

Sintonia – Gestão de Serviços

O que é

Sistema que monitora o tempo de execução de serviços em postos de atendimento presencial, além de permitir pesquisa online de satisfação junto ao usuário assim que o serviço é finalizado.

Características Básicas

- Ferramenta para gestão de atendimentos e pesquisa de satisfação
- Solução indicada para organizações que desejam avaliar e melhorar a qualidade de seus serviços, comparando as informações levantadas nos atendimentos realizados com aquelas consideradas ideais com o objetivo de propor melhorias com relação a:
 - Tempo de atendimento
 - Nível de produtividade do atendente
 - Satisfação do usuário
- Interface web de fácil interação
- Console administrativo com visões quantitativas (tempo de atendimento, tempo ocioso, atendimentos por hora) e qualitativas (satisfação do atendimento), além de:
 - Níveis de acesso personalizados
 - Dashboards administrativos
 - Navegação em camadas (drill down)
 - Gestão de SLA para tempo de atendimento e satisfação
 - Emissão de relatórios consolidados (.pdf e .csv) para apoiar as decisões estratégicas do gestor da Central de Serviços
- Interface do atendente com informações analíticas (quantitativas e qualitativas):

Sintonia – Gestão de Serviços

- Atendimentos por atendente
 - Atendimentos por ponto de atendimento
 - Contabilização do tempo de Serviço
 - Contabilização do tempo de atendimento
 - Controle de nível de serviço
 - Satisfação do usuário
- Teclados de pesquisa de satisfação, adquiridos à parte, permitem pesquisar o grau de satisfação junto ao usuário ao término do atendimento
 - Flexibilidade para reconfigurações no caso de mudanças nas posições de atendimento

Benefícios

- Planejamento e otimização da carga de trabalho dos postos de atendimento
- Gestão da qualidade e produtividade dos atendimentos em tempo real
- Melhor aproveitamento dos recursos materiais e humanos
- Rapidez e precisão na detecção e correção de problemas na operação de atendimento
- Previsibilidade de orçamento e investimento
- Flexibilidade para alocação de novos recursos

Pré-requisitos

- Conexão à internet
- Teclados para pesquisa de satisfação
- Configuração mínima para as estações onde serão ativados os “agentes”:

Sintonia – Gestão de Serviços

- Processador x86
- Memória RAM 1GB
- Placa de Rede: Ethernet 10 Mbps
- Espaço em disco: 150MB
- Windows (XP ou Superior)
- Java 1.7 ou Superior

Produtos Complementares

- Poupafila Centralizado – Gerenciamento de Filas
- Sistema de Agendamento Universal