

## CASO DE SUCESSO



### MICROSOFT DYNAMICS NAV

**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.



*Gonçalo Vilhena, CIO da Randstad*

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 ENTEN- DAM DO NOSSO NEGÓCIO E FAÇAM SUG- ESTÕES 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!

## SERVIÇOS DE SUPORTE MICROSOFT DYNAMICS

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

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

**A Arquiconsult dispõe de uma estrutura de primeira linha de suporte, qualificada e certificada em Microsoft**



*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;*



*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;*



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



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



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



*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

Arquiconsult é uma empresa de consultoria de sistemas de gestão de informação, assente em tecnologias Microsoft Dynamics 365, com escritórios em Barcelona, Bilbao, Lisboa, Luanda, Madrid, Porto, Riyadh, Salamanca, Sevilha e Vila Real.

Com uma equipa de consultores experiente e altamente qualificada, já implementou algumas das mais complexas Soluções de Negócio Microsoft Dynamics, sendo por isso frequentemente referida a clientes internacionais para as suas implementações no nosso país.

A Arquiconsult inova constantemente a sua oferta e tem disponíveis múltiplas verticalizações para diversos setores de atividade, que acrescentam valor ao Microsoft Dynamics. O Microsoft Dynamics AX é um exemplo claro que nos permite colocar à disposição das empresas portuguesas e internacionais a melhor e mais completa solução integrada de Gestão.

### Alguns clientes de referência nos vários setores de actividade:

- Polopique
- Dunlop Protective Footwear
- Teka Portugal
- Klaveness
- Farfetch
- Stericycle
- SAPA
- Gunnebo
- Tecnocabel

## LOCALIZAÇÕES

BARCELONA | BILBAO | LISBOA | LUANDA | MADRID  
PORTO | RIYADH | SALAMANCA | SEVILHA | VILA REAL

**PT** (+351) 218 205 610  
comercial@arquiconsult.com

**ES** (+34) 633 907 561  
comercial.spain@arquiconsult.com

**AO** (+244) 939 954 360  
comercial@arquiconsult.com

**KSA** (+966) 50 763 4302  
comercial@arquiconsult.com



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

Co-Financed:

COMPETE  
2020

PORTUGAL  
2020

UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

Microsoft  
Dynamics 365