

Completo, seguro e integrado:

Transforme seu service desk com o Verdanadesk.

SOBRE O VERDANADESK

O **Verdanadesk** é uma plataforma de ITSM (IT Service Management), ITAM (IT Asset Management) e ESM (Enterprise Service Management) com recursos estendidos para gestão completa de serviços, ativos, projetos e canais de atendimento.

A solução foi idealizada para atender as necessidades técnicas de equipes exigentes, oferecendo performance, integração, automação e gestão unificada.

O **Verdanadesk** oferece um ecossistema completo para transformar sua Central de Serviços com estruturação de processos, automação de atendimento, controle de ativos e visibilidade total.

Com uma metodologia de implantação documentada no livro “Central de Serviços Corporativos”, do fundador Halexsandro Sales, e comprovada por centenas de empresas que se adapta ao seu cenário, mantendo o investimento no que é necessário e evitando custos excessivos com ferramentas mais complexas.

DESAFIOS ENFRENTADOS

Se você ou sua equipe passa por essas situações:

Desorganização nos Processos e Atendimento de TI:

- Equipes sobrecarregadas, falta de padronização no atendimento e SLAs sem controle. O Verdanadesk centraliza os canais de atendimento, organiza fluxos e garante respostas rápidas e eficazes às solicitações de serviços e incidentes do dia-a-dia.

Falta de Visibilidade e Controle dos Ativos:

- Inventário desatualizado, controle manual, ativos sem rastreamento e falhas na gestão de equipamentos. Com o Verdanadesk, você monitora, gerencia e mantém um controle preciso dos recursos, com atualização automática das informações.

Falta de Relatórios e Análise de Desempenho Limitada:

- Dificuldade em mensurar a performance dos serviços e da TI e identificar gargalos. A plataforma oferece dashboards intuitivos e relatórios completos, trazendo clareza para a tomada de decisões e avaliação em tempo real.

Integração com Plataformas de Mercado:

- Falta de conectividade entre sistemas e o ITSM. O Verdanadesk facilita a integração com ferramentas corporativas, unificando autenticação, dados e centralizando o atendimento aos clientes, além de permitir integrações via API e microsserviços.

Visibilidade de Incidentes e de Mudanças dos serviços de TI:

- Baixa rastreabilidade de incidentes e mudanças sem o controle formal das movimentações e atualizações. A plataforma suporta as principais práticas de gestão de serviços para garantir a governança e conformidade, suportando as práticas de segurança da informação.

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES



Gestão de Chamados

- Abertura e rastreamento de tickets via portal web, e-mail, chatbot, whatsapp, teams, apps mobile e desktop.
- Atendimento ao público com ou sem autenticação via formulário e portal de auto cadastro de usuários.



Catálogo de Serviços e Portal do Cliente

- SLA configuráveis para priorização eficiente dos atendimentos.
- Portal de autoatendimento para solicitações de clientes internos e externos.
- Aprovações, reserva de ativos e acompanhamento de requisições.



Gestão de Incidentes e Problemas

- Identificação e resolução proativa de incidentes.
- Abertura de problemas vinculados ao incidente para maior rastreabilidade e documentação.



Gestão de Requisições de Mudanças

- Processo estruturado de mudanças com a centralização das aprovações, serviços e ativos envolvidos na mudança.
- Atendimento a requisições pré-aprovadas e solicitações de projetos.



Gestão de Projetos

- Visão geral do projeto em Gantt, Kanban com marcos, progresso e prazos.
- Vínculos com chamados, mudanças, problemas, orçamento, ativos, recursos humanos e base de conhecimento do projeto.



Base de Conhecimento e Autoatendimento

- Autoatendimento eficiente: artigos técnicos e FAQs com soluções padronizadas para o seu suporte.
- Geração de soluções auxiliada por IA para reduzir o tempo de solução de chamados e enriquecer a base de conhecimento.



Integração de Monitoramento de TI

- Alertas automáticos para geração de incidentes críticos e integrados ao service desk.
- Correlação de eventos e ICs para análise de causa raiz.



Relatórios e Dashboards Inteligentes

- Métricas e Indicadores de serviço personalizáveis.
- Relatórios detalhados para auditoria e melhoria contínua.



Inteligência Artificial

- Classificação automatizada dos tickets.
- Geração de soluções para os chamados.
- Geração acelerada da base de conhecimento.
- Resolução de chamados para conversas em tempo real com IA.

CONHEÇA OS RECURSOS VERDANADESK:

O Verdanadesk foi pensado para oferecer uma experiência completa e fluida aos usuários, com recursos que otimizam o atendimento e a gestão de serviços de ponta a ponta. Com uma interface intuitiva, ele permite abrir e acompanhar chamados, conversar com a equipe técnica via chat, aprovar solicitações, responder pesquisas de satisfação, reservar ativos, usar geolocalização, assinar ordens de serviço e acessar o catálogo de serviços – com total praticidade.

Tudo isso está disponível no desktop, web e aplicativo mobile (**Greencat**), adaptando-se ao seu ambiente de trabalho, seja no escritório ou movimento.

Integração com o WhatsApp: Com a integração do Verdanadesk ao WhatsApp, você garante agilidade, eficiência e proximidade com seus usuários, com um construtor de fluxos de atendimento integrados ao ChatGPT para respostas humanizadas, conversas em tempo real com os atendentes com abertura e registro automático do chamado, medindo o tempo de conversa e momento exato que o cliente acionou o suporte.

IA Vera: VERA é integrada com o ChatGPT, proporcionando respostas mais inteligentes e contextuais. Essa integração aprimora a eficiência na solução de chamados, geração de base de conhecimento, no atendimento a usuários e na resposta a incidentes.

IOT: Ao integrar a IoT ao Verdanadesk, você centraliza em um só lugar os alertas e eventos em tempo real de dispositivos baseados em ESP32, automatizando a abertura de chamados de suporte por meio de sensores e acionamentos por hardware.

Skill Voz Alexa: Com a Skill Verdanatech GLPi, você pode abrir chamados facilmente através de comandos de voz. Basta instalar o Skill na loja da Alexa, vincular seu dispositivo à sua conta da Amazon e começar a interagir com Central de Atendimento.

vAuth: Com o vAuth, a autenticação na sua Central de Serviços fica tão fácil quanto um clique. Use sua conta Google, Microsoft, Facebook, Github, Gitlab e outras para acessar sua plataforma de forma rápida e segura herdando todos critérios de segurança pré-definidos na organização.

Calendar Hub/Teams: A integração entre o Verdanadesk e o Calendar Hub, que permite aos seus analistas agendar convites no calendário corporativo como Google e Microsoft, desde visitas presenciais, reuniões e agendamento de sessões de suporte a partir das tarefas de chamados, mudanças e projetos, sincronizando-as com as agendas dos analistas.

vConnector: O vConnector é a resposta para a integração entre o Monitoramento do Zabbix, o GLPI e outras ferramentas essenciais. O evento é enviado ao service desk, com registro de reincidências, vínculo com o ativo impactado, notificação para envolvidos e fechamento automático do chamado otimizando a rotina dos analistas.

Project UP: Com dashboards baseados no PMBOK® e dados em tempo real, você terá uma visão estratégica e integrada do progresso dos Projetos e Tarefas, facilitando a tomada de decisões e elevando a garantia de entrega de resultados às partes interessadas e integra tarefas de projetos ao repositório de código, criando issues no Github automaticamente.

vTerms: Com o vTerms, você elimina os processos manuais e adota uma solução que digitaliza a emissão e o gerenciamento de termos de responsabilidade de uso de ativos, documentos de projetos com geração baseada em modelos de documentos e preenchimento automático com informações dos responsáveis de forma rápida e eficaz.

vSigner: Com o vSigner, você solicita assinaturas digitais de termos, assinatura de OS e modelos de documentos diretamente da plataforma, assegurando conformidade jurídica e eficiência no processo de validação.

Powerdash: Oferece a capacidade de criar visualizações gráficas em ferramentas externas, como Grafana e PowerBI, dentre outros do seu ambiente de TI, a partir de consultas SQL pela interface do sistema, gere URLs do tipo JSON para consultas em tempo real, permitindo uma compreensão visual instantânea do desempenho dos atendimentos, inventário e serviços.

vReports: Tenha acesso a relatórios que simplificam o acompanhamento do desempenho e acesso a informação. Desde a métrica mais simples à análise estatística, estamos comprometidos em fornecer as respostas que você realmente precisa.

Moreactions: Mais Ações para tornar sua gestão de atendimentos, aprovações, pesquisa de satisfação, fechamento automático de chamados mais automatizada proporcionando experiências com maior fluidez para os usuários, gestores, aprovadores e administradores do sistema.

CASOS DE USO:

Gestão de Ativos:

- A Gestão de Ativos de TI (IT Asset Management) é um recurso que envolve a otimização de recursos tecnológicos, incluindo hardware, software, licenças e outros ativos. Aumenta o valor, reduz os custos e garante um inventário preciso.

Gestão de Serviços Empresariais:

- O Gerenciamento de Serviços Empresariais (ESM) vai além da tradicional gestão de TI, reconhecendo que práticas eficientes podem ser aplicadas em todos os setores da organização. Este conceito busca proporcionar um framework e uma estrutura que melhorem a qualidade, a eficiência e a experiência do cliente em todas as áreas funcionais.

Atendimento e Central de Serviços:

- Com a Central de Serviços Compartilhada (CSC) e o Gerenciamento de Serviços Empresariais (ESM) você tem uma estrutura organizacional que simplifica a prestação de serviços internos, unificando áreas vitais como TI, recursos humanos, finanças e serviços gerais para atender a todos os departamentos e unidades de sua organização.

Gestão de Manutenção e Facilidades:

- Este recurso permite que você se dedique à administração eficaz e eficiente de todas as atividades e serviços ligados ao ambiente físico, abrangendo desde edifícios até instalações e espaços de trabalho.

Gestão de Mudança:

- Nossa solução oferece uma estrutura para gerenciar todo o ciclo de vida das mudanças de TI. Desde o planejamento até a implementação, você pode contar com o Verdanadesk para coletar informações cruciais, estabelecer processos eficazes de aprovação e simplificar a comunicação entre todas as partes envolvidas.

Gestão de Serviços de TI:

- Aprimore a eficiência operacional com o ITSM, com um conjunto único de recursos e flexibilidade de adaptação. Nossa abordagem prática redefine a gestão de serviços de TI, criando uma experiência aprimorada, independentemente do local de operação.



SERVIÇOS ESPECIALIZADOS:

Suporte Técnico:

- O ITSM Verdanadesk apresenta uma abordagem prática para aprimorar a eficiência na gestão de serviços de TI na sua empresa. Desenvolvido para aqueles que buscam uma solução mais eficaz, nosso sistema impulsiona a mudança dos seus processos para níveis superiores de eficiência.

Implantação:

- A implantação do Verdanadesk é conduzida com metodologia própria, estruturada com base em boas práticas de ITSM e validada em centenas de projetos. O processo é adaptável à realidade da organização, respeitando seu nível de maturidade, infraestrutura e cultura operacional.

Treinamentos:

- Os treinamentos da Verdanatech são baseados no ITIL®4 e nas melhores práticas de ITSM e ESM, com foco em capacitar profissionais para operar o Verdanadesk de forma estratégica e prática. Nossos cursos oferecem uma imersão completa na plataforma, preparando equipes para aplicar imediatamente as melhores práticas em cenários reais de atendimento, gestão de ativos e automação de processos. Ao final, os participantes conquistam evolução profissional, reconhecimento no mercado, networking qualificado e resultados imediatos na otimização da gestão de TI.

Integrações:

- O Verdanadesk integra-se com uma ampla variedade de ferramentas de monitoramento, cibersegurança, suporte remoto, colaboração e autenticação. Essa conectividade permite automatizar processos, correlacionar eventos, centralizar dados e agilizar respostas em toda a operação. Com uma arquitetura flexível e segura, a plataforma se adapta facilmente ao seu ecossistema tecnológico.

DÊ O PRÓXIMO PASSO



www.verdanadesk.com



(81) 99621-1661

SOBRE A VERDANATECH

A **Verdanatech** é uma empresa especializada em soluções de ITSM e ESM, oferecendo consultoria, desenvolvimento e suporte em GLPI. Nossa missão é transformar a gestão de serviços com inovação e tecnologia, proporcionando excelência e eficiência para nossos clientes.

SOBRE O GLPI

O **GLPI** é um dos principais softwares de ITSM e gestão de ativos do mundo. Com uma comunidade global ativa e em constante evolução, a plataforma oferece uma solução robusta, acessível e escalável para organizações que buscam excelência na gestão de TI.



verdanatech

SOLUÇÕES EM TI