

Zone WiFi IT Solutions *Do Brasil*



www.zonewifi.com.br

Conheça mais sobre Zone WiFi IT Solutions do Brasil

A Zone WiFi Solutions é uma empresa atuante no mercado tecnológico há mais de 17 anos. Iniciamos nossas atividades no desenvolvimento de sites, intranet, sistemas e consultorias em rede, estendendo esse trabalho para manutenção de equipamentos, como servidores, computadores, notebooks e periféricos no geral. Com a natural evolução de nosso segmento, percebemos a necessidade do cliente em ter um novo conceito de acesso à internet de qualidade. Devido a isso, resolvemos desenvolver produtos e nos especializar em internet veicular, abrangendo soluções voltadas para ônibus, caminhões, vans, táxis, entre outros.

Atualmente, nosso carro chefe é o serviço de HotSpot, totalmente gerenciado e customizado. Neste produto, temos a solução ideal para empresas que procuram utilizar o máximo da tecnologia em favor de seus negócios. Atuamos desde uma simples configuração de equipamentos até a construção de estruturas que possam suportar as necessidades do cliente, para total modernização do negócio.



Contrato de Suporte

Desafios das empresas no que se refere à infraestrutura de TI

- Possuir uma infraestrutura de TI que atenda as necessidades da empresa
- Obter disponibilidade dos recursos de TI
- Segurança dos dados corporativos
- TI trabalhando em conjunto com os objetivos da empresa, alinhando suas ações às necessidades do negócio

- Investimentos em TI realizados de forma a atender as necessidades atuais e futuras
- Organização da área de TI, documentando todo o ambiente com inventário de recursos de hardware e software, informações de usuários, permissões, topologia da rede, planejamento estratégico e políticas de TI



Contrato de Suporte

Apresentação

- A **Zone WiFi** oferece para seus clientes um contrato de suporte diferenciado, flexível e ajustado para a realidade de cada empresa
- Atendimento a diversos segmentos de mercado, como escritórios de advocacia, contabilidade, engenharia, publicidade, escolas, clínicas e outros



- Equipe técnica altamente qualificada, possibilitando atendimento ágil em situações críticas
- Atualização constante da equipe em novas tecnologias
- Utilização das melhores práticas de ITIL para as definições em infraestrutura de TI interna e dos clientes



Contrato de Suporte

Apresentação

- Atendimento à hardwares, softwares e dispositivos de rede
- Ganho de desempenho e disponibilidade da rede
- Atendimento em horário comercial ou 24 x 7
- Tipos de contrato – Full, Franquia de horas ou por demanda

•Manutenção preventiva na infraestrutura, minimizando as ocorrências do dia-a-dia, reduzindo custos e otimizando processos, deixando a empresa com foco 100% no seu Core Business



Contrato de Suporte

Canais de atendimento

Para atender aos usuários de sua empresa da melhor maneira possível, possuímos diferentes formas de atendimento:

- Telefones: (11) 3777-9434
- Email: suporte@zonewifi.com.br
- Acesso Remoto: Acesso direto pela internet ao computador/servidor
- Local: Visita técnica no local do cliente



Contrato de Suporte

Níveis de suporte

A **Zone WiFi** possui 3 níveis de suporte, diferenciados de acordo com o nível de complexidade e o tamanho da demanda (tempo para execução).

1º nível

O objetivo deste nível de suporte é solucionar as demandas mais simples, resolvidas através de orientações ou por acesso remoto rápido. Além disso, o 1º nível direciona as demais demandas para os seus respectivos níveis, centralizando todos os chamados e proporcionando uma melhor visão dos incidentes.

2º nível

Neste nível de suporte são realizados os diagnósticos através de acesso remoto pela internet e caso não seja possível a solução, é realizada visita na Empresa do cliente para solução do problema. Esse nível de suporte é solucionador para questões relacionadas a computadores e rede.



Contrato de Suporte

Níveis de suporte

A **Zone WiFi** possui 3 níveis de suporte, diferenciados de acordo com o nível de complexidade e o tamanho da demanda (tempo para execução).

3º nível

No 3º nível são executados 3 tipos de serviços, que podem ser contratados em conjunto ou separadamente:



Contrato de Suporte

Manutenção preventiva

Com o objetivo de garantir o desempenho dos servidores e computadores de nossos clientes, bem como de funções básicas e indispensáveis para a empresa, como backup, e-mail, bloqueios, entre outros, oferecemos o serviço de manutenção preventiva, conforme segue:

Manutenção preventiva Servidores

- Monitoramento 24 x 7 x 365
- Conferência de realização de backups e testes de recuperação
- Gerenciamento de servidor de e-mail
- Análise de dados de relatórios dos Servidores para melhoria contínua no desempenho das funções básicas e possível antecipação a defeitos
- Análise de relatórios de antivírus profissional
- Outros serviços discriminados em contrato

Manutenção preventiva estações de trabalho

- Atualizações Windows e demais aplicativos;
- Desfragmentação
- Análise de antivírus
- Limpeza de arquivos temporários e registros do Windows
- Verificação e otimização das configurações gerais do Windows



Contrato de Suporte

Manutenção preditiva

- A manutenção preditiva é uma variação da manutenção preventiva, onde o objetivo é realizar verificações periódicas dos equipamentos e substituir componentes antes mesmo de eles apresentarem defeito.
- Para determinar os componentes que devem ser substituídos, leva-se em conta a vida útil esperada dos mesmos, e também o tempo médio entre falhas de cada componente informado pelos fabricantes.

Possuímos estudo onde apresentamos alguns critérios utilizados para a definição da vida útil de um equipamento.



Contrato de Suporte

SLA (*Service Level Agreement*) ou ANS (*Acordo de Nível de Serviço*)

- Um Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA, do inglês *Service Level Agreement*) é um acordo firmado entre a área de TI e seu cliente, que descreve o serviço de TI e suas metas de nível de serviço.
- O nível de severidade é a urgência que o chamado deverá ser tratado, devido ao impacto no negócio e/ou impacto nas funções do dia-a-dia do usuário. O demandante classificará a demanda conforme sua necessidade, o técnico avalia se a severidade enquadrada pelo usuário está de acordo com as normas compactuadas entre o gestor da Contratante e a Rastek, e dará andamento ao atendimento da demanda.



Contrato de Suporte

SLA (*Service Level Agreement*) ou ANS (*Acordo de Nível de Serviço*)

- Abaixo o padrão de SLA da **Zone WiFi** para contratos de suporte. **Zone WiFi** oferece contrato personalizado de acordo com as necessidades do cliente,

Nível de severidade	Tempo para resposta	Tempo para atendimento
Altíssima (apenas telefone e remoto)	0	Em até 2 horas úteis
Alta (visita técnica)	0	Em até 4 horas úteis
Média	Em até 4 horas úteis	Em até 8 horas úteis
Baixa	Em até 8 horas úteis	Em até 16 horas úteis

Analista responsável

- Todo cliente com contrato de suporte possui um analista da **Zone WiFi** responsável pelo contrato.
- O analista é a pessoa que gerencia todo conhecimento relativo da infraestrutura de TI do cliente.
- Apenas os analistas possuem acesso ao servidor do cliente para realizar alterações, ficando os técnicos apenas responsáveis por realizar atendimentos ao usuário final, estações de trabalho e rede.

Contrato de Suporte

Busca e entrega de equipamentos

- Buscamos o equipamento com defeito, realizamos os reparos necessários em nosso laboratório e devolvemos ao cliente, com todo o conforto e praticidade que esse serviço proporciona, sem custo adicional para a empresa.

Atendimento residência dos sócios

- A **Zone WiFi** oferece atendimento à residência dos sócios dos clientes com contrato de suporte ativo, proporcionando um atendimento de qualidade para sua residência, assim como possui na empresa.

- Esse atendimentos podem ser deduzidos da franquia de horas de 2º nível de suporte, ou podem ser pagos separadamente.



Contrato de Suporte

Sistema de gestão de chamados, monitoramento de ativos de rede e servidor

•A **Zone WiFi** possui um sistema para abertura e gestão dos chamados abertos, possibilitando o acompanhamento de todo chamado desde a sua abertura até o fechamento.



- O sistema nos permite disponibilizar mensalmente aos clientes um relatório dos atendimentos de 2º nível de suporte, gerando maior transparência na condução do contrato, proporcionando maior controle para o cliente.
- Além disso, o sistema realiza um monitoramento do servidor 24x7x365, garantindo rápida ação em situações monitoradas pelo sistema.
- Outro recurso importante do sistema é a gestão dos ativos da rede, informando dados de hardware e software dos equipamentos, bem como o monitoramento da rede como um todo.

Tabela de Cobertura de Serviços

SERVIÇOS	MANUTENÇÃO	SUORTE	FULL OUT SOURCE
Suporte Técnico em Informática	OK	OK	OK
Gestão de Incidentes e Mudanças	NO	NO	OK
Atendimento ao Usuário	OK	OK	OK
Suporte e Atualização de Software	NO	OK	OK
IMAC	NO	NO	OK
Monitoramento	NO	NO	OK
Segurança da Informação	NO	NO	OK
Administração de Redes	OK	OK	OK
Inventario de Hardware	NO	NO	OK
Field Service	NO	NO	NO
IPBX SVNN	NO	OK	OK
Backup	OK	OK	OK
Controle de Hardware	NO	OK	OK
Mobilidade	NO	NO	OK



OBS: IMAC = Install, Move, Add, Change

Trata-se de uma terminologia de mercado utilizada em todo o mundo por empresas como a **Zone WiFi** especializadas na prestação de serviços em tecnologia da informação. Tem por objetivo classificar determinados tipos e características de serviços que ocorrem com frequência no atendimento aos usuários das empresas.

Dessa forma, através de sistemas de ITSM ou **Information Technology Service Management (Gerenciamento de Serviços de TI)**, um modelo de software que possui diversas ferramentas e que através de metodologias como ITIL e COBIT cobrem diversos processos comuns ao Service Desk, tais como o controle de incidentes, a gestão de mudanças, ciclo de vida de ativos, gerenciamento de inventários, base de conhecimento entre outros.



Prezados clientes,

A **Zone WiFi Solutions** agradece a oportunidade de apresentar nosso portfólio de serviços e produtos. Caso possua qualquer dúvida, estaremos inteiramente a sua disposição, sempre.

Obrigado.

