâmetro.

I Workflows em Digital: Sabia que agora, se tiver o módulo PHC Digital dControlDoc, pode arrancar workflows a partir das aplicações digitais da PHC?

I Navegação em PHC Digital: As palavras sublinhadas são links, o que quer dizer que ao clicar em cima delas consegue navegar para outros locais.

I Mais velocidade das aplicações digitais: Se as áreas de menu, favoritos e recentes estiverem minizadas a aplicação torna-se mais rápida, visto não ser necessário tanto tempo para recalcular a página.



FICHA TÉCNICA

Director Geral
Ricardo Parreira

Direcção Editorial
Eduarda Azevedo

Redacção
EDC – Executive Decisions Communications
Frederico Rocha (frocha@edc.pt)

Imagem e Impressão
Cabine – Comunicação Empresarial
www.cabine.pt

Direcção de Marketing
Eduarda Azevedo

Periodicidade
Semestral

Tiragem
20 000 exemplares

Distribuição
PHC Software

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 - Moçambique
Tel: (00 258) 21 312744
Fax: (00 258) 21 312743
e-mail: info@phc.co.mz

Assinatura GRATUITA
Para assinar gratuitamente a Directo PHC preencha os seus dados e contactos em www.phc.pt/directo

Os seus colaboradores trabalham em equipa?



PHC TeamControl

A solução para otimizar o trabalho em equipa e gerir eficazmente o tempo de cada colaborador

Permite que os projectos e respectivas tarefas sejam executados no tempo previsto e dentro dos valores orçamentados

O PHC TeamControl permite-lhe:

- . Gerir projectos e respectivas equipas;
- . Controlar as tarefas a executar;
- . Gerir tempos e prioridades;
- . Melhorar a organização do Check list de cada projecto;
- . Analisar e planear a ocupação dos membros de cada equipa;
- . Centralizar a informação de cada projecto definindo os acessos;
- . Gerir as tarefas de utilizadores externos;
- . Ligações rápidas à agenda e integração com o Outlook;
- . Aceder à informação total de um projecto num único ecrã;
- . Definir os membros da equipa que participam em cada projecto e qual o seu nível de acesso e responsabilidade em cada área;
- . Analisar rapidamente todos os projectos em que cada pessoa está envolvida e respectivo estado de execução;
- . Controlar os valores reais em comparação com o orçamento para análise de desvios.

Para uma demonstração sem compromisso marque **808 200 631**.

