

SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA FIELD SERVICES

Contar con el personal capacitado y las herramientas necesarias para solucionar de manera oportuna y eficiente los incidentes que afecten la continuidad operativa de sus usuarios TI y equipos críticos como servidores o equipos de comunicación, son algunos de los principales desafíos de las organizaciones en la actualidad.

Lograr un alto uptime operativo de su plataforma TI, tanto distribuida como centralizada, en desmedro de focalizarse en actividades y proyectos TI más estratégicos y alineados con las necesidades de su negocio es una actividad muy costosa y riesgosa.

El servicio Field Services de SONDA entrega asistencia técnica especializada para la atención y solución en terreno de incidentes que afectan la infraestructura tecnológica puesta a disposición de los usuarios (PC, notebook, impresora, SW de productividad, sistema operativo, entre otros), entregando mantenimiento preventiva y reparación de dispositivos centrales que presenten fallas (servidores, equipos de comunicación) con el objetivo de asegurar en base a indicadores establecidos la continuidad operacional de usuarios y plataformas centrales.

VALOR PARA EL NEGOCIO

- Permite aumentar la atención en el negocio y no en el ciclo de vida de su plataforma tecnológica.
- Mejora la productividad, reduciendo la indisponibilidad de la infraestructura tecnológica a los usuarios.
- Disminuye los costos administrativos al no tener que mantener personal técnico dedicado al soporte y solución de incidentes.
- Incrementa el nivel de servicio comprometido con su negocio al disponer en forma oportuna de personal capacitado para la atención de incidentes.
- Asegura el cumplimiento de la vida útil definida para cada elemento de la plataforma tecnológica al contemplar la utilización de repuestos y la aplicación de medidas preventivas autorizadas por los respectivos fabricantes.

BENEFICIOS

- Proveedor con certificaciones en las distintas plataformas de Hardware y Software del mercado (ISO 9001:2008, integrado con ISO 27001).
- Acceso a servicio técnico autorizado de los distintos fabricantes de Hardware del mercado (Microsoft, Sony, HP, Dell, Packard Bell, entre otros).
- Servicio entregado por personal periódicamente capacitado y certificado en las principales tecnologías.
- Conocimiento y uso de buenas prácticas ITIL.
- Amplia red de servicios homogéneos en la Región, con más de 1000 ciudades en cobertura.

- Staff de técnicos pertenecientes a SONDA y no subcontratados.
- Laboratorios de reparación propios y externalizados certificados.
- Amplio stock disponible de repuestos, partes y piezas para apoyar la prestación de los servicios.
- Flexibilidad horaria y niveles de servicio de acuerdo a las necesidades y comportamientos propios del negocio del cliente.
- Participación en el cuidado del medio ambiente, con procesos preocupados de respetar el uso y tratamiento de desechos inorgánicos, otorgando valor a la utilización del material reciclable.

CARACTERÍSTICAS

- Servicio multiplataforma y multimarca.
- Servicio entregado en el puesto del usuario o en las instalaciones del cliente.
- Reparación de equipos en laboratorio, con administración de garantías de equipos que cuentan con esta condición vigente.
- Soporte correctivo con foco en la continuidad operativa en función de los niveles de servicio comprometidos.
- Ejecución de actividades de mantención preventiva al parque de equipos cubiertos por el servicio.
- Reemplazo temporal de equipos completos para asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio.
- Ejecución de pruebas de funcionamiento (con la conformidad del usuario) para dar de alta o aceptar la solución.
- Provisión de partes y piezas necesarias para la reparación de los equipos.
- Capacitación a usuarios atendidos en torno al origen del problema y recomendaciones para evitar que vuelva a ocurrir.
- Inventario con catastro inicial de equipos.

SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA

A medida que las organizaciones se van expandiendo y creciendo, tienen que ir enfrentando desafíos que afectan particularmente al departamento de TI, pues mantener una plataforma tecnológica operativa en este ambiente de constante cambio es uno de los obstáculos que la empresa debe sortear de forma eficiente para ser exitosa. Para esto, es necesario que el departamento de TI esté orientado a agregar valor al negocio mediante el uso intensivo de Tecnologías de la Información y no a la mantención y soporte de equipos y sistemas. El objetivo final de nuestros servicios de campo es mejorar la eficiencia de sus procesos, ayudando a mejorar la productividad de los usuarios TI y el control sobre su equipamiento, que en definitiva se traduce en valor agregado para su negocio.

Dentro de los servicios de Soporte de Infraestructura encontramos:

- Service Desk
- Field Services
- End User Device Management
- Software Specialist Support
- I-Mac

SERVICIOS RELACIONADOS

- Installation & Deployment Services
- Service Desk
- End User Device Management
- Software Specialist Support
- Servicios de Logística
- I-Mac
- Full IT Outsourcing