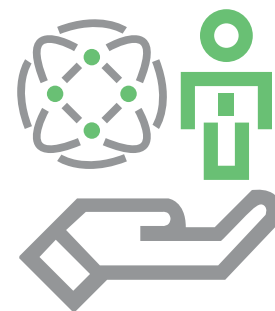


REDE DE
SOLUÇÕES
anahp



O MELHOR PARA OS MELHORES!

Service Desk



Os Serviços RSA/HPE fornecem orientação e apoio técnico para os profissionais estações de trabalho e usuários móveis. Quando as questões dos profissionais/usuários precisam de ajuda adicional, a Central de Serviços de Suporte (help Desk) coordena os serviços de suporte que fornecem, de alta qualidade de atendimento, apoio local, se necessário e endereçamento de reparação para uma ampla variedade de tecnologias.

Canais adequados de contacto e de automação que abordam mudanças nas necessidades da dos profissionais e trazem suporte ágilidade para permitir que a assistência ao usuário seja eficiente.

A RSA/HPE Service Desk proporcionam elevados níveis de resolução ao primeiro contato com as tecnologias de gerenciamento de desktop e equipamentos de engenharia clínica e funciona como o ponto de integração para melhorar as capacidades de auto-atendimento. O Service Desk também trabalha lado a lado com os clientes para analisar as áreas de revisão onde a automação ou self-service pode trazer eficiência e implementar formas de ajudar os usuários a encontrar o melhor método para obter assistência.

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

A RSA/HPE fornecem um conjunto totalmente integrado de apoio os 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.

Service Desk Integrado e serviços de suporte nos próprios hospitais proporcionam uma experiência de trabalho envolvente e eficaz aos profissionais de saúde através de um conjunto de ferramentas de suporte inovadoras, agentes e técnicos qualificados e soluções self-service que juntos oferecem uma experiência excepcional de trabalho.

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.

Caso sejam incorporados os incidentes originados em equipamentos de responsabilidade da Engenharia Clínica, os mesmos são endereçados e escalados aos agentes especificamente contratados para a resolução seguindo os contratos já firmados pelos hospitais. O chamado pode ser acompanhado até seu encerramento e incorporado aos processos de gestão influenciando nos relatórios disponibilizados.

Características das Soluções:

Produtividade: Aumenta a produtividade do usuário, impedindo 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 o local apoio. Contudo, as ferramentas tem como objetivo reduzir o número de chamados ou suas complexidades elevando a produtividade dos profissionais/usuários.

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

Elevação da Produtividade: A redução de indisponibilidade, maior agilidade de atendimento, redução no tempo de atendimento e resolução de incidentes, melhor gestão para melhoria contínua da operação e redução de incidentes trazem maior produtividade aos profissionais/usuários deixando-os mais atuantes em suas atividades finais.

Fatos rápidos:

Suporte a usuários em mais de 135 países

Mais de 6 milhões de usuários

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
- 48K Profissionais Microsoft treinados

Licenciamento e Gestão de Soluções de Software (SLMS):

- 15,000 clientes em todo o mundo SLMS
- Relacionamento com mais de 1.000 fornecedores de software
- 60,000 ordens anualmente

Outros 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



REDE DE
SOLUÇÕES
anahp

Fale conosco: rsa@anahp.com.br

Copyright © 2016 Anahp. Todos os direitos reservados.

