

## **Comunicado interno**

Departamento de Tecnologia  
Help Desk Ramal 7788



Informamos a todos os colaboradores que a partir do dia 29/02/2008 (sexta-feira), nosso serviço de HELPDESK funcionará em um número **ÚNICO** de atendimento, o **RAMAL 7788**.

Portanto solicitamos a todos que **evitem ligar para os antigos ramais**, 7611, 7654, 7783 ou 7784, como também para o celular dos nossos técnicos. Esta medida visa centralizar em um **ÚNICO ponto de atendimento** todas as solicitações de suporte de Hardware e Software.

Esclarecemos também que buscando garantir o máximo de desempenho a nossa equipe foi alterada e passa a ter a composição abaixo:

**Suporte 1º nível** – 1º nível como **Ponto Único de Contato** ( PUC) com o usuário para soluções remotas.

- ü - Responsável por atender e registrar todas as ligações feitas pelos usuários dos serviços de informática;
- ü - Classificar esses registros de acordo com o impacto no negocio, a urgência do negocio, o tamanho, escopo e complexidade do chamado;
- ü - Utilizar os recursos disponíveis para corrigir a falha;
- ü - Designar a severidade do problema;
- ü - Categorizar e priorizar a ocorrência;
- ü - Fechar as ocorrências resolvidas;
- ü - Dar feedback para os nosso clientes internos;
- ü - Responder às solicitações dos usuários com informações apropriadas e em tempo hábil;
- ü - Informar ao usuário a situação das ocorrências em aberto;
- ü - Escalonar os incidentes não resolvidos para o suporte do 2º nível.

**Suporte 2º nível** – Manutenção e suporte de 2º nível à software e hardware

- ü - Responsável por solucionar os incidentes não resolvidos no suporte do 1º nível através de análises/diagnósticos mais complexas;
- ü - Fazer o gerenciamento logístico de peças e equipamentos;
- ü - Informar ao usuário a situação das ocorrências em aberto;
- ü - Informar o usuário sobre ocorrências que gerem impacto em suas atividades;
- ü - Direcionar as ocorrências para os grupos de suporte apropriados junto aos fornecedores de serviços de informática do cliente (*data center*, operadora de telecomunicações, etc.);

**Suporte 3º nível** – Consultor, Fornecedor, Prestador de Serviço (Serviço executado por terceiros como a DELL(computadores), IBM (servidores), Telemar (link de dados) , HP (computadores e impressoras), Embratel (link de dados), Intelig (acesso a internet) Nlink (Servidor de Email, Firewall), NBR Impressoras, SMQ Informática (cupom fiscal), RNetwork (ambiente Microsoft), montadoras, etc ...)

Esta medida visa melhorar os nossos números, como também a ajudar todos vocês a alcançarem os seus objetivos previstos para o ano de 2008 que foi apresentado para o nosso acionista na ultima Convenção Anual do Budget do Grupo Parvi – Regional 1.



Um grande abraço a todos,

**Luís Cavalcante de Albuquerque**  
Departamento de Tecnologia  
**Grupo Parvi - R1**  
Fone: + 55 (81) 3447-7788 (Service Desk)  
Celular: + 55 (81) 8844-4603  
[luis.R1@parvi.com.br](mailto:luis.R1@parvi.com.br)