

SINTONIA – GESTÃO DE SERVIÇOS

Sistema que monitora o tempo de execução de serviços em postos de atendimento presencial, além de permitir pesquisa online de satisfação junto ao usuário assim que o serviço é finalizado.

The Prodesp logo consists of a stylized icon of three interconnected nodes on the left, followed by the word "Prodesp" in a bold, sans-serif font.

Prodesp



**GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

- ✓ Ferramenta para gestão de atendimentos e pesquisa de satisfação;
- ✓ Solução indicada para organizações que desejam avaliar e melhorar a qualidade de seus serviços, comparando as informações levantadas nos atendimentos realizados com aquelas consideradas ideais com o objetivo de propor melhorias com relação a:
 - Tempo de atendimento;
 - Nível de produtividade do atendente;
 - Satisfação do usuário;
- ✓ Interface web de fácil interação;
- ✓ Console administrativo com visões quantitativas (tempo de atendimento, tempo ocioso, atendimentos por hora) e qualitativas (satisfação do atendimento), além de:
 - Níveis de acesso personalizados;
 - Dashboards administrativos;
 - Navegação em camadas (drill down);
 - Gestão de SLA para tempo de atendimento e satisfação;
 - Emissão de relatórios consolidados (.pdf e .csv) para apoiar as decisões estratégicas do gestor da Central de Serviços;
- ✓ Interface do atendente com informações analíticas (quantitativas e qualitativas):
 - Atendimentos por atendente;
 - Atendimentos por ponto de atendimento;
 - Contabilização do tempo de Serviço;
 - Contabilização do tempo de atendimento;
 - Controle de nível de serviço;
 - Satisfação do usuário;
- ✓ Teclados de pesquisa de satisfação, adquiridos à parte, permitem pesquisar o grau de satisfação junto ao usuário ao término do atendimento;



- ✓ Flexibilidade para reconfigurações no caso de mudanças nas posições de atendimento

BENEFÍCIOS

- ✓ Planejamento e otimização da carga de trabalho dos postos de atendimento;
- ✓ Gestão da qualidade e produtividade dos atendimentos em tempo real;
- ✓ Melhor aproveitamento dos recursos materiais e humanos;
- ✓ Rapidez e precisão na detecção e correção de problemas na operação de atendimento;
- ✓ Previsibilidade de orçamento e investimento;
- ✓ Flexibilidade para alocação de novos recursos

PRODUTOS COMPLEMENTARES

- ✓ Sistema Poupafila de Gestão de Atendimento

