

A Desk Manager apresenta sua solução de ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI) para melhorar a eficiência e eficácia dos processos de TI em sua organização.

Através de uma abordagem inovadora e integrada, nossa solução ITSM permite que sua equipe **gerencie, monitore e melhore continuamente os serviços de TI**, garantindo uma entrega de serviços de alta qualidade e alinhada com as necessidades do negócio.

PRINCIPAIS RECURSOS E BENEFÍCIOS

Gestão de Incidentes

Registrar, classificar e rastreie incidentes com facilidade. Atribua-os automaticamente a equipes ou técnicos específicos e estabeleça prazos de resolução com base na prioridade e no SLA. Reduza o tempo de resolução e melhore a satisfação do usuário.

Gestão de Nível de Serviço (SLA)

Monitorar e gerenciar os acordos de nível de serviço com os clientes e fornecedores, definindo metas de desempenho, acompanhando o progresso e tomando medidas corretivas para garantir a conformidade com os SLAs.

Gestão de Disponibilidade

Garanta a disponibilidade e confiabilidade dos serviços de TI através do monitoramento e manutenção proativa dos componentes críticos da infraestrutura. Identifique e resolva problemas antes que eles afetem os usuários e os negócios.

Gestão de Problemas

Identifique e analise as causas raiz dos problemas para evitar a recorrência e minimizar o impacto nos negócios. Coordene ações corretivas e identifique soluções temporárias e permanentes para reduzir o tempo de inatividade dos serviços.

Relatórios e Análise de Dados

Obtenha insights valiosos sobre o desempenho dos serviços de TI, a eficácia dos processos e a satisfação do usuário. Gere relatórios personalizados e painéis de controle para tomar decisões informadas e melhorar continuamente os serviços de TI.

Gestão de Continuidade de Serviços de TI

Desenvolva e implemente planos de continuidade de serviços de TI para garantir a recuperação rápida e eficiente dos serviços em caso de falhas ou desastres. Minimize o impacto nos negócios e proteja a reputação da sua organização.

Gestão de Mudanças

Gerencie todo o ciclo de vida das mudanças de forma eficiente e controlada. Avalie os riscos, obtenha aprovações e implemente mudanças de acordo com as melhores práticas ITIL. Minimize os riscos e os impactos negativos nas operações de negócios.

Integração com outras soluções

Integre-se facilmente com outras soluções de TI, como ferramentas de monitoramento de rede, sistemas de inventário e aplicativos de help desk. Maximize a eficiência dos processos e a colaboração entre as equipes de TI.

Gestão de Fornecedores e Contratos

Gerencie os contratos com fornecedores e parceiros, garantindo a conformidade com os termos acordados e a entrega de serviços de alta qualidade. Avalie o desempenho dos fornecedores e identifique oportunidades de melhoria e otimização.

Gestão de Configuração (CMDB)

Mantenha um registro atualizado de todos os ativos de TI e suas interdependências. Identifique rapidamente os itens de configuração afetados por incidentes, problemas e mudanças e tome decisões mais informadas.

Gestão de Conhecimento

Crie e mantenha uma base de conhecimento com informações relevantes, soluções para problemas comuns e documentação técnica. Facilite o acesso rápido a informações precisas e atualizadas, melhorando a eficiência da equipe de TI e a satisfação do usuário.

Automação de Processos

Automatize tarefas e processos rotineiros, como atribuição de incidentes, aprovação de mudanças e atualizações de inventário. Libere tempo para que sua equipe de TI se concentre em atividades de maior valor agregado e melhorias contínuas.

Gestão de Liberação e Implantação

Planeje, teste e implemente novos serviços e atualizações de forma eficiente e controlada. Garanta que todas as partes interessadas estejam envolvidas e que os requisitos de qualidade e conformidade sejam atendidos.

Gestão de Solicitações de Serviço

Gerencie e monitore as solicitações de serviço dos usuários, incluindo a aprovação, a implementação e a entrega de serviços de acordo com os SLAs. Melhore a comunicação e a colaboração entre a equipe de TI e os usuários finais.

Gestão de Capacidade

Monitore e analise a utilização dos recursos de TI para garantir que a infraestrutura atenda às demandas atuais e futuras. Identifique gargalos e planeje melhorias e atualizações para garantir que os serviços de TI sejam entregues de forma eficiente.

Gestão de Custos

Rastreie e analise os custos associados aos serviços de TI, incluindo hardware, software, mão de obra e fornecedores. Identifique oportunidades de otimização de custos e tome decisões informadas sobre investimentos em TI.

Portal do Solicitante

Forneça um portal de autoatendimento para que os usuários finais possam registrar incidentes, solicitar serviços e acessar informações e soluções da base de conhecimento. Reduza a sobrecarga do help desk e melhore a satisfação do usuário.

Gestão de Mensageria

Se comunique entre as operações através do nosso software, melhore a produtividade e a comunicação entre os departamentos e também seus clientes, contando com diversos canais de entrada integrados ao ChatGPT 3.0, como: Microsoft Teams, WhatsApp, Telegram e o Chat através do Portal do Solicitante



POR QUE ESCOLHER A DESK MANAGER PARA ITSM?

Ao incorporar esses recursos adicionais, a solução ITSM da Desk Manager oferecerá uma abordagem ainda mais abrangente e eficaz para o gerenciamento de serviços de TI, garantindo que sua organização possa enfrentar os desafios atuais e futuros do setor.

- Solução completa e fácil de usar, projetada para atender às necessidades de organizações de todos os tamanhos e setores.
- Implementação rápida e escalabilidade para acompanhar o crescimento do seu negócio.
- Adesão às melhores práticas ITIL e conformidade com os principais padrões e regulamentações do setor.
- Uma API Rest que está disponível para integrações personalizadas com outros aplicativos, para troca de dados entre os sistemas.
- Suporte técnico especializado e treinamento disponível para garantir o sucesso na implementação e operação da solução ITSM.

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 suíte 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.

deskmanager.com.br

Nos acompanhe nas redes sociais e compartilhe com sua rede

