# DevDesk — Service Desk e Help Desk

Transformação Digital para a sua Operação.





# Conteúdo da Apresentação


| | |
|---|---|
| DevDesk | 3 |
| Chamados | 4 |
| Fila e SLA | 5 |
| A operação | 6 |
| Painel ao vivo | 7 |
| Base de conhecimento | 8 |
| Monitoramento | 9 |
| Portal e catálogo | 10 |
| Inventário e pessoas | 11 |
| Canais e gestão | 12 |
| Conclusão | 13 |

# DevDesk

## Service Desk

Atendimento da operação

O DevDesk é o **service desk da operação**. Chamados, fila, conhecimento, monitoramento e o portal do cliente ficam no mesmo lugar.

A equipe **registra, assume e retoma** cada atendimento, com o prazo do acordo de atendimento à vista.

# Chamados

Quem solicita abre o chamado e **acompanha o histórico**.

A equipe registra, assume e retoma cada atendimento **no mesmo fluxo**.

- Abertura do chamado
- Histórico do atendimento
- Registro da equipe
- Assumir e retomar

# Fila e SLA

Incidentes, problemas e mudanças seguem na mesma fila.

A equipe registra, assume e retoma cada atendimento.

Abertos, em risco, atrasados e a primeira resposta aparecem no painel, com o prazo do acordo de atendimento.



A operação fica **em tempo real**. Alertas do Zabbix, da sala de eventos e do Grafana entram na fila de chamados, e a equipe acompanha a carga no painel.

DESK

# Painel ao vivo

A operação fica em tempo real, nas visões de NOC e de gestão, com a carga da equipe.

Abertos, em risco e atrasados aparecem junto da primeira resposta.



# Base de conhecimento

Artigos para a equipe consultar e registrar a solução sem espalhar a conversa.

A solução fica no chamado, para o próximo atendimento partir do que já foi registrado.

# Monitoramento

Alertas do Zabbix, da sala de eventos e do Grafana entram na fila de chamados.

- Zabbix
- Sala de eventos
- Grafana
- Fila de chamados

# Portal e catálogo

Quem solicita acompanha o chamado, e a equipe usa o serviço catalogado no atendimento.



### Portal do cliente

Quem solicita abre o chamado e acompanha o histórico pelo portal.



### Catálogo

Os serviços e os acordos de atendimento ficam catalogados para a equipe.



### Acordo

O prazo do acordo de atendimento aparece no chamado.



### Histórico

O atendimento fica registrado no mesmo fluxo.

# Inventário e pessoas

O que está envolvido no chamado fica separado da fila do dia.

Ativos da operação ligados ao atendimento.

A equipe sabe o que está envolvido no chamado.

Equipe, clientes e organizações separados.

A fila do dia não mistura o cadastro.

O histórico acompanha o ativo.

O cadastro fica junto do atendimento.

# Canais, relatórios e governança

A entrada, o indicador e o acesso da equipe ficam no mesmo service desk.



### Canais

E-mail e os demais canais de entrada chegam no mesmo service desk.



### Relatórios

Indicadores do período, do atendimento e do SLA.



### Governança

Papéis, permissões, auditoria e segurança do acesso.



### Gestão

A gestão acompanha a operação do período.

# DevDesk

O DevDesk reúne o atendimento da operação em um só fluxo.

Chamados, fila, conhecimento, monitoramento e o portal ficam no mesmo service desk, do primeiro contato à solução.

Com a fila, o prazo e o histórico no mesmo lugar, a equipe acompanha a carga e a gestão vê o atendimento do período.

Solicite uma demonstração

Conheça o service desk da operação em uma plataforma só.

CLIQUE