



SE Request

Gestão de Solicitações de Serviços

Gerenciando o ciclo de vida completo das solicitações

▶ Visão geral

SE Request é um sistema focado na Gestão de Solicitações de Serviços. Oferece recursos que visam gerenciar todo o ciclo de vida da solicitação, desde a abertura até a sua finalização. Possui controles de aprovação, análise da eficácia da execução do serviço bem como consultas e relatórios que propiciam ao usuário uma visão rápida de todas as solicitações.

SE Request proporciona grande agilidade no trabalho em equipe, através de um poderoso mecanismo de controle de pendências, denominado Team Workflow, que notifica automaticamente via e-mail os responsáveis pela execução do serviço. Isto assegura aos gerentes e suas equipes um controle simples e eficaz de seus objetivos e prioridades, otimizando assim o cumprimento de prazos e resultados.

Através de um único banco de dados central armazenando todas as informações e documentos, o SE Request destaca-se por automatizar o ciclo de vida das Solicitações sobre toda a demanda de serviços dos departamentos. Desta forma, toda a rotina diária de trabalho realizada pelas equipes são registradas e monitoradas.

O software proporciona o trabalho em equipe, através de um prático mecanismo de controle de pendências, denominado Team Workflow, que notifica via e-mail, no momento certo, aos responsáveis por atividades pendentes, exibe estas pendências e autoriza o registro das demais informações aplicáveis a cada etapa do processo. Este mecanismo assegura a agilidade e o compromisso com o cumprimento dos prazos em todas as etapas do processo de solicitação de serviço.

▶ Recursos Disponíveis

Processo de Solicitação

- Automação do processo de Solicitações para:
 - Criação e revisão de Documentos;
 - Execução de Ordem de Serviço (OS) de Manutenção;
 - Registro de Calibração;
 - Abertura de nova Iniciativa para análise de Portfólio;
 - Iniciação ou registro de mudança de Projeto;
 - Novo Treinamento;
 - Alteração de dados de Itens, Ativos e Insumos;
 - Revisão de Processos.
- Monitoramento dos prazos e envio de pendências aos responsáveis;
- Otimização da produtividade e da qualidade das solicitações através do uso de checklists.

Configurações

- Configuração de nível de satisfação do atendimento à solicitação;
- Definição de equipes responsáveis pelo atendimento à solicitação.

Consultas

- Listagem das solicitações por período;
- Relatório das solicitações;
- Consulta não somente dos dados e situação das solicitações, mas também dos dados e situação dos respectivos “objetos” (Documento, Item, Projeto, etc.).

