

## Apoio no serviço de Suporte Microsoft Dynamics NAV

Microsoft Dynamics NAV

**SIBS** **CARTÕES**  
card solutions

### Cliente

SIBS CARTÕES

### 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.”



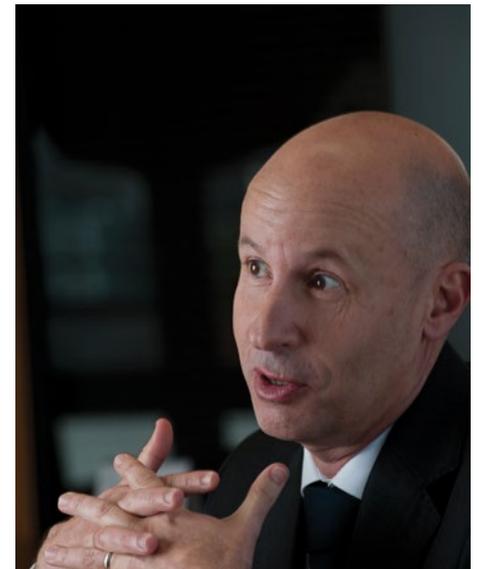
**Acompanhamento e assistência eficaz:** “Queremos que um fornecedor tenha a capacidade de reconhecer e de fazer os ajustes que ache necessários fazer ao longo do tempo.”



**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.”



Na foto: Eng.º Jorge Correia, Director-Geral da SIBS CARTÕES

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**, contando com o maior número de clientes Dynamics e com a **mais certificada equipa** a trabalhar neste ERP em Portugal.

O serviço de Manutenção disponibilizado pela Arquiconsult aos seus clientes tem obtido **a mais elevada pontuação** em todas as **avaliações elaboradas**. Acreditando na elevada qualidade do serviço prestado foi criada uma **unidade de negócio dedicada a este serviço**.

*A Arquiconsult dispõe de uma estrutura de primeira linha de suporte, qualificada e certificada em Microsoft Dynamics, com as principais características:*



Identificação de um Chefe de Projecto associado ao cliente com mais de 10 anos de experiência em Microsoft Dynamics;



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;



SLA, nível de serviço garantido, para início da resolução do problema;



Livre utilização do crédito anual de horas de contrato para manutenção correctiva ou evolutiva;



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;



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

A Arquiconsult é uma empresa de consultoria de sistemas de informação, assente em tecnologias Microsoft Dynamics, com escritórios em Lisboa, Porto e Luanda.

Composta pela maior e mais experiente equipa de consultores, tendo já implementado algumas das mais complexas Soluções de Negócio Microsoft Dynamics e sendo frequentemente referida a clientes internacionais para as suas implementações.

A Arquiconsult inova constantemente a sua oferta e tem disponíveis diversas verticalizações, para diversos sectores de actividade, que acrescentam valor ao Microsoft Dynamics.

Actualmente, contamos com clientes nos mais diversos sectores do Comércio, Indústria e Serviços:

- A Loja do Gato Preto
- Casa da Música
- Hubel
- Go Natural
- Grupo E.T.E.
- PARQUEXPO
- Cork Supply
- Einhell



### Lisboa

Rua Fernando Namora, N.º 24 B I  
2675-485 Odivelas  
Tel: + 351 21 820 56 10

### Porto

Av. Comendador Ferreira de Matos,  
793 - 1º  
4450-125 Matosinhos  
Tel: + 351 22 600 23 28

### Luanda

Rua Comandante Kwenha, 11-13  
Tel: +244 939 954 360

comercial@arquiconsult.com



WWW.ARQUICONSULT.COM  
WWW.ARQUICONSULT.CO.AO