



TS&O HELP DESK

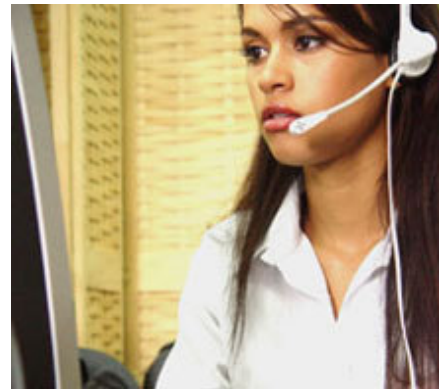
O **TS&O HELP DESK** é a solução #1 para seu Help Desk. O **TS&O Help Desk** é uma ferramenta simples, eficiente e flexível para dar suporte ao seu Service Desk. Desenvolvida com base nos mais altos critérios de funcionalidade, sua estrutura modular permite que você decida quais as funcionalidades são mais necessárias para seu help desk. Ex:

- **Reduza custos**
 - **Melhore a imagem da sua empresa**
 - **Atendimento diferenciado com alta performance**
 - **Melhor qualidade no nível de serviço**
 - **Base de conhecimento**
 - **Satisfação do cliente interno / externo**
- Gerenciamento de Incidentes;
 - Gerenciamento de Configurações;
 - Gerenciamento de Níveis de Serviço;
 - Gerenciamento de Problemas;
 - Gerenciamento de Mudanças;
 - Integração com E-mail;
 - Inventário de Software e Hardware;
 - Bases de conhecimento;
 - Workflow e regras de notificação;
 - Sistema de Busca e Referência;
 - Tecnologia 100% web.

O **TS&O Help Desk** mantém registro de todas as chamados e OS solicitadas. Os gerentes e os operadores ganham uma visão clara e precisa de que está cuidando de um determinado Incidente e quando a situação estará resolvida. O TS&O Help Desk utiliza o sistema de e-mail ou a sua intranet para oferecer informações sobre a situação de um Incidente. Integrando esse produto ao TS&O Inventário ou produtos de terceiros, os seus ativos de Hardware e Software podem ser registrados no inventário, oferecendo uma posição totalmente confiável sobre a sua infra-estrutura de TI. O TS&O Help Desk pode ajudar sua empresa a implantação do **ITIL** (Information Technology Infrastructure Library). O ITIL é uma metodologia concebida na década de 80 para gerenciamento do ambiente de infra-estrutura de empresas de qualquer porte. É um conjunto consistente de melhores práticas mundiais que objetiva alinhar os serviços de TI aos requisitos de negócios através da gestão de qualidade de seus componentes e services.

FUNCIONALIDADES

- **Dashboard:** Tela inicial do sistema que informa resumidamente os chamados que estão sob a responsabilidade do usuário para solução/resposta;
- **Notificações a usuários**
Garante o cumprimento do nível de serviço desejado conforme regras de prioridades atribuídas aos chamados / ocorrências / incidentes (SLA).
- **Performance:** Consultas com várias opções de filtros possibilitando avaliação de performance do nível de serviço por grupo de atendimento e/ou usuário.
- **Integração:** Todo o modelo de dados e de serviços pode ser integrado com as bases e recursos corporativos atuais da empresa, seja através de webservices, XML, LDAP (IBM, Domino, Microsoft, etc.), bases de dados, etc...;
- **Compartilhamento:** a partir de suas configurações, o TS&O Help Desk pode ser adaptado para receber chamados dos atuais e novos sistemas do cliente, bastando para isso, cadastrar uma nova interface.
- **Parceiros:** A partir de integração com sistemas / módulos próprios ou não, o TS&O Help Desk está escalável para integração com sistemas de inventário de parceiros, como por exemplo o IBM Tivoli.



- **Reduza custos**
- **Melhore a imagem da sua empresa**
- **Atendimento diferenciado com alta performance**
- **Melhor qualidade no nível de serviço**
- **Base de conhecimento**
- **Satisfação do cliente interno / externo**

TECNOLOGIA

Desenvolvido em Microsoft .Net e utilizando recursos XML e Webservices, podendo ser utilizado em qualquer plataforma de banco de dados.

CASO DE SUCESSO: REDE DO SABER

Quem é ?

A **REDE DO SABER** (www.rededosaber.sp.gov.br) é uma rede gestora de formação continuada para agentes educacionais, com capacidade para atender, ao mesmo tempo 12 mil pessoas por dia, utilizando vários ambientes e abrangendo todas as 89 Diretorias de Educação do Estado de São Paulo.

A grande meta da **REDE DO SABER** é manter atualizados e capacitados os 300 mil profissionais da rede estadual de educação de São Paulo, um trabalho com interferência direta na qualidade de ensino.

A **REDE DO SABER** cria, portanto, condições para que se possa inaugurar o processo de gestão do conhecimento do sistema educacional, permitindo que a organização incorpore todos os conhecimentos necessários para seu pleno desenvolvimento, inclusive, e especialmente, aqueles que tipicamente não estão formalizados e encontram-se apenas nas práticas dos seus diversos atores.

A **REDE DO SABER** conecta todas as Diretorias de Ensino por meio de uma rede de comunicações multimídia (Intragov) aos órgãos centrais e de apoio à Secretaria e às universidades parceiras. Essa conexão é o que irá proporcionar a troca de conhecimento, uma rede de aprendizagem. A Gestão Operacional da **REDE DO SABER** está sob a responsabilidade da FDE - Fundação para o Desenvolvimento da Educação e da FCAV - Fundação Carlos Alberto Vanzolini.

A origem da **REDE DO SABER**. A partir da experiência bem-sucedida do PEC — Formação Universitária, o programa que possibilitou a formação superior de cerca de 6.200 professores de 1ª a 4ª série por meio de metodologia inovadora, foi criada a rede gestora de formação continuada para agentes educacionais, a **REDE DO SABER**, abrangendo todas as Diretorias de Ensino do Estado

A Necessidade ?

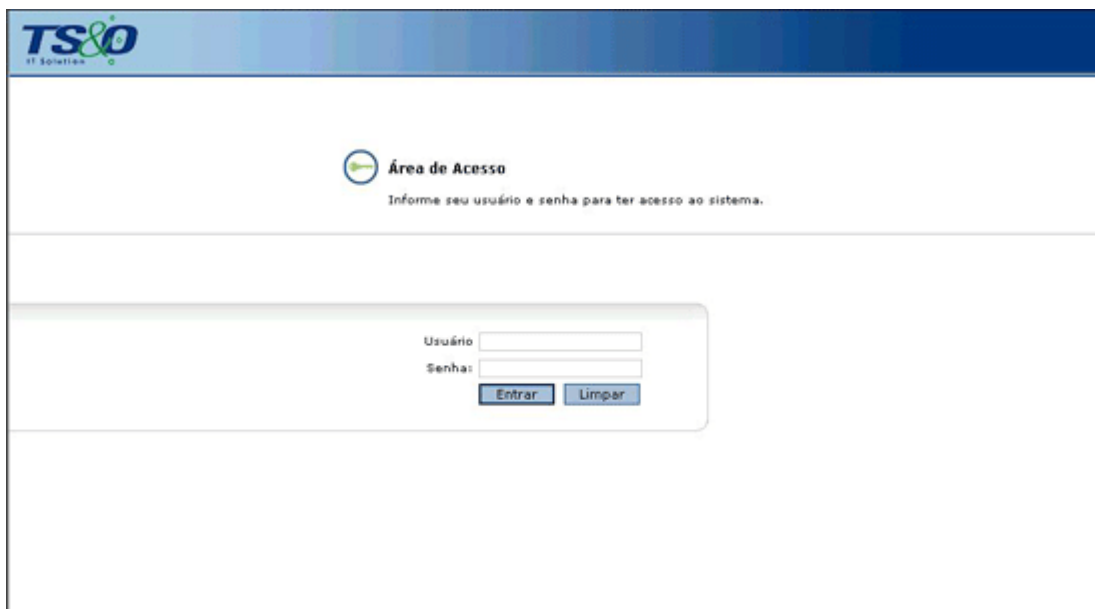
O portal web da Rede do Saber e sua equipe atendia via email sem padrão ao seu público de 70.000 professores, sem contar os 600 estagiários e demais colaboradores da própria Rede. Forma essa que não garantia um nível satisfatório de prestação de serviço, perda de conhecimento e responsabilidade e, ainda, redundância de soluções e encaminhamento destas. De forma departamental, cada área possuía um meio próprio e/ou não automatizado de agendar suas Ordens de Serviço / Chamado, o quê não permitia uma disseminação da informação e garantia do seu pronto atendimento.

Solução ?

Com a implantação do **TS&O Help Desk** com o Gerenciamento de Chamados e Incidentes, Workflow e Notificações, e a integração à base centralizadas de correio eletrônico (LDAP) localizado na PRODESP, a Rede do Saber reduziu significativamente o custo de registro de chamado, o tempo de atendimento, e conhece plenamente o seu público e suas necessidades.

O público ativo da Rede do Saber é de 16.000 usuários por dia, com a abertura em média de 1.000 chamados por mês, e todo o **TS&O Help Desk** está pronto para atender no módulo atual e nos futuros a serviço dos 70.000 professores do Estado de São Paulo.

Tela de Login Personalizada integrada ou não ao produto TS&O Menu de Segurança:



TS&O
IT Solution

Área de Acesso
Informe seu usuário e senha para ter acesso ao sistema.

Usuário:

Senha:

O usuário visualiza somente as opções permitidas, e gerencia o fluxo de notificações:



Configura-se os tipos de Grupo de Atendimento, gestores e regras de notificação:



Toda configuração inicial é feita de forma intuitiva para todo o sistema:



Com integrações ou base de usuários própria, a associação de logins, senhas e contas de correio eletrônico reduzem o tempo de configuração:



TS&O Bem vindo, Menu Administrator, 04/07/2005

TSO Sistema de Help Desk
Bem vindo ao módulo TSO Sistema de Help Desk, escolha uma opção

Usuários > Pesquisa

Use o filtro para fazer uma busca dos cargos existentes

Usuário: CFF:
 Nome: Unidade:
 Situação: Depto:

Exibir filtros de Pesquisa

EDM0 MODIFICAR
Clicando nos ícones à direita, alterar e deletar, você estará alterando ou deletando as informações contidas na mesma linha do ícone.

Nome	Usuário
Admilson	admilson
Adriana B. de Almeida	aalmeida
Adriana Simoes	adriana
Ana Paula Baumhaki Rozzi	anapaula
Andre Simoes	andre
Andrea Beccaro	abeccaro
Atendente 01	atendente01
Atendente 02	atendente02
Carlos Eduardo Becco	cbecco
Carlos Sosa	csosa
Deido Florentino	dflorentino
Denis A. Baldo	dbaldo

Acesso a base de dados de chamados através de filtros e classificação dão agilidade no atendimento:

TS&O Bem vindo, Menu Administrator, 04/07/2005

TSO Sistema de Help Desk
Bem vindo ao módulo TSO Sistema de Help Desk, escolha uma opção

Chamado > Pesquisar

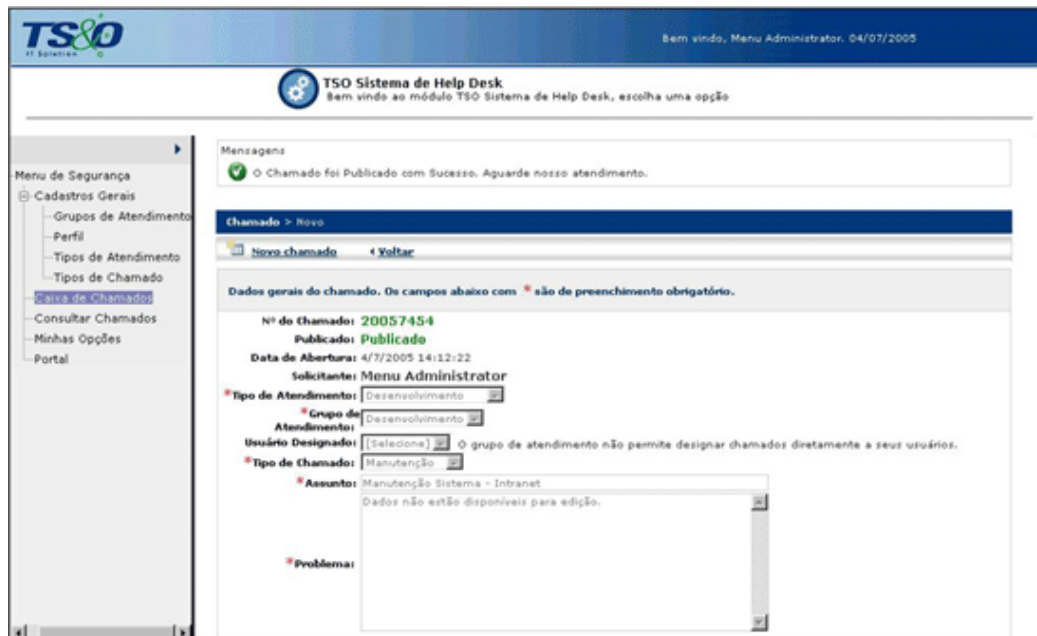
Use o filtro para fazer uma busca dos chamados existentes

Chamado: Unidade:
 Nome: Depto:
 CFF: Grupo Atendimento:
 RG: Usuário Designado:
 Data Abertura:
 Data Resolução:
 Situação: Aberto Cancelado Em Andamento Resolvido

Dados do Chamado

Chamado: 20057454	Situação: Aberto
Solicitante: Menu Administrator	Prioridade: Baixa
Publicado: Publicado	Tipo Chamado: Manutenção
Unidade:	Grupo Atendimento: Desenvolvimento
Depto:	Data: 4/7/2005 14:15:00
Problema: Dados não estão disponíveis para edição.	

Todo o chamado é monitorado através do nível de serviço configurado para todo o TS&O Help Desk, o que permite o histórico e o fluxo de notificações funcionem perfeitamente:



The screenshot displays the TS&O Sistema de Help Desk web interface. At the top, there is a header with the TS&O logo and the text 'Bem vindo, Menu Administrator, 04/07/2005'. Below this, a navigation menu on the left lists various options like 'Grupos de Atendimento', 'Perfil', and 'Novo Chamado'. The main content area shows a message: 'O Chamado foi Publicado com Sucesso. Aguarde nosso atendimento.' Below this, the 'Novo chamado' form is visible, containing fields for 'Número do Chamado' (20057454), 'Data de Abertura' (4/7/2005 14:12:22), 'Solicitante' (Menu Administrator), 'Tipo de Atendimento' (Desenvolvimento), 'Grupo de Atendimento' (Desenvolvimento), 'Usuário Designado' (Seleciona), 'Tipo de Chamado' (Manutenção), and 'Assunto' (Manutenção Sistema - Intranet). A 'Problema:' field is also present but empty.