



Estaciones de Trabajo



La necesidad de estar siempre actualizado

Para competir globalmente, las empresas necesitan mantener sus activos informáticos actualizados y disponibles en todo momento. Muchas veces, el desconocimiento y mala proyección de las necesidades en el corto y mediano plazo las lleva a adquirir equipos que rápidamente quedan obsoletos, o a contratar servicios computacionales que deben ser reemplazados antes de lo previsto, debiendo pagar un alto costo por ellos.

Los tiempos de respuesta, ante fallas en las plataformas de escritorio de los usuarios, impactan directamente en la productividad y eficiencia de sus empleados. Algo que resulta aún más crítico y complejo de resolver para las empresas que se encuentran distribuidas geográficamente.

Al mismo tiempo, los altos costos de mantenimiento y administración de las estaciones de trabajo, han convertido a la externalización de la gestión y soporte de las plataformas de escritorio en una prioridad para las organizaciones.

La solución

El servicio Estaciones de Trabajo de Entel permitirá a tu empresa no sólo reducir costos, sino también contar con un equipo profesional especializado, para brindar soporte de primer nivel a tus plataformas de escritorio.

Por una cuota mensual fija, Entel garantiza que todos los usuarios de tu empresa tendrán una estación de trabajo confiable, con tiempos de respuesta apropiados

ante eventuales fallas, incluyendo, además, la renovación tecnológica de los computadores como parte del servicio.

Para gestionar adecuadamente la continuidad operacional del servicio, se proporcionan los siguientes elementos:

- * Mesa de ayuda telefónica.
- * Soporte de campo o atención en terreno.
- * Despliegue de estaciones de trabajo.

El servicio considera estaciones de trabajo y equipamiento de cliente como:

- * Desktops (PC)
- * Notebooks
- * Impresoras
- * Multifuncionales
- * Proyectoras

Cómo funciona

La solución de estaciones de trabajo de Entel considera:

- * Equipamiento de cliente en modalidad de servicio.
- * Licencias de sistema operativo Windows, Office y antivirus.
- * Mesa de ayuda telefónica con toma de control remoto de desktops y/o notebooks.
- * Soporte de campo para reparación o reposición de equipamiento.

[Beneficios del servicio]

- **Ahorros en inversión y gasto.** Podrás llevar gastos fijos en gastos variables, proporcionando mayor eficiencia en la administración de recursos humanos y activos TI, disminuyendo el TCO (Costo Total de Propiedad) asociado a equipamiento TI.
- **Mayores niveles de servicio.** La disponibilidad de la plataforma de cliente está garantizada por SLA de atención telefónica y de solución de falla en terreno.
- **Mejoras operacionales.** Tus usuarios maximizarán su productividad, al disminuir los tiempos de no disponibilidad de las estaciones de trabajo.
- **Flexibilidad y Escalabilidad.** El servicio te brindará flexibilidad en la cantidad de equipos de usuarios, permitiendo aumentar o disminuir el parque de equipos. Del mismo modo, podrás crecer en servicios tales como aplicaciones soportadas, almacenamiento, respaldo, entre otros.
- **Calidad de servicio asegurada.** La forma de atención de los agentes se encuentra estandarizada.
- **Eficiencia.** Al disminuir los costos de contacto por usuario, se aprovechan las economías de escala que ofrece la externalización de la operación, la administración de plataformas de call center, la infraestructura y la tecnología.
- **Adaptación a demandas variables.** Entel posee la infraestructura y tecnología necesaria para adaptarse a las demandas variables de los clientes, respecto de crecimiento en equipamiento, procesamiento, almacenamiento y respaldo; aplicaciones y servicios; y call center.

(Detalles del servicio)

Desktops y Notebooks	<ul style="list-style-type: none">• Se sugieren dos categorías de desktops y notebooks: Standard y Professional. Es posible definir más categorías en función del requerimiento del cliente.• Modelos vigentes de las marcas Dell y/o HP. Es posible cotizar otras marcas en función de los requerimientos del cliente.• Sistema operativo Windows XP, Vista o 7.
Licencia Office	<ul style="list-style-type: none">• Licenciamiento Microsoft Office 2007/2010. Standard/Small Business/Professional/Enterprise.
Antivirus	<ul style="list-style-type: none">• Soluciones McAfee o Symantec.
Impresoras	<ul style="list-style-type: none">• Marca HP u otra en función del requerimiento del cliente.
Multifuncionales	<ul style="list-style-type: none">• Marca HP u otra en función del requerimiento del cliente.
Proyectores	<ul style="list-style-type: none">• Marca Epson u otra en función del requerimiento del cliente.

(Mesa de ayuda y soporte de campo)

Mesa de Ayuda	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad de Service Desk de 99,9%.• Nivel de servicio telefónico 85% de las llamadas antes de 20 segundos.• Nivel de atención telefónica (llamadas atendidas) 95%.• 70% de los problemas son resueltos en la primera llamada telefónica.
Soporte de Campo	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo de solución de 4 horas en la Región Metropolitana.• Tiempo de solución de 8 horas en regiones.

Más información en www.entel.cl/ondemand