

Apoio no serviço de Suporte Microsoft Dynamics NAV

Microsoft Dynamics NAV

ARQUICONSULT



Cliente: Randstad

País: Portugal

Perfil do Cliente: 'Somos um parceiro de excelência de clientes e candidatos', é assim que se posiciona a Randstad na sua web page institucional, demonstrando elevado padrão de exigência na execução do seu serviço num mercado cada vez mais competitivo e, ao mesmo tempo, salientando como são importantes todas as peças do negócio, o Cliente, o Candidato e o seu Capital Humano interno.

Esta empresa líder de mercado, no sector do trabalho temporário e projetos de outsourcing, presta serviços de recursos humanos, desde o recrutamento e seleção de quadros médios e superiores, treino, desenvolvimento e consultoria.

Quando questionados sobre como recaiu a escolha na Arquiconsult, a resposta foi simples e objectiva. De acordo com o CIO, Gonçalo Vilhena, definem bem a parceria estabelecida: ➤

"Qualidade, Referências Comprovadas, Consultoria, Transparência e Acompanhamento."

Estas palavras definem a escolha e o que se espera em termos de futuro com a presente parceria.

Citando as palavras de Gonçalo Vilhena:

"Aqui reside a mais valia desta relação e o que espero de um parceiro: pró-actividade na resposta, na procura de soluções, que entendam do nosso negócio e façam sugestões de melhoria sempre que necessário, em suma, que tragam valor acrescentado (...), até agora estamos no bom caminho."

Trabalhando já com o NAV, existiu a certa altura a necessidade de escolher um parceiro local, com maior proximidade e conhecimento do mercado e da actual legislação, que tem sido algo oscilante e que acarreta repercussões na actividade de cedência ou outsourcing de recursos humanos.

Por outro lado, impunha-se um serviço de Consultoria na sua plenitude, isto é, alinhar o conhecimento técnico com a procura de novas soluções para as problemáticas quotidianas que o negócio coloca, criatividade para reinventar processos e um acompanhamento aos utilizadores, para que possam tirar o maior partido da plataforma.

Nas belas palavras de Peter Becker **"A consultoria na sua melhor forma é (...) o desejo de ser genuinamente útil aos outros, usar o que sabemos (...) para diminuir a carga dos outros."**

É neste sentido que a Arquiconsult evolui, na criação de soluções à medida para os nossos clientes!



Na foto: Gonçalo Vilhena, CIO da Randstad

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 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
- Hubel
- Go Natural
- Grupo E.T.E.
- PARQUEXPO
- Cork Supply
- Einhell



Lisboa

Rua Fernando Namora, N.º 24 B I
2675-485 Odivelas
Tel: + 351 21 820 56 10

Porto

Av. Comendador Ferreira de Matos,
793 - 1º
4450-125 Matosinhos
Tel: + 351 22 600 23 28

Luanda

Rua Comandante Kwenha, 11-13
Tel: +244 939 954 360

comercial@arquiconsult.com



WWW.ARQUICONSULT.COM
WWW.ARQUICONSULT.CO.AO