

OBJETIVO

O objetivo do Help Desk é possibilitar aos gestores terem um ambiente organizado e padronizado que permita a empresa identificar possíveis problemas no relacionamento de atendimento ao cliente. Analisado os problemas através do atendimento a distância focando no tempo para solução, as etapas realizadas até a solução, visando o grau de satisfação do cliente, e verificar meios de melhor atendimento e tomada de decisão.

Oferecendo um ambiente moderno para o profissional e para o cliente, podendo assim ampliar o relacionamento entre cliente e empresa.

Podendo também realizar uma avaliação dos colaboradores e possíveis problemas.

Além de arquivar informação dos atendimentos, estando disponíveis para a visualização.

ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA

O sistema consiste em duas partes, uma parte do desktop onde se faz os cadastros e acompanhamento do sistema e uma parte web para o acesso do cliente, e um webservice contendo as regras entre eles.

FUNCIONAMENTO

O Funcionamento é separado em duas partes, desktop e web. Tendo coordenador responsável por cadastrar os funcionários (atendimento, técnico e coordenadores), estes têm como função cadastrar clientes e solucionar problemas do cliente.

DESKTOP

CADASTRO DE USUARIO

O usuário administrador pode cadastrar mais usuários sendo ele usuário cliente ou coordenador. Usuários normais não podem cadastrar outros usuários ou alterar parâmetros ou mudar acessos. Cadastra-se:

- E-mail de login
- Nome completo
- Senha (criptografada)
- Código de Cliente
- Código de Funcionário
- E-mail de contato
- Acessos (no sistema desktop e na página web)
- Nível: Coordenador ou Normal

CADASTRO DE FUNCIONARIO

Cadastra-se no sistema os dados cadastrais do funcionário. O funcionário possuirá:

- E-mail
- Código de Identificação
- Nome de Tratamento
- Nome Completo
- Endereço Completo
- CPF
- Telefone (Fixo e celular)
- Status [Ativo, Desligado – funcionários desligados não podem fazer login no sistema]

CADASTRO DE CLIENTE

Cadastra-se no sistema os dados cadastrais do cliente. O cliente possuirá:

- Código de Identificação
- Razão Social
- Nome Fantasia
- Endereço Completo
- CNPJ ou CPF
- Telefone (Fixo e celular)
- E-mail

- Códigos dos produtos que o cliente tem junto a prestadora de serviço de informatização
- Tempo de resposta (o tempo de resposta ao cliente prevalece ao tempo geral definido no parâmetro)
- E-Mail de contato (o e-mail de contato definido para o cliente prevalece sobre o e-mail de cadastro de usuário)
- Status: Ativo ou Inativo (quando o cliente está inativo, nenhum usuário associado poderá efetuar login).

CADASTRO DE PRODUTO

Cadastra-se os produtos que terão suporte de atendimento via help desk:

- Código do Produto
- Descrição

CADASTRO DE ATENDIMENTO

São cadastrados no sistema os tipos de atendimento segundo segue:

- Código
- Descrição
- Prioridade [0,1,2,3,...N]

0 – Devem ser posicionados primeiro e assim sucessivamente.

Quem define o grau de prioridade é o usuário coordenador que está cadastrando.

STATUS DE ATENDIMENTO

Os status de atendimento estão em uma lista pré-definida conforme segue:

- Recebido
- Em atendimento
- Aguardando posicionamento
- Encerrado

RELATORIO DE ATENDIMENTO

Conforme o objetivo do sistema, os gestores e coordenadores deverão ter a possibilidade de emitirem os relatos que lhes permitam visualizar o que o sistema se propõe a controlar:

- Análise de tempo para solução do atendimento
- Quantidade de posicionamentos necessários até a solução
- Grau de satisfação do cliente com a solução dada ao atendimento
- Identificar as pendências de atendimento para tomada de ações.

Todos podem ser filtrados por período, cliente e funcionário responsável no mínimo.

WEB

CADASTRO DE PRODUTO

Cadastra-se os produtos que terão suporte de atendimento via help desk:

- Código do Produto
- Descrição

INTERFACE WEB

Interface que possibilitara ao cliente, utilizando um usuario e senha, acessar o sistema para que possa abrir e consultar chamada de atendimento.

Nessa lista o cliente terá as seguintes informações:

- Número do atendimento
- Data da Abertura
- Tipo do Atendimento
- Assunto
- Data da última ocorrência postada
- Status atual do Atendimento
- Com quem está a responsabilidade [Cliente ou Técnico]

Além dos descritos acima ira ter as opções de ver detalhes e encerrar.

NOVO ATENDIMENTO

Ao gerar um novo atendimento, cada atendimento terá um número que é gerado sequencialmente. O cliente deverá informar:

- Código do Produto
- Tipo de atendimento
- Assunto (pre-cadastrado ou digita)
- Descrição
- Anexos, se houver