



# Heat

## Solução para Centros de Suporte



Num mundo de crescente complexidade e concorrência, a qualidade do serviço de suporte tem um impacto directo na eficiência e produtividade de qualquer organização. Hoje em dia, os gestores de serviços de suporte são desafiados para se adaptarem às rápidas alterações nos negócios e as expectativas de serviço cada vez mais elevadas. Uma estratégia sólida de gestão do serviço que se concentre na oferta de um suporte superior aos clientes e aos próprios empregados irá aumentar a produtividade e a satisfação dos clientes, ao mesmo tempo que permite reduzir custos.

Seja o tratamento de pedidos de suporte, incidentes, reclamações, informações, devoluções ou qualquer outro pedido de um cliente, empregado ou fornecedor, o Heat vai permitir a execução do correcto procedimento, assignação e controle para permitir a resolução dos mesmos dentro dos prazos determinados pelas politicas de qualidade e serviço da empresa.

### COMO É QUE UM MELHOR SERVIÇO E SUPORTE PODE CUSTAR MENOS?

A gestão do serviço atinge este objectivo ao evoluir de operações tradicionais de serviço e suporte para uma perspectiva da actividade do negócio através de toda a organização. Ao consolidar e integrar as operações de serviço e suporte a um nível organizacional, as empresas podem obter uma perspectiva analítica da sua performance como um todo. Com esta visão completa, podem prestar um nível de serviço mais elevado e atingir uma maior satisfação dos clientes a um custo mais reduzido.



### O HEAT® É ESSA SOLUÇÃO COMPLETA

#### Um só fornecedor oferece uma solução poderosa

Com o HEAT, beneficia em trabalhar com um líder de mercado. Os componentes modulares do HEAT permitem-lhe implementar características e funcionalidades de acordo com o seu calendário à medida que as necessidades crescem, oferecendo uma poderosa solução de gestão de serviços adaptada à sua organização.

### TODA A INFORMAÇÃO PASSA POR INTEGRAR A SOLUÇÃO

Construído sobre mais de uma década de experiência na gestão de serviços, o **HEAT® Service & Support™** integra o centro de suporte, o nível de serviço e a gestão de conhecimentos e bens para reduzir custos e aumentar a produtividade operacional.

O HEAT® permite-lhe acumular, gerir e coordenar informação proveniente de várias bases de dados e conhecimentos para criar "best practices", identificar problemas e melhorar os processos que terão maior impacto no seu negócio.

#### Gestão do centro de assistência e suporte

Mobilize recursos de toda a empresa para alcançar uma resolução rápida e cumprir os níveis de serviço acordados, tudo com uma única acção.

#### Gestão do nível de serviço

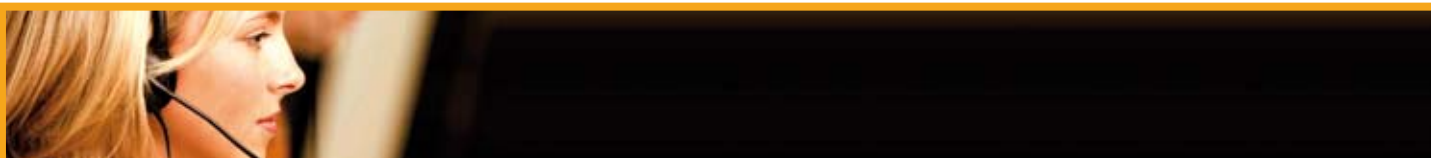
Trabalhe com a confiança que advém de saber que os acordos de nível de serviço estão não apenas a ser cumpridos, mas sim excedidos.

#### Gestão do conhecimento

Tire partido do capital intelectual de toda a organização para reduzir os tempos de formação de novos assistentes de serviço e encurtar os tempos de chamada.

#### Gestão de bens

Faça a gestão dos acordos de licenciamento e aluguer para controlar e manter todos os bens durante o seu ciclo de vida.



## MELHORE O NÍVEL DE SUPORTE COM O HEAT

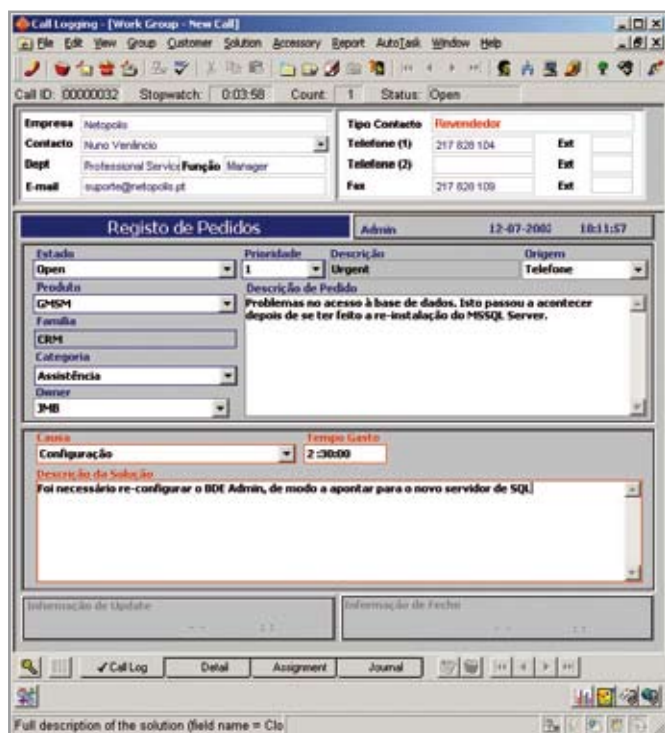
O HEAT melhora de forma dramática os tempos de resposta e a satisfação dos clientes através do encaminhamento e gestão de todos os pedidos entrados, para que as respostas obtidas sejam rápidas e certas logo à primeira vez.

### ↘ Aumente a produtividade

Ao definir com precisão os processos e aceder a uma base de conhecimentos e informação através de uma interface de fácil utilização, as respostas precisas aos problemas e questões estão à distância de um clique.

### ↘ Aumente a satisfação dos clientes

O HEAT permite que os clientes coloquem e obtenham respostas consistentes de que precisam, através de funcionalidades de self-service 24/7, email, acesso web, fax ou telefone.



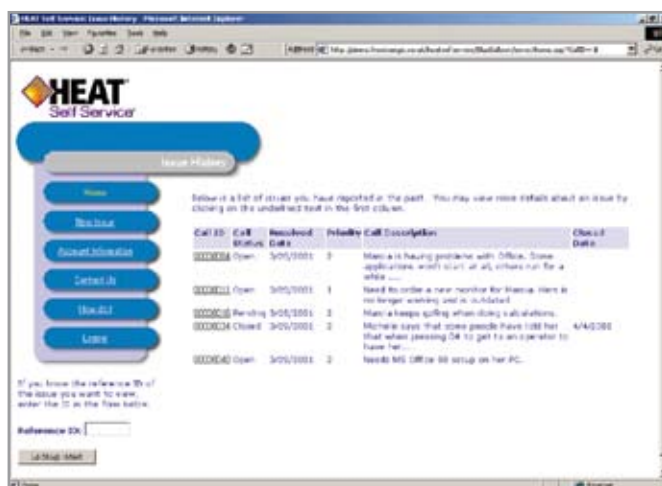
### ↘ Melhore a eficiência

O HEAT disponibiliza aos técnicos de suporte uma variedade de opções de acesso e implementação cliente servidor, thin-client e web-based de forma a alargar as funcionalidades a toda a empresa.

## SOLUÇÃO MODULAR

### Self Service

Reduza o volume de chamadas e alivie a pressão exercida sobre os seus assistentes e o seu orçamento com o **HEAT® Self Service™**. O Self Service permite que os seus empregados e clientes abram pedidos, consultem o estado de pedidos abertos e acedam às componentes de resolução de problemas no seu repositório de informação a partir de qualquer browser web, 24 horas por dia, 7 dias por semana.



### Gestão de Equipamentos

Desenhado para reduzir a complexidade da gestão dos bens, o **HEAT® Asset Tracker** captura de forma rápida e exacta informação sobre software e hardware a partir de uma grande variedade de plataformas.

### Acesso Web

Aceda ao poder do HEAT em qualquer momento, a partir de qualquer lugar, utilizando qualquer computador com acesso à Internet incluindo um Macintosh®.

## O HEAT É UMA SOLUÇÃO COMPLETA DE GESTÃO DE SERVIÇOS

Ao consolidar a gestão do centro de suporte, do nível de serviço, de conhecimentos e bens, as empresas conseguem aumentar o seu nível de assistência e suporte, aumentar a satisfação dos seus clientes e reduzir custos ao mesmo tempo. As empresas precisam de uma solução que ofereça uma análise profunda das interações entre empregados e clientes e uma perspectiva completa ao nível dos serviços do seu negócio.



tel. +351 21 782 81 00  
fax +351 21 782 81 09  
info@netopolis.pt

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