

SERVICIOS ADMINISTRADOS DE INFRAESTRUCTURA DE TI



Habilitamos la productividad y satisfacción del usuario final mediante la reducción de costos

Los servicios de infraestructura de TI de Softtek, permiten a los clientes disminuir costos de soporte, mientras se incrementa la efectividad de su infraestructura de TI y libera recursos internos para enfocarse en iniciativas clave. A través de compromisos basados en Acuerdos de Niveles de Servicios (SLA), una metodología madura basada en las mejores prácticas de ITIL, un programa de calidad Six Sigma y el modelo correcto de entrega, Softtek ofrece servicios eficaces y rentables que destacan por ofrecer bajos riesgos y una extraordinaria experiencia del cliente.

SERVICIOS

Servicios de Soporte al Usuario Final (EUSS)

Usuarios internos y/o externos. Nuestra misión es proporcionar un servicio de soporte confiable, eficiente y de alta calidad, trabajando conjuntamente con las otras áreas de soporte de TI y terceros, reduciendo costos, mejorando la productividad y satisfacción de los usuarios finales; con un enfoque proactivo que nos permite evitar problemas antes de que ocurran y al mismo tiempo mantener métricas (SLA's), de alto nivel y satisfacción. EUSS están basados en las ITIL, la cual es la metodología de facto en la industria.

Mesa de servicio

Los representantes de service desk, son el primer y único punto de contacto para usuarios finales internos o externos en busca de asistencia técnica, que incluye todo el hardware y software utilizado. Además, todas las solicitudes son escaladas y tomadas por el service desk.

Soporte en sitio

Provee soporte técnico al ejecutar la instalación, reparación, cambios y mantenimiento preventivo/correctivo de computadoras personales, del software y hardware correspondiente, así como de todas aquellas actividades relacionadas que requieran presencia on site. En caso de ser necesario, también trabajan como un segundo nivel de escalación para el service desk.



El principal proveedor de servicios de Nearshore en México es Softtek

Mexico Starts its Offshore Services Engine,
Forrester Research, Jan. 2007

Soporte a servidores y datacom (IT SSD)

Accesibilidad y confiabilidad. Ante la complejidad y demanda crecientes ¿Cómo se puede alcanzar la meta de reducción de costos de soporte y mantenimiento? Con un enfoque de solución basado en SLA's, operaciones de calidad sustentables y el modelo de entrega correcto para una solución robusta y rentable.

Servicio de soporte a servidores

Instalación, configuración, ajuste, creación de imagen y desarrollo; implementación de cambios y mantenimiento de los sistemas operativos, servidores, y plataformas de respaldo y almacenamiento de datos.

Servicio de Soporte Datacom

Responsable por el soporte técnico y mantenimiento, implementación de cambios de ingeniería y documentación relacionados con la instalación de redes y sistemas telefónicos que incluyen ACD, IVR, PBX, Switches, Routers, Firewalls y DNS.

Soporte a Procesos de Negocio de TI (IT SPN)

Incrementar la satisfacción a través de la personalización de la experiencia del usuario final, garantizando la privacidad de las aplicaciones y de la información, con apego a las políticas regulatorias, manteniendo estrictos controles sobre el acceso a las aplicaciones y el ambiente, además de actualizar los inventarios de hardware y de software para el control de licenciamientos.

Gestión de identidades

Red del usuario final y administración de passwords de aplicaciones, creación de nuevos usuarios y configuración de término y controles de acceso, administración de acceso VPN y control de acceso a aplicaciones corporativas.

Gestión de activos de TI

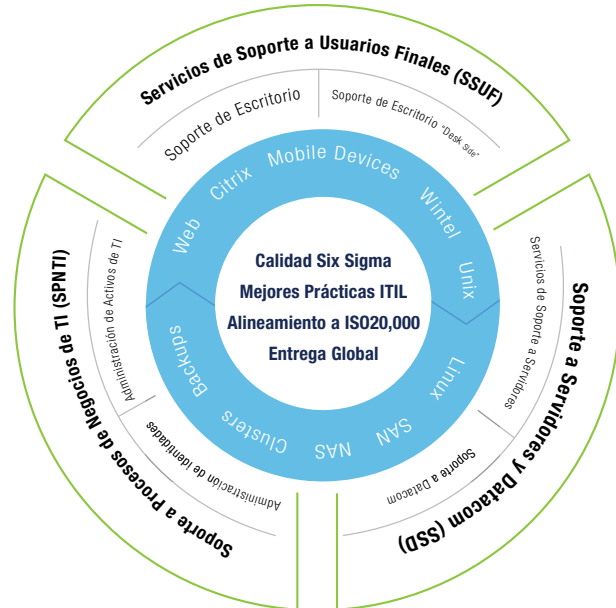
Es la serie de prácticas de negocio que apoyan las funciones financieras, contractuales de inventario para el soporte, la administración del ciclo de vida y toma de decisiones estratégica para el ambiente de TI. Los activos incluyen todos los elementos de software y hardware que son encontrados en los ambientes de nuestros clientes.

CALIDAD Y EFICIENCIA EN COSTOS

Los Servicios de infraestructura de TI, mientras sean complementarios, son un ingrediente crítico para el éxito de las empresas, así que además de ofrecer un bajo costo, la oferta de Softtek se enfoca en la satisfacción del usuario final y la entrega de servicios de alta calidad.

- Alta calidad mediante la ejecución de procesos de manera consistente y repetitiva.
- Incremento de la eficacia a través de procesos ITIL y una clara definición de roles y responsabilidades.
- Métricas significativas que evalúan el desempeño del servicio en términos de negocio y habilitan un modelo de governance.
- Tableros de control, reporte de métricas y desempeño; auditorías internas o externas.
- Soporte consistente en todos los continentes mediante nuestro modelo de Global Nearshore, que abarca América, Europa y Asia.

GESTIÓN COMPLETA DE SERVICIOS DE ENTREGA



ACERCA DE SOFTEK

Fundada en 1982, Softtek es un proveedor global de servicios orientados a procesos de TI con 30 oficinas en Norteamérica, Latinoamérica, Europa y Asia. Con 12 Centros de Desarrollo Global en EE.UU., México, China, Brasil, Argentina, España e India, Softtek mejora el tiempo de entrega de soluciones de negocio, reduce costo de las aplicaciones existentes, entrega aplicaciones mejor diseñadas y probadas, y produce resultados predecibles para grandes empresas en más de 20 países. A través de modelos de servicios de entrega on-site, on-shore y su marca registrada Global Nearshore™, Softtek ayuda a los CIOs a incrementar el alineamiento con el negocio. Softtek es el creador y líder de la industria nearshore.

info@softtek.com
softtek.com
@softtek