



Gestão de serviços corporativos - ESM



Desafio

ESM (Enterprise Service Management) é uma abordagem estratégica dos serviços prestados pelos diversos setores da organização. Trata-se de planejar, projetar, fornecer, operar e gerenciar esses serviços oferecidos a clientes, colaboradores e parceiros. Um dos principais desafios da gestão de serviços é definir e implantar medidas para melhorar a eficiência das operações, fornecer serviços de alta qualidade e garantir a satisfação do cliente, seja ele interno ou externo.

Silos de pessoas, processos, informação e tecnologia podem criar barreiras de ineficiência e tornam difícil chegar a acordo sobre as prioridades de serviço. Além disso, a falta de visibilidade de informações essenciais e fluxos de trabalho ineficientes dificultam o entendimento do contexto do serviço. Oferecer excelência em serviços permite que os departamentos otimizem suas atividades e contribuam mais efetivamente com o negócio através da inovação.

Solução

O SoftExpert ESM é um software para gestão de serviços corporativos baseado nos melhores princípios e boas práticas de gestão, incluindo ITIL® e outros frameworks amplamente adotados pelo mercado. Integra solicitações de serviço, gestão de incidentes e problemas, acordo de nível de serviço (SLA), base de conhecimento, gestão de configuração (CMDB) e gestão de mudanças em uma única plataforma. Oferece ferramentas para a construção de um catálogo universal de serviços prestados pelos diferentes setores da empresa.

Solicitações: Integra facilmente as solicitações de serviço com a gestão de recursos, portfólio e projetos. Gerencia de maneira eficiente e eficaz as solicitações de serviço, recursos, orçamentos e projetos, entregando novas iniciativas de TI e de outras áreas no prazo, dentro do orçamento e de acordo com as especificações.

Portais de autoatendimento: Por meio de portais personalizáveis, os colaboradores, clientes e parceiros poderão buscar por soluções para os seus problemas em procedimentos pré-formatados e bases de conhecimento. Essa abordagem otimiza as atividades da empresa uma vez que o usuário não precisará aguardar por uma solução. Os setores prestadores de serviço também se beneficiam ao poderem alocar seus recursos em demandas mais relevantes.

Catálogo de Serviços: A solução permite a criação de um catálogo de serviços unificado que simplifica a abertura de solicitações, sejam elas para o departamento de RH, TI, financeiro ou qualquer outro que preste serviços. Por meio de um modelador totalmente gráfico, é possível desenhar fluxos de trabalho específicos para cada necessidade.

Gestão de Tarefas: O SoftExpert ESM oferece ferramentas que facilitam a criação e distribuição de tarefas entre os membros da equipe. A solução permite a priorização das atividades de forma intuitiva com mecanismo de arrastar e soltar e reprogramação diretamente no gráfico de Gantt.



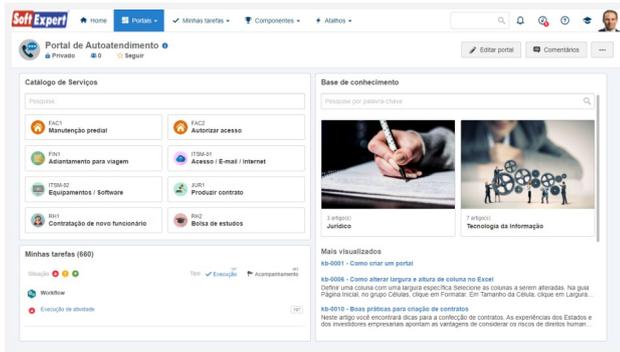
Recursos

- | Solicitações de serviço a partir de um repositório central em tempo real.
- | Gestão de licenças de software.
- | Relatórios analíticos dos indicadores dos serviços prestados.
- | Repositório único para todas informações dos ativos de TI.
- | Recursos integrados de análise de causa raiz de problema.
- | Gestão de tarefas centralizada com alertas e notificações.

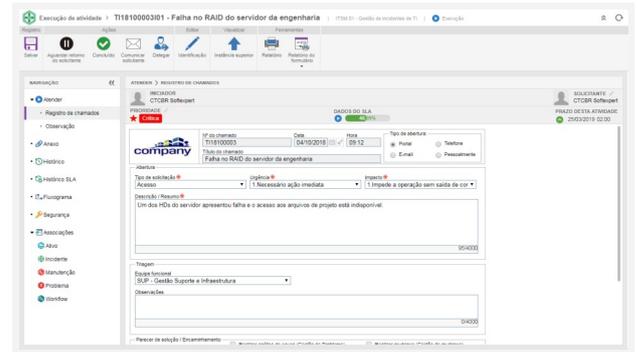
Benefícios

- ✓ Automatiza todo o ciclo de vida do gerenciamento de solicitações, incidentes e problemas.
- ✓ Evita falhas de serviço e atrasos de SLA.
- ✓ Aumenta a produtividade dos setores solicitantes e prestadores de serviços;
- ✓ Evita o desperdício de tempo e recursos resultantes de mudanças mal planejadas.
- ✓ Simplifica a experiência do usuário por meio de portais de autoatendimento e catálogos de serviços fáceis e personalizados.
- ✓ Prevê os impactos e ajuda na tomada de decisões mais ágeis e precisas através do CMDB.
- ✓ Entrega serviços de acordo com o orçamento e prazos previstos, através dos recursos integrados de gerenciamento de projetos.
- ✓ Melhora a disponibilidade da infraestrutura com recursos integrados de gerenciamento de ativos.
- ✓ Fornece visibilidade completa do desempenho dos serviços e ajuda a identificar oportunidades de melhoria.

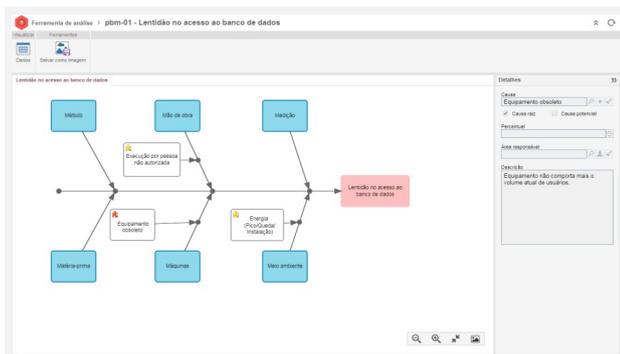
Screenshots



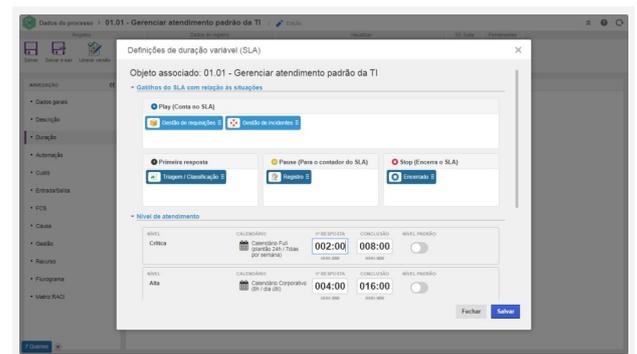
Portal de autoatendimento



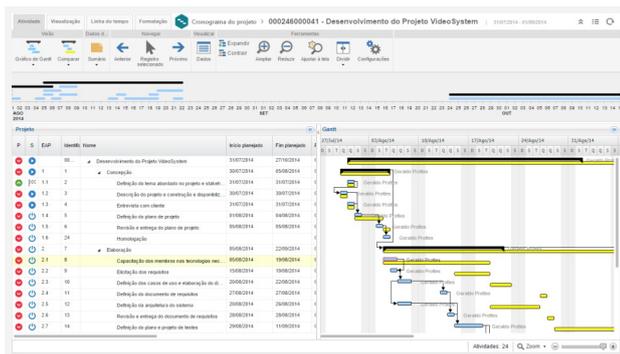
Gestão de incidentes



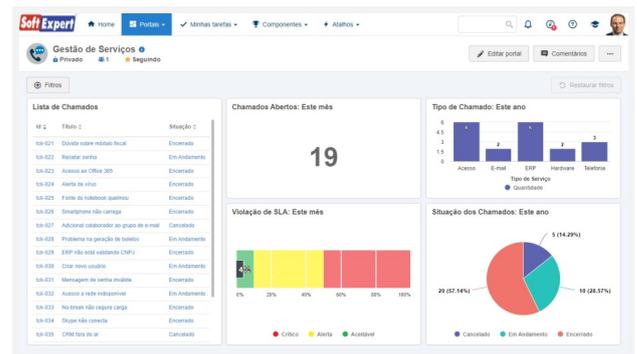
Gestão de problemas



Definição dos níveis de SLA



Projetos de TI



Portais de monitoramento e gestão

Visite o nosso blog!
tgnbrasil.com.br/blog

