



Porfolio de Servicios
Avanza con nosotros

satec 

Las empresas afrontan un momento de cambio en el que las TIC se han convertido en el soporte básico para conseguir los objetivos estratégicos, proporcionando nuevas áreas de actividad y elementos diferenciales de ventaja sobre sus competidores. Sin embargo, la complejidad de los modelos tecnológicos aplicados a la nueva forma de hacer negocio hace necesaria la colaboración de **expertos capaces de contribuir a optimizar** no sólo los sistemas, recursos técnicos y aplicaciones, como se venía haciendo hasta ahora, sino también la gestión para que el cliente pueda **centrarse en su negocio**. Actualmente, es necesario entregar un servicio constante y estable, predecible en costes y con una calidad de servicio acordada. Aquí es donde cobra toda su importancia el concepto de “Servicios”.

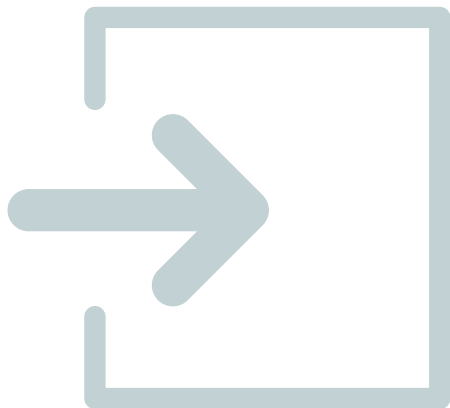
Los **Servicios** ofrecidos por **SATEC** se están revelando como **elementos clave** diferenciadores que contribuyen al **éxito de los negocios**.

Los **Servicios** de **SATEC** cubren las actividades diarias para mantener los recursos TIC actualizados, seguros, productivos, consistentes y disponibles en todo momento en beneficio de las organizaciones.

SATEC actúa no sólo como proveedor, sino también como **socio tecnológico** del cliente jugando un papel de **facilitador**.

SATEC proporciona un amplio porfolio de Servicios, cada vez más, orientados a las necesidades reales del negocio de las compañías, apoyándose siempre en las últimas tecnologías.

Además de realizar las tareas comunes de soporte, mantenimiento, asistencia, etc., **SATEC** se implica en la toma del control de la red, impulsa una gestión automatizada y continuada de los sistemas y no espera a que se produzcan incidencias para que lo solucione el distribuidor. Es decir, consigue que la tecnología se convierta en una **f fuente de productividad** para las empresas a través de la **prevención**.



A modo de resumen, las principales características de los Servicios proporcionados por **SATEC** son:

- **Flexibilidad.** Son servicios que se adaptan a las necesidades de las organizaciones. Ayudan a hacer frente a los cambios en procesos de crecimiento e innovación tecnológica con mayor agilidad, reduciendo el tiempo de respuesta en el mercado, siendo escalables, remotos, autónomos y delegables.
- **Calidad.** Se basan en un compromiso de calidad por medio de acuerdos de nivel de tecnología adecuados al servicio de las organizaciones.
- **Fiabilidad.** Aportan información en tiempo real acerca del estado, tendencias y evolución en base a indicadores definidos. Proporcionan el control continuo. La gestión de los sistemas queda en manos de personal experto en las tecnologías implicadas.
- **Ahorro de costes.** Los Servicios de SATEC

se adaptan al "core business" de las organizaciones generando importantes ahorros sobre los costes asociados a sus operaciones.

Los **Servicios** de **SATEC**, no sólo permiten aprovechar al máximo las ventajas y el enorme potencial que las nuevas tecnologías pueden aportar a los negocios, sino también permiten hacer frente a la creciente complejidad que conlleva su implantación así como el posterior mantenimiento y actualización.

Cuando hablamos de **Servicios** de **SATEC**, éstos se definen siempre bajo las premisas de:

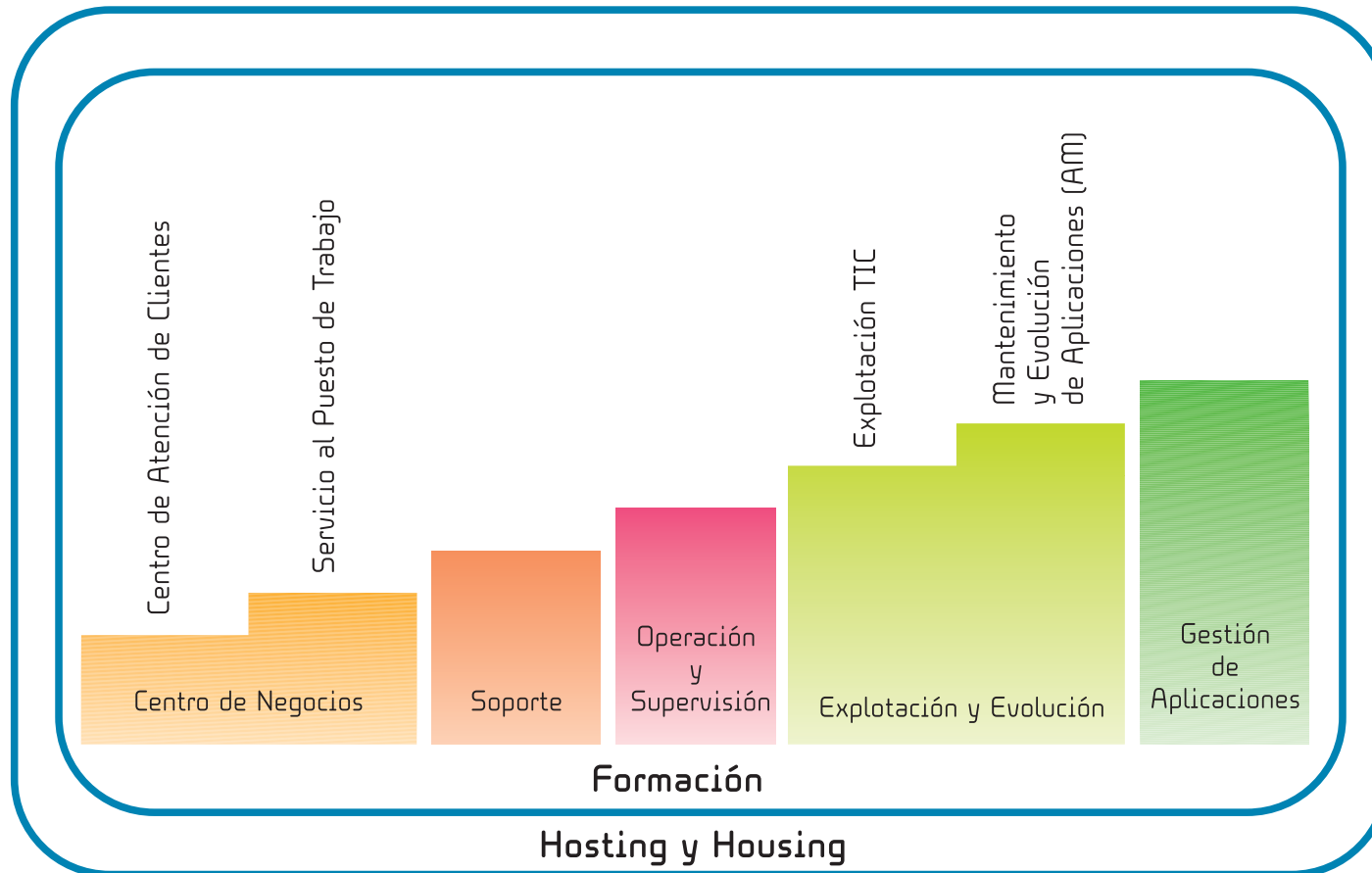
- **Gestión:** Servicios alineados con las mejores prácticas y estándares del mercado (ITIL, ISO 20000) que se centran en gestionar todo el ciclo de vida de los sistemas de información.
- **Mejora:** Dirigidos a optimizar la eficiencia de las soluciones tecnológicas, ayudan a las empresas a alinear las inversiones en TIC con los objetivos del negocio.
- **Innovación:** Propuesta de nuevas ideas que implican el uso de nuevas tecnologías y la utilización de los sistemas existentes de forma innovadora para ofrecer a las compañías una verdadera ventaja competitiva y conseguir aumentar sus beneficios.

PORFOLIO DE SERVICIOS SATEC

Los **Servicios** de **SATEC** se basan en una arquitectura modular, escalable y abierta que permite adaptarse a las diferentes necesidades de cada negocio.

El porfolio de **SATEC** se divide en diferentes **módulos de servicio**:

negocio



Respuesta inmediata al menor coste

La principal función del **Centro de Atención a Clientes** de **SATEC** es **canalizar y gestionar** aquellas llamadas telefónicas, faxes o e-mails que se reciben para ser encaminadas hacia el departamento o proveedor que mejor puede atender la petición.

Es el punto de entrada en el porfolio de Servicios de **SATEC**, donde se reciben adecuadamente todas las peticiones y, en caso de que sea necesario, se orientan hacia el departamento o proveedor especializado.

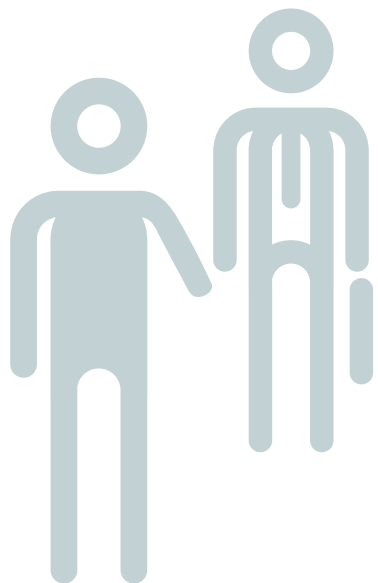
CENTRO DE SERVICIOS

Centro de Atención a Clientes



CENTRO DE SERVICIOS

Servicio al puesto de trabajo



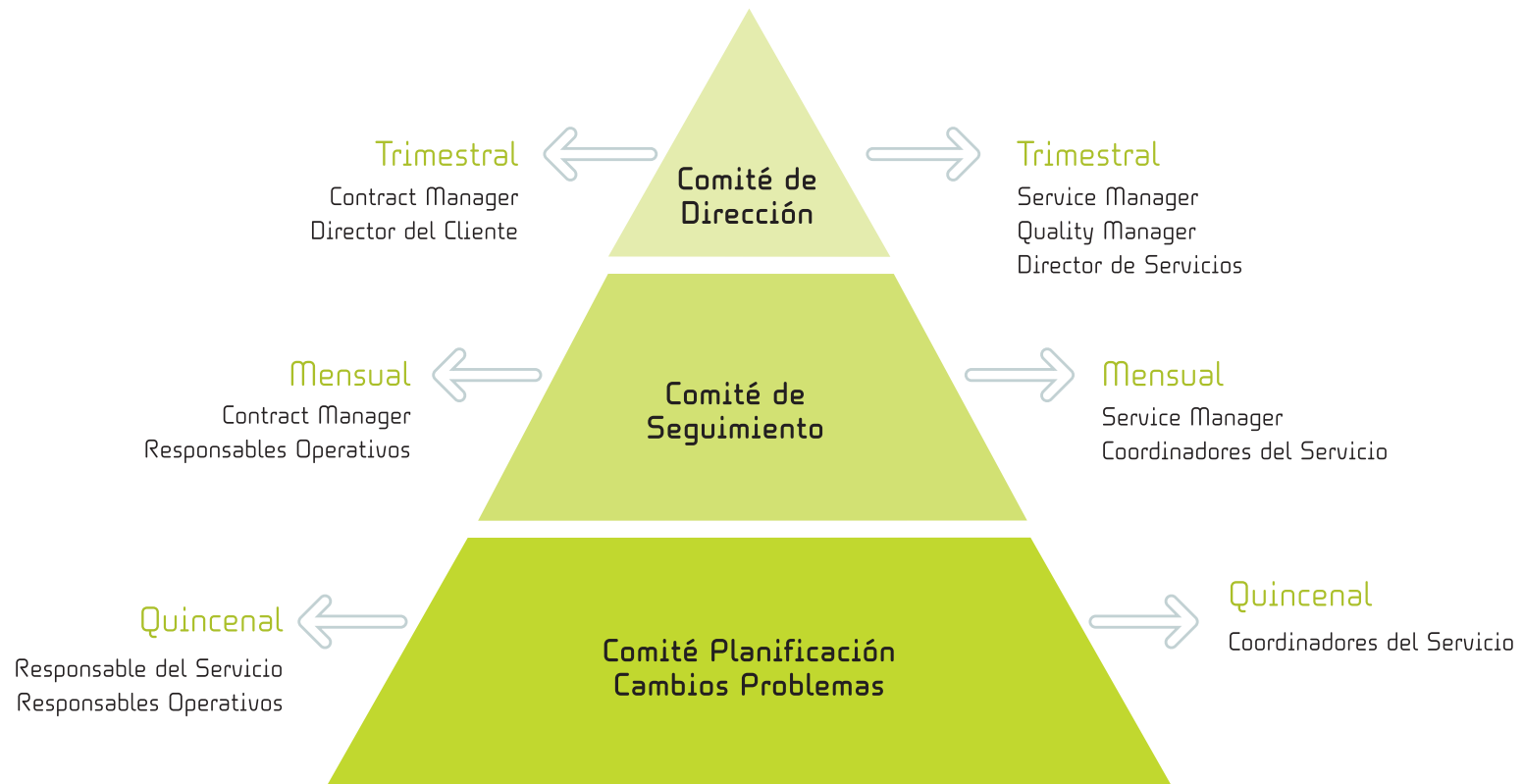
Podemos ayudarle en su negocio

Se trata de **gestionar** integralmente las necesidades del día a día que surgen en el **puesto de trabajo**. **SATEC** ofrece un **único punto de contacto** para la recepción de incidencias de cualquier tipo y tecnología, consultas y resoluciones relacionadas con la informática interna incorporando la metodología, los equipos y los recursos humanos más apropiados.

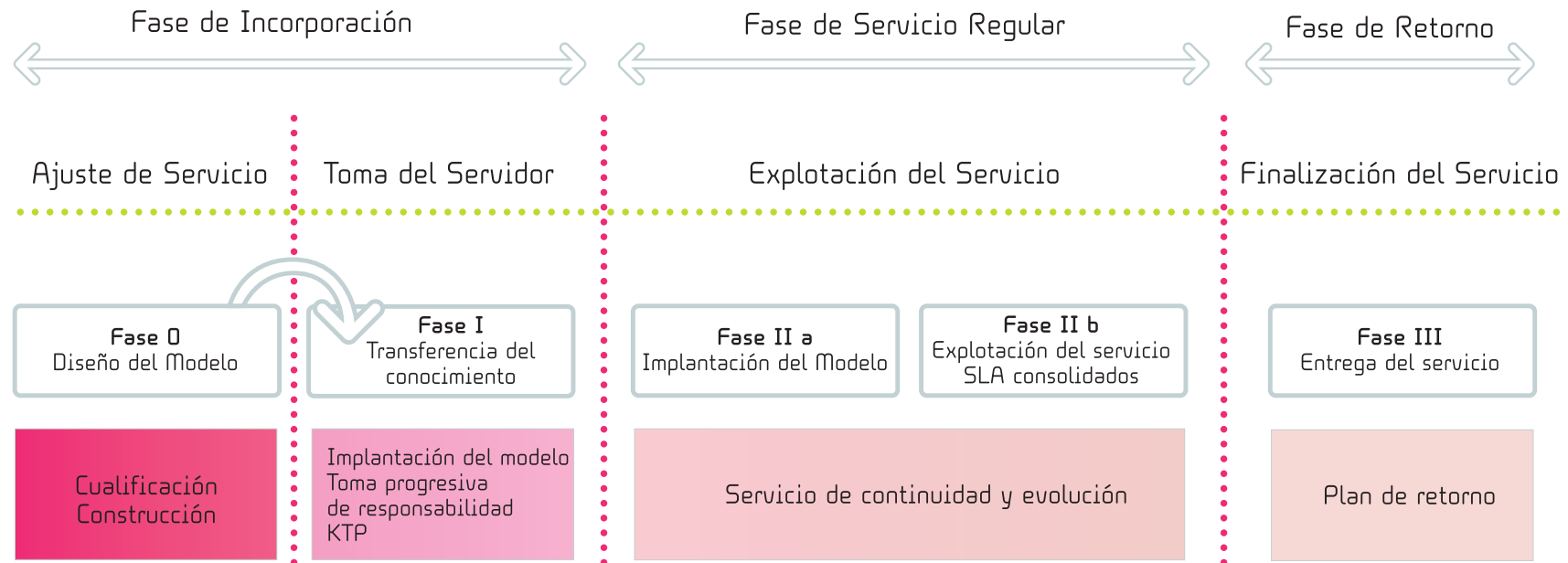
SATEC, como integrador de soluciones globales, dispone de un **Área de Soporte** cuyo objetivo es garantizar el perfecto funcionamiento de cualquiera de los servicios ofrecidos a sus clientes. Éstos pueden incluir tanto **"Soporte Hardware"** como **"Soporte Software"** definiéndose diferentes niveles en función de la cobertura que se necesite para cada caso.

Garantizando
el perfecto
funcionamiento
de cualquiera
de sus servicios





SLAs Operativos y contractuales



OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN



Vigilando y controlando los aspectos más críticos de su negocio

SATEC engloba todas aquellas tareas **recurrentes, predecibles y susceptibles de ser automatizadas** y **operadas** por personal cualificado, ya sea en las instalaciones del propio cliente, o en el Centro de Operaciones de **SATEC**.

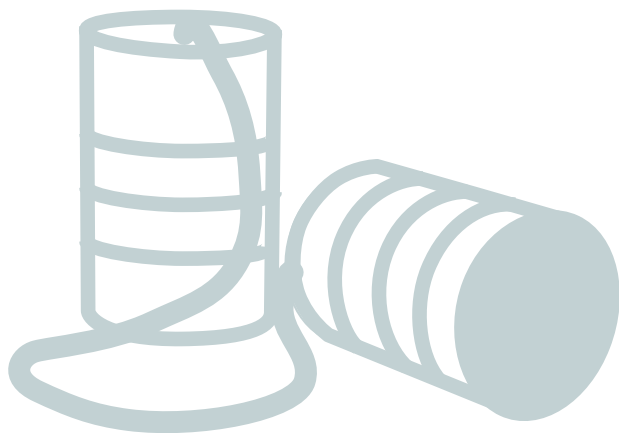
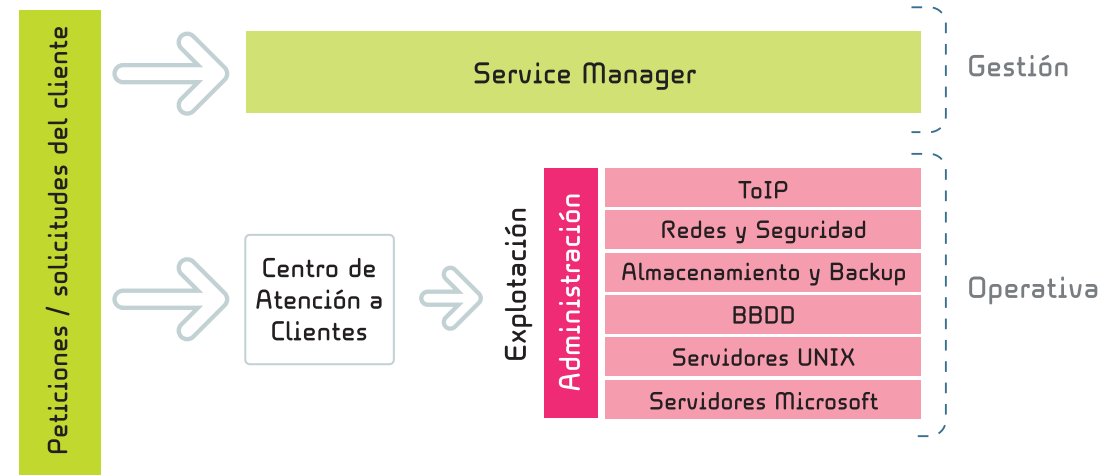
El servicio de **Supervisión** de **SATEC** vigila y controla los sistemas de información de las compañías con recursos propios de **SATEC**, permitiéndoles el ahorro en costes, tanto a nivel de inversión en infraestructura propia como de personal dedicado.

El personal y los recursos tecnológicos en producción para su prestación garantizan una acción inmediata de acuerdo a los procedimientos previamente pactados con el cliente, asegurando una tranquilidad 24x7.

SATEC saca partido a los sistemas de información de las compañías. El servicio prestado por **SATEC** cubre tanto la **administración delegada** como la **gestión** de todos sus sistemas, bases de datos, comunicaciones, seguridad, etc., asegurando la disponibilidad de los mismos.

Se generan informes de estado e histórico de los diferentes componentes de TIC que ayudan a las empresas en la toma de decisiones e, incluso, se proporciona un cuadro de mandos de gestión, si así lo solicitan, disponiendo de diversos medios para medir los diferentes SLAs, etc.

Garantizando la disponibilidad de sus sistemas



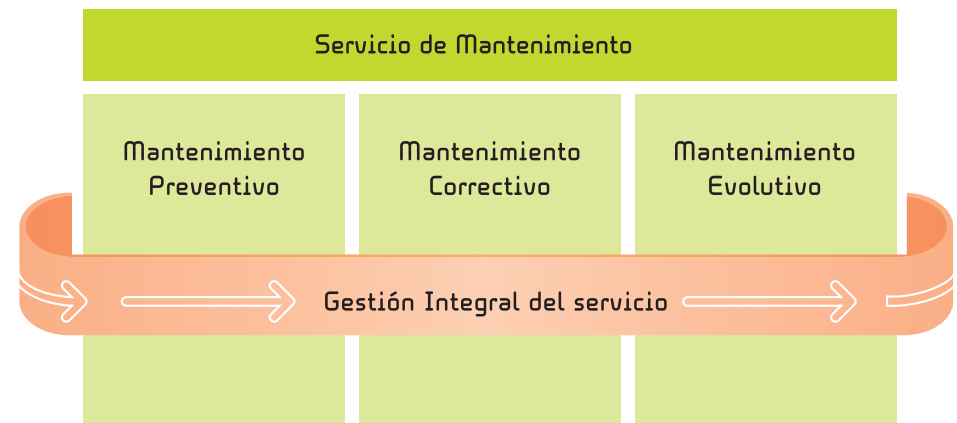
EXPLOTACIÓN Y EVOLUCIÓN

Explotación TIC

Servicio integral de mantenimiento y evolución de aplicaciones

SATEC cuenta con una amplia experiencia en el mantenimiento y desarrollo de aplicaciones y un reconocido prestigio en la evolución de las mismas.

El servicio prestado por **SATEC** cubre el soporte al **segundo nivel de usuarios, mantenimientos correctivos, preventivos y evolutivos**, así como bolsas de horas que garantizan la continuidad del negocio.



EXPLOTACIÓN Y EVOLUCIÓN

Mantenimiento y Evolución de Aplicaciones

Servicio integral que vigila su negocio

SATEC proporciona un **servicio integral** para el seguimiento del negocio dentro de los sistemas de información y a través de la gestión de las aplicaciones y niveles de servicio que ofrecen.

El **Servicio de Gestión de Aplicaciones de SATEC** realiza un seguimiento "end to end" del negocio, determinando el impacto de las incidencias en el mismo, **adaptando soluciones** de contingencia y velando por el negocio a través del seguimiento de los sistemas operativos, bases de datos, comunicaciones, etc., es decir, en todas las fases del servicio dentro del ciclo de vida de los sistemas de la información.

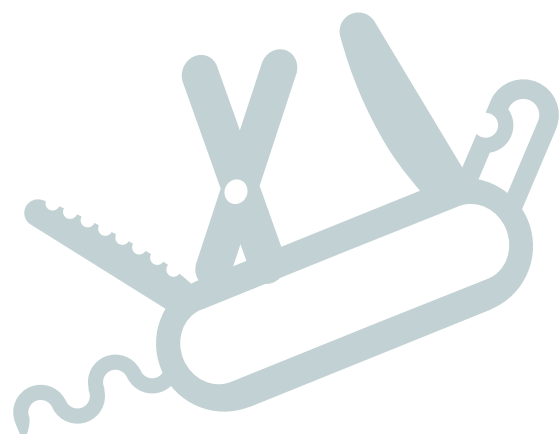
Para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio, **SATEC** dará preferencia a:

- La integración de las nuevas funcionalidades en las plataformas.
- La aceptación en los pasos a producción y pruebas de volumen.

Todo ello, gracias a un grupo experto de consultores alineados con el negocio y las tecnologías.

SATEC, su mejor socio tecnológico

Gestión de Aplicaciones



Alojamiento flexible de todos sus servidores e infraestructuras, incluyendo sus servicios asociados

SATEC complementa su oferta de servicios a través de **InterHost**, empresa perteneciente al Grupo, enfocada a la gestión y externalización de sistemas de información entre los que destacan: servicios web, alojamiento, análisis del rendimiento, etc.

SATEC proporciona un alojamiento flexible con mantenimiento completo de servidores e infraestructuras en un entorno gestionado, seguro y redundado en Centros de Datos especializados situados en España y Portugal.



Amplia plantilla de instructores certificados y cualificados para la enseñanza

Alta calidad de enseñanza adaptada a su medida

SATEC ofrece **Formación Técnica** desde un nivel básico al avanzado y elabora conjuntamente planes de formación. Para ello, dispone de un equipo humano de instructores certificados y altamente cualificados capaces de proporcionar la formación y certificación necesarias para los distintos profesionales del sector.



Los servicios de **SATEC** se han convertido en una valiosa herramienta para las organizaciones **optimizando el uso y gestión de sus recursos de TIC**. No sólo les permite aprovechar al máximo las ventajas y el enorme potencial de las TIC, sino también hacer frente a la creciente complejidad que conlleva su implantación como su posterior mantenimiento y actualización.

Los **Servicios de SATEC** son, hoy en día, **una solución asequible** para las empresas pues permiten centrarse en el negocio sin perder la calidad y ventajas que les ofrecen las nuevas tecnologías, **evolucionando** y aprovechando economías de escala disponiendo siempre, de forma inmediata, de personal experto capacitado para el mejor uso de los sistemas de información, independientemente de los nuevos servicios o elementos que los negocios demanden y sin los costes y problemáticas inherentes a las continuas necesidades de formación. Sin lugar a dudas, los **Servicios de SATEC** facilitan a las organizaciones acceder al mercado al **menor coste** y con la **mayor rapidez**.

Conclusiones

