

Centralizar a gestão, atividades e recursos do suporte





Karina Plásticos

Uma das maiores especialistas na produção de compostos de PVC no mercado mundial, a Karina tem um compromisso com a inovação e desenvolvimento de novos produtos, atendendo seus clientes com excelência e qualidade. Com diversos investimentos em tecnologia, a empresa consegue conquistar o mercado com produtos altamente qualificados e uma assistência técnica eficiente e ágil no atendimento desses clientes.

E, para que os técnicos de suporte possam atender aos chamados e ajudar os clientes de forma muito mais fácil, com uma gestão centralizada, além de manter as atividades e recursos da área visíveis e com fácil acesso, a Karina resolveu utilizar o ServiceDesk Plus, a ferramenta de service desk da ManageEngine, para transformar os desafios diários em soluções imediatas.

"A escolha foi feita após análise de satisfação dos demais clientes e experiências de uso reportadas nos canais da ManageEngine."

Tarsio Gomes Silva, Analista de Suporte da empresa, tem otimizado seu help desk com a ajuda de nossa ferramenta, garantindo controle central e ampla visibilidade de todos os tickets, com alta disponibilidade de serviços e aumentando a produtividade de sua equipe através das melhores práticas de fluxos de trabalho de ITSM.

"A integração entre os produtos potencializa muito as ações operacionais do dia-a-dia"

Com potente capacidade de integração entre as aplicações de gerenciamento de TI, o ServiceDesk Plus se integra com o Analytics Plus, uma ferramenta especializada em relatórios e que oferece uma visão holística de toda a sua infraestrutura, com alertas e capacidade de colaboração de dados em tempo real.

Quando perguntado sobre sua satisfação com a solução da ManageEngine, Tarsio diz:

"com soluções práticas e de configuração simples."

Nossos técnicos sempre trabalham junto a equipe técnica das empresas para que a ferramenta atenda as necessidades e preencha a lacuna que está faltando, garantindo que elas possam entregar um serviço com excelência.

ManageEngine

<https://www.manageengine.com/br/>

