

DI GI

SYSTEM

PARCERIA QUE TRANSFORMA



Digisystem



Experiência
+ de 28 Anos



700+ colaboradores



24 horas por dia
7 dias por semana



35.000+
Usuários suportados



142.000+
Ativos suportados



36.000+
Chamados por mês (média)



680
Localidades atendidas



SERVICE DESK

1º Nível
2º Nível
3º Nível
Operações



NOC /SOC 24 X 7

Equipes responsáveis por acompanhar a saúde do ambiente através de ferramentas específicas.



FIELD SERVICE

Equipes responsáveis por demandas não atendidas remotamente.



**SUPORTE LOCAL,
RESIDENTE E
ALOCAÇÕES**

Equipes técnica alocadas no ambiente de Ti de nossos clientes.



**SERVIÇOS
ESPECIALIZADOS**

Equipes responsáveis por demandas específicas em multiplataformas.



**QUALIDADE E
PROCESSOS**

Equipe responsável por gerir os SLAs, Indicadores, Dashboards e planos de comunicação.



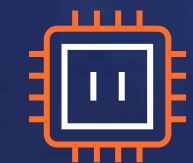
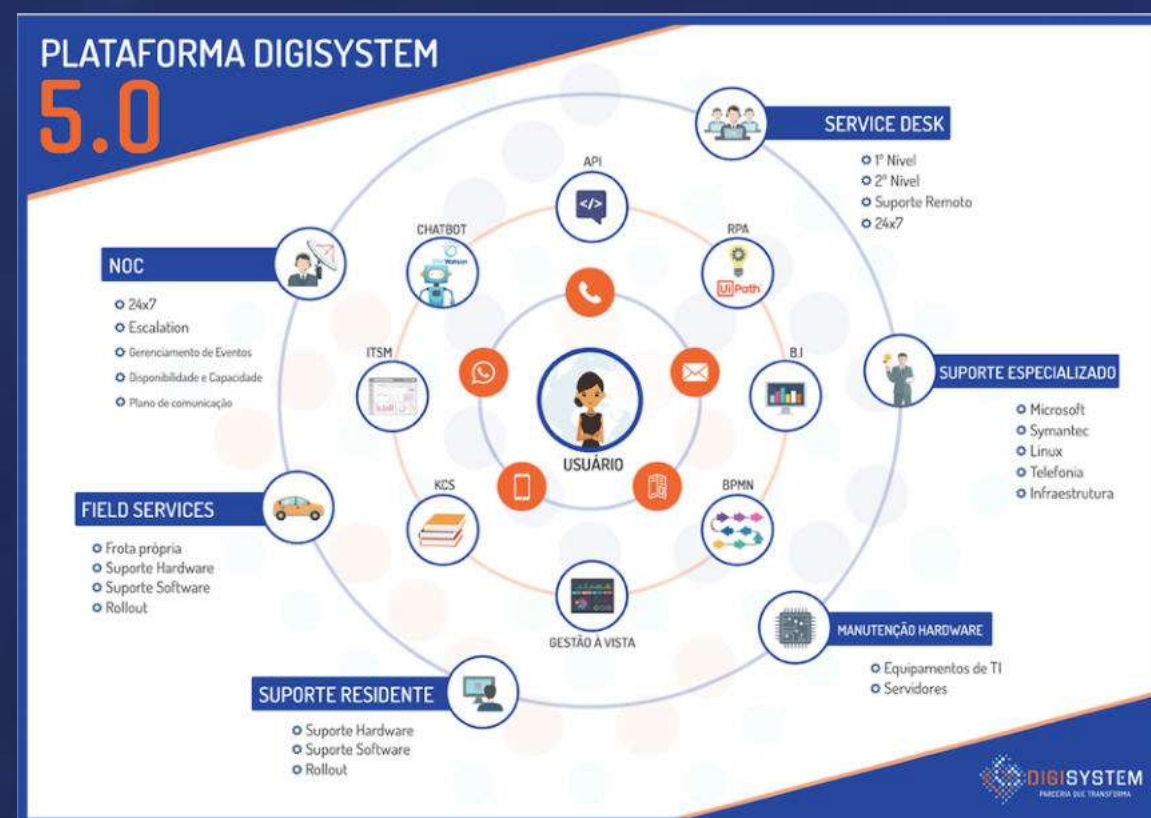
OUVIDORIA

Equipe responsável por acompanhar e monitorar sugestões e reclamações de usuários.



PLATAFORMA DESENVOLVIDA COM BASE NO CONCEITO 5.0

Comprometidos com o resultado de sua empresa, a **Digisystem** desenvolveu uma plataforma 5.0 para ampliar seus resultados

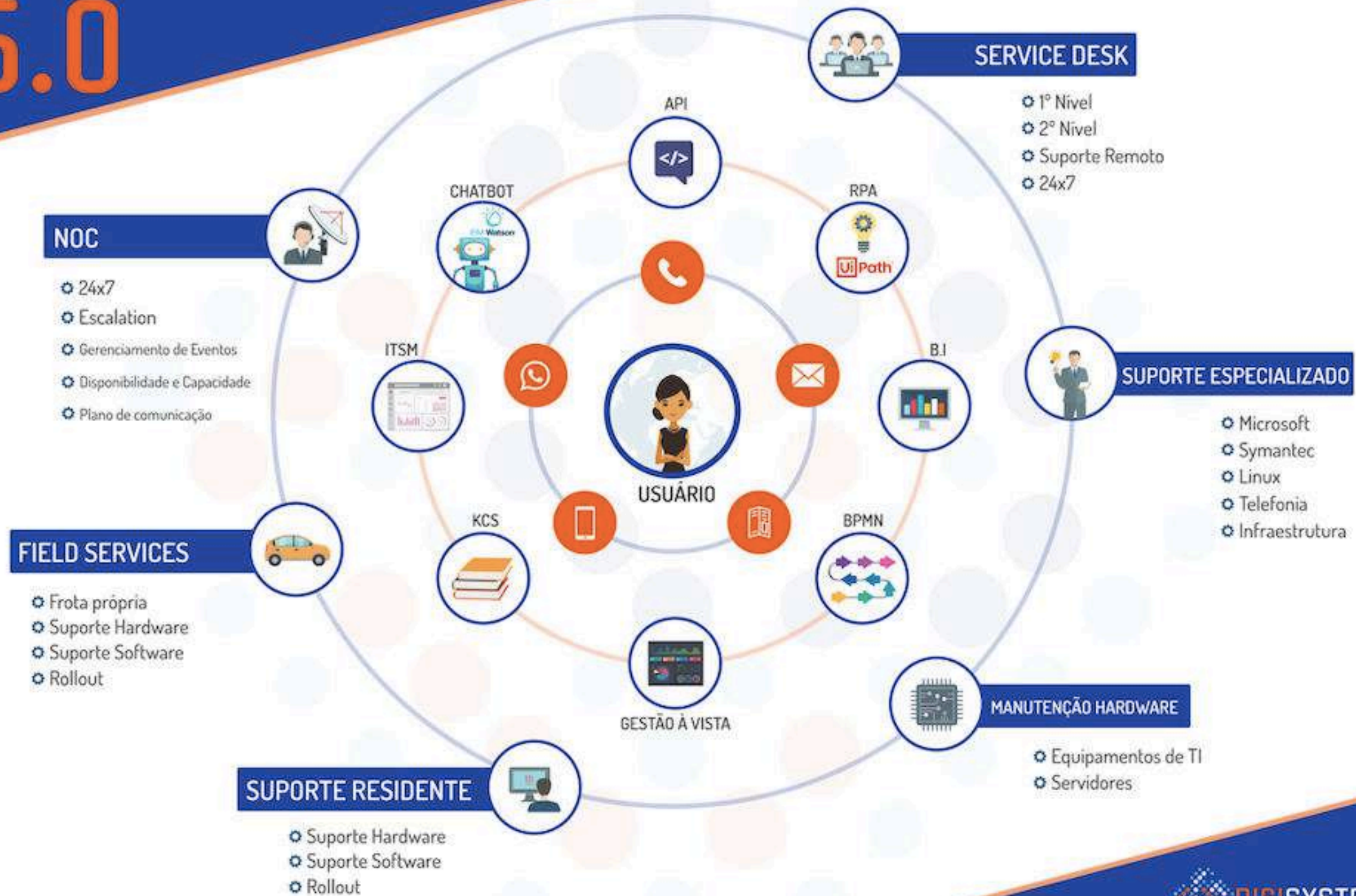


Nascida no Japão, a ideia de uma sociedade 5.0 e que a tecnologia deve servir para melhorar a qualidade de vida de cada um de nós, colocando os sistemas inteligentes ao serviço do ser humano, o conceito de sociedade 5.0 o ser humano é o centro de tudo, evoluindo da Indústria 4.0 onde o processo de fabricação é o centro de tudo. **A DIGISYSTEM coloca à disposição de seus clientes a PLATAFORMA 5.0, onde o ser humano é o centro de todo processo. Com isto utilizamos diversas ferramentas, metodologias e serviços de inteligência artificial, para que a experiência do usuário ao consumir qualquer produto de TI ou de NEGÓCIO seja a melhor possível.**

Plataforma
DIGI 5.0



PLATAFORMA DIGISYSTEM 5.0



PLATAFORMA DIGI 5.0

-  Operações: CUTRALE, PERNOID RICARD, FIDELYTI, SESI, SENAI, SENAC, SEBRAE, METRÔ SP, ITI Brasília, UNI-CARIOCA etc..
-  Em média são feitos **36.000** aberturas de chamados por mês
-  Possui **90** analistas
-  Efetua atendimento diário de **950** ligações em média
-  Dos incidentes recebidos de **70%** a **85%** são encerrados primeiro atendimento
-  Em média são tratados **1.600** chamados por dia

**EQUIPE
1º NÍVEL**



EQUIPE 2º NÍVEL

- ✓ Está dividido em grupos de especialidades como: Servidores, antivírus, Correio Eletrônico, Infra, Backup, Linux, DBA etc...
- ✓ Equipe responsável pela resolução dos problemas identificados
- ✓ Metodologia eficaz para Resolução de Problemas
- ✓ Possui **atendimento 24h**

O QUE É FIELD SERVICE?

Field Service é um serviço de atendimento prestado direto no cliente (in loco) em função de uma solicitação do cliente, ou uma interrupção nos serviços na qual não é possível uma solução remota.

PORQUE O FIELD SERVICE DA DIGISYSTEM?

- Utilizamos ferramentas de BI para gestão dos serviços e indicadores;
- Criamos Infográficos e Dashboards com controle diário dos serviços;
- Trabalhamos com processos e procedimentos;
- Nosso direcionamento é para Eficiência Operacional.

QUAIS SÃO OS SERVIÇOS?

- Suporte em Softwares;
- Suporte em Hardwares como Desktop's, Notebook's, Impressoras, Access Point, Switches e Servidores;
- Projetos de Rollout (instalação / configuração de equipamentos).



**FIELD
SERVICE**



Atuamos em
+170 localidades



87 veículos (Frota própria)
Maior **agilidade** nas grandes capitais



78 Analistas de Suporte
15 Coordenadores
03 Supervisores

Frota monitorada em **tempo real**
Previsibilidade no atendimento



DNA diferenciado
Os números mostram isso!



SUORTE RESIDENTE (BODYSHOP)

PLATAFORMA
DIGI 5.0



O QUE É?

Disponibilização de equipe técnica especializada, nas dependências do cliente para atendimento a incidentes ou solicitação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

BENEFÍCIOS

- Melhor aproveitamento dos recursos de TIC;
- Aumento da produtividade dos profissionais das equipes do cliente;
- Redução de preocupação com temas técnicos;
- Velocidade no atendimento dos chamados e resolução de problemas.

DIFERENCIAL

- Dimensionamento de equipe de acordo com a necessidade dos clientes;
- Corpo de Gestores capacitados para o acompanhamento Técnico contratado;
- Disponibilidade Técnica;
- Instalação, Manutenção, Adição e Configuração de equipamentos e reconfiguração de outros previamente instalados dentro das normas estabelecidas pelo cliente;
- Elaboração de procedimentos operacionais



+70

Localidades atendidas



+10.000

Chamados por mês



+26.141

Ativos Suportados



+5.000

Usuários Suportados



98% dos chamados em
média são encerrados
no mês



+12.000

De projetos I.M.A.C.

O QUE É O SERVIÇO DE MONITORAMENTO?

Monitorar e observar, analisar e perceber qualquer alteração anormal nos processos internos de TI essas alterações podem indicar uma indisponibilidade ou lentidão nos serviços disponíveis aos clientes.

OBJETIVO DO MONITORAMENTO

- Gerenciamento de Eventos (Atenção, Problema e Crítico);
- Gerenciamento de desempenho e capacidade;
- Manter o cliente atualizado sobre qualquer indisponibilidade;
- Garantir a Nível de Serviço (SLA) acordado com o cliente.

BENEFÍCIOS DO MONITORAMENTO

- Prevenção de falhas dos recursos de TI;
- Contribuir para alta disponibilidade de aplicações;
- Sem necessidades de alto investimento.



**NOC
MONITORAMENTO**



400+
Localidades



24 horas por dia
7 dias por semana



70.000+
Eventos Mensais



2.000+
Média de chamados
abertos por mês



5.000+
Ativos monitorados



900+
Média de chamados
encerrados por mês

PLATAFORMA
DIGI 5.0



SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

“A Digisystem tem o propósito de fornecer a melhor solução para a necessidade dos seus clientes.”



DATA CENTER

- ✓ Soluções VMWARE
- ✓ Soluções Microsoft
- ✓ Serviços de Diretório
- ✓ Exchange Server
- ✓ Skype for Business
- ✓ System Center
- ✓ Database
- ✓ Switches
- ✓ Servidores e Blade

MSP (Managed Service Provider)

- ✓ Monitoração de Ativos / Eventos
- ✓ Gestão de problemas, incidentes e requisição de serviços
- ✓ Alocação de mão de obra especializada
- ✓ Outsourcing de serviço / Serviço gerenciado
- ✓ Projetos Sob Demanda

CLOUD

- ✓ Office 365
- ✓ Cloud Computing (IAAS PAAS SAAS)
- ✓ Backup em Nuvem
- ✓ D & R em Nuvem
- ✓ Cloud (Privada, Híbrida e Pública)
- ✓ Database

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- ✓ IDS /IPS
- ✓ Firewall
- ✓ Filtro de Conteúdo
- ✓ Segurança de Endpoint
- ✓ Controle de Acesso a Rede
- ✓ Correlação de Eventos
- ✓ Conformidade
- ✓ Vulnerabilidade
- ✓ DLP (Data Loss Prevention)
- ✓ VPN SSL

ARMAZENAMENTO

- ✓ Armazenamento
- ✓ Backup / Restore
- ✓ Archiving
- ✓ Gestão de Dados

ENTERPRISE NETWORK

- ✓ Routing e Switching
- ✓ Wireless
- ✓ Balanceamento de Links
- ✓ Alta disp. App. Críticas
- ✓ Acelerador de Wan

Efetuamos atendimento de Manutenção de hardware em:

- Computadores
- Impressoras
- Notebooks
- Entre outros...

Equipe distribuída em
todo o estado de São Paulo



Média de **800 chamados**
fechados por mês

MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

MANUTENÇÃO DE SERVIDORES

PLATAFORMA
DIGI 5.0



Efetuamos a manutenção, configuração e substituição dos componentes dos servidores físicos nas unidades Corporativas e Operacionais.

Equipe distribuída em
todo o estado de São Paulo



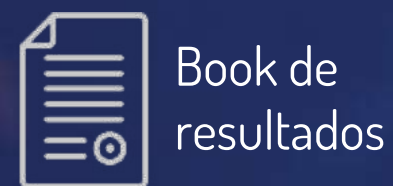
Efetua atendimento em uma
média de **120 chamados**
por mês



Mantém o ambiente
Efetua manutenção preventiva



ATIVIDADES PRINCIPAIS



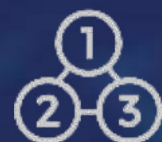
Book de resultados



ITSM



Business Intelligence



Processos e RPA



Portal CS e Base de conhecimento



Certificados ISO



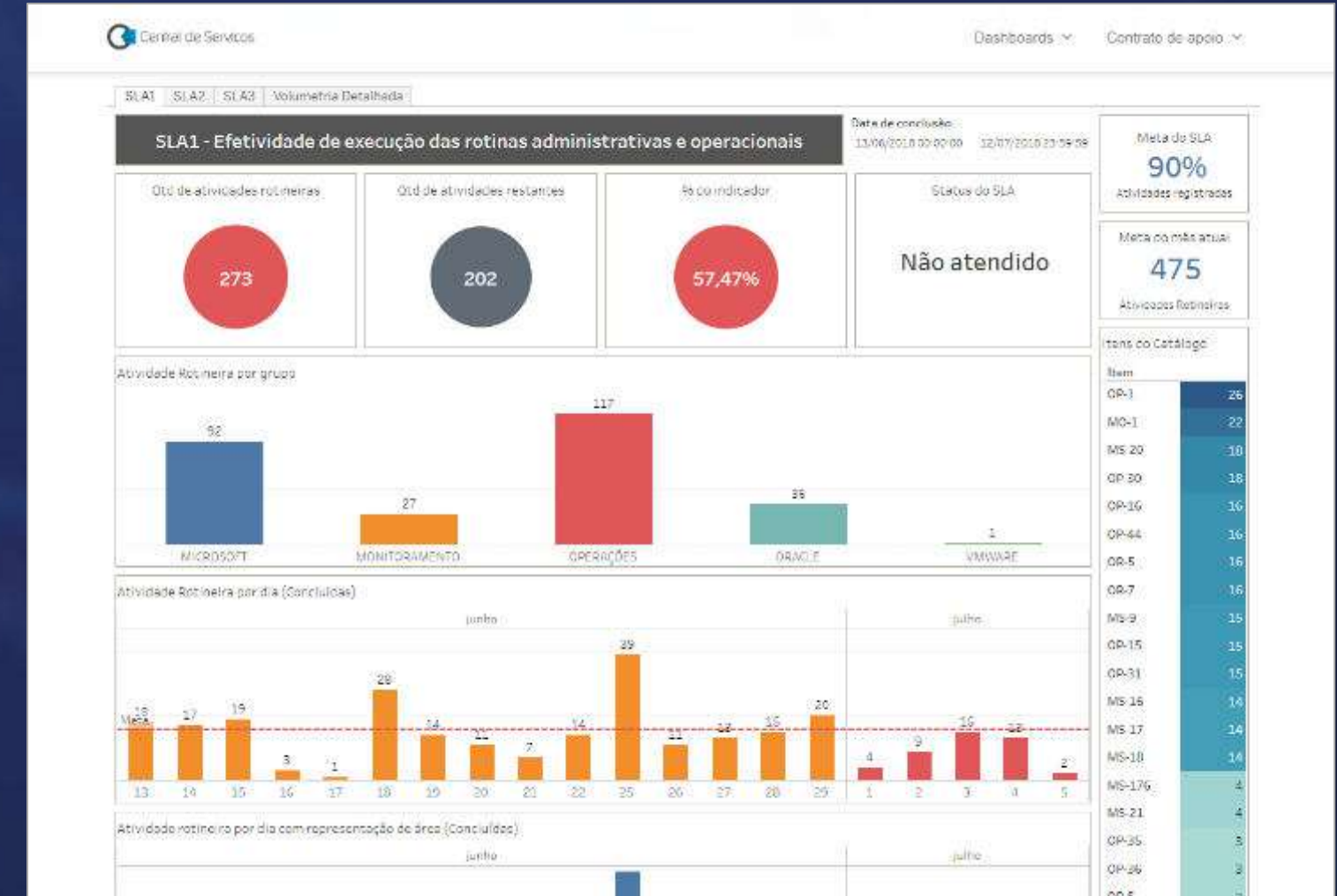
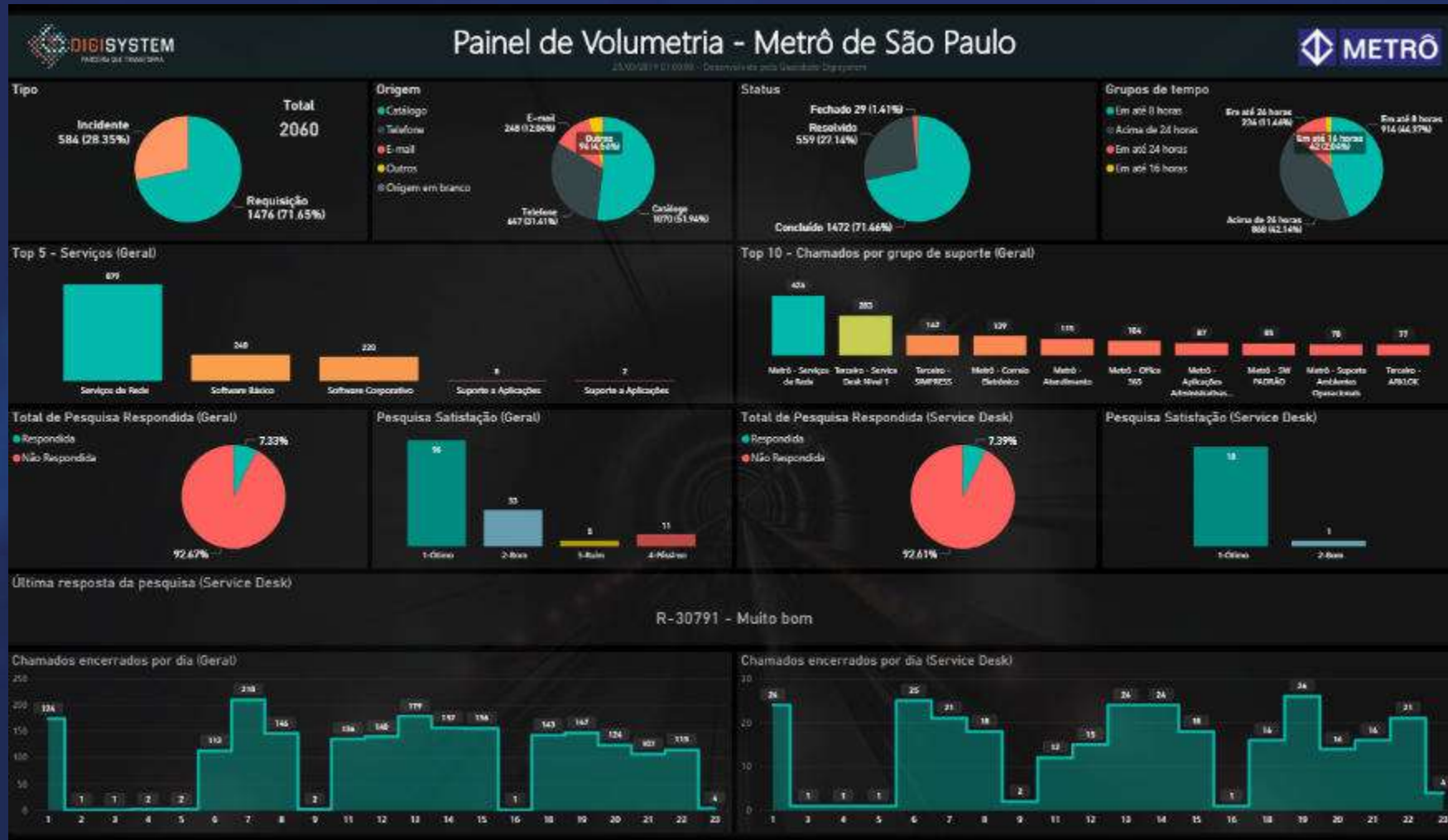
Gestão à Vista



Design Gráfico e Audiovisual

QUALIDADE E PROCESSOS

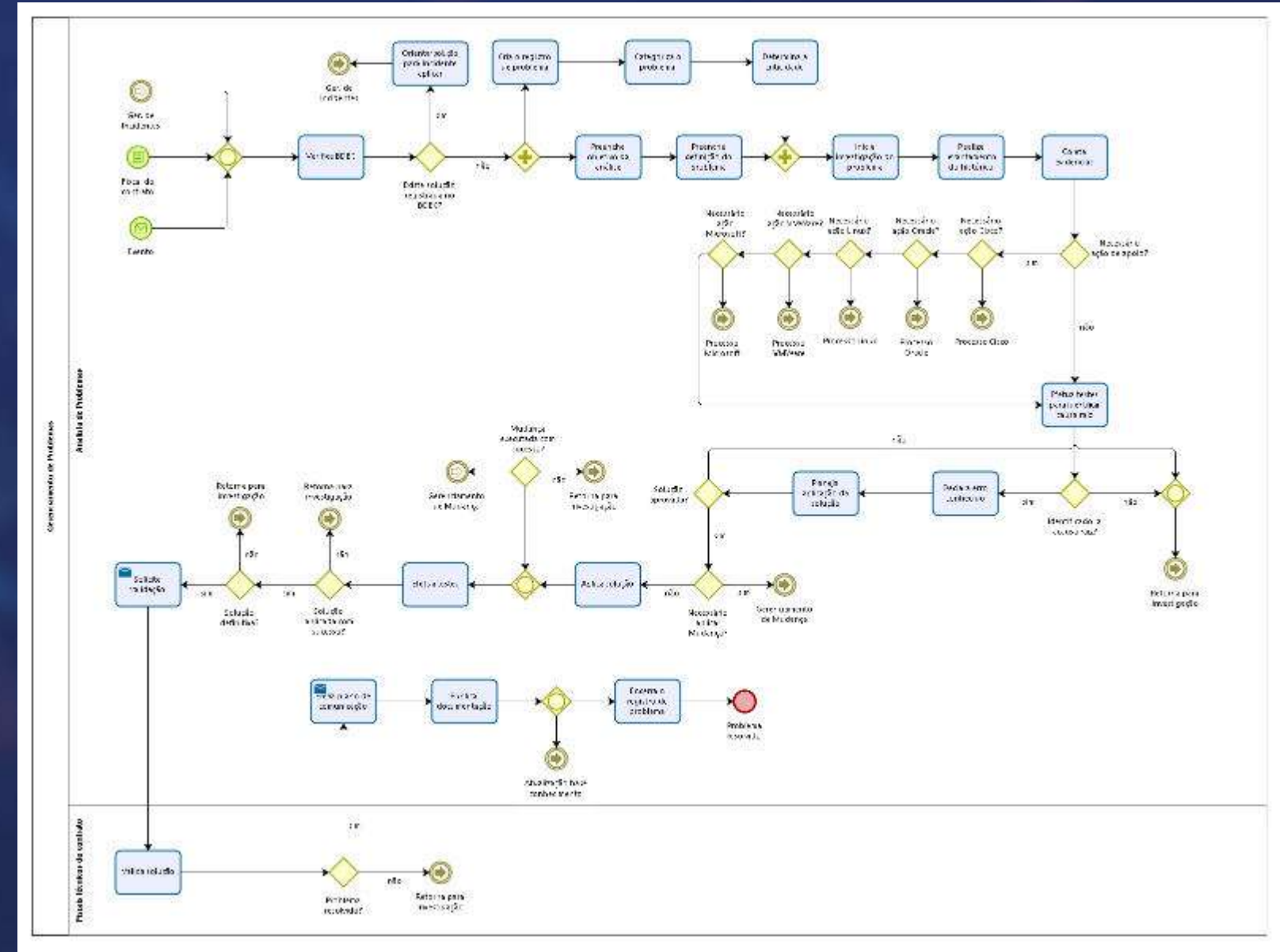
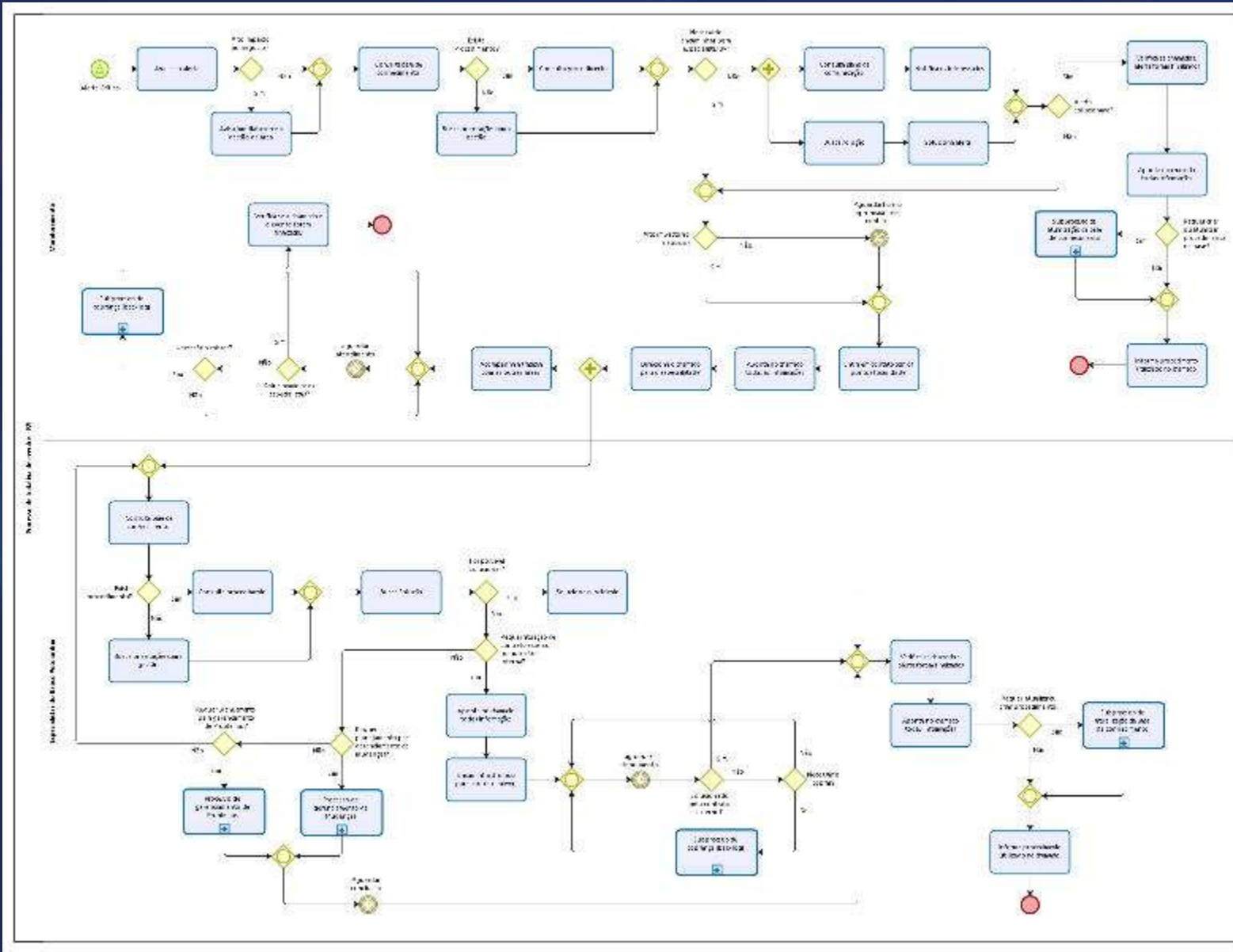
Acompanhamento da performance da operação e auxílio na tomada de decisões baseada nos dados.



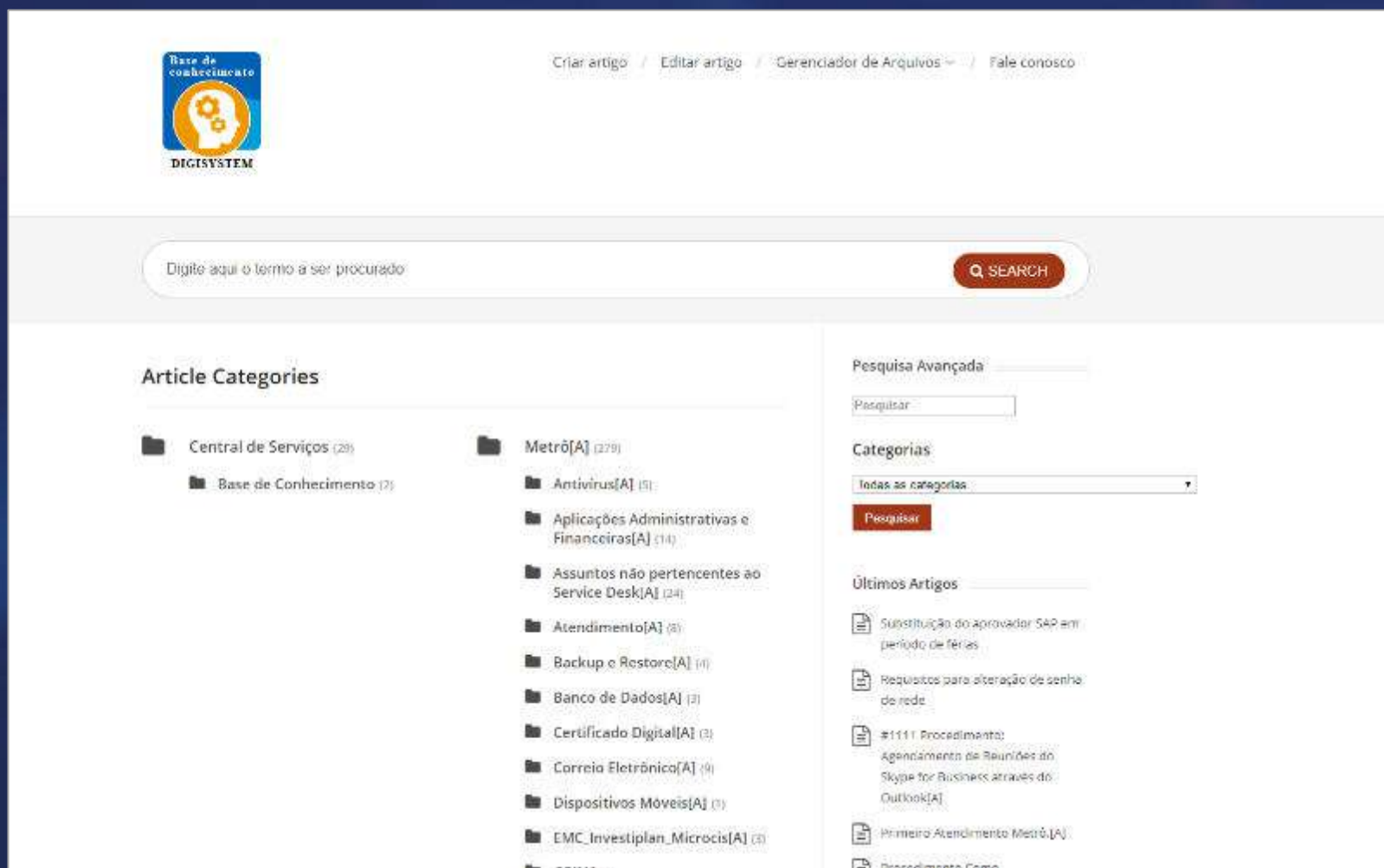
Junto a entrega dos relatórios, transformamos a informação em painéis visuais para fácil entendimento e para que fique à vista de todas as partes interessadas.



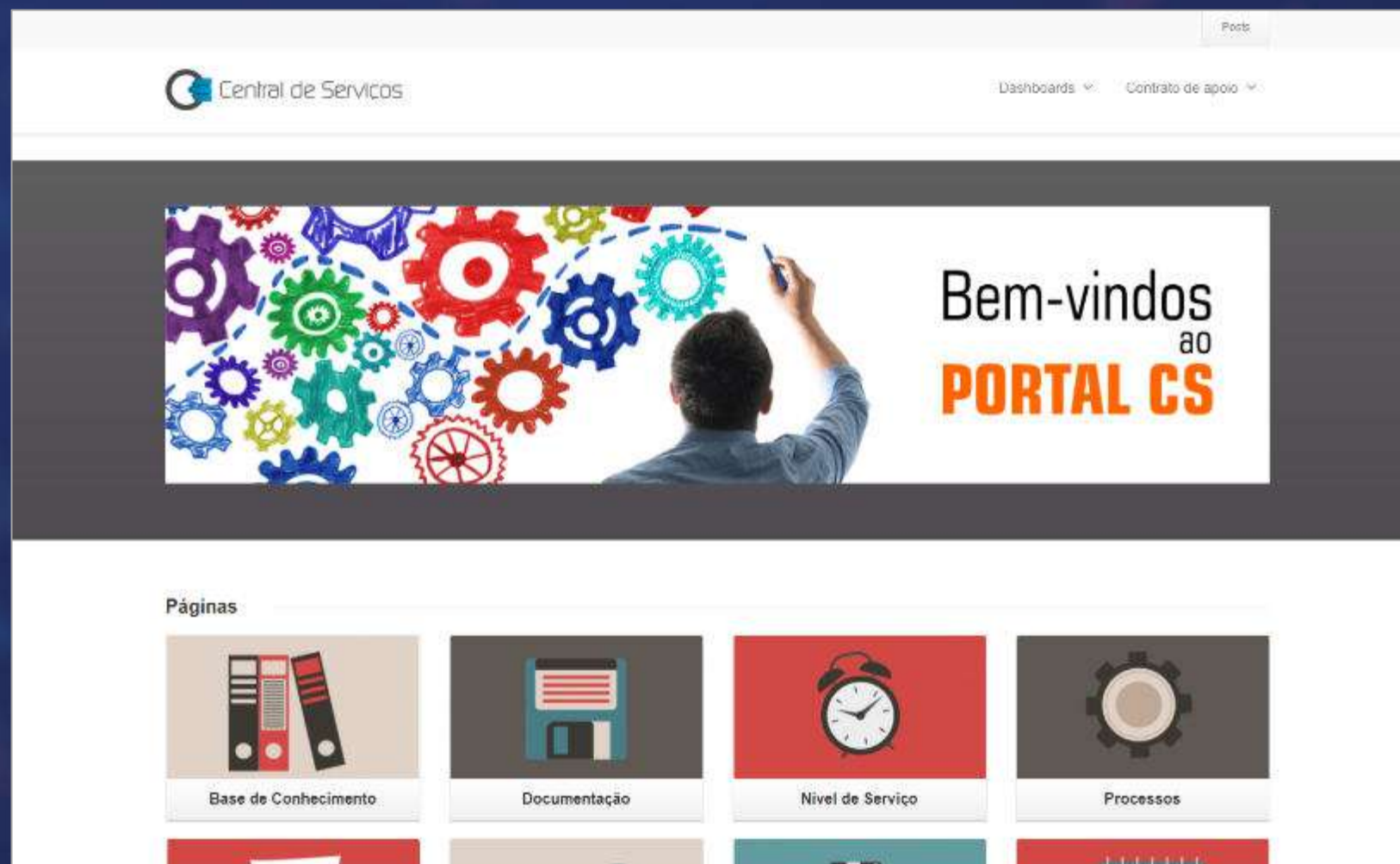
Com o desenho do fluxo é possível detectar e aplicar melhorias para otimização do processo.



Disponibilizar e centralizar todos os procedimentos e scripts para agilizar o atendimento ao cliente.



The screenshot shows the user interface of the knowledge base portal. At the top left is the logo for 'Base de conhecimento DIGISYSTEM'. Navigation links include 'Criar artigo', 'Editar artigo', 'Gerenciador de Arquivos', and 'Fale conosco'. A search bar is present with the placeholder text 'Digite aqui o termo a ser procurado' and a 'SEARCH' button. Below the search bar, there are 'Article Categories' listed in two columns: 'Central de Serviços (20)' with a sub-category 'Base de Conhecimento (7)', and 'Metrô[A] (279)' with various sub-categories like 'Antivirus[A] (5)', 'Aplicações Administrativas e Financeiras[A] (14)', etc. On the right side, there is a 'Pesquisa Avançada' section with a search input field, a 'Pesquisar' button, and a 'Categorias' dropdown menu set to 'Todas as categorias'. Below that, there is a 'Últimos Artigos' section listing recent articles with document icons.



The screenshot shows the user interface of the 'Central de Serviços' portal. At the top left is the logo for 'Central de Serviços'. Navigation links include 'Dashboards' and 'Contrato de apoio'. A large banner image features a person looking at a wall of colorful gears, with the text 'Bem-vindos ao PORTAL CS'. Below the banner, there is a 'Páginas' section with four main categories represented by icons: 'Base de Conhecimento' (books), 'Documentação' (floppy disk), 'Nível de Serviço' (alarm clock), and 'Processos' (gear).

OBRIGADO

(11) 3528-3000

(11) 99287-3414

comercial@digisystem.com.br

