



Soportec, S.A. de C.V.

Servicios Especializados en
Tecnologías de la Información

*SOMOS UNA EXTENSIÓN
DE SU EQUIPO DE TRABAJO*

Perfil Corporativo 2011



DATOS GENERALES

- Empresa 100% mexicana, fundada en 1990.
- Centro de Contacto (Contact Center) con operación de servicios globales de primera clase, especializado y focalizado en service desk, servicio y soporte a tecnologías de información (TI)
- 90 empleados propios apoyados por una red de CASS Centros Autorizados de Servicio Soportec a nivel nacional integrada por 350 personas eventuales trabajando en una estructura organizacional, sólida, plana, ágil y eficiente.
- Personal capacitado y certificado en México, USA, Canadá y Brasil.
- Representativa cartera de clientes bajo contrato con una permanencia promedio de 10 años.
- Alianzas con los principales fabricantes de HW y SW de la industria a nivel mundial.
- 21 años de experiencia en la atención del mercado Corporativo.
- 11 años de experiencia en la atención del mercado PyME
- Cobertura nacional en sitio a través de nuestra red de CASS Centros Autorizados de Servicio Soportec.
- Cobertura mundial a través de nuestro Centro de Contacto, contando actualmente con 2 contratos de servicio a nivel internacional: Symantec Corporation y Colgate Palmolive América.
- Operación en base a SLA's (Service Level Agreement), metodologías y procesos alineados a las mejores prácticas internacionales (ITIL v3) Information Technology Infrastructure Library.

MISIÓN

Apoyar a nuestros clientes a ser más productivos, asegurando la continuidad de la operación de su infraestructura en tecnologías de información y el aprovechamiento adecuado de la misma por parte de los usuarios.

VISIÓN

Ser reconocidos nacional e internacionalmente como empresa líder en servicios administrados de T.I.

CASOS DE ÉXITO

Cobertura Internacional:

- **Colgate Palmolive:** Service Desk bilingüe inglés / español a nivel América.
- **Symantec Corporation:** Help Desk de soporte a tienda virtual a nivel Latinoamérica.

Cobertura Nacional:

- **Banco Consultoría Internacional:** Mantenimiento preventivo y correctivo a nivel nacional.
- **Casa Cuervo:** Mantenimiento preventivo y correctivo a nivel nacional.
- **Grupo Marti y Sport City:** Service Desk y Mantenimiento preventivo y correctivo a PC's y periféricos a nivel nacional.
- **PBG Pepsi Bottling Group:** Soporte Técnico y mantenimiento preventivo y correctivo en oficinas corporativas.
- **Toshiba México:** Centro autorizado exclusivo en México para atención de garantías a las cadenas de retail.

SOLUCIONES EMPRESARIALES

I. *Smart*

Servicio integral modulable de acuerdo a sus necesidades que incluye Soporte, Monitoreo y Administración de Recursos Tecnológicos

1. Soporte:

El módulo de Soporte de Smart proporciona soluciones de primer y segundo nivel para asegurar una correcta continuidad del servicio y mantener siempre cumplidos los objetivos de negocio y en un 100% la satisfacción de los clientes. Este módulo incluye los siguientes servicios:

1.1. Service Desk

- Recepción, registro, categorización, administración de incidentes, problemas y solicitudes de servicio
- Canalización, seguimiento, escalamiento y cierre de incidentes
- Asesoría, soporte técnico telefónico y/o remoto de 1er nivel
- Evaluaciones de niveles de servicio
- Administración de servicios basada en ITIL
 - Service Desk Management
 - Incident Management
 - Problem Management
 - Service Request Management
 - Event Management
 - Knowledge Management
 - Service catalogue Management
 - Service Level Management
- Múltiples medios de acceso: telefónico, Web, correo.
- Operación bilingüe español / inglés.
- Ventanas de servicio flexibles: 5x9, 7x24, etc.

1.2. Soporte en campo

- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Resolución de problemas técnicos.
- Equipos de soporte.
- Administración de garantías.
- Instalación y configuración de HW y SW.
- Apoyo en contingencias de virus.
- Realización de inventarios.
- Migraciones de equipos y plataformas.
- Auditorías informáticas.
- Apoyo en proyectos especiales.
- Man Power.
- Cobertura Nacional e Internacional.

1.3. Soporte a dispositivos móviles

- Smartphones: Blackberry, Iphone, Palm.
- Handhelds: Symbol, Motorola e Intermec
- Ipad's de Apple.

1.4. Soporte a Aplicaciones

Servicio diseñado para proveer soporte de 1er nivel a los usuarios de aplicaciones ERP y CRM específicamente SAP y ORACLE.

1.5. Soporte a telecomunicaciones

- Switches
- Routers
- Cableado estructurado
- Conmutadores

2. Monitoreo:

El módulo de monitoreo de Smart provee una serie de servicios con enfoque proactivo como:

- Chequeo diario de Seguridad de servidores
 - Antivirus y backup
- Chequeo diario de Disponibilidad de servidores y Red
 - Almacenamiento de Exchange
 - Estado de discos
 - Consumo de espacio en discos
 - Hacker check
 - Eventos críticos
 - Tamaño de archivos para log files o bases de datos
 - Raid arrays
 - UPS's y otros dispositivos SNMP
 - Status parches WSUS
- Monitoreo en tiempo real de servidores y redes

- Chequeo diario de seguridad de estaciones de trabajo
- Monitoreo en tiempo real de estaciones de trabajo
- Monitoreo en tiempo real de dispositivos activos

3. Administración:

Este módulo de Smart asegura la administración, auditoría y seguimiento de toda la plataforma IT ofreciéndole servicios de:

- Inventarios de Hardware
- Inventarios de activos de Software
- Distribución de Software
- Administración de activos fijos
- Administración y auditoría remotas
- Alineamiento a procesos de ITIL
 - Release Management
 - Change Management
 - Configuration Management

II. Customer Service

Los servicios de Contact Center de Soportec nos permiten ser un aliado de su empresa para la atención de sus clientes, apoyándolos con infraestructura y personal para proporcionar servicios como:

- Líneas de Ayuda
- Atención a Clientes
- Información y Asesoría
- Depuración de Bases de Datos
- Encuestas telefónicas
- Eventos: invitación y confirmación
- Multiskill

III. Software Asset Management SAM

Nuestros servicios de SAM contemplan todo el concepto básico de administración del licenciamiento de software. Los servicios que Soportec proporciona son:

- Consultoría
- Auditoría de activos de SW
- Administración de activos de SW

IV. Consultoría y Capacitación

SOLUCIONES PYMES

1. Soporte 901

Servicio de Soporte Técnico en Computación (Hardware, Software, Internet) para micro y pequeñas empresas que cubre las necesidades de soporte cotidiano.

- Soporte técnico telefónico y vía Web
- Soporte multimarca
- Atención ilimitada
- Horario de servicio las 24 horas del día los 365 días del año.
- Contratos anuales.

2. Integra TI.

Servicios integrales para todo el ciclo de vida de las Tecnologías de Información (TI) de las PYMES Asesoría para evaluar, planificar y diseñar su infraestructura de acuerdo a los objetivos y necesidades de su empresa:

- Apoyo en la elección de tecnología.
- Evaluación de tecnología
- Evaluación y negociación de/con proveedores
- Apoyo en opciones de financiamiento
- Supervisión en la implementación de tecnología

Administración y soporte de su infraestructura de TI que entre otras actividades incluye:

- Verificar el funcionamiento de su red y equipos de cómputo
- Verificar el funcionamiento de su correo electrónico



- Verificar el funcionamiento de su conexión a Internet
 - Verificar que se realice respaldo de su información
 - Verificar el funcionamiento de su Antivirus
- Soporte técnico que le permitirá cubrir sus necesidades de soporte cotidiano
- Soporte 901.

- Instalar y configurar sus equipos y/o programas
- Soporte técnico que le permitirá cubrir sus necesidades de soporte cotidiano
- Mantenimiento correctivo para sus equipos (no incluye refacciones).

SOLUCIONES HOGAR

1. Línea Gurú

Servicio de Soporte Técnico en Computación (Hardware, Software, Internet) para el hogar, profesionistas, alumnos, amas de casa y personas físicas en general que ayuda a solucionar las dudas más frecuentes en el uso de la computadora e internet.

- Soporte técnico telefónico y vía Web
 - Soporte multimarca
 - Atención ilimitada
- Horario de servicio las 24 horas del día los 365 días del año.
 - Esquemas de prepago mensual, trimestral, semestral o anual.

BENEFICIOS

- Especialización y focalización de servicios en tecnologías de información.
- 21 años de experiencia en el ramo.
- Alianzas con los principales fabricantes de hardware y software de la industria.
- Recursos humanos altamente capacitados y certificados en las principales herramientas y mejores prácticas de TI (ITIL).
- Infraestructura y recursos tecnológicos adecuados para brindar servicios globales de primera clase.
- Trabajo en base a métricas de calidad perfectamente bien definidas.
- Evaluación objetiva de resultados en base a SLA's (Service Level Agreement).
- Mejoras significativas en sus procesos.
- Reducción de costos operativos.
- Incremento en la productividad de su personal.
- Generación de información para toma oportuna de decisiones operativas y/o estratégicas.
- Mejoras en los niveles de calidad de servicio a clientes.
- Mejoras en el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Mejora en la imagen y posicionamiento de las áreas de servicio ante los usuarios.
- Fortalecimiento y desarrollo de las relaciones comerciales de las empresas con sus clientes.
- Soportec, S.A. de C.V. es empresa filial de Informática para Corporativos, S.A. de C.V. (InfoCorp) proveedor especializado y focalizado en soluciones globales para la protección y administración de la información de su empresa.

EN SOPORTEC QUEREMOS TENER EL PRIVILEGIO
DE CONVERTIRNOS EN UNA EXTENSIÓN DE SU
EQUIPO DE TRABAJO

GRACIAS POR SU ATENCIÓN
¡ESPERAMOS CON GUSTO
LA OPORTUNIDAD DE SERVIRLE!

+52 (55) 56614949

ventas@soportec.com.mx

www.soportec.com.mx