



MESA DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

Este servicio se basa en la definición de un modelo de operación tecnológica alineado a mejores prácticas de prestación de servicios de TI y de las necesidades del negocio.

Ofrece un mecanismo formal y disciplinado para el registro y seguimiento adecuado de los problemas que se presentan. De esta manera, la empresa sabrá la evolución de cada caso y podrá satisfacer las necesidades de cada cliente de manera personalizada.

Beneficios

- Concentración de consultas o problemas en un punto único de contacto.
- Administra requerimientos y problemas asociados a la plataforma informática.
- Disposición de soporte durante la jornada laboral.
- Incrementa la productividad de los usuarios.
- Reducción considerable de tiempos improductivos.
- Solución en tiempo breve de los requerimientos planteados.
- Optimiza el trabajo que realizan las áreas de informática al no recibir solicitudes recurrentes, permitiéndoles que se dediquen a su actividad principal.
- Proveer información, métricas y recomendaciones para tomar acciones de mejoramiento continuo.

El Objetivo Principal

Es brindar a los usuarios un punto único de contacto en el cual se resuelvan y/o canalicen las necesidades relativas al uso de servicios. Los objetivos son:

- Atender oportuna y eficientemente las llamadas recibidas. Resolver las peticiones recibidas en línea.
- Seguimiento en línea de los casos derivados.
- La gestión y solución integral de los incidentes y problemas planteados, así como la atención de requerimientos relacionados con los Servicios de Tecnología.

Diseño del Servicio

SODISA busca la óptima y eficaz transición al entorno productivo a través de la asesoría en la elaboración del diseño de nuevos servicios y/o en la modificación de los ya existentes, conformando a su vez, el catálogo de servicios.

Los costos se adecuan a la rentabilidad y disponibilidad futuras basadas en estándares de calidad en el servicio lo que se refleja en el cliente y usuarios, en mayor plusvalía.

SODISA asesora en la operación de su Mesa de Servicios, incluso bajo el esquema outsourcing.

Transición del Servicio

Sodisa para que los productos definidos en la fase de Diseño del Servicio se integren al entorno de producción y sean accesibles para los clientes y usuarios autorizados; supervisa el proceso de cambio del nuevo servicio o de servicios modificados; da cumplimiento a los estándares establecidos y requerimientos solicitados; considera los riesgos asociados al cambio y comunica éstos a los involucrados en la Transición del Servicio.

Operación del Servicio

Consiste en coordinar e implementar procesos, actividades y funciones para la prestación de los servicios acordados con niveles de calidad aprobados, proporcionar soporte a usuarios, gestionar la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, equilibrar la demanda y la capacidad de respuesta.

La operación favorece el cumplimiento de objetivos establecidos en la estrategia del servicio.

Principales componentes

1. Portal WEB
2. Línea de atención telefónica 7/24
3. Soporte técnico remoto (telefónica y portal), atención primer nivel y escalamiento a otros grupos especializados
4. Herramienta Reportes Web
5. Soporte Técnico en sitio

Quiénes somos en SODISA

SODISA brinda soluciones de software y desarrollos especializados a nivel internacional, con tecnología en constante evolución.

Nuestro equipo de trabajo es altamente calificado y con experiencia en desarrollo de proyectos de tecnología aplicables a cualquier sector del mercado, garantizado calidad y eficiencia para nuestros clientes.

El soporte técnico y atención al cliente con estándares de calidad, cuyo propósito principal es satisfacer las necesidades y requerimientos tecnológicos de cada proyecto.