



## Asistencia informática en línea On-demand



### **Incremente el tiempo productivo de sus usuarios**

Muchas veces la productividad de sus usuarios es afectada por problemas típicos de los computadores, como por ejemplo lentitud del sistema, problemas con virus y error en aplicaciones, o por la dificultad de resolver consultas relacionadas con el uso de aplicaciones comunes de Internet.

La mayoría de las empresas pequeñas y medianas no tienen recursos para contratar técnicos que proporcionen en forma permanente todo el soporte que se requiere para solucionar rápidamente los problemas que afectan a computadores de escritorio y notebooks, lo que implica largos tiempos de espera para resolver la incidencia.

### **La solución**

Nuestro servicio de asistencia informática en línea le ayuda a resolver los problemas críticos de soporte técnico de PC y notebooks, optimizando la productividad de sus usuarios y mejorando los niveles de satisfacción interna de los colaboradores.

Por medio de un sencillo software instalado en cada uno de sus equipos, accederá al servicio de asistencia informática en línea de Entel. Con este servicio, un técnico responderá a todas sus consultas en línea, mediante chat, y además podrá actuar en forma remota para solucionar los problemas reportados.

El servicio asistencia informática en línea de Entel opera a través de Internet y en horario continuado todos los días del año. Esto significa que puede acceder a ayuda en cualquier momento, tanto si está en la oficina, trabajando desde la casa o en reunión con clientes.

### **Cómo funciona**

Entel maneja la configuración inicial del servicio, proporcionándole la aplicación y las licencias, además de brindarle apoyo en la instalación remota en sus equipos. Además, Entel le brinda una mesa de ayuda telefónica que resolverá cualquier consulta o problema relacionado con el uso del servicio.

# [ Beneficios del servicio ]

## \* **Incremente la productividad de sus colaboradores.**

Proporcionando respuestas en línea a los problemas de los usuarios de computadores de su empresa, conseguirá aumentar considerablemente el tiempo productivo de sus usuarios.

## \* **Optimiza el uso de los recursos de informática.**

Permitirá que su personal de TI se concentre en las actividades más relevantes de su negocio o en resolver los problemas realmente críticos.

## \* **Acceda a un servicio de clase mundial.**

Los altos estándares de escalabilidad, disponibilidad y seguridad de la plataforma, garantizan la continuidad operacional del servicio las 24 horas y los 365 días del año, proporcionándole las características de misión crítica que su empresa necesita.

## ( Detalles del servicio )

Disponibilidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio 7x24x365.</li><li>• Disponibilidad de la plataforma de 99%.</li></ul>
Plataformas soportadas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estaciones de trabajo Intel o AMD con sistema operativo Windows XP o superior.</li></ul>
Aplicaciones soportadas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicaciones ofimáticas: MS Outlook y Outlook Express.</li><li>• MS Internet Explorer y Firefox.</li><li>• MS Word, MS Excel, MS Access, MS PowerPoint, MS Project, MS Visio.</li><li>• Antivirus Panda, Symantec y TrendMicro.</li><li>• Copiador Nero.</li><li>• Compresores Winzip y Winrar.</li><li>• Multimedia: Acrobat, Windows Media Player, Real Audio.</li></ul>
Especificaciones de los servicios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incidencias en estaciones de trabajo.</li><li>• Configuración del hardware y sistema operativo.</li><li>• Ayuda en el manejo de las aplicaciones soportadas.</li><li>• Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.</li><li>• Actualización de versiones y service pack para el software soportado.</li><li>• Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.</li><li>• Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.</li><li>• Instalación y configuración de periféricos tales como impresoras, escáneres, cámaras digitales y PDAs.</li></ul>
Otras especificaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio proporcionado en forma remota.</li><li>• No se soportan aplicaciones desarrolladas por el usuario.</li></ul>

Visite hoy [\\_ www.entel.cl/ondemand](http://www.entel.cl/ondemand)

MS Internet Explorer, MS Word, MS Excel, MS Access, MS PowerPoint, MS Project, MS Visio, MS Outlook y Outlook Express son marcas registradas de Microsoft Corporation. Trend Micro es marca registrada de Trend Micro. Firefox es marca registrada de Mozilla Europe y Mozilla Foundation. Panda es marca registrada de Panda Security. Nero es marca registrada de Nero Ltd. Symantec es marca registrada de Symantec Corporation. Winzip es marca registrada de WinZip Computing, S.L. Winrar es marca registrada de Alexander Roshal. Acrobat es marca registrada de Adobe System. Real Audio es marca registrada de RealNetworks.

© 2010 Entel S.A. Todos los derechos reservados.