

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

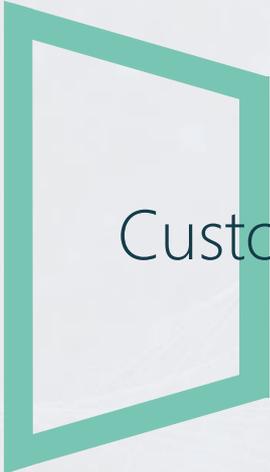
Disponibilidade

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

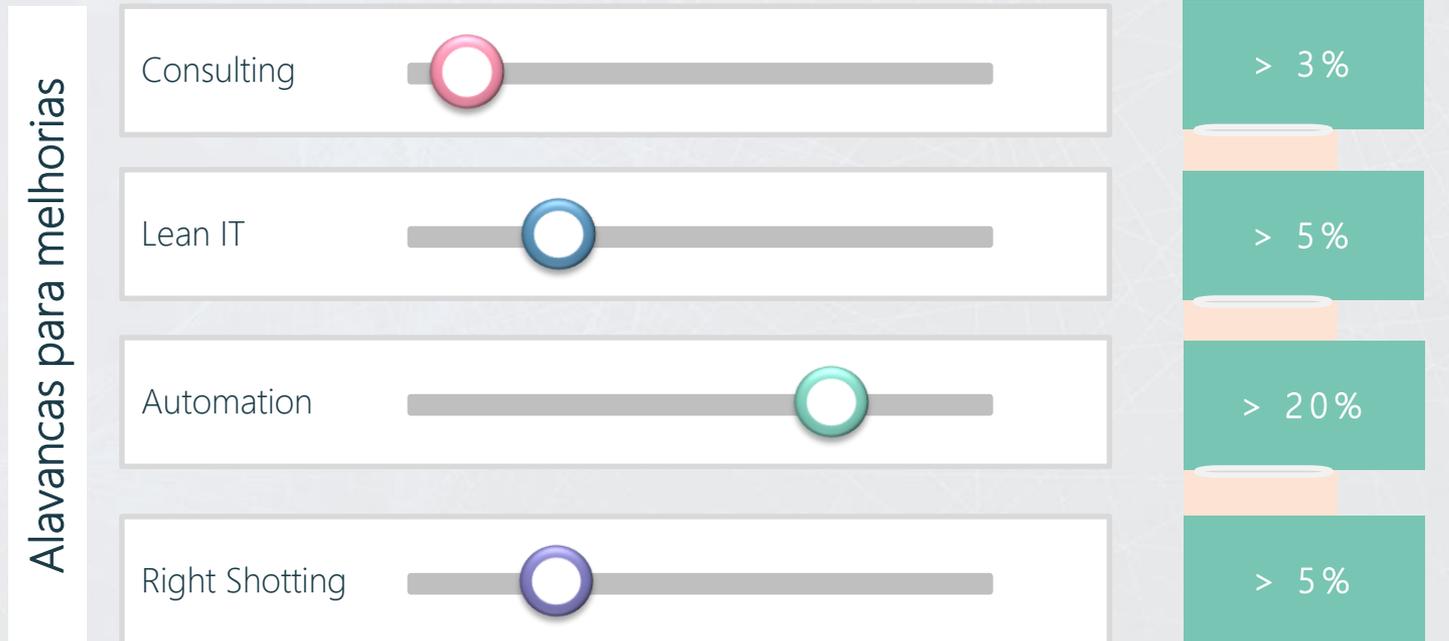


Qualidade



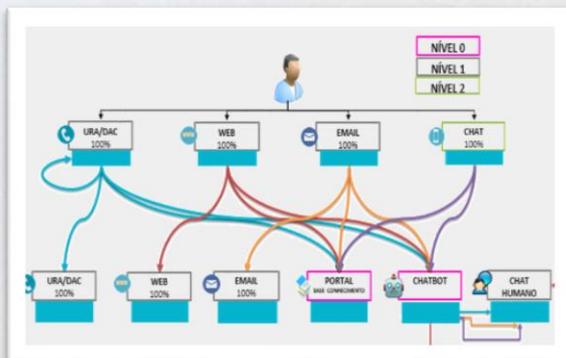
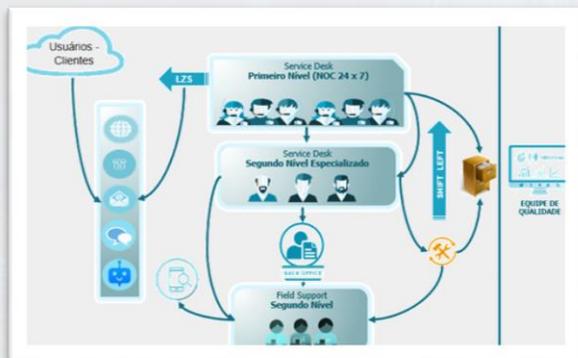
Flexibilidade

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.

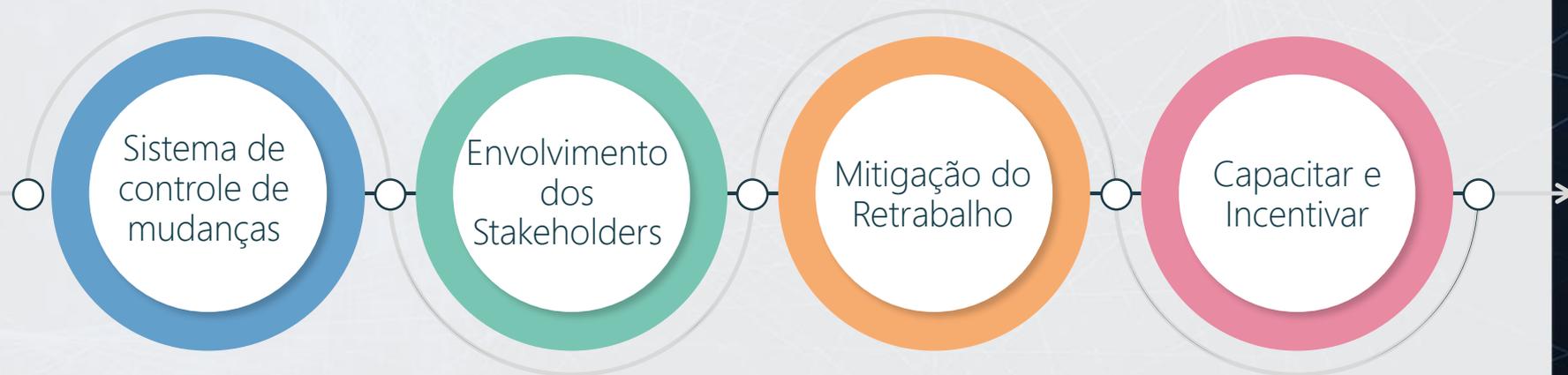
Nem tudo são flores...

- 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



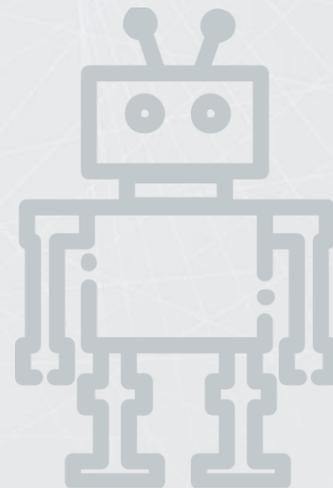
Chatbot para atenção aos usuários:

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



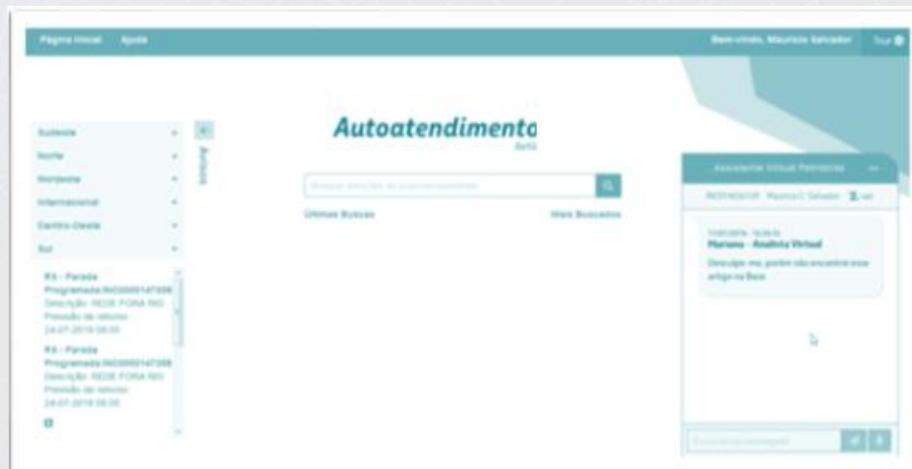
Automação

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



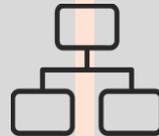
Atitude proativa

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

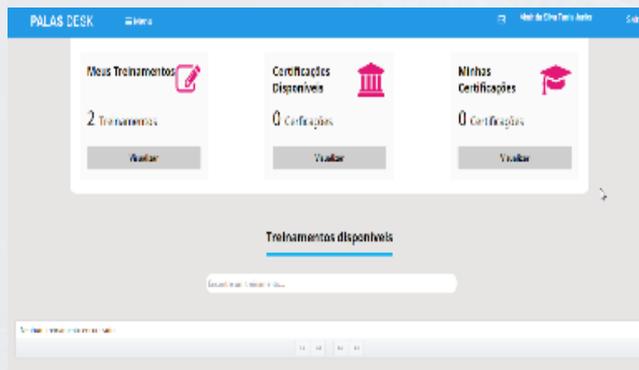
Fluxos para escalonamento rápido entre equipes para reduzir o down time dos usuários sob a classificação VIP



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

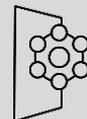
minsoit
by Indra

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 Usuários - IT SERVICES

mvianat@indracompany.com

Tel: +55 (22) 3095 5100

Av. Alberto Torres, 372
Campos dos Goytacazes - RJ