

OKI *Open up your dreams*

TERCEIRIZAÇÃO DA
CADEIA DE PÓS-VENDA



REALIZA DESDE A INSTALAÇÃO À GESTÃO
COMPLETA DA GARANTIA E ATENDIMENTO ON-SITE
PARA EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA

SERVIÇOS

TERCEIRIZAÇÃO DA CADEIA DE PÓS-VENDA

Com profissionais com mais de 35 anos de experiência na prestação de serviços de TI em equipamentos corporativos, networking, Telecom e automações, entre outros, a OKI Brasil possui as competências necessárias para prover serviços, da instalação à gestão completa da garantia e atendimento on-site para equipamentos de tecnologia.

Nossa estrutura e experiência possibilitam grande agilidade e qualidade no atendimento aos clientes finais, proporcionando a melhor disponibilidade dos recursos tecnológicos. A OKI Brasil atende a mais de 5.000 municípios e conta com uma cadeia de suprimentos de partes e peças com abrangência nacional, uma rede de laboratórios para reparo de partes e peças de classe mundial, uma estrutura de contact center escalável e uma rede ativa de credenciadas para atendimento balcão e on-site, proporcionando a mais eficiente malha de serviços do País.

São mais de 2.000 técnicos de campo e centros de treinamento preparados para capacitação própria e de clientes, através de cursos presenciais e e-learning.

A OKI Brasil oferece aos fabricantes de tecnologia uma estrutura capaz de manter a disponibilidade adequada para operações que não podem parar, com a experiência e capacidade de quem possui 2 milhões de equipamentos em contrato de manutenção em todo o País. Oferece serviços que podem incluir opções de horário para atendimento, níveis de SLA e até atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

GESTÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Para empresas que querem garantir o atendimento ao cliente de forma estruturada e em linha com sua estratégia de relacionamento, a OKI Brasil oferece serviços de terceirização do atendimento ao cliente com projetos customizados e elevados níveis de atendimento.

Instalação e Suporte de Hardware

A OKI Brasil pode assumir todos os processos de instalação, manutenção e atendimento de equipamentos de TI em todo o território nacional. Através de processos padronizados, gestão integrada e melhores práticas e ferramentas do mercado, a OKI Brasil garante o controle e a gestão eficiente da garantia dos produtos de seus clientes.

Terceirizando os serviços de instalação e suporte com a OKI Brasil, sua empresa pode aumentar a satisfação e a qualidade percebida por parte dos usuários finais sem ter que investir em infraestrutura própria, reduzindo seus custos com TI e permitindo que seus profissionais dêem foco na estratégia e não na operação.

VANTAGENS PARA SUA EMPRESA EM CONTRATAR A OKI BRASIL:

- Soluções adequadas às suas necessidades, deixando Service Support (suporte técnico) por conta da OKI Brasil enquanto seu gestor preocupa-se com o Service Delivery (táticas e estratégias);
- Mudança de foco, da gestão de atendimentos técnicos para a gestão dos níveis de serviço;
- Redução de custos com a infraestrutura para suporte do parque instalado, uma vez que a OKI Brasil usará sua própria estrutura e processos na contratação de técnicos, treinamento e capacitação, padronização do atendimento e aquisição e gestão logística de partes e peças de reposição;

Help Desk e Service Desk

Utilizando as melhores práticas de ITIL, o Service Desk OKI Brasil é capaz de fornecer respostas rápidas às demandas, exigências e problemas enfrentados pelos usuários do cliente.

PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERECIDOS:

- Suporte técnico via telefone/portal web a usuários corporativos ou usuários finais;
- Abertura e gerenciamento de chamados técnicos;
- Interface entre fabricantes e cliente na resolução dos problemas;
- Gerenciamento de incidentes;
- Gerenciamento dos serviços prestados por terceiros;
- Elaboração e gestão de base de conhecimento da empresa;
- Relatórios gerenciais de produtividade e análises técnicas;

MODALIDADES:

“On-site”: equipe técnica qualificada e gerenciamento da operação instalada em bases do cliente;

Externo: equipe técnica qualificada e gerenciamento da operação localizados nas instalações da OKI Brasil.

AMBIENTES E SISTEMAS SUPORTADOS:

Projetos customizados, desenhados para atender às demandas de infraestrutura de TI de cada cliente, que podem incluir: servidores e estações de trabalho; parque de impressão; ambientes de rede; sistema de telecomunicações e telefonia; sistemas operacionais; banco de dados; equipamentos de informática (notebooks, PDAs, entre outros).

ACOMPANHAMENTO E GESTÃO:

A OKI Brasil pode prover serviços de acompanhamento e gestão do parque de TI com infraestrutura informatizada própria ou do cliente, com sistemas integrados e atuando de maneira estruturada para garantir informações em tempo real para tomada de decisões. Podemos gerar e gerenciar:

- Consultas e acompanhamento das ocorrências via web;
- Categorização da ocorrência e nível de prioridade;
- Relatórios estatísticos que auxiliam na tomada de decisões e melhoria de atendimento;
- Atendimento e registro de todas as ligações feitas pelos usuários em sistema próprio, fornecido pelo cliente, ou integrado a outros sistemas do cliente;
- Resposta às solicitações dos usuários com informações apropriadas e em tempo hábil;
- Direcionamento das ocorrências para os grupos de suporte apropriados junto aos fornecedores de serviços de informática do cliente (data center, operadora de telecomunicações, entre outros);
- Informação sobre ocorrências que gerem impacto nas atividades do usuário;

LOGÍSTICA DE PARTES E PEÇAS

A disponibilidade na operação de seus clientes depende da velocidade com que serviços de reparo e manutenção são realizados. Esta velocidade está diretamente relacionada à capacidade de logística e de reparos de partes e peças necessárias à manutenção. A OKI Brasil oferece uma estrutura operacional com capacidade de operar mais de um milhão de itens mensalmente e pronta para armazenar, distribuir, realizar reparos e reposições de partes e peças de seus equipamentos.

A OKI Brasil opera com 30 filiais e possui estoques de partes e peças estrategicamente dimensionados para os atendimentos, e operações fiscais prontas para atender mais de 5.000 municípios em todo País. Toda a operação é 100% rastreável através de sistemas informatizados e integráveis com a retaguarda de nossos clientes.

Desenvolvemos também projetos customizados e adequados à sua necessidade, garantindo o cumprimento da legislação fiscal e a realização de toda a logística reversa e destinação sustentável dos equipamentos.

Armazenagem e Distribuição

Com capacidade de expedição e entrega 24 horas por dia, 7 dias por semana x 365 dias, a OKI Brasil tem estrutura estrategicamente distribuída para atendimento de assistência técnica e projetos de logística e instalação de equipamentos. São 30 filiais, baseadas nas seguintes localidades: Aracaju, Belém, Belo Horizonte, Boa Vista, Brasília, Campo Grande, Cuiabá, Curitiba, Fortaleza, Goiânia, João Pessoa, Joinville, Macapá, Maceió, Manaus, Natal, Palmas, Porto Alegre, Porto Velho, Recife, Ribeirão Preto, Rio Branco, Rio de Janeiro, Salvador, Santos, São Bernardo do Campo, São Paulo (Capital), Teresina e Vitória.

A OKI Brasil também opera com a gestão na importação e exportação de partes e peças com cumprimento de todos os requisitos legais e fiscais.

Além da armazenagem e distribuição, a empresa ainda promove a logística reversa e a gestão de estoques de terceiros, controlando a movimentação dos ativos e histórico de movimentações.

Coleta e Entregas de Equipamentos em Garantia

A OKI Brasil pode realizar toda a logística reversa das peças com defeito, fazendo a substituição em campo pela assistência técnica, seja para reparos nos laboratórios, devolução aos clientes ou descarte sustentável.

Reparo de Partes e Peças

Com 12 centros de reparo espalhados estrategicamente pelo Brasil, fazemos reparo de mais de 800 SKUs por mês (Stock Keeping Unit - Unidade de Manutenção de Estoque) em equipamentos de automação bancária e comercial, informática, impressoras, produtos de telecomunicação e redes. Através das melhores práticas para gestão sistematizada de reparos, garantimos rastreabilidade e análise de falhas por item e todos os nossos processos são certificados pela norma ISO 9001:2008.

Laboratório de Triagem

A OKI Brasil está capacitada para realização do Screening (teste go-no go, em que é avaliada a possibilidade de reparo num componente ou equipamento) em módulos e equipamentos dentro de padrões fornecidos pelo fabricante, pelo cliente ou desenvolvidos pela própria OKI Brasil através da sua área de processos, tudo para garantir ao cliente a máxima possibilidade de reparo de seus componentes e equipamentos.

GESTÃO DA GARANTIA

A gestão da garantia de produtos de tecnologia exige estruturas de atendimento, capilaridade e processos robustos para manter a satisfação de seus clientes. A OKI Brasil possui todas essas qualificações para prestar os serviços de garantia de sua empresa contando com estrutura, pessoas, processos e capilaridade que cobre todo o território nacional, que garantem elevados níveis de atendimento com agilidade e qualidade.

A sua operação pode ser simplificada contando com um único ponto de contato ao invés de contratos com diversos fornecedores regionais. Com profissionais com experiência de mais de 35 anos em serviços de TI, a OKI Brasil pode assumir toda a gestão da garantia de seus clientes para produtos de tecnologia de consumo, de equipamentos corporativos, de networking, de Telecom e de automações, entre outros.

Atendimento Balcão e On-site

A OKI Brasil mantém uma estrutura com grande capilaridade, que atua cobrindo mais de 5.000 municípios brasileiros e pessoal altamente capacitado. A empresa conta com 30 filiais e 12 centros de reparo, cerca de 2.000 técnicos de campo, além de uma área pronta para fazer a gestão de todos os terceiros requeridos para cada operação. Tudo isso permite à OKI Brasil fornecer atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, seja por sua área de Field Services, com atendimento on-site, ou por meio de uma rede de credenciadas para atendimento em balcão.

Todo o monitoramento e controle da operação podem ser garantidos por um centro de comando que avalia em tempo real as necessidades de atuação de cada equipe, além de contar com uma malha logística e estoques estratégicos para reposição de partes e peças que, integradas, entregam a disponibilidade de atendimento que você necessita.

Garantia Estendida

Para empresas que querem oferecer cobertura, segurança e economia aos seus clientes finais, a estrutura de serviços da OKI Brasil pode operar serviços de garantia estendida, com serviços de reparo e logística de partes e peças após o período de garantia da fabricação. Os clientes finais destas empresas podem contar com a segurança de especialistas prontos a reparar seus produtos e manter suas operações, sem se preocupar com custos de reparo a cada ocorrência.

Laboratório de Triagem

Com estrutura de laboratórios em São Paulo (Capital), Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Porto Alegre, Salvador e Recife, e centros de reparo em Ribeirão Preto, Goiânia, Belém, Fortaleza, Manaus e Vitória, a OKI Brasil oferece aos clientes análise e reparos de equipamentos de informática, de automação bancária e comercial, e de ativos de redes e telecomunicação, com reparos especializados desde os níveis básicos (N1) até intervenções de maior complexidade (N3) usando equipamentos de BGA (Ball Grid Array) e extratores de componentes e equipamento específicos para cada tipo de intervenção e complexidade, sempre buscando o máximo reparo dos ativos.

Com a integração logística de nossa estrutura, a OKI Brasil está também capacitada a instalar, configurar e reparar roteadores, switches, customizar equipamentos de telefonia, e aferir e calibrar balanças de precisão e impressoras. Com processos 100% informatizados, garantimos a rastreabilidade dos itens, ponto a ponto, durante todo o processo