

Case Studies

NEC

O Nosso
Desafio...

...É o Seu
Sucesso!

O Track-It! gera métricas em tempo real que permitem medir o fluxo de pedidos, a produtividade do técnico ("technician"), a satisfação do utilizador ("customer") e a aderência aos níveis de serviço acordados!

A NEC Portugal é detida a 67% pela NEC Corporation, do Japão, uma das maiores empresas globais de telecomunicações e electrónica, líder mundial em muitos dos seus sectores de actividade. Em Portugal, foca a sua actividade no fornecimento de soluções e sistemas de telecomunicações, nas áreas das comunicações móveis, redes IP e sistemas de automação postal. De um modo particular, tem vindo a desenvolver a sua actividade na área dos sistemas de informação empresarial, de segurança e soluções biométricas, com soluções integradas de comunicação baseadas na capacidade de desenvolvimento próprio de software. Emprega mais de 100 profissionais nas suas instalações de Lisboa e Aveiro, tendo facturado 18,4 milhões de euros no final do ano fiscal que terminou em Março de 2005'

A Eng.^a Isabel Costa, responsável pelo Ambiente de desenvolvimento da NEC em Aveiro, conta-nos como foi a experiência de implementar o [Track-It!](#)

Trabalhar numa área de suporte onde os pedidos chegam de forma verbal, por telefone e por correio electrónico era um pesadelo para gerir, tornando-se difícil medir níveis de serviço acordados, a satisfação dos utilizadores e a performance de resposta dos técnicos. Como nas outras instalações da NEC em Inglaterra e França já estávamos a usar como ferramenta de helpdesk o [Track-It!](#) decidimos começar a utilizar o mesmo software. Em Inglaterra e França usavam a funcionalidade e-mail do [Track-It!](#).

Após vermos a demonstração e ouvido o parecer dos consultores da [FACTIS](#) optámos pela solução [Track-It! Web](#) em detrimento da versão baseada no e-mail. As razões principais que sustentaram esta escolha foram:

- O utilizador preenche todos os campos do pedido quando da sua submissão poupando tempo aos técnicos.
- Os utilizadores podem consultar o estado do seu pedido em qualquer momento.
- Uma base de dados que permite ao utilizador procurar a solução antes de colocar o pedido.
- Um helpdesk para os vários departamentos da empresa.
- O utilizador pode estabelecer uma prioridade dependendo da urgência do pedido.

Os técnicos de IT instalaram e configuraram o [Track-It!](#). Quatro áreas de suporte estão a usar o mesmo helpdesk, nomeadamente:

- Departamento IT - Qualquer pedido relacionado com o departamento de IT.
- Departamento DE - Pedidos relacionados com o Ambiente de Desenvolvimento, como por exemplo problemas com ferramentas específicas de desenvolvimento tais como o ClearCase e o ClearQuest.
- Departamento Admin - Pedidos relacionados com Recursos Humanos e Secretariado, tais como planeamento e preparativos de viagens, marcações de hotel, etc.
- Departamento Facilities - Todas os pedidos relacionados com a manutenção do edifício, por exemplo rupturas nos canos, torneiras desapertadas, etc.

Mais Informação >>>> www.factis.pt telf: +351 21 355 36 20

Case Studies

NEC

O Nosso
Desafio...

...É o Seu
Sucesso!

Quando um pedido é encerrado o **Track-It!** envia uma mensagem automática ao utilizador. A NEC configurou o e-mail por forma a conter um link para que o utilizador possa aceder à folha de serviço que já está encerrada e preencher o campo de "customer satisfaction" consoante a satisfação relativa ao serviço efectuado. Esta funcionalidade revela-se muito útil nas auditorias levadas a cabo por auditores externos. Criou-se um relatório de satisfação dos utilizadores de todos os departamentos, o que ajuda a gestão a medir a satisfação dos utilizadores em cada departamento. Esta função, permite a cada área fazer uma análise e encontrar as causas da não satisfação dos utilizadores, permitindo assim melhorar o serviço fornecido.

À página web do **Track-It!**, foram adicionados dois menus desenvolvidos pela NEC, a saber:

Library Panel: Todos os equipamentos do laboratório, computadores portáteis e livros foram registados no **Track-It!** usando o módulo "Library". Quando se selecciona o painel "library" aparece uma página extra onde o utilizador pode efectuar a procura do equipamento pretendido, verificando se está disponível ou se está já requisitado por outra pessoa.

Reports Panel: Foi desenvolvido um menu de relatório ("Report") que permite ao utilizador ter acesso aos relatórios mais importantes. Os utilizadores podem ainda ter acesso através deste menu às estatísticas da satisfação dos pedidos e aos níveis de serviço acordados dos vários departamentos de suporte. Foi construída uma funcionalidade especial para que os gestores dos departamentos tivessem acesso a gráficos e a detalhes dos relatórios, ficando os restantes utilizadores só com acesso aos gráficos.

O **Track-It! web** foi concebido por forma a garantir um só procedimento na colocação de pedidos para todos os departamentos de suporte.

O **Track-It!** gera métricas em tempo real que permitem medir o fluxo de pedidos, a produtividade do técnico ("technician"), a satisfação do utilizador ("customer") e a aderência aos níveis de serviço acordados.



A NEC só explorou uma pequena parte das potencialidades que o **Track-It!** tem para oferecer - o helpdesk e o módulo "library".

Mais Informação >>>> www.factis.pt telf: +351 21 355 36 20