



Gestión y Soporte Desktop

G

Aumente la productividad y satisfacción de los usuarios de computación personal, permitiendo que su empresa tenga una mayor flexibilidad y que su personal interno de TI pueda dedicarse a las iniciativas de mayor valor para el negocio.

Gestionar los ambientes desktop puede constituirse en un problema y una distracción para las empresas. Los requerimientos de los usuarios parecen estar en contraposición con la necesidad de controlar y reducir costos. El personal interno de TI no logra sacar adelante iniciativas importantes para el negocio, ya que pasa gran parte de su tiempo solucionando problemas del día a día. Además, los cambios organizacionales añaden una carga extra de trabajo a las áreas de TI.

BENEFICIOS

Proporcione a los empleados de su empresa una rápida resolución de sus dificultades en el uso de sus estaciones de trabajo, aumentando su productividad y nivel de satisfacción.

Cuente con acuerdos de niveles de servicios (SLA's) definidos en contrato y monitoreados a través de herramientas automatizadas de soporte.

Incorpore servicios estructurados a partir de las mejores prácticas de la industria, como el modelo de madurez ITIL.

Obtenga servicios diseñados flexiblemente a partir de sus necesidades, gestionados bajo un único punto de responsabilidad.

Realice una planificación adecuada de las inversiones y prepare las acciones de renovación tecnológica.

Cuente con la interfaz web MOEBIUS.NET - un sistema de información desarrollado por SONDA - tanto para el ingreso y la consulta de llamados, como para el seguimiento de solicitudes de servicio.

Obtenga respuestas adecuadas a sus requerimientos, gracias a que MOEBIUS.NET automatiza los procesos de servicios y actúa como base de conocimientos para los grupos de resolución de incidentes.



Nuestro Servicio de Gestión y Soporte Desktop ayuda a las empresas a gestionar la plataforma de computadores personales de manera eficiente, proporcionando una combinación de los siguientes servicios:

SERVICIOS DE MESA DE AYUDA

Atención telefónica de primer nivel, de especialistas en el segundo nivel, y de técnicos en terreno en caso de que sea necesario. Nuestras mesas de ayuda se encuentran preparadas para atender consultas en varios idiomas y provenientes de distintas ubicaciones geográficas.

SERVICIOS DE SOPORTE EN TERRENO

Servicios para administrar las garantías del equipamiento a los usuarios, reparación de equipos de hardware en terreno y requerimientos IMAC.

SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS

Conjunto de servicios destinados a apoyar la gestión de los activos computacionales que se encuentran a disposición de los usuarios, como administración de contratos, distribución de software, renovación tecnológica, inventario de hardware y software y administración de órdenes de contrato.

MOVILIDAD

Administración, protección de la información y soporte a los usuarios y sus dispositivos móviles.

ENTRENAMIENTO

Desarrollo de cursos y programas de capacitación para empresas en el área de las TI, para que así los usuarios estén preparados para utilizar las distintas herramientas.

¿Por qué SONDA?

Al contar con más de 500.000 dispositivos de microinformática bajo servicio en América Latina, SONDA pone a disposición de sus clientes una red de soporte eficiente y que opera a partir de las mejores prácticas de la industria (ITIL), además de permitirles acceder a importantes economías de escala.

SONDA posee una amplia cobertura geográfica tanto en América Latina como dentro de los nueve países en donde tiene presencia directa, entregando servicios bajo un ambiente multimarca gracias a alianzas y acuerdos con los principales fabricantes globales.

Como SONDA es un proveedor integral, también puede asumir la responsabilidad de toda la plataforma de escritorio, mediante la externalización de la infraestructura por un costo conocido, único y total.

Cientes de Referencia

Dentro de los casos exitosos de Gestión y Soporte Desktop de SONDA se encuentran:

- ▀ PETROBRAS
- ▀ EMBRAER
- ▀ CITIBANK
- ▀ MCDONALD'S
- ▀ CMPC
- ▀ BANCO DE CHILE
- ▀ CENCOSUD
- ▀ BANAMEX
- ▀ SABRITAS

