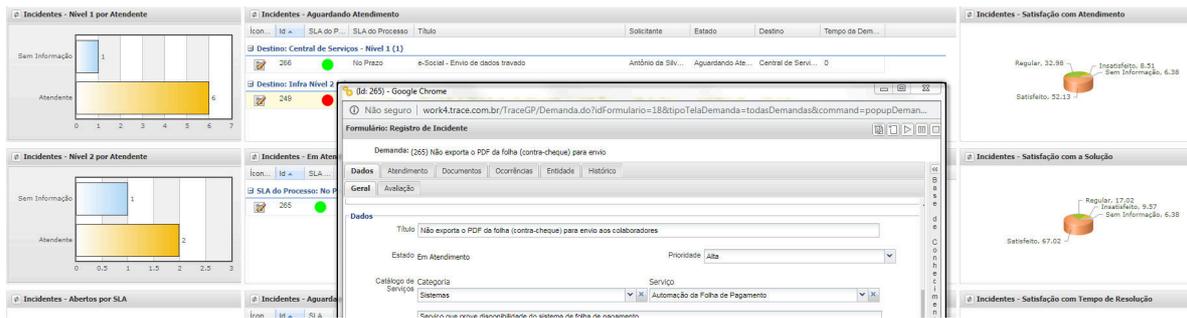


TRACE

Gestão de Demandas

O Trace é uma solução web que possibilita a automatização dos workflows de sua empresa. Defina as informações de entrada e as etapas do seu processo, determinando os atores em cada fase e encaminhando de forma automatizada as demandas para os seus responsáveis, conforme as regras do seu negócio.



CENTRAL DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS (CSC) E SERVICE DESK (SD)

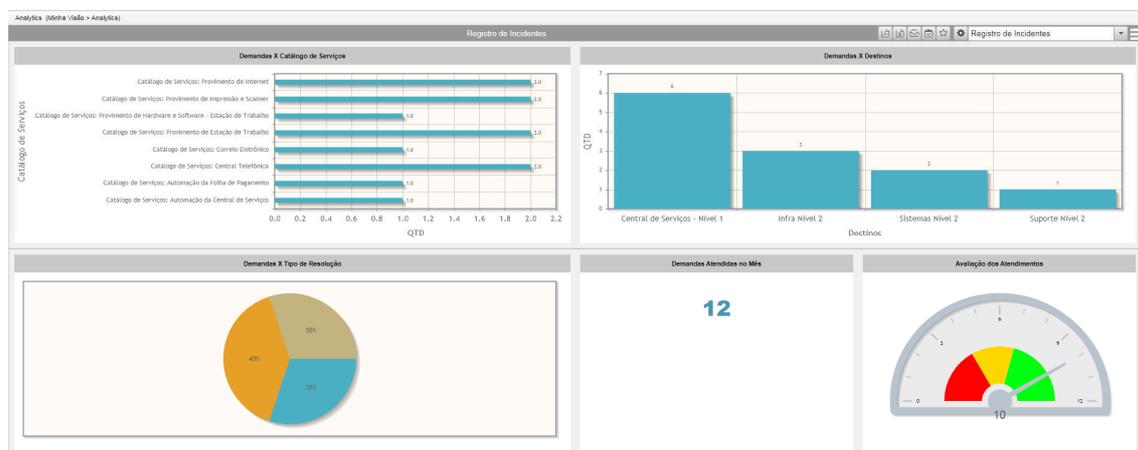
Configure seu catálogo de serviços e para cada serviço, defina seus formulários de incidentes, problemas, mudanças e demais serviços transacionais (requisições).

Priorize, escalone e acompanhe ciclos de aprovações e um único ponto com as diversas visões que a solução oferece, além de notificações de alertas.

Defina controles por meio de SLAs (Acordos de Nível de Serviço) para cada estágio dos seus processos ou para os processos como um todo. Tenha diferentes SLAs para seus serviços ou a partir da como prioridade, urgência, sazonalidade entre outros aspectos próprios dos seus serviços e negócio.

GRÁFICOS, RELATÓRIOS E PAINÉIS

Crie dashboards a partir de relatórios para analisar a situação organizacional e realizar uma tomada de decisões mais assertiva. Tenha visões operacionais, gerenciais ou ainda com indicadores e estatísticas dos seus serviços e de suas centrais de atendimento.



CONTROLE DE OPERAÇÕES COM TIMESHEET

Registre contratos e banco de horas de suas operações de atendimento no Trace e, além do controle do fluxo do trabalho, tenha registro das horas trabalhadas e dos bancos de horas utilizados por suas frentes de atendimento.

Fluxo de aprovação pode ser habilitado para conferência das horas utilizadas para os gestores dos contratos e operações.

Emita relatórios de faturamento ou cobrança, para seus clientes ou fornecedores, baseados nos volumes e valores estabelecidos nos contratos que estão sendo gerenciados.

APLICATIVO DE DEMANDAS

Com o aplicativo de demandas os colaboradores poderão acessar as suas pendências, possibilitando realizar o atendimento de demandas em campo.



Visualize as principais informações, aproprie horas, anexe imagens e ocorrências do atendimento. O aplicativo permite uma maior mobilidade para acessar, encaminhar, despachar e aprovar as demandas.

Disponível para dispositivos com sistema operacional Android e IOS.

Com o Trace, sua empresa concentrará as atividades de diferentes setores em apenas um lugar, com diferentes permissões de acesso para que os colaboradores e clientes tenham interação apenas com os processos em que estão envolvidos.

Garanta a execução dos processos, facilitando a comunicação, a tomada de decisões, potencializando os resultados e a satisfação dos seus clientes.

Ficou interessado? Entre em contato com nossa equipe comercial.