FICHA COMERCIAL / 01

Gestão de serviços com Jira Service Management

Seu time sabe quais chamados precisam de atenção agora?

Quando solicitações chegam por vários canais, a equipe perde tempo reconstruindo o histórico, o cliente cobra retorno e a liderança tem dificuldade para distinguir um chamado encerrado de um problema resolvido.

A Ativa ajuda a organizar o atendimento no Jira Service Management (JSM). Começamos por uma operação delimitada, como o suporte de TI, e definimos com a equipe como cada solicitação entra, ganha prioridade, é encaminhada e chega à resolução.

O que pode compor a entrega

• Portal e tipos de solicitação com informações úteis para a triagem.

• Filas, responsabilidades e critérios de prioridade e escalonamento.

• Níveis de serviço (SLAs) e indicadores para acompanhar a operação.

• Validação com a equipe, orientação de uso e opção de sustentação e evolução.

Experiência que sustenta a oferta. Em uma operação de Service Desk, a reorganização da triagem, da comunicação com técnicos de campo e da medição estabilizou o atendimento. Os clientes confirmaram a melhora, e a gestão passou a acompanhar os níveis de serviço com indicadores confiáveis. A Ativa aplica essa experiência no JSM, configurando fluxos, filas e indicadores de acordo com a operação do cliente.

Vamos conversar? Conte quais solicitações mais geram retrabalho e como elas chegam hoje. A partir disso, avaliamos por onde começar.