

ManageEngine 

Centralização de chamados e controle de horas dos tickets | Triplettech IT Solutions



Voltada para o fornecimento de soluções de infraestrutura de TI, a Tripletech IT Solutions atua no mercado corporativo e tem contato com diversos segmentos, sempre em busca de excelência em seus serviços prestados. Seu foco é ofertar a melhor solução de acordo com a necessidade e o tipo de ambiente do cliente.

Justamente por possuírem um catálogo grande de serviços, seu atendimento e suporte deve ser de qualidade para que todos os clientes possam ser atendidos e seus ambientes não sofram nenhum impacto devido a demora ou qualquer outro tipo de problema do suporte técnico.

Esse era um grande desafio que a empresa tinha que enfrentar. Como organizar todos os chamados e centralizá-los em um só lugar, controlando as horas gastas para a resolução e gerando relatórios que pudessem ser avaliados?

Vinícius Barrado, Gerente de TI, comenta sobre o caso:

"Os problemas que enfrentávamos na organização antes de decidir implementar as soluções da ManageEngine eram sistema de chamados descentralizados para cada cliente, problemas na geração/integração de relatórios e controle de horas."



Para resolver o problema da Tripletech e ajudar o Vinícius, o ServiceDesk Plus MSP caiu como uma luva. Um software de help desk online projetado especificamente para provedores de serviços gerenciados oferece recursos de gerenciamento, atribuições automáticas de técnicos e controles remotos e relatórios avançados com informações em tempo real.

Essa ferramenta consegue centralizar todos os tickets e chamados em um só lugar, organizando-os de maneira fácil e ajudando a empresa a manter o SLA. Assim, é possível escanear os ativos, projetos e saber como está a resolução dos tickets de acordo com seu status ou verificando as informações em análises avançadas.



"Escolhemos a ManageEngine entre todas as soluções do mercado porque atendia a demanda de controle de horas trabalhadas no ticket e, dessa maneira, poderíamos confrontar com o que o cliente contratou ou com o estimado no contrato, no caso de horas ilimitadas."

Com um recurso dedicado a mostrar logs detalhados do tempo gasto por técnicos em diferentes atividades, a empresa consegue resolver exatamente o problema que tinha com o controle de horas.

"A ManageEngine nos ajudou a resolver nossos problemas através da ferramenta de controle de chamados e relatórios centralizados com billing."

Saiba quais foram as alterações feitas em um ambiente, além de ter o controle de projetos de TI, contas, incidentes e problemas, reduzindo todo o impacto negativo que um de seus ambientes possa sofrer.

Dessa forma, nós, da ManageEngine, conseguimos ajudar a Tripletech a manter sua excelência em serviços, além de deixar a vida de técnicos e gerentes de TI mais fácil e organizada, alinhando a TI aos negócios.

ManageEngine 

www.manageengine.com