



# Departamento Pós Venda Dahua Brasil

Integração, tempo,  
processos e qualidade.



## Organização Pós Venda Dahua

### Soluções

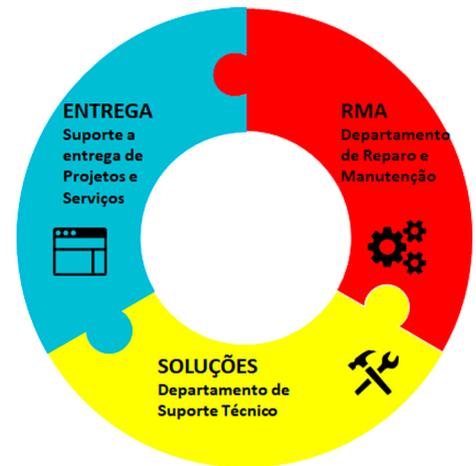
- Departamento de Suporte Técnico encarregado de dar suporte ao cliente nas questões técnicas, Soluções completas e também solucionar os problemas durante as operações diárias, suporte para garantir funcionamento das funções específicas dos produtos e fornecer treinamento e certificações para parceiros.

### RMA

- Departamento de RMA, responsável pela manutenção dos equipamentos recebidos dos Clientes, gestão do serviço de pós-venda e Treinamento.

### Entrega

- Departamento de entrega, responsável por garantir suporte aos parceiros Dahua para entrega dos projetos de acordo com o contrato, gerenciar o tempo de entrega e os riscos dos projetos (Processo E2E), melhora da eficiência nos projetos.



## Vantagens e Valores Agregados



### Suporte SI com Projetos de Engenharia

- Serviços Técnicos
- Serviços de Engenharia
- Consultoria e Serviços de Design

### Dahua Suporta SI na melhoria e eficiência do processo de Entrega de Projetos

#### Oportunidade

- Demanda de Serviços;
- Plano de Entrega;
- Confirmação Budget Serviços;
- Matriz de Responsabilidade;
- Suporte na solução de entrega.

#### Contrato

- Assinar contrato de Prestação de Serviços;
- Confirmar Plano de Entrega.

#### Ordem

- Fazer pedido de compras de acordo com o contrato assinado.

#### Entrega

- Recursos Próprios;
- Recursos Terceirizados;
- Plano de entregas do Projeto (Master Plan);
- Plano de Qualidade;
- Gerenciamento de Riscos;
- Comunicação Cliente (CRM).

#### Aceitação

- Plano de aceitação Projeto;
- Garantia da Qualidade.

#### Pagamento

- Documento de aceitação confirmando execução do serviço.

### Suporte Técnico

- Especialistas técnicos fornecem serviços de suporte técnico no local para garantir com eficiência a implantação e o comissionamento do projeto e atuam para resolver rapidamente os problemas técnicos do projeto durante o processo de entrega.

#### Serviços Direcionados

- De acordo com o plano do projeto e as necessidades do cliente, engenheiros de entrega profissionais auxiliam a Parte A/integrador na construção do modelo, orientação de instalação e comissionamento, com isso melhoram a eficiência de entrega do projeto.

**Vantagem:** Fornecer suporte e garantia para que o projeto seja concluído no prazo ou até mesmo antes do previsto, para evitar que os clientes atrasem o projeto e causem perdas econômicas devido a problemas de instalação e configuração do equipamento.

#### Serviço de Desenvolvimento & Customização

- Desenvolvimento, Implantação e customização de plataforma para garantir a operação bem-sucedida do sistema implantado.

**Vantagem:** Devido a fatores-chave, como desempenho do sistema, parâmetros, implantação, etc., os profissionais da Dahua irão fornecer serviços de customização padronizados para realizar a operação normal do sistema de acordo com o serviço contratado.

#### Serviço de Desenvolvimento & Customização

- Time técnico profissional fornece tratamento de problemas técnicos para falhas de equipamentos ou sistemas para fazê-los retornar a normalidade.

**Vantagem:** Com o passar do tempo após a implantação do equipamento, possibilidade de falha ou risco do equipamento aumenta gradativamente, e os clientes não conseguem lidar com as falhas de forma abrangente e sistemática. A Dahua pode fornecer serviços profissionais de suporte técnico para ajudar os clientes a resolver problemas.

## Serviços de Engenharia

- Os especialistas técnicos/projetos da Dahua fornecem serviços para garantir a realização das funções do sistema e a entrega do projeto de acordo com o contrato.

### Serviço de Gerenciamento de Projetos

- A equipe do time de Gerenciamento de Projetos (PMO) ajuda a parceiro Dahua a controlar o projeto por meio de ações padronizadas e processos-chave para garantir a entrega bem sucedida do projeto de acordo com o Escopo e tempo de contrato.

**Vantagem:** Contando com a experiência da Dahua na indústria e a experiência do time projetos no campo de entrega, fornecemos orientação profissional e suporte com garantia para que o projeto seja concluído no prazo ou até mesmo com antecedência.

### Serviço de Ajustes e Correções

- Os profissionais Dahua vão ao local do projeto para corrigir o equipamento para permitir que o sistema funcione com sucesso, incluindo serviços de configuração unificada, comissionamento de plataforma e serviços de depuração de equipamentos front-end serviços de depuração conjunta do sistema, etc.

**Vantagem:** Devido a fatores-chave, como desempenho do sistema, parâmetros, implantação, etc., os profissionais da Dahua fornecerão serviços de depuração padronizados para realizar a operação normal do sistema.

## Serviços de Garantia



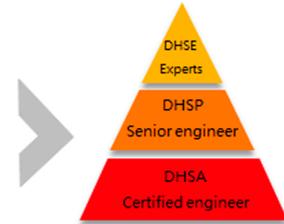
Linha de Produto	Série do produto
Câmeras IPs	Série WizMind 5 , Série WizMind 7 , Série WizMind 8 , Série WizMind Panoramic Series, Série WizMind Special,Série Pro 5,Série Panoramic , Série Special
Câmeras PTZ	Série WizMind, Série Ultra , Sistema de posicionamento,Câmera anti-corrosão, Câmera a prova de explosão (exceto EPC-PTZ)
Gravadores NVR	Série WizMind , Série Ultra
Armazenamento	Série EVS
Cameras HDCVI	Série Pro , Série Panorama, Série Micro-size
Gravadores HDCVI	Série WizSense (Apenas 4/8 Sata )
Switches	Switch industrial PoE, Switch de agregação
Servidores de Vídeo	Todas série de servidores
Inteligência	
Serviço em nuvem	Servidor de metadados, Servidor de gravação, Servidores de banco de dados em nuvem

## Serviço de Treinamento e Certificação

### Serviços de Certificação

- Avaliação de capacidade baseada em produtos e soluções Dahua. De acordo com a necessidade do cliente.

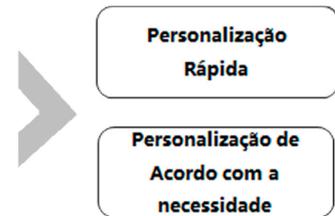
**Aplicação:** Distribuidores e Integradores



### Treinamento Customizado

- Treinamento baseado nas necessidades específicas dos clientes.

**Vantagens:** Alto grau de profissionalismo, o que melhora a capacidade de entrega do cliente, economiza tempo de entrega e economiza custos de projeto.



- Aprimorar a competência profissional e obter a certificação Dahua;.
- Incluir na lista de parceiros certificados Dahua;
- Mais oportunidades de cooperação com a Dahua;
- Melhoria na Qualidade dos profissionais envolvidos.



#### Treinamento Online

- Treinamento Público
- Operação Remota



#### Treinamento Local

- Especialista Técnico
- Prática no local

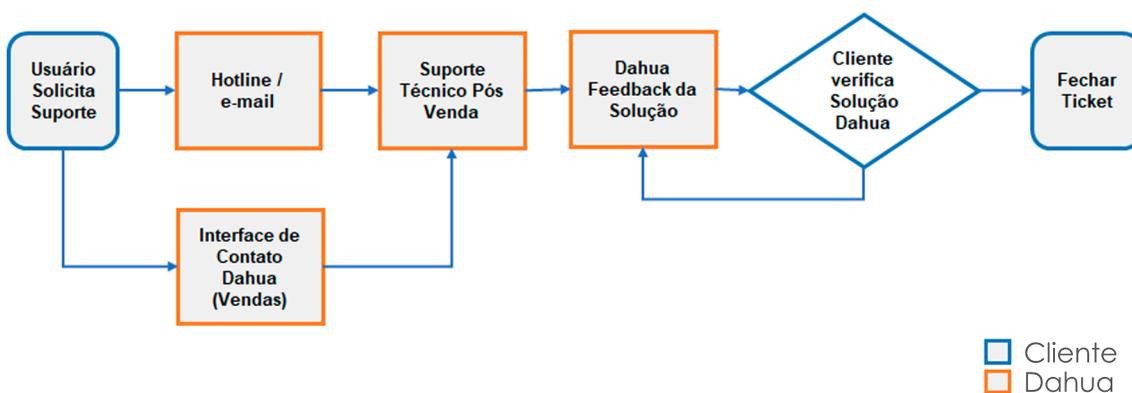


#### Serviço de Avaliação Pessoal

- Exame Online e Off-line;
- Resultados rápidos online;

## Departamento de Suporte Técnico

### Processo Usuário Final



## Ações de Melhorias Departamento RMA

- Resposta rápida ao cliente;
- Feedback constante;
- Agilidade no tempo de Reparo.



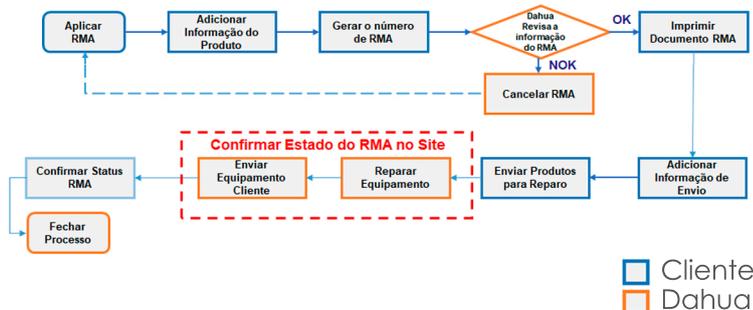
## RMA Operation Process

Metodologia RMA:



- Distribuidor entra na página da RMA para registrar um número de RMA e iniciar o processo de Manutenção e checagem do equipamento;
- O usuário final entra na página da RMA, cadastra uma conta, registra o número de RMA para iniciar o processo de manutenção do equipamento.

## Novo Processo de Operação RMA



# POSSIBILITANDO UMA SOCIEDADE MAIS SEGURA E UM AMBIENTE MAIS INTELIGENTE

Tel: +86 17799869128    WhatsApp : +86 15868336952

#### **Dahua México**

Tel: +52 5567231936  
Email: sales.mx@global.dahuatech.com

#### **Dahua Tailândia**

Tel: +66 29382674  
E-mail: info.th@global.dahuatech.com  
hr.th@global.dahuatech.com

#### **Dahua Coreia do Sul**

Tel: +82 7081618889  
E-mail: DH-KOREA@global.dahuatech.com

#### **Dahua Singapura**

Tel: +65 65380952  
Email: info.sg@global.dahuatech.com

#### **Dahua Turquia**

Email: sales.tr@global.dahuatech.com

#### **Dahua Indonésia**

E-mail: support.id@global.dahuatech.com  
sales.id@global.dahuatech.com

#### **Dahua Malásia**

Tel: +60376620731  
Email: sales.mas@global.dahuatech.com

#### **Dahua Índia**

Tel: +91 1244569100  
Email: sales.india@global.dahuatech.com

#### **Dahua Rússia**

Tel: +7 (499) 682-60-00  
Email: info@global.dahuatech.com

#### **Dahua Cazaquistão**

Tel: +7 7273110838

#### **Dahua Reino Unido**

Tel: +44(0)1628 673 667  
Email: sales.UK@global.dahuatech.com

#### **Dahua Europa**

Tel: +31 797999696

#### **Dahua França**

Email: sales.france@global.dahuatech.com

#### **Dahua Ibéria**

Tel: +34 917649862  
Email: sales.iberia@global.dahuatech.com

#### **Dahua Itália**

Tel: +39 3703446609  
Email: sales.italy@global.dahuatech.com

#### **Dahua Alemanha**

Email: sales.de@global.dahuatech.com

#### **Dahua CEE e Escandinávia**

Tel: +48 223957400  
Email: biuro.pl@global.dahuatech.com

#### **Dahua África do Sul**

E-mail: Dahua.sa@global.dahuatech.com

#### **Dahua Austrália**

Tel: +61 299285200  
Email: sales.oc@global.dahuatech.com

#### **Dahua Oriente Médio**

Tel: +971 48815300  
Email: sales.me@global.dahuatech.com

\* Design e especificações sujeitos a alterações sem aviso prévio.

Solução logística da Dahua com visão de máquina - 01 de maio de 2018



## **DAHUA TECHNOLOGY BRASIL**

Rua George Ohm, 206 - Brooklin Novo, São Paulo - SP, 04576-020

Tel: (11) 3251 1871 | Whatsapp: +55 11 3251 1337

Email: suporte.br@dahuatech.com | rma@dahuatech.com

<https://www.dahuasecurity.com/br/>

