

O que é o Qualitor?



Software Especializado em
Gestão de Atendimento

Cultura...



LIKECUSTOMER 



Reconhecimento



Áreas de Atuação



Áreas de Atuação



SAC

BPM

TI

CSC

Do Brasil para o mundo...



- Software 100% Brasileiro
- 300 Clientes
- 20.000 atendentes
- 18 países
- Multi Idiomas
- 30 Canais de Venda



Transformar



ATENDIMENTO SEM CONTROLE

CAOS // HEROÍSMO // SEM PROCESSO // SEM MEDIÇÃO // SEM MELHORIA

Benefício



ATENDIMENTO CONTROLADO

REGRAS // CONTROLE // PROCESSO // MEDIÇÃO // MELHORIA CONTÍNUA

Mercado



INDÚSTRIA



TRANSPORTE/LOGÍSTICA



VAREJO/COMÉRCIO



CONSTRUÇÃO CIVIL



Mercado



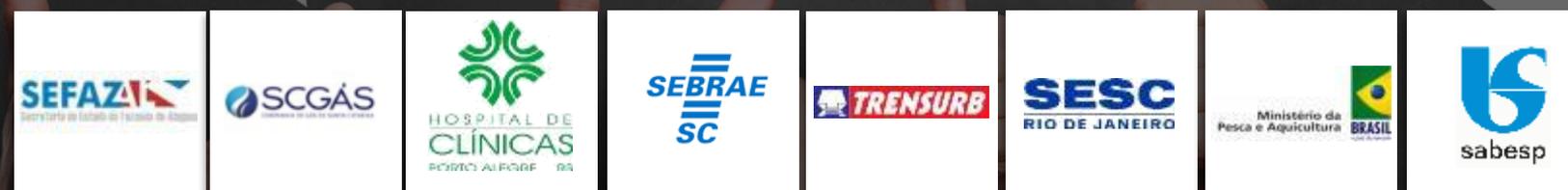
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



SERVIÇOS



GOVERNO



FINANCEIRO



Mercado



SAÚDE



COMUNICAÇÃO/MÍDIA



EDUCAÇÃO



Experiência



“A solução Qualitor para Gestão de Serviços de TI impulsionou a Kroton Educacional na melhoria do gerenciamento devido à integração nativa dos processos de Incidentes, Mudanças, Problemas e Configurações. Aliado ao projeto de implantação do ITIL e adaptações pontuais na solução, a Kroton melhorou a maturidade nesses processos em curto prazo, facilitando a adoção pela TI e acelerou principalmente a mudança da cultura da empresa no que diz respeito à Gestão de TI”

Carlos Sanches – Tecnologia da Informação



“O Qualitor como ferramenta de gestão de demandas, nas áreas de Tecnologia da Informação e Comercial do Hospital Moinhos de Vento, trouxe ganhos operacionais importantes, garantindo a perpetuação das ações realizadas e gerando uma base de consulta extremamente rica. Além disso o software viabiliza feedback adequado aos usuários e a identificação de morosidades no ciclo de vida dos atendimentos. O sistema é flexível, podendo ser adaptada aos mais diversos segmentos de negócio, e possibilita fácil acesso as informações gerenciais. A empresa possui equipe de apoio disponível, proativa e com grande conhecimento técnico.”

Fernando Andreatta Torelly - Superintendência Executiva

Experiência



“Usando ao longo de 5 anos a solução Qualitor, ela tem se mostrado muito confiável e atendido aos nossos propósitos de maturidade em governança e gestão, tanto da nossa área de tecnologia, como na área de Operações. Nosso próximo passo é implantar processos de gestão de serviços nas demais áreas da empresa. Temos muita facilidade para integrar com outras soluções e adequar as nossas necessidades, isso é facilitado pela proximidade do nosso parceiro que entende as nossas necessidades e consegue endereça-las da melhor forma.”



saque
e
pague

Givanildo da Luz - Superintendência Executiva



"O Qualitor foi fundamental na implementação do nosso modelo de gestão de TI. Através dele conseguimos padronizar a operação em todos nossos sites, do Rio Grande do Sul ao Amazonas. Tempos de atendimento reduzidos, SLA garantido, usuários satisfeitos. Esse é o resultado!"



GRUPO
CORTEL
50 anos

Jean Concilio Xavier - CIO

Experiência



“Encontramos no Qualitor uma solução bastante aderente às nossas necessidades. Além de atender de maneira bastante flexível às diversas áreas do CSC Algar, ele possui nativamente os principais processos do ITIL que suportam à nossa área de TI Corporativa. Com isso, criamos um canal comum de registro e acompanhamento de solicitações para os nossos públicos, o que tem nos permitido a implantação de um modelo de atendimento eficiente e produtivo.”



Diogo Martins – TI Corporativa - Centro de Soluções Corporativas



“Com a implementação do *Qualitor*, conseguimos a governança necessária com indicadores em tempo real para administração do ambiente de TI, melhorando significativamente nosso SLA interno e performance das equipes de TI”.

James Rocha - CIO



Experiência



RANDON

“O Qualitor está instalado nas Empresas Randon há cerca de seis anos, atendendo as áreas de Help Desk de TI e Central de Atendimento do CSC (Centro de Serviços Compartilhados). Destaco no Qualitor a valorização da comunicação com os usuários e a facilidade na medição de seu nível de satisfação com o atendimento recebido. A constante atualização do produto nos assegura a continuidade da operação com alto grau de confiabilidade.”

Carlos Roberto A. do Nascimento - Gerente Executivo CSC



“O Qualitor é muito fácil de implantar e possui um ótimo custo benefício. Varias áreas do nosso SSC já estão utilizando a ferramenta e temos perspectivas de ampliar a utilização.”

Ricardo Santos – Gerente de Tecnologia

Experiência



“O Qualitor está nos proporcionando um controle sobre todas as demandas da área de TI, Departamento de Pessoal e Recurso Humano, na qual estamos conseguindo mensurar os tempos de atendimento "SLA" assim como quais são os responsáveis pelo atendimento.”

Genaro Passos de Oliveira – Administrativo e Financeiro



Parceiros Tecnologia e Consultoria



QaaS



Portal Ensino a Distancia



Suporte e Central de Serviços



Principais Recursos





- ✓ Catálogo de Serviços
- ✓ Acompanhamento de chamados
- ✓ Gestão do Conhecimento
- ✓ Auto Atendimento
- ✓ Formulários Personalizados
- ✓ Scripts de Atendimento

Portal de Serviços & Auto Atendimento

LIKECUSTOMER 



- ✓ Redução de custos com telefonia
- ✓ Organização de salas de atendimento
- ✓ Monitoramento dos atendimentos
- ✓ Envio de arquivos, links da base de conhecimento
- ✓ Controle das filas



Chat



- ✓ Desenho e Modelagem de Processo
- ✓ Caminho Crítico de Processo
- ✓ Analisador de Qualidade
- ✓ Documentação
- ✓ Paralelismo
- ✓ Gestão do Conhecimento
- ✓ Monitoramento



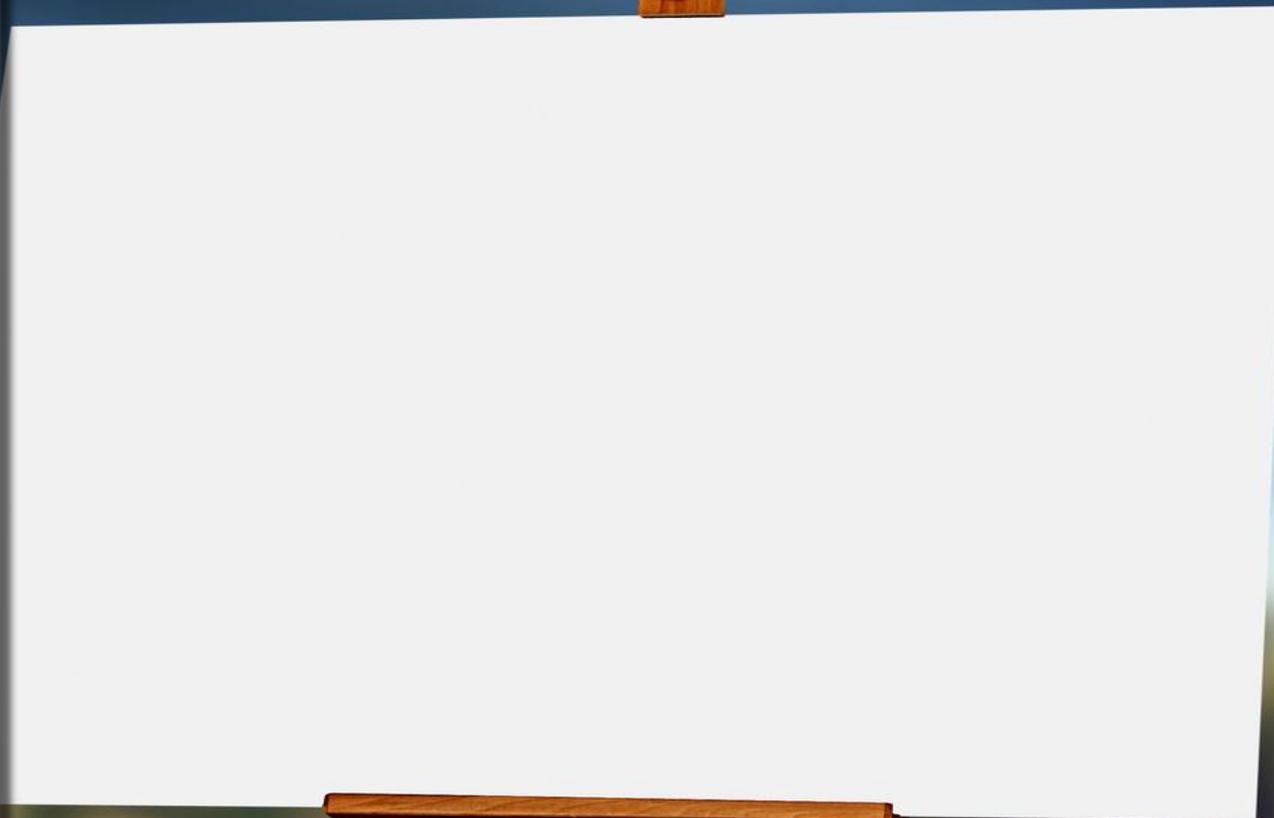
Workflow



- ✓ Portal de Conhecimento - FAQs
- ✓ Alinhamento as premissas de KCS
- ✓ Analise de buscas
- ✓ Métricas
 - ✓ Knowledge gap
 - ✓ Known x new
 - ✓ Popularidade Autor



- ✓ Abertura Automática de Anexos
- ✓ Aumento de Produtividade
- ✓ Acesso rápido a Base de Conhecimento
- ✓ Integração com ERPs
- ✓ Conceito Just in time para Artigos



Canvas

- ✓ Catálogo de Serviços Integrado
- ✓ Abertura e Acompanhamento de Chamados
- ✓ Auto Atendimento
- ✓ Formulários
- ✓ Mensageria através da Timeline do Facebook

Like

Like

Like

Like

Like

LIKECUSTOMER 

Facebook



Mobilidade

Disponível na
 **App Store**

DISPONÍVEL NO
 **Google play**



- ✓ Monte suas pesquisas personalizadas
- ✓ Pesquisa de chamados
- ✓ Pesquisa de atendimento online
- ✓ Pesquisa Pro Ativa
- ✓ Relatórios e Gestão





- ✓ Gestão de Mudanças
- ✓ Gestão de Problemas
- ✓ Gestão de Qualidade
- ✓ Gestão de Ativos
- ✓ Gestão de Contratos
- ✓ Gestão de Incidentes
- ✓ Gestão de Requisições
- ✓ Gestão de Catálogo de Serviços
- ✓ Gestão de Nível de Serviço
- ✓ Gestão de Acessos



- ✓ Conceito WYSWYG
- ✓ Gestão de Indicadores
- ✓ Relatórios
- ✓ Dashboards
- ✓ Gráficos
- ✓ Plano de Ação
- ✓ Alinhamento com praticas ITIL e CSC
- ✓ Análise de Tendências



Gestão & Dashboards



- ✓ Controle de faturamento
- ✓ Portal de gestão
- ✓ Controle de contratos
- ✓ Controle de regras de apuração de faturamento
- ✓ Controle de SLA's personalizados
- ✓ Rateio de custos por centro de custos
- ✓ Análise de rentabilidades de contratos

1.365.144,00
1.255.870,00
92.130,00
150.264,00
370.454,00
65.807,00
3.266.410,00
20.147,00
325.612,00
5.012.569,00
045.789,00

Billing



- ✓ Agendamento de Chamados
- ✓ Controle de atividades rotineiras
- ✓ Controle de Produtividade da equipe
- ✓ Controle de Prazos



- ✓ Aumento FCR (First Call Resolution)
- ✓ Aumento de Produtividade
- ✓ Automação e Padronização de Processos
- ✓ Aumento de Desempenho Operacional
- ✓ Aumento da Disponibilidade do Serviço
- ✓ Redução na reincidência de problemas
- ✓ ROI – Retorno sobre o Investimento



Ambiente de Demonstração



[Clique aqui ...](#)



qualitor

SOFTWARE PARA ATENDER MELHOR

