

**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.



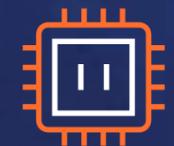
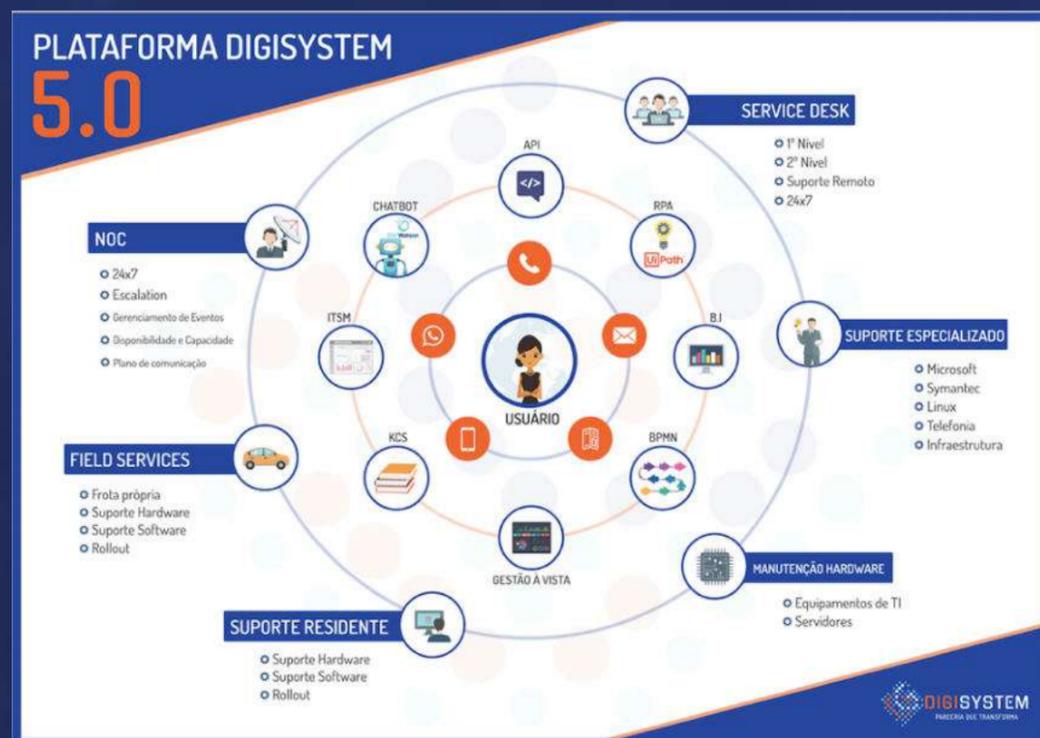
**OUVIDORIA**

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

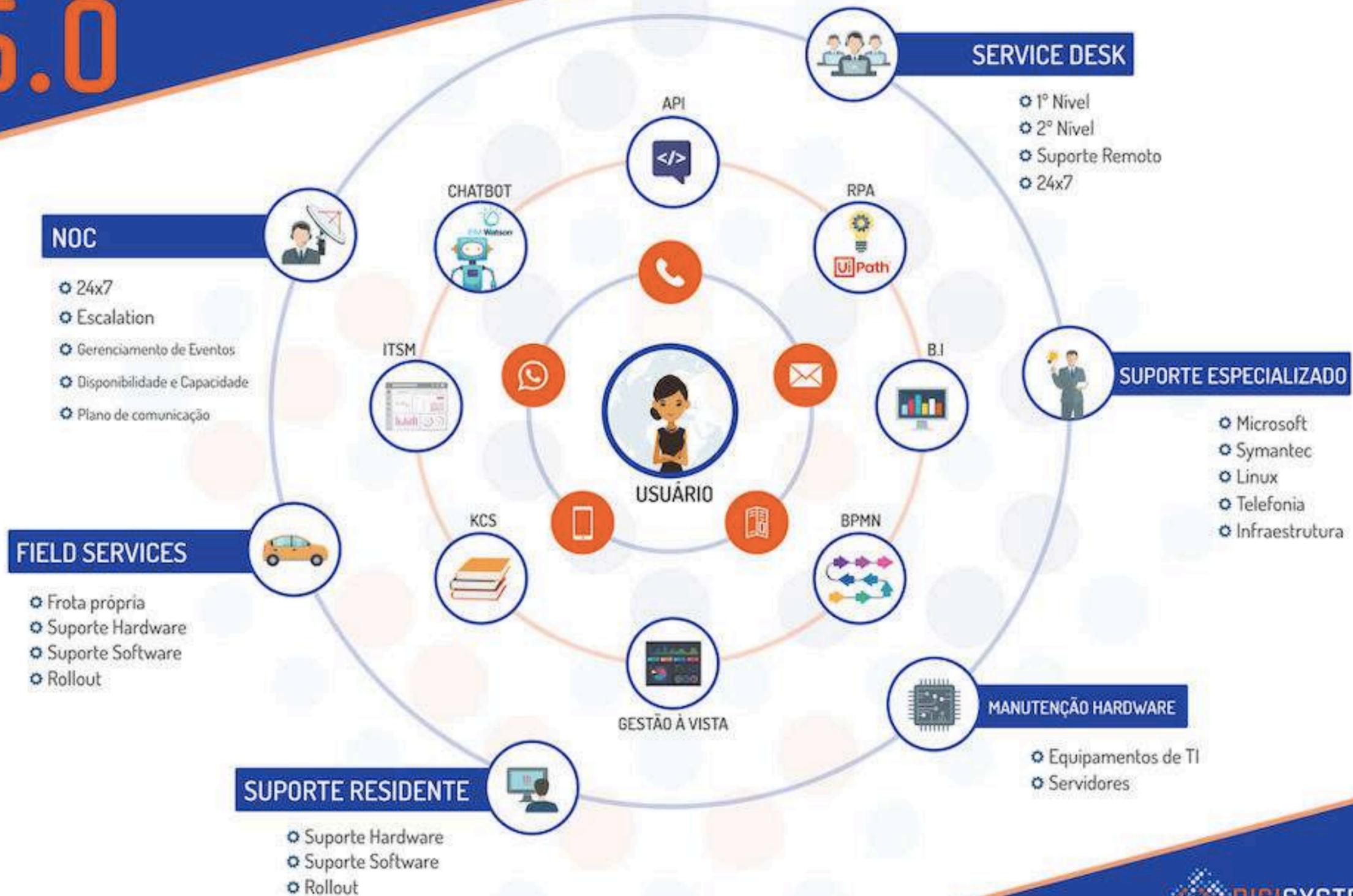


Nascida no Japão, a ideia de uma sociedade 5.0 e que a tecnologia deve servir para melhorar a qualidade de vida de cada um de nós, colocando os sistemas inteligentes ao serviço do ser humano, o conceito de sociedade 5.0 o ser humano é o centro de tudo, evoluindo da Indústria 4.0 onde o processo de fabricação 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?

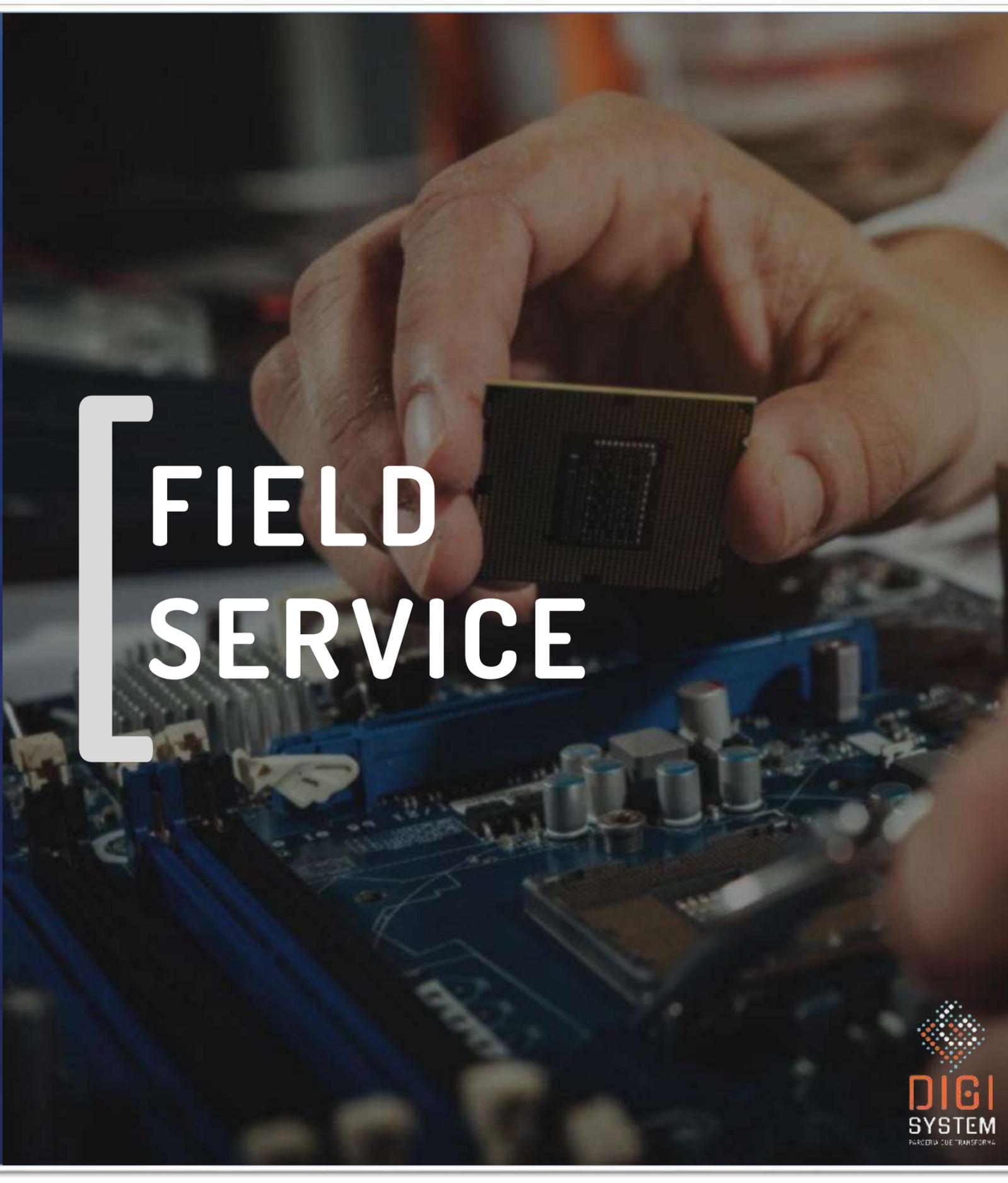
Field Service é um serviço de atendimento prestado direto no cliente (in loco) em função de uma solicitação do cliente, ou uma interrupção nos serviços na qual não é possível uma solução remota.

## 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

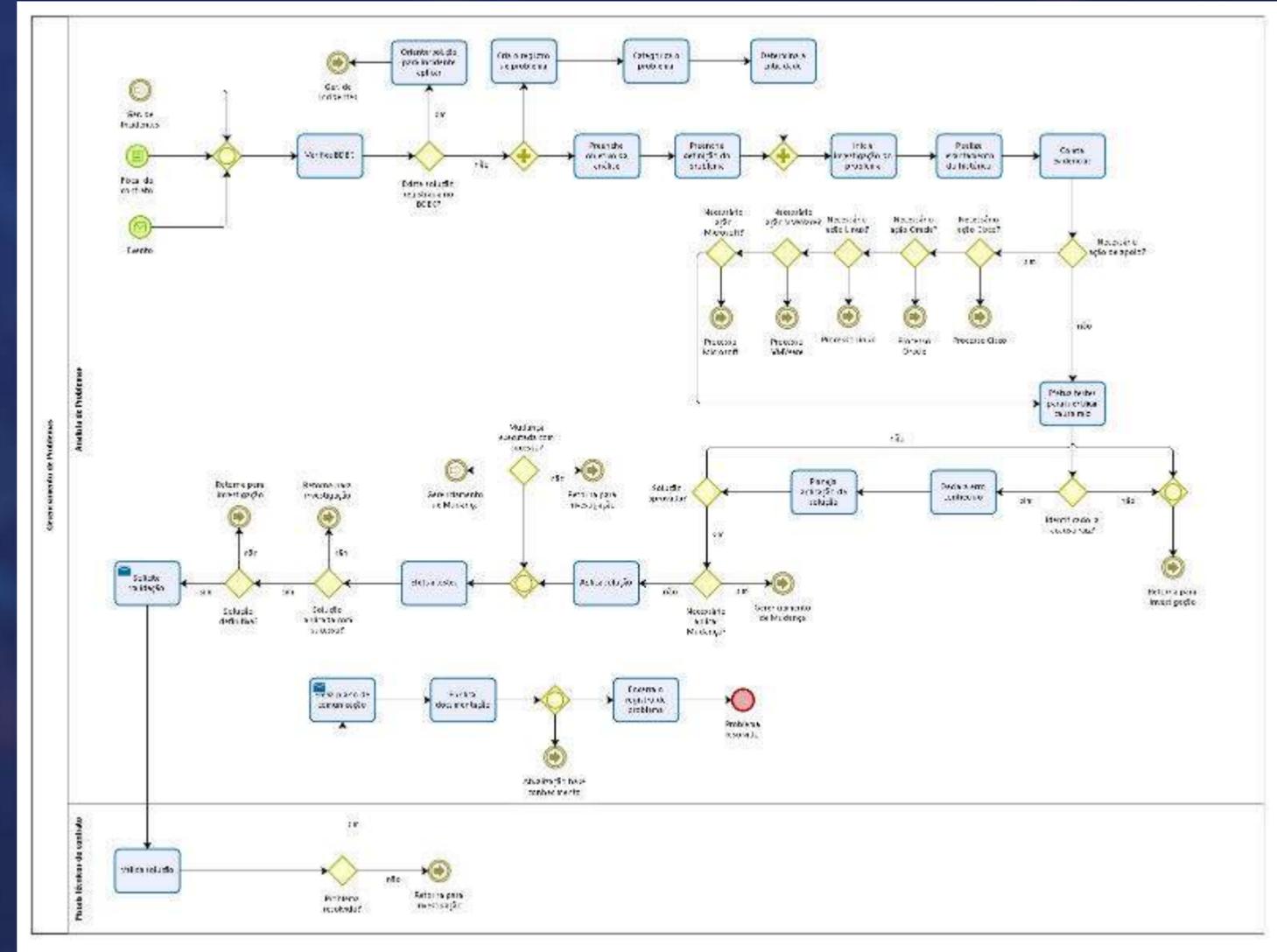
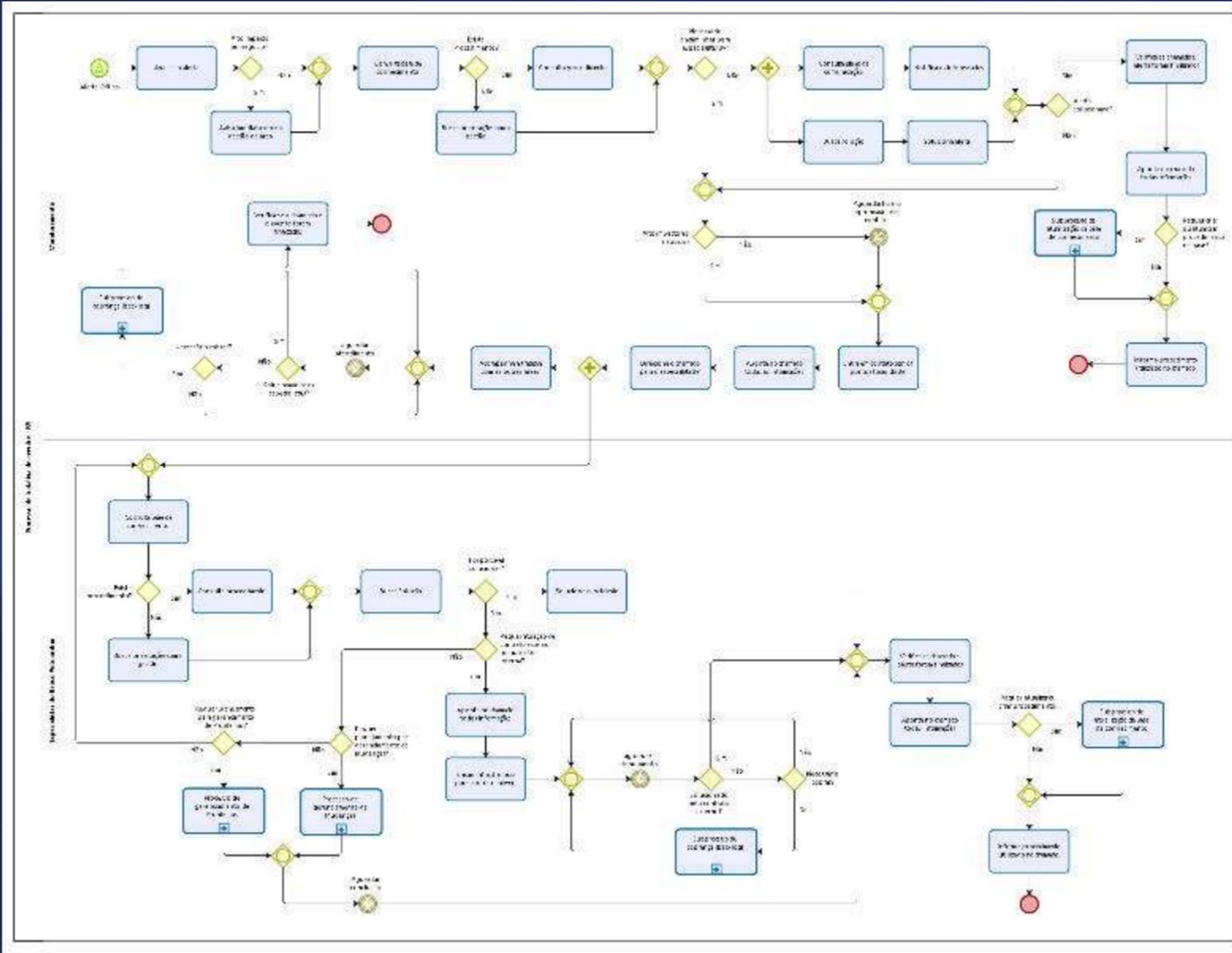
Acompanhamento da performance da operação e auxílio na tomada de decisões baseada nos dados.



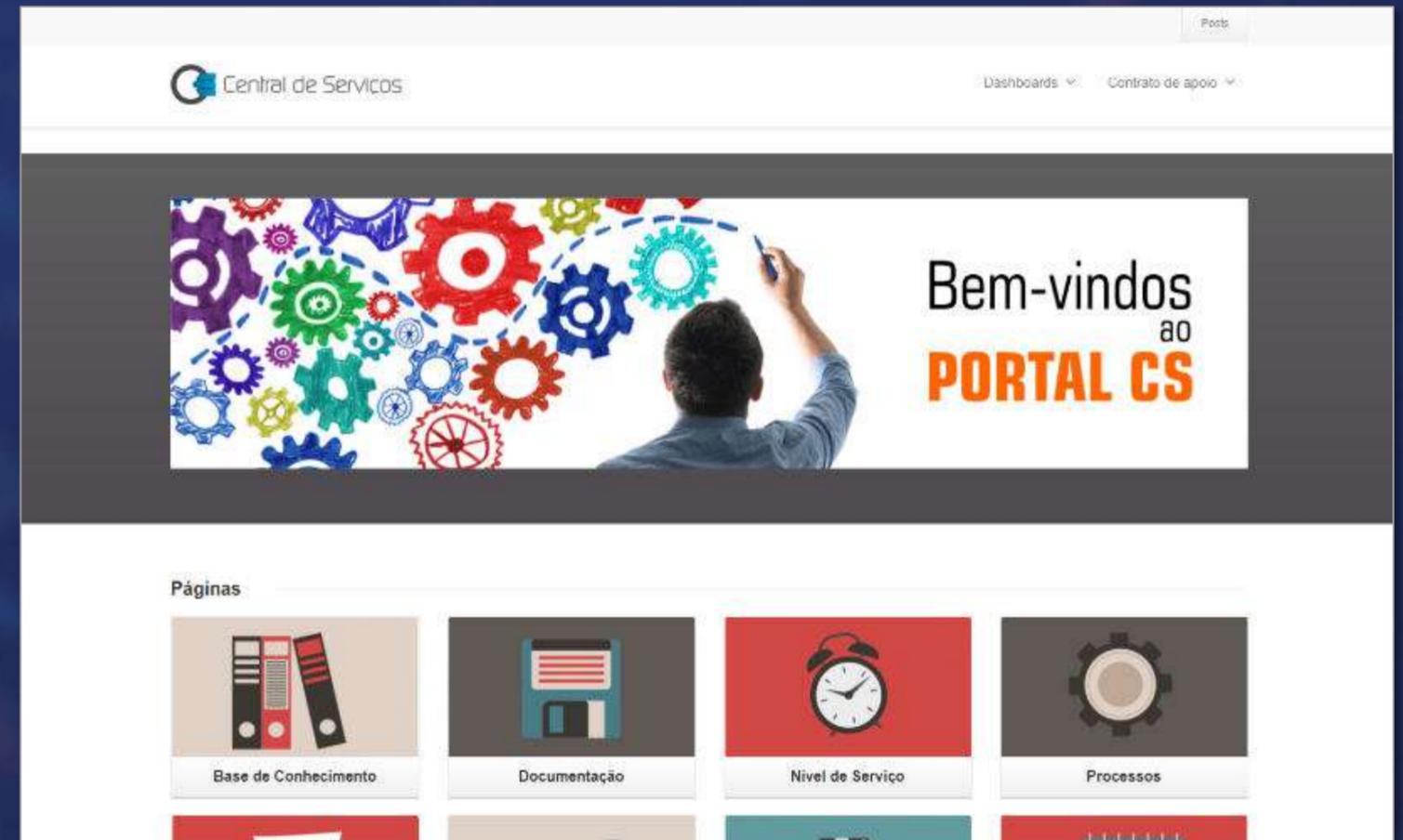
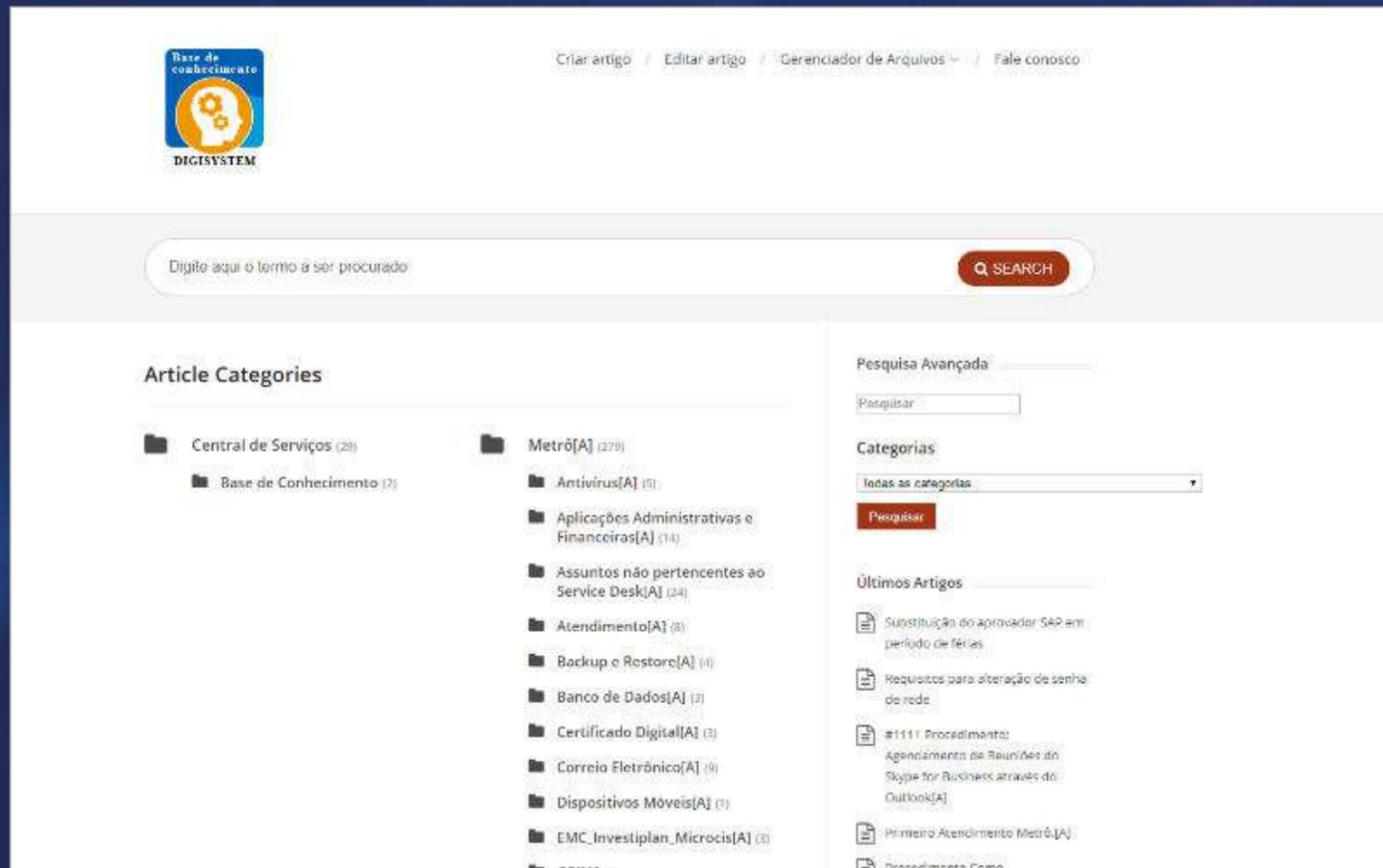
Junto a entrega dos relatórios, transformamos a informação em painéis visuais para fácil entendimento e para que fique à vista de todas as partes interessadas.



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.



# OBRIGADO

(11) 3528-3000

(11) 99287-3414

[comercial@digisystem.com.br](mailto:comercial@digisystem.com.br)

