

## CASO DE ÉXITO



epimetheus  
#preparing the future

epimetheus  
#preparing the future



“

Arquiconsult nos pareció una empresa creíble y nos gustó su propuesta. No fueron los más competitivos en términos de precio, pero valoramos más la calidad del servicio que el costo. Nos demostraron que el servicio sería tan eficiente como deseábamos, por lo que optamos por Arquiconsult”

Dr. Cláudio Abreu – Gerente de Outsourcing de Procesos de Negocio

### PAÍS: PORTUGAL

**PERFIL DEL CLIENTE:** Fundada en 2004, Epimetheus se especializa en proporcionar servicios de consultoría empresarial y tecnológica, así como en outsourcing estratégico en las áreas de contabilidad, finanzas, impuestos, recursos humanos y procesos de apoyo empresarial.

En 2007, Epimetheus se consolidó como una empresa de referencia, certificada por la Norma Internacional ISO 9001:2015, y cuenta con más de 300 profesionales altamente cualificados en su equipo. La empresa tiene oficinas en Lisboa, Oporto y Madrid, y actualmente mantiene una cartera global de alrededor de 300 clientes nacionales e internacionales.

Con el crecimiento continuo de Epimetheus, están surgiendo nuevos requisitos tecnológicos que obligan a la empresa a seguir desarrollándose de manera sostenida y a responder de manera efectiva a las necesidades de sus clientes. Por lo tanto, al considerar la transición de Dynamics NAV 2009 a Dynamics NAV 2016, se realizó una búsqueda en el mercado para encontrar un socio local capaz de enfrentar el desafío de modernizar la plataforma utilizada hasta ese momento.

### LA ASOCIACIÓN ACTUAL

Aquí es donde comienza la relación actual con Arquiconsult. Este año ha estado marcado por el desafío de implementar la versión de Microsoft Dynamics NAV, y queríamos conocer más sobre esta asociación a través del testimonio del Dr. Cláudio Abreu.

### EL VALOR AÑADIDO DEL SERVICIO

En términos de uso por parte de los usuarios, el mayor valor añadido que ofrece Arquiconsult es la facilidad con la que podemos acceder a la información y seguir el progreso de nuestras solicitudes. “Casi en tiempo real podemos ver cómo evolucionan nuestras necesidades. Podemos acceder a las solicitudes y ver cuándo han sido resueltas, es decir, podemos ver en qué estado se encuentran las cosas y cómo se está desarrollando una situación concreta en tiempo real.” En cuanto a la implementación, la proximidad geográfica del socio también marcó la diferencia. “Hubo un buen enfoque técnico (...) y el trabajo se realizó en nuestras instalaciones, lo que nos permitió sentir el progreso de la implementación en el lugar.”

### LA VERSATILIDAD DE MICROSOFT DYNAMICS NAV

La versión actual de Microsoft Dynamics NAV se presenta como una solución empresarial intuitiva que va más allá de un simple repositorio de información, apoyando la gestión y el control de las realidades empresariales más variadas con gran versatilidad. “Microsoft Dynamics NAV es una plataforma completamente diferente a nuestra antigua NAV, donde sentimos el mayor impacto en la versatilidad que esta versión nos aporta en términos de tecnología, lo que nos permite ofrecer un servicio diferente a nuestros clientes, en particular la producción de ciertos tipos de información que les ayudarán en su negocio. (...) Estamos en la fase de prueba de los informes producidos, desarrollos y mejoras, identificación de oportunidades y construcción de nuevos procesos.”

### ADAPTACIÓN, CAPACITACIÓN Y SOPORTE

Dado que hay una necesidad de explorar lo desconocido y que el tiempo invertido en el aprendizaje se percibe inicialmente como una pérdida de tiempo debido a la presión de los plazos estipulados, hubo cierta resistencia natural al cambio y la necesidad de desarrollos a medida para ajustar el software a las demandas de los usuarios. “Esta fase de adaptación al cambio ya ha sido superada. Ahora estamos en la etapa de identificar mejoras adicionales. La capacitación se centró en las diferencias entre las versiones de NAV, para que pudiéramos tener una idea de lo que era nuevo y lo que cambiaría. Fue muy interesante. Disfrutamos todo el proceso durante la implementación. (...) La implementación salió bien, pero aún necesitamos mejorar. Espero que Arquiconsult sea un socio que camine junto a Epimetheus, con la capacidad de responder y proporcionar soluciones alternativas siempre que sea necesario.”

Un socio debe crecer con su cliente y proporcionar las metodologías e información necesarias. Es parte del crecimiento mutuo y de construir una relación de Ganar-Ganar hacer ajustes en ambos lados para superar las expectativas creadas. Hacia allí se dirige Arquiconsult: desarrollándose para hacer crecer su negocio.

## SERVICIOS DE SOPORTE DE MICROSOFT DYNAMICS

Arquiconsult es el líder del mercado nacional en Soluciones Microsoft Dynamics, con el mayor número de clientes de Dynamics y el equipo más certificado trabajando en este ERP en Portugal.

El servicio de Mantenimiento proporcionado por Arquiconsult a sus clientes ha obtenido puntuaciones altas en todas las evaluaciones realizadas sobre la alta calidad del servicio ofrecido. Se creó un negocio dedicado a este servicio.

**Arquiconsult cuenta con una estructura de soporte de primera clase, cualificada y certificada en Microsoft.**



Arquiconsult ofrece un servicio de helpdesk con una línea telefónica dedicada, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:00. Los horarios se extienden para situaciones de emergencia o según los SLA específicos.



Las incidencias pueden ser registradas utilizando una herramienta de gestión de incidentes basada en la web (sistema de tickets), lo que permite conocer en todo momento el estado de la resolución del problema y el historial de asistencia.



Asignación de un Gerente de Proyecto asociado al cliente con más de 10 años de experiencia en Microsoft Dynamics.



Uso libre del crédito anual de horas de contrato para mantenimiento correctivo o evolutivo.



SLA, nivel de servicio garantizado, para comenzar a resolver el problema.



Mejorando el proceso de resolución:  
Primera línea de intervención por correo electrónico o teléfono.  
Segunda línea de intervención remota.  
Tercera línea de intervención en el sitio (en las instalaciones del cliente).

## SOBRE ARQUICONSULT

Arquiconsult es una empresa de consultoría en sistemas de información, basada en tecnologías Microsoft Dynamics 365, con oficinas en Lisboa, Oporto, Vila Real, Barcelona, Madrid, Sevilla, Salamanca, Luanda y Riyadh.

Formado por un experimentado equipo de consultores, habiendo ya implementado algunas de las más complejas Soluciones Empresariales de Microsoft Dynamics y es frecuentemente referenciado a clientes internacionales para sus implementaciones en nuestro país. Arquiconsult está en constante innovación en su oferta y dispone de varios verticales, para varios sectores de actividad, que aportan valor a Microsoft Dynamics 365.

Dynamics AX es un claro ejemplo de una solución, que nos permite proporcionar la mejor y más completa solución de gestión integrada a las organizaciones de todo el mundo.

### Algunos de nuestros clientes de referencia en varios sectores de negocios:

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

## OFICINAS

BARCELONA | BILBAO | LISBON | LUANDA | MADRID  
OPORTO | RIYADH | SALAMANCA | SEVILLA | 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/es](http://www.arquiconsult.com/es)

Para reducir los tiempos de respuesta al mínimo posible, Arquiconsult recomienda tener acceso remoto al sistema del cliente, el cual puede ser abierto en cualquier momento a solicitud del cliente o por nuestros consultores cuando sea necesario.



Co-Financed:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

