



# MÒDUL SUPPORT I ASSISTÈNCIA TÈCNICA

Suport per  
llocs de treball/Helpdesk

# Ctrl90



system administrator partner

**Ctrl360**

# Ctrl90

quota mòdul

8,50€/mes



Suport tècnic remot il·limitat



Gestió d'incidències "trouble tiquet", aplicació web SERVICE DESK



Prioritat atenció i servei preferent



Possibilitat de cobertures i temps de resposta personalitzades

## Suport per llocs de treball/Helpdesk

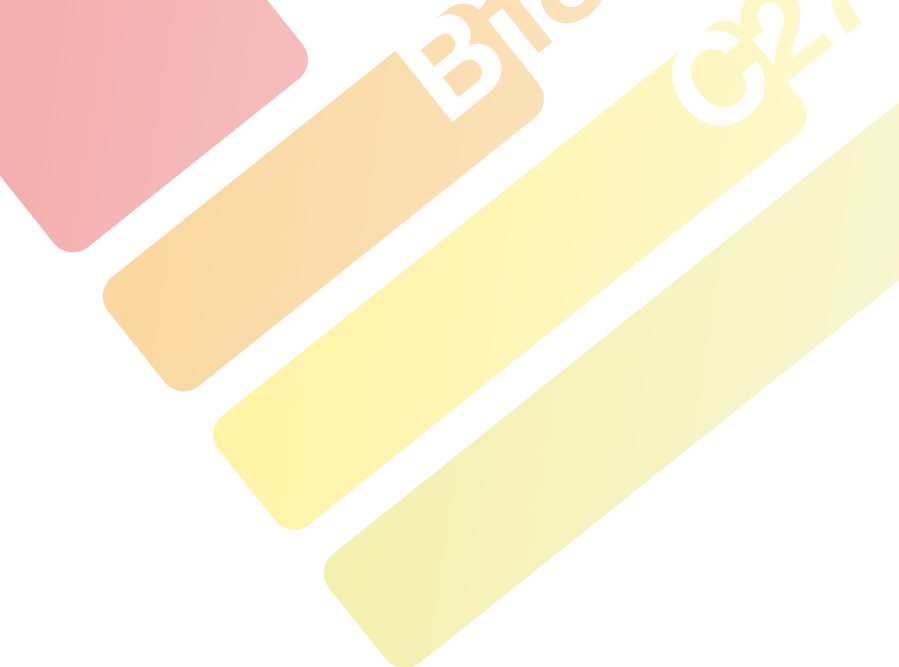
La funció consisteix a **donar suport tècnic als usuaris**: escoltar els problemes tècnics que tenen, gestionar al més aviat possible i donar una solució. A través d'aquest mòdul de servei els tècnics de suport podran assistir de manera continuada solucionat i gestionant els seus problemes amb **assistència tècnica remota** (off-site).

A90

180

270

360



Mitjançant aquest mòdul de suport i **assistència tècnica remota és poden resoldre el 95% de les incidències y consultas** que els usuaris puguin necessitar, on el temps de resolució de les mateixes és molt menor. Depenent del requeriment fem servir dues maneres diferents:

**Atenció a distància:** els tècnics de suport destinats a la seva incidència realitzen una connexió remota mitjançant la seva acceptació solucionant la incidència reportada.

**Atenció presencial:** es desplacen directament fins a l'usuari que ha avisat de la incidència i es soluciona "in situ". Per a aquesta modalitat, es desplega un mòdul complementari de **borsa d'hores presencials** per cobrir les incidències que no és puguin resoldre de forma remota.

## A qui va dirigit?

- Resposables TIC
- Administradors de Xarxes
- Micros, autònoms i professionals
- Pimes i grans comptes
- Empleats remots, usuaris mòbils o usuaris domèstics

TOTS ELS NOSTRES MÒDULS DE SUPORT, ASSISTÈNCIA TÈCNICA I MANTENIMENT TIC ESTAN ADEQUATS PER EMPRESES AMB O SENSE DEPARTAMENT D'INFORMÀTICA, ON GESTIONEM ÀREES / SEGMENTS D'USUARIS / TASQUES COMPLEMENTÀRIES (OUTASKING) I GESTIÓ COMPLETA (OUTSOURCING)

1 Augment de la productivitat del empleat

2 Continuitat al seu negoci sense costoses interrupcions

3 Disponibilitat immediata i suport prioritari

4 Disminució en els temps d'atur

L'organització i empleats, disposen i es beneficien de:

5 Unificació serveis en una quota fixa, es redueixen costos, optimitzen recursos i simplifica la gestió

En contractar el mòdul Ctrl90 sempre tindrà un suport tècnic professional i de confiança permanentment per resoldre els problemes diaris dels seus empleats.

## 1. MAQUINARI

- 1.1. Sistemes Microsoft i Apple
- 1.2. Ordinadors de sobretaula, torres, portàtils, smartphones i tablets
- 1.3. Perifèrics: monitors, impressores, multifuncions

### SERVEIS

INCIDÈNCIES EN EQUIPS INFORMÀTICS (IMPRESSORES, ESCÀNERS, MONITORS...) | AMPLIACIONS DE EQUIPS | EL SERVEI DE MAQUINES (NO INCLOU ELS COMPONENTS AVARIATS A CANVIAR) | CONFIGURACIONS D'EQUIPS, DISPOSITIUS I PERIFÈRICS | SUPORT A LA COMPRA DE NOU EQUIPAMENT

## 2. PROGRAMARI

- 2.1. Comunicacions
- 2.2. Suport d'aplicacions propietàries
- 2.3. Ofimàtica
- 2.4. Sistemes operatius
- 2.5. Controladors dels perifèrics
- 2.6. Connexions de xarxa
- 2.7. Antivirus

## 3. SERVEI TÈCNIC

Les incidències, consultes i peticions de servei dels usuaris es reben mitjançant plataforma de gestió Web on es registren, es tracten i monitoritzen exhaustivament fins al seu tancament: **1.** Creada la incidència, rebrà un correu electrònic detallant el nº de trouble-tiquet, l'estat, una descripció completa i la persona designada a la seva resolució. **2.** Iniciats els treballs de resolució, rebrà un altre correu electrònic indicant que l'estat de la seva incidència està en procés de resolució. **3.** Quan la seva incidència quedi resolta, rebrà un últim correu electrònic indicant que la incidència ha estat tancada i solucionada. **4.** Tota intervenció requerirà per al seu tancament definitiu de la validació directa de l'usuari qui haurà de donar la seva conformitat que el servei ha estat prestat correctament (si l'usuari no ha quedat satisfet podrà reobrir la mateixa tancada pel tècnic assignat).

EN TOT MOMENT PODRÀ ACCEDIR A LA PLATAFORMA WEB DE GESTIÓ PER CONÈIXER: **HISTORIAL D'INCIDÈNCIES, CONSULTES I PETICIONS DE SERVEI | ESTAT DEL SERVEI | TEMPS DE RESOLUCIÓ ASSIGNATS DEPENDENT DELS SEUS ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA'S) | CALENDARI D'ASSISTÈNCIES TÈCNiques**

## 4. COBERTURES

### HORARI DE COBERTURA TÈCNICA

Horari de recepció d'incidències i es comptabilitzen juntament amb els següents nivells de servei:

**CO8x5 inclosa**

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

**CO12x5 Opcional a contractar**

L-V de 8-20 hrs.

**COWK Opcional a contractar**

S-D de 8-20 hrs.

### TEMPS DE RESPOSTA

Temps màxim que transcorre des que es crea la incidència fins que ell tècnic inicia els treballs de resolució:

**SLA48H inclosa**, dos dies laborables

**SLA24H opcional a contractar**, un dia laborable

**SLA8H opcional a contractar**, mateix dia feiner

**SLA4H opcional a contractar**, en 4 hores

LES COBERTURES EXPOSADES SÓN LES ESTÀNDARDS DEL MÒDUL Ctr190. ES PODEN ACORDAR NIVELLS DE SERVEI SLA'S PERSONALITZATS IA MIDA DE LES NECESSITATS DEL CLIENT.

[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 Vallès



system administrator partner

**Ctrl360**



<http://www.ctrl360.com/soluciones/support/ctrl360>

4DESIGN.es