
GUIA COMPLETO SOBRE O QUE É

SUORTE DE TI

E COMO CONTRATAR ESTE

SERVIÇO COM **SEGURANÇA**

O **Suporte de TI** é uma gama de serviços prestados com o objetivo de fornecer assistência a uma infraestrutura tecnológica.

Tem a responsabilidade de garantir o funcionamento de ferramentas, servidores, máquinas/equipamentos e sistemas de TI de uma empresa.

Ele também deve fornecer auxílio para a implementação de processos seguros que garantam a proteção de dados, construindo métodos para melhores práticas de uso dessas ferramentas e soluções.

A partir deste conceito, apresentamos neste artigo, um guia completo com as principais informações sobre suporte de TI.

SEJA BEM-VINDO E APROVEITE A LEITURA!

SUMÁRIO

Quais problemas as empresas enfrentam sem Suporte de TI?	4
Como contratar um Suporte de TI	8
Qual o valor de um Suporte de TI?	13
Tipo de Suporte de TI	15
Níveis de atendimento : Suporte N1, N2 e N3	20
O que é Help Desk?	24
A importância de medir as métricas de resultados de TI	31
Suporte de TI com a Digitrix	37

QUAIS **PROBLEMAS** AS
EMPRESAS
ENFRENTAM SEM
SUPORTE DE TI?

Não há como negar que os avanços tecnológicos trouxeram inúmeras possibilidades para as empresas otimizarem os seus processos, aumentarem suas capacidades produtivas e, conseqüentemente, serem muito mais competitivas no mercado.

Entretanto, para toda empresa que investe ou planeja investir em tecnologia e não quer ficar no prejuízo, faz-se necessário o auxílio de uma equipe de suporte de TI com profissionais especializados.

“Ah, mas a minha empresa quer crescer e não disponibiliza de recursos para gastar com ferramentas tecnológicas e um suporte”.

Então, vamos imaginar este cenário: segunda-feira de manhã e você descobre que seu servidor de rede está completamente “morto”.

Nenhum funcionário está conseguindo acessar seus e-mails, arquivos ou os dados de clientes, tarefas cruciais para executar a rotina de trabalho na empresa. Seus colaboradores estão em suas mesas.

Alguns tentando achar um meio de trabalhar. Outros tentando encontrar um técnico freelancer que consiga ir até a empresa resolver o problema. A maioria, porém, está aproveitando o tempo sem trabalho. Só nessa “brincadeira”, horas de trabalho – e muito dinheiro – já foram desperdiçados.

Demos um exemplo rápido do que acontece em uma empresa que não tem serviço de suporte técnico contratado. É como não ter um plano de saúde – você pode precisar esperar bastante tempo para se consultar com um médico, e, quando conseguir, talvez não resolva o problema com a devida qualidade.

Ter um suporte de TI é prevenir que o seu negócio não seja prejudicado devido a um problema com um equipamento ou software da empresa. Muito pior que isso, já imaginou se a empresa sofrer um ataque cibernético?

O fato é que, hoje em dia, os ambientes corporativos estão cada vez mais vulneráveis a invasões de hackers e o time de suporte é uma peça fundamental para evitar que informações importantes sejam furtadas ou apagadas.





COMO CONTRATAR UM SUPORTE DE TI

Cansou de correr riscos e agora irá optar pela contratação de empresa especializada em suporte de TI? Primeiramente, parabéns! Mas, antes fechar o contrato, atente-se para alguns fatores fundamentais para encontrar um fornecedor qualificado, e que, de fato, resolverá seus problemas do dia a dia. Para ser capaz de definir o **parceiro de TI** ideal para o seu negócio, existem cinco itens essenciais que devem ser levados em conta. São eles:

QUANTIDADE DE CLIENTES:

Neste quesito, quanto mais, melhor – e se famosos, melhor ainda! Reconhecimento de mercado e capacidade de angariar diversos setores diferentes mostram que o fornecedor está apto a se flexibilizar para suprir suas exigências e realizar esse processo com maestria;

QUALIDADE – E QUANTIDADE – DE COLABORADORES:

Se os colaboradores da empresa são conhecidos no mercado, dão palestras sobre o assunto proposto e têm uma carreira sólida, a qualidade do serviço estará garantida.

Quanto à quantidade de funcionários, ela é importante pois te dá a compreensão de se suas demandas ficaram presas no funil de atendimentos ou se fluirão com rapidez, sendo resolvidas em um prazo considerado razoável;



INFRAESTRUTURA:

A empresa contratada tem servidor próprio de dados? Existem colaboradores com capacidade de locomoção para ir ao seu escritório e solucionar seus problemas?

Quando você liga, eles atendem ou cai direto na caixa postal? Saber se a empresa é organizada e se ela está disponível quando você precisa é importante quando falamos de suporte técnico de TI;

RECOMENDAÇÕES:

Perguntar para amigos do ramo é a última forma de validação, mas é o que realmente gabarita um suporte técnico de TI. Em um mercado em que erros custam dados de empresas inteiras, é fundamental confiar em quem vai cuidar desse material.

DEPOIMENTOS DE CLIENTES:

Busque o site ou as redes sociais desta organização e procure os cases de sucessos de trabalhos já realizados. Outro ponto muito importante que deve ser analisado é a área de comentários. Com certeza, lá você irá achar depoimentos que serão fundamentais para sua tomada de decisão.

Se a empresa conseguir passar por essa sabatina, ela é a ideal para cuidar da infraestrutura e suporte técnico de TI! Ela terá o crivo do mercado, de pessoas do seu círculo de confiança e estará alinhada com o que você deseja para o seu negócio, ajudando-o com problemas técnicos e trabalhando para facilitar processos dentro de sua cadeia de atividades.

QUAL O **VALOR** DE UM
SUPORTE DE TI?

Antes de qualquer coisa, é preciso que fique claro: os gastos com um suporte em TI não são despesas, mas sim investimentos.

Partindo dessa premissa, o valor investido em uma companhia de TI séria e focada em alavancar seu negócio possibilitará que sua estrutura de TI será robusta e personalizada de acordo com suas necessidades e seu negócio terá à disposição um serviço de suporte em TI pronto para te dar auxílio local ou remotamente, sempre suprimindo suas demandas e dando a fundamentação ideal para sua empresa nunca parar de crescer.

Ter a segurança de que, em qualquer situação adversa, haverá uma equipe de especialistas pronta para solucionar. Pequenas falhas, pontos de acesso e equívocos não causarão mais o mesmo dano de antes.

TIPO DE
SUPORTE DE TI

SUORTE DE TI – PRESENCIAL

Quando falamos em suporte de TI, é importante ressaltar que esse serviço pode ser ofertado de três maneiras diferentes: suporte presencial, remoto e de campo.

Agora pode surgir a dúvida: “Qual tipo de serviço devo contratar?” Calma. Após a escolha do seu parceiro ideal de TI, você receberá uma avaliação do tipo de serviço mais adequado para as suas necessidades.

Porém, para responder a esta pergunta, separamos alguns pontos para ajudá-lo a entender qual tipo de suporte sua empresa se encaixa.



Vamos começar pelo suporte presencial.

Neste tipo de serviço, um profissional de TI altamente qualificado trabalhará com exclusividade para a sua empresa, tendo um maior entendimento das necessidades do ambiente e de sua estrutura, além de mais rapidez para sanar problemas. Ele é indicado para empresas de médio/grande porte que já possuem uma estrutura de TI ou um volume de chamados/mês.

A escolha de profissionais especializados é fundamental para sua empresa, pois se trata do seu bem mais precioso: suas informações!

Você também terá apoio em todas as decisões sobre TI, além de monitoramento e acompanhamento dos processos e ferramentas.

SUPORTE DE CAMPO

O atendimento no campo é direcionado para a solução de problemas médios a complexos, que demandam a visita de um profissional de forma esporádica. Geralmente, são falhas físicas como nos cabos de rede, contaminação por vírus, uma máquina que não liga, entre outros.

O suporte de campo também pode ser solicitado como uma forma de manutenção geral, na qual o técnico visita seu negócio para um check-up das máquinas.

O serviço é indicado para pequenas e médias empresas, que possuem um quadro enxuto de colaboradores e uma estrutura de TI mais enxuta.

SUORTE REMOTO

O serviço de Suporte Remoto é indicado para situações mais simples. Normalmente, para empresas de pequeno porte, que exigem uma ajuda que não exerce grandes complicações.

Esse atendimento consiste em disponibilizar profissionais de TI que, por meio de software de compartilhamento, acessam a máquina afetada para avaliar e resolver situações simples, como problemas de e-mail, impressora, lentidão da máquina, entre outros.

É uma solução rápida, eficaz e de baixo custo. Ideal para empresas que não contam com um setor específico para a área de TI.





NÍVEIS DE ATENDIMENTO SUPORTE N1, N2 E N3

Para ficar mais claro o suporte técnico de TI que sua empresa precisa, é muito comum que o mercado e as próprias companhias determinem um quadro com níveis próprios de atendimento. Esses níveis são utilizados conforme as demandas e geralmente são divididos em nível um, dois e três.

NÍVEL 1 – HELP DESK:

O número um é o primeiro contato com o suporte, que pode ser realizado por e-mail, chat ou telefone. Se a demanda for simples, o problema é logo resolvido sem passar para os demais níveis. É responsável pelo atendimento e registro de todas as solicitações, direcionando os chamados para o nível superior. Indicado para problemas de baixa complexidade, como configurações de e-mail, impressora e internet, com pequenas alterações no hardware ou software que podem ser facilmente feitas pelo cliente.

NÍVEL 2 – SERVICE DESK:

O Nível 2 é destinado a questões mais técnicas e aprofundadas como falha de software, rede ou hardware. Responsável por todos os chamados encaminhados pelo primeiro nível.

O atendimento pode ser telefônico ou online, mas também pode ser em campo, e abrange questões mais complexas. É a solução mais eficaz para falhas de segurança, em servidores ou funcionamento que possam comprometer o andamento da empresa.

Se não conseguir resolver a demanda, aciona o Nível 3.



NÍVEL 3: REDES/SEGURANÇA:

Analisa problemas mais relacionados a dados e servidores.

É composto por profissionais especializados em segmentos específicos, atendendo todas os problemas não-solucionados pelo primeiro e segundo nível.

Aqui, cada um dos especialistas fará testes com o caso, verificando soluções inovadoras do mercado e, se necessário, criando uma ferramenta exclusiva e personalizada para que sua empresa solucione tal demanda.





O QUE É **HELP DESK?**

O Help Desk é um termo em inglês, que significa literalmente “balcão de ajuda”. Ele foi criado para que os seus usuários possam resolver algum tipo de problema com serviços de TI. Independentemente de ser interno ou terceirizado na empresa, o Help Desk existe para garantir o funcionamento da operação. De modo a prestar suporte de TI aos usuários nas diferentes plataformas, como: sistemas, e-mails, impressoras, hardware, entre outros.

Por meio de metodologias para gerir os diferentes perfis de chamados, a equipe de Help Desk é formada por analistas com conhecimentos técnicos das plataformas utilizadas pela empresa e estão preparados para prestar atendimento aos usuários.

Na maioria dos casos, os chamados são resolvidos de imediato, por meio do telefone. Mas, existem casos mais completos que exigem a presença do especialista ou análise mais detalhada.

A prestação desse serviço é remota e é exige a abertura de um chamado solicitando a ajuda. Esse chamado poderá ser feito via telefone ou online. Em contato com um atendente, o solicitante agirá conforme as orientações dadas e o problema será resolvido. Em alguns casos, é possível que o atendente acesse o computador do usuário remotamente.

“Se a solicitação não conseguir ser resolvida pelo Help Desk, ela tem solução?” Sim! Esse chamado escala um nível, indo para o Service Desk.

VANTAGENS DO HELP DESK

Entendendo o que é um Help Desk, é fácil apontar as suas vantagens. Se por um lado a não implementação de recursos tecnológicos pode resultar em prejuízos para a empresa, a implementação a expõe a riscos bastante sérios.

Para atenuá-los, acionar uma equipe de Help Desk é essencial, pois ela conseguirá prever problemas e resolvê-los quando forem inevitáveis.

O time de Help Desk deve obter a confiança dos usuários e atendê-los com respeito e simpatia, sempre com foco em resolver o problema e reestabelecer o funcionamento no menor prazo possível, de modo a evitar a ociosidade.

O QUE É SERVICE DESK?

O Service Desk é um suporte oferecido para questões mais complexas e que demandam um olhar mais experiente. Falhas de segurança ou problemas que afetem de maneira global o funcionamento da empresa costuma ser atendidos por essa área.

Seu objetivo é dinamizar, através da gestão e centralização de operações, o suporte técnico dos usuários da rede. Mas pode agir também de forma preventiva e na manutenção diária.

Por isso, o Service Desk é, ao mesmo tempo, a vacina e o tratamento. Cuidando desde antes da doença até os casos em que ela já está ativa.

O Service Desk unifica, essencialmente – e não exclusivamente – as atividades relacionadas ao:

Banco de Dados – Apoio aos colaboradores para que os arquivos estejam acessíveis com velocidade constante e seguros;

Segurança – Manutenção de backups, combate e prevenção contra ciberataques e planejamento estratégico de cibersegurança no ambiente físico e digital;

Rede – Gestão de hardware e software dos ativos (computadores, notebooks e smartphones) e da conexão com a internet;

Canais de Atendimento – Acompanhamento e esclarecimento de dúvidas internas e externas, acompanhando as solicitações e mediando as soluções.

Também é tarefa do Service Desk acompanhar os clientes, prever problemas e propor estratégias para a área de TI. Devido ao seu caráter consultivo, o atendimento prestado por ele pode ser telefônico, online e também pessoal.

VANTAGENS DO SERVICE DESK

O Service Desk poupa recursos de outras diretrizes, tomando para si essas responsabilidades. Isso viabiliza novas operações nesses segmentos, que poderão focar em suas atividades sem se preocuparem com a parte de TI.

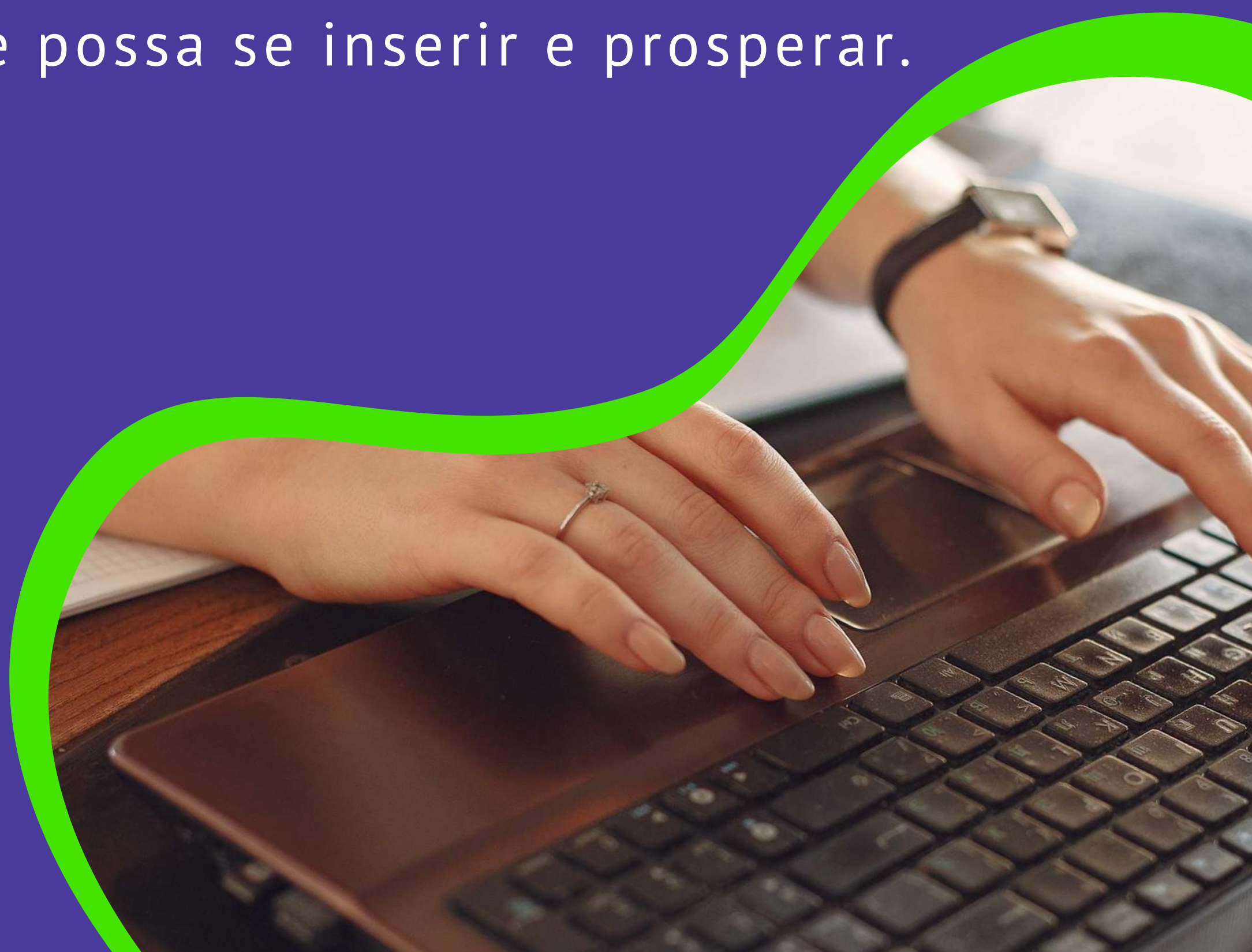
Resumindo, ele alivia as pressões tecnológicas sobre os setores do seu negócio, permitindo que eles tenham mais eficiência e produtividade.



A IMPORTÂNCIA DE MEDIR AS MÉTRICAS DE RESULTADOS DE TI

O departamento de TI evoluiu e conseguiu espaço para realizar funções que não se limitam à área de suporte. A TI pode prover ajuda com estratégias por ter acesso a informações cruciais para sua empresa, tanto internas quanto externas. Com isso, pode utilizá-las para gerar diagnósticos completos e que ajudem a organização a se estruturar melhor internamente e posicionar-se de forma mais eficiente no mercado em que está inserida.

Uma TI estratégica pode sugerir inovações para lapidar caminhos melhores para o negócio, descobrindo novos mercados nos quais ele possa se inserir e prosperar.



A partir do momento em que é destinado um investimento em tecnologia e estabelecido uma meta de crescimento, as métricas de desempenho serão utilizadas para mensurar como os processos operacionais e de gestão estão realmente impulsionando os seus resultados de TI.

Você pode medir de acordo com o perfil de empreendimento ou de acordo com outros players do mercado.

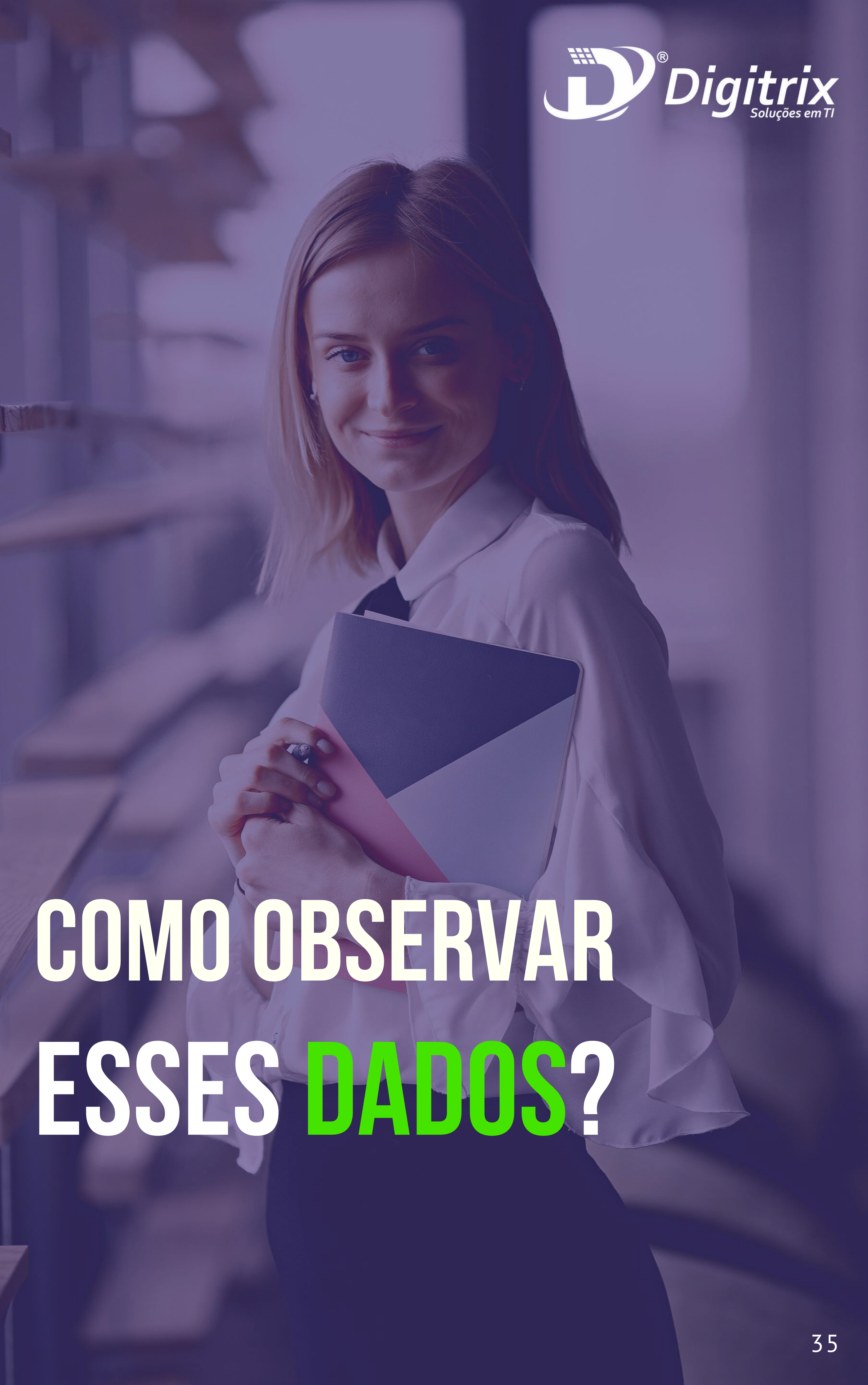
Sendo assim, é possível avaliar e rastrear a efetividade de vários aspectos internos e outros pontos que podem ser melhorados.

Não haverá outro apontador de falhas melhor do que os feedbacks dos seus clientes.

Todas e quaisquer mudanças e implantações que forem feitas, por mais que pareçam óbvias, serão medidas através daqueles que compram os seus produtos ou que utilizam os seus serviços.

É importante que você disponha de bons canais de relacionamentos para sempre ouvir a opinião do seu bem mais precioso. Eles sempre serão ótimos termômetros.





COMO OBSERVAR ESSES **DADOS?**

Para ter segurança nesses investimentos sem ter uma equipe técnica de TI à disposição, é necessário ter um suporte de TI muito bem-preparado para garantir esse respaldo. Uma equipe especializada no assunto poderá fornecer todos esses dados. Porém, é necessário acompanhar todo esse processo. Afinal, é a garantia do crescimento da sua empresa que estará em jogo. Tome nota:

Tenha o registro de todos os problemas rotineiros ou aqueles mais específicos na sua estrutura de TI; registre todas as reclamações sobre equipamentos ou aplicações feitas por seus colaboradores; avalie o prazo em que esses problemas são solucionados; tenha muito claro quais são todos os seus gastos com TI, sejam eles com o suporte, contratos ou ferramentas utilizadas, pois os cruzamentos de todos esses dados irão te ajudar a ter um panorama geral sobre os seus rendimentos e quais os novos rumos a serem dados à tecnologia.

SUORTE DE TI COM A **DIGITRIX**

Para que a sua TI seja bem-sucedida, é importante que você conte com o parceiro ideal, que entenda seu negócio e atue alinhado à sua cultura organizacional. Mesmo questões técnicas do dia a dia podem parar sua empresa. É vestindo a camisa da sua organização que sua prestadora identificará o papel da tecnologia no alcance dos seus objetivos.

Sabendo disso, a DIGITRIX disponibiliza uma equipe para prestar suporte quando você precisar e até nos momentos sem nenhum chamado. Nossos profissionais realizam um diagnóstico e monitoramento constante do seu ambiente.

Assim, detectam as ameaças previamente e propõem melhorias que resolverão os problemas recorrentes e evitarão o surgimento de novos.

Enquanto a DIGITRIX se encarrega de tudo, você e sua equipe se livram de vez das dores de cabeça com panes no sistema e usufruem de mais tempo para se dedicar ao que é essencial à expansão do negócio.

Somos uma das principais empresas de Suporte Técnico Especializado do Brasil. Com a missão de oferecer o que há de melhor em tecnologia e inovação aos nossos clientes, agregamos ao nosso portfólio, as principais soluções do mercado para e-mail corporativo, segurança de TI, aplicações na Nuvem e **Suporte Técnico Especializado**, com uma equipe de profissionais de excelência nacional que é constantemente atualizada com as novidades do mercado mundial.

Ter um ambiente de **TI** robusto e um Suporte Técnico Especializado são diferenciais que ascendem sua empresa a um novo patamar.

Garantir **segurança** e confiança ao seu cliente não tem preço. Não esteja nos 22% das empresas que fecharam suas portas por causa de ataques de Ransomware!

Para saber mais sobre a **terceirização da TI** da Digitrix?

Acesse nosso site e confira como podemos ajudá-lo! Garanta o funcionamento e expansão do seu negócio, independente do porte ou segmento de atuação.





Acompanhe nossas redes sociais:



[Digitrix Soluções em TI](#)



[digitrixti](#)



[Digitrix](#)



[Digitrix Soluções em TI](#)



[Digitrix](#)

[FALE CONOSCO](#)

[\(11\) 4270-0070 \(SÃO PAULO\).](#)

[0800 879-4000 \(DEMAIS LOCALIDADES\).](#)