



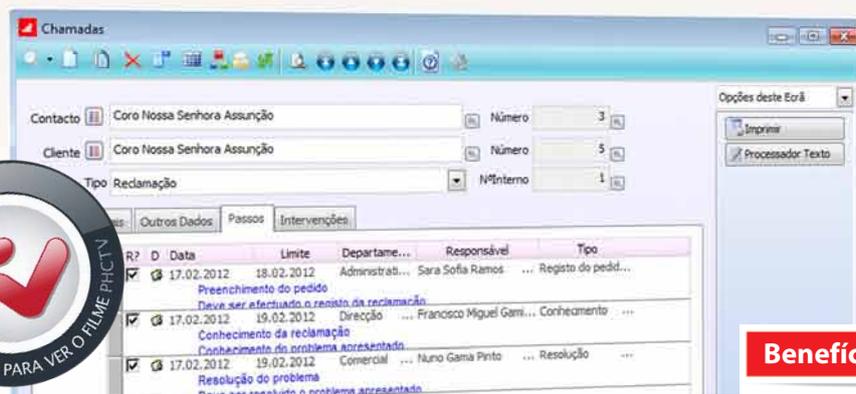
PHC Serviços CS

A gestão de processos de prestação de serviços

A solução que permite controlar diferentes áreas de uma empresa: reclamações e respetivo tratamento; controlo de processos e respetivos passos e intervenções agendadas ou realizadas; entre outras.

Visite www.phc.pt

**BUSINESS
AT SPEED**



Para cada processo/chamada tem uma lista de passos e a qualquer momento pode controlar o que está feito e o que falta fazer.



Destinatários

Empresas de prestação de serviços
Gabinetes de Advocacia
Gestão departamental
Gabinetes de arquitetura

Solução

Controlo de processos
Predefinição dos passos possíveis em cada processo
Gestão de passos e intervenções realizadas em cada processo

Benefícios

Gestão de reclamações
Controlo de processos que necessitem de informação centralizada
Gestão dos passos de cada processo e respetivo estado

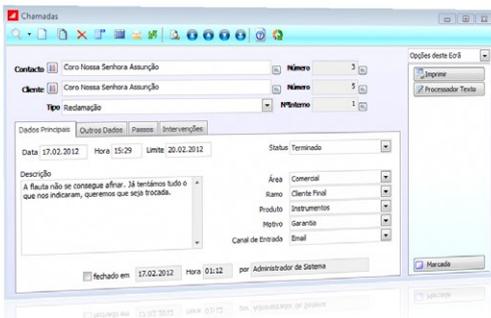
Principais funcionalidades

- Gerir processos/chamadas com determinados passos pré-definidos e controlar os tempos de execução e de atraso de cada um.
- Pode pré-definir tipos de processos/chamadas com passos já determinados e definir os prazos e os elementos responsáveis pela execução de cada um.
- Introdução de tarefas a executar para cada processo/chamada indicando o que foi efetivamente executado, quais os tempos despendidos e quem executou.
- Se possuir o módulo PHC Gestão CS, poderá abrir dos-

- siers internos com a informação a faturar relativa a cada processo e emitir a faturação automaticamente.
- Controlar totalmente todos os processos, aqueles que estão atrasados, o que falta executar e qual o próximo passo de cada um.
- Cada utilizador tem um monitor de workflow onde são indicadas quais as tarefas e passos que tem à sua responsabilidade sabendo, assim, a todo o momento o que tem para executar.

Gestão de processos/chamadas

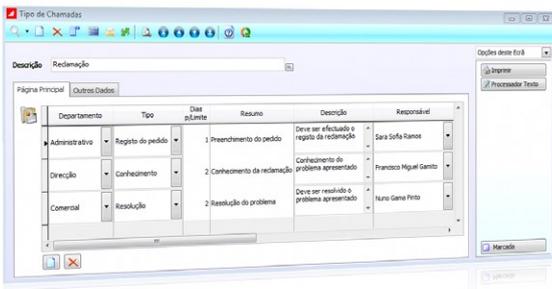
Com este sistema pode controlar totalmente qualquer tipo de processo/chamada de prestação de serviços que contenha passos e intervenções. Passos são os vários marcos que cada processo tem, ou seja, os vários degraus pelos quais a execução de um processo tem que passar. As tarefas/intervenções são aquilo que, de facto, foi executado naquele processo/chamada.



Pode introduzir e consultar toda a informação sobre cada processo ou chamada.

Pode pré-definir os tipos de processo/chamada e respetivos passos

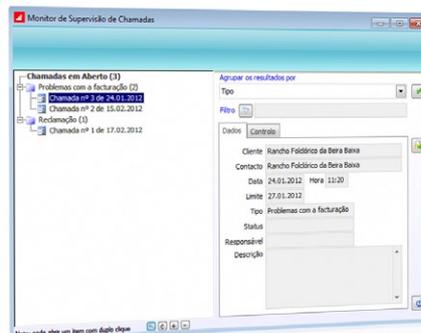
Para cada tipo processo/chamada pode definir quais os passos que têm de ser dados para o seu encerramento. Para cada passo tem a possibilidade de definir um responsável, ao fim de quantos dias deve o passo estar encerrado e qual a descrição do mesmo. Ao abrir um novo processo e indicar o seu tipo, imediatamente serão apresentados os passos que têm de ser percorridos.



Cada tipo de processo/chamada pode ter uma série de passos pré-determinados.

Monitorização global do estado de todos os processos/chamadas

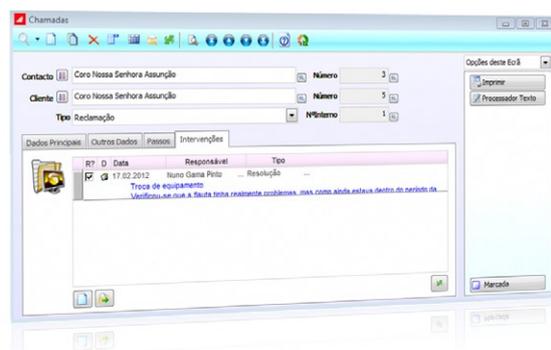
O supervisor pode, a qualquer momento, consultar e ver de uma forma global o estado de todos os processos, com informação de passos e tarefas/intervenções agendadas que estejam atrasadas e qual o próximo passo e tarefa a serem executados.



Com este monitor o supervisor sabe a todo o momento a situação de todos os processos ou de uma determinada área em particular.

Toda a informação sobre cada processo/chamada

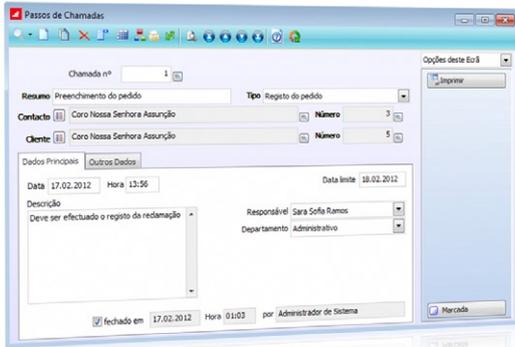
Na ficha de cada processo/chamada pode consultar a lista de passos e tarefas, tanto os já realizados como os que ainda se encontram em aberto. Deste modo, obtém a visão total do estado daquele processo em particular.



Para cada processo pode a todo o momento observar a lista de tarefas realizadas e agendadas.

Gestão de cada passo de cada processo/chamada

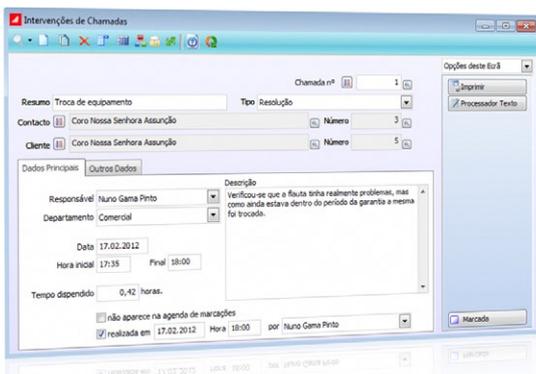
Um passo de um processo/chamada é um objetivo que deve ser cumprido num determinado espaço de tempo e por uma determinada ordem. Com esta funcionalidade pode controlar o andamento do processo/chamada, o que falta executar e o que já está executado.



Cada processo pode conter uma série de passos de modo a controlar o desenvolvimento do mesmo.

Gestão total das tarefas/intervenções agendadas e executadas pelo responsável da mesma

Cada tarefa/intervenção de cada processo/chamada pode ser agendada para uma determinada data e registar a informação sobre o que deve ser executado. Uma vez realizada pode conter toda a informação do que envolveu a sua execução, desde elementos para serem faturados ao cliente (com dossiers internos relacionados com a mesma) a tempos despendidos e descrição da execução da mesma.



Cada intervenção pode conter toda a informação sobre o que foi necessário para a sua execução.

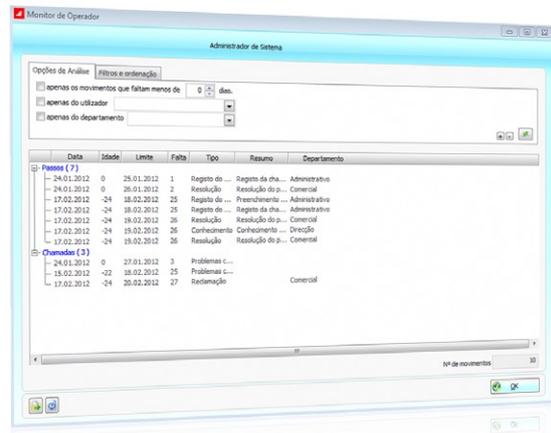
O que pensam os utilizadores do Software PHC®

"Com o Software PHC® conseguiu-se automatizar todos os processos internos da organização, obtendo assim uma maior produtividade da parte dos utilizadores e consequentemente ganhos de eficiência de toda a estrutura, com vantagens acrescidas para os nossos clientes".

Dinis Pires, responsável do Convento do Espinheiro.

Controlo de workflow e tarefas/intervenções de cada responsável

Os passos e tarefas/intervenções podem ser atribuídos a um departamento ou a um responsável. Com o monitor de operador, cada pessoa pode saber a todo o momento o que tem para tratar, se está atrasado ou não e, rapidamente, analisar a informação necessária para a execução.



A todo o momento cada pessoa sabe o que tem para fazer e o que pode estar eventualmente atrasado ou eminente.

Módulo adicional para os módulos PHC Gestão CS ou PHC CRM CS

Este é um módulo adicional aos módulos PHC Gestão CS ou PHC CRM CS, ou seja, para poder utilizar estas funcionalidades deverá também adquirir um dos dois módulos referidos.

Sistema configurável para diversos tipos de realidades

Este módulo permite configurar a aplicação para diferentes realidades. Permite alterar os nomes das diversas tabelas de "Chamadas", "Passos" e "Intervenções" para outros nomes mais relacionados com a atividade da organização a que se destina. Existem muitos campos em tabela para facilitar a introdução da informação. Com as funcionalidades da framework PHC, nomeadamente campos do utilizador e regras do utilizador, pode pré-definir mais informação e as validações da introdução dessa mesma informação. Algumas das aplicações possíveis são, por exemplo:

1. Gestão de reclamações

Pode configurar o sistema para gestão de atendimento e seguimento de reclamações, em que cada chamada será uma reclamação e os passos, os vários degraus pelo qual passam, dentro da empresa, os diferentes tipos de reclamações, podendo abarcar vários departamentos e várias pessoas.

2. Gabinetes de Advogados ou Solicitadores

Pode configurar o software para gerir o tratamento de processos de um gabinete de advogados, controlando o que foi feito para cada processo, os tempos despendidos, que processos existem de cada advogado, que valores há para debitar ao Cliente.

3. Gabinetes de Arquitetura

Pode gerir os vários passos de cada projeto, controlando os passos que devem ser realizados como, por exemplo, apresentações ao Cliente, pedidos de autorização a câmaras municipais, etc.

4. Gestão departamental e controlo de procedimentos internos

Cada departamento da empresa possui uma série de procedimentos internos, ou seja, passos a dar quando determinada situação ocorre. O controlo da execução desses passos e o que envolveu essa mesma execução pode ser realizado com este módulo.

Aumento de produtividade e Gestão de workflow interno

Com este sistema vai controlar totalmente o workflow interno de tarefas a desempenhar. Com este controlo o aumento de produtividade será imediato, pois cada colaborador saberá sempre o que fazer reduzindo significativamente percas de tempo, atrasos e erros, que habitualmente têm consequências negativas para a organização interna ou para os Clientes da empresa.

Integrado com Gestão Documental

Com o módulo PHC ControlDoc CS poderá adicionar a este módulo funcionalidades de gestão documental, ou seja, poderá por exemplo em cada tarefa ou processo adicionar todos os ficheiros relacionados, sejam documentos word, faxes, ou qualquer outro tipo de ficheiro.

O que pensam os utilizadores do Software PHC®

"O Software PHC® é extraordinariamente simples de utilizar, com um interface gráfico simples e agradável, o que simplificou significativamente o processo de adaptação ao mesmo".

Paulo Vieira, Executivo da Assibeta.

BUSINESS
AT SPEED **PHC**



+134.000
CLIENTES

{ CS

+420
PARCEIROS

+130
Colaboradores

**PHC[®]
FX**

+1.000
UTILIZADORES

Faturação
2012

» 6,5
milhões de euros

Oportunidade x Capacidade x Velocidade = Sucesso no Negócio



Para saber tudo sobre a PHC, subscreva a "iDirecto"
no sítio da internet em www.phc.pt/idirecto