

FIELD SERVICE

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.

 **Prodesp**



**GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

- ✓ 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.
- ✓ 02 tipos de atendimento:
 - Chamado Técnico;
 - Hora técnica

Chamado Técnico

- ✓ 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. No caso de problemas de hardware, o atendimento se limita à realização do diagnóstico do problema;
- ✓ 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;



Hora Técnica

- ✓ Os serviços de Hora Técnica são utilizados quando há a necessidade de atendimento de vários equipamentos simultaneamente em uma mesma localidade. Também são utilizados em projetos, onde a demanda não é contínua, mas sim temporária;
- ✓ Quanto às características, elas são as mesmas do Chamado Técnico. A diferença está na forma de cobrança, que neste caso é realizada pela quantidade de horas utilizadas no atendimento e não pela quantidade de chamados.

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.

PRÉ-REQUISITOS

- ✓ Central de Atendimento (Help Desk / Service Desk) da Prodesp, responsável pelo registro e abertura dos chamados;
- ✓ Serviço disponível para clientes localizados no estado de São Paulo;
- ✓ Sistemas Operacionais Windows / Linux.

