

## CASO DE SUCESSO



### MICROSOFT DYNAMICS NAV

#### 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 mudaria, 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 fato do Nav 2016 ser, em termos de aparência no ecrã, 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 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:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

