



conecta21

GESTÃO DE CHAMADOS & ATENDIMENTO

Clientes e demandas internas em uma plataforma web

Entra21, Mostra de Talentos, 20ª edição

O problema no atendimento

Quem está cuidando do meu problema?

Um cenário comum quando o atendimento fica espalhado em mensagens e e-mails.

Histórico disperso

Informações difíceis de recuperar

Responsável indefinido

Cliente precisa cobrar atualizações

Prazos sem visibilidade

Uma central para cada solicitação

Chamados externos

Atendimento entre a empresa e seus clientes

Chamados internos

Solicitações de TI e facilities da própria empresa

Cada chamado reúne o problema, o responsável e o acompanhamento

O chamado na prática

Exemplo: falha ao emitir relatório

- | | | |
|-----------|---------------------|---------------------------------------|
| 01 | Abertura | Categoria, descrição e anexos |
| 02 | Distribuição | Técnico com menor carga de chamados |
| 03 | Atendimento | Comentários e atualização da situação |
| 04 | Resolução | Avaliação pelo solicitante |

Prazos e visão da operação

SLA

**Prazos de resposta
e resolução configuráveis**

Verificação automática
do atraso na resolução

Painel de atendimento

Abertos e em andamento
Resolvidos e em atraso

Cumprimento dos prazos
Relatórios em PDF e CSV

Conhecimento e gestão de mudanças

Base de conhecimento

Orientações para consultar e reutilizar soluções

GMUD

Planejamento de mudanças com riscos e evidências vinculados ao chamado

Geração de documento da mudança

Tecnologia aplicada ao projeto

Java 21 + Spring Boot

API e regras de negócio

HTML, CSS e JavaScript

Interface web

MySQL

Persistência dos dados

JWT, permissões por perfil e consultas por empresa



**Conheça o
Conecta21 no
nosso estande**

Converse com a equipe e explore o projeto
na Vitrine de Talentos do Entra21