

CHAMADO TECNICO

Envio de técnico ao local do cliente para solução de problemas de TI nas estações de trabalho, quando estes não são resolvidos pela Central de Atendimento, excluindo fornecimento, manutenção, aplicação ou substituição de peças.



| Secretaria de Governo

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

Os serviços de Chamado Técnico são caracterizados por:

- ✓ Atendimento em dias úteis das 8h00 às 18h00, ou em regime de 24h x 7 dias x 365 dias;
- ✓ Deslocamento de equipe técnica de campo até as dependências do cliente, para suporte técnico “On-site”;
- ✓ Cobertura geográfica em todo o estado de São Paulo (Capital, Grande São Paulo e Interior);
- ✓ Execução de serviços de suporte técnico para equipamentos e softwares de microinformática, no âmbito da estação de trabalho do usuário, sem fornecimento, manutenção, aplicação ou substituição de peças;
- ✓ Cada chamado técnico se relaciona a um problema específico que deve ser solucionado, mesmo que envolva vários tipos de serviços ou possa até ser diferente em relação ao tipo solicitado na abertura do chamado;
- ✓ Cobrança por chamado técnico aberto na Central de Atendimento (Help Desk Prodesp) e concluído, independentemente da quantidade de visitas técnicas realizadas para sua solução.

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 próprias especializadas para suporte técnico



Portfólio

PRÉ-REQUISITOS

- ✓ Central de Atendimento (Help Desk / Service Desk) da Prodesp, responsável pelo registro e abertura dos chamados;
- ✓ Sistemas Operacionais Windows

