

CENTRAL DE ATENDIMENTO HELP DESK / SERVICE DESK

Serviço de atendimento telefônico para resolução de problemas de TI ou outras solicitações relativas a assuntos predefinidos.



| Secretaria de Governo

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

- ✓ O serviço da Central de Atendimento é oferecido em dois níveis:
 - 1º Nível: Contato inicial responsável pelo registro de todas as solicitações e pela resolução do maior número possível de atendimentos;
 - 2º Nível: Atendimento especializado para tratar as solicitações não finalizadas no 1º Nível. Se necessário, aciona áreas técnicas específicas ou abre chamado para atendimento técnico no local;

Detalhe de cada nível de atendimento:

- ✓ **Central de Atendimento 1º Nível (Help Desk)**
 - Central de Atendimento com número 0800 exclusivo ou compartilhado, através de URA (Unidade de Resposta Audível);
 - Operação em regime 24h x 7 dias x 365 dias ou faixa de horário previamente definido;
 - A equipe executa o registro da ocorrência, esclarecimento de dúvidas e a solução de chamados (aptos à solução em 1º nível), através de scripts de atendimento previamente definidos e validados pelo cliente;
 - Promove um completo ambiente de apoio aos usuários, fornecendo prontamente suporte por telefone a todo hardware e software instalado no Data Center da PRODESP ou nas estações de trabalho remotas sob responsabilidade da PRODESP;
 - Possibilita priorizar atendimento a áreas críticas da organização;
 - Mede a qualidade do atendimento prestado, através de métricas objetivas (tempo de resposta, satisfação do usuário, etc.);
 - Encaminha para o 2º nível as demandas de chamados não solucionados no 1º nível;



- Fornece relatórios (de quantidades, tipo de problema, nível de solução e SLAs) referentes aos chamados registrados;
 - OBS.: demais relatórios devem ser solicitados formalmente pelo cliente e serão analisados para atendimento pela PRODESP;
- Gestão do serviço da Central de Atendimento 1º Nível (Help Desk) realizada por meio de SLA (Service Level Agreement):
 - Ligações atendidas em no máximo 40 segundos (tempo de espera);
 - Nível máximo de abandono de ligação no mês 7%. Será considerado abandono de ligação quando esta for desconectada sem atendimento após 40 segundos;
 - Mínimo de 70% dos chamados resolvidos no 1º nível de atendimento, válido para chamados aptos para resolução em 1º nível, conforme escopo de serviço definido previamente com o cliente;
 - Índice de satisfação com o atendimento: avaliação entre ótimo e bom para no mínimo 90% do total das chamadas pesquisadas e respondidas
- ✓ **Central de Atendimento 2º Nível (Service Desk)**
 - No 2º Nível, serão solucionados os demais tipos de solicitações referentes aos assuntos predefinidos, com o encaminhamento das respostas aos solicitantes observando-se o prazo máximo de atendimento contratado;
 - Ativa as áreas técnicas específicas para a solução dos problemas, quando necessário;
 - Aciona fornecedores de serviços para reparos em software e equipamentos;
 - Acompanha a execução/encerramento dos chamados;



- Encaminha informativo às áreas competentes sobre eventuais indisponibilidades de serviços
- ✓ **Preparação da operação**
 - Antecede o início da operação de atendimento uma etapa de preparação, necessária à implementação do serviço, na qual são executadas as seguintes atividades pela Prodesp em conjunto com o cliente:
 - Levantamento prévio dos requisitos de negócio
 - Planejamento da operação de atendimento, com a definição dos parâmetros de prestação do serviço, tais como:
 - As solicitações e assuntos aptos à resolução em 1º nível
 - Fraseologia da URA (Unidade de Resposta Audível)
 - Forma de saudação e tratamento dado pelo atendente (ex.: Dr./Dra.)
 - Criação de scripts de atendimento (frases do atendente e soluções no primeiro contato)

BENEFÍCIOS

- ✓ Maior eficiência e economia:
 - Possibilita maior foco do cliente no negócio principal da sua organização, ao liberar tempo e recursos da equipe de TI para tarefas mais estratégicas;
 - Economiza custos de seleção, capacitação e gestão de equipes técnicas próprias;
 - Dispensa investimentos em infraestrutura própria de *Call Center*;
 - A Central de Atendimento abrange toda a infraestrutura necessária para o seu funcionamento por meio de telefone 0800;



- Assegura total aderência à legislação que rege esse tipo de serviço;
- Maior controle da qualidade da Central de Atendimento 1º Nível (Help Desk) decorrente da gestão dos acordos de níveis de serviço (SLA)

PRÉ-REQUISITOS

- ✓ Serviço disponível para clientes localizados no estado de São Paulo;
- ✓ Disponibilidade do cliente para participar de reuniões de levantamento de requisitos e preparação da operação;
 - O cliente deverá informar o volume esperado de ligações ao mês e por horário (com base em histórico ou estimativa), para o dimensionamento adequado da Central de Atendimento

PRODUTOS COMPLEMENTARES

- ✓ Chamado Técnico;
- ✓ Modalidades de Serviços Profissionais:
 - Suporte a Usuários;
 - Administração de Redes;
 - Administração de Banco de Dados;
 - Administração de Ambiente;
 - Segurança da Informação;
- ✓ Serviços de Implementação de Infraestrutura Física (Projeto e Execução de Infraestrutura de Rede Local)

