



ASSESSMENT

Servicios de Mesa de Ayuda

Evaluación de sistemas existentes y futuros

Realizaremos una evaluación exhaustiva de la eficiencia y la calidad de los servicios de TI, identificando las fortalezas y debilidades actuales, así como las posibles brechas de seguridad y riesgos asociados.

En tecnología informática impactamos

Servicios de Mesa de Ayuda y de Servicios

El objetivo es claro

1. Proveer a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas con un soporte rápido y eficiente, logrando una mejora de la satisfacción del usuario.
2. Permitir tener en tiempo real un control de la efectividad del equipo de soporte.
3. Poder identificar según el comportamiento de la volumetría de casos atendidos cuáles son los incidentes más repetitivos, convirtiéndose en problemas y poder tomar una acción correctiva sobre los mismos.



Herramientas



Recurso Humano



Herramientas Físicas



Software de mesa de ayuda,
Inventarios y soporte remoto



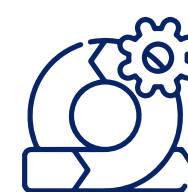
Entregables



Diseño del servicio y Operación
del servicio



Propuesta económica



Metodología

Entrevista con el cliente para una
revisión 360° de la infraestructura a
soportar e identificar los alcances
requeridos y los que puedan
generar una nueva necesidad