

# Intelligent Service Desk

TRANSFORMANDO O SERVICE DESK



Ferramentas  
Especializadas



PROFISSIONAIS  
ENVOLVIDOS

Processos  
Desburocratizados



## Os usuários buscam

### Tecnologias

Poder utilizar as mesmas ferramentas que eles usam em suas vidas pessoais

### Flexibilidade e Omnicanalidade

Poder trabalhar com diferentes dispositivos e em diferentes lugares com uma única plataforma de armazenamento seguro

## As empresas buscam

### Disponibilidade

Máxima disponibilidade dos dispositivos e estações de trabalho

### Produtividade

Aproveitar o impulso das novas tecnologias para alcançar maior produtividade de seus funcionários e, portanto, maior rentabilidade

## Objetivos



Custos



Alinhamento  
com o negócio

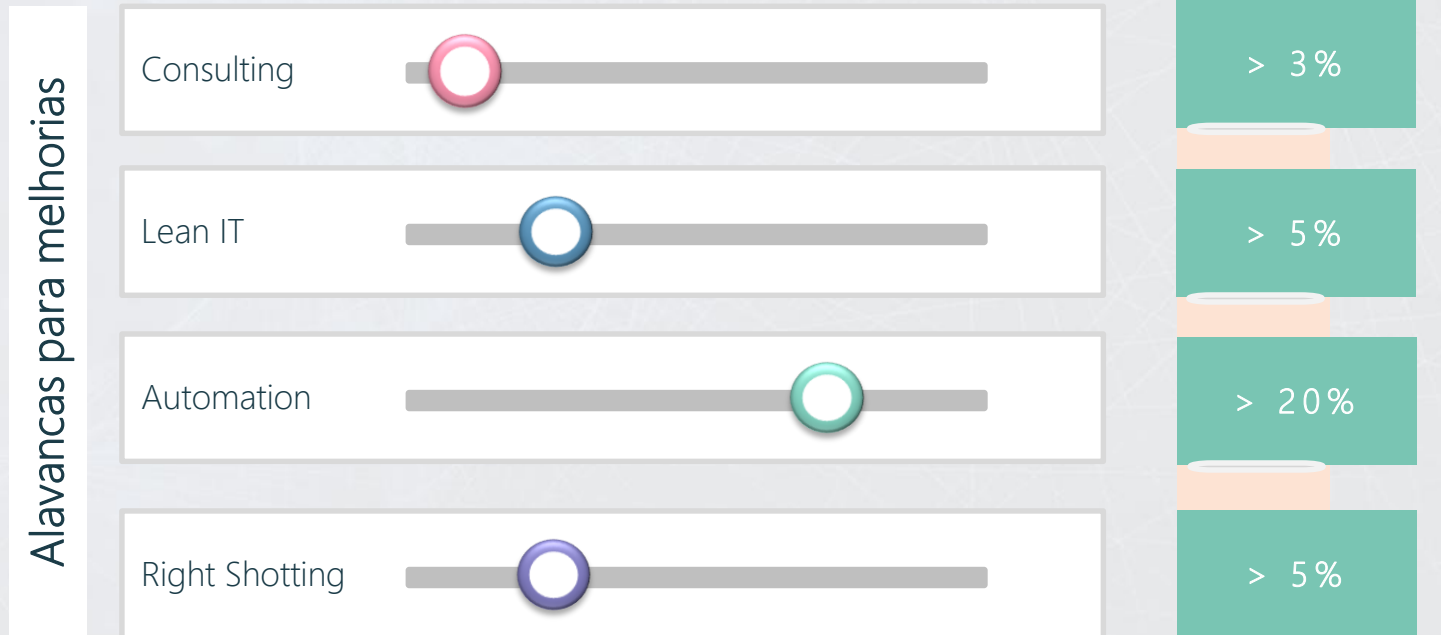


Qualidade



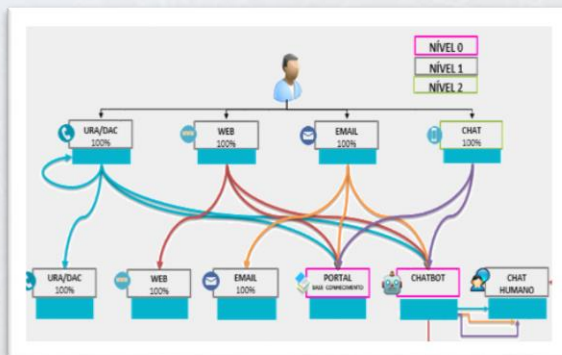
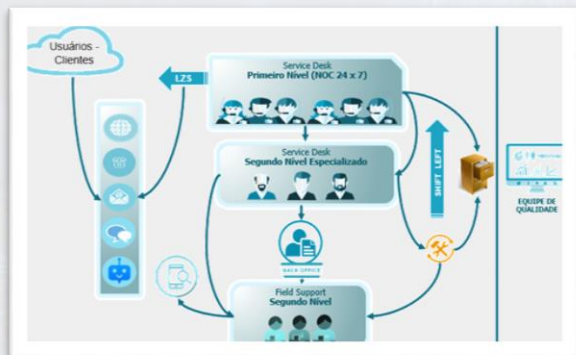
Flexibilidade

## Quanto alcançar



## Como alcançar

Com uma série de estratégias que visam garantir a maximização na gestão de processos envolvendo o atendimento a usuários.



 PESSOAS

 PROCESSOS

 PRODUTOS

trabalhando em conjunto com metas e gestão estratégica, levam aos melhores resultados na gestão de usuários e cliente.

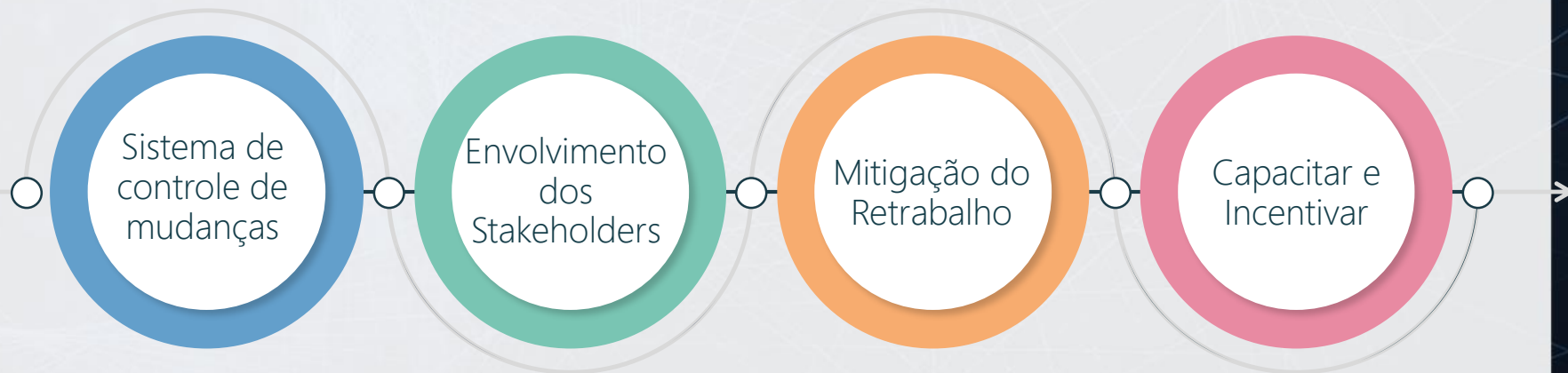
Nem tudo são flores...

- 1 Resistência à mudança e desconhecimento do novo modelo
- 2 Falta de colaboração dos fornecedores do cliente (terceiros)
- 3 Necessidades em tecnologias muito específicas
- 4 Perda de qualidade no serviço

Chaves do sucesso:



## Gestão de Mudanças





## Automação

- ✓ Assumem grandes quantidades de pedidos 24 horas por dia.
- ✓ Com um treinamento adequado, alcançam taxas altas de resolução, reduzindo o número de solicitações escalonadas a sua metade.
- ✓ Fornecem suporte aos agentes de Help Desk humanos, multiplicando sua produtividade.
- ✓ Informações em tempo recorde e orientam agentes humanos, evitando erros desnecessários

## BOT Assistente Virtual

- ✓ Problemas de autenticação
- ✓ Fornecimento de contas para novos funcionários
- ✓ Solicitações de instalação de software
- ✓ Solicitações e incidentes de acesso à contas
- ✓ Gerenciamento de dispositivos móveis

## Tipos de Chatbot



### Chatbot Informativo:

Ajude os usuários a encontrar informações com mais rapidez e eficiência

---



### Chatbot para atenção aos usuários:

O processamento de linguagem natural permite que consultas complexas sejam abordadas e reduzam a carga sobre os agentes

---



### Chatbot Transacional:

Um chatbot treinado com uma ampla base de conhecimento pode orientar os usuários quase na totalidade de suas dúvidas sobre como utilizar e como solicitar serviços de TIC

---



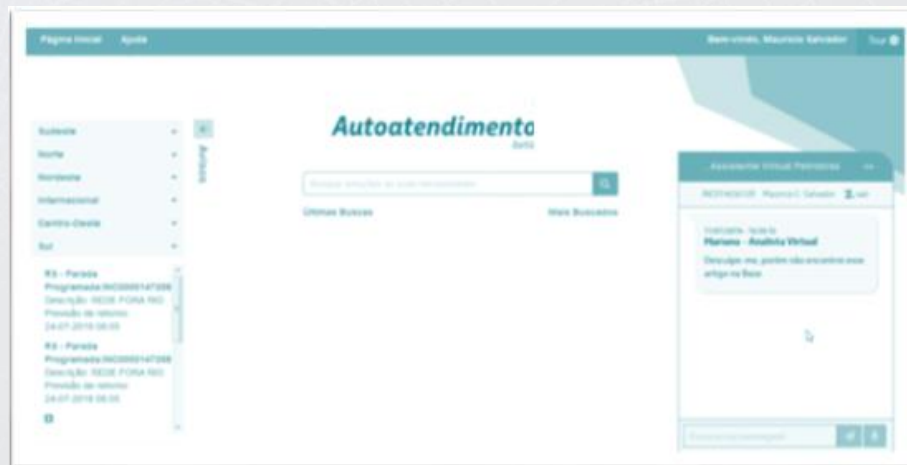
## Automação

Portal de Autoatendimento - Um produto integrado com base de conhecimento, assistente virtual, chat, entre outras facilidades

Portal de autosserviço de Nível 0 funcionando como um buscador privado, promovendo a rápida respostas de informações aderente a visão de usuários a fim de permitir que os mesmos possam usufruir da TIC sem a necessidade do contato telefônico. Além de possuir embarcado a solução de chat humano totalmente integrado e aderente a qualquer necessidade.

Atualização da base de conhecimento, fornecendo informações ou documentação sobre a resolução de incidentes, solicitações ou mudanças

Criação de artigos baseado em modelos como o KCS do HDI, contendo conteúdo exclusivo para a visão dos usuários





## Profissionais Envolvidos

Profissionais com conhecimento sobre o negócio do cliente. Com a visão do usuário



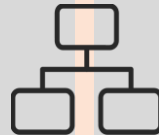
### Atitude proativa

Oferecemos ajuda antes que incidentes ou solicitações possam ocorrer, através de visitas periódicas e rotina de verificação de ambientes



### Formação

Ações de treinamento constantes em excelência de atendimento, além de treinamentos técnicos, melhorando a experiência do atendimento presencial



### Fluxos de escalonamento

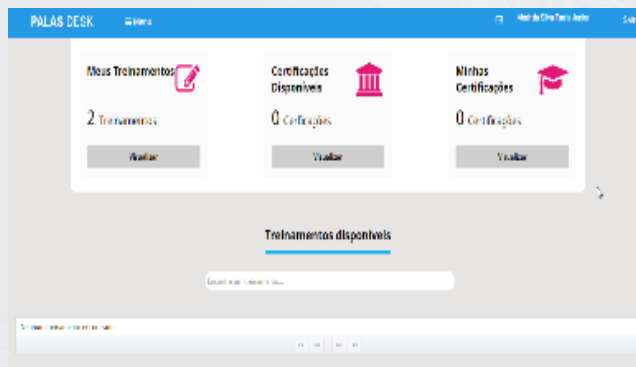
Fluxos para escalonamento rápido entre equipes para reduzir o down time dos usuários sob a classificação VIP



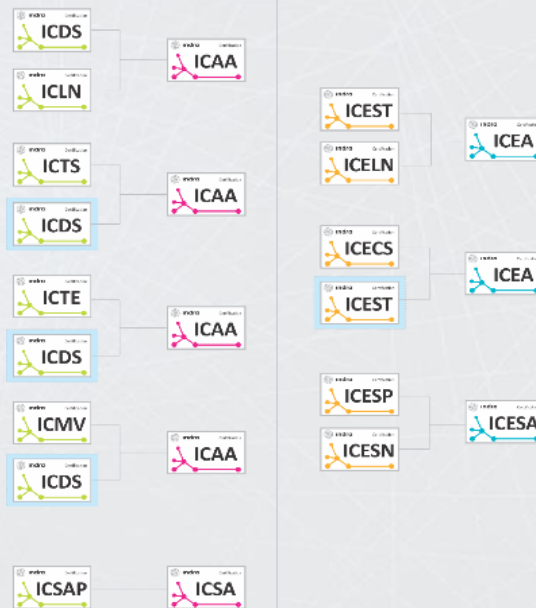
### Recursos especialmente qualificados

Cuidados na seleção de profissionais para atendimento deste perfil, buscando absorver alguns profissionais na ocasião de absorção de serviços existente

## Auto Qualificação



Mapeamento e treinamento  
continuado de todos os  
colaboradores



Aplicação de programa de  
certificações internas.

Preparação online de novos  
colaboradores.

Utilizado na seleção de processos  
seletivos internos.

Como agentes especialistas,  
recupera Reconhecimento de  
colaboradores como cadeia de  
treinamentos e certificados  
próprios

## Envolvimento Humano

Trabalhando com equipe para as inovações

Não basta treinar unicamente as pessoas mas socializa-las junto ao modelo de transformação

Gerar consciência nos profissionais que não precisamos unicamente das tecnologias, mas de pessoas motivadas e também incríveis

Fortalecer nos profissionais a clareza que os clientes são o centro das transformações

Permitir que os profissionais participem da construção das mudanças.

## Alcançando o Sucesso



Com a correta combinação entre soluções tecnológicas, direcionamento de controles internos estruturados e o correto gerenciamento dos recursos humanos é possível garantir a aplicação de um ISD – Intelligent Service Desk.



## Somos Indra

A Indra possui em seu modelo de serviço elementos que garantem o sucesso do Service Desk



### Capacidades

Temos um grande número de profissionais especializados, organizados em centros de serviços, equipados com as mais recentes tecnologias e ferramentas para o atendimento a usuários.



### Automatização

Ferramentas de chat avançadas e agentes virtuais, bem como relatórios automatizados em tempo real, reduzindo o trabalho humano e otimizando o serviço.



### User-centric

Nossos serviços se concentram no usuário buscando sua satisfação e buscando a melhoria contínua.



### Metodologias

Metodologias ITIL e as melhores práticas para o gerenciamento adequado de solicitações, incidentes e problemas.



### Referencias

Ampla gama de cases de sucesso em clientes de diferentes setores e geografias.

## Somos uma companhia tecnológica global

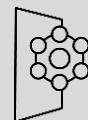
minsoit  
by Indra

A Indra sempre foi um projeto empresarial construído com visão de longo prazo e a partir da ideia de que manter um perfil de empresa focada na inovação com forte base tecnológica, oferecendo soluções líderes a clientes líderes, permite-nos gerar taxas de crescimento e rentabilidade superiores e, assim, ser capazes de criar valor a curto, médio e longo prazo.

indra minsoit {paradigma}



3,1 bilhões de €  
vendas 2018



Oferta integral  
para todos os  
mercados



+40.000  
profissionais



I+D+i  
5%-8%

sobre vendas  
+200 acordos com  
centros de pesquisa  
e universidades



Projetos em  
+140 países



Clientes líderes  
Em setores e  
regiões-chave

minsoit  
by Indra

## Temos Service Desk especializados, com os mais recentes avanços tecnológicos e profissionais especializados

Temos **Service Desk especializados** dos quais os serviços de gerenciamento de usuários são fornecidos. Estes Centros estão localizados em **Madrid, Barcelona, Lleida, e em Portugal, Peru, Colômbia, Brasil, Filipinas, México, Panamá, Argentina e Itália**, e com os últimos avanços tecnológicos:

- Nossos Services Desk são equipados com tecnologia de ponta (PABX, IVR, ACD e interação com ferramentas de gerenciamento) e são interconectados por meio de linhas de comunicação redundantes.
- Tienen una metodología propia basada en las mejores prácticas ITIL (certificación ISO 20.000, ISO 27.000, ISO 9001 e SCC)
- Eles concentram um **grande número de profissionais especializados em** Service Desk, o que permiti uma resposta rápida às necessidades de nossos clientes atendendo a picos de trabalho
- Em caso de contingência, a carga de trabalho é balanceada entre os centros ativos.

## Capacidades dos nossos Service Desks:

+2.000  
técnicos de  
suporte

2.1 milhões de  
chamadas  
atendidas

1.6 milhões de  
incidentes  
resolvidos

3 milhões de  
usuários

Multilíngue  
9 idiomas

# Obrigado!

Marcelo Viana Tavares  
Gestão de Usuarios - IT SERVICES

[mviandat@indracompany.com](mailto:mviandat@indracompany.com)

Tel: +55 (22) 3095 5100

Av. Alberto Torres, 372  
Campos dos Goytacazes - RJ