

O App de Chamados da Desk Manager é uma solução completa e robusta para gerenciamento de serviços (ESM), abrangendo ITSM, CSC e GBS. Projetado para otimizar o ciclo de vida dos chamados, da abertura à resolução, a plataforma oferece recursos poderosos para impulsionar a eficiência, automação e satisfação do cliente.

Este Data Sheet detalha as funcionalidades do App, direcionado a novos clientes, C-Level, Pré-Vendas de Parceiros e clientes existentes que desejam aprofundar seu conhecimento da plataforma.

Funcionalidades Detalhadas

Dashboard

COMO FUNCIONA

A Dashboard fornece uma visão geral e em tempo real do status dos chamados, apresentando gráficos interativos de chamados abertos, finalizados, cancelados e sua distribuição por status. Permite a aplicação de filtros avançados por operador, grupo, cliente, solicitante e período.

BENEFÍCIOS

Monitoramento simplificado do desempenho da operação, identificação rápida de tendências e gargalos, e acesso facilitado a conversas, abertura de chamados e registro de ponto.

Agenda de Chamados

COMO FUNCIONA

Apresenta os chamados agendados em um calendário interativo, permitindo a visualização, interação e criação de novos chamados diretamente na agenda. Oferece diferentes modos de visualização (dia, semana, mês) e pesquisa avançada por grupo ou operador.

BENEFÍCIOS

Organização e controle facilitado dos chamados agendados, otimizando o planejamento e execução das atividades.

Construtor de Fluxo

COMO FUNCIONA

Permite a criação de fluxos de trabalho automatizados para chamados, tarefas e outros fluxos, baseados em gatilhos de status e causas. Oferece recursos para visualizar, editar, remover e adicionar elementos ao fluxo, como chamados, tarefas, fluxos adicionais e diferentes status.

BENEFÍCIOS

Automação de processos, redução de tarefas manuais e otimização do fluxo de trabalho, garantindo maior eficiência e agilidade.

Lista de Chamados

COMO FUNCIONA

Exibe os chamados com informações detalhadas, incluindo código, prioridade, status, assunto, SLA, solicitante, distribuição, anexos e muito mais. Permite pesquisa simples e avançada com diversos critérios, incluindo campos extras. Possui abas para filtrar chamados por status, favoritos, compartilhados e não categorizados, além de permitir ações em massa, como adicionar comentários, compartilhar, vincular a tarefas e imprimir.

BENEFÍCIOS

Gerenciamento eficiente dos chamados, com acesso rápido a informações relevantes e recursos para otimizar o fluxo de trabalho.

Quadro de Chamados (Kanban)

COMO FUNCIONA

Visualiza os chamados em formato Kanban, organizados por status em colunas, com os chamados representados por cards. Permite arrastar e soltar os cards para atualizar o status e interagir com o chamado, exibindo informações resumidas no próprio card, como prioridade, data, solicitante e responsável.

BENEFÍCIOS

Acompanhamento visual e intuitivo do fluxo de trabalho, facilitando a gestão e priorização dos chamados.

Gestão de Mudanças (GMUDs)

COMO FUNCIONA

Oferece uma interface completa para gerenciar GMUDs, com informações detalhadas como código, prioridade, datas, status, assunto, SLA, solicitante, responsável, anexos e mais. Permite pesquisa simples e avançada, interações rápidas e avançadas, status especiais (aprovação, agendamento) e ações em massa.

BENEFÍCIOS

Controle total sobre as mudanças, com recursos para planejar, executar e monitorar cada etapa do processo.

Funcionalidades Detalhadas

Agenda de GMUDs

COMO FUNCIONA

Visualiza as GMUDs agendadas em um calendário, permitindo a interação e criação de novas GMUDs. Oferece visualização por dia, semana ou mês, além de pesquisa avançada.

BENEFICIOS

Organização e visibilidade das GMUDs agendadas, facilitando o acompanhamento e gestão das mudanças.

Notificações

COMO FUNCIONA

Gerência alertas personalizados para operadores e solicitantes, incluindo notificações de chamados filhos, mudanças de status em tarefas e revisões de bases de conhecimento. Permite criar, editar, clonar, desativar e excluir notificações.

BENEFICIOS

Comunicação proativa e eficiente, mantendo todos os envolvidos informados sobre o andamento dos chamados e tarefas.

Relatórios de Chamados

COMO FUNCIONA

Permite a criação de relatórios customizados com diversos campos, filtros e opções de visualização, fornecendo análises detalhadas da operação. Oferece opções de impressão, exportação e integração com as principais ferramentas de BI, como Power BI, Qlik Cloud e Slemma.

BENEFICIOS

Dados estratégicos para a tomada de decisão, permitindo a identificação de tendências, gargalos e oportunidades de melhoria.

Relatórios de Chamados

COMO FUNCIONA

Permite a criação de relatórios customizados com diversos campos, filtros e opções de visualização, fornecendo análises detalhadas da operação. Oferece opções de impressão, exportação e integração com as principais ferramentas de BI, como Power BI, Qlik Cloud e Slemma.

BENEFICIOS

Dados estratégicos para a tomada de decisão, permitindo a identificação de tendências, gargalos e oportunidades de melhoria.

Mapa de Atendimento

COMO FUNCIONA

Exibe a localização geográfica de operadores e clientes em um mapa, permitindo a visualização da distribuição geográfica das demandas e a alocação otimizada de chamados com base na proximidade e disponibilidade dos operadores. Permite filtrar por fornecedores, clientes e status do operador.

BENEFICIOS

Visão estratégica da operação, otimizando a alocação de recursos e agilizando o atendimento.

Cadastros

COMO FUNCIONA

Permite a gestão completa de dados essenciais para a operação, incluindo categorias, subcategorias, tipos, solicitações, tipos de ocorrência, auto-categorias, ícones para blocos, catálogos de serviços, formas de atendimento, status, automação de status, condições de fluxo de atendimento, fluxos de atendimento e causas.

BENEFICIOS

Configuração e personalização da plataforma de acordo com as necessidades específicas da operação.

Chamado Programado

COMO FUNCIONA

Agenda a criação automática de chamados com base em critérios de recorrência, definindo todos os detalhes do chamado, como assunto, cliente, solicitante, operador, anexos, etc.

BENEFICIOS

Automação de tarefas repetitivas, garantindo a execução de atividades regulares e preventivas.

Chamado Programado

COMO FUNCIONA

Agenda a criação automática de chamados com base em critérios de recorrência, definindo todos os detalhes do chamado, como assunto, cliente, solicitante, operador, anexos, etc.

BENEFICIOS

Automação de tarefas repetitivas, garantindo a execução de atividades regulares e preventivas.

Recursos Adicionais

Agenda de Chamado Programado, Notificação Programada, Observador Padrão, Chamado Filho em Cascata. Estes recursos adicionam camadas extras de automação e controle, permitindo a configuração de observadores automáticos, a criação de chamados filhos em cascata e o agendamento de notificações, otimizando ainda mais o gerenciamento de chamados.

Exemplo de Relatórios (Baseados nas colunas disponíveis)

Para cada exemplo, adicionei um breve comentário sobre a utilidade e o público-alvo do relatório.

Relatório de SLAs

COLUNAS RELEVANTES

Nº Chamado, Cliente - Fantasia, Assunto, Data de Criação, SLA do Chamado - Tempo Restante do Primeiro Atendimento, SLA do Chamado - SLA de Primeiro Atendimento Expirado, SLA do Chamado - Tempo Restante do Segundo Atendimento, SLA do Chamado - SLA de Solução Expirado. (Útil para gestores e equipes de suporte para monitorar o cumprimento dos prazos.)

Relatório de Performance por Operador

COLUNAS RELEVANTES

Operador - Nome Completo, Total de Chamados Finalizados, Média de tempo corrido de Primeiro Atendimento, Média de tempo corrido de Solução, Total de Horas. (Essencial para avaliar a produtividade e eficiência da equipe de suporte.)

Relatório de Demandas por Cliente

COLUNAS RELEVANTES

Cliente - Fantasia, Nº Chamado, Assunto, Data de Criação, Status Atual do Chamado - Nome, Total de Horas. (Permite identificar as principais necessidades dos clientes e direcionar estratégias de atendimento.)

Relatório de Chamados por Categoria

COLUNAS RELEVANTES

Categorias - Nome, Total de Chamados Criados, Total de Chamados Finalizados, Tempo Médio de Atendimento - Abertura até a Finalização. (Ajuda a identificar categorias com maior volume de chamados e possíveis gargalos.)

Relatório de First Call Resolution (FCR)

COLUNAS RELEVANTES

Nº Chamado, Cliente - Fantasia, Assunto, Data de Criação, Operador - Nome Completo, First Call Resolution. (Importante para medir a eficácia do atendimento e identificar oportunidades de melhoria.)

Relatório de Chamados Abertos por Canal

COLUNAS RELEVANTES

Solicitação - Nome, Nº Chamado, Data de Criação, Cliente - Fantasia. (Útil para entender o comportamento do cliente e otimizar os canais de atendimento.)

Relatório de Chamados com SLA em Risco:

COLUNAS RELEVANTES

Nº Chamado, Cliente - Fantasia, Assunto, SLA do Chamado - Tempo Restante do Primeiro Atendimento, SLA do Chamado - Tempo Restante do Segundo Atendimento, Operador - Nome Completo. (Permite ações proativas para evitar o descumprimento dos SLAs.)

Lembre-se

Estes são apenas exemplos. A grande variedade de colunas disponíveis permite a criação de relatórios específicos para atender às necessidades de diferentes áreas e níveis hierárquicos.

Benefícios Chave

Eficiência Operacional

Automatiza tarefas, padroniza processos e otimiza o tempo de atendimento.

Visibilidade e Controle

Monitora o status dos chamados, identifica gargalos e gera insights acionáveis.

Satisfação do Cliente

Oferece atendimento ágil, eficiente e personalizado.

Flexibilidade e Customização

Adapta a plataforma às suas necessidades.

Conclusão

O App de Chamados da Desk Manager é uma ferramenta essencial para empresas que buscam excelência no gerenciamento de serviços.

Com recursos avançados de automação, integração e personalização, ele permite otimizar os processos, aumentar a satisfação do cliente e impulsionar a produtividade das equipes.



Sobre a Desk Manager

A Desk Manager é uma empresa brasileira que oferece uma plataforma de ESM em escala global que facilita da operação à gestão.

Com mais de dez anos de atuação no mercado e mais de 500 clientes ativos, a empresa proporciona a simplificação da governança por meio da plataforma Desk Manager.

A ferramenta, uma suite com 12 aplicativos multifuncionais em um único sistema, garante menos tempo atendendo chamados para mais tempo alcançando resultados.

Acelerada pela Endeavor, a Desk Manager conta com grandes nomes do mercado em seus cases, como Eurofarma, Porsche, Cobasi, Komatsu, Unisys e Dia Supermercados.