 02 Informação Geral.

 03 Funcionalidades.

 06 Beneficiação.

Índice.

# Revolucione seu departamento de IT

## Administrar seu departamento de IT é fácil

Atualmente, os objetivos dentro das organizações de qualquer porte e em qualquer tipo de indústria dependem, em grande parte, do emprego eficiente de seus recursos tecnológicos; um dos grandes desafios das empresas consiste em incrementar os níveis de serviço da área de informação e de tecnologia.

Pensando nisso, InvGate criou o InvGate Service Desk, um software para centralizar toda a interação entre seu departamento de TI e seus usuários, garantindo a você um controle total de seu Service Desk a partir de um único console de administração.

InvGate Service Desk é uma mesa de serviços que facilita a gestão de suporte e permite gerir de maneira eficiente os procedimentos na organização, incrementando consideravelmente o nível de seus serviços.

InvGate Service Desk permitirá a você registrar o andamento de cada processo, fazer as consultas de cada caso quando for necessário, fazer o reporte dos casos e enviar notificações pelo correio eletrônico.

A partir de uma única ferramenta, você será capaz de solucionar incidentes, gerar sua Base de Conhecimento para self-service, criar seus próprios workflows de trabalho, gerar breaking news e anúncios, criar reportes personalizados, administrar diferentes grupos de trabalho e personalizar seus dashboards.

Mediante sua infraestrutura, além de atuar rapidamente diante das ocorrências e dos problemas que surgirem, você poderá obter um planejamento rápido, preciso e ágil, permitindo incrementar sua proatividade, em se tratando de gerenciamento dos serviços de TI. Seu desenho drill-down torna o InvGate Service Desk uma verdadeira solução de Business Intelligence.

Seus usuários saberão valorizar o formato social network, totalmente intuitivo, beneficiando você com as melhores práticas desta indústria: InvGate Service Desk está baseado nas normas ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

# Funcionalidades

InvGate Service Desk permite a você incrementar a qualidade do suporte técnico de sua empresa com as seguintes funcionalidades:

## Breaking News

Esteja pronto para atender às reclamações de problemas técnicos generalizados de seus usuários.

Com Breaking News, qualquer agente poderá enviar notificações para os usuários, permitindo a estes fazer a assinatura para receber os relatórios sobre a evolução do problema, diminuindo assim a carga de trabalho dos responsáveis pelo serviço técnico.

## Criação de Workflows e formulários personalizados

Esta funcionalidade permite definir processos para as necessidades específicas de sua empresa e determinar as ações necessárias para a evolução dos mesmos.

Por exemplo, você poderá definir procedimentos de aprovação com formulários personalizados aos seus respectivos supervisores para sua verificação.

## Criação de vistas

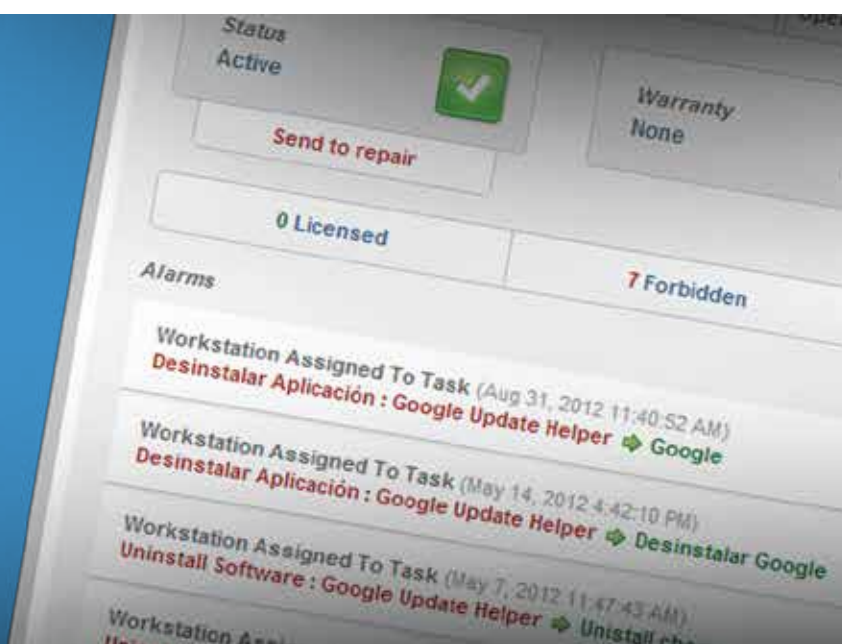
Os coordenadores do sistema podem registrar critérios de seleção de incidentes para poder aceder aos mesmos de forma direta. Desse modo, por exemplo, todos os incidentes de máxima prioridade que ainda não tiverem sido resolvidos poderão ser visualizados.

## Análise de métricas de rendimento

Com esta ferramenta, tanto os técnicos quanto os responsáveis pelo funcionamento dos serviços de TI poderão conhecer seu próprio desempenho através de estatísticas e diagramas, recebendo um valioso feedback sobre o desempenho.

## Integração com InvGate Assets

Através da comunicação com nosso software de gerenciamento de ativos, os agentes serão capazes de realizar tarefas de suporte de uma forma muito mais ágil, acessando diretamente os dados técnicos do equipamento do usuário que inseriu uma reclamação, enviando notificações ou acedendo ao controle de maneira remota.



## Informação sobre o histórico de incidentes

Com esta solução, será possível observar os incidentes ocorridos em sua organização e administrados pelo seu departamento de TI em um determinado período de tempo. Conheça as métricas e as estatísticas relevantes sobre as necessidades de seus usuários e facilite os procedimentos de melhoria contínua.

## Facilidade de acesso à ferramenta

Este software possui uma interface 100% web para que os usuários finais possam inserir seus pedidos e fazer o acompanhamento online, utilizando uma interface amigável e moderna. Desse modo, libera seus recursos de implantações trabalhosas e dispensa a necessidade da distribuição de pacotes e de atualizações.

## Acções Programadas

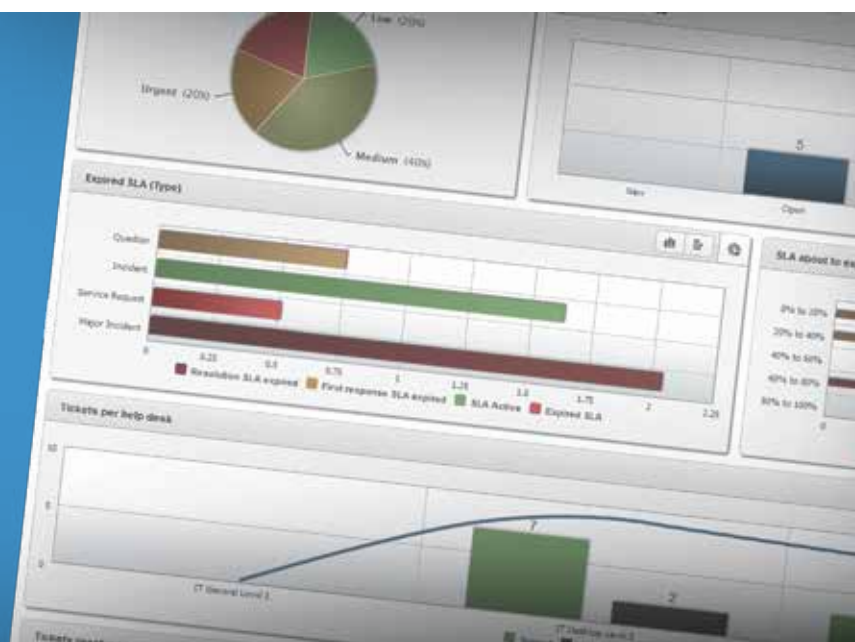
Esta ferramenta lhe permitirá fazer automáticas as tarefas frequentes de sua empresa através de regras e acções personalizadas, permitindo-lhe fazer mais eficazes seus processos de trabalho.

## Centralização e organização das informações

Com InvGate Service Desk é possível administrar os procedimentos de suporte de várias organizações ou projetos a partir de um único ponto centralizado. Além disso, permite visualizar toda a informação relacionada a partir do mesmo console.

## Dashboards

A fim de dispor de informações de suporte para a tomada de decisões, você terá acesso aos painéis de controle consolidados que permitem visualizar, em tempo real e de forma direta, os indicadores mais relevantes sobre o funcionamento das mesas de serviço.



## Notificação sobre modificações nos incidentes

Com esta ferramenta, tanto os usuários afetados como os técnicos envolvidos em um incidente podem receber notificações através de um correio eletrônico ou de mensagens enviadas diretamente ao equipamento por meio de InvGate Assets, acessando assim a informação atualizada sobre as mudanças que foram geradas no incidente.

## Administração e monitoramento de incidentes.

Com esta ferramenta, os diferentes usuários do sistema podem registrar os incidentes ocorridos, utilizando a interface web proporcionada ou enviando um correio eletrônico para algum dos endereços que forem indicados. Após serem inseridos, os incidentes são categorizados e encaminhados para as respectivas mesas de ajuda.

Por sua vez, acedendo à categoria de Incidentes Maiores, os agentes técnicos podem agrupar uma série de reclamações recebidas por um mesmo problema, para depois identificá-las, proporcionando às mesmas um tratamento unificado, com apenas um clique.

# Beneficição

¿Como sua companhia pode se beneficiar mediante o InvGate Service Desk?

## /// Resolução proativa de problemas e de ocorrências

Dispondo do suporte permanente para atender qualquer ocorrência com a infraestrutura de IT, seus empregados ajudarão a aumentar a produtividade de sua companhia.

## /// Redução instantânea dos custos de suporte

Sua rápida implantação permitirá a você obter benefícios imediatos sem precisar aumentar as despesas com o serviço técnico.

## /// Gestão de suporte com as melhores práticas IT

InvGate Service Desk está alinhado com os processos necessários para administrar a mesa de serviços mediante as melhores práticas de ITIL.

## /// Aumento dramático de seus níveis de serviço e suporte aos seus clientes internos

Com InvGate Service Desk você poderá tomar as decisões e medidas necessárias para avaliar e melhorar o serviço em sua companhia de maneira eficaz, controlando o tempo para o atendimento e a resolução dos casos.