

# Quidgest

## Service Desk Manager Solução de Gestão de Incidentes

### Otimize a gestão de Fundos de Investimento Imobiliário da sua SGFII com o portal da Quidgest!

As Sociedade Gestoras de Fundos de Investimento Imobiliário deparam-se, nos dias de hoje, com um duplo desafio na gestão dos seus clientes: otimizar a comunicação com os mesmos, tornando-a mais eficiente e garantindo a sua satisfação na resolução de problemas, quer ao nível da manutenção dos imóveis, quer ao nível dos trabalhos planeados ou em curso. Muitas vezes, as reclamações são colocadas diretamente aos colaboradores da sociedade gestora, não existindo um repositório central de reclamações. Esta situação dificulta a obtenção do feedback dos clientes sobre os incidentes, originando perdas de informação e, principalmente, perdas de produtividade.

Com o intuito de resolver os problemas associados a estas SGFII, a Quidgest desenvolveu a solução *Service Desk Manager*, uma plataforma tecnológica que permite a interação de todos os agentes envolvidos no processo de Gestão de Fundos de Investimento Imobiliário: sociedades gestoras de fundos e respetivos gestores, construtores, gestores de condomínio, fornecedores de equipamentos, proprietários de imóveis e respetivos arrendatários.

O sistema da Quidgest permite a cada cliente aceder diretamente ao portal para o registo de incidentes podendo acompanhar o estado do mesmo *a posteriori*. As regras de negócio implementadas, que herdam informação do imóvel, fração ou equipamento, validam para quem deve ser canalizada a reclamação. Por sua vez, o responsável pela gestão do incidente faz a respetiva gestão de cada processo, sendo o cliente notificado de forma automática.

### Vantagens da Solução

- Maior controlo da Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Imobiliário na gestão do ciclo de vida dos incidentes;
- Maior produtividade global, com redução da duração média das respostas e resoluções dos incidentes, com possibilidade de acompanhamento e diminuição dos conflitos;
- Controlo da qualidade do serviço prestado pelos *stakeholders* responsáveis pela gestão dos incidentes;

- Melhor gestão e monitorização dos dados e, consequentemente, uma maior credibilidade na informação produzida pela Sociedade Gestora;
- Informação acessível e atualizada em tempo real, em qualquer lugar;
- Filtro da informação por *stakeholder*, através da existência de dois portais com diversos perfis de acesso: portal público e portal de administração.

## Funcionalidades

### Registo de Imóveis

- Registo do imóvel e respetivo Fundo a que pertence, construtor, entidade gestora do condomínio, entidade de manutenção, entre outros;
- Registo da tipologia (armazém, arrecadação, escritório, garagem, habitação, etc.);
- Registo da morada onde fica localizado o imóvel (distrito, concelho, etc.);
- Possibilidade de registo das respetivas frações, equipamentos e contratos de empreitada.

### Registo de Frações

- Registo da fração de um determinado imóvel ou fundo e respetiva informação associada (tipologia, área, classificação energética, número de certificação, etc.)
- Registos dos respetivos equipamentos e eletrodomésticos existentes na fração;
- Registo das vistorias realizadas e respetivas datas, assim como respetiva anexação do relatório da visita;
- Registo dos proprietários e existência de escritura, quando aplicável;
- Registo de arrendatários, data de início e fim do contrato de arrendamento e informações relativas à renovação do mesmo, acordo de pagamento de dívida, etc. ;

- Inserção de documentos (exemplo: contratos de promessa de compra e venda, escrituras, contratos de arrendamento, etc).

### Registo de Equipamentos

- Registo de equipamentos referentes a um imóvel, assim como designação do fornecedor, prestador de serviços, nº de série e datas de início e fim de garantia;
- Possibilidade de inserir planos de manutenção (segundo a periodicidade e ano de realização da manutenção).

### Registo de Proprietários e Arrendatários

- Registo de proprietários e arrendatários e respetivos dados pessoais (NIF, nome, morada, telefone, etc.);
- Registo dos dados do representante do proprietário ou do arrendatário (nome, telefone, email);
- Possibilidade de indicar se o proprietário ou o arrendatário está autorizado a realizar um “pré-registo” na plataforma de acesso público.

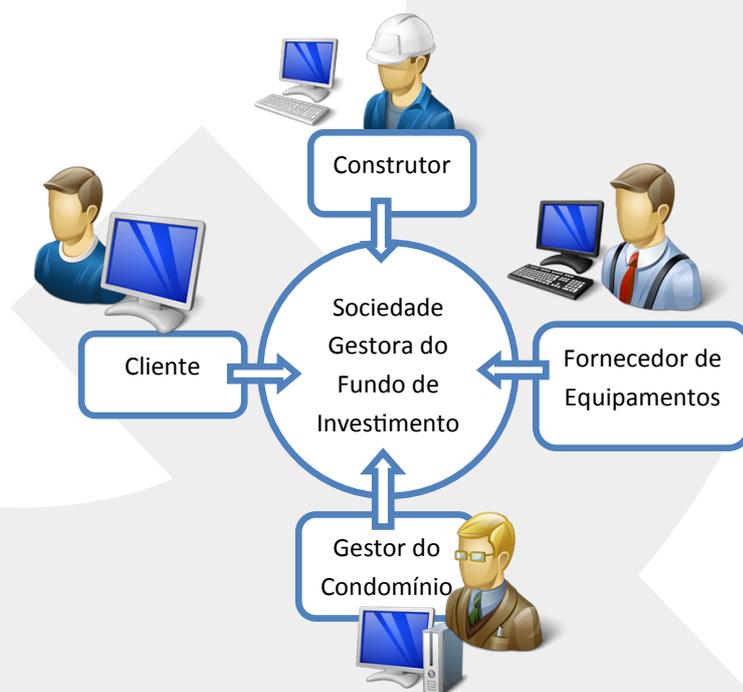


Fig. 1. Stakeholders do Sistema de Gestão de Incidentes

### Registo e acompanhamento de Incidentes

- Possibilidade por parte do cliente (proprietário ou arrendatário do imóvel) de registar o incidente ocorrido numa parte comum do imóvel ou dentro da fração com anexação de imagens;
- No registo de um incidente num equipamento ou eletrodoméstico do imóvel ou da fração, o cliente tem possibilidade de descrever o incidente e, ainda, escolher o equipamento da lista previamente carregada;
- Tratamento do incidente pela entidade competente através da alteração do estado do incidente na plataforma (em análise, em fase de resolução ou reparação concluída);
- Após o proprietário ou inquilino do imóvel receber um email com indicação da resolução do incidente, este pode indicar se o mesmo foi resolvido ou não, isto é, se considera a reparação aceite ou não aceite.

### Gestão de Incidentes

- Acompanhamento de todos os incidentes no portal de administração, por parte do(s) gestor(es) responsáveis pelo Fundo a que o imóvel/fração pertence.

### Alertas e Notificações

- Configurações dos emails e notificações a serem enviados aos *stakeholders* da Sociedade Gestora de Fundos;
- Criação de notificações para cada um dos estados do processo de gestão de incidentes (em análise, encerrado, reparação concluída, etc.).

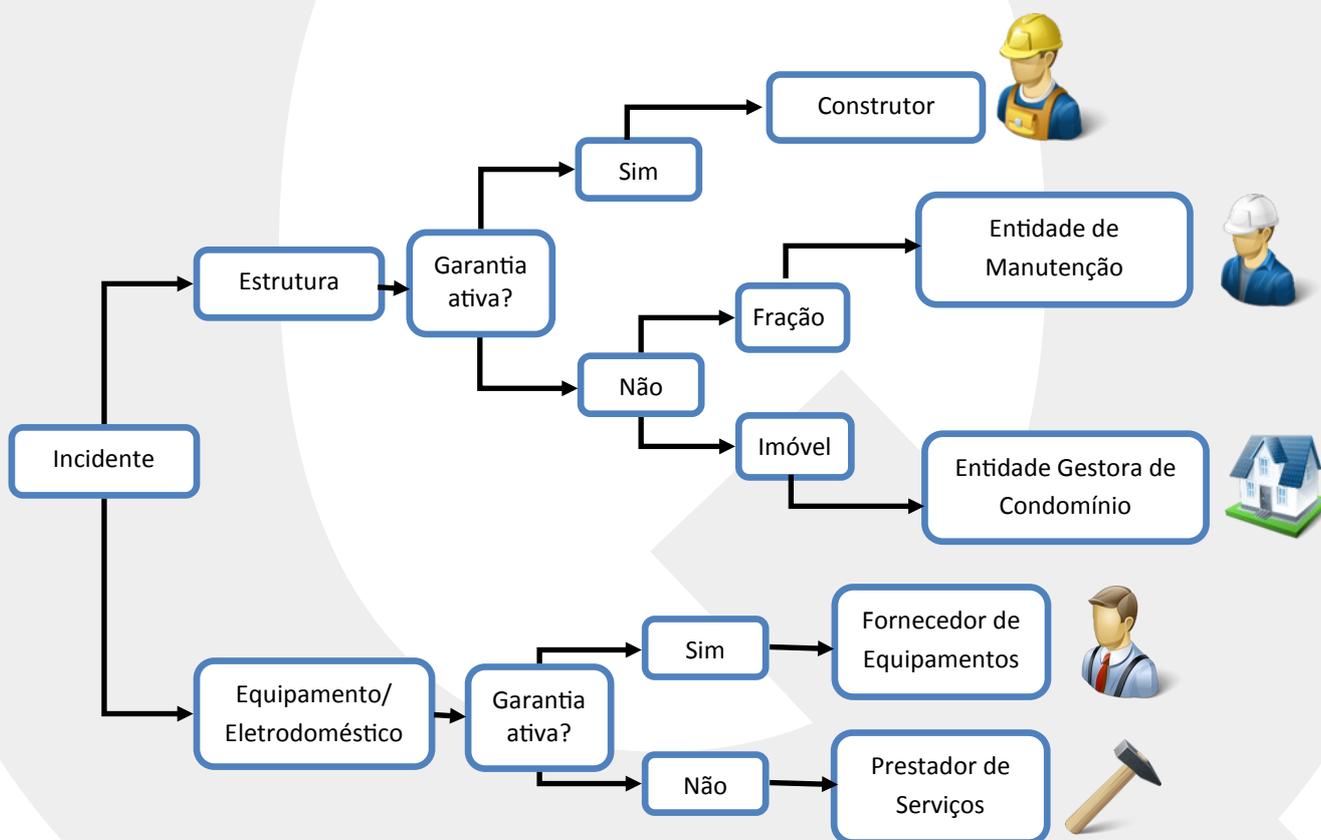


Fig. 2. Exemplo de workflow de Gestão de um Incidente

Fig. 3. Lista de Imóveis

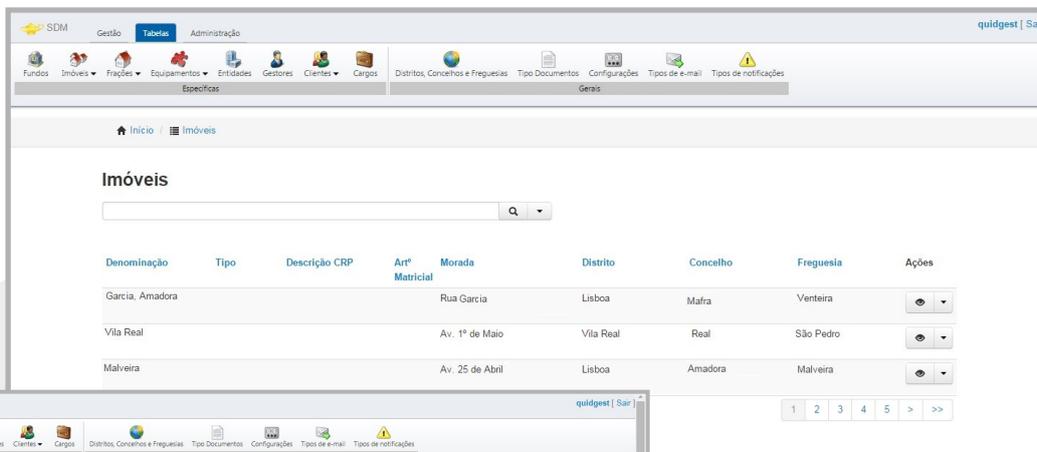


Fig. 4. Registo de um Arrendatário

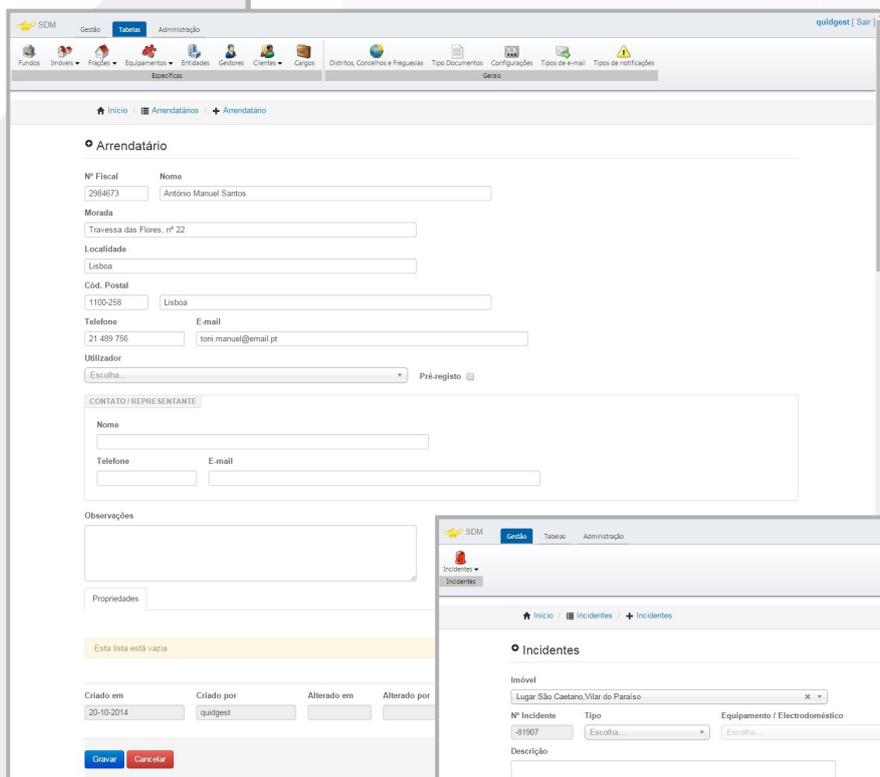


Fig. 5. Gestão de um Incidente

