



REDE DE
SOLUÇÕES
anahp



O MELHOR PARA OS MELHORES!

Field Services



Os Serviços RSA/HPE fornecem orientação e apoio técnico para as estações de trabalho, incluindo impressoras e usuários móveis.

A RSA/HPE Field Service complementa os serviços de Help Desk atuando em suporte local na resolução de incidentes que não podem ser atendidos pelo suporte remoto ou telefônico como troca de equipamento, conserto de problemas físicos entre outros.

Quando as questões do cliente precisam mais ajuda, a Central de Serviços coordena os serviços de suporte no local, que fornecem, com significativa qualidade, o apoio local e reparação para uma ampla variedade de tecnologias.

Vários canais de suporte e de automação que aborda mudanças nas necessidades dos postos de trabalho e trazem suporte ágil e permite uma assistência rápida e eficiente ao usuário. O Agente é treinado e capacitado para atender as necessidades específicas do hospital considerando suas tecnologias e culturas.

Trabalhando em conjunto com a central de atendimento, o nosso Field Service maximiza a eficácia da força de trabalho com muitas opções de atendimento para o reparo, instalação e mudança de qualquer tipo de dispositivo. O Field Service fornece um meio holístico e proativo para lidar com o trabalho digital, criar uma experiência positiva e de suporte para os usuários, e trazer os serviços de TI que os usuários precisam para permanecer produtivo.

A RSA/HPE fornecem um conjunto totalmente integrado de apoio aos profissionais/usuários que vão desde ferramentas de auto-atendimento para atendimento personalizado por pessoal especializado, com foco no atendimento das necessidades de cada usuário. Os serviços são baseados nas melhores práticas globais derivadas da experiência apoiando milhões globais de longo prazo dos utilizadores, trazendo-lhe as operações mais eficientes e de custo eficaz de apoio.

A RSA e a Hewlett Packard Empresa (HPE) se posicionam para oferecer um serviço de classe mundial em um mercado que exige um novo suporte para o local de trabalho transformando, com várias opções de cobertura global e entrega coesa, que melhora a experiência de suporte ao usuário e acomoda a natureza mutável do trabalho.

Características das Soluções:

Produtividade: Aumenta a produtividade do usuário, minimizando rupturas e levar os usuários de volta ao trabalho rapidamente através do uso de ferramentas de gerenciamento de serviços, automação, processos de melhores práticas, e pessoal altamente qualificado

Satisfação dos Profissionais/Usuários: alcançar altas taxas de satisfação do usuário através de várias opções de apoio, compromisso com a assistência de qualidade e cultura dos hospitais e pessoal bem treinado

Consistência: Garantir o apoio consistente aos profissionais/usuários, independentemente da sua localização, por meio de modelos padrão de entrega global

Velocidade: Suporte otimizado por todo o ciclo de vida do suporte, desde a criação do incidente até seu encerramento, garantir eliminação de gargalos são eliminados, e pedidos de suporte são cumpridas no tempo

Foco e especialização: Permitir que os profissionais de saúde atuem em suas especializações sem se preocupar com ações de tecnologia de informação

Otimização de Operação e Custos: Operando no modelo da RSA a escalabilidade das operações proporcionam soluções de alta performance com custos adequados proporcionando também acesso aos hospitais pequenos e médios às tecnologias antes só acessíveis aos grandes hospitais

Benefícios aos clientes:

Satisfação dos profissionais/Usuários: Uma abordagem integrada, abrangente de suporte ao usuário proporcionando maior satisfação e uma experiência de trabalho mais atraente. Agentes e técnicos que estão familiarizados com a cultura do cliente, portal de usuário aprimorada e ferramentas de auto-atendimento, os processos de prestação de serviços proativos, e opções de suporte local oferecem resolução rápida de problemas.

Opções de Suporte Flexível: vários canais para suporte assistido que podem ser configurados de acordo com a necessidade de cada hospital; uma variedade de opções de auto-atendimento; apoio in loco de técnicos especializados enviados para o hospital, ou disponíveis em um conveniente centro de atendimento.

Custos Totais Reduzidos: os custos de suporte são reduzidos quanto mais contatos são tratados pelo Service Desk, por isso a possibilidade de inclusão dos chamados da Engenharia Clínica via SPOC e, oferecendo uma solução integrada que aumenta todos os níveis de apoio com recursos de automação, auto-serviço, elevados níveis de resolução, e melhores abordagens para no local apoio. Contudo, as ferramentas tem como objetivo reduzir o número de chamados ou suas complexidades elevando a produtividade dos profissionais/usuários.

Hardware as a Service: A substituição de equipamentos em manutenção ou por obsolescência tecnológica poderão ser incluídos na oferta fazendo que os hospitais não se preocupem com a manutenção do parque de equipamentos (desktops, notebooks, impressoras, etc), bem como das licenças evitando também quaisquer transtornos de gestão de licenças e legais de manutenção e atualização das mesmas. Os Hospitais também podem equilibrar o fluxo de caixa optando por substituição de capex por opex

Visão operacional e análise de prestação de contas: Completo acompanhamento da operação geram dados e relatórios que fornecem informações acionáveis sobre a procura de suporte de TI e recomendações sobre como essa procura é melhor abordada com as práticas proativas. Os hospitais tem total controle e governança das operações

Fatos rápidos:

Suporte a usuários em mais de 135 países

Mais de 6 milhões de usuários

Mais de 715K assentos móveis gerenciados

Virtualização de Clientes(Usuários):

- 725K dispositivos gerenciados
- 100K aplicativos hospedados virtuais

Service Desk:

- + 44 milhões de contatos por ano
- 43 línguas

Colaboração:

- +1M gestão assentos SharePoint
- 45M gestão caixas de correio
- 4.1M UC gestão assentos
- 48K Profissionais Microsoft treinados

Serviços Disponíveis por consultas específicas:

Serviços de Colaboração

Mensageria (Gestão de Email)

Serviços para Microsoft Office 365

Serviços de Comunicação Unificada

Gestão de Ativos de TI

Virtualização (VDI)

Gestão de Licenciamento de Software

Hardware as a Service



Fale conosco: rsa@anahp.com.br

Copyright © 2016 Anahp. Todos os direitos reservados.

