

SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA I-MAC

Para las empresas es costoso y complejo disponer de personal para la realización de tareas y actividades programadas sobre plataformas TI distribuidas y en operación, sean estas masivas o individuales, que involucren una intervención de HW o SW de manera oportuna, eficaz y controlada.

Desarrollar este tipo de actividades, agrupadas comúnmente bajo la sigla IMAC – Installs, Moves, Adds, Change (Instala, mueve, añade y cambia) – en forma inadecuada puede afectar la productividad de los usuarios y la continuidad operacional del negocio, lo que hace necesario contar con un proveedor que posea el personal, la experiencia y los recursos necesarios para llevarlas a cabo de manera óptima.

SONDA asegura y ejecuta las actividades programadas tales como instalación, movimiento, upgrade y cambios en la plataforma TI de manera oportuna, eficiente y controlada, dentro de los niveles de servicio comprometidos, en beneficio de la continuidad de las actividades del usuario final y de los equipos de servicio común del cliente.

VALOR PARA EL NEGOCIO

- Disminución de costos del área de TI al externalizar el servicio para intervenciones individuales o masivas con una amplia cobertura geográfica.
- Permite al área de TI enfocarse en las necesidades del negocio, dejando la problemática operacional de TI en manos de SONDA.
- Incremento en la productividad del usuario final al utilizar plataformas de hardware o software ajustadas y optimizadas a su necesidad de acuerdo a los lineamientos del área TI.
- Optimizar la utilización, rendimiento y disponibilidad de los equipos cubiertos por el servicio de SONDA.
- Asegurar la vida útil de los activos TI del cliente conforme a las especificaciones del fabricante (cautelar la inversión) debido a una buena manipulación de los equipos por los profesionales de SONDA.

BENEFICIOS

- Servicio con certificación de calidad ITIL V3 ISO 9001:2008 y ISO 27001, lo que es prenda de garantía en la provisión de un servicio con un marco de calidad comprobable.
- Servicio técnico autorizado por múltiples fabricantes de plataformas del mercado, entre los que destacan HP, Lenovo, Microsoft, Okidata, Lexmark y Xerox entre otros.

CARACTERÍSTICAS

- Servicio entregado en el puesto del usuario, en las instalaciones del cliente o eventualmente de manera remota si el cliente posee tecnología adecuada.
- Ejecución de actividades con foco en la continuidad operativa que incorpora pruebas de funcionamiento para obtener la conformidad del usuario.
- Utilización de una metodología que permite programar, controlar y comunicar periódicamente la evolución de las intervenciones programadas y sus eventuales desviaciones.
- Control de despliegue y desviaciones de programaciones centralizado a nivel nacional.
- Capacidad de incorporar servicios de logística adicional (transporte y seguros) que contribuyen a proporcionar un servicio integral a nivel nacional.
- Instalación de equipos en las oficinas del cliente a nivel nacional.
- Instalación de aplicaciones, ya sea como parte de la habilitación de un equipo completo o como instalación de una aplicación puntual en un equipo ya operativo.
- Movimiento y reinstalación de equipos desde un lugar físico a otro, que puede ser dentro de una misma dirección o en otra indicada previamente.
- Upgrade de equipos a través de la instalación y habilitación de componentes de HW/SW adicionales.
- PLATAFORMAS QUE CUBRE ESTE SERVICIO:
 - HW de microinformática: PCs, notebook, impresoras, y lectores de código, entre otros equipos.
 - HW de procesamiento computacional: servidores y almacenamiento.
 - HW de comunicaciones: hub, switch, router, access point, soluciones inalámbricas y capturadores entre otros equipos.
 - SW de microinformática: Sistema operativo, office, correo electrónico, internet y otras aplicaciones.
 - SW propietario: múltiples plataformas en base a reinstalación.

- Acceso a personal técnico y de gestión calificado, con entrenamiento permanente en tecnologías que evolucionan día a día.
- Conocimiento y uso de buenas prácticas en gestión de servicios de TI (ITIL).
- Acceso a staff de personal técnico y de gestión propio de la organización SONDA.

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
- Monitoreo y Administración
- Consultoría y arquitectura TI
- Soluciones de Valor;
 - Backbone y Redes Multiservicio
 - Soluciones de Video y Conferencia
 - Soluciones Móviles
 - Correo y Colaboración
 - Seguridad Perimetral y End User
- Almacenamiento y Respaldo
- VDI
- Alta disponibilidad
- Virtualización y Consolidación de Servidores
- Service Desk
- Field Services
- Warranty administration