



Cliente: Santillana

País: Portugal

Perfil do Cliente: Santillana é o grupo editorial, criado em 1960, líder nas edições escolares em Espanha e na América Latina. Após cinco décadas de experiência no setor, conseguiu estabelecer raízes em cada um dos mercados locais onde se estabeleceu e atualmente tem presença em 22 países, dos quais se destaca o exponencial crescimento das delegações do Brasil, México, Chile e Argentina.

Desde Março de 2000 que a Santillana faz parte do **GRUPO PRISA**, o primeiro grupo de meios de comunicação nos mercados de língua espanhola e portuguesa, líder no setor da educação, informação e entretenimento.

A Santillana entrou no mercado português em 1989 com o nome de **Constância Editores** com uma unidade muito pequena e hoje já conta com cerca de 60 colaboradores. A sua designação social mudou, adotando o nome da casa mãe em 2010. ➔



Num contexto de transformação digital e pedagógica, além de zelar pela qualidade e inovação de todos os seus conteúdos, a Santillana trabalha para oferecer aos centros escolares, docentes e alunos um serviço integral que inclui tecnologia, formação e assessoria, e que têm como principal ambição estar futuramente entre as três maiores editoras do mercado! Uma empresa que tem vindo a ocupar o seu espaço no mercado e, que face às exigências de reporting e necessidade de cumprir prazos exigidos pelo grupo internacional do qual faz parte, prima por se atualizar tecnologicamente e ter as melhores soluções que lhe permitam responder aos desafios impostos.

A Santillana Portugal escolheu o Dynamics NAV como o seu sistema ERP e a Arquiconsult SA como seu parceiro. Quisemos apurar as mudanças obtidas com a solução e de que forma a solução corresponde às expectativas criadas, e para tal, contámos com a colaboração da Dra. **Ana Paula Pereira**, Diretora Administrativa e Financeira, que partilhou connosco a sua opinião sobre a nossa parceria.

Aqui fica o seu testemunho quanto às funcionalidades e utilização do NAV na Santillana:

- **Impacto direto nas áreas operacionais:** *"As áreas em que sentimos mais impacto foi na área financeira pela maior facilidade na extração da informação, mas também na área logística pela integração da faturação e dos movimentos em stocks."*
 - **Mais-valias do serviço prestado:** *"As mais valias do serviço, uma vez que estas parcerias deverão ser para trabalhar juntos por muito tempo, têm a ver com a qualidade no suporte aos utilizadores e no tempo de resposta aos problemas que eventualmente possam surgir de forma a também nós possamos cumprir internamente com os prazos de fecho e reporting."*
 - **Condução do upgrade para a versão 2016 do Dynamics NAV e adaptação à nova versão por parte dos utilizadores:** *"A implementação do NAV 2016 foi determinada pelo facto de, por um lado a versão anterior que utilizávamos estar já descontinuada pela Microsoft, por outro lado porque a versão NAV 2016 iria dar-nos acesso a funcionalidades que a versão anterior não suportava o que em termos de obtenção de informação contabilística e financeira atualizada conjugada com a grande flexibilidade na extração da informação é uma mais valia enorme."*
- A adaptação foi muito fácil. Mais fácil do que estávamos à espera. Para isso contribuiu o facto do Nav 2016 ser, em termos de aparência no écran, semelhante à versão anterior e depois porque as funcionalidades do NAV 2016 ajudam bastante o utilizador na interação com a aplicação. Tudo é exportável e isso em termos de tratamento de informação é precioso."*
- **Prazos de implementação:** *"O balanço é positivo e para isso concorreu sem dúvida o trabalho em equipa entre a Santillana e Arquiconsult, a total colaboração dos utilizadores e os prazos para implementação foram cumpridos e estamos satisfeitos."*
 - **Futuro da parceria com Arquiconsult:** *"Espero que continuemos a trabalhar em parceria por muito tempo com confiança e qualidade na assistência e suporte como até aqui."*

A Arquiconsult preocupa-se em acompanhar os seus clientes, que acima de tudo são seus parceiros, com os quais também cresce e melhora! Esperamos continuar a superar as expectativas, criando a melhor resposta para o seu crescimento.

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 Customer Care 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 unidade – o Customer Care – 100 % dedicada às actividades de suporte, com uma equipa 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.

Atualmente, 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

comercial@arquiconsult.com
www.arquiconsult.com



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