



Anytime.Anywhere.



ASSISTÊNCIA FUNCIONAL E TÉCNICA	<p>Definições: A assistência funcional e técnica consiste em brindar ao cliente INES as respostas, o assessoramento, e experiência acumulada de INES no que se refere à utilização funcional das soluções aplicativos. A assistência técnica consiste em brindar prestações técnicas específicas; realização de importações, reportes, consultas, supressão massiva de dados. Entende-se em troca, por suporte, o tratamento das reclamações relacionadas com inconvenientes no funcionamento dos programas. Este suporte, brindado por INES encontra-se incluído nas diferentes prestações, no marco do contrato da assinatura. Não está compreendido então dentro do conceito de assistência funcional e técnica. Procedimentos para prestações técnicas : as prestações técnicas se realizam unicamente de acordo com um orçamento, seguindo as etapas enumeradas a continuação:- Expressão da necessidade via e-mail, por parte do referente funcional interno da empresa – Análise da solicitude por um assessor INES- Elaboração por parte de INES de um orçamento que incluirá as tarifas correspondentes e também : * A carga horária de trabalho necessária para a realização da prestação * O prazo para a realização da prestação- Aprovação do orçamento por parte do referente da empresa solicitante – Entrega da prestação por parte de INES. Modalidades: Ao assinar, escolherá um volume de crédito tempo que será consignado no orçamento. Cada prestação de assistência técnica ou funcional realizada será debitada desse crédito, por faixas de 15 minutos. Seu referente funcional interno será o único interlocutor com o departamento de Atenção ao Cliente INES, fundamentalmente via o correio eletrônico asistencia@ines.eu. Um assessor INES se encarregará de sua solicitude, em um dia útil. Con cada trabalho, o referente funcional receberá um e-mail contendo uma síntese: crédito tempo consumido, pontos tratados e crédito tempo restante. Vigência do Contrato de assistência: um ano calendário, isto é até o dia 31 de dezembro do ano em curso, na data da assinatura do presente contrato.</p>
FORMAÇÃO : INES.MARKETINGMANAGER PHONING	<p>Objetivo desta capacitação = é utilizar INES para realizar uma campanha de phoning. Ciclo: Relevância do phoning => Formulário/destino/teste => Administração => aproveitamento e análise dos resultados. Objetivo: modalidades operativas formalizadas, campanha realizada e capacitação integral da equipe de projeto.</p>

FRANCIA +33428841813 ESPAÑA +34934816868 SUIZA + 41225483731

AMERICA LATINA +59824019320 (Uruguay) +55113013280 (Brasil) www.inescrm.es contacto@inescrm.com



FORMAÇÃO ADMINISTRADOR	<p>Objetivo desta formação = lançamento do projeto (objetivos, protagonistas, ações, planning), apresentação da arquitetura da base, formação sobre o módulo de administração, guia e assessoramento para a pré-configuração da base. Objetivos: entrega de documento relativo à reunião de lançamento, administrador capacitado e base pré-configurada.</p>
FORMAÇÃO IMPORTAÇÃO DE DADOS: INTERVENÇÃO	<p>Guia em análise do arquivo, assessoramento para o início do funcionamento. Esta prestação não inclui a confecção do arquivo, o que será objeto de um orçamento complementar. Se proporciona: recomendações sobre o início de funcionamento e capacitação integral da equipe do projeto.</p>
FORMAÇÃO IMPORTAÇÃO DE DADOS: REALIZAÇÃO	<p>Guia para a importação de dados. Objetivos: dados importados e capacitação integral da equipe do projeto.</p>
FORMAÇÃO: APROVEITAMENTO DE DADOS EM INES	<p>Objetivo de esta formação = correto aproveitamento de dados presentes em INES. Ciclo 1 : Realização de consultas => Exportação de dados => processamento em Excel (Quadros cruzados dinâmicos) => Gráficos / relatórios. Ciclo 2 : Parâmetros e trabalho com consultas e painéis de controle disponíveis em INES.Analytics. Se proporciona: consultas adaptadas e suporte Excel pronto para usar e/ou painéis de controle configurados em INES</p>
FORMAÇÃO: INES.CONTACTMANAGER	<p>Objetivo desta formação = saber utilizar INES no marco de INES.ContactManager: Empresas/ contatos/ historiais/ Relatório de atividade, tarefas, compromissos...)Se proporciona: INES.QuickStart e capacitação integral da equipe do projeto.</p>
FORMAÇÃO: INES.MARKETINGMANAGER E-MAILING	<p>Objetivo desta capacitação = saber utilizar INES para realizar uma campanha de emailing. Ciclo: Relevância do e-mailing => E-mail/destino/teste => Envio => aproveitamento e análise dos resultados. Objetivo: modalidades operativas formalizadas, e-mailing enviado e capacitação integral da equipe do projeto.</p>



FORMAÇÃO: INES.SALESFORCE	Objetivo desta formação = saber utilizar INES desde a detecção do cliente potencial até o fechamento do negócio. Ciclo: Detecção do cliente potencial => Qualificação => Compromisso => Oportunidade/orçamento => Fechamento do negócio. Objetivos: modalidades operativas formalizadas base configuradas e capacitação integral da equipe do projeto.
FORMAÇÃO : INES.ANALYTICS	Objetivo desta formação = saber utilizar a ferramenta INES.Analytics para administrar consultas e processar corretamente consultas complexas em INES. Ciclo: solicitude de consultas complexas => Realização via INES.Query (SQL) => Processamento em forma de gráfica flash (Board) / ou de reporte (criação via aplicação CrystalReports, não incluída dentro da oferta : formato Word, pdf...). Objetivos : entrega de documentos suporte ; consultas / board / reporte terminado ; equipe do projeto capacitada.
FORMAÇÃO ADMINISTRADOR ON-LINE	Formação On-line das soluções INES. Esta Formação é personalizada e seu objetivo é a configuração dos módulos contratados. Esta formação inclui: a análise e definição dos processos comerciais à configurar, a definição dos perfis de usuários e administração (senhas de acesso, direitos e correio eletrônico), a importação dos arquivos mestres (Fichas cadastrais de Empresas, Contatos e artigos) e a personalização da base de dados com campos livres, o manejo das pesquisas avançadas, atualização de dados em cascata e exportação de dados. Esta formação é dada em sessões de 2 horas. O usuário vai adquirindo um conhecimento de forma progressiva e personalizada da base de dados INES para sua total autonomia em sua gestão e manejo.
FORMAÇÃO CONTÍNUA:	Formação personalizada para abordar temas específicos. Esta formação é complementar à formação inicial e seu objetivo é resolver dúvidas de manejo da aplicação em seu uso cotidiano. Se realiza através da Internet por sessões de máximo 2 horas.
FORMAÇÃO USUÁRIO:	Formação personalizada da operativa funcional do módulo contratado. Ao finalizar a jornada de formação, os usuários são capazes de manejar o módulo com todas suas opções. Esta formação é dada nos escritórios do assinante e para grupos com um máximo de 6 pessoas (não estão incluídos os gastos de deslocamento e refeições).
FORMAÇÃO USUÁRIO ON-LINE	Formação personalizada da operativa funcional da empresa usuária em base aos módulos INES utilizados. Esta Formação é personalizada. O objetivo desta formação é trasladar o conhecimento completo das funcionalidades incluídas no ou nos módulos contratados. Esta formação é dada por sessões de 2 horas. O usuário ou os usuários vão adquirindo um conhecimento de forma progressiva e personalizada do CRM INES para sua total autonomia na gestão e manejo de seus dados.



IMPORTAÇÃO	Importação de arquivos mestres: Empresas + Contatos + Historial. Depuração arquivo CSV.
INES EXPERT - OTIMIZAÇÃO DO USO	Dois meses depois do lançamento do projeto, análise da utilização, otimização da configuração, conselhos e sugestões. O cliente receberá: base configurada e otimizada.
INSTALAÇÃO LICENÇA INES.SERVER	<p>Requisitos técnicos para a instalação da licença Ines.Server</p> <p>Especificações hardware mínimas do servidor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xéon ou Pentium 4 a 3 GHz ou superior, - 1 G0 de RAM, - uma partição do disco duro no sistema de tamanho suficiente para o uso previsto pelo cliente (mínimo 10 Gb para 50 usuários). <p>Um servidor dedicado para a plataforma INES é altamente recomendado.A re-instalação das aplicações INES está incluída no contrato de manutenção unicamente no caso de ter um servidor dedicado.</p> <p>Especificações software do servidor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servidor Web: Microsoft IIS/ Windows 2003 Server - SGBD: integramos em nativo e sem custo adicional o motor da base de dados BORLAND Firebird (instalado pelo serviço técnico de INES). <p>Gestão e Supervisão do serviço ao cliente: INES:CUSTOMER SERVICE inclui Gestão de contatos + Gestão de tarefas + Agenda pessoal e colaborativa + Jornal Interno + Gestor de correio eletrônico integrado + Gestão de chamadas + Criação e seguimento de formulários de incidências, reclamações, solicitude de informação e sugestões. Possibilidade de criação de formulários desde um e-mail entrante ou Portal Web personalizado à cada empresa para seu seguimento em tempo real + Configuração e personalização de formulários + Criação de Relatórios, Informes e Estatísticas e pesquisas avançadas.</p>