



# Volte a se concentrar em seus negócios principais por meio de um serviço de suporte totalmente personalizável e centrado no usuário final.

Service desk empresarial da Dell



## Gere novos níveis de satisfação do cliente e valor de negócio

Gerenciar usuários finais na era digital e de cloud computing é uma tarefa complexa. Para aumentar a produtividade e cumprir com as necessidades de uma força de trabalho móvel e exigente, as empresas precisam de um local de trabalho completamente transformado, que suporte usuários finais sempre ativos e conectados. Sem a perícia de suporte técnico adequada, você poderá sentir que está sempre reagindo a problemas em vez de se concentrar em seus negócios principais.

A Dell pode oferecer assistência ao seu local de trabalho por meio de um serviço de suporte de service desk abrangente e personalizável.

A inovação é o componente principal da nossa abordagem para alcançar a alta satisfação do cliente. A implementação da Service desk empresarial multinível da Dell fornece um panorama completo de suporte técnico para o usuário final, que varia de ferramentas de autoatendimento ao impedimento proativo de problemas e à resolução remota de problemas em tempo real. Os nossos serviços garantem que a maioria dos problemas seja resolvida na primeira chamada, garantindo, assim, a alta satisfação do cliente.

A Service desk empresarial da Dell utiliza técnicos profissionais e certificados, biblioteca de infraestrutura de TI baseada nas melhores práticas e sistemas líderes do setor para:

- Fornecer uma avaliação inicial de incidentes e maximizar a resolução na primeira chamada
- Facilitar o suporte multicanais e aumentar a acessibilidade aos usuários finais via e-mail, chat e mídias sociais
- Criar uma base de conhecimento avançada que acelere a prestação de serviços e elabore uma base para autoatendimento e autoajuda
- Permitir a automação e o autoatendimento para suporte ao usuário final usando conjuntos de ferramentas abrangentes
- Conduzir pesquisas regulares, significativas e personalizadas que garantam a qualidade do serviço e a satisfação do cliente de forma contínua
- Criar relatórios detalhados e fornecer insights sobre a qualidade do serviço e as tendências

Capacite sua força de trabalho, maximize a produtividade e aumente a satisfação do usuário final com a Service desk empresarial da Dell.

## Principais benefícios:

- Os níveis de serviço personalizáveis adaptados às diferentes categorias de usuários finais reduzem os custos de suporte
- A entrega global consistente e baseada em processos gera economia de custos
- O service desk 24 horas por dia, 7 dias por semana, tem suporte por contratos de nível de serviço líderes do setor e maximiza a resolução na primeira chamada
- O modelo de entrega em constante melhoria aumenta a satisfação do usuário final
- As metodologias à esquerda comprovadas em campo permitem o autoatendimento do usuário e a correção automática de problemas do usuário final
- O modelo de entrega previsível aumenta a agilidade dos negócios e dá suporte à expansão empresarial

## Beneficie-se de um serviço totalmente personalizável

Designado para ser integrado às suas iniciativas estratégicas e prioridades, nosso service desk empresarial é personalizado e foi ajustado cuidadosamente para as necessidades da sua empresa, sejam elas operações de planejamento, entrega ou gerenciamento de suporte de TI. Nossos serviços ativam e utilizam tecnologias e recursos, como mídias sociais e multicanais, autoajuda, autoatendimento e autorreparação. Todos os usuários no mundo se beneficiam de um ponto único de contato por meio de uma experiência com resolução na primeira chamada consistente, padronizada e unificada, concentrada no aumento da satisfação e da produtividade do usuário final.

## Crie um ambiente de trabalho produtivo

Nós ajudamos você a transformar seu ambiente e a atender às demandas do usuário final continuamente por meio de um modelo de prestação de serviços concentrado na inovação e na capacitação do usuário. Nossa flexibilidade de serviço e iniciativas personalizadas aprimoram sua experiência de usuário final, aumentam a satisfação e melhoram a produtividade. Você obtém acesso a profissionais qualificados, no local ou remotos, quando e onde precisar deles para rastrear rapidamente seus projetos de TI e transformar sua TI em uma função centrada no usuário final e alinhada aos negócios. Trabalhamos com você para garantir que suas tecnologias e investimentos sejam otimizados e seu ambiente de trabalho habilitado para incentivar a colaboração, comunicação e inovação.

Componente do serviço	Recursos e benefícios
Suporte técnico	Nossos serviços fornecem: <ul style="list-style-type: none"><li>• Resolução e encaminhamento de problemas técnicos para desktop/notebook, telefone e problemas de rede, bem como assistência técnica para sistemas operacionais, configuração do sistema, segurança do sistema, gerenciamento de periféricos e dispositivos, acesso à rede, suporte a senhas e outros problemas de software e hardware, para que os usuários finais possam se concentrar em seus negócios principais.</li><li>• Cobertura global 24 horas por dia, 7 dias por semana, suporte em vários idiomas e acesso multicanais a uma variedade de funções de suporte técnico, de aplicações e negócios para maximizar a disponibilidade do sistema e a produtividade do usuário final.</li></ul>
Suporte a aplicações	Fornecer resolução e escalonamento de problemas para aplicações de software comercial comum. O suporte pode ser ampliado para incluir aplicações da empresa, do setor e proprietárias. Se solicitado, nossos agentes possuem acesso direto aos principais fornecedores de software para resolver até mesmo os problemas de produto mais difíceis.
Suporte para empresas	Gerencia solicitações para atividades de instalação, deslocamento, acréscimo e alteração de produtos de hardware, software e serviços de solicitação de suporte técnico. Quando solicitado, nós despachamos e gerenciamos o fornecedor autorizado de maneira ativa para garantir a resolução de qualidade dos problemas relacionados à garantia.
Registro/rota e suporte para coordenação de incidentes	Gerencia incidentes que são encaminhados para grupos de suporte especializados para resolução e fornecimento. Facilitamos para você entrar em contato com nosso service desk quando, onde e do jeito que você puder. Nós, então, assumimos a responsabilidade de gerenciar chamadas através do encerramento, incluindo despachos para grupos de suporte especializados e escalonamento de casos graves para garantir que o recurso certo esteja disponível para corrigir o problema.

**Para obter mais informações sobre qualquer uma de nossas ofertas de serviços, visite [Dell.com/services](http://Dell.com/services) ou entre em contato com seu representante da Dell.**



Escaneie ou clique neste código para saber como os Serviços Dell podem ajudar sua organização.

A disponibilidade dos produtos e serviços varia de acordo com o país. Para saber mais, clientes e Parceiros de canal da Dell devem entrar em contato com seu representante de vendas para obter mais informações. As especificações estão corretas na data da publicação, mas estão sujeitas a disponibilidade ou a alterações sem aviso prévio e a qualquer momento. A Dell e suas afiliadas não se responsabilizam por omissões nem erros tipográficos ou fotográficos. Os termos e condições de vendas e serviços da Dell são aplicáveis e estarão disponíveis mediante solicitação. Dell e o logotipo da Dell são marcas comerciais da Dell Inc. Outras marcas e nomes comerciais podem ser usados neste documento para se referir a entidades que reivindicam as marcas e os nomes, ou a seus produtos. A Dell isenta-se do interesse na propriedade de marcas e nomes de terceiros. © 2014 Dell Inc. Todos os direitos reservados. Dezembro de 2014 | D516\_Dell\_Enterprise\_Service\_Desk\_Data\_Sheet.indd | Rev. 1.0

