

# Upgrade Microsoft Dynamics NAV

Microsoft Dynamics NAV

ARQUICONSULT

**epimetheus**  
#preparing the future

**Cliente:** Epimetheus

**País:** Portugal

**Perfil do Cliente:** Foi constituída em 2004 com o objetivo de prestar serviços de consultoria de negócio e tecnologia e outsourcing estratégico nas área contabilístico-financeira, fiscal, recursos humanos e processos de suporte ao negócio.

Em 2007 torna-se uma empresa de referência, certificada pela Norma Internacional – ISO 9001:2015, tendo já nos seus quadros mais de 300 profissionais altamente qualificados.

Tem escritórios em Lisboa, Porto e Madrid e detém atualmente uma carteira global de aproximadamente 300 clientes nacionais e multinacionais.

A Epimetheus está em crescimento, e fruto desse crescimento, nascem novas exigências tecnológicas que obrigam a empresa a continuar o seu desenvolvimento de forma sustentada e responder eficazmente aos requisitos dos seus clientes. Assim, quando foi ponderada a transição do Dynamics Nav 2009 para o Dynamics Nav 2016 foi feita uma procura no mercado por um parceiro local que conseguisse responder a este desafio de modernizar a plataforma até então usada. ➔

**ARQUICONSULT**  
Your success. Our solutions.

*'A Arquiconsult pareceu-nos credível, gostámos da proposta apresentada. Não foram os mais competitivos em termos de preço, mas valorizamos mais a qualidade de serviço que o preço. Demonstraram-nos que o serviço teria a eficiência desejada e optámos então pela Arquiconsult.'* Dr. Cláudio Abreu – Manager Business Process Outsourcing

## A Parceria de Hoje

É deste ponto que se inicia a atual relação com a Arquiconsult. Este ano foi marcado pelo desafio da implementação da versão Microsoft Dynamics NAV e quisemos apurar junto da Epimetheus a presente parceria através do testemunho do Dr. Cláudio Abreu.

## As mais-valias do Serviço

Ao nível da utilização por parte dos users a maior mais-valia que foi oferecida é a facilidade em aceder à informação e rastrear os nossos pedidos. *'Quase em tempo real podemos constatar a evolução das nossas necessidades. Conseguimos aceder aos pedidos e perceber quando estão resolvidos, ou seja, vamos percebendo qual o ponto de situação e respetivo desenvolvimento de uma determinada situação em tempo real.'*

Em termos de implementação, a proximidade geográfica do parceiro também fez a diferença. *'Foi feita uma boa abordagem técnica (...) e os trabalhos foram desenvolvidos nas nossas instalações, o que nos permitiu sentir in loco a evolução da implementação.'*

## A versatilidade do Microsoft Dynamics NAV

A versão actual do Microsoft Dynamics NAV apresenta-se como uma solução de negócio intuitiva que vai mais além do que um simples repositório de informação, suportando com grande versatilidade a gestão e controlo das mais variadas realidades empresariais.

*'O Microsoft Dynamics NAV é uma plataforma completamente diferente do nosso antigo NAV, onde sentimos maior impacto é nesta versatilidade que esta versão nos trás em termos de tecnologia que nos permite oferecer um serviço diferente aos nossos clientes, nomeadamente, a produção de certo tipo de informação que os vai ajudar no negócio deles. (...) Estamos na fase de testes aos reports produzidos, desenvolvimentos e melhorias, identificação de oportunidades e construção de novos processos.'*

## Adaptação, Formação e Suporte

Porque há uma necessidade de explorar o desconhecido e, o tempo investido na aprendizagem é visto inicialmente como perda de tempo face à pressão dos timings estipulados, existiu alguma resistência natural à mudança e houve necessidade de desenvolvimentos à medida para ajustar o software às exigências dos seus utilizadores. *'Esta fase de adaptação à mudança está já superada. Agora estamos numa fase de identificação de mais melhorias. A formação foi focada nas diferenças entre as versões do NAV, para termos noção do que era novo e o que mudaria. Foi muito interessante. Gostámos de todo o processo durante a implementação. (...) A implementação acabou da melhor forma, contudo, temos ainda que melhorar. Espero que a Arquiconsult seja um parceiro que caminhe ao lado da Epimetheus, com capacidade de resposta e soluções alternativas sempre que necessário.'*

É esperado que um parceiro cresça com o seu cliente e que disponibilize as metodologias e informação necessárias. Faz parte do crescimento mútuo e da construção de uma relação Win Win ajustes de ambas as partes para superar as expectativas criadas.

É neste sentido que a Arquiconsult caminha: desenvolver para fazer crescer o seu negócio.



Na foto: Cláudio Abreu – Manager Business Process Outsourcing

# Serviços de Suporte Microsoft Dynamics

A Arquiconsult – **empresa líder do mercado Nacional em Soluções Microsoft Dynamics**, contando com o maior número de clientes Dynamics e com a **mais certificada equipa** a trabalhar neste ERP em Portugal.

O serviço de Manutenção disponibilizado pela Arquiconsult aos seus clientes tem obtido **a mais elevada pontuação** em todas as **avaliações elaboradas**. Acreditando na elevada qualidade do serviço prestado foi criada uma **unidade de negócio dedicada a este serviço**.

*A Arquiconsult dispõe de uma estrutura de primeira linha de suporte, qualificada e certificada em Microsoft Dynamics, com as principais características:*



Identificação de um Chefe de Projecto associado ao cliente com mais de 10 anos de experiência em Microsoft Dynamics;



Serviço de Helpdesk com linha telefónica dedicada, a funcionar de Segunda a Sexta, das 09h00-13h00 e das 14h00-18h00. O horário é alargado para situações de emergência ou para SLA específicos;



SLA, nível de serviço garantido, para início da resolução do problema;



Livre utilização do crédito anual de horas de contrato para manutenção correctiva ou evolutiva;



Colocação de ocorrências suportadas numa ferramenta Web de gestão de incidentes (ticketing), permitindo conhecer em qualquer momento o estado da resolução do problema e o histórico de assistências;



Nivelamento do processo de resolução:

- **1ª Linha de intervenção** por mail ou telefone;
- **2ª Linha de intervenção** remota;
- **3ª Linha de intervenção** on-site (nas instalações do cliente).

*Com o objectivo de reduzir ao máximo os tempos de resposta, a Arquiconsult aconselha a existência de um acesso remoto ao sistema do cliente, que possa ser aberto a qualquer momento a pedido ou que possa ser aberto pelos nossos consultores quando necessário.*



## Sobre a Arquiconsult

A Arquiconsult é uma empresa de consultoria de sistemas de informação, assente em tecnologias Microsoft Dynamics, com escritórios em Lisboa, Porto, Barcelona e Luanda.

Composta pela maior e mais experiente equipa de consultores, tendo já implementado algumas das mais complexas Soluções de Negócio Microsoft Dynamics e sendo frequentemente referida a clientes internacionais para as suas implementações.

A Arquiconsult inova constantemente a sua oferta e tem disponíveis diversas verticalizações, para diversos sectores de actividade, que acrescentam valor ao Microsoft Dynamics.

Actualmente, contamos com clientes nos mais diversos sectores do Comércio, Indústria e Serviços:

- A Loja do Gato Preto
- Casa da Música
- Abreu
- Farfetch
- Randstad
- Grupo E.T.E
- Securitas
- Multiópticas
- Orey
- Impresa
- EGEO
- Machado Joalheiro
- TJA
- Transportes Figueiredo



Lisboa | Porto | Barcelona | Luanda

Tel: + 351 21 820 56 10

[www.arquiconsult.com](http://www.arquiconsult.com)



[WWW.ARQUICONSULT.COM](http://WWW.ARQUICONSULT.COM)  
[WWW.ARQUICONSULT.CO.AO](http://WWW.ARQUICONSULT.CO.AO)