



**F3M Information Systems**

Head Office (+351) 253 250 300

Lisbon Branch (+351) 213 636 271

Email: [contacto@f3m.pt](mailto:contacto@f3m.pt)

[www.f3m.pt](http://www.f3m.pt)

PORTUGAL . ANGOLA . MOÇAMBIQUE



No backoffice uma só pessoa consegue tratar de todos os pedidos. O atendimento ao cliente é mais rápido e eficiente.



**Eng. Nuno Silva**  
Administrador . NGS

## A EMPRESA

A NGS é uma empresa portuguesa que se dedica à comercialização de malhas.

Na sua carteira de clientes conta com nomes nacionais e internacionais .

Anualmente, concebe as suas coleções que apresenta em feiras nacionais e, especialmente, internacionais angariando, ano após ano, inúmeros clientes que valorizam a capacidade inovadora da NGS. As feiras são um ponto privilegiado de contacto pessoal com os clientes, onde podem apresentar as novas coleções desenvolvidas.

Melhoria do serviço ao cliente

Eliminação de picos de trabalho pós-feira

## O DESAFIO

A necessidade de uma ferramenta móvel baseada em tablet, independente da disponibilidade de internet e que permitisse automatizar todos estes processos em feira e ligação com o backoffice de logística que envia as amostras aos clientes, foi o desafio colocado pela NGS à F3M. Com um desafio acrescido: apenas três meses para desenvolver a solução, que teria de ficar disponível para uma feira em Paris.

Redução em média de 5 dias contando, esse tempo, desde o contacto na feira até à entrega das amostras ao cliente

Redução em 98% dos erros de especificação de necessidades do cliente standard e informações específicas

## A SOLUÇÃO

O trabalho realizado envolveu um levantamento fino dos processos do cliente e desenho da solução, optando-se por uma solução desenvolvida à medida disponibilizando a informação relevante e eliminando informação em excesso.

Do ponto de vista funcional, a solução permite ter acesso à base de dados de clientes e artigos. Com um Tablet e um leitor de código de barras, a equipa comercial consegue, num curto espaço de tempo, realizar uma requisição de cartazes através da picagem dos códigos de barras dos produtos e definindo quais as condições comerciais estabelecidas.

Tendo em conta a necessidade de rapidez, os contactos do cliente são gravados na aplicação através de fotografia do cartão-de-visita. No final do processo, esse documento é enviado por email para a sede e para o cliente com informação de acompanhamento na sua língua.

Geração de informação de controlo de feiras, clientes, amostras

Paralelamente, e quando o entenda, o comercial pode sincronizar os dados entretanto registados com o backoffice, havendo uma comunicação diferencial de dados. No backoffice é possível identificar as requisições sincronizadas e proceder de imediato à respetiva expedição para o cliente, encurtando os timings de entrega de cartazes e libertando a equipa comercial desse processo logístico.

Com esta solução, garante-se uma maior rapidez na expedição de amostras, atinge-se ainda uma maior fiabilidade de todo o processo, bem como um aumento da disponibilidade dos colaboradores para o contacto pessoal com o cliente.

Redução do tempo de preparação de informação e recursos para as feiras