



Features Guide

Features Guide

Características

Benéfícios

Funcionalidades

Geralidades

Permite gerenciar múltiplos projetos numa mesma console, de maneira que os administradores do sistema podem realizar a gestão de procedimentos para todos seus clientes, de maneira centralizada.

Facilita a distribuição das licenças adquiridas, garantindo disponibilidade aos usuários que necessitem um acesso ilimitado.

Agilização dos processos de suporte, já que a configuração de ações pré-estabelecidas para os casos mais reportados.

Maior rapidez na resolução de um caso e facilidade na consulta e associação da solução.

Conhecer a etapa em que se encontram cada um dos casos.

Projectos

- Geração de múltiplos projetos.
- Definição do administrador dos múltiplos projetos e associar horários, grupos categorias, soluções SLAs e regras.

Licenciamento

- Licenciamento Concorrente (Uso simultâneo limitado).
- Licenciamento Nomeado (Uso simultâneo ilimitado).

Ações

- Definir as ações a executar (de uma aplicação, de um documento, etc.) para que sejam associados à determinada solução.
- Selecionar os resultados (verdadeiro e falso) para cada ação. De ser verdadeiro muda para um estado determinado e de ser falso muda para outro.

Soluções

- Configurar título, descrição e solução.
- Associar determinada ação a uma solução.
- Classificar as soluções em públicas, inativas, privadas e ativas.

Estados

- Determinar e configurar os estados dos casos.

Características

Benéficios

Funcionalidades

Geralidades

Otimiza o trabalho de acompanhamento dos especialistas encarregados do atendimento e solução de casos.

Permite associar os casos as companhias envolvidas para ter uma informação mais completa de cada caso.

Permite associar os clientes envolvidos em cada caso para ter uma informação mais completa de cada um deles.

Permite agrupar os casos por características similares, com o intuito de agilizar o trabalho de priorização e atendimento dos casos.

Permite alertar, avisar ou escalar o caso para um especialista determinado para o cumprimento de uma regra definida.

Agiliza a gestão de suporte, porque em muitas ocasiões, as características gerais dos casos são similares, por isso se padroniza o ingresso da informação.

Horários

- Estabelecer feriados, e horários de atendimento.
- Configuração dos dias de trabalho e dias não trabalhados.

Companhias

- Ingressar dados dos Terceirizados para associá-los aos casos.
- Ingressar dados das companhias para associá-las aos incidentes.
- Associar SLAs para companhias.
- Ingressar e configurar campos adicionais no cadastro de informação de companhias e terceirizados.

Usuários

- Criação de usuários.
- Associar SLAs para usuários.
- Configurar grupos de especialistas, dentro dos quais se podem definir líderes.
- Relação de usuários a companhias e vice-versa.
- Ingressar e configurar campos adicionais no cadastro de informação de usuários.

Categorias

- Criação de categorias onde é possível associar soluções, SLAs e grupos de especialistas.
- Associar Scripts às categorias.
- Herdar Scripts.

Regras

- Definição de regras para los casos.
- Generar alarmas, escalar a un responsable o enviar un correo al cumplimiento de la regla.
- Creación de plantillas dinámicas en el asunto y cuerpo del correo.
- Registrar el contenido en formato de texto enriquecido en la configuración del envío de correo.

Modelos

- Configuração de modelos para ingressar a informação para a criação de casos.
- Elaboração de modelos para o e-mail que se envia da console Front-End no momento de criar um caso.
- Configuração de formulários (listado de perguntas) para o registro de pré-casos.
- Criação de scripts por projeto e por categoria para descrever o caso no momento da sua criação e edição.
- Configuração do e-mail para a notificação dos casos.

Características

Benéfícios

Funcionalidades

Geralidades

Permite uma gestão eficiente dos processos de suporte, facilitando a configuração da informação que visualizam os usuários e monitorando seus respectivos processos.

Outros

- Visualização do resumo geral do dia dos casos registrados (problemas, incidentes e mudanças) e vencidos, além das tarefas e alarmes de especialista.
- Definição das interfases e campos obrigatórios para usuários, companhias, casos e elementos de configuração (CIs).
- Configuração do "Banner" que será visualizado na console Web dos usuários, para informar o evento ou novidade mais importante.
- Cadastro de notícias, que se visualizarão na console Web de usuários, informando eventos ou novidades.
-

Incidentes

Poderá ter um cadastro e controle de todos os incidentes que se apresentem, de tal forma que facilita a operação normal e minimiza o impacto que estes geram na empresa.

- Criar e associar diferentes tipos de cadastros, estados, prioridades, categorias, especialistas, terceirizados.
- Escalar o caso, enviá-lo via e-mail, gerar relatórios, atendê-los de forma manual ou automática.
- Ter um relatório histórico dos encaminhamentos.
- Anexar arquivos, soluções e comentários.
- Definir os tempos de atendimento e solução.
- Registrar o autor do caso.
- Relacionar usuários, companhias e elementos de configuração (CIs) ao incidente.
- Aplicar scripts correspondentes ao caso.
- Registro automático de informação em determinados campos.

Problemas

A administração deste módulo permite resolver os problemas de raiz, de modo que se resolvam definitivamente.

- Criar e associar diferentes tipos de cadastros, estados, prioridades, categorias, especialistas, terceirizados.
- Escalar o caso, enviá-lo via e-mail, gerar relatórios, atendê-los de forma manual ou automática.
- Ter um relatório histórico dos encaminhamentos.
- Anexar arquivos, soluções e comentários.
- Definir os tempos de atendimento e solução.
- Registrar o autor do caso.
- Relacionar usuários, companhias e elementos de configuração (CIs) ao incidente.
- Aplicar scripts correspondentes ao caso.
- Registro automático de informação em determinados campos.

Mudanças

A gestão de mudanças permite à organização criar e definir os procedimentos de mudança que necessite de forma padrão e programada, para diminuir o impacto do requerimento.

- Criar e associar diferentes tipos de cadastros, estados, prioridades, categorias, especialistas, terceirizados.
- Escalar o caso, enviá-lo via e-mail, gerar relatórios, atendê-los de forma manual ou automática.
- Ter um relatório histórico dos encaminhamentos.
- Anexar arquivos, soluções e comentários.
- Registrar o autor do caso
- Relacionar procedimentos e associar as tarefas correspondentes.
- Relacionar usuários e elementos de configuração (CIs) à mudança.
- Aplicar scripts correspondentes ao caso.
- Anexar arquivos, soluções e comentários.
- Registro automático de informação em determinados campos.

Características

Benéficios

Funcionalidades

Outros

Acompanhamento e monitoração permanente dos procedimentos que se realizam para cada caso e dos ativos associados com este.

- Lista de pré-casos cadastrados.
- Lista de tarefas cadastradas.
- Lista de alarmes cadastradas e programadas.
- Visualização dos casos por grupo.
- Visualização dos casos por usuário.