



## 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.