

# Central de Atendimento: Gestão de Solicitações

requestia

Administrar o crescente volume de solicitações, mantendo a satisfação dos clientes internos compatível com as pressões sobre custos, é um desafio cada vez maior para Centrais de Atendimento e CSCs. Contar com uma solução que supra essas necessidades, que seja segura e promova agilidade nos processos, é essencial.



O **Requestia Service Management** é uma poderosa Plataforma de Automação de Serviços, suportada por mecanismos de workflow. Na nuvem ou on-premises, oferece um portal de acesso rápido e seguro, promovendo agilidade e transparência a seus usuários.

Com uma interface intuitiva, a plataforma centraliza suas demandas em um único local, permitindo a geração de métricas consistentes sobre volumetria e performance dos atendimentos. Projetado para oferecer rapidez de resposta, mesmo em ambientes com restrição de infraestrutura, o **Requestia Service Management** é a solução para a transformação do seu negócio.

**Simplifique.**

# PRINCIPAIS RECURSOS

The logo for 'requestia' is displayed in white lowercase letters inside a dark blue speech bubble shape. The background of the slide features a grid of small orange dots.

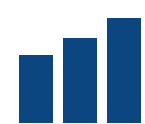
**Portal de Atendimento:** A partir de uma interface Web simples e intuitiva, que facilita a adoção de estratégias de autoatendimento, as solicitações, que são registradas e acompanhadas até suas resoluções, são feitas usando um cardápio de serviços.



**Portal de RH:** Oferecer aos colaboradores acesso fácil a interfaces de solicitações de férias, benefícios e resolução de dúvidas e problemas inerentes ao dia a dia do RH, permite ganhos de performance entre os solucionadores destas áreas, que ficam focados em suas principais atividades.



**Relatório de Despesas de Viagem (RDV):** Apontamento detalhado de despesas com viagens diretamente no formulário, de forma simples e rápida. Visualização do valor do reembolso ou saldo devedor na hora, antes mesmo da abertura da solicitação.



**Métricas e indicadores em um Dashboard:** Volume de solicitações, cumprimento de acordos de níveis de serviços ou análise dos solicitantes mais frequentes, estão disponíveis diretamente em sua interface. Indicadores são apresentados em um dashboard construído para promover a gestão à vista.



**Processos ITIL:** Gerenciamento de Incidentes e Problemas, atendimento a Solicitações de Serviços e à Gestão de Mudanças, utilizam recursos de workflow e aprovação de fácil configuração.



**Dispositivos Móveis:** Utilizando dispositivos móveis, solicitações podem ser criadas e aprovadas enquanto os solucionadores registram atividades mesmo fora do escritório.



**Central de Cadastros:** Agilize processos de cadastros de fornecedores, clientes e itens, automatizando fluxos e formulários configuráveis. Integre a gestão de cadastros ao seu ERP, economize recursos e proporcione ganhos reais na operação de sua organização.



**Integração com a SEFAZ:** Facilite a emissão de Notas Fiscais com processos simples e integrados ao seu ERP e soluções fiscais. Gerencie as Notas Fiscais recebidas na SEFAZ antes mesmo de recebê-las fisicamente ou por e-mail.