

## Breves

### SAP consulta Ábaco

A SAP Portugal, dando continuidade à sua estratégia de expansão no mercado das PME, formalizou um acordo de parceria com a Ábaco Consultores, obtendo, esta última, o estatuto de SAP Business Partner. A Ábaco Consultores passa, assim, a integrar o grupo restrito de parceiros da multinacional, tendo como principais objectivos implementar as soluções da SAP no mercado PME e solidificar o alcance da sua carteira de oferta nos mercados do Norte, Lisboa e Espanha, onde opera actualmente e detém posição de relevo e experiência de mercado.

### Monitorização remota em Portalegre

No passado dia 21 de Fevereiro foi assinado um protocolo entre a Câmara Municipal de Portalegre, o Instituto de Telecomunicações e os três operadores móveis nacionais (Optimus, TMN e Vodafone) para instalação de uma rede de monitorização remota de

## Call center partilhado para o retalho

**NEGÓCIO** A Higher Functions, Lda. acaba de lançar uma solução pioneira destinada às empresas que precisam de oferecer serviços de pós-venda e/ou de suporte informático aos seus clientes. Designado *PCmedic lease*, o serviço de *call center* telefónico funciona como um *help-desk* da própria empresa, portanto, com o seu modelo operacional e técnico.

A novidade reside no facto de ser partilhado por qualquer empresa do sector da TI, o que dispensa as estruturas individuais e suprime custos elevados.

«O que o serviço tem de inédito é a grande redução dos custos associados à criação e manutenção do serviço pós-venda e/ou de suporte por parte de cada empresa individualmente.

O *PCmedic lease* propõe-se, assim, ser o centro de apoio técnico para os clientes dessa empresa, em seu nome e aplicando o seu modelo processual. Trata-se de disponibilizar aos nossos parceiros

um serviço de grande mais-valia e extrema necessidade, e também com particular relevância actual, sem os custos tradicionalmente inerentes a esse processo», sublinha Filipe Barrancos, director-geral da Higher Functions.

Na verdade, o custo do serviço pós-venda incluído no preço inicial torna o produto não concorrencial. Em contrapartida, a oferta de um serviço pós-venda de custos "aceitáveis" apresenta-se normalmente desorganizado e ineficiente. Por estas razões, grande parte dos consumidores portugueses está insatisfeita com o seu serviço pós-venda. É, portanto, aqui, que a Higher Functions pretende actuar, suprimindo custos e oferecendo eficácia.

O *PCmedic lease* destaca-se ainda por ser uma solução chave-na-mão que representa consideráveis reduções de custos para o vendedor dos equipamentos.

[www.pccmedic.pt](http://www.pccmedic.pt)