

Desk Manager é **uma plataforma ESM** que facilita da gestão à operação, gerenciando chamados em todas as áreas das empresas, promovendo **colaboração, eficiência e governança** para toda a organização.

Através de integrações, a Desk Manager se conecta a outras ferramentas e sistemas buscando aumentar a **eficiência operacional e gerando conformidade com os objetivos do negócio**.

#### MONITORAMENTO

##### Integração com Hosts Green

Monitore ativos de TI através do sistema. Abra e feche chamados automaticamente através da integração.

#### DADOS

##### Integração com Softwares de BI

As integrações permitem extrair, transformar e visualizar dados de várias fontes. É possível compartilhar e publicar os resultados rapidamente, além de monitorar o desempenho de filas de atendimento e identificar áreas de melhoria. As integrações incluem Power BI, Slemma e QlikView.

#### AUTOMAÇÃO

##### Integração com Jira

A integração com o Jira é resultado da necessidade de comunicar um chamado de Incidente e/ou Problema com o time de desenvolvimento para gerar uma Isso automaticamente.

## INTEGRAÇÃO DE CADASTRO DE USUÁRIOS

### Active Directory

Client que será instalado no servidor e fará a sincronização de usuários.

### Microsoft 365 (AD Azure)

Através do Login com o Microsoft Account o Desk Manager cadastrará os usuários dentro das respectivas empresas.

(É necessário um trabalho de adequação de dados entre Desk Manager e AD Azure para que isso funcione).

### Client nas Estações de Trabalho

Permite que os usuários se cadastrem no Desk Manager. É necessário instalar um Client na estação de trabalho e configurar informações específicas, como empresa e tipo de conta, sendo Google, Microsoft 365 ou o login de Active Directory. Os usuários podem se autenticar e começar a usar o Desk Manager imediatamente.

### Integração com software de comunicação

Forneça suporte ao cliente, alerte as operações sobre chamados, tarefas, SLAs e muito mais, integrando o sistema aos softwares de comunicação mais utilizados do mercado, como:

- Microsoft Teams;
- Slack;
- Discord;
- Google Chat;
- Rocket Chat.

### Integração com canais de conversas

Forneça **atendimento por meio de diversos canais** para seus solicitantes, fornecendo um atendimento integrado a diversos recursos, incluindo chatbot e inteligência artificial, democratizando assim, os canais de atendimento:

- WhatsApp;
- Microsoft Teams;
- Chat Interno;
- Telegram.

### Integração com canais de telefonia

Tem como objetivo gravar as ligações entre operadores e usuários, no chamado daquele usuário ao validar o número de telefone cadastrado no registro (apenas quando o operador realiza a ligação), por meio de:

- Zoom Phone;
- NVoip;
- Asterisk Ondemand.

## INTEGRAÇÃO DE LOGIN DE USUÁRIOS (SSO)

### Microsoft Account

Single-Sign-On com a conta Microsoft 365.

### Google Account

Single-Sign-On com a conta Google corporativa.

### LDAP

Integração de login com AD local através de liberação de Firewall para protocolo de leitura de usuários do AD.

## INTEGRAÇÃO COM RMM

### Para N-Able e NinjaOne

Cadastros de ativos no inventário automático, capturando informações das máquinas instaladas e vinculando-as no sistema.

### Para Automatos

E, caso algum periférico seja alterado (memória, disco entre outros), também abrirá um chamado para a operação validar o ocorrido.

## INTEGRAÇÃO COM RPA

### Automation Edge

A integração com RPA automatiza processos e tarefas repetitivas por meio de robôs e IA. É compatível com vários sistemas e aplicativos, incluindo TI, finanças e RH, e fornecendo suporte integrado para resolução de tickets de forma rápida e automática.

## CASES DE INTEGRAÇÕES SOB DEMANDA VIA API

### TOTVS

Consulta de pedidos dentro do TOTVS para retornar dados para uma abertura de chamado no Desk Manager feita para a equipe de Atendimento ao Cliente.

### SAP

Reset de senha do SAP através da Desk Manager ao abrir um chamado. A senha é enviada ao usuário por e-mail e o chamado é fechado como positivo ao dar certo, ou será aberto na fila para um Operador ao dar errado.

### API

Hoje temos nossa API no padrão Restful, sendo simples de conectar com qualquer linguagem e é completamente mapeado com APIs de Inclusão, Alteração e Exclusão, quando aplicável.

### ServiceNow

Quando um chamado é aberto na Desk Manager, envia-se um pacote de dados para criar um chamado no ServiceNow. Após ser atendido, as informações são enviadas de volta à Desk Manager para comunicar o usuário e o operador do atendimento, funcionando como uma via de mão dupla, se necessário.

*PS: Estas integrações foram feitas sob demanda onde o cliente orquestrou todo o processo e com auxílio das APIs e regras de uso via API e Webhooks*

### Webhook

Por meio de uma ação no sistema, será enviado um pacote de informações para onde desejar, que pode por exemplo ser usado para alimentar automações.

## SOBRE A DESK MANAGER

**A Desk Manager é uma empresa brasileira que oferece uma plataforma de ESM em escala global que facilita da operação à gestão.**

Com mais de dez anos de atuação no mercado e mais de 500 clientes ativos, a empresa proporciona a simplificação da governança por meio da plataforma Desk Manager.

A ferramenta, uma suite com 12 aplicativos multifuncionais em um único sistema, garante menos tempo atendendo chamados para mais tempo alcançando resultados.

Acelerada pela Endeavor, a Desk Manager conta com grandes nomes do mercado em seus cases, como Eurofarma, Porsche, Cobasi, Komatsu, Unisys e Dia Supermercados.

[deskmanager.com.br](https://deskmanager.com.br)

Nos acompanhe nas redes sociais e compartilhe com sua rede

