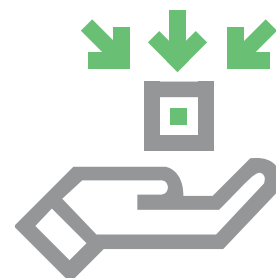


REDE DE
SOLUÇÕES
anahp



O MELHOR PARA OS MELHORES!

Single Point of Contact de TI



As Soluções de Mobilidade e Produtividade da RSA providas pela HPE fornecem aos hospitais completo suporte para os postos de trabalho digitais, dentre eles está o SPOC, Single point of Contact ou Ponto Único de Contato.

O SPOC é um componente da Solução de Help Desk da RSA/HPE e constitui um ponto único de contato para os chamados de incidentes dos profissionais/usuários, que proporciona elevados níveis de resolução ao primeiro contato com as tecnologias de gerenciamento de desktop e equipamentos de Engenharia Clínica. Funciona como o ponto de integração para melhorar as capacidades de auto-atendimento.

Os chamados de incidentes são registrados e encaminhados para a solução seguindo os fluxos de resolução determinados pelo Help Desk que vão de resolução imediata de problemas simples de TI ao contato e acompanhamento da resolução pelo provedor do equipamento ou responsável pela contrato de manutenção do mesmo.

O SPOC também trabalha lado a lado com os chamados do Help Desk para analisar as áreas de revisão onde a automação ou self-service pode trazer eficiência e implementar formas de ajudar os usuários a encontrar o melhor método para obter assistência.

Quando as questões do cliente precisam ajuda Adicional, a Central de Atendimento coordena os serviços de suporte no local, que fornecem, com significativa qualidade, o apoio local e reparação para uma ampla variedade de tecnologias.

A RSA e a Hewlett Packard Empresa (HPE) se posicionam para oferecer um serviço de classe mundial em um mercado que exige um novo suporte para o local de trabalho transformando, com várias opções de cobertura global e entrega coesa, que melhora a experiência de suporte ao usuário e acomoda a natureza mutável do trabalho.

Benefícios aos Hospitais

Melhor Satisfação dos Serviços pelos profissionais/usuários em função da facilidade de encaminhamento de incidentes e redução de tempo de atendimento e resolução, bem como de procedimentos simples e padronizados que auxiliam os profissionais nas atividades diárias. É facilmente adaptado aos novos estilos de trabalho e dispositivos, cuja produtividade dos usuários podem ser aprimoradas. Uma abordagem integrada, abrangente de suporte ao usuário proporcionando maior satisfação e uma experiência de trabalho mais atraente. Agentes e técnicos que estão familiarizados com a cultura do cliente, portal de usuário aprimorada e ferramentas de auto-atendimento, os processos de prestação de serviços proativos, e opções de suporte local oferecem endereçamento rápido de incidentes.

Engajamento dos Profissionais de Saúde: novas gerações veem como uma peça fundamental o que um ambiente de trabalho lhes oferece. Para fornecer uma experiência de suporte ao usuário envolvente para todas as gerações e estilos de trabalho (incluindo geração do milênio e as gerações mais jovens) afeta a retenção dos profissionais, atrai talentos, e eleva a produtividade geral dos negócios. O SPOC pode receber incidentes de equipamentos como desktops, notebooks, celulares, tablets bem como equipamentos sob a responsabilidade da Engenharia Clínica.

Estruturação de conhecimento para apoiar operações de serviços: Foco nas operações principais dos hospitais e nos pacientes, deixando as operações de gestão e resolução de incidentes para processos específicos e automatizados

Crescentes exigências dos profissionais para suporte de TI que espelha a maneira como eles são suportados como os clientes de serviços e que buscam eficiência em suas operações

Gestão completa dos incidentes: O SPOC é o gerador de todos os dados de incidentes e que constroi a base de informações para os processos de melhoria da produtividade e consequente redução do número de incidentes

Capacidade de Gerenciar ambiente complexos: transformando operações complexas em processos simples e automatizados tendo o SPOC como uma central de atendimento fácil de ser comunicada, lembrada e acessada quando necessário atendendo os mais diversos tipos de chamados de incidentes.

Custos Totais Reduzidos: os custos de suporte são reduzidos quanto mais contatos são endereçados ao SPOC, por isso a possibilidade de inclusão dos chamados da Engenharia Clínica e, oferecendo uma solução integrada que aumenta todos os níveis de apoio com recursos de automação, auto-serviço, elevados níveis de resolução, e melhores abordagens para no local apoio. Contudo, as ferramentas tem como objetivo reduzir o número de chamados ou suas complexidades elevando a produtividade dos profissionais/usuários.

Características das Soluções:

Produtividade: Aumenta a produtividade do usuário, impedindo rupturas e levar os usuários de volta ao trabalho rapidamente. Estando sempre na memória dos profissionais, o SPOC recebe e encaminha os chamados de incidentes através do uso de ferramentas de gerenciamento de serviços, automação, processos de melhores práticas, e pessoal altamente qualificado e treinado de acordo com os procedimentos pré estabelecidos.

Satisfação dos Profissionais/Usuários: alcançar altas taxas de satisfação do usuário através de várias opções de apoio, compromisso com a assistência de qualidade e cultura dos hospitais e pessoal bem treinado

Consistência: Garantir o apoio consistente aos profissionais/usuários, independentemente da sua localização, por meio de modelos padrão de entrega global

Velocidade: Agiliza o recebimento e encaminhamento dos chamados eliminando a complexidade dos múltiplos canais de encaminhamento de incidentes.

Foco e especialização: Permitir que os profissionais de saúde atuem em suas especializações sem se preocupar com ações de suporte e manutenção a equipamentos de tecnologia de informação e engenharia clínica.

Otimização de Operação e Custos: Operando no modelo da RSA a escalabilidade das operações proporcionam soluções de alta performance com custos adequados proporcionando também acesso aos hospitais pequenos e médios às tecnologias antes só acessíveis aos grandes hospitais.

Opções de Suporte Flexível: O SPOC pode acionar vários canais para suporte assistido que podem ser configurados de acordo com a necessidade de cada hospital; uma variedade de opções de auto-atendimento; apoio in loco de técnicos especializados enviados para o hospital, ou disponíveis em um conveniente centro de atendimento.

Visão operacional e análise de prestação de contas: Completo registro da operação geram dados para a produção de relatórios que fornecem informações acionáveis sobre a procura de suporte de TI e recomendações sobre como essa procura é melhor abordada com as práticas proativas. Os hospitais podem ter total controle e governança das operações

Fatos rápidos:

Suporte a usuários em mais de 135 países

Mais de 6 milhões de usuários

Central de Atendimento:

+ 44 milhões de contatos por ano

43 línguas

Outros Serviços Disponíveis por consultas específicas:

Serviços de Colaboração

Mensageria (Gestão de Email)

Serviços para Microsoft Office 365

Serviços de Comunicação Unificada

Gestão de Ativos de TI

Virtualização de Postos de Trabalho(VDI)

Gestão de Licenciamento de Software

Gestão de Contratos de Terceiros

Terceirização Automatizada de Processos Financeiros e Recursos Humanos



Fale conosco: rsa@anahp.com.br

Copyright © 2016 Anahp. Todos os direitos reservados.

