

INTRODUÇÃO E CONTEXTO TECNOLÓGICO

“T-Quadro – Ticket Management” é um sistema de gestão de tickets e bens. É uma solução desenvolvida e atualizada tendo em conta o feedback recebido de clientes importantes nos setores público, privado e de saúde.

Foi submetido a um ajuste constante e progressivo em termos de otimizações e melhorias funcionais, como a adoção de diretrizes ITIL para as quais é totalmente compatível nos processos de Gestão de Incidentes, Problemas, Mudanças e Confirmações.

A solução apresenta-se como um sistema

Baseado na WEB com base nas mais modernas tecnologias de fabrico.

A interface do utilizador foi concebida para responder às inúmeras combinações de dispositivos e resoluções de vídeo possíveis.

A adoção das mais modernas tecnologias e padrões de referência também garantiu o cumprimento necessário e completo do **General Data Protection Regulation (RGPD)**. De fato, a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência contínua do sistema e do serviço de processamento são garantidas. Também garante a restauração, disponibilidade e acesso aos dados pessoais em tempo hábil em caso de acidente financeiro ou técnico.

TICKET MANAGEMENT

“T-Quadro – Ticket Management” tem um sistema de autenticação proprietário, opcionalmente integrado **com uma solução de autenticação de dois fatores** e interfaceável com sistemas externos para criar mecanismos de login único.

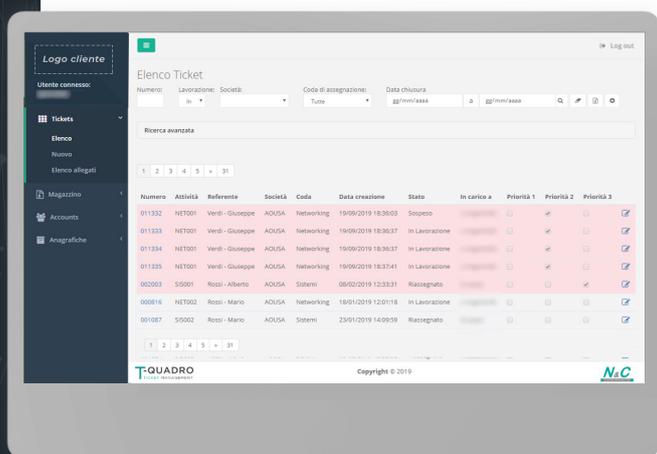


FIGURA 1 - Lista de tickets em andamento

A lista de tickets permite-lhe aceder às várias **funções fornecidas**. Consoante a curvatura de confiança adotada e o perfil possuído, o utilizador terá a oportunidade de visualizar apenas os bilhetes próprios ou todos os bilhetes de um determinado perímetro e **partilhá-los com outros utilizadores** que exibam o mesmo perímetro (subdivisão por sede, por empresa). A T-Quadro oferece **aos utilizadores suporte multicanal**, permitindo-lhes criar bilhetes

manualmente ou por e-mail. **Permite atribuir automaticamente tickets** com base na competência de técnicos ou grupos para resoluções precisas e oportunas e evita a recorrência de eventos imprevistos. **Garante resoluções oportunas que definem SLAs de resposta e resolução** com caminhos de escalada definidos. O T-Quadro é caracterizado por **interfaces simples e intuitivas** e, precisamente com base nesse conceito, a função de criar um novo ticket foi projetada como **um assistente de três etapas** para promover a facilidade de uso e minimizar a possibilidade de erro.

SLA MANAGEMENT

Ao longo de todo o ciclo de vida do bilhete é possível verificar e as alterações feitas com indicações de data e hora, departamento em questão, operador e quaisquer notas adicionais.

Existe, por conseguinte, uma **rastreabilidade completa** das atividades realizadas, incluindo as realizadas por quaisquer fornecedores terceiros. Todas as funções associadas ao ticket possuem uma caixa de resumo com as principais informações, incluindo também **o cálculo do SLA**.

O “T-Quadro – Ticket Management” oferece a possibilidade de configurar com precisão diferentes SLAs e penalidades de acordo com os acordos do Cliente com os vários fornecedores.

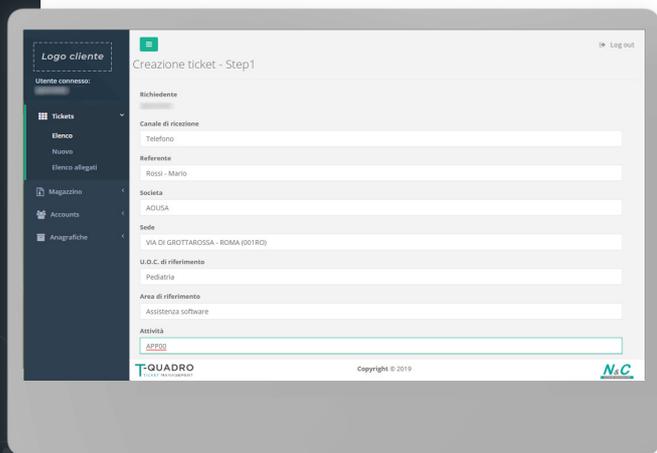


FIGURA 2 - Criação de um novo ticket - Etapa 1

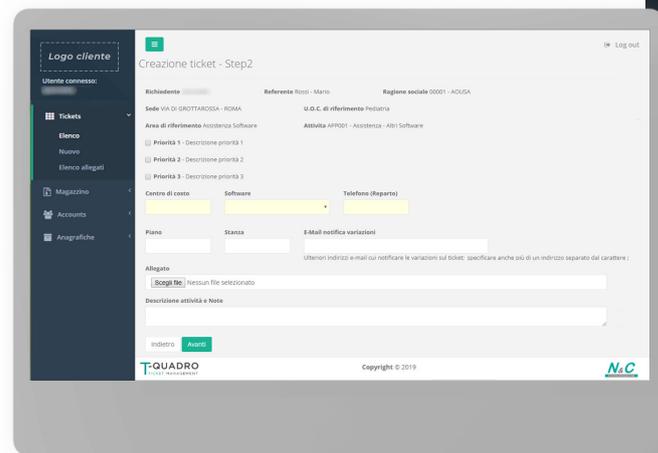


FIGURA 3 - Criação de um novo ticket - Etapa 2

CUSTOMER SATISFACTION MANAGEMENT

Todas as alterações controladas são **notificações e por e-mail** para atualizar constantemente as pessoas de contacto/criadores do ticket (as notificações também estão disponíveis via sms). Ao visualizar os detalhes de um ticket fechado, o usuário tem a oportunidade de expressar a sua satisfação e escrever notas para motivar a opinião expressa.

O **feedback recolhido** pode ser gerido e exportado a partir do painel de controlo apropriado. Isto permite compreender as necessidades latentes dos utilizadores e, possivelmente, **iniciar ações corretivas e de sensibilização**.

ASSET MANAGEMENT E ASSET REPOSITORY

“T-Quadro – Ticket Management” fornece um **módulo de Gestão de Ativos** para a gestão de ativos ao longo de todo o seu ciclo de vida, para evitar que sejam perdidos, deteriorados ou percam valor. **Os ativos de TI podem ser identificados, padronizados e recuperados** para evitar riscos económicos decorrentes de gestão incorreta de hardware e software (riscos como inconformidade de licenças, compra de software desnecessário, falhas de hardware e tempo de inatividade, ameaças de segurança e roubo ou perda de dados).

O repositório de ativos permite a monitorização de bens com informações importantes, como dados de identificação, estado do ciclo de vida, disponibilidade de inventário e estado da garantia. Para cada produto também é possível definir e um nível de estoque abaixo do qual o sistema, para **garantir a continuidade do negócio**, enviará automaticamente um alerta.

DASHBOARD E REPORT MANAGEMENT

O painel permite-lhe exibir graficamente os

indicadores principais, a fim de permitir uma revisão de desempenho rápida e eficaz.

A partir do relatório de alto nível, pode avançar para o aprofundamento de um determinado indicador de interesse, como por exemplo:

- SINAIS ESTABELECIDOS COM DETALHES SOBRE A COMPARAÇÃO ENTRE OS SINAIS RECEBIDOS E OS SINAIS DO EVENTO
- TEMPOS DE EXECUÇÃO DE SINAIS COM EVIDÊNCIA DE SLA EXTERIOR
- ESTATÍSTICAS SOBRE A QUANTIDADE E TIPO DE SINAIS
- ESTATÍSTICAS SOBRE A DISTRIBUIÇÃO DE PERCENTAGEM POR TIPO
- ESTATÍSTICAS SOBRE OS TEMPOS DE RESPOSTA DA EQUIPA GERENTE DE ENTREGAS
- VERIFICAÇÃO DO CONSUMO MÉDIO DE CONSUMÍVEIS

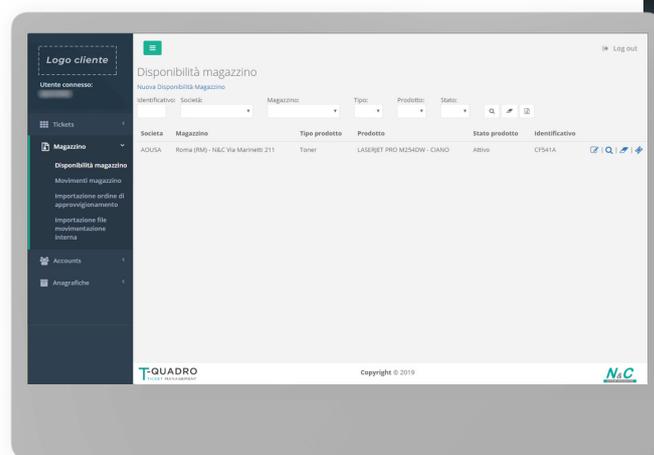


FIGURA 4 - Exemplo de disponibilidade de inventário

INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS EXTERNOS

“T-Quadro – Ticket Management” permite **a integração com sistemas de terceiros** existentes nas instalações do Cliente.

Por exemplo, é possível fazer interface com sistemas de monitorização que analisam a rede utilizando o **protocolo SNMP** para identificar e censurar os dispositivos presentes. Este tipo de integração também permite a abertura automática de bilhetes.