



**PLANETPRESS.
CAPTURE**

PLANETPRESS CAPTURE ESTUDO DE CASO

Indústria: Serviços de Campo
Formulário Comercial: Ordens de Serviço

Situação Atual

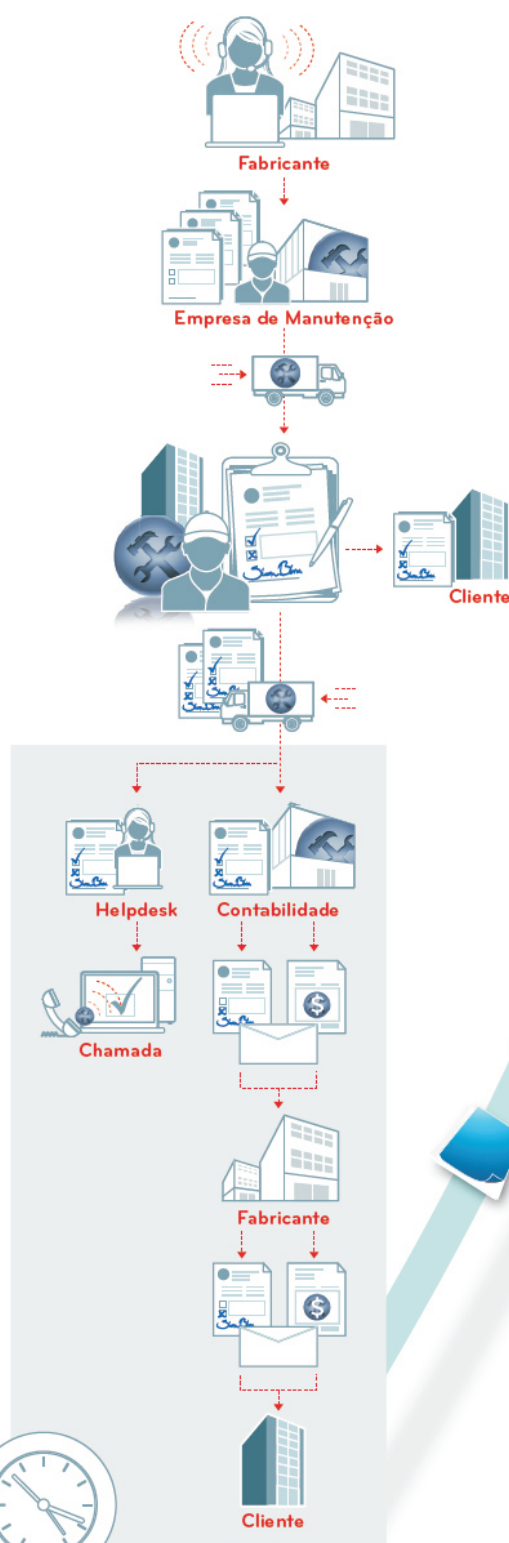
Quando os clientes solicitam serviços ao helpdesk de um fabricante de sistemas de ventilação comercial, uma chamada é aberta no sistema e as informações são transferidas para uma empresa de manutenção contratada.

A empresa de manutenção imprime três vias da ordem de serviço e entrega ao técnico designado. Assim que conclui o trabalho no cliente, o técnico assina a ordem de serviço, pega a assinatura do cliente e entrega uma via para ele.

Ao retornar para o escritório, o técnico passa a segunda via para o helpdesk que, por sua vez, encerra a chamada manualmente no sistema. Finalmente, a terceira via da ordem de serviço é encaminhada para a contabilidade onde um funcionário emite a fatura e envia os dois documentos para o fabricante.

Desafios:

- Geralmente, o cliente extravia sua via da ordem de serviço e solicita uma cópia à empresa de manutenção. Pode levar dias para recuperar a ordem de serviço, o que gera insatisfação;
- Mais de uma semana se passa entre a manutenção e produção da fatura;
- As ordens de serviço são perdidas ou danificadas, gerando atrasos e, às vezes, nem chegam a ser faturadas;
- O trabalho manual necessário para a entrada, distribuição, combinação e arquivamento dos documentos é grande e dispendioso.



Até uma semana

Solução : PlanetPress Suite

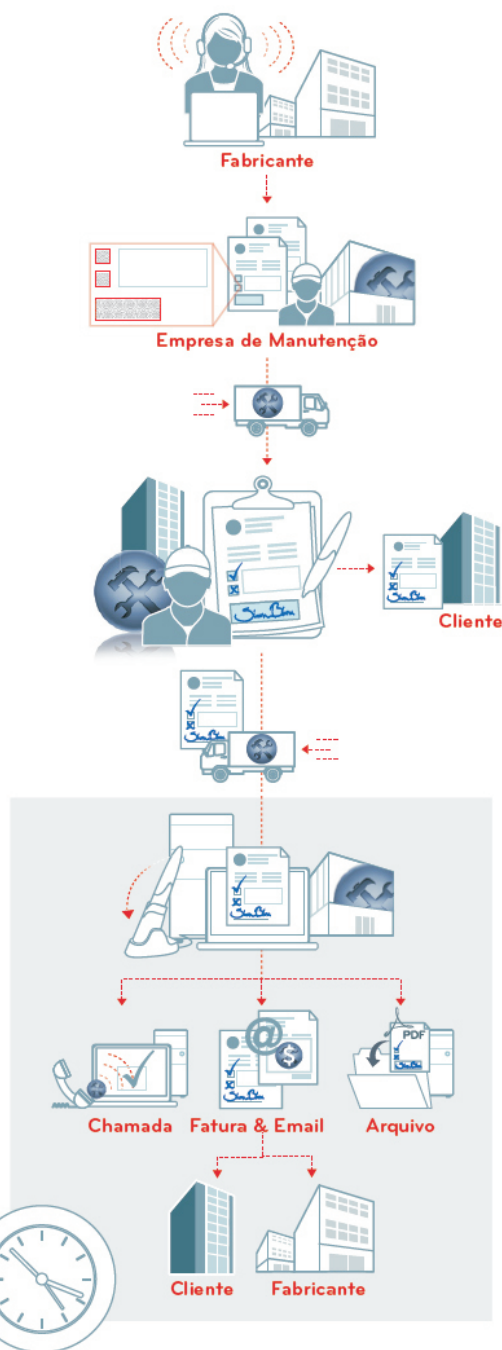
Assim que recebe a chamada, a empresa de manutenção imprime duas vias da ordem de serviço com os patterns Anoto nas zonas de assinatura e passa para o técnico designado. Assim que conclui o trabalho no cliente, o técnico assina a ordem de serviço com a caneta digital Anoto e pega a assinatura do cliente, deixando uma via com ele.

Ao retornar ao escritório, o técnico encaixa a caneta no suporte. As informações, inclusive das assinaturas, são automaticamente inseridas no sistema e múltiplos processos são automaticamente disparados:

- Uma versão digital da ordem de serviço assinada é arquivada no sistema contábil, possibilitando a geração da fatura;
- A fatura e uma via da ordem de serviço são enviadas automaticamente por email para o fabricante;
- Uma via digital da ordem de serviço assinada é enviada por email para a conta do cliente para futuras consultas;
- A ordem de serviço é arquivada eletronicamente no sistema de arquivamento da empresa de manutenção;
- A chamada é automaticamente encerrada no sistema de manutenção sem nenhuma intervenção humana.

Benefícios:

- Os atrasos causados por perdas ou extravios de ordens de serviço são completamente eliminados;
- Assim que a caneta digital Anoto é encaixada no suporte, a fatura é gerada automaticamente e enviada por email ao fabricante, o que gera economia nos envios postais e elimina atrasos;
- A automação elimina problemas causados pelo lançamento e utilização manual das ordens de serviço;
- A versão impressa das ordens de serviço ainda continua sendo arquivada por segurança para casos de problemas de TI e reclamações do cliente.



Prazo de um dia



SAC (21) 2526-8800 - vendas@atlanticont.com.br

Atlanticont - Av. Augusto Severo, 8, 5º andar - 20021-040 Rio de Janeiro RJ - www.atlanticont.com.br