

Service Desk Manager

Ter o controle é fundamental para o crescimento e qualidade do atendimento.



Plataforma WEB

- Desenvolvido na plataforma Microsoft e acessado através do Browser de Internet, podendo ser instalado para uso local na empresa ou hospedado em provedor para acesso via internet. Ver pré-requisitos para instalação do software.



Multi-Telas

- A navegação do sistema é realizada através de menu, sendo que podem ser abertas várias telas simultaneamente para utilização;
- Rica interface para o usuário permitindo vários recursos de pesquisa e flexibilidade de visualização das informações.



Multi-Empresa

- O sistema permite o uso das funcionalidades para diversas empresas, sendo a mesma escolhida no Login de acesso ao sistema. Não há limitação na quantidade de empresas, somente há restrição ao uso em função do número de licenças por usuários adquiridas.



Comportamento do Sistema Parametrizável

- Várias ações do sistema são controladas por parâmetros, de forma que o mesmo poderá ser configurado conforme a necessidade da empresa.



Controle de Dias Úteis e Feriados

- O sistema permite o registro dos feriados e horas úteis de trabalho na semana, desta forma o sistema calcula a data prevista de finalização de um chamado, conforme parâmetro definido para o grupo de ocorrência do chamado;
- O Técnico poderá alterar a previsão de finalização, sendo o usuário informado por e-mail da alteração.



Clientes

- O sistema permite a classificação dos clientes, tanto internos ou externos. Todas as interações nos chamados do cliente são notificadas por e-mail para os endereços cadastrados no mesmo;
- Selecione quais tipos de ocorrência o cliente estará habilitado para abrir chamados;
- Selecione quais sistemas / módulos o cliente estará habilitado para abrir chamados.



Controle de Usuários

- O acesso ao sistema é controlado por acesso individual registrado no cadastro de usuários do sistema;
- Os acessos são concedidos por grupos de acesso, conforme cadastro realizado no sistema, sendo que o usuário é associado ao grupo e herda os acessos liberados para o mesmo.



Controle de Equipamentos

- Registro dos equipamentos e sua garantia que serão controlados no sistema, os quais poderão ser utilizados para abertura de chamados;
- Classificação do tipo de equipamento customizável, conforme cadastro realizado no sistema;
- Permite o registro dos componentes que compõem o equipamento, conforme cadastro a ser realizado no sistema;
- Permite o registro das informações de software que estão instalados no equipamento, contendo informações de licenciamento de software e dados da compra do mesmo. A partir do registro das informações é possível gerar um relatório com as informações de softwares pendentes para licenciamento.



Grupo Empresarial

- O sistema permite o agrupamento de clientes em um mesmo grupo empresarial, permitindo a visualização dos chamados de vários clientes pelo mantenedor do grupo empresarial.



Autenticação de Usuários a partir do Active Directory (AD) do Windows Server

- O sistema permite que a autenticação seja realizada pelo servidor do Windows, possibilitando a empresa que possua este serviço habilitado, centralizar o acesso e melhorar a administração dos usuários.



Inventário de Hardware e Software pelo Sistema

- Registro das faixas de IP que devem ser auditadas pelo sistema, podendo-se criar várias faixas de pesquisa;
- Permite pesquisa de redes com ou sem domínio do Windows;
- Rotina para coleta automática de informações automática de computadores, memórias, discos, placas de rede, monitores, usuários e grupos, impressoras e softwares instalados nos computadores da empresa;
- Tela para consulta do resultado de auditorias realizadas no sistema, permitindo-se verificar conforme as datas de auditorias realizadas;
- Rotina para atualização do cadastro de equipamentos do sistema baseado nas informações coletadas pela rotina de auditoria.



Controle de Sub-Chamados

- Permite a vinculação de chamados a um determinado chamado origem, sendo que o sistema não irá permitir fechar o chamado de origem até que todos os sub-chamados sejam finalizados;
- Quando o último sub-chamado for finalizado, o Status do chamado origem será alterado para um Status de "Liberado para o Técnico via Sub-Chamado". Este status será configurado pelo usuário na parametrização do sistema podendo ter qualquer descrição cadastrada;
- Não há limite de estrutura de sub-chamados, ou seja, poderá existir um chamado principal que gere n sub-chamados, que por sua vez cada sub-chamado poderá iniciar uma nova sequência de sub-chamados.



Base de Conhecimento - FAQ

- Baseado nas premissas do ITIL, o sistema permite aos técnicos, após análise e resolução de incidentes, registrar a solução na base de conhecimento, deixando-a disponível para consulta dos usuários do sistema;
- **O FAQ poderá ser público ou privativo somente para técnicos.**



Controle de Planejamento

- Permite o registro de cronograma de atividades programadas para todos os técnicos cadastrados no sistema;
- Permite indicar para cada técnico quais tipos de planejamento o mesmo terá acesso no planejamento;
- Painel de visualização com indicação das atividades "Em atraso", "Vencendo no dia" e "Previsão não excedida";
- Permite o registro de todas as interações ocorridas no planejamento da atividade até a sua finalização;
- Envio automático de e-mail para os endereços cadastrados no tipo de planejamento e também para o solicitante da atividade informando sobre qualquer interação registrada e também da finalização da atividade;
- Permite alterar a ordem de priorização das atividades.



Controle de Técnicos

- O atendimento de chamados é permitido no sistema para os técnicos cadastrados;
- A visualização dos chamados é permitida ao técnico conforme parametrização dos tipos de ocorrência de chamados permitidos para o mesmo;
- A visualização do planejamento de atividades é permitida ao técnico conforme parametrização dos tipos de planejamento permitidos para o mesmo.



Controle de Chamados

- Registro de solicitações de atendimento para todos os usuários cadastrados;
- Painel de visualização dos chamados, diferenciado para o usuário e para o técnico;
- Permite o cancelamento do chamado pelo usuário enquanto não atendido;
- Registro de todas as interações no chamado, tanto pelo usuário quanto pelo técnico;
- Controle de serviços / materiais realizados no chamado, com valorização por vigência;
- Emissão do relatório de Ordem de Serviço valorizado;
- Envio automático de e-mail cadastrado no tipo de ocorrência para os técnicos e também para os usuários indicados no cliente quando da abertura, ocorrência de interações e fechamento do chamado;
- Registro da qualificação do chamado pelo usuário após o fechamento pelo técnico, possibilitando parametrizar o número de chamados fechados permitidos sem qualificação para permitir abertura de novo chamado pelo usuário;
- Permite fechar um chamado e enviar automaticamente para o planejamento de atividades.
- Permite anexar imagens em qualquer formato no chamado;
- Permite a visualização de chamados com todas as ocorrências;
- Permite controlar o Status de chamado conforme definição da empresa, sem valores pré-definidos;
- Permite a reabertura de chamados. O administrador poderá definir um parâmetro com o número máximo de dias permitidos da data de fechamento para permitir sua reabertura;
- Controle da Origem do Chamado para fins estatísticos;
- Permite a criação de solicitações padrões a serem utilizadas pelo Técnico para agilizar a abertura de um chamado;
- Permite o registro/fechamento de um chamado simultaneamente, permitindo a formalização de um atendimento já realizado de forma rápida;
- Troca de informações entre Técnicos de forma privativa, registradas diretamente no chamado, possibilitando definir se estará ou não disponível para o usuário.



Controle de Contratos

- Registro dos contratos de prestação de serviço por Fornecedor;
- Controle da data de vencimento do contrato e histórico de reajustes;



Agenda de Técnicos

- **Controle centralizado**
 - ✓ Permite o controle centralizado da agenda dos técnicos no sistema;
 - ✓ Permite o controle de prioridade de Agenda;
 - ✓ Permite o controle de Agendas por Categoria, possibilitando registrar as ausências de técnicos qualificadas;



Relatórios

Todos os relatórios permitem a exportação para os formatos **PDF** e **XLS** (Excel) e **DOC** (Word);

- **Chamados no Período**
 - ✓ Permite a consulta dos chamados no período solicitado com opções de filtro por Status do Chamado, Tipo de Chamado e Período.
- **Chamados por Cliente**
 - ✓ Permite a consulta dos chamados no período solicitado com opções de filtro por Status do Chamado, Tipo de Chamado e Período.
- **Chamados por Técnico**
 - ✓ Permite a consulta dos chamados no período solicitado agrupando por Tipo de Chamado demonstrando a quantidade de chamados atendidos pelo técnico para cada tipo de chamado;
- **Contratos á Vencer no Período**
 - ✓ Permite a consulta dos contratos á vencer no período solicitado;
- **Chamados por qualificação**
 - ✓ Permite a consulta dos chamados no período solicitado com opções de filtro por Tipo de Chamado e Período.
- **Relatório de Equipamentos**
 - ✓ Permite a consulta dos equipamentos cadastrados com opções de filtro por Situação (ativo ou não), Listar componentes e Listar softwares;
- **Licenciamento de Software**
 - ✓ Permite a consulta da situação de licenciamento dos softwares instalados nos equipamentos, podendo ser visualizado na forma sintética analítica demonstrando;
- **Planejamento por Período**
 - ✓ Permite a consulta das atividades planejadas no período solicitado com opções de filtro por Status do Planejamento, Tipo de Planejamento, Técnico e Período;



Controle de Estoque

- **Controle de insumos de Informática**
 - ✓ Permite o controle de estoque de insumos de informática;
 - ✓ Após registrar o uso de determinado item de estoque no Chamado, o sistema irá dar baixa no estoque do produto;
 - ✓ Permite o registro das entradas em estoque e atualização do saldo.



Gerenciar Preventivas

- **Geração de Preventivas por tipo de equipamento ou equipamento, utilizando-se de checklist pré-definido e controle de periodicidade.**



Gráficos

- **Painel de Chamados do Mês**
 - ✓ O sistema irá apresentar na sua inicialização um Dashboard com 2 gráficos, demonstrando a quantidade de chamados e também outro gráfico com as quantidades de chamados por Status do mês. Disponível também para o cliente mostrando somente os seus chamados;
- **Gráfico de Chamados - Cliente**
 - ✓ Gráfico que demonstra as quantidades de chamados por cliente, conforme filtros disponíveis na tela de opções. Disponível também para o cliente mostrando somente os seus chamados;
- **Gráfico de Chamados - Técnico**
 - ✓ Gráfico que demonstra as quantidades de chamados por Técnico, conforme filtros disponíveis na tela de opções;
- **Gráfico de Chamados - Tipo de Ocorrência**
 - ✓ Gráfico que demonstra as quantidades de chamados por Tipo de Ocorrência, conforme filtros disponíveis na tela de opções. Disponível também para o cliente mostrando somente os seus chamados;
- **Gráfico de Chamados - Status**
 - ✓ Gráfico que demonstra as quantidades de chamados por Status, conforme filtros disponíveis na tela de opções. Disponível também para o cliente mostrando somente os seus chamados;
- **Gráfico de Chamados - Classificação**
 - ✓ Gráfico que demonstra as quantidades de chamados por Classificação, atribuídas na abertura do chamado, conforme filtros disponíveis na tela de opções. Disponível também para o cliente mostrando somente os seus chamados;



Gestão de Mudança

- **Gerencie as solicitações de mudança de configuração, controlando-se os níveis de aprovação necessários e posterior liberação para atuação do técnico**



Monitoramento de Links

- **Através desta ferramenta, o sistema monitora os Links cadastrados, informando por e-mail e em consulta em tela, a ocorrência de oscilação ou queda de comunicação entre os mesmos**