



Atenda com mais eficiência e rapidez

Produza mais, controlando todas as etapas do atendimento de pedidos, com total integração dos usuários.

Solução para gestão, planejamento e acompanhamento de solicitações.

Diariamente as mais variadas áreas da sua empresa recebem uma grande demanda de solicitações, projetos ou serviços para atender. Com recursos sempre limitados, a questão é: como gerenciar com eficiência todas essas solicitações, atendendo bem seus usuários de acordo com o que é mais importante para os negócios da organização?

Para isto é necessário ter uma visão global de todas as pendências a realizar, definindo as atividades, gerenciando tempo, recursos humanos, prazos e orçamentos, e conseguir controlar e registrar tudo que é executado. Também é importante manter a comunicação com o solicitante harmônica e transparente, deixando-o sempre informado sobre o andamento do seu pedido.

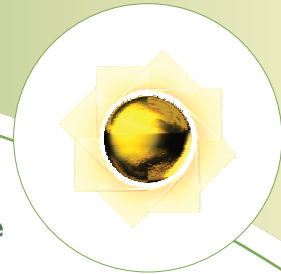
Com o **SOL** você resolverá todas estas questões e muitas outras. Em um ambiente único, você conseguirá gerenciar as solicitações, do planejamento ao atendimento final das tarefas, avaliando permanentemente o desempenho da sua equipe. Em paralelo, através de um módulo web, os solicitantes são constantemente informados sobre o status e execução de seus pedidos.

O **SOL** ainda permite a criação de indicadores de desempenho e aprovação do atendimento. Desta forma, você pode monitorar as solicitações, antecipando ações, evitando atrasos e descumprimento de orçamento. Através deste monitoramento é possível renegociar recursos e prazos com seus solicitantes antes que seja tarde.

Com o **SOL** a sua equipe terá mais produtividade e os solicitantes plena satisfação com o atendimento recebido.



Como funciona o SOL?



No SOL, todas as solicitações ficam registradas em um **mesmo ambiente de trabalho**, permitindo a visualização de todas as demandas e a definição de **prioridades**;

A **comunicação** com o usuário solicitante é **formalizada**, facilitando o entendimento do que deve ser feito e tendo a possibilidade de negociar as ações mais adequadas;

Você planeja tudo que será realizado em cada atendimento, **dividindo-o em tarefas, nomeando responsáveis** e atribuindo prazos e custos;

O SOL ajuda você a identificar rapidamente o assunto e o cliente de cada solicitação, **acompanhando todas as tarefas, pendências e ações** em andamento;

Cada analista pode utilizar filtros para visualizar somente o que for importante para o seu trabalho, **localizando as informações rapidamente**;

Você pode criar **workflows**, automatizando um caminho obrigatório para cada solicitação. Cada etapa concluída segue para a próxima até a conclusão;

A qualquer momento é possível anexar documentos e **trocar mensagens** com o usuário solicitante, **facilitando o entendimento** do que foi requisitado. Todas as mensagens ficam disponíveis e associadas às respectivas solicitações;

Através de um eficiente sistema de sinalizadores e alertas, o SOL **assegura que tarefas e prazos não sejam esquecidos**, e ainda avisa sobre situações de exceção. Você mesmo define as situações que precisam ser avisadas, quem deve ser alertado, quando e de que forma;

Você pode **revisar o planejamento das solicitações e alterar prazos e orçamentos** quantas vezes forem necessárias. Todas as alterações ficam registradas no histórico das solicitações, permitindo comparar o previsto com o realizado;

Você pode utilizar o SOL para construir sua **base de conhecimento**, contendo as informações sobre os casos resolvidos, auxiliando no planejamento de novos trabalhos e na pesquisa para solucionar pedidos semelhantes;

O sistema é web, sendo assim, é possível registrar solicitações e **acompanhar o atendimento à distância**, bastando ter acesso a um browser e senha de autorização;

Você estabelece as **regras de atendimento** de solicitações: quem pode registrar pedidos e quem pode receber, através de **perfis de usuários**;

E, com o **gerador de relatórios**, você pode montar os indicadores necessários para medir os resultados alcançados e gerenciar os níveis de qualidade atingidos.