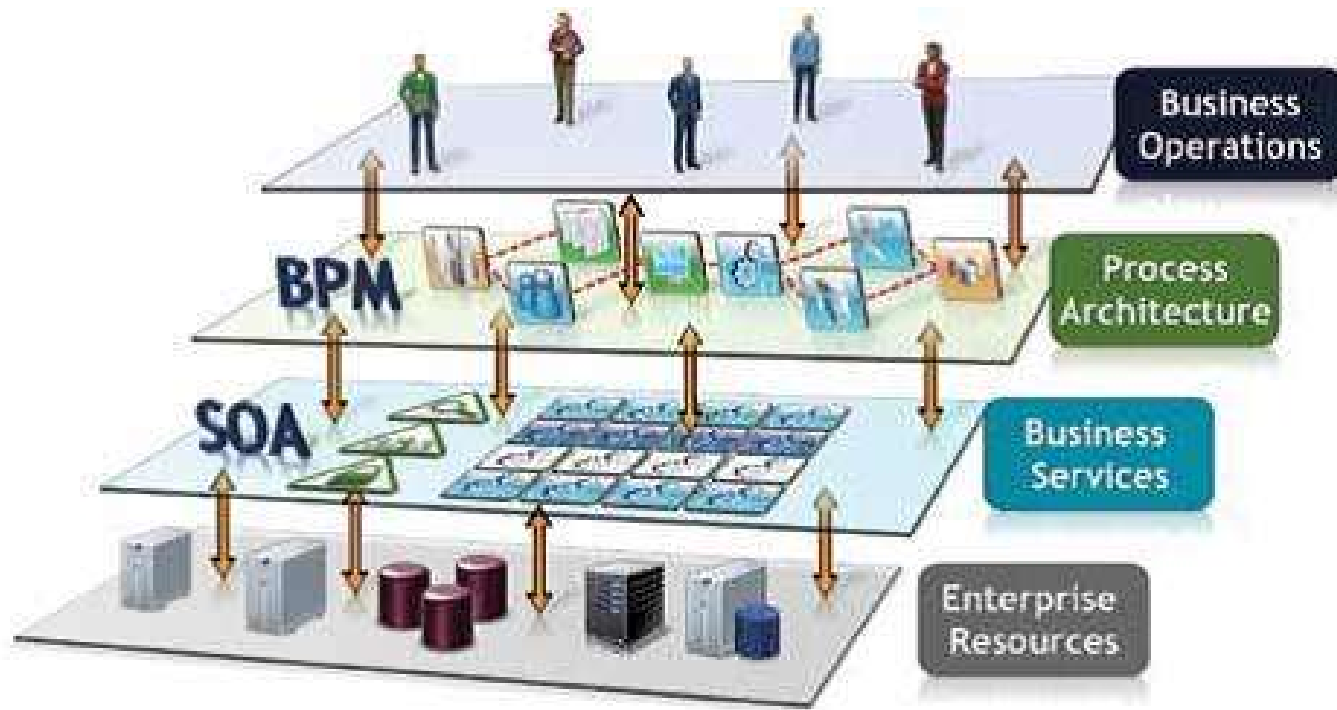




# BPM – Business Process Management WORKFLOW

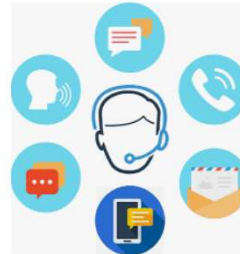




**WEB  
Mobile**



**Multi-Canal**



**Desenvolvimento  
in-house**

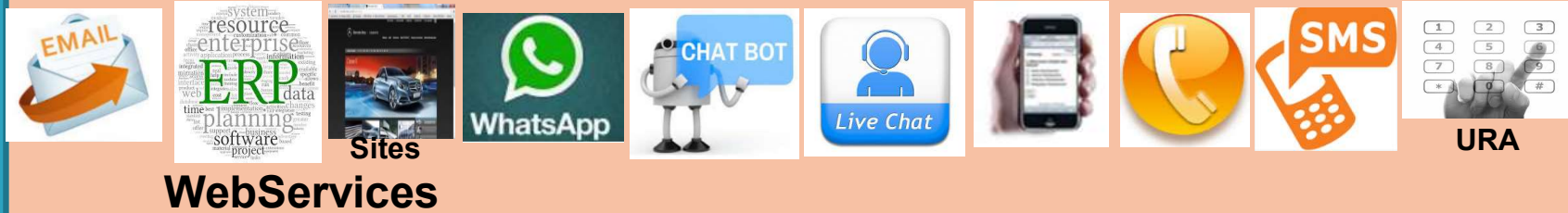


## **BPM – Business Process Management**

Implemente sua **Estrutura de Serviços** através de nossas soluções de BPM, também conhecidas no mercado como:

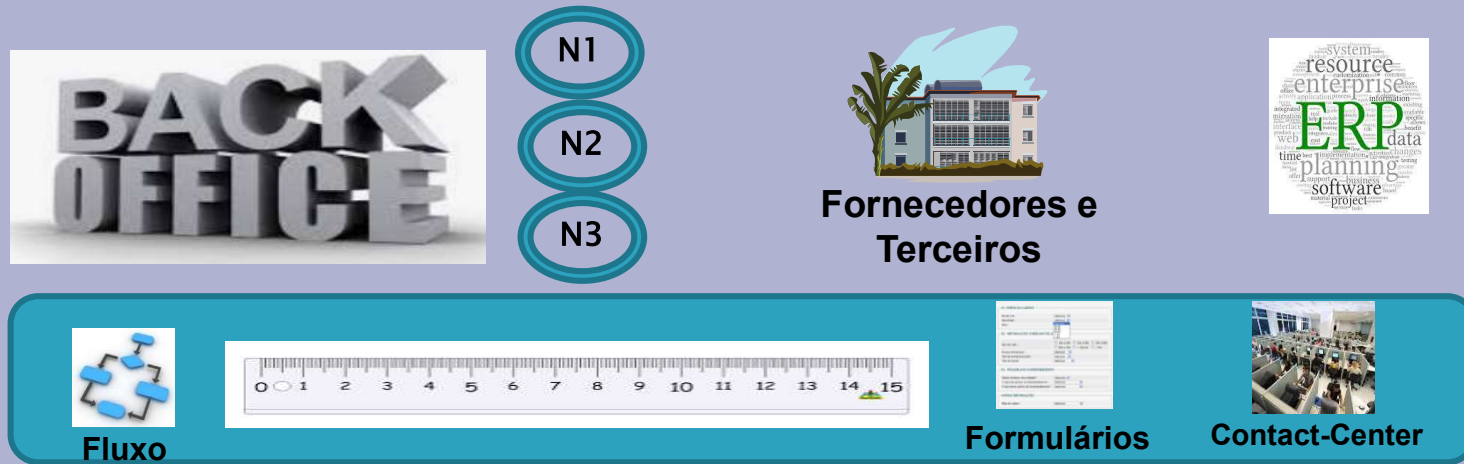
- **CSC-Centro de Serviços Compartilhados**
- **Shared- Services**
- **Service-Desk**
- **Workflow**
- **BPO**
- **Gestão de BackOffice**

## Demandas - Omni Channel



EMAIL, ERP, Sites, WebServices, WhatsApp, CHAT BOT, Live Chat, Smartphone, Phone, SMS, URA

## Solucionadores – Workflow



BACK OFFICE, N1, N2, N3, Fornecedores e Terceiros, Fluxo, Formulários, Contact-Center

## Gestão – Informações e Alertas



SLA, Dashboards, BI Business Intelligence, CRM "Seu", CRM "Nosso"

# Solução MultiCanal

Que tal tudo isso em um único lugar ?



Campanhas, Fluxo, Formulários, Contact-Centers Parceiros, Stands, Integração, Dashboards, Business Intelligence

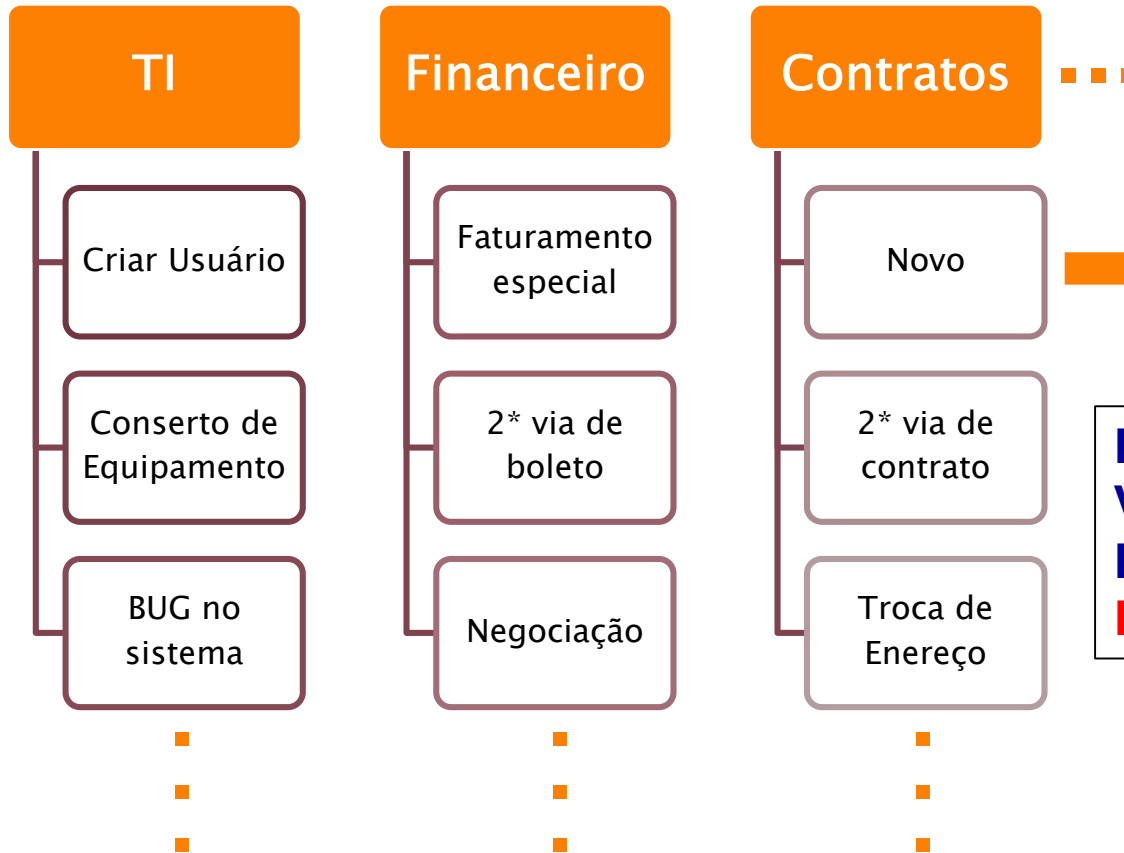
URA, Gravador, EMAIL, WhatsApp, CHAT BOT, Live Chat, Sites

VISA, MasterCard, Serasa, Experian, BI Business Intelligence, facebook

**Régua de Relacionamento**

\* Recursos de terceiros devem ser contratados separadamente

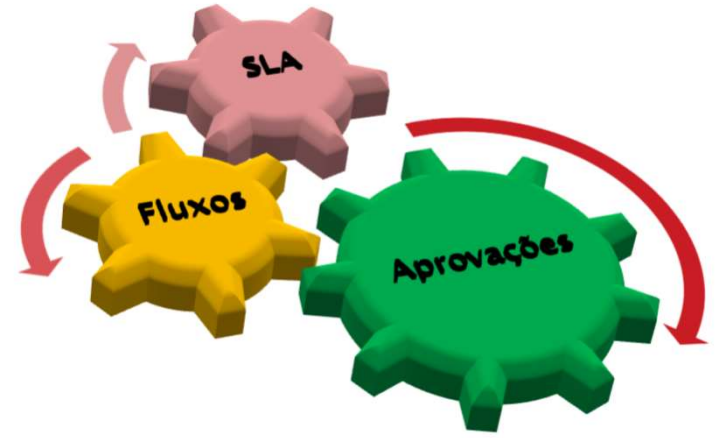
# Estruture a área de Serviços



Para cada Item do seu “**Menu de Serviços**” você cria um formulário, fluxo e define um nível de serviço

**Formulário Personalizado**

**Data** [ / / ]  
**Valor** [ / / ]  
**Débito em Conta ( ) Sim ( ) Não**  
**Etc...**





**Crie você mesmo** formulários de captação de negócios ou pesquisas, depois segmente as informações e gere relatórios e gráficos

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO PÓS-CHAVES

**A - SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO**

- 1. Financeiro - Presteza no atendimento:**  
 Péssimo    Ruim    Bom    Ótimo
- 2. Financeiro - Solução aos questionamentos:**  
 Péssimo    Ruim    Bom    Ótimo
- 3. Relacionamento - Esclarecimento de dúvidas:**  
 Péssimo    Ruim    Bom    Ótimo
- 4. Relacionamento - Nivel de atendimento:**  
 Péssimo    Ruim    Bom    Ótimo
- 5. Financiamento - Informações prestadas:**  
 Péssimo    Ruim    Bom    Ótimo
- 6. Financiamento - Empresa indicada:**  
 Péssimo    Ruim    Bom    Ótimo
- 7. Jurídico - Presteza no atendimento:**  
 Péssimo    Ruim    Bom    Ótimo
- 8. Jurídico - Solução aos questionamentos:**  
 Péssimo    Ruim    Bom    Ótimo

**B - SATISFAÇÃO COM O IMÓVEL**

- 1. Satisfação com os itens de acabamento:**  
 Péssimo    Ruim    Bom    Ótimo
- 2. Satisfação produto apresentado X entregue:**  
 Péssimo    Ruim    Bom    Ótimo

### 01 - PERFIL DO CLIENTE

Estado Civil :

Faixa Etaria :

Sexo :

- 30-40
- 40-50
- 50-60
- < 30
- > 60

### 02 - INFORMACOES SOBRE IMÓVEL

Faixa de valor. :  151 a 250    251 a 350    351 a 500  
 501 a 700    < 150 mil    > 701

Procura imóvel para :

Tipo de imóvel procurado :

Tipo do imóvel :

### 03 - PESQUISA DO EMPREENDIMENTO

Cliente comprou uma unidade? :

O que mais gostou no empreendimento? :

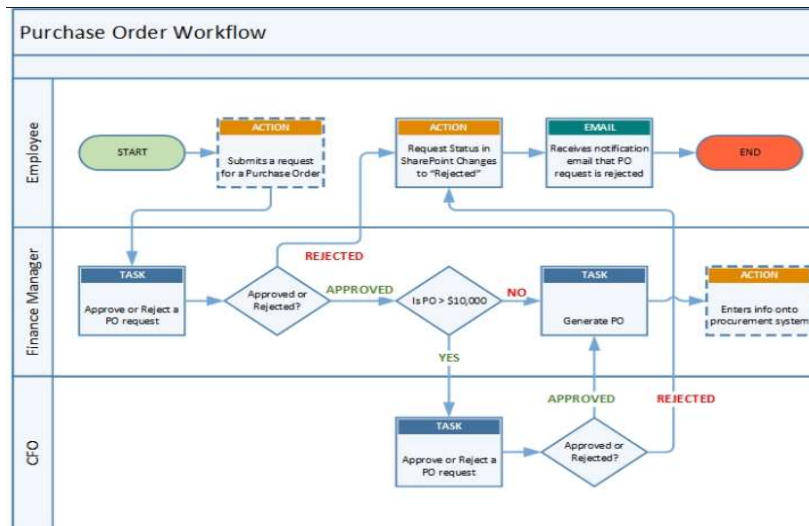
O que menos gostou do empreendimento? :

### OUTRAS INFORMAÇÕES

Mídia de origem :

# Crie e Monitore os fluxos

## 1) Crie e teste o fluxo pelo sistema !



## 2) Monitore !

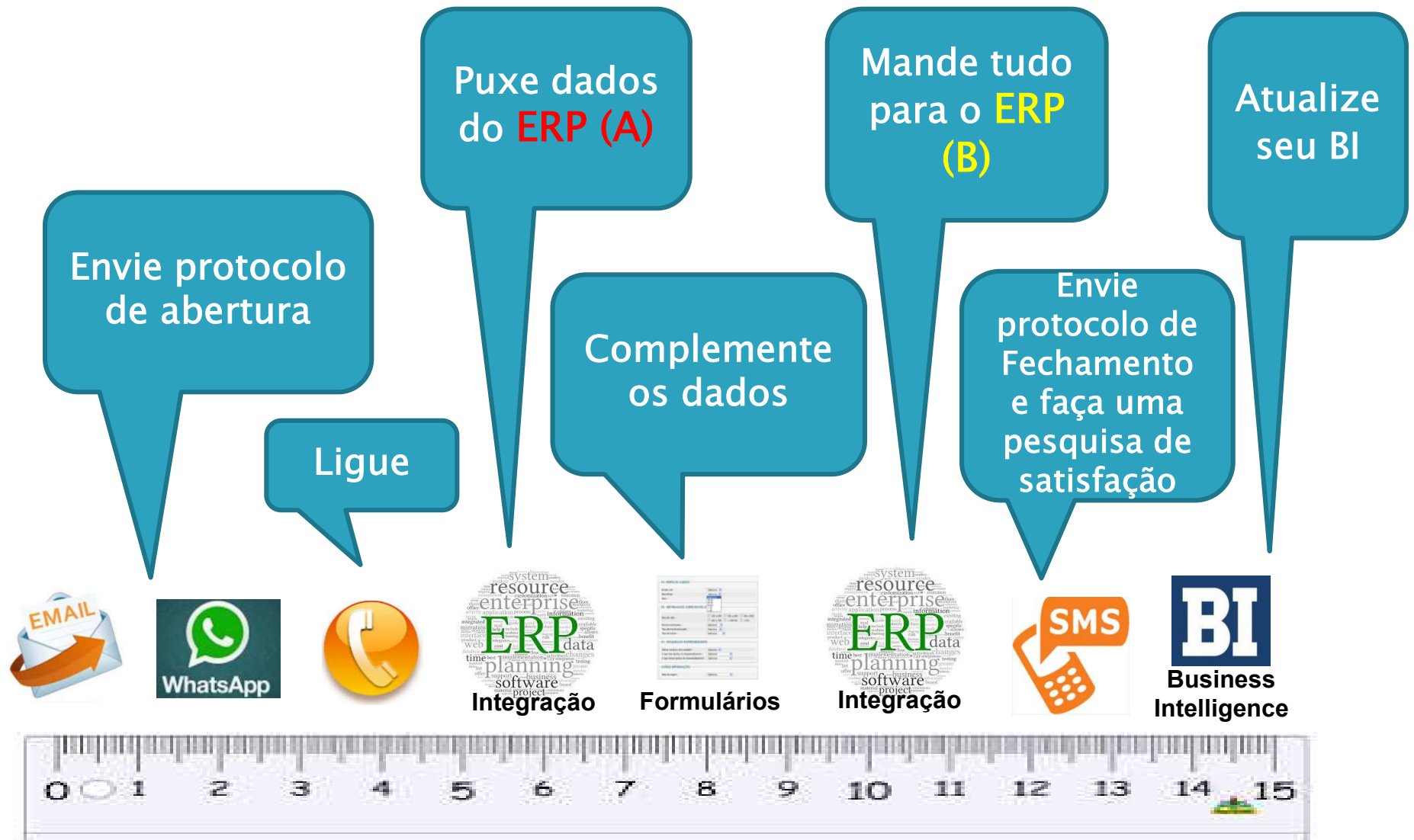
Histórico de movimentações (29)						
Narrativas   Histórico do tempo decorrido						
	Qtde. Movimentações	Início	Término	Tempo decorrido	Tempo decorrido considerando carga horária	
Divisão : ATENDIMENTO AO CLIENTE	3	27/03/2013 12:49:10	27/03/2013 14:48:13	01:59:03 hrs	01:59:03	
Solicitação : Cessão - Documentação (Início do Processo)	2	27/03/2013 12:49:10	27/03/2013 14:45:55	01:56:45 hrs	01:56:45	
Operador : (nenhum operador responsável)	2	27/03/2013 12:49:10	27/03/2013 14:45:55	01:56:45 hrs	01:56:45	
Status : Cessão - Documentação (Início do Processo)	2	27/03/2013 12:49:10	27/03/2013 14:45:55	01:56:45 hrs	01:56:45	
Solicitação : Cessão - Pré análise	1	27/03/2013 14:45:55	27/03/2013 14:48:13	00:02:18 hrs	00:02:18	
Operador : (nenhum operador responsável)	1	27/03/2013 14:45:55	27/03/2013 14:48:13	00:02:18 hrs	00:02:18	
Status : Cessão - pré análise	1	27/03/2013 14:45:55	27/03/2013 14:48:13	00:02:18 hrs	00:02:18	
Divisão : CONTRATOS	3	27/03/2013 14:48:13	27/03/2013 15:02:02	00:13:49 hrs	00:13:49	
Solicitação : Cessão - Consulta Serasa	1	27/03/2013 14:48:13	27/03/2013 14:58:00	00:09:47 hrs	00:09:47	
Operador : (nenhum operador responsável)	1	27/03/2013 14:48:13	27/03/2013 14:58:00	00:09:47 hrs	00:09:47	
Status : Cessão - Sem Pendência	1	27/03/2013 14:48:13	27/03/2013 14:58:00	00:09:47 hrs	00:09:47	
Solicitação : Cessão - SERASA sem pendência	1	27/03/2013 14:58:00	27/03/2013 14:59:18	00:01:18 hrs	00:01:18	
Operador : (nenhum operador responsável)	1	27/03/2013 14:58:00	27/03/2013 14:59:18	00:01:18 hrs	00:01:18	
Status : Cessão - Serasa sem pendência	1	27/03/2013 14:58:00	27/03/2013 14:59:18	00:01:18 hrs	00:01:18	
Solicitação : Cessão - IPTU	1	27/03/2013 14:59:18	27/03/2013 15:02:02	00:02:44 hrs	00:02:44	
Operador : (nenhum operador responsável)	1	27/03/2013 14:59:18	27/03/2013 15:02:02	00:02:44 hrs	00:02:44	
Status : Cessão - IPTU	1	27/03/2013 14:59:18	27/03/2013 15:02:02	00:02:44 hrs	00:02:44	
Divisão : ARQUITETURA	1	27/03/2013 15:02:02	27/03/2013 15:11:02	00:09:00 hrs	00:09:00	
Solicitação : Cessão - Projeto	1	27/03/2013 15:02:02	27/03/2013 15:11:02	00:09:00 hrs	00:09:00	
Operador : (nenhum operador responsável)	1	27/03/2013 15:02:02	27/03/2013 15:11:02	00:09:00 hrs	00:09:00	
Status : Cessão - Projeto	1	27/03/2013 15:02:02	27/03/2013 15:11:02	00:09:00 hrs	00:09:00	
Divisão : ATENDIMENTO AO CLIENTE	3	27/03/2013 15:11:02	27/03/2013 15:16:06	00:05:06 hrs	00:05:06	
Solicitação : Cessão - Elaboração de casa	1	27/03/2013 15:11:02	27/03/2013 15:14:40	00:03:38 hrs	00:03:38	
Operador : (nenhum operador responsável)	1	27/03/2013 15:11:02	27/03/2013 15:14:40	00:03:38 hrs	00:03:38	
Status : Cessão - Elaboração de Casa	1	27/03/2013 15:11:02	27/03/2013 15:14:40	00:03:38 hrs	00:03:38	

ÁREA ou TERCEIRIZADO que está com a tarefa

ETAPA DO FLUXO que está sendo executada

QUEM fez ?  
QUANDO fez ?  
QUANTO TEMPO demorou ?

( **Exemplo:** Régua Relacionamento/Ações )
















Gerencie as operações de Pré ou Pós-venda, no nível de **ÁREAS, EQUIPES, PESSOAS**, etc, indo do nível gerencial até o detalhado

VMulti - Módulo WEB v.6.0.0 - 2013 Empresa: News Ajuda Vídeo Mapa do site Sair

Início Timesheet Despesas R.H. **Service-Desk** Configurações Serviços Cadastros

Service-Desk -> Relatórios -> SLA Ir para : Ocorrência  Go

**Filtros**

Total de ocorrências: 31

Respostas :			Dependências:		
Média do tempo de resposta :			Área técnica :	6533:29:04	100,00 %
Ocorrências respondidas :	0	0,00 %	Serviços de terceiros :	00:00:00	0,00 %
Ocorrências aguardando resposta :	31	100,00 %	Cliente :	00:00:00	0,00 %
Respostas dentro do SLA:	17	54,84 %			
Respostas até 20% acima do SLA:	1	3,23 %			
Respostas acima de 20% do SLA:	13	41,94 %			
Ocorrências com SLA de resposta indefinido:	0	0,00 %			

**Soluções :**

Média do tempo de solução :	00:00:0
Ocorrências solucionadas :	1
Ocorrências aguardando solução :	30
Soluções dentro do SLA:	18
Soluções até 20% acima do SLA:	1
Soluções acima de 20% do SLA:	12
Ocorrências com SLA de solução indefinido:	0

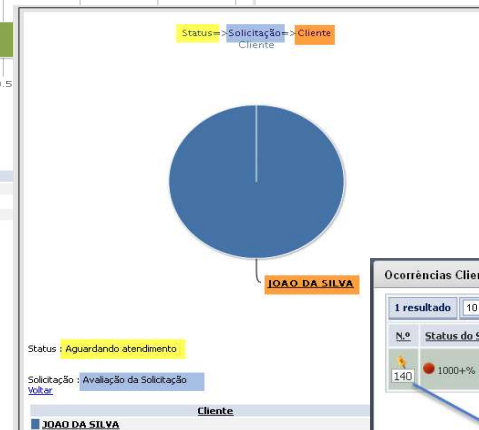
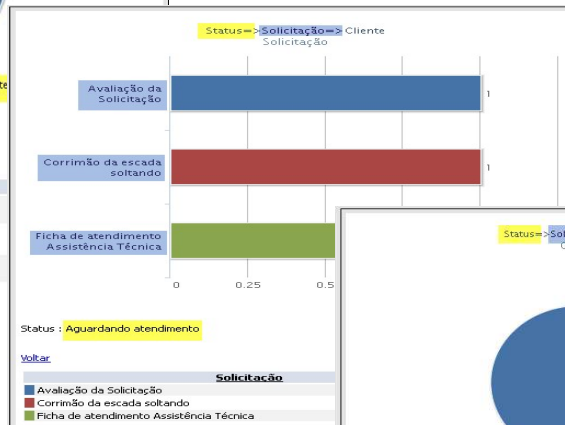
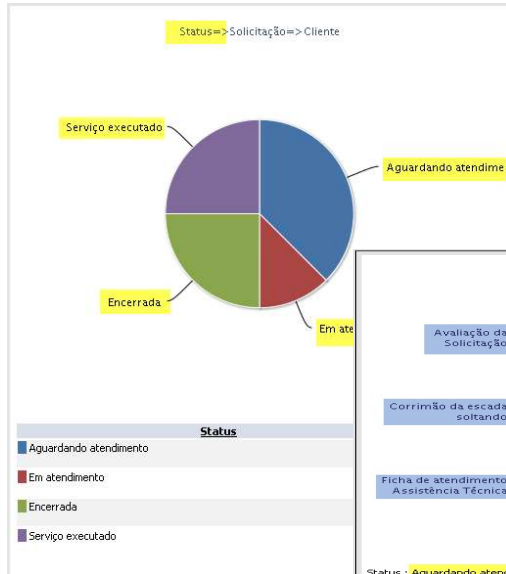
Ocorrências Solicitação : EVOLUTIVA (6.38%)

9 resultados 10 regs. por página Página 1 / 1 Excel

N.º	Divisão	Solicitação	Status do SLA solução	Status do SLA resposta	Status	Requisitante	Descrição
2413	ABAP	EVOLUTIVA	299% 15:53 horas	296% 15:42 horas	Encerrada 49 dias, 00:51 horas	MARCILIO PACHECO	Preciso de um recurso ABAP para analisar-mos o programa ZPPMR_001, para vermos os critérios utilizados para colocar orçamento em ordens de PM, a partir de ordens BUDG.
2209	ABAP	EVOLUTIVA	647% 43:45 horas	56% 03:30 horas	Encerrada 66 dias, 03:55 horas	REGIS VARANDAS	Incluir a informação da Conta do Razão no formulário 'Documento de Retirada de Reserva' de acordo com a Especificação Funcional anexa.
2081	ABAP	EVOLUTIVA	902% 64:10 horas	867% 61:21 horas	CANCELADO 101 dias, 04:24 horas	RENATA MARIA DOS REIS LIMA E SILVA	Aplicação de notas sap.
1955	ABAP	EVOLUTIVA	1000+% 2030:46 horas	0% 07:58 horas	Encerrada 35 dias, 08:28 horas	RICARDO BRAGA	Desenvolvimento de um novo programa conforme anexo.



# DashBoard Configuráveis com Drill-Down



**Chegue rapidamente do gerencial até o detalhe da operação !**

Ocorrências Cliente : JOAO DA SILVA (100%)

1 resultado 10 regs. por página Página 1 / 1 Excel

N.º	Status do SLA resposta	Cliente	Divisão	Solicitação	Descrição	Aberto por	Data/Hora abertura	Tempo em aberto no SLA
140	1000+% 3073:42 horas	JOAO DA SILVA	Atendimento Assistência Técnica	Avaliação da Solicitação	teste teste	MULTIDADOS	18/10/2012 13:48:15	3145:42 horas

Mozilla Firefox

localhost/multi/servicedesk/?m=ocorrencias&a=oco\_detalhes&nomeno=1&as\_popup=1&numero=140&nomeno=1

**OCORRÊNCIA NÚMERO 140** Navegar por Campanha : Todas

Atender Mudar Status / Encaminhar Abrir sub-chamado Adicionar comentário Imprimir SLA Alterar Dados

Informações da ocorrência

**Humm... realmente resolve muitos  
dos meus problemas...**

**Agora quero ver ao vivo !**



**[comercial@multidadosti.com.br](mailto:comercial@multidadosti.com.br)**

**(55 11) 2579-8789**