



CASO DE SUCESSO

Entredoor adere à mobilidade e diferencia-se da concorrência

O projeto implementado pela anturio, com base no PHC Digital, permite à Entredoor efetuar uma melhor gestão dos serviços de assistência técnica, reduzir custos administrativos, aumentar a satisfação dos clientes e da equipa e apresentar um melhor preço face à concorrência.

Desafio

À medida que o negócio crescia, a Entredoor, que atua na área da manutenção de portas automáticas de vidro e corta-fogo, deparava-se com um duplo desafio. Por um lado, oferecer uma melhor e mais otimizada assistência técnica aos seus clientes e, por outro, conseguir diferenciar-se da concorrência em termos de preço. Para tal, precisava reduzir os custos administrativos e maximizar os recursos disponíveis.

O método de trabalho baseava-se em papel e não se anteviam melhorias nos processos da empresa. Por isso, tornou-se imperativo implementar uma ferramenta que permitisse o acesso, a automatização e o controlo da informação através da internet, estando acessível, com total segurança, a partir de qualquer local e de qualquer dispositivo.

Key-numbers do projeto

Setor: **Indústria**
Produto: **PHC Digital**

- 12** Utilizadores internos
- 4** Semanas de implementação
- 3** Consultores anturio

Solução

Para responder aos desafios identificados, a escolha recaiu sobre o software PHC Digital e os serviços da anturio como parceiro responsável pelas adaptações às necessidades concretas da Entredoor. Como refere João Fonseca, diretor geral da Entredoor, a anturio foi uma recomendação da própria PHC. O fato de ter 'entrado' quando o projeto já estava em andamento e, mesmo assim, ter conseguido "entender bem as nossas necessidades e contribuir para o seu bom desenvolvimento" contribuiu para uma avaliação totalmente positiva.

Disponível a partir dos tablets que os técnicos levam consigo para o terreno, houve desde logo o cuidado de criar uma ficha modelo para cada tipo de porta e de simplificar ao máximo a solução. Como refere Duarte Freitas, CEO da anturio, "o que se pretende é que o técnico praticamente não tenha de escrever. Basta selecionar as opções disponíveis. Todo o processo é muito ágil."

Com a intervenção feita, o cliente apenas tem de assinar com uma caneta especial diretamente no tablet, e a informação segue para o sistema central. No final do dia, é devidamente validada e é enviado um resumo para o cliente. Esta funcionalidade, desenvolvida pela anturio especialmente para o projeto da Entredoor, proporcionou agilidade tanto à equipa como ao cliente final, uma vez que sempre que intervencionam várias portas no mesmo local a assinatura é duplicada, ao invés de se validar e assinar manualmente a intervenção em cada porta.

A implementação do PHC Digital foi efetuada de forma faseada (até porque a Entredoor optou por utilizar o PHC Digital em conjunto com o PHC CS) - algo essencial para a boa parametrização da solução às necessidades específicas da Entredoor.

Resultados

Para uma empresa que só trabalha com peças originais e cujo negócio assenta na assistência ao cliente, o acesso atempado à informação e a prestação de um serviço rápido e eficiente são essenciais. E foi isso que aconteceu com a implementação do PHC Digital. Como lembra João Fonseca, diretor-geral da Entredoor, hoje "a informação pode ser sistematizada, está acessível a todos os envolvidos e todo o processo é fácil e rápido. Além disso, todas as alterações são imediatamente dadas a conhecer a todos os envolvidos." Atualmente, todos os técnicos da Entredoor usam o PHC Digital e criaram-se automatismos que promovem a produtividade e a rentabilidade.



A anturio teve um papel essencial ao longo do projeto, como reconhece João Fonseca,

esteve sempre disponível para ajudar, sugerir melhorias e introduzir as alterações solicitadas, o que levou a que atualmente seja não só a entidade responsável pelo suporte informático, mas também pela consultoria PHC e o parceiro preferencial para futuros projetos".

Benefícios da solução:

- Acesso à informação a qualquer momento, em qualquer lugar, e a partir de qualquer dispositivo
- Controlo da informação através da internet
- Integração com um Sistema de Gestão 100% Online
- Sistema de autenticação interno que garante o acesso e a segurança dos dados
- Integração com sistemas adicionais de segurança
- Usabilidade
- Utilizador define as regras de introdução e validação dos dados
- Reação a eventos do sistema
- Personalização de páginas e ecrãs
- Scorecards analíticos e snapshots gráficos
- Layout responsive

Sobre a Entredoor

A Entredoor atua na área da manutenção de portas automáticas de vidro e corta-fogo, sendo igualmente especialista em sistemas de entrada. Todos os seus funcionários têm mais de 10 anos de experiência, adquirida ao serviço de uma empresa multinacional, fabricante deste tipo de equipamentos. Para mais informações visite:

www.entredoor.pt

Sobre a anturio

A anturio iniciou atividade em 2009, é especializada em Tecnologias de Informação, e presta serviços nas áreas de Consultoria, Desenvolvimento e Implementação de Software de Gestão. Empresa 100% nacional, tem como principais atividades a instalação e implementação do ERP PHC, desenvolvimento de software próprio e integrações com plataformas web, móveis e BI. Para mais informações visite

www.anturio.com