

Soporte Informático y de Telecomunicaciones

Para poder afrontar las operaciones y procesos de trabajo de cualquier negocio se requiere que los equipos de proceso de información funcionen correctamente y las personas los usen debidamente. Estas dos sencillas afirmaciones son complicadas de cumplir en un mundo que está siendo testigo de continuos cambios en los sistemas de información y telecomunicaciones.

Nuestro trabajo consiste, en este caso, en ayudarle a conducir sus recursos informáticos para ofrecerle el mayor retorno de su inversión, haciendo verdad la máxima de que la tecnología debe traer ahorro de costes por la vía del aumento de productividad.

Para ello, en primer lugar, estamos preparados y nos preparamos continuamente. Dedicamos al menos un 20% de nuestro tiempo a formarnos en las nuevas tecnologías, las probamos y hasta que no consideramos que están en un grado suficiente de madurez no las aplicamos/recomendamos a nuestros clientes.

En segundo lugar hacemos una instalación y configuración con un alto grado de excelencia y calidad para evitar fallos posteriores. Trabajamos con productos con garantías, tanto software como hardware, y revisamos nuestros procesos de instalación hasta el máximo detalle.

En tercer lugar, habilitamos los sistemas más eficientes de teleasistencia, como el Soporte instantáneo, envíos periódicos de emails con los eventos más importantes y otros automatismos. Con esto conseguimos abaratar el coste de tener profesionales altamente capacitados atendiendo hasta los más pequeños detalles de su organización. En relación a las actualizaciones, estado de los antivirus y herramientas antispam, proceso correcto de emails, logs de operaciones de backup, detección automática de ausencia de discos de backup y otros temas.

El [soporte instantáneo](#) es una herramienta que complementa perfectamente otros sistemas clásicos de telecontrol como son PCAnywhere, VNC, Timbuktu o Escritorio Remoto Compartido. La diferencia es que se puede desarrollar una sesión entre consultor técnico y cliente en cualquier posición y sistema operativo, siempre que haya conexión a Internet.



Metodología

Nuestro método consiste en varias acciones puntuales y periódicas:

- **Informe de auditoría inicial de Informática y de Telecomunicaciones y Plan de recomendaciones.**
 - Pasamos por su organización y tomamos nota de la situación actual de su empresa a nivel de tecnología. Cubriendo todos los aspectos dentro de la Informática y las Telecomunicaciones.
 - Oímos y sintetizamos las necesidades y procesos que se requieren en su empresa. Aquí podemos aportar un gran valor añadido al darle ideas de cómo debe organizar sus procesos de información o qué herramientas debe usar.
 - El final de este proceso es un informe que incluye "cómo están las cosas ahora" y "cómo deberían estar".
 - En este documento se incluye una previsión de las acciones correctivas/proactivas para llegar al punto deseado. Con un plan que se ajusta en función de los presupuestos necesarios/disponibles. Se trata en todo momento de agotar la vida útil de los equipos/software para minimizar el impacto económico del proceso.
- **Contrato de Soporte Mensual/Periódico**
 - Se denomina Mensual o Periódico porque se acuerda un método de facturación mensual o periódico.
 - Es un servicio de atención constante a su organización.
 - Incluye atención a consultas/incidencias ilimitadas.
 - Las consultas pueden recibirse por teléfono o email, siendo preferente el uso del email al menos en aquellas menos urgentes, lo que permite hacer un seguimiento por escrito para futuras intervenciones.
 - Todos los meses o periodos se envía un informe con los eventos de soporte más relevantes.
 - Existe un coste fijo asociada a este Contrato de Soporte que depende de la dimensión de complejidad y número de equipos/usuarios en la organización del cliente.

Para poder desarrollar la contestación/solución de estas consultas/incidencias pueden ponerse en funcionamiento distintos mecanismos, cada uno de ellos con sus costes específicos.

- **Sesiones de Soporte sin coste adicional o incluidas en el contrato fijo**
 - Se aplica a aquellas acciones cuya resolución implica por nuestra parte una acción breve y de complejidad baja-media.
- **Sesiones de Soporte con coste extra**
 - Se aplica a aquellas acciones cuya resolución implica por nuestra parte una acción larga y/o de complejidad alta. Se pacta un coste para este tipo de sesiones y se informa al cliente cuando se ha utilizado una de ellas.
 - Una visita a las oficinas del cliente se considera una sesión de soporte.
 - Una sesión de Telesoporte que substituye una visita a sus instalaciones se considera una sesión de soporte desde nuestras oficinas que puede tener un coste inferior.
 - La duración de una sesión de soporte es variable entre 30 minutos y 2 horas.

Cada periodo se envía un informe detallado de las sesiones desarrolladas y los costes repercutidos y se factura el fijo con los servicios extras en su caso.

Tipos de acciones: Proactivas y Reactivas

Hay claramente dos tipos de acciones que se desarrollan en función de la causa que la dispara:

- **Proactivas.** Son acciones que se realizan sin que hay ninguna incidencia. Trata de evitar problemas, de anticiparse a ellos. Hay que poner atención a los pequeños detalles como mensajes de error, actualizaciones infructuosas, ruidos extraños y otros. Nuestros técnicos están instruidos para atender a estos detalles y revisan habitualmente algunos parámetros en las visitas, ya sea de manera física como de manera virtual con los programas de teleasistencia.
- **Reactivas.** Son las acciones que se desarrollan ante un síntoma de avería/incidencia. Son las actuaciones que se desarrollan frente a la llamada del cliente.

Es más o menos normal que se programe el valor fijo del soporte incluyendo una sesión de soporte que tiene la estrategia de servir a tareas proactivas. Es decir, intentar no realizar tareas bajo demanda de las necesidades, sino realizar tareas de revisión y anticipación de los potenciales problemas.

Acción frente a averías de hardware

En las averías de hardware hay que tener claro los parámetros que se citan a continuación para minimizar el coste asociado:

- Estado de la garantía asociada al producto.
- Diagnóstico inicial/telefónico de la avería.
- ¿De qué equipo se trata?

Nosotros tratamos estas situaciones como Consultas/Incidencias. Nuestras acciones son:

- Determinación del diagnóstico inicial/telefónico
- En función de la garantía, poner en funcionamiento el mecanismo de la garantía del fabricante y diseñar el método de aplicación de la garantía.
- Si no hay garantía, proceder en función del equipo a la reparación por nuestra parte o hacer intervenir a un equipo de servicio técnico del equipo en cuestión si se trata de un equipo especial (Impresora especial como Plotter, Impresoras en Color, Fotocopiadoras, Equipos de comunicaciones muy específicos).

En estos casos el cliente tiene que hacerse cargo de los costes relacionados con:

- Portes de equipos si es necesario. A/desde nuestra oficina, a/desde el fabricante.
- Piezas de recambio fuera de garantía.
- Costes asociados a equipos de mantenimiento de Equipos especiales.

Por nuestra parte trabajamos con el objetivo de:

- Dar un buen diagnóstico.
- Hacer una reparación que merezca la pena y minimizando los costes globales del propietario.
- Todo en el mínimo tiempo posible.
- Poner una solución, con un potencial coste extra, temporal si la situación así lo requiere y es factible técnicamente hablando.

Nuestra visión de las averías o incidencias que impiden el uso de los equipos tiene varios escenarios:

- Obsolescencia del material. Esto hay que evitarlo a toda costa haciendo rotar adecuadamente los equipos y sistemas.
- Mal uso por un usuario. Detectar y corregir estos problemas con acciones formativas proactivas y correctivas a los usuarios descuidados.
- Fortuitas. No se pueden evitar.

Interlocución

Se fija un interlocutor por cada parte, el cliente y el equipo técnico en Technology Group, para que sean el vehículo de conexión de las consultas y soluciones. De este modo se evitan repeticiones de consultas/soluciones y se mejora la coherencia de las actuaciones. De todos modos al cursar por email el tráfico de trabajo se pueden copiar a otras personas para que se mantengan al día de las actuaciones.

Tipos de Tecnologías

Las tecnologías y procesos que están incluidas en las actividades de Technology Group, resumidamente, son

- Configuración de Ordenadores PCs con sistema operativo Windows en todas sus formas. Incluyendo Servidores.
- Configuración de Macs con sistema operativo Macintosh en todas sus formas. Incluyendo Servidores.
- Configuración de PCs con sistema operativo Linux en las principales distribuciones (Ubuntu, Open Suse). Incluyendo Servidores.
- Configuración de Equipos de comunicaciones: Routers ADSL, Estaciones Wifi, Swiches Ethernet, equipos Print server.
- Configuración de Impresoras Láser, Chorro de tinta y multifuncionales en red o en puertos locales.
- Configuración de Sistemas de almacenamiento.
- Configuración de Periféricos comunes: Monitores, teclados, ratones, SAIs, Discos duros locales, Escáneres, Cámaras, lectores de tarjetas de memoria.

Las tecnologías y equipamiento que requieren un servicio técnico aparte para averías, resumidamente, son

- Averías de Impresoras.
- Averías y Configuración de Centralitas Telefónicas.
- Averías y Configuración de Sistemas de Domótica.
- Averías y Configuración de Periféricos especiales: Tabletás gráficas, Monitores especializados.
- Averías y Configuración de Aplicaciones de Gestión: Contaplus, Navision, SAP, Logic y otras.
- Averías y Configuración de Aplicaciones especiales del cliente para maquinaria o gestión.

En cualquier caso Technology Group podrá estudiar la asunción del soporte de algunos equipos dentro de la lista “de los no comunes” una vez que se conozca su funcionamiento y siempre que se pueda acceder a un soporte de segundo nivel en caso de necesidad.

En su caso particular ...

Llámenos y estudiaremos su caso