



Solução para Gestão de Serviços

Software para Central de Serviços Compartilhados
Help desk, Inventário, Contratos, CRM, SAC



O software 0800net foi criado para facilitar o fluxo, a administração e gestão da informação de qualquer área ou processo de sua empresa.

Principais Aplicações:

- Suporte Serviços de TI
- Suporte à Clientes
- Controle Atividades Internas
- Controle de Contratos

Conheça as funcionalidades do 0800net

Gestão de Serviços

- Cadastro de Produtos e relacionamento com clientes e solicitantes
- Possibilidade de controlar Clientes dos Distribuidores/Revenda/Matriz/Filial
- Controle de SLAs flexível por Cliente, Natureza e Caminho
- Configurações Visuais permitindo que o mantenedor configure o sistema conforme a identidade visual da organização
- Cadastro de Feriados e Horários de Atendimento por Atendente, Cliente e Mantenedor
- Criação de Tabelas Dinâmicas / Genéricas que podem ser utilizadas para informações complementares do cliente, facilitando por exemplo o controle de situação financeira do cliente
- Cadastro de Grupos de Atendimento, podendo estar relacionado com o 1º Nível ou 2º Nível de Atendimento e Grupo SAC
- Cadastro de Estágios por Grupo de Atendimento
- Cadastro de Página de Relacionamento, podendo ser utilizado para avisos ou novas implementações no sistema

Controle de Chamados

- Permite o próprio cliente abrir chamado via web
- Importação de chamados via e-mail
- Abertura de Chamados via Chat com Atendente
- Redirecionamento automático do chamados conforme os Produtos que o atendente/grupo presta suporte
- Permite criar vários caminhos para identificar o problema/solicitação
- Cadastro de Campos Complementares na abertura do chamado
- Cadastro de chamados anônimos
- Interações com o cliente via trâmites / e-mails
- Interação entre atendentes através de Instruções • Notificações por e-mails quando houver atrasos relacionados a Alçadas ou Percentuais atingido sem A conclusão do chamado
- Cadastro de Alertas para atendente
- Upload de arquivos anexos via solicitante e atendente
- Cadastro de Auto-Texto para determinados produtos reduzindo o tempo de digitação de textos usados com freqüência

Controle de Chamados

- Relacionamento de dependência do chamado (pai /filho)
- Classificação de chamados como Sugestão
- Clonagem de chamados
- Controle de Horas a Cobrar e Pagar
- Cadastro de Comentários
- Controle de vencimentos através de criticidade do Produto
- Exportação de Consultas para o MS Excel
- Cadastro de Despesas / Gastos
- Acesso ao Histórico do Cliente
- Controle de Estágios e Localizações do Chamado
- Possibilidade de Criar consultas e organizações de chamados pelo o atendente
- Controle de monitoramento de chamados críticos
- Questionário de Pesquisa de Qualidade para a coleta de satisfação
- Impressão de Relatório de Atendimento (RAT)

Controle de Tarefas / Atividades Internas

- Vínculos / Referências com chamados, não permitindo por exemplo um chamado ser fechado sem a conclusão de uma Tarefa Vinculada.
- Abertura e controle de tarefas sem relacionamento com chamados
- Controle de Aprovação para execução da tarefa
- Notificações por e-mail quando os atendentes não preencher os tempos conforme o período contratado.
- Agenda com previsões das tarefas do atendente ou grupo
- Controle de vencimentos através de criticidade do Produto
- Criação de Estrutura de Tarefas com agendamento
- Relacionamento da Tarefa com Projetos
- Cadastro de Percentual trabalho e previsão de conclusão
- Sequenciamento de Trabalho através de Estágios de Atendimento
- Classificação de Tarefas como Sugestão
- Controle de tempos envolvidos para Cobrança

Banco de Soluções

- Facilidade para localizar soluções a partir da abertura de chamados
- Cadastro de soluções a partir do fechamento de chamados
- Acesso permitido aos solicitantes para resolução de seus problemas

Projetos

- Cadastro de Projetos
- Relacionamento com Chamados e Tarefas
- Cadastro de Estrutura Padrão (template)

Inventário de Hardware e Software

- Levantamento automático de computadores instalados na rede através do MS Active Directory ou range de IP
- Relatório de Licenças de Softwares instalados na rede
- Relatório de Características de Hardware
- Relacionamento do Equipamento com o Chamado
- Notificações via e-mail sobre as modificações

100% WEB

Toda a aplicação é disponível via browser/navegador, permitindo você atender clientes em qualquer parte do mundo, além de possibilitar acompanhamento remoto de seus técnicos.

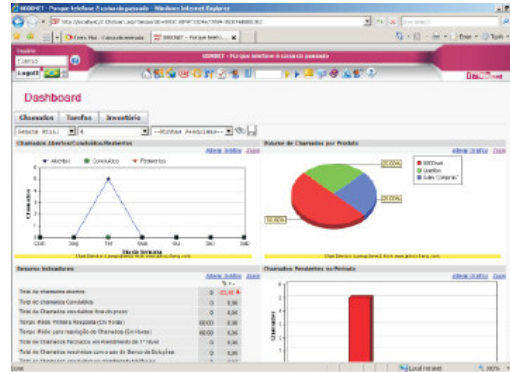
PRÉ-REQUISITOS

- Plataforma Windows Server
- Banco SQL Server / MSDE
- Cliente: Internet Explorer 6 ou superior

Controle de Contratos

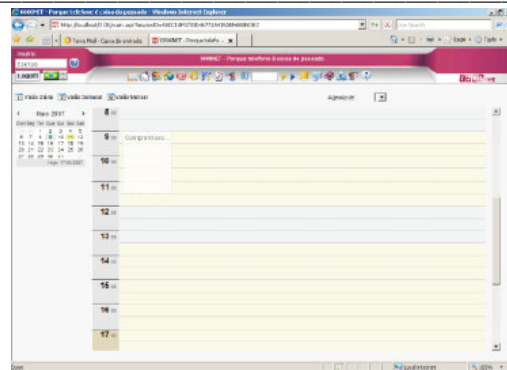
- Controle de Contratos de prestação de serviços, manutenção de equipamentos, leasing
- Controle de horas trabalhadas por cliente
- Controle de renovação e vencimento de contratos

Dashboard



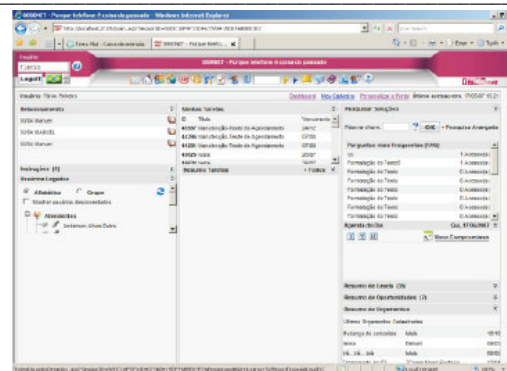
Painel com dezenas de indicadores baseados nas práticas da ITIL e COBIT, permite uma visão gerencial completa de todos os processos.

Agenda



A agenda colaborativa permite registro de eventos e compromissos do atendente ou da equipe.

Portais



O recurso de portal permite solicitantes, atendentes, vendedores obterem informações rápidas, com a possibilidade de personalização conforme a necessidade do usuário.

Comercial

- Controle de leads
- Controle de Oportunidades
- Controle de Relacionamento com Prospect, Clientes e Parceiros
- Controle de Orçamentos
- Integração com Chamados, Tarefas e Agenda
- Relatórios personalizados possibilitando medir a performance da equipe de vendedores
- Dashboard com visão gerencial da área comercial

Integração

- Autenticação de usuários integrada com o MS Active Directory ou LDAP
- Importação de e-mails
- Interface facilitada para integração com outro banco de dados de clientes e usuários através de importação de arquivos XML

Estamos à disposição para efetuar uma demonstração do sistema de maneira personalizada, sem nenhum compromisso. Entre em contato conosco pelo site ou pelo telefone 0 XX 11 2134-9000 Fax: 0 XX 11 2134-9044