



Managed Workplace Services

Hybrid Workplace sempre pronto!

As organizações enfrentam cada vez mais desafios para assegurar a disponibilidade permanente de recursos de TI no apoio aos seus postos de trabalho, sobretudo em contextos adversos que obrigam à dispersão geográfica dos colaboradores.

Para responder de forma eficaz a estes desafios, é essencial que os recursos despendidos na gestão do Workplace Digital não desviem as organizações do foco nos seus objetivos de negócio.

Ao associar os Managed Workplace Services (MWS) ao processo de transformação do Workplace, é possível aumentar de forma significativa a rentabilidade dos postos de trabalho, garantindo ao mesmo tempo disponibilidade, segurança e suporte permanentes.

Managed Workplace Services

Áreas essenciais para a continuidade dos negócios

Os serviços geridos de Workplace atuam em áreas essenciais para a continuidade dos negócios, abordando a eficiência das operações a três níveis:

Missão e Objetivos

- Alinhar as TIC com os objetivos do negócio
- Garantir a segurança dos ambientes de TIC
- Garantir elevados níveis de serviço
- Garantir a eficiência e excelência do serviço
- Usar as TI como vantagem competitiva para o negócio



Ganhos & Benefícios

- Garantir o pleno funcionamento dos Sistemas de Informação
- Assegurar a alta disponibilidade e desempenho
- Resolução rápida de incidentes e pedidos
- Serviço de suporte ágil, flexível e escalável
- Acompanhamento das tendências tecnológicas do serviço como vantagem competitiva para o negócio.



Riscos & Pontos Críticos

- Diversidade de ambientes tecnológicos
- Dispersão geográfica / mobilidade dos utilizadores
- Complexidade e diversidade das ligações (entre a organização, os parceiros e os fornecedores)
- Gestão da segurança dos ambientes tecnológicos
- Capacidade para implementar atualizações tecnológicas



Abordagem centrada nos utilizadores

A oferta da Claranet em Managed Workplace Services foi desenhada para responder às necessidades reais do utilizador final, de modo a potenciar a tecnologia em todas as fases das operações numa organização.

Ao disponibilizar uma gestão “end-to-end” do posto de trabalho, a Claranet dá resposta aos principais desafios tecnológicos do Workplace, sempre acompanhada por um suporte 24x7 com ponto único de contacto.

Vantagens da abordagem Claranet



Managed Workplace Services

Criação de valor-acrescentado

- Conhecimento das TIC em vários contextos de negócio agiliza a relação com o cliente
- DNA Digital que promove a flexibilidade do serviço e a resposta às necessidades do negócio
- Visão estratégica de intelligent services
- Promoção da inovação e da adoção tecnológica
- Modelos financeiros dinâmicos (FinOps)

Resolução de desafios

- Monitorização e controlo do serviço 24x7
- Capacidade de resposta com cobertura nacional e internacional
- Equipa experiente, com know-how, capacidade de entrega e baixa-rotatividade
- Experiência em transições de serviço
- Experiência confirmada pela elevada volumetria de serviços

Porquê a Claranet?

- 10000 +** Utilizadores
- 3000 +** Chamadas Inbound/mês
- 7000 +** Tickets/ mês
- 70% +** First Time Fix
- 4000 +** Intervenções on-site/mês
- 4 +** CSAT Score
- 35 +** Clientes empresariais
- 90% +** Taxa de Retenção de Colaboradores



Sobre a Claranet

- Fundada em 1996
- 430M€ de faturação anual (€ 120M em Portugal)
- Mais de 6.500 Clientes empresariais
- Operações em 10 países (PT, UK, ES, FR, DE, NL, IT, CH, BR e USA)
- Mais de 2.500 colaboradores em 24 escritórios
- 45 Datacenters na Europa, dos quais 3 em Portugal

claranet

Para mais informações:

Telefone: 707 50 51 52

Email: info@claranet.pt

Web: www.claranet.pt