

SOPORTE TÉCNICO



Descripción del Producto

El servicio de Soporte Técnico Empresarial está diseñado para garantizar la continuidad operativa de la infraestructura tecnológica de su organización, proporcionando asistencia especializada para la resolución de incidentes, mantenimiento preventivo y correctivo, monitoreo de sistemas y atención a usuarios.

Nuestro equipo de profesionales brinda soporte oportuno y eficiente para mantener el óptimo funcionamiento de los equipos, redes, aplicaciones y servicios tecnológicos de la empresa.

Características Principales



Mesa de ayuda (Help Desk).

01



Soporte remoto y presencial.

02



Atención de incidentes y requerimientos.

03



Mantenimiento preventivo y correctivo.

04



Monitoreo de infraestructura tecnológica.

05



Administración de servidores y redes.

06



Soporte a usuarios finales.

07



Gestión de respaldos y recuperación de información.

08



Actualización y optimización de sistemas.

09



Gestión de seguridad informática.

10

Beneficios



Reducción de tiempos de inactividad.

01



Mayor productividad de los usuarios.

02



Respuesta rápida ante incidentes tecnológicos.

03



Optimización del rendimiento de los sistemas.

04



Protección y disponibilidad de la información.

05



Disminución de riesgos operativos.

06



Continuidad de las operaciones empresariales.

07

Servicios Incluidos



Diagnóstico y solución de problemas técnicos.

01



Configuración de equipos y dispositivos.

02



Soporte a sistemas operativos y aplicaciones.

03



Administración de cuentas y accesos.

04



Mantenimiento de redes y conectividad.

05



Soporte para telefonía IP y comunicaciones.

06



Monitoreo y gestión de servidores.

07



Asesoría tecnológica especializada.

08

Modalidades de Atención



Soporte remoto.

01



Soporte en sitio.

02



Atención programada.

03



Soporte bajo demanda.

04



Contratos de soporte administrado.

05



Cobertura 24/7 (según el plan contratado).

06

Ventajas Competitivas



Personal técnico certificado y especializado.

01



Atención rápida y eficiente.

02



Seguimiento de tickets e incidencias.

03



Monitoreo proactivo de servicios.

04



Soluciones adaptadas a las necesidades de cada empresa.

05



Escalamiento de incidentes críticos.

06

Términos en palabras sencillas

Definiciones breves para explicar el servicio de forma clara al cliente.



Help Desk

Mesa de ayuda que recibe, registra y da seguimiento a solicitudes técnicas.



Incidente

Falla o problema que afecta el uso normal de un equipo o sistema.



Mantenimiento preventivo

Revisión programada para evitar fallas antes de que ocurran.



Mantenimiento correctivo

Trabajo realizado para reparar una falla que ya ocurrió.



Soporte remoto

Asistencia técnica realizada a distancia por internet.



Soporte en sitio

Atención presencial directamente en las instalaciones del cliente.



Respaldo

Copia de seguridad de la información para poder recuperarla.



Ticket

Registro utilizado para controlar y dar seguimiento a una solicitud.



SLA

Compromiso de servicio que define tiempos de atención y respuesta.



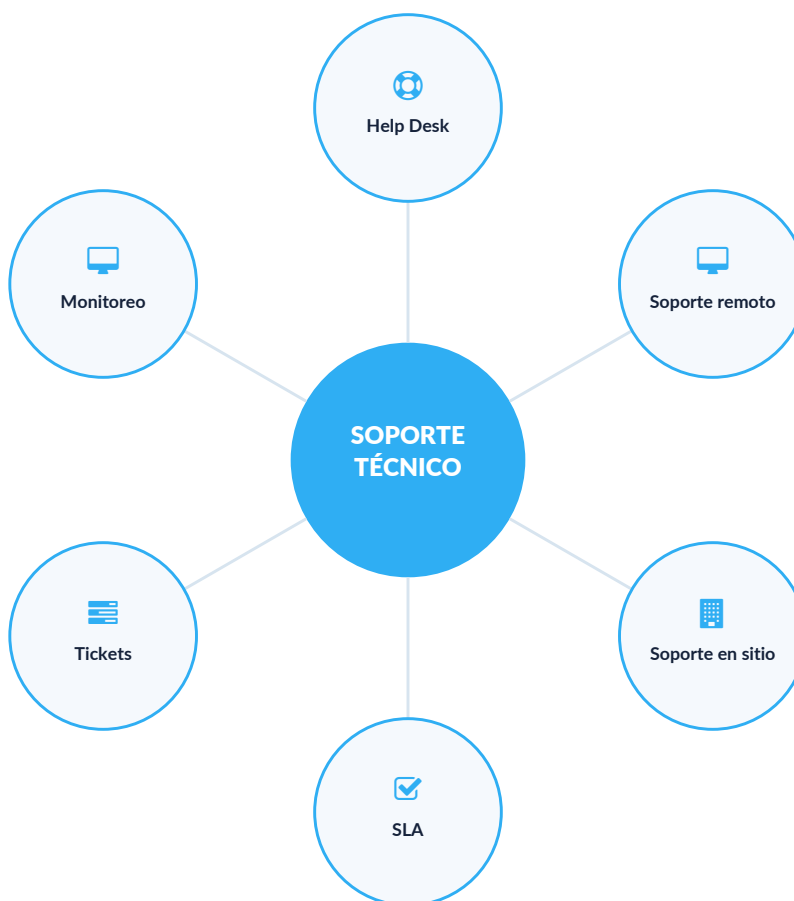
Escalamiento

Proceso de enviar un incidente a un nivel técnico más especializado.

Información Técnica



El servicio de Soporte Técnico Empresarial opera bajo estándares de buenas prácticas de TI, garantizando niveles de servicio (SLA) definidos, trazabilidad de incidentes y una gestión eficiente de los recursos tecnológicos para maximizar la disponibilidad y el rendimiento de la infraestructura empresarial.



Consulte los niveles de servicio, cobertura, tiempos de respuesta y planes de soporte disponibles para su empresa.