



# SERVIÇOS DE SUPPORTE TÉCNICO LOTUS NOTES



## Help Desk

Atendimento telefônico atuando diretamente nas dificuldades dos Administradores, Desenvolvedores e Usuários, buscando uma alternativa para resolvê-las. Caso não seja possível redirecionaremos para o suporte on-line (Acesso remoto) ou até mesmo suporte local.



A Leadwork utiliza sua experiência de 12 anos em ambientes Lotus Notes/Domino, cujos profissionais certificados pela IBM, tem atuado em diversas empresas de todos os portes e de vários setores, em consultoria, administração, desenvolvimento e treinamento, para auxiliando nossos clientes a gerenciar seus processos através de ferramentas de workflow.

## On-line



Atendimento remoto para suporte aos Administradores, Desenvolvedores e Usuários, conforme SLA acordado, diminuindo em grande parte das ocasiões a necessidade de um suporte local. Acessos realizados com as devidas autorizações, através de conexões seguras mantendo a confiabilidade e integridade das informações trafegadas.

Durante todo esse tempo aprimoramos e agregamos nossos conhecimentos para que pudéssemos atingir um nível de qualidade na prestação de serviços que agora torna-se o nosso diferencial em relação ao mercado.

## Suporte Local

Não sendo possível a solução será encaminhado ao cliente, dado, para efetuar a manutenção Clientes Notes. As ações necessárias e aprovadas pelo cliente das, assim efetuando as correções



problema on-line, um analista conforme prazo de SLA acordados Servidores, Aplicações e rias serão identificadas, aprepara que sejam implementadas necessárias.

Por contarmos com profissionais experientes e certificados em Lotus Notes, ITIL e Cobit, nosso serviços auxiliam a TI nos processos de Governança de TI além de atender as necessidades de diversas áreas da companhia.



## Lotus Notes/Domino

O IBM Lotus Notes combina os principais recursos que você precisa para o dia a dia em uma avançada plataforma, como e-mail, calendário e planejamento. Você ainda conta com importantes ferramentas de colaboração para uma integração maior com o restante da equipe, ajudando sua empresa a tomar decisões de negócio de maneira rápida e agilizar o modo de trabalho.

O Ambiente Lotus Notes/Domino vem sendo constantemente aperfeiçoado, para que você não tenha que se mover através de aplicações desconexas e páginas web.

Lotus Notes é uma plataforma cliente/servidor voltada para negócios, fácil de usar, que proporciona às pessoas aplicações de negócios que ajudam você a organizar seu trabalho rapidamente.

---

*“Nossa consultoria levará em consideração as reais condições da empresa, do mercado e da tecnologia.”*

---

## Residente



Disponibilidade uma equipe técnica alocada no ambiente de trabalho do cliente. A Equipe Técnica residente é qualificada para prestar atendimento em todo ambiente de Servidores, Aplicações e Clientes Lotus Notes/Domino da sua empresa. Atuando juntamente com as equipes internas, conforme as diretrizes e práticas adotadas pelo cliente.

## Service Desk

Nossa equipe esta preparada para realizar o suporte online, monitoramento da rede, servidores e aplicações críticas. A principal função da equipe de Service Desk é minimizar o tempo/



impacto de paradas não planejadas, prestando atendimento aos Administradores e Desenvolvedores o mais rápido possível em diversos níveis de exigência.

## Consultoria

No mercado de hoje é cada vez mais importante para as empresas, os serviços de consultoria que caracterizam-se pela realização de diagnósticos de processos e têm o objetivo identificar soluções e recomendar ações. Com esses dados, nossos consultores desenvolvem, implantam e viabilizam o projeto de acordo com a necessidade de cada cliente.

Nossa consultoria levará em consideração as reais condições da empresa, do mercado e da tecnologia para atuar de forma efetiva e atingir os resultados desejados. A Leadwork possui o know-how específico para desenvolver uma consultoria onde identificaremos os pontos críticos e implantaremos a solução mais adequada para o seu negócio, agregando valor e gerando resultados.



## Treinamento



desenvolvimento de soluções independentes em Lotus Notes, implantação e administração de servidores Domino e utilização de correio e agenda por usuários de tecnologia.

Nossa equipe de treinamento conta com profissionais certificados e experientes, que além de transmitir o conhecimento necessário para as atividades relacionadas, também auxilia em todo o processo de implantação das ferramentas orientando e treinando tanto a equipe de desenvolvimento, os administradores da aplicação e os usuários finais de aplicações. Atuamos na formação de profissionais para a administração do ambiente e



*“No mercado de hoje é cada vez mais importante para as empresas, os serviços de consultoria que caracterizam-se pela realização de diagnósticos de processos.”*

## Leadwork Tecnologia e Treinamento

A Leadwork, empresa da área de tecnologia, tem como objetivo a prestação de serviços de consultoria no desenvolvimento de soluções de Workflow e o treinamento de profissionais de TI.

Voltada para construção de soluções otimizadas, que estejam alinhadas com os processos e objetivos do cliente, tem como plano de atuação auxiliar na análise das necessidades e processos do negócio para implantação das soluções, utilizando um framework de desenvolvimento para aplicações Lotus Notes, obtendo um resultado mais ágil, organizado e de fácil manutenção tanto pela área de desenvolvimento como pelo próprio cliente master, administrador da aplicação.

Contando com profissionais da área de treinamento e gestão de recursos, auxilia em todo o processo de implantação das ferramentas orientando e treinando tanto a equipe de desenvolvimento, os administradores da aplicação e os usuários finais da aplicação. Além do treinamento nas aplicações implantadas, atua na formação de profissionais para o desenvolvimento de soluções indepen-

des em Lotus Notes, implantação e administração de ambientes Lotus Notes e usuários Lotus Notes para correio e agenda.

Entendendo que as empresas que hoje possuem ambientes Lotus Notes implementados, podem explorar os melhores recursos para aplicações workflow, assim, o Framework de Desenvolvimento atua como uma ferramenta para a organização e padronização dos desenvolvimentos de aplicação, além da otimização do tempo entre o início do projeto e a implantação do sistema, devido a ferramentas para geração de documentações, inúmeros recursos ativados e manipulados por parâmetros e documentos de configuração.

Visite nosso site e conheça outras soluções para sua empresa

[www.leadwork.com.br](http://www.leadwork.com.br)

[contato@leadwork.com.br](mailto:contato@leadwork.com.br)

Tel.: (11) 2367-1610

