

# MÓDULO SOPORTE Y ASISTENCIA TECNICA

Soporte para  
puestos de trabajo/Helpdesk

# Ctrl90



B180

C270

D361



system administrator partner

Ctrl360

# Ctrl90

cuota módulo

8,50€/mes desde

## Soporte para puestos de trabajo/Helpdesk



Soporte técnico remoto ilimitado



Gestión de incidencias “trouble ticket”, aplicación web SERVICE DESK

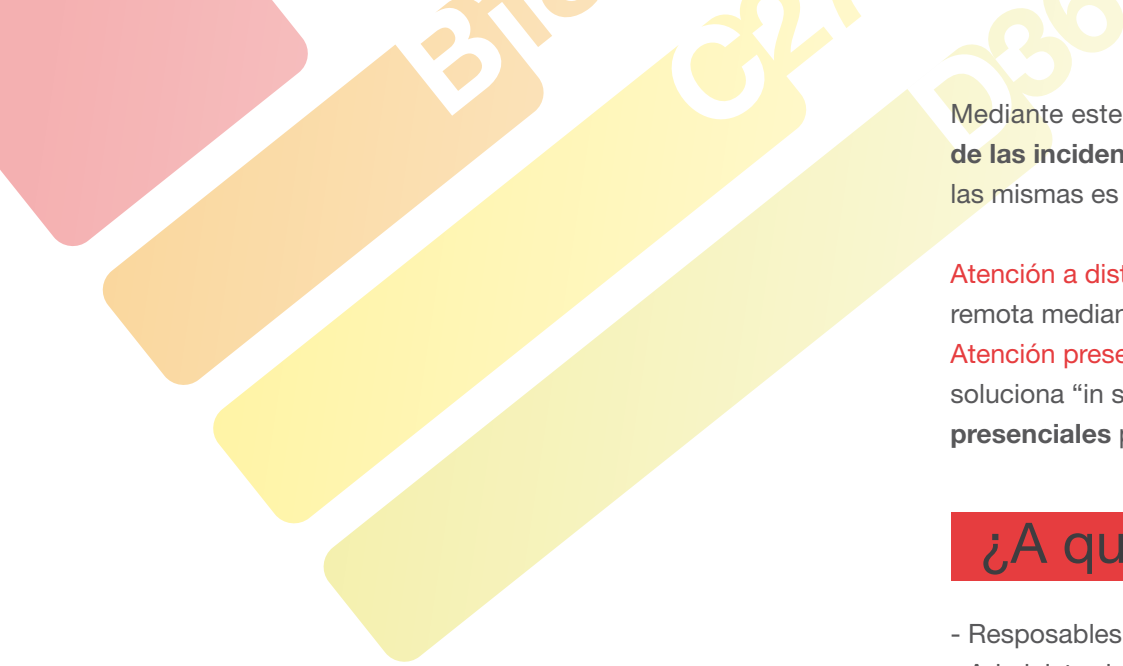


Prioridad atención y servicio preferente



Posibilidad de coberturas y tiempos de respuesta personalizadas

La función consiste en **dar soporte técnico a los usuarios**: escuchar los problemas técnicos que tienen, gestionarlos a la mayor brevedad posible y dar una solución. A través de este módulo de servicio los técnicos de soporte podrán asistirle de forma continuada solucionado y gestionando sus problemas con **asistencia técnica remota** (off-site).



Mediante este módulo de soporte y **asistencia técnica remota pueden resolverse el 95% de las incidencias** y consultas que los usuarios puedan necesitar, donde el tiempo de resolución de las mismas es mucho menor. Dependiendo del requerimiento usamos dos modos distintos:

**Atención a distancia:** los técnicos de soporte destinados a su incidencia realizan una conexión remota mediante su aceptación solucionando la incidencia reportada.

**Atención presencial:** se desplazan directamente hasta el usuario que ha avisado de la incidencia y se soluciona “in situ”. Para esta modalidad, se despliega un módulo complementario de **bolsa de horas presenciales** para cubrir las incidencias que no puedan resolverse de forma remota.

## ¿A quién va dirigido?

- Responsables TIC
- Administradores de Redes
- Micros, autónomos y profesionales
- Pymes y grandes cuentas
- Empleados remotos, usuarios móviles o usuarios domésticos

TODOS NUESTROS MÓDULOS DE SOPORTE, ASISTENCIA TÉCNICA Y MANTENIMIENTO TIC ESTÁN ADECUADOS PARA EMPRESAS CON O SIN DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA, DONDE GESTIONAMOS ÁREAS/SEGMENTOS DE USUARIOS/TAREAS COMPLEMENTARIAS (OUTASKING) Y GESTIÓN COMPLETA (OUTSOURCING)

1 Aumento de la productividad del empleado

2 Continuidad a su negocio sin costosas interrupciones

3 Disponibilidad inmediata y soporte prioritario

4 Disminución en los tiempos de paro

La organización y empleados, disponen y se benefician de:

5 Unificación servicios en una cuota fija, se reducen costes, optimizan recursos y simplifica la gestión

Al contratar el módulo Ctrl90 siempre tendrá un soporte técnico profesional y de confianza permanentemente para resolver los problemas diarios de sus empleados.

## 1. HARDWARE

- 1.1. Sistemas Microsoft y Apple
- 1.2. Ordenadores de sobremesa, torres, portátiles, smartphones y tables
- 1.3. Periféricos: monitores, impresoras, multifunciones

### SERVICIOS

INCIDENCIAS EN EQUIPOS INFORMÁTICOS (IMPRESORAS, ESCÁNERES, MONITORES...) | AMPLIACIONES DE EQUIPOS | EL SERVICIO DE HARDWARE (NO INCLUYE LOS COMPONENTES AVERIADOS A CAMBIAR) | CONFIGURACIONES DE EQUIPOS, DISPOSITIVOS Y PERIFÉRICOS | SOPORTE EN LA COMPRA DE NUEVO EQUIPAMIENTO

## 2. SOFTWARE

- 2.1. Comunicaciones
- 2.2. Soporte de aplicaciones propietarias
- 2.3. Ofimática
- 2.4. Sistemas operativos
- 2.5. Controladores de periféricos
- 2.6. Conexiones de red
- 2.7. Antivirus

## 3. SERVICIO TÉCNICO

Las incidencias, consultas y peticiones de servicio de los usuarios se reciben mediante plataforma de gestión Web donde se registran, se tratan y monitorizan exhaustivamente hasta su cierre: **1.** Creada la incidencia, recibirá un e-mail detallando el nº de trouble-ticket, el estado, una descripción completa y la persona designada a su resolución. **2.** Iniciados los trabajos de resolución, recibirá otro e-mail indicando que el estado de su incidencia está en proceso de resolución. **3.** Cuando su incidencia quede resuelta, recibirá un último e-mail indicando que la incidencia ha sido cerrada y solucionada. **4.** Toda intervención requerirá para su cierre definitivo de la validación directa del usuario quien tendrá que dar su conformidad de que el servicio ha sido prestado correctamente (si el usuario no ha quedado satisfecho podrá re-abrir la misma cerrada por el técnico asignado).

EN TODO MOMENTO PODRÁ ACCEDER A LA PLATAFORMA WEB DE GESTIÓN PARA CONOCER: **HISTORIAL DE INCIDENCIAS, CONSULTAS Y PETICIONES DE SERVICIO | ESTADO DEL SERVICIO | TIEMPOS DE RESOLUCIÓN ASIGNADOS DEPENDIENDO DE SUS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA'S) | CALENDARIO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS**

## 4. COBERTURAS

### HORARIO DE COBERTURA TÉCNICA

Horario de recepción de incidencias y se contabilizan junto con los siguientes niveles de servicio:

**CO8x5 Incluida**

L-J de 8-14 hrs. y de 16-18 hrs. V de 8-14 hrs.

**CO12x5 Opcional a contratar**

L-V de 8-20 hrs.

**COWK Opcional a contratar**

S-D de 8-20 hrs.

### TIEMPO DE RESPUESTA

Tiempo máximo que transcurre desde que se crea la incidencia hasta que él técnico inicia los trabajos de resolución:

**SLA48H incluida**, dos días laborables

**SLA24H opcional a contratar**, un día laborable

**SLA8H opcional a contratar**, mismo día laborable

**SLA4H opcional a contratar**, en 4 horas

LAS COBERTURAS EXPUESTAS SON LAS ESTÁNDARES DEL MÓDULO Ctr190. SE PUEDEN ACORDAR NIVELES DE SERVICIO SLA'S PERSONALIZADOS Y A MEDIDA DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

[www.ctrl360.com](http://www.ctrl360.com)

T 902 099 911 | F 933 682 759

EMAIL | [info@ctrl360.com](mailto:info@ctrl360.com)

SKYPE | ctrl360

BCN1 | Oriente 78-84, Ed. Inbisa, 2<sup>a</sup>-4<sup>a</sup>  
08190 Sant Cugat del Vallés



<http://www.ctrl360.com/soluciones/soporte/ctrl80>

4LDESIGN.es

A90

B180

C270

D361

system administrator partner



**Ctrl360**