



Mesa de Ajuda

www.eccextremecloud.com

info@eccextremecloud.com



Trabalhamos para lhe oferecer o melhor serviço tanto de nossos funcionários como também de suporte post-implementação através de nossa mesa de ajudas, desde consultas telefônicas a consultas especializadas.

A Missão da Mesa de Ajuda é fornecer à comunidade de usuários um ponto único de contato através do qual se resolvam e/ou canalizem suas necessidades relativas ao uso de recursos e serviços de plataformas tecnológicas, num padrão conhecido.

Os objetivos da mesa de ajuda são:

**Resolver uma alta
porcentagem on -line**

**Atender todas
ligações entrantes**

**Companhamento on-
line
de casos decorrentes**

**Reduzir as ligações
Recorrentes no tempo**

eXtreme

Ecc Extreme Cloud Computing SA

Quem deve tomar esta Solução /Serviço ?

Todas as organizações que tenham processos de negócios suportados por uma plataforma tecnológica, com uma comunidade ampla de usuários que utilizem a tecnologia para realizar seu trabalho.



www.eccextremecloud.com

info@eccextremecloud.com

Benefícios

Este serviço proporciona os seguintes benefícios para os usuários e para a organização

- ❖ **Fornecer um número único de contato onde os usuários podem canalizar suas consultas ou problemas.**
- ❖ **Existe uma administração centralizada de todos os requerimentos e problemas associados à plataforma informática.**
- ❖ **Estabelece disponibilidade permanente de suporte.**



- ❖ **Aumenta a produtividade dos usuários, evitando que solicitem ajuda de seus companheiros de trabalho, gerando tempos improdutivos e resolvendo dentro de minutos uma alta porcentagem dos requerimentos.**
- ❖ **Descarga de uma problemática muito demandante às áreas de informática, que são as que usualmente assumem este papel permitindo-lhes que se dediquem a sua atividade central.**
- ❖ **Fornece mês a mês informação e recomendações para tomar ações de melhoras.**
- ❖ **Cobertura global e suporte em várias línguas conforme os contratos de nível de serviço.**



Como se entrega este Serviço?

Pode ser fornecido desde nosso centro global de suporte localizado nos escritórios de Extreme ou também através de outsourcing nos escritórios do cliente.

O horário do Serviço é acordado no momento de desenhar o modelo de serviço que se ajuste às necessidades do cliente.



Tecnologia

É pilar fundamental deste serviço, a tecnologia que se utiliza para administra-lo.

Basicamente contempla um sistema de registro para seguimento dos casos e tecnologia telefônica com software que automatiza e registra o controle das ligações.



Níveis de suporte oferecidos:

Contamos com vários níveis de suporte, o que permite uma atenção mais imediata e com maior qualidade de resposta. Eles são:

Primeiro Nível de Suporte: Este papel representa o primeiro ponto de contato com o usuário. O primeiro nível de suporte está conformado por funcionários encarregados de resolver solicitações simples em forma telefônica.

Segundo Nível de Suporte: Este papel corresponde aos grupos de técnicos encarregados de resolver solicitações que requerem um maior grau de especialidade. O segundo nível de suporte está conformado por funcionários que atuam sobre a base de procedimentos predefinidos.

Supervisão: Com o propósito de administrar o serviço, se define um Coordenador, quem se encarregará de supervisionar e controlar o cumprimento dos padrões de tempos de solução estabelecidos para todas as ligações recebidas, também efetuará o seguimento e controle do cumprimento dos padrões de tempos de solução para todos os relatórios de problemas, como também dos compromissos adquiridos pelas unidades de resolução acerca dos prazos de solução destes relatórios. O Supervisor atuará como primeiro nível de dimensionamento para casos não resolvidos no tempo especificado.



Ecc Extreme Cloud Computing SA

Unidade de Análise

Extreme terá um Administrador Analista do Software de Mesa de Ajuda, sua função consistirá em efetuar uma análise mensal de Índices e dados, cujo objetivo é avaliar o comportamento no tempo de todos os Índices definidos segundo acordos de serviço, alertando oportunamente as desviações e gerando propostas de ações proativas e corretivas.

Pesquisa de usuários

O serviço inclui a realização de uma pesquisa à comunidade dos usuários associados ao presente serviço , a fim de identificar debilidades na atenção e estabelecer uma melhora contínua. O formato da pesquisa será desenvolvido em conjunto com o cliente.

Informações

Forma parte do serviço a entrega de relatórios mensais, os quais refletem as atividades realizadas e o cumprimento das mesmas. Também, estes relatórios permitem visualizar situações a melhorar.

Nele se identificam os relatórios de acordo com sua área de procedência, tipo de relatório , modalidade de atenção e gráficos estatísticos, além de uma lista dos relatórios gerados com maior frequência no mês.

Também, se incluirá nestes relatórios a análise dos resultados da gestão mensal entregue pelo sistema de Administração de registro de falhas.



Ecc Extreme Cloud Computing SA

Compromissos de Serviço

Junto com o desenho do serviço se estabelece de comum acordo com o Cliente os níveis de serviços comprometidos, estes em geral se centram em:

Ligações estabelecidas: Este indicador tem relação com aquelas ligações efetuadas pelos usuários do cliente e atendidas por um agente de Mesa de Ajuda.

Ligações Perdidas: Ligações efetuadas pelos usuários e não atendidas pelos agentes de Mesa de Ajuda, devido a que não há disponibilidade de atenção (telefones ocupados) ou por que o usuário desiste de sua ligação depois de um lapso de tempo (abandono).

Soluções de problemas em linha: Refere-se a porcentagem do total de ligações dos problemas de software relacionados com consultas e problemas de uso e operação de ferramentas de produtividade, que é resolvido por agentes de Mesa de Ajuda, em linha.

Tempo médio por ligação: Refere-se à duração de uma ligação média.



Implementação.

Em cada implementação de um serviço destas características, se desenvolvem as seguintes atividades:

- ❖ **Indução dos funcionários de suporte na cultura, objetivos e processos de negócio do cliente.**
- ❖ **Treinamento dos recursos humanos fornecidos.**
- ❖ **Análise e implementação do sistema de Administração de Mesa de Ajuda, procedimentos, metodologia e controles.**

- ❖ **Definições do sistema: Categorias, Regras de atribuição, Níveis de Impacto, Priorização de casos, Políticas de Escalamento, Notificações e alarmes, Documentação de Soluções**
- ❖ **Prova do modelo.**
- ❖ **Documentação de procedimentos, metodologias, controles, desenho do modelo e uso do software.**
- ❖ **Instalação e posta em marcha do software.**
- ❖ **Construção e documentação de informes de gestão que o cliente requer para avaliar e medir o serviço.**



Mesa de Ajuda

Mónica Lavagna(0054 9 11 49380146)