



Idéias

Suporte a problemas remotamente

- 1- Chatbot para problemas mais simples
- 2- Chat com o suporte
- 3- Abertura de chamados automáticos
- 4- Divisão em setores de acordo com o problema (Ng Desk)
- 5- Alerta na tela sobre o componente que está sendo mais utilizado
- 6- Mapeamento de problemas recorrentes

Monitoramento de atividades

- 1- Gráfico dos programas mais utilizados no expediente
- 2- Bloqueio de programas
- 3- Alertas de inatividade ou programas que não são da empresa
- 4- Tempo real das informações dos componentes
- 5- Programas que estão sendo usados durante o trabalho
- 6- Relatórios das atividades

... Especificação



Especificação

Suporte

Chatbot

Problemas que são mais simples e que podem ser resolvidos com algumas instruções, podem ser tratados com um chatbot.

Abertura de chamados

Não sendo possível a resolução do problema via chat, um chamado será aberto automaticamente para o funcionário conseguir entrar em contato com a equipe de suporte da empresa

Divisão de setores

Dependendo do problema o chamado deste funcionário será direcionado para setores diferentes da equipe de suporte.

Chat com o suporte

O funcionário trataria diretamente com a equipe de suporte através de um chat para problemas mais complexos. Dessa forma o suporte trataria de forma remota com os problemas.

Mapeamento de problemas

Para uma maior rapidez nos atendimentos as resoluções dos problemas devem ser documentadas de forma a garantir que caso ocorra o mesmo problema novamente, seja mais simples de solucionar.

Dashboard com gráficos para ter as informações de problemas mais recorrentes, qual funcionário está tendo mais problemas e/ou dias com mais problemas, para que atitudes estratégicas sejam tomadas.

Monitoramento

Programas utilizados

Toda empresa possui alguns softwares obrigatórios para a execução das suas atividades como por exemplo (Zoom, Outlook, Monday etc...). Com o monitoramento dos programas e softwares sendo utilizado pelo funcionário durante o expediente poderíamos ver quais programas estão sendo mais usados (não só os da empresa) assim com esse monitoramento a empresa pode tomar atitudes de acordo com a sua política.

Bloqueio de programas

Com os relatórios de programas utilizados emitido a empresa pode bloquear o uso dos mesmos, durante o expediente.

Inatividade

Se caso os relatórios identificarem uma grande inatividade do funcionário, poderá ser emitidos alertas ao funcionário e ao RH para averiguar a situação.

Componentes de hardware

Monitoramento em tempo real dos componentes de hardware como CPU, memória ram, HD etc... . Com esse monitoramento os dados podem ajudar a equipe de suporte identificar o problema rapidamente, além de alertas que podem ser exibidos ao usuário de sobre carregamento do componente por exemplo.

Alertas - Funcionário

Alertas de componentes sobrecarregados.

Alertas de programas não recomendado pela empresa

Alertas de inatividade

Alertas - Empresa

Alertas de funcionários poucos produtivos (inatividade)

Alertas de programas que estão sendo muito utilizados

Alertas de muitos problemas semelhantes

Alertas ao RH