

HELPDESK

OBJETIVO:

Pronto restabelecimento de acesso aos equipamentos e softwares instalados e utilização de sistemas da empresa, por serviço de manutenção corretiva. Gestão automatizada da manutenção.

CARACTERÍSTICAS:

Comunicação por Telefone, Internet, Email e Chat.

Gestão de Incidentes

- Registro.
- Acompanhamento.
- Web Chat opcional.
- Padrões.
- Pesquisa e pesquisa avançada.
- Notificações por email.
- Histórico completo do acompanhamento.
- Encaminhamento e roteamento do incidente.
- Prioridades.
- Notas internas.

Organização da equipe

- Regras.
- Grupos.

Automação de Emails

- Conversão de emails recebidos para incidentes.
- Modos múltiplos de automação.
- Registro automático de novos usuários.
- Bloqueio de endereços de email.

Base de Conhecimentos

- Integrada com incidentes.
- Editor WYSIWYG.
- Publica facilmente documentos Word na Base de Conhecimentos.
- Conteúdo similar ao MSDN.

Gestão de SLA (Service Level Agreement)

- Regras ajustáveis de notificação.
- Horário de funcionamento.
- Escalação automática de incidentes.

Gestão de Ordens de Serviço

- Ordens de Serviço.

Integração com contas existentes de usuário.

- Integração com Active Directory.
- Importa contas de usuário de arquivos

Relatórios

- Real time.
- Gráficos.

Gestão de linguas

- Utiliza sua lingua para a interface do Help Desk.
- Ajuste a linguagem default para qualquer unidade de negócio ou usuário.

AMBIENTES:

Sistemas Operacionais: estações Windows XP e servidores Windows 2000 e 2003; outros produtos e serviços da nossa linha

IMPORTANTE:

O cliente foca nas atividades fim e pode terceirizar atividades meio, como a manutenção da infra-estrutura de TI.

O Helpdesk facilita a manutenção rápida e especializada.

O Helpdesk publica nível de serviços (SLA), responsabilidades, e motiva o aumento da disponibilidade da infra-estrutura.

Atende recomendações da ITIL, COBIT.

Aumenta o retorno sobre o investimento em infra-estrutura.

O software fonte, com scripts em MS SQL, pode ser adquirido e também modificado para: tarifar os serviços, integrar a outros sistemas, etc.