

Proposta de
Implantação de

SERVICE DESK

Elaboração: Edil Magno

GESTÃO DE
SEGURANÇA E SERVIÇOS

TÍTULO:
Implantação da plataforma do SERVICE DESK da Gestão de Segurança e Serviços

PROBLEMATICA:

1) Ausência de plataforma para que os usuários possam solicitar os serviços oferecidos pela área de Gestão de Segurança e Serviços;

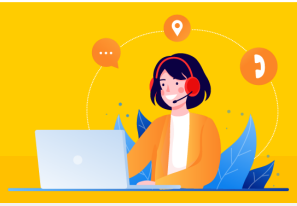
2) Atualmente, todas as solicitações são realizadas via fone e e-mail, dificultando o efetivo controle dos atendimentos;

3) Ausência de KPI'S : Impossibilidade de mensurar a quantidade e qualidade de atendimentos realizados, impossibilitando gerenciar e avaliar os serviços prestados - **O que não se mensura, não se gerencia.**

BENEFÍCIOS:

1) Centralização das Solicitações dos Serviços (OS) de Segurança e Serviços;
2) Usuário poderá acompanhar via sistema, o STATUS do Serviço solicitado;
3) Resultados quantificáveis;
4) Melhoria nos desempenhos individuais/coletivos;
5) Aumento da eficiência;
6) Melhora no processo de tomada de decisão;

Seja Bem Vindo ao Bic Service Desck - FACILITIES



TELA PRINCIPAL

Você pode selecionar uma das opção fornecidas abaixo

Como podemos ajudar ?

Serviço de Limpeza e Conservação
Serviços de limpeza e outros

Transporte
Serviços Veículos, Rotas, Taxi e Estacionamento

Segurança Patrimonial
Serviço de Controle de Acesso e demais

Seja Bem Vindo ao Bic Service Desk - FACILITIES



Você pode selecionar uma das solicitações da opção fornecidas

TELA PRINCIPAL

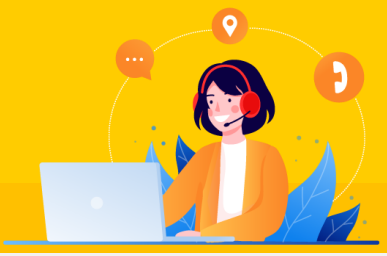
Como podemos ajudar ?

Serviço de Limpeza e Conservação
Serviços de limpeza e outros

Transporte
Serviços Veículos, Rotas, Taxi e Estacionamento

Segurança Patrimonial
Serviço de Controle de Acesso e demais

Seja Bem Vindo ao Bic Service Desk - FACILITIES



Você pode selecionar uma das solicitações da opção fornecidas

Como podemos ajudar ?

Serviço de Limpeza e Conservação
Serviços de limpeza e outros

Transporte
Serviços Veículos, Rotas, Taxi e Estacionamento

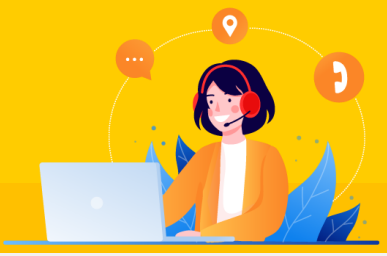
Segurança Patrimonial
Serviço de Controle de Acesso e demais

Limpeza
Serviços de limpeza áreas interna e externa

Tratamento de Piso
Serviços de limpeza piso áreas internas

Jardinagem
Serviços de limpeza Jardinagem e Roçagem

Seja Bem Vindo ao Bic Service Desk - FACILITE



Você pode selecionar uma das solicitações da opção fornecidas

Como podemos ajudar ?

Serviço de Limpeza e Conservação
Serviços de limpeza e outros

Transporte
Serviços Veículos, Rotas, Taxi e Estacionamento

Segurança Patrimonial
Serviço de Controle de Acesso e demais

Rota
Serviços de rota

Estacionamento
Serviços de solicitação de vaga estacionamento interno e externo

UBER
Serviços de cadastro convênio com UBER

Manutenção de Veículos
Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva

Solicitação Veículos de apoio
Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva

Seja Bem Vindo ao Bic Service Desk - FACILITE



Você pode selecionar uma das solicitações da opção fornecidas

Como podemos ajudar ?

Serviço de Limpeza e Conservação
Serviços de limpeza e outros

Transporte
Serviços Veículos, Rotas, Taxi e Estacionamento

Segurança Patrimonial
Serviço de Controle de Acesso e demais

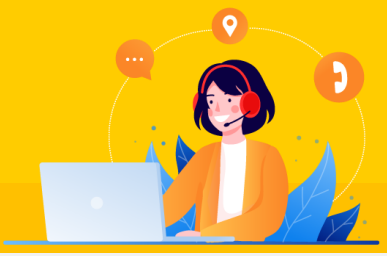
Solicitação de Selo para Laptop

Achados e Perdidos
Essa solicitação é direcionada para itens que foram perdidos dentro da instituição

Liberação de Acesso
Serviços relacionados a liberação de acesso as áreas controladas e áreas de acesso restrito

Solicitação de Imagens Sistema de CFTV
Serviços de Análise de imagens sistema de câmeras internas de segurança

Seja Bem Vindo ao Bic Service Desk - FACILITE



Você pode selecionar uma das solicitações da opção fornecidas

Como podemos ajudar ?

Serviço de Limpeza e Conservação
Serviços de limpeza e outros

Transporte
Serviços Veículos, Rotas, Taxi e Estacionamento

Segurança Patrimonial
Serviço de Controle de Acesso e demais

Rota
Serviços de rota

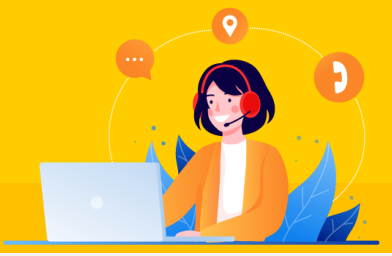
Estacionamento
Serviços de solicitação de vaga estacionamento interno e externo

UBER
Serviços de cadastro convênio com UBER

Manutenção de Veículos
Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva

Solicitação Veículos de apoio
Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva

Seja Bem Vindo ao Bic Service Desk - FACILITE



Você pode selecionar uma das solicitações da opção fornecidas

Como podemos ajudar ?

Rota
Serviços de rota

Abrir esta requisição em nome de

Prioridade (opcional)

Unidade

Motivo de Solicitação

Endereço

Ponto de Referencia

Bairro

Demais descrições

CONCLUIR

Seja Bem Vindo ao Bic Service Desk - FACILITIES



PITSTOP

50 Total de Solicitações

35 Total Finalizadas

05 ATRASADAS

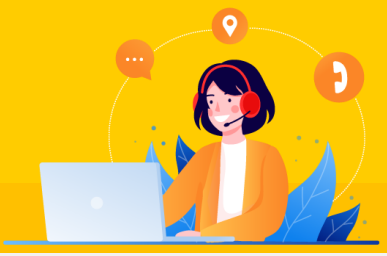
10 EM ANDAMENTO

45 DENTRO DO PRAZO

05 FORA DO PRAZO



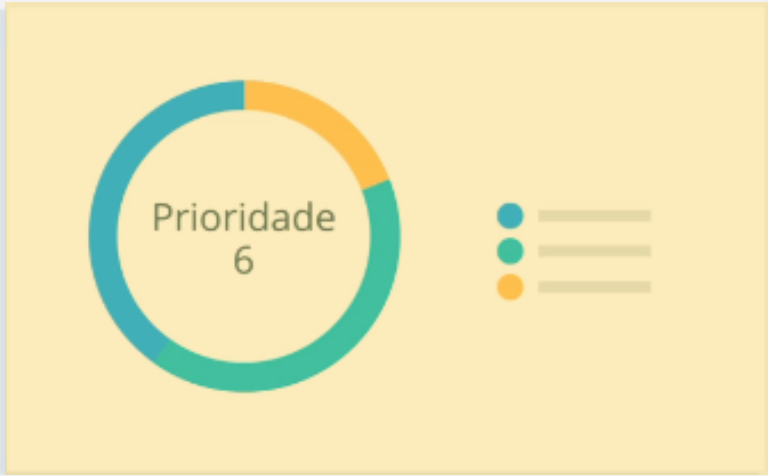
Seja Bem Vindo ao Bic Service Desk - FACILITE

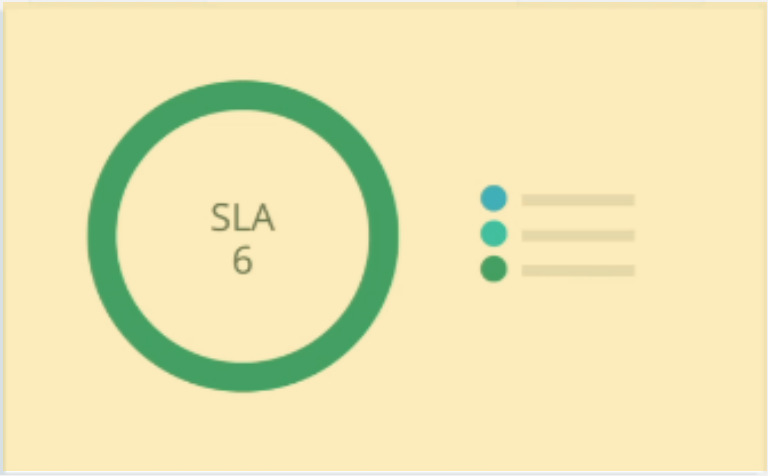


Dashboard:

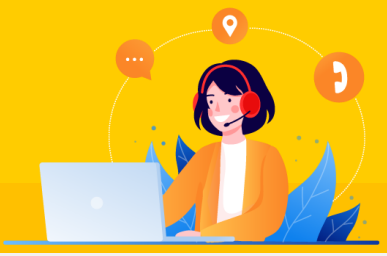
Poderemos acompanhar os gráficos por categoria, prioridade e SLA





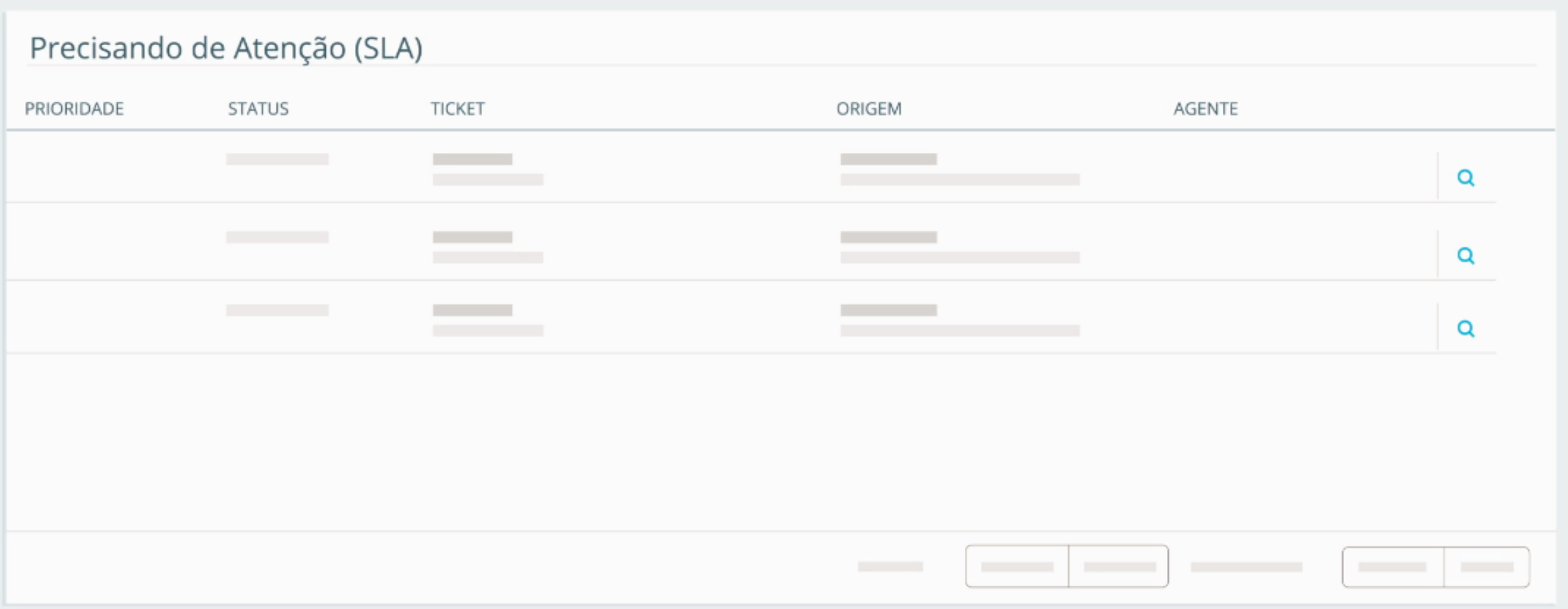


Seja Bem Vindo ao Bic Service Desk - FACILITE

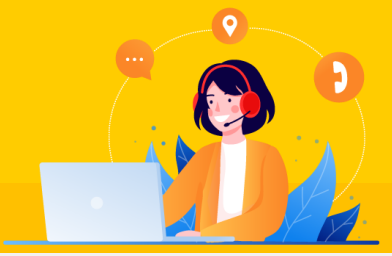


SLA:

Poderemos visualizar os SLA que precisam de atenção

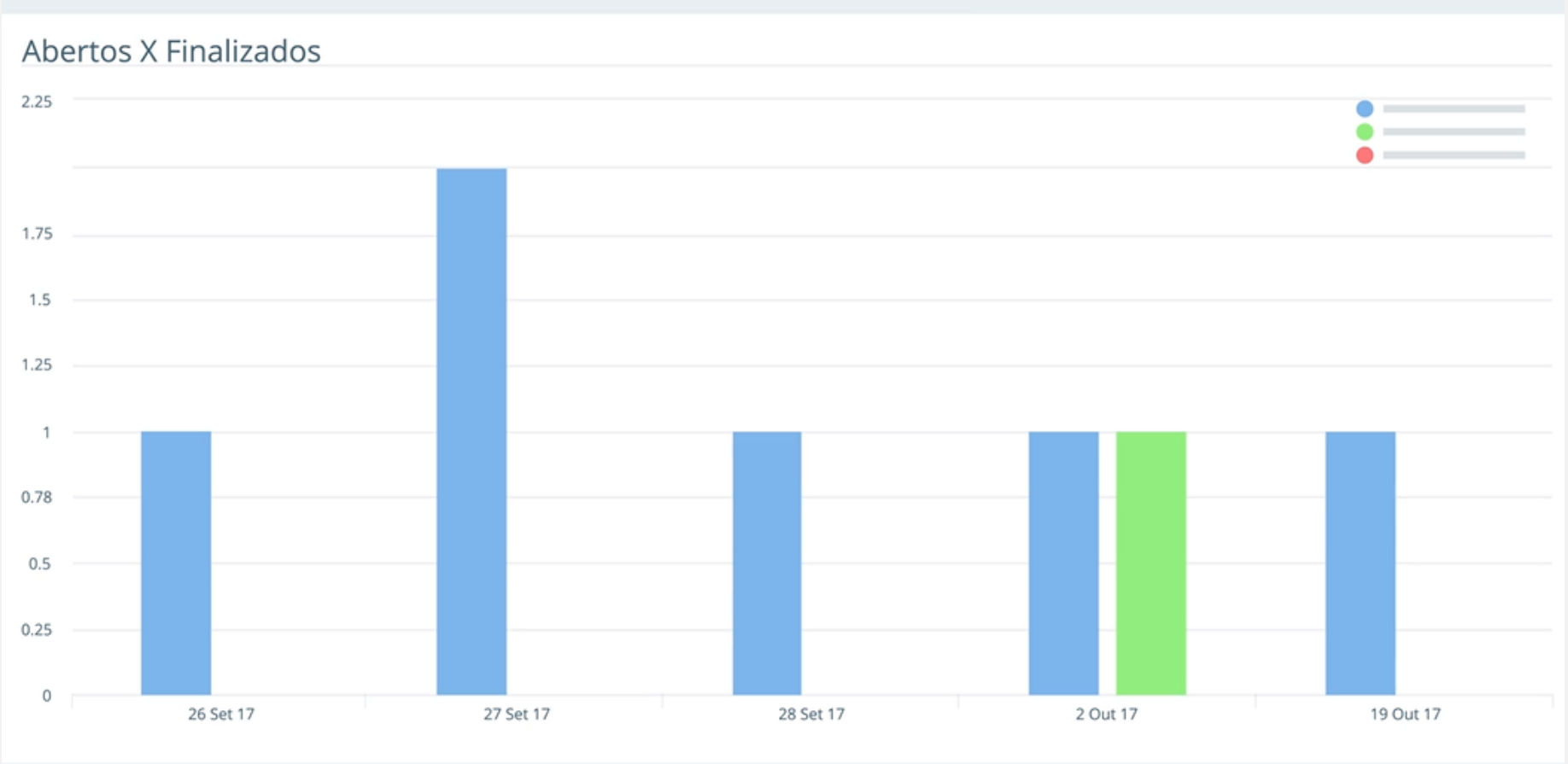


Seja Bem Vindo ao Bic Service Desk - FACILITE

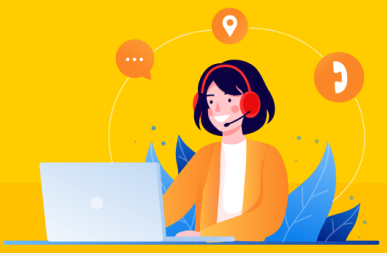


Status das atividades:

Poderemos visualizar gráfico de atividades Abertas e Finalzadas

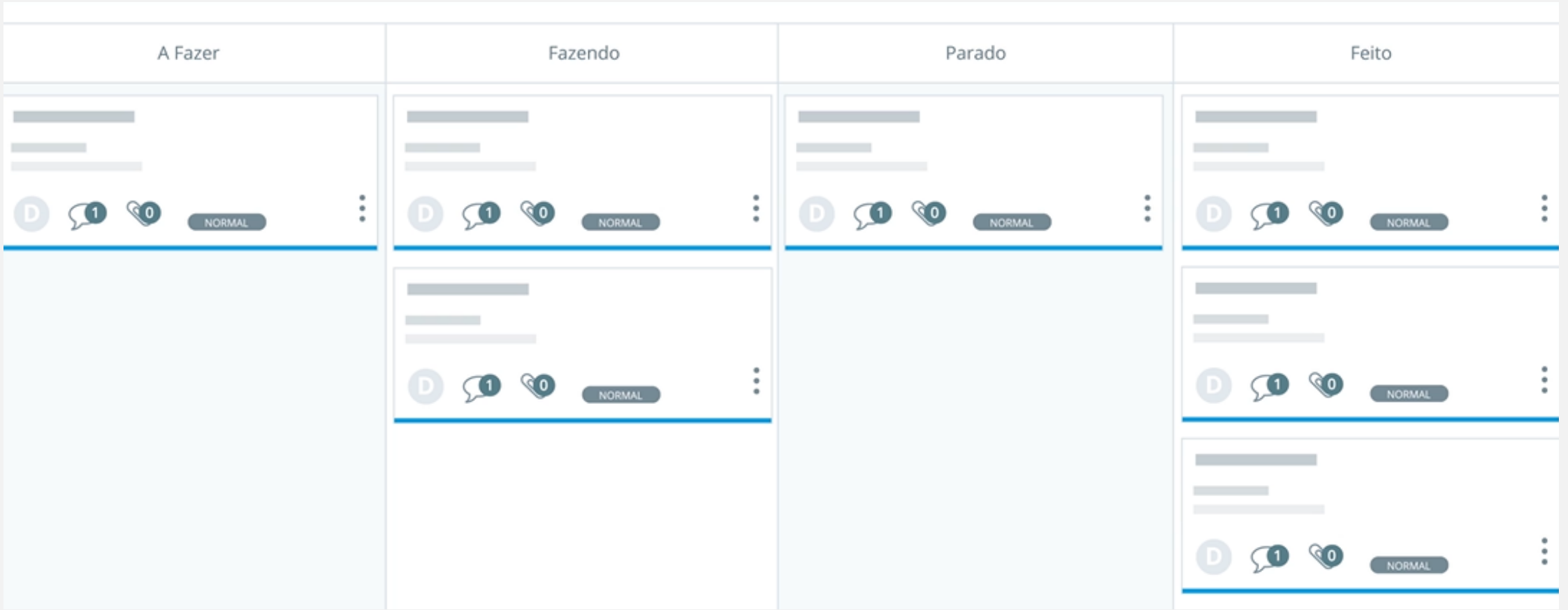


Seja Bem Vindo ao Bic Service Desk - FACILITE



Painel de Atividades:

Poderemos gerenciar as atividades e transferir as atividades de acordo com seu status.



“

O que não se mensura, não se gerencia

Obrigado