



*Soporte  
monitoreo y  
administración de  
recursos  
tecnológicos*

*En la actualidad las actividades relacionadas con el ciclo de vida de las TI que soportan la actividad de las organizaciones y su negocio se han convertido en un punto clave y un nuevo reto a tomar en cuenta para garantizar el correcto funcionamiento de los servicios ofrecidos y alcanzar así los objetivos administrativos y gerenciales.*

*Es por esto que las organizaciones para estar preparadas y a la vanguardia deben tener claro que si desean ser competitivas, necesitan de una mayor concentración en la planificación y gestión de estrategias relacionadas con su core de negocio y tercerizar todas aquellas actividades que son imprescindibles para soportar su negocio pero que no le generan valor.*

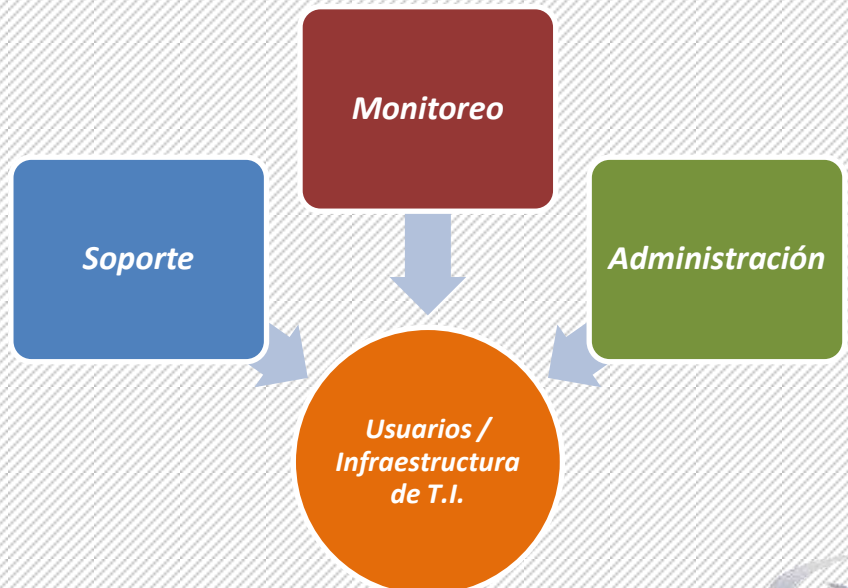
*Soportec con más de 20 años de experiencia proporcionando servicios especializados en Tecnologías de Información ha diseñado **Smart**, un nuevo modelo de servicios administrados inteligentes integral, flexible, centralizado y proactivo que permite gestionar las principales actividades relacionadas con el ciclo de vida de servicios de TI: Soporte, Monitoreo y Administración de Recursos Tecnológicos*

**Smart** es un modelo de servicios cuyo objetivo es asegurar la continuidad de la operación de los Recursos Tecnológicos de las organizaciones así como del personal que los utiliza.

Es un modelo flexible que puede ser modulable de acuerdo a las necesidades de organizaciones de cualquier tamaño sin que esto implique una disminución de la calidad de servicios. Cada módulo incluye el diseño de flujos de trabajo de todos los procesos operativos que permiten dar seguimiento a las acciones que de ellos se derivan, permitiendo que las tareas se ejecuten respetando los procedimientos establecidos, garantizando su cumplimiento y notificando si procede cualquier anomalía a quien corresponda para aplicar las acciones necesarias. Además incluyen un completo set de reportes operativos que permiten a los responsables de TI de las organizaciones dar un seguimiento completo de los servicios que Soportec entrega, complementados con evaluaciones objetivas de los niveles de servicio acordados.

**Smart** incluye los siguientes módulos:

- Soporte
- Monitoreo
- Administración



# sopORTE

La satisfacción de los clientes o usuarios que reciben los servicios de tecnología de cualquier compañía es el objetivo número uno de los departamentos de TI; mantener el rendimiento, disponibilidad y continuidad de los servicios ofrecidos y de esta forma lograr una considerable reducción de costos debe ser el

resultado de una eficiente administración de los servicios de soporte que se brinda desde el departamento de TI.

El módulo de soporte de **smart** se encarga de todos los aspectos que garanticen la continuidad, disponibilidad y calidad del servicio prestado al usuario final.

El portafolio de servicios que contiene este módulo permite administrar solicitudes y casos, programar servicios y gestionar la base de datos de conocimientos. Además integra diferentes servicios que conforman parte de un todo que nos permite una visión integral de nuestros usuarios o clientes apoyado en herramientas capaces de ofrecer servicios de altas prestaciones sin necesidad de que usted invierta en infraestructura de alto costo.

Este módulo dividido en servicios de Service Desk y soporte en campo asegura que los servicios prestados a los usuarios sean de alta calidad y que los activos y recursos tecnológicos estén siempre disponibles.

El Service Desk es el área de soporte encargada de proporcionar soluciones de primer nivel para asegurar una correcta continuidad del servicio, cumplir siempre los objetivos de negocio y mantener en un 100% la satisfacción de los clientes.

El Service Desk llevará a cabo la administración de servicios de atención y soporte a usuarios, gestionará y administrará las llamadas, el control automático de flujos de trabajo y la interacción total con sus clientes o usuarios.



Dentro de este módulo se incluyen diferentes opciones que pueden ser contratados y diseñadas de acuerdo a sus necesidades:

- Múltiples medios de acceso: telefónico, Web, correo.
- Operación trilingüe español / inglés / portugués.
- Ventanas de servicio flexibles: 5x9, 7x24, etc.
- On site o remoto

Nuestros servicios de Service Desk tienen un enfoque proactivo y están alineados a las mejores prácticas de ITIL V3:

- |                           |                              |                                |
|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| - Service Desk Management | - Service Request Management | - Service catalogue Management |
| - Incident Management     | - Event Management           | - Service Level Management     |
| - Problem Management      | - Knowledge Management       |                                |

smart  
soporte  
monitoreo  
administración  
servicios  
inteligentes  
proactivos  
flexibles  
centralizados



- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Resolución de problemas técnicos.
- Equipos de soporte.
- Administración de garantías.
- Instalación y configuración de HW y SW.
- Personal en sitio

Los servicios de soporte en campo complementan al módulo de Service Desk para llevar a cabo todas las actividades necesarias que requieran recursos calificados en el lugar del usuario dentro de sus instalaciones.

Así mismo los servicios de soporte en campo ayudan a complementar los módulos de monitoreo y administración con actividades que requieran fuerza de trabajo en sitio.

Entre otras actividades se pueden llevar a cabo:

- Apoyo en contingencias de virus.
- Realización de inventarios.
- Migraciones de equipos y plataformas.
- Auditorías informáticas.
- Apoyo en proyectos especiales.
- Cobertura Nacional e Internacional.

El avance de la tecnología hace que las organizaciones requieran cada vez más soluciones puntuales para dar soporte a sistemas específicos de su infraestructura.

**Smart** incluye servicios diseñados especialmente para proveer soporte a través de Service Desk y/o soporte en sitio a estas aplicaciones o infraestructura.

#### Soporte a Aplicaciones

- ERP y CRM específicamente SAP y ORACLE

#### Soporte a telecomunicaciones

- Switches
- Routers
- Cableado estructurado
- Conmutadores

#### Soporte a dispositivos móviles

- Smartphones: Blackberry, Iphone, Palm.
- Handhelds: Symbol, Motorola e Intermec
- Ipads
- Thin clients



# monitoreo

Para muchas organizaciones la administración y monitoreo de redes, servidores, servicios, recursos y procesos es una actividad compleja que no aporta valor al core del negocio. El creciente volumen de servidores, aplicaciones y sistemas

smart

soporte

monitoreo

administración

servicios

inteligentes

proactivos

flexibles

centralizados

operativos en los centros de datos actuales, así como los recursos y procesos involucrados en la consecución de los objetivos empresariales, ha contribuido sustancialmente a esta nueva forma de ver los departamentos de TI, su plataforma de red y los procesos que esta sustenta.

El mantener los niveles altos de funcionamiento de los servicios proporcionados por las infraestructuras de T.I. es la función principal del módulo de monitoreo de **Smart** ya que proporciona una solución completa para identificar y gestionar los servicios que presentan o pueden presentar problemas de forma proactiva y resolver los problemas antes de que estos ocurran.



Este módulo de **Smart** monitorea el desempeño y la disponibilidad de los diferentes componentes de los sistemas en forma periódica o en tiempo real, dejando que las aplicaciones y servicios se encuentren disponibles y entreguen al core de negocio la utilidad que deben entregar a toda hora.

Mediante este módulo apoyamos a su organización para realizar:

- Chequeo diario de seguridad de servidores
- Chequeo diario de salud de servidores y Red
- Monitoreo en tiempo real de servidores
- Chequeo diario de seguridad de estaciones de trabajo
- Monitoreo en tiempo real de estaciones de trabajo
- Monitoreo en tiempo real de dispositivos activos

La correcta administración de infraestructura tecnológica se ha convertido en uno de los objetivos primordiales de las organizaciones que pretenden ir a la vanguardia y de la mano con los retos que el mundo competitivo y globalizado exige.


Actualmente muchas organizaciones no tienen claros los beneficios reales que una correcta administración de sus recursos tecnológicos les puede traer y que se reflejan en reducción de costos, retorno de la inversión en tecnología, aumento de productividad, continuidad de operaciones críticas y un perfecto balance entre el área de TI y los objetivos de negocio.

# administración

Esta situación ha generado una presión y exigencia a las áreas de sistemas que se han



visto obligadas a ofrecer servicios de alta calidad y atender una fuerte demanda por servicios de administración de TI que en muchos de los casos se llevan a cabo con actividades laborales manuales que consumen tiempo y esfuerzos y sin procesos bien definidos.

Este módulo de  asegura la administración, auditoría y seguimiento de toda la plataforma de TI de cualquier organización, con procesos y prácticas basadas en metodología ITIL utilizando herramientas automatizadas en un ambiente centralizado y enfocado a alinearse a los objetivos de negocio y la reducción de costos, incluyendo servicios como:

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

Con nuestros servicios administrados inteligentes  su organización puede obtener los siguientes **Beneficios**

- ✓ Mantener los Recursos Tecnológicos actualizados, seguros, productivos, consistentes y disponibles.
- ✓ Consolidar en un único Centro de Atención de requerimientos, la gestión de todos los servicios de TI.
- ✓ Simplificar y optimizar sus Recursos Tecnológicos.
- ✓ Tener un enfoque proactivo para identificar en forma temprana problemas potenciales, reduciendo costos por caídas de equipo y/o sistemas y asegurando su continuidad y la del negocio.
- ✓ Administrar los servicios en base a SLA's logrando un nivel de servicio específico, sostenido, consistente y cuantificable.
- ✓ Incrementar al máximo la eficiencia del personal y la administración y operación de los sistemas a través de una infraestructura flexible.
- ✓ Reducir los costos de operación de su empresa logrando un menor costo de propiedad de sus Recursos Tecnológicos.
- ✓ Integrar los sistemas de Soporte, Monitoreo y Administración en una solución completa y flexible.
- ✓ Obtener información consolidada para el análisis oportuno de posibles mejoras y análisis de tendencias.
- ✓ Incrementar los niveles de servicio y su calidad buscando la mejora continua en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos.
- ✓ Fortalecer la imagen del área de sistemas entre sus usuarios.
- ✓ Reducir el tiempo promedio de solución a incidentes.
- ✓ No incrementar su nómina y evitar responsabilidad laboral

Soportec, S.A. de C.V.  
Retorno Cerro Tuera 21  
Col. Oxtopolco Universidad  
México, 04318, D.F.  
+52 (55) 56614949  
[ventas@soportec.com.mx](mailto:ventas@soportec.com.mx)