

TECNICOS DE SOPORTE T.I - REMOTO Y EN SITIO

Características

Nuestra mesa de servicios es el punto de contacto para que los usuarios presenten **requerimientos e incidentes T.I** en los equipos de computo y periféricos de su empresa. **Registra, diagnostica, documenta y da soporte técnico** a través de técnicos especializados, usando acceso remoto , línea telefónica. Además contamos con técnicos en sitio en todo el territorio nacional incluso en municipios alejados

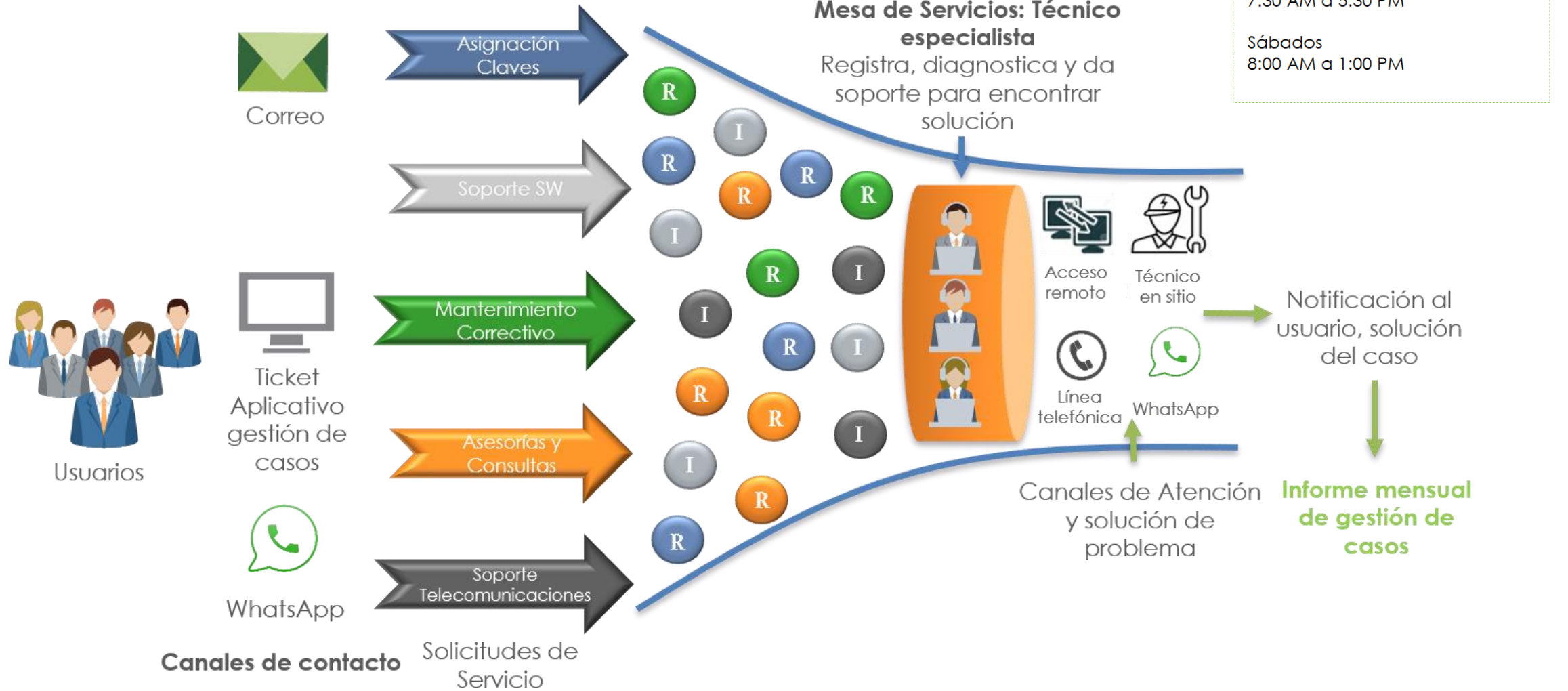
Es útil para empresas dónde la mesa de servicio tiene desbordamiento de casos, el área T.I esta saturada, o se tiene sedes alrededor del país sin personal de soporte técnico T.I propio.

Beneficios

- Atención inmediata a usuarios.
- Aumento Productividad.
- Reducción de riesgo de los imprevistos
- Mayor duración de sus equipos de TI
- Disminución de carga del área T.I
- Sistematización Solicitudes.
- Detección temprana de errores recurrentes.
- Información veraz para toma de decisiones.
- Seguridad y confianza con técnicos especializados.
- Garantía de soporte, y solución de problemas.
- Cobertura de soporte técnico a nivel nacional.



¿Como funciona el servicio?



SOPORTE EN SITIO

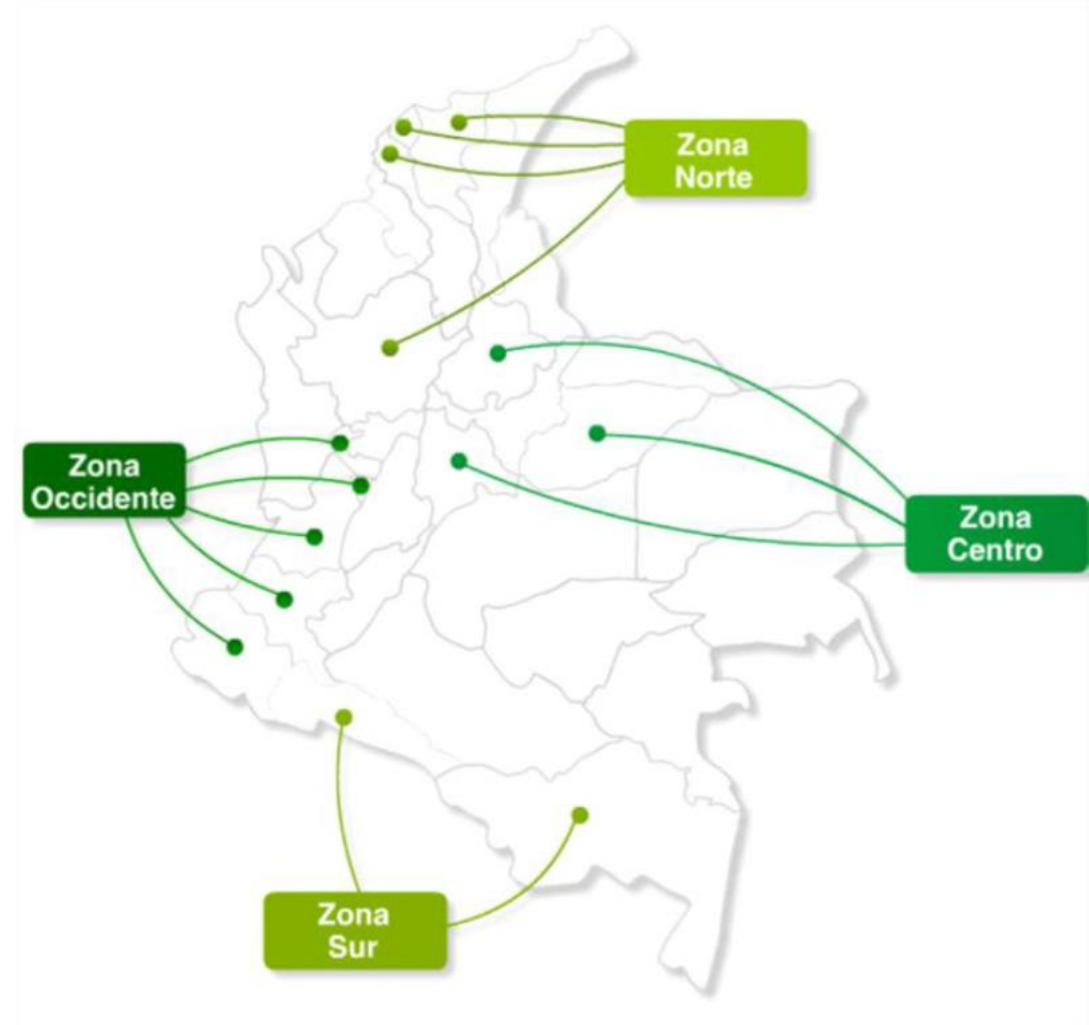
Una de nuestras grandes ventajas para la atención de soporte en sitio T.I, es la **disponibilidad de especialistas técnicos/ingenieros en diferentes ciudades y municipios del país, incluso en poblaciones alejadas.** Hemos desarrollado y certificado a cada uno de los técnicos de soporte en sitio, para brindar a nuestros clientes el mejor servicio y seguridad.

Todos nuestros servicios tiene el respaldo y garantía Tecolsoft, el cual brinda seguridad al cliente quien recibirá siempre un servicio a satisfacción.

Desde la sede principal, nuestra mesa de ayuda coordina y controla cada requerimiento, garantizando cumplir los ANS que se tengan con cada uno de nuestros clientes.

Es un servicio que se ajusta perfectamente a empresas con sedes en múltiples ciudades del territorio nacional, ayudando a incrementar la estandarización de sus procesos.

En Tecolsoft trabajamos para ser su aliado estratégico



Cobertura del servicio

INCIDENTES

Soporte Técnico Correctivo para solucionar errores o eventos que generan interrupción en los servicios:

- Errores al enviar a imprimir
- Errores iniciando sesiones de red
- Dispositivos que no prenden o no funcionan adecuadamente
- Problemas para conectarse a Internet
- Problemas de bloqueo en el equipo.
- Errores enviando o recibiendo correos.
- Mensajes de error detectados en el equipo y/o en alguna aplicación especial.
- Problemas con la conexión de red.

REQUERIMIENTOS

- Instalación de elementos de forma local o en red.
- Desinstalación de elementos de hardware
- Traslado de ubicación física de dispositivos de Hardware.
- Instalación de periféricos.
- Desfragmentación de discos duros.
- Configuración de Perfil de Usuario.
- Ingreso al dominio
- Backup y restauración de información
- Instalación de aplicativos básicos.
- Solicitudes de cambio de partes.
- Asesoría para realización de backup de información.
- Formateo de Disco Duro.
- Actualización de software.
- Instalación y desinstalación de Sistema Operativo
- Configuración de cliente de correo con perfil asignado para la cuenta.