



O **ITech Suporte** é a solução que a SIBRA preparou para auxiliar pequenas e médias empresas a utilizar e manterem seus recursos de tecnologia da informação e comunicação. Com isto, nossos clientes podem colocar seus esforços nos objetivos principais de seus negócios e usar a tecnologia como fator diferencial importante de suas estratégias de negócios.

A solução **ITech Suporte** abrange os seguintes serviços:

- **Inventário** de equipamentos e softwares instalados no cliente;
- **Suporte técnico** de primeiro e segundo níveis a problemas e dúvidas técnicas de usuários da empresa cliente;
- **Serviços de apoio** técnico para a aquisição, atualização e implementação de recursos tecnológicos para a empresa.

Conheça abaixo a abrangência de cada um dos serviços que compõem a solução **ITech Suporte**.

Inventário

Compreende o levantamento, identificação e registro físico de equipamentos de informática, bem como dos softwares instalados e é feito como parte inicial dos serviços **ITech Suporte**.

O propósito destes serviços é auxiliar a direção da empresa cliente a conhecer plenamente os recursos disponíveis, bem como orientar os Analistas de Suporte da SIBRA em eventuais necessidades futuras de suporte técnico aos usuários destes recursos.

Ao final do inventário a SIBRA apresenta à empresa cliente relatório contendo todas as informações levantadas e verificações relevantes observadas durante o inventário visando melhorias no desempenho dos recursos existentes.

Suporte Técnico - Primeiro Nível

Os serviços de **Suporte de Primeiro Nível** fornecem a estrutura necessária para que usuários finais obtenham respostas a seus problemas e dúvidas técnicas, escolhendo o canal de suporte que melhor os atenda.

Utilizando canais de atendimento técnico como o **auto serviço, chat online, suporte remoto e e-mail**, os quais habilitam o usuário final a encontrar respostas técnicas sem ter que aguardar a visita pessoal de um Analista de Suporte, os serviços de suporte de primeiro nível da SIBRA auxiliam empresas a aumentar a produtividade de seus funcionários, pois grande parte dos problemas surgidos no dia a dia são resolvidos de imediato através destes canais de atendimentos.

Como fonte de informações técnicas de apoio o Analista de Suporte SIBRA utiliza um Banco de Dados composto tanto por conteúdo técnico padrão dos fabricantes de hardware e software, quanto por conteúdo específico proveniente dos softwares aplicativos em

geral. Este conteúdo técnico, assim como todos os canais de atendimento mencionados anteriormente, estão integrados a uma ferramenta única, o software **RightNow Service** que também é utilizado por importantes organizações na área de TI como CISCO, LOGITECH, IOMEGA, entre outras.

Este conteúdo técnico usado para os serviços de Suporte de Primeiro Nível é gerado e mantido pela SIBRA e pode também ser alimentado por informações técnicas relacionadas a sistemas e softwares utilizados pela empresa cliente.

Os canais de atendimento para o **Suporte de Primeiro Nível** abrangem:

Auto Serviço - conjunto de **FAQ's** (respostas às perguntas feitas com mais frequência) que dispõe de recursos dinâmicos de busca de respostas contidas no Banco de Dados e mecanismos de auto aprendizado. Este canal de atendimento é disponibilizado diretamente no computador do usuário final através da Internet e permite buscar respostas às suas dúvidas e informações técnicas 24 horas do dia, 7 dias da semana.

E-mail - como recurso alternativo ao usuário que não encontrou respostas pesquisando as **FAQ's**, este componente da ferramenta abre um canal de comunicação com o Analista para envio de e-mail.

Chat Online - também como recurso alternativo, o usuário pode abrir de pronto uma sessão de chat online e relatar seus problemas e dúvidas técnicas ao Analista de Suporte da SIBRA.

Telefone - quando necessário o usuário final pode solicitar suporte através de telefone - linha 0800 - e obter do Analista de Suporte respostas às suas dúvidas técnicas.

Suporte Remoto - este canal de atendimento a clientes e usuários está baseado no software LogMeIn Rescue integrado ao RightNow Service e permite ao Analista de Suporte fornecer suporte remoto imediato a clientes e usuários finais. O acesso remoto somente é iniciado a partir de autorização prévia do cliente, que pode acompanhar toda a sessão de suporte.

Caso não haja solução no atendimento de primeiro nível, o sistema cria um incidente a ser respondido posteriormente por telefone, e-mail ou tratado no **Suporte de Segundo Nível**.

Suporte Técnico - Segundo Nível

Além de fornecer serviços de suporte de primeiro nível, a SIBRA também realiza o Suporte de Segundo Nível para aqueles atendimentos não resolvidos no primeiro nível. Compreendem a intervenção pessoal de um técnico seja no Laboratório SIBRA ou na empresa cliente.



Munidos das informações obtidas durante o atendimento de primeiro nível em quaisquer dos canais mencionados anteriormente, o Analista de Suporte poderá concluir o diagnóstico do problema técnico e encaminhar rapidamente a solução através do **Suporte de Segundo Nível**.

Nosso **Suporte de Segundo Nível** está estruturado em experiências acumuladas ao longo dos últimos 25 anos tratando de questões técnicas relacionadas ao uso de recursos de TI, através de profissionais treinados e capacitados a dar solução imediata aos problemas técnicos reportados.

Alianças tecnológicas com empresas de renome mundial como IBM, Lenovo, DELL, Unisys, Epson, Positivo entre outras, asseguram sucesso imediato e duradouro em nossos serviços.

Nossas experiências estão refletidas em atendimentos a demandas técnicas específicas de hardware, software e network em empresas como Grupo CPFL, Laboratório de Luz Síncrotron, Funcesp, Bandag, EucaTex, etc.

Serviços de Apoio Técnico

Compreendem um conjunto de serviços fornecidos pela SIBRA ao cliente e que vêm complementar nosso objetivo final com a solução **ITech Suporte** que é auxiliar pequenas e médias empresas a usar a tecnologia da informação e comunicação como fator diferencial importante na obtenção dos objetivos de seus negócios.

Os **Serviços de Apoio Técnico** da SIBRA estão voltados a auxiliar tecnicamente nossos clientes na aquisição, atualização e implementação de recursos tecnológicos para suas empresas e abrangem:

- Orientação e pesquisa no mercado de produtos e serviços enquadrados no escopo da tecnologia da informação e comunicação.
- Sob aprovação do cliente, o fornecimento e implementação de produtos e serviços.
- Fornecimento de serviços de garantia estendida, através de atendimentos on site para equipamentos de informática fornecidos pela SIBRA ou a equipamentos de fabricantes dos quais a SIBRA é Assistência Técnica Autorizada.

“Empresas de todos os portes e segmentos dependem e confiam cada vez mais na Tecnologia como parte importante de suas operações e estratégias de negócios. A necessidade de sobrevivência num ambiente de negócios cada vez mais hostil torna esta dependência mais crítica para as pequenas e médias empresas.

Ademais, dois fatores agravam ainda mais esta situação para estas empresas: de um lado a imensa variedade de recursos tecnológicos existentes e a necessidade de se despendar tempo para conhecer e avaliar seus benefícios; por outro lado, a limitação de recursos humanos especializados dentro destas empresas para orientar seus dirigentes a utilizar efetivamente os recursos disponíveis como meios para gerar vantagens competitivas.”

É neste contexto que a SIBRA preparou e disponibiliza a solução **ITech Suporte**.

