Fazer bem à Primeira!

Newsletter nº 137 Outubro/Novembro/Dezembro 2019

Defender o Investimento!

A eficiência começa na opção tomada no investimento. Todos sabemos que muitas vezes as limitações orçamentais condicionam o resultado do Projeto.

O custo de operação de qualquer Projeto nos primeiros anos representa valores muito elevados – há que considerar o investimento inicial total, o custo associado à exploração incluindo todos os custos com o pessoal afeto à atividade (ordenados, encargos sociais, seguros, formação, etc.). Muitas vezes, uma diferença residual no custo da solução do Projeto, não tem impacto nos custos do investimento total, mas poderá ter enormes repercussões no desempenho do negócio – mau desempenho dos sistemas, falhas na produção, insatisfação de clientes e trabalhadores, entre muitos outros fatores.

O Total Cost of Ownership (Custo Total de Propriedade), ou, como é usualmente conhecido, TCO, é uma metodologia de comparação de custos a longo prazo.

O Cliente deverá conhecer o verdadeiro custo do projeto, e por vezes o pouco pode representar muito. Qual é o verdadeiro Custo Total de Propriedade (exploração) ao fim de cinco anos? Veremos que Fazer Bem à primeira custa sempre menos!

Para determinarmos o TCO é preciso, primeiro, categorizar os custos em duas partes distintas: Custos de Aquisição e Implementação (Aquisição) e Custos de Manutenção (Exploração).



"A TECNICLIMA desde sempre desenvolveu competências para assegurar aos seus Clientes todos os serviços necessários à concretização do seu Projeto.

Um forte compromisso com a Qualidade e com a missão de servir o Cliente.

O sucesso dos seus Projetos são a nossa motivação".

Vantagens do Contrato de Consultoria

A celebração de um contrato de assistência garante-lhe prioridade sobre os clientes sem contrato.

É definido e assumido com o cliente um nível de serviço.

Ao contratar várias horas tem um valor hora mais reduzido do que em intervenções avulsas.

Horário de atendimento alargado das 08h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00.

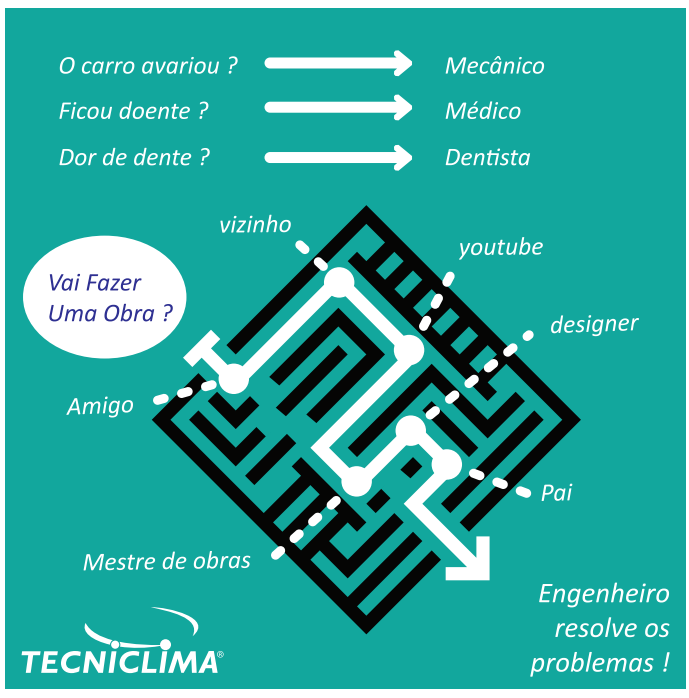
Acesso a preços mais vantajosos para serviços fora deste horário.

Descontos exclusivos em equipamentos MKC / CLIMA PORTUGAL.

Acesso a uma plataforma eletrónica para suporte remoto, com gestão de tempos (Portal do Cliente).

Acesso gratuitos a ações de formação / workshop´s.

Oferta do Contrato Telefónico.



Competências e responsabilidades

"Do meu ponto de vista, um Instalador é um fornecedor de serviços, e o âmbito da oferta do seu serviço tem a ver com as suas competências, Não podemos misturar este conceito e assumir que as obras são todas iguais e que requerem o mesmo tipo de intervenção.

Torna-se premente que sejam criados mecanismos de acreditação das empresas instaladoras, por forma a que o Cliente consiga decidir em função de outros parâmetros que não se limitem apenas ao orçamento apresentado.

É fundamental assegurar a credibilidade e as capacidades do Instalador, para evitar erros e incumprimentos. Aqui, não basta saber executar, é imprescindível saber analisar, otimizar soluções e projetar todo o trabalho.

Só assim, podemos assegurar um Projeto completo e exequível, sem correções significativas, sem mais "deslizes orçamentais" imputáveis a incompatibilidades, e erros que, a existirem, não serão justificados.

O Cliente, ao delegar a resolução integral de uma necessidade numa só empresa, que assume toda a responsabilidade evita, as incompatibilidades nos serviços prestados.

Uma Empresa com a Dimensão Tecnológica adequada pode garantir um Projeto na sua totalidade, desde a sua conceção, instalação e manutenção, até à sua exploração. Não há diluição de responsabilidades quando algo corre menos bem – há uma entidade responsável pela Qualidade Global do Projeto. "

Mário Carvalho *in Revista* ***"Climatização"****, 2001*

	SEM CONTRATO	MODELO DE CONTRATO			
		TELEFÓNICO	PACK DE HORAS	VIP	PERMANÊNICA
Linha Direta para Suporte ao cliente		✓	✓	✓	✓
Serviços a prestar nas instalações do cliente			✓	✓	✓
Validade do pack de horas		1 ano	2 anos	2 anos	1 ano
Suporte telefónico sem custos		✓	✓	✓	✓
Formação, Workshop´s e Seminários				✓	✓
Gestão de Dossiers				✓	✓
Supervisão da Manutenção Preventiva.				✓	✓
Descontos especiais em Equipamentos MKC				✓	✓

Contrato de Consultoria, Pack Horas

Este tipo de contrato, garante a Consultoria Técnica, agindo a TECNICLIMA apenas por reação/chamada do cliente.

Abrangência:

- O nível de serviço assumido pela TECNICLIMA para este tipo de contrato, será de início da prestação do serviço no máximo dia útil seguinte após o pedido;
- Oferta de contrato de assistência telefónico;
- As horas contratadas têm uma validade de 2 anos, isto é, deverão ser utilizadas no período de 2 anos. Se não forem utilizadas neste período, estas não transitam para o ano seguinte;
- O período mínimo contratual é assim até que o Pack de Horas seja consumido, ou 2 anos. Este contrato será renovável automaticamente, para períodos iguais, salvo se rescindido por escrito por algum dos contraentes .

Contrato de Consultoria, Telefónica

Este tipo de contrato, garante a Consultoria Técnica, agindo a TECNICLIMA apenas por reação/chamada do cliente.

Abrangência

- Suporte telefónico para **número verde** direto para departamento de suporte;
- Horário de suporte alargado a prestar das 08h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00 de Segunda a Sexta;
- Suporte ilimitado, via telefone fixo e telemóvel para um Consultor Técnico;

Investimos em propor a melhor Solução aos nossos Clientes, cientes que a economia está no custo total de exploração ao fim de um determinado tempo.

O que oferecemos!

Oferecemos experiência, dedicação, responsabilidade e Soluções adequadas para o Sucesso do Seu projeto.

Hoje, uma época de modas, muitos empresários andam a fazer o que está na moda. Mas será que estão efetivamente preparados para isso e têm o nível de conhecimentos adequado? É um detalhe que faz toda a diferença.

Hoje, trocou-se o conceito de prestação de um serviço competente, onde o conhecimento e experiência determinam o sucesso, por uma incessante procura de novas oportunidades a qualquer custo. Neste último caso, é o Cliente que paga.

A TECNICLIMA oferece-lhe essa segurança – há mais de 34 anos desenvolve, produz, e implementa sistemas profissionais que oferece ao mercado, devidamente validados, através de muita formação, investigação e experiência acumulada.

Tudo tem um custo! Mas como queremos apoiar o seu negócio oferecemos um crédito de 2% do valor das suas compras no ano anterior, para utilizar em consultoria técnica, no desenvolvimento dos seus novos projetos.

Ligações Empresariais

"Consciente que a nossa missão, é um Serviço Total ao Cliente, não podemos deixar de reunir todas as competências de um setor exigente como o nosso."

CLIMAPORTUGAL® CLIMATIZAÇÃO E AMBIENTE

CLIMAnet® COMUNICAÇÃO

ABOUT ENERGY® Certificação Energética e Qualidade do Ar Interior

KNOW HOW!



A importância da Consultoria no Sucesso do Projeto

Custos de Aquisição e Implementação (Aquisição)

Essa etapa é aquela mais percetível aos Clientes menos preparados – habituaram-se a chamar-lhe **investimento inicial**. Corresponde à fase em que o Cliente inicia o seu Projeto até ao dia que tem a obra pronta.

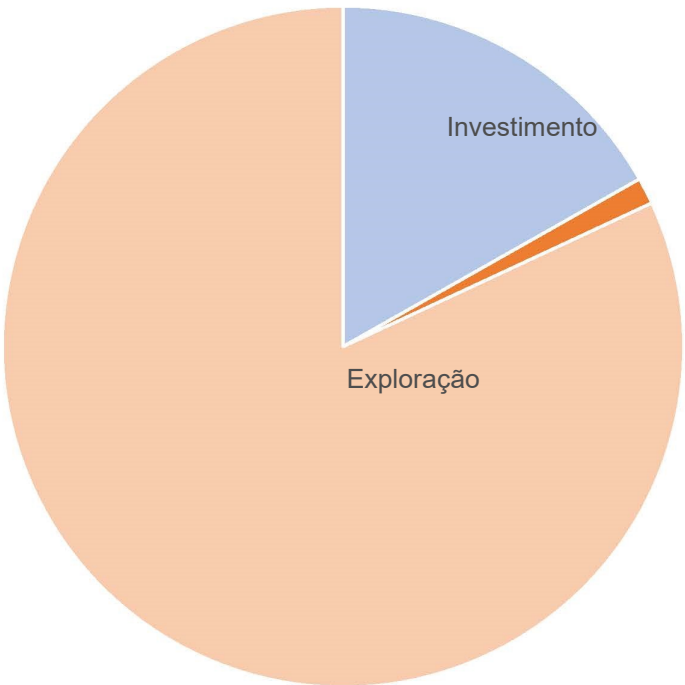
Custos de Manutenção (Exploração)

Nessa etapa, provavelmente a mais importante, calcula-se todos os custos de operação, de forma direta ou indireta, normalmente divididos da seguinte forma

Custos Diretos

O aspeto mais marcante desse tipo de custo, como o associado aos recursos humanos, encargos sociais e impostos, instalações e energia, …, manutenção preventiva, alterações necessárias, reparação de avarias, medidas de melhoria e correção de erros …) é que é possível quantificá-lo. Portanto, essa categoria envolve os seguintes aspetos:

- **Custo em Recursos Humanos**: Ordenados, Encargos Sociais, outros gastos… (pode ser racionalizado, mas é sempre um grande custo do processo, e de caráter permanente)
- **Custo de Alugueres e Arrendamentos** (variável com o negócio)
- **Custo de Matérias Primas** (variável com o negócio)
- **Custos de Energia e Serviços** necessários (pode ser racionalizado, mas é sempre um grande custo do processo, e de caráter permanente)
- **Custo de Manutenção** (deve ser bem feita e tem um custo previsível) para melhorar o desempenho e evitar paragens e reparações desnecessárias;
- **Custo de Reparações Corretivas** (não é previsto, mas acontece, tem custos imprevisíveis e vem da falta de qualidade dos equipamentos, sistemas e falhas na manutenção preventiva).



Custos Indiretos

Esse tipo de custo tem normalmente a ver com insatisfação dos clientes, perda de produtividade, tempos de paragem, …, todas as consequências do mau desempenho estão diretamente ligadas ao utilizador final.

- **Custo da Insatisfação dos Clientes e trabalhadores** (clientes insatisfeitos provocam quebras nas vendas, trabalhadores insatisfeitos produzem menos)
- **Custos da inoperacionalidade** (paragens da atividade por avarias imprevistas, que provocam custos diretos associados às reparações, mas também custos indiretos com quebra na imagem e nas vendas).

Quem apoia o Cliente na escolha da solução?

O departamento de engenharia da TECNICLIMA dispõe de um serviço de Consultoria para o apoio fácil ao Cliente na seleção da Solução mais adequada.

T. +351 214 147 370 / www.tecniclima.pt

Contacte-nos

TECNICLIMA
Av. Duque de Loulé, 28
2795-117 Linda-a-Velha

Portugal

T. + 351 21 4147360

geral@tecniclima.pt

Validar as Competências

Estamos numa época em que todos sabem fazer tudo!

Mas Saber fazer e Saber o que está a fazer não é a mesma coisa.

Nas últimas décadas assistiu-se a uma evolução das carreiras profissionais que tem consequências diretas no desempenho das empresas, no emprego e na economia.