

## CASO DE SUCESSO



# SIBS<sup>®</sup> CARTÕES

card solutions

## MICROSOFT DYNAMICS NAV

### PAÍS: PORTUGAL

**PERFIL DO CLIENTE:** *Com uma década de existência, assinalada em 2014, a SIBS CARTÕES – Card Solutions é a empresa do Grupo SIBS que disponibiliza um serviço especializado na área de personalização de cartões e atividades complementares, numa cadeia de valor que vai da conceção à implementação.*

*É reconhecida como uma referência pela inovação e capacidade de resposta às iniciativas de clientes e parceiros. Destacou-se como sendo das primeiras empresas nacionais a personalizar combo-cards não normalizados, cartões com as tecnologias contactless e cartões com assinatura digital com recurso a certificados digitais.*

*A sua atual carteira de clientes é composta por empresas públicas e privadas do sector financeiro, transportes, grande distribuição e Estado e mais de 80% do sector bancário nacional.*

*Saiba quais as razões que impulsionaram a SIBS CARTÕES a escolher a Arquiconsult como parceiro para o serviço de Support Microsoft Dynamics NAV através do testemunho do Eng<sup>o</sup> Jorge Correia, Director-Geral da SIBS CARTÕES*

Parceiro com capacidade de compreender as necessidades do cliente:

**“A Arquiconsult demonstrou que estaria na condição de compreender as necessidades, na ótica financeira da SIBS e, conseguir 'casar' as funcionalidades que a solução disponibiliza e permite explorar.”**

-  **Know How técnico para proceder de forma eficaz na integração do NAV com outras plataformas:** “Tínhamos a questão da integração com outras plataformas que não estava bem solucionada e que requeria alguma atenção. Temos a expectativa que esta nova equipa seja bem sucedida na integração do sistema de informação de gestão, sistema de tesouraria, sistema bancário e outros sistemas utilizados pela SIBS CARTÕES.”
-  **Trabalho desenvolvido por uma equipa capaz de trazer mais-valias no seio da empresa cliente trazendo conhecimento colhido no mercado:** “Contamos que a Arquiconsult contribua com o conhecimento que tem do mercado para melhorar alguns dos processos que temos.”
-  **Capacidade de trabalho em projetos de grande dimensão:** “O que a Arquiconsult nos transmitiu é que tinham experiência e capacidade de trabalhar com empresas com grandes volumes.”
-  **Transparência e rigor:** “Foi uma empresa com uma abordagem mais formal e acabou por nos convencer pela sinceridade. (...) Realmente achamos que a Arquiconsult estava num patamar sincero e vinha exatamente oferecer aquilo que são e a capacidade que têm.”
-  **Acompanhamento e assistência eficaz:** “Queremos que um fornecedor tenha a capacidade de reconhecer e de fazer os ajustes que ache necessários fazer ao longo do tempo.”
-  **Facilidade de interligação no seio da empresa cliente:** “A Arquiconsult não teve qualquer dificuldade de integração e conseguiu compreender as nossas implementações. A empresa sugeriu logo outra forma de efetuar um processo. Do ponto de vista da manutenção, é isso que se pretende. Alguém que nos saiba acompanhar e que nos conheça. Acho que aí estamos em linha.”
-  **Referências comprovadas:** “As referências que nos apresentaram também nos agradaram e nós falámos com as referências dadas e gostámos do que ouvimos das pessoas (...) estavam de acordo com a ideia que eu já tinha.”

A Arquiconsult, contando com o maior número de clientes e com a melhor e mais certificada equipa a trabalhar com Microsoft Dynamics NAV, alarga os seus serviços de Manutenção em Microsoft Dynamics a todo o parque instalado e cria uma unidade de negócio dedicada a este serviço. Estamos no mercado há mais de uma década a inovar para criar as melhores soluções e a criar parcerias de valor acrescentado.



## SERVIÇOS DE SUPORTE MICROSOFT DYNAMICS

A Arquiconsult – **empresa líder do mercado Nacional em Soluções Microsoft Dynamics** maior número de clientes Dynamics e **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:

