Desk Manager

DATASHEET

O App SLA da Desk Manager é uma ferramenta poderosa e flexível para a gestão de Acordos de Nível de Serviço (SLAs), garantindo que os serviços prestados atendam aos tempos e padrões de qualidade definidos entre sua empresa e seus clientes.

Com o App SLA, é possível configurar, monitorar e ajustar os tempos de resposta e solução de forma precisa, promovendo uma gestão eficiente do atendimento e assegurando que as expectativas do cliente sejam

Funcionalidades Detalhadas

Configuração de SLAs Personalizados

COMO FUNCIONA

Configure SLAs específicos para cada cliente, contrato ou tipo de atendimento, definindo tempos distintos de resposta e solução com base na prioridade do chamado, tipo de serviço ou grupos de atendimento. Esses SLAs podem ser aplicados automaticamente a chamados conforme filtros e regras pré-definidos, como grupos de suporte, categorias de serviço ou níveis de criticidade.

BENEFICIOS

Garante que diferentes clientes ou contratos tenham SLAs adequados às suas necessidades, permitindo flexibilidade no atendimento e a personalização de prazos conforme a urgência e criticidade do serviço.

Monitoramento em Tempo Real

COMO FUNCIONA

Através da Dashboard interativa, você pode acompanhar em tempo real o cumprimento dos SLAs, verificando chamados em andamento, SLAs vencidos, tempos de primeiro atendimento, e tempo de solução. Além disso, a visualização gráfica permite monitorar o desempenho de grupos específicos e identificar pontos de atenção em caso de atraso nos atendimentos.

BENEFICIOS

Proporciona visibilidade imediata da performance dos SLAs, permitindo uma gestão proativa que antecipa problemas e garante a qualidade contínua do atendimento.

Gestão de Tempos de Atendimento e Solução

COMO FUNCIONA

Para cada SLA, você pode definir dois tempos-chave: o Tempo de Primeiro Atendimento e o Tempo de Solução. O **Tempo de Primeiro Atendimento** refere-se à resposta inicial ao chamado, enquanto o **Tempo de Solução** se refere à resolução completa do chamado. Ambos podem ser ajustados conforme a prioridade do chamado (Normal, Atenção, Urgência).

BENEFICIOS

Assegura que o atendimento seja conduzido dentro dos parâmetros acordados, com controle rigoroso dos prazos e notificações de vencimento para que ações corretivas sejam tomadas rapidamente.

Escalonamento Automático de Chamados

COMO FUNCIONA

Quando um chamado está próximo de ultrapassar o SLA, a ferramenta pode acionar automaticamente o escalonamento para um nível superior de atendimento (por exemplo, de N1 para N2). Isso pode ser configurado para garantir que chamados críticos não fiquem sem resolução, acionando rapidamente a equipe adequada para solucionar o problema.

BENEFICIOS

Garante que chamados críticos recebam a devida atenção, minimizando o risco de violação de SLA e melhorando a agilidade no atendimento de demandas mais complexas.

Desk Manager

DATASHEET

Funcionalidades Detalhadas

Configurações de Notificações e Alertas

COMO FUNCIONA

Notificações automáticas podem ser configuradas para alertar operadores e gestores quando os SLAs estiverem próximos de vencer, ou quando forem violados. Essas notificações podem ser enviadas por e-mail ou diretamente dentro do sistema, com escalonamento de alertas conforme necessário.

BENEFICIOS

Facilita a gestão do atendimento, garantindo que toda a equipe esteja ciente de prazos e possíveis atrasos, permitindo ações corretivas antes de violar o SLA.

Relatórios de Desempenho dos SLAs

COMO FUNCIONA

O App SLA permite a geração de relatórios detalhados com métricas de desempenho dos SLAs, incluindo o cumprimento dos tempos de primeiro atendimento, tempos de solução e taxas de SLAs violados. Esses relatórios podem ser exportados para análise posterior ou programados para serem enviados automaticamente para gestores e clientes.

BENEFICIOS

Proporciona uma visão clara do desempenho operacional, permitindo que as equipes de gestão analisem tendências, identifiquem gargalos e implementem melhorias contínuas no processo de atendimento.

Gestão de Feriados e Jornadas de Trabalho

COMO FUNCIONA

O App SLA permite ajustar os tempos de atendimento conforme as jornadas de trabalho e feriados regionais ou nacionais. Isso significa que o cálculo dos SLAs leva em consideração as horas de operação da equipe, garantindo que os tempos de atendimento e solução sejam justos e realistas, evitando violações indevidas.

BENEFICIOS

Proporciona uma gestão precisa e adaptada aos horários reais de operação, evitando a contagem de tempo em dias ou horários não úteis, como feriados ou períodos de folga.

Filtros por Campos Extras e Itens de Configuração (ICs)

COMO FUNCIONA

A IA da Desk Manager permite que SLAs sejam aplicados com base em campos extras dos chamados ou Itens de Configuração (ICs) vinculados. Isso significa que você pode definir SLAs específicos para certos tipos de ativos, equipamentos ou categorias de chamados, assegurando que as regras de atendimento sejam ajustadas conforme a criticidade ou importância do item relacionado.

BENEFICIOS

Oferece um controle detalhado e segmentado de SLAs, permitindo que serviços relacionados a ativos críticos ou categorias sensíveis recebam o tratamento adequado, minimizando o impacto de falhas ou atrasos.

Configuração de Tempo por Fila de Atendimento

COMO FUNCIONA

O App permite definir tempos máximos de permanência de um chamado em cada fila de atendimento. Isso assegura que os chamados não fiquem "presos" em uma única fila sem progresso, promovendo a transição entre os níveis de suporte (N1, N2, N3) conforme necessário para resolver o problema dentro do prazo estipulado.

BENEFICIOS

Melhora o fluxo de trabalho entre os níveis de suporte e garante que o atendimento siga um processo contínuo, evitando atrasos desnecessários na resolução de problemas.

Definição de Status de SLA

COMO FUNCIONA

Personalize os status de SLA, como "Normal", "Atenção", "Urgência" e "Vencido", com cores associadas (verde, amarelo, vermelho) que facilitam a visualização e o acompanhamento da situação dos chamados em tempo real.

BENEFICIOS

Proporciona uma visualização rápida e fácil do estado atual dos SLAs, permitindo que operadores e gestores identifiquem chamados em risco ou vencidos com clareza.

Benefícios Chave

Cumprimento Garantido de Acordos

O App SLA assegura que sua empresa cumpra rigorosamente os prazos e parâmetros definidos nos Acordos de Nível de Serviço.

Visibilidade e Controle em Tempo Real

Dashboards e relatórios oferecem uma visão clara da performance dos SLAs, permitindo uma gestão proativa e eficiente.

Automação de Processos Críticos

O escalonamento automático e as notificações garantem que sua equipe esteja sempre em sintonia com os prazos e responsabilidades.

Flexibilidade para Vários Cenários de Atendimento

Personalize SLAs conforme diferentes clientes, contratos, prioridades ou tipos de chamados, garantindo um atendimento mais preciso e adequado.

Conclusão

O App SLA da Desk Manager é uma solução completa para empresas que precisam gerenciar e monitorar Acordos de Nível de Serviço com precisão e eficiência. Com sua flexibilidade para criar SLAs personalizados, monitoramento em tempo real, relatórios detalhados e automação de notificações e escalonamentos, o App SLA é uma ferramenta indispensável para garantir que seus serviços atendam às expectativas dos clientes de forma consistente e com alto padrão de qualidade.

Essa versão detalhada é direcionada para C-Level, equipes de pré-vendas e clientes que desejam uma visão clara e técnica das capacidades do App SLA da Desk Manager, permitindo que compreendam como a ferramenta pode ser integrada aos processos de gestão de serviços da empresa.



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.