

A maior estrutura* de suporte de Portugal para os seus contratos de impressão



Veja a seguir os 8 pontos que nos distinguem dos nossos concorrentes:

1. CAPITAL HUMANO

Somos uma equipa entrosada, trabalhando juntos há muitos anos.

O ambiente de trabalho na Beltrão Coelho é produtivo, profissional e acolhedor, o que encoraja toda a equipa a alcançar o seu potencial máximo.

Na constante expansão da Beltrão Coelho as vantagens de uma pequena empresa prevalecem: as sugestões e contributos de todos são válidos e existe um forte espírito de equipa.

2. EQUIPA COM VÍNCULO EFETIVO

Na Beltrão Coelho, a maioria dos colaboradores do suporte tem vínculo efetivo à empresa, o que significa que estão envolvidos com o projeto, sentem-se parte dele, e conhecem ao pormenor a realidade do cliente que irá trabalhar, seja ele novo ou fidelizado.

3. INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO

A experiência dos nossos clientes é medida continuamente através de inquéritos diários às intervenções técnicas e Inquéritos de Satisfação feitos pelo Dep. De Qualidade.

4. SERVIÇO PRÓ-ATIVO

Temos um serviço preventivo desencadeado por multifuncionais e impressoras conectadas. Antecipamos as necessidades dos equipamentos, antes que o cliente faça a chamada técnica.

O nosso serviço de suporte contempla mais de 30 profissionais dedicados, entre Técnicos de Hardware e Help-Desk, Programadores e IT

“

O que nos diferencia dos outros é, naturalmente, a nossa postura no Mercado. Ao longo dos anos criaram-se relações de confiança com os clientes. Pessoas que, maioritariamente não conhecemos, mas com quem falamos frequentemente. Sabemos que têm filhos ou netos. Sabemos que alguém perto está doente ou que terminou um curso. Criamos empatia com os clientes.

Vendemos máquinas, mas não somos máquinas. Tudo isto aliado à qualidade do que vendemos e à excelência dos nossos serviços, nos transforma numa Empresa única com quem os clientes gostam de trabalhar.

Emília Gonçalves
Chefe do Serviço de Apoio Técnico

”

* entre as empresas não multinacionais

Acompanhe o dia a dia da Beltrão Coelho

FLUXO 1

O cliente solicita Assistência Técnica



O SAT transfere a chamada para o SSC ou agenda uma visita on-site, caso o equipamento precise de peças



Serviço de Apoio Técnico

SAT

Suporte Online: A maioria dos problemas de software é resolvido remotamente.



SSC

Aciona a Área Técnica



Verifica e resolve o problema

(vai para o fluxo 2)

FLUXO 2

REUNIÃO DA ÁREA TÉCNICA PARA AÇÃO DE TRABALHO



CLIENTES



SISTEMA DE GEOLOCALIZAÇÃO DE VEÍCULOS



Monitorização Online dos nossos veículos para que tenha o mínimo tempo de inatividade e máxima produtividade

VISITA A MAIS EMPRESAS



As peças de maior desgaste fazem parte do VAN KIT. Com isto, o técnico consegue resolver a avaria no momento.

VISITA A MAIS EMPRESAS



FERRAMENTAS COLABORATIVAS E DE MOBILIDADE



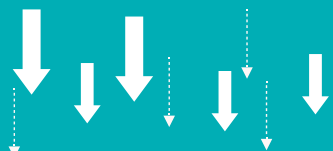
REPORTINGS DIÁRIO SOBRE AS OCORRÊNCIAS NO ERP



FLUXO 3



As máquinas enviam informações para o nosso RMS



O RMS filtra as informações e envia para o SAT

Serviço de Apoio Técnico



SAT

O SAT aciona a entrega de Consumíveis

Trabalhamos com empresas transportadoras certificadas



Entrega Pró-ativa de Toners



Na Beltrão Coelho, constatamos que cerca de 50% das chamadas de serviço não necessitavam de peças para a resolução do problema técnico. Quando não são necessárias peças, os nossos técnicos podem resolver muitos destes problemas através da web ou por telefone, o que nos permite solucionar imediatamente, evitando tempo de paragem dos equipamentos.

5. DESENVOLVIMENTO DE SW PRÓPRIO

Nosso departamento de integração e de desenvolvimento de SW, aplicativos, plataformas e APPs, certificado pela norma ISO 9001, possui na sua estrutura programadores que desenvolvem soluções à medida, únicos. O nosso serviço de suporte criou uma forma de simplificar a gestão dos consumíveis, detetando quando o cliente precisa de mais toner e criando automaticamente um alerta de envio. Este simples software trouxe um enorme impacto na produtividade dos nossos clientes.

6. SERVIÇO DE APOIO TÉCNICO

O nosso Serviço de Apoio Técnico (SAT), é responsável pelo tratamento dos incidentes que o nosso software RMS reporta de minuto a minuto. No SAT realizamos:

Serviço Pró-Ativo

- ✓ Entrega de consumíveis (o cliente terá o consumível quando precisar, sem ser necessário criar stock)
- ✓ Despiste remoto on-site para incidentes detetados pelo RMS
- ✓ Manutenção corretiva preventiva e programada

Serviço Reativo

- ✓ Help-desk (atendimento on time)
- ✓ Suporte remoto - O nosso serviço SSC (Serviço de Suporte ao Cliente) previne deslocções aos clientes e resolve-lhes os problemas pelo telefone, acedendo remotamente às suas redes informáticas. Tudo para que o atendimento seja rápido.
- ✓ Tratamento on-site

“

A nossa experiência e conhecimento de há tantos anos, a nossa forma personalizada de interagir com o cliente, permitem-nos, muitas vezes, antecipar e/ou colmatar as necessidades do cliente, criando soluções que vão ao encontro destas necessidades. Temos uma grande capacidade de adaptação ao mercado.

Virginia Rodrigues
SAT

”

O que é um RMS?

É um software direcionado para as empresas fornecedoras de serviço de impressão. Com este software a Beltrão Coelho, além de recolher automaticamente a contagem dos equipamentos, também recebe alertas de futuras necessidades de consumíveis dos equipamentos, conseguindo, desta forma, dinamizar o serviço prestado com a monitorização on-time e pró-ativa.

A forma como identificamos e lidamos com os problemas antecipadamente, fazem com que estes muitas vezes não cheguem a ocorrer.

As informações atualizadas da Qualidade indicam que 70% dos incidentes são resolvidos pelo help-desk e pelo SSC, o que reflete uma estabilidade operacional e antecipação na resolução dos serviços de manutenção programada.

7. QUALIDADE

Sem dúvida, a qualidade é o fator essencial para a diferenciação e competitividade da nossa empresa.

O compromisso da Qualidade e Ambiente da Beltrão Coelho baseia-se no cumprimento dos requisitos definidos nas Normas NP EN ISO 9001 e NP EN ISO 14001 que adotou como modelos para o seu Sistema da Qualidade e Ambiente.

8. ASP XEROX, MPS PROVIDER E XEROX PLATINUM

Prestamos assistência técnica a todas as marcas e modelos, mas trabalhamos essencialmente com a marca Xerox, a nossa parceira principal. A Beltrão Coelho é hoje o único parceiro nacional da Xerox a ter atingido o nível Platinum!

Este é considerado pela Xerox o nível de parceria mais elevado (os outros patamares são o Gold, Silver e Registered). Os requisitos para se tornar um parceiro Platinum da Xerox, incluem especialização demonstrada em tecnologia e assistência e infra-estrutura de back office de excelência que cumpra os exigentes requisitos desta multinacional líder de mercado.

“

Penso que o que nos diferencia de facto em relação aos outros é simplesmente sermos NÓS. E este NÓS é um pouco de tudo e de todos pois sobre todos nós emerge o nome Beltrão Coelho, que nos dá um suporte muito forte no mercado e que nos transporta para uma relação de confiança e credibilidade com os clientes que certamente todos o sentem. Com o passar dos anos nasceram relações e suportes de confiança. Por estes e por muitos outros motivos existimos aos anos que existimos e iremos ser sempre uma grande referência nacional.

Sérgio Lopes
Técnico

”

“ A união e o querer em conjunto juntando o profissionalismo e ambição com a seriedade é a nossa força.”

Paulo Maurício
Diretor Técnico



Numa época de crise, onde quase todas as empresas do mercado de impressão estão a cortar custos com despedimentos ou subcontratar serviços técnicos, a Beltrão Coelho® emerge com a maior e mais fluída estrutura de suporte em Portugal, contratando novos colaboradores e crescendo de uma forma sustentável para proporcionar a melhor experiência aos seus clientes.

Mude para a Beltrão Coelho®. Faça parte desta família!

Para solicitar esclarecimentos sobre formação, instalação e/ou reinstalação de soluções de Assistência Técnica On-site, Suporte Help-Desk, Despiste Remoto ou Solicitação de Consumíveis, utilize os seguintes contactos:



Linha de Apoio 213 122 988
Dias úteis das 9h às 18h



st.lisboa@beltraocoelho.pt
www.beltraocoelho.pt