* **Contexto da Empresa**: A SDS Automação está presente no mercado desde 1996, destacando-se no desenvolvimento e montagem de painéis elétricos, instalação, software, startup e serviços de pós-venda. Nossas soluções são projetadas para atender empresas de todos os portes e segmentos, abrangendo desde saneamento e construção civil até indústrias alimentícias, mineração e têxteis.
* 1 coordenador(a)
* 1 Gerente
* 10 técnicos

**VISÃO ATUAL DO PROCESSO**

* O controle de atendimentos técnicos é realizado fora do sistema.
* O ERP é utilizado apenas para emissão de ordens de serviço voltadas a custos e orçamentos, sem funcionalidades específicas para gestão de chamados, prazos ou SLAs.
* Não há recursos para acompanhamento do status de atendimentos.
* Não existe registro estruturado de histórico por cliente, equipamento ou número de série.
* O sistema não oferece agendamento de atendimentos técnicos (sem controle de disponibilidade, datas ou regiões).
* O ERP permite emitir ordens de serviço com materiais, horas e deslocamentos, mas não controla terceiros vinculados.
* O controle de garantia não é automatizado: utiliza-se apenas a data de faturamento da NF, acompanhada manualmente.
* Relatórios de atendimento são simples, baseados em filtros (período, cliente, tipo de atendimento), mas sem detalhamento por técnico ou indicadores operacionais.
* Não há integração com plataformas de atendimento ou CRM.
* **DEFICIÊNCIAS IDENTIFICADAS**
* Falta de módulo estruturado para gestão de chamados, prazos e SLAs.
* Ausência de acompanhamento do status por técnico, cliente ou tipo de atendimento.
* Histórico de atendimentos não centralizado ou integrado ao ERP.
* Inexistência de agenda técnica vinculada a disponibilidade e regiões.
* Controle manual de garantias, sujeito a falhas.
* Relatórios limitados e sem indicadores operacionais.
* Ausência de integração com CRM ou plataformas de atendimento
* Reserva de materiais para OS que conflitam com ordens de produção e pedidos de venda
* Após uma OS ser faturada, é impossível fazer novos apontamentos para manter o controle e registro de despesas.
* **CENÁRIO IDEAL (RECOMENDAÇÕES)**
* Implementação de módulo de gestão de chamados com SLAs, prazos e alertas automáticos.
* Agenda técnica com controle de disponibilidade, regiões e otimização de deslocamentos.
* Registro estruturado de histórico por cliente, equipamento e número de série.
* Controle automatizado de garantias com base em dados de faturamento e alertas de vencimento.
* Relatórios analíticos de atendimentos com visão por técnico, cliente, SLA e indicadores de performance.
* Integração do ERP com CRM e plataformas de atendimento, permitindo visão 360° do cliente.
* Workflow de aprovações e automação de ordens de serviço com terceiros`
* OS faturada admitir novos apontamentos, como atendimentos em garantia.