ConTasks
SISTEMAS E CONSULTORIA

MEDIA KIT · SUPORTE DE TI

Chamado aberto, prazo combinado, problema resolvido.

Suporte técnico para os usuários da sua empresa, remoto e presencial conforme o contrato, organizado em níveis, com SLA por tipo de chamado e histórico de tudo.

contasks.com.br/suporte-de-ti

Suporte de TI.

Suporte de TI (help desk ou service desk) é o atendimento aos usuários e aos equipamentos da empresa: acessos, e-mail, computadores, impressoras, rede e sistemas. Organizado em níveis — N1, N2 e N3 — ele resolve rápido o que é simples e encaminha o que é complexo para quem tem a especialidade.

01

Mensalidade

MODELO DE CONTRATAÇÃO

Valor mensal definido pelo número de usuários e equipamentos atendidos.

02

Pacote de horas

MODELO DE CONTRATAÇÃO

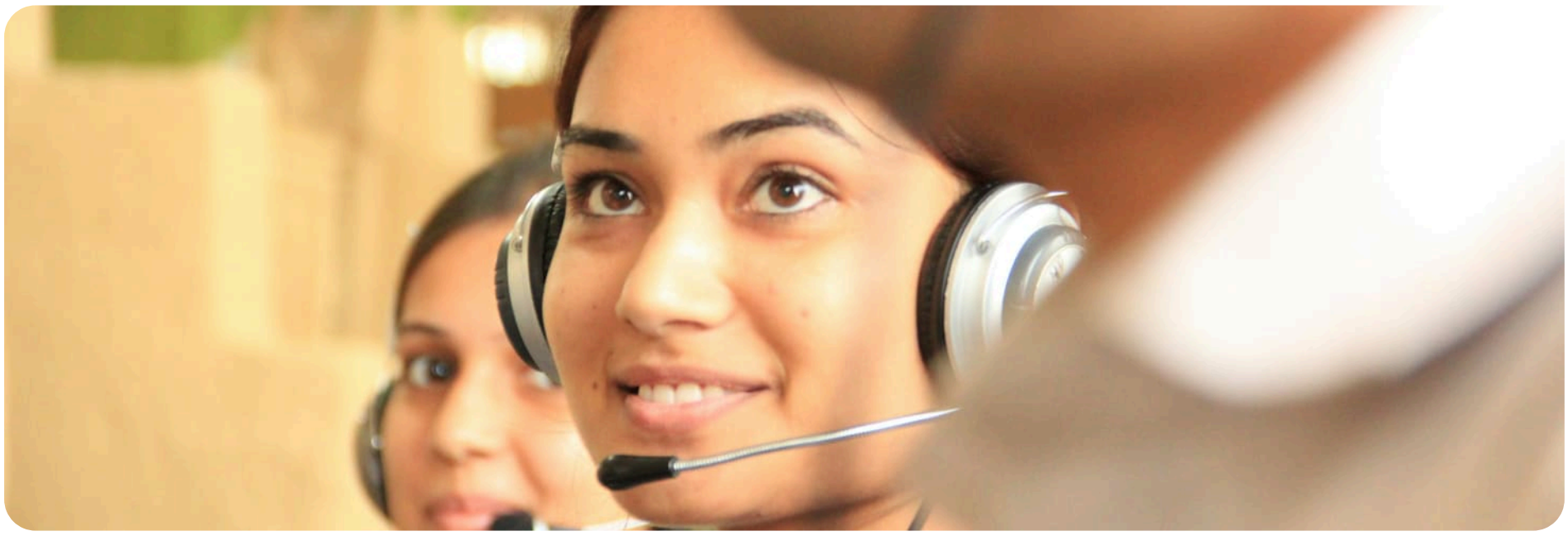
Um banco de horas mensal para empresas com demanda menor ou variável.

03

Sob demanda

MODELO DE CONTRATAÇÃO

Atendimento por chamado, para quem precisa de apoio pontual.



O QUE ENTREGAMOS

Cada chamado com responsável, prazo e histórico.

contasks.com.br/suporte-de-ti

O QUE RESOLVE

Sinais de que está na hora.

Situações do dia a dia que indicam que a empresa precisa deste serviço.

A equipe para de trabalhar por problemas simples

Ninguém sabe a quem pedir ajuda

Os mesmos problemas voltam toda semana

Novos colaboradores esperam dias por acesso e computador



> **Chamado aberto, prazo combinado, problema resolvido.**

O QUE ESTÁ INCLUÍDO

N1 — primeiro atendimento
Senhas, acessos, e-mail, impressoras e dúvidas do dia a dia,...

N2 — diagnóstico técnico
Problemas de rede, estações, contas corporativas e configurações que...

N3 — especialistas
Servidores, integrações e sistemas, com quem conhece a fundo cada...

Canal único de chamados
Abertura por portal, e-mail ou WhatsApp, com responsável, prazo e...

Entrada e saída de colaboradores
Preparação de equipamentos, criação e remoção de acessos com...

Suporte aos sistemas
Atendimento aos sistemas da empresa, inclusive os desenvolvidos pela...

ESCOPO

O que o serviço cobre.

Cada frente tem responsável e indicadores, e pode ser contratada sozinha ou em conjunto.

N1 — primeiro atendimento

Senhas, acessos, e-mail, impressoras e dúvidas do dia a dia, resolvidos no primeiro contato sempre que possível.

N2 — diagnóstico técnico

Problemas de rede, estações, contas corporativas e configurações que exigem análise mais profunda.

N3 — especialistas

Servidores, integrações e sistemas, com quem conhece a fundo cada tecnologia.

Canal único de chamados

Abertura por portal, e-mail ou WhatsApp, com responsável, prazo e histórico — a mesma lógica do nosso TasksZap.

Entrada e saída de colaboradores

Preparação de equipamentos, criação e remoção de acessos com checklist.

Suporte aos sistemas

Atendimento aos sistemas da empresa, inclusive os desenvolvidos pela ConTasks.



PASSO A PASSO

Como começamos.

Da primeira conversa ao acompanhamento por indicadores.

1

Levantamento

Levantamento de usuários, equipamentos e sistemas

2

Definição

Definição de SLA por categoria de chamado

3

Preparação

Configuração do canal de chamados

4

Início

Início do atendimento

5

Acompanhamento

Relatório periódico com indicadores



Veja mais em contasks.com.br/suporte-de-ti

Aponte a câmera para o QR code ou fale com a ConTasks pelo WhatsApp (11) 91513-4635.

Perguntas frequentes.

O que as empresas costumam perguntar antes de contratar.

O que é suporte de TI N1, N2 e N3?

São níveis de atendimento por complexidade. O N1 resolve demandas simples, como senhas e acessos; o N2 faz diagnóstico técnico de rede, estações e contas; o N3 envolve especialistas em servidores, integrações e sistemas.

Qual a diferença entre help desk e service desk?

O help desk foca em resolver problemas e dúvidas dos usuários. O service desk é mais amplo: organiza todos os pedidos de serviço de TI, com processos, prazos e indicadores.

O atendimento é remoto ou presencial?

A maior parte dos chamados é resolvida de forma remota. O atendimento presencial é combinado no contrato, conforme a necessidade da empresa.

Como a equipe abre um chamado?

Por um canal único — portal, e-mail ou WhatsApp. Cada chamado recebe responsável, prazo e histórico, e o solicitante acompanha o andamento.

Qual o prazo de atendimento?

Os prazos (SLA) são definidos no contrato para cada categoria e prioridade de chamado.



ConTasks
SISTEMAS E CONSULTORIA

Vamos conversar.

TELEFONE E WHATSAPP	(11) 91513-4635
E-MAIL	solucoes@contasks.com.br
SITE	contasks.com.br/suporte-de-ti
ONDE ESTAMOS	São Paulo · SP

Suporte de TI
Aponte a câmera e veja a página completa.