

SERVICIOS DE EXPLOTACIÓN DE APLICACIONES Y SISTEMAS INFORMÁTICOS

Las compañías que ofrecen servicios tecnológicos disponen de un gran reto: ser capaces de responder de manera eficaz y rápidamente a las demandas de sus clientes (recursos de hardware y software, peticiones de soporte, nuevos proyectos, etc.).

Inycom, como socio tecnológico de referencia, garantiza que todo acuerdo de servicio responderá a las expectativas del cliente.

A continuación se describen los servicios que ponemos a su disposición en la búsqueda de beneficios mutuos. Un acuerdo de servicio basado en la confianza y en la experiencia de Inycom.



“Las nuevas tecnologías de la información permiten a las organizaciones llevar a cabo toda la renovación técnica con la que conseguir la mejor gestión y prestación de servicio”

OBJETIVO

Garantizar los servicios TIC contables y las oficinas operativas, de manera que todos los procesos funcionen correctamente, garantizando así la productividad y la eficiencia y optimizando el servicio.

BENEFICIOS CONSEGUIDOS

Con la implantación del servicio descrito, la compañía consigue los siguientes beneficios:

- Ahorro de costes a medio plazo y un óptimo servicio al usuario.
- Plataforma única de gestión y equipo único de mantenimiento con una visión global del Servicio.
- Eficiencia en la resolución de incidencias y peticiones, con una mejora significativa de los tiempos de respuesta.
- Informes de Seguimiento, Cuadros de Mando, etc.
- Mayor gestión y explotación del conocimiento: base de datos de conocimiento.
- Mayor control y mejor gestión de los recursos de TI disponibles.
- Facilidad de extensión del servicio de soporte a nuevos entornos informáticos de la compañía.

“Nuestro servicio se centra en garantizar la productividad y eficiencia de las entidades y toda su infraestructura TIC”

“Nuestros servicios están basados en las mejores prácticas ITIL y con equipos profesionales certificados y en constante formación”



ZARAGOZA
Plataforma Logística
(Pla-Za) C/ Alaún, 8
Tel. 976 013 300
Fax. 976 010 977
50197 Zaragoza

MADRID
C/ Explanada, 8, Local
Tel. 91 535 08 92
Fax. 91 535 03 32
28040 Madrid

BARCELONA
C/ Marina, 155-161 Bajo
Tel. 93 507 57 30
Fax. 93 507 51 18
08013 Barcelona

NAVARRA
Pol. Mutilva Baja,
Calle E. Edif. 11, 1º B
Tel. 948 173 837
Fax. 948 260 654
31192 Mutilva Baja

LA RIOJA
C/Vález de Guevara, 55
Tel. 941 271 155
Fax. 941 251 155
26005 Logroño

LA CORUÑA
Ronda de Outeiro,
421. Entresuelo
Torre I de los Rosales
Tel. 981 011 120
Fax. 981 011 124
15011 La Coruña

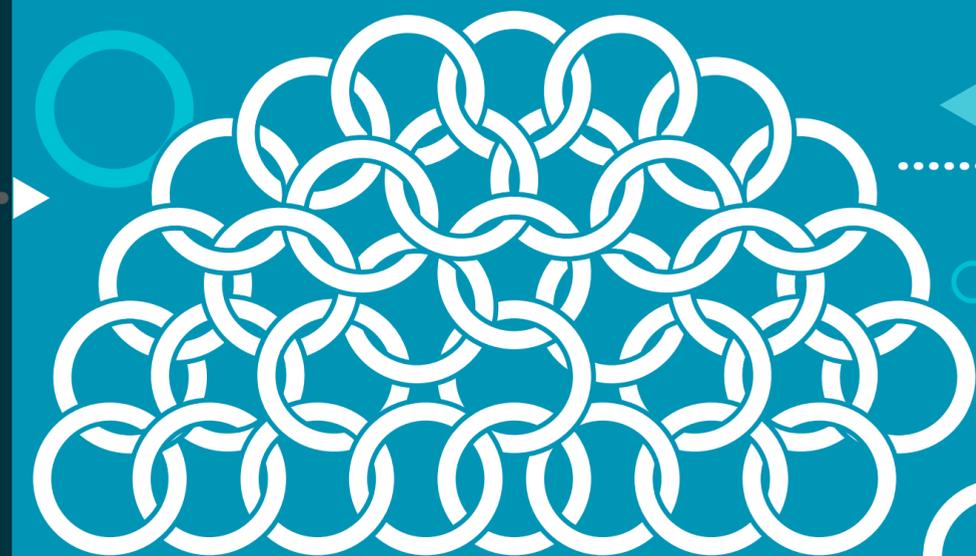
VIZCAYA
Parque Tecnológico Zamudio
C/ Ibaizabal Bidea. Edif. 207C
Tel. Analítica. 944 317 061
Tel. Informática. 944 317 705
Fax. 944 318 066
48170 Zamudio (Vizcaya)

HUESCA
Centro de Desarrollo de Software.
Parque Tecnológico Walqa. Edif. 2
Tel. 974 215 493
22197 Cuarte

SAN SEBASTIÁN
Calle Prim, n° 27 – Entreplanta.
20006. San Sebastián

ALICANTE
Centro de Negocios de Alicante
Muelle de Poniente S/N
Tel. 965 923 092
Fax. 965 928 616
03001 Alicante

Servicios de explotación de aplicaciones y sistemas informáticos



www.inycom.es

www.inycom.es

RESPUESTA RÁPIDA Y EFICAZ

Como socio tecnológico de referencia, desarrollamos servicios de manera personalizada para alinearnos a los objetivos de nuestros clientes en la búsqueda de beneficios mutuos

CLIENTE

USUARIO

APLICACIONES

INFRAESTRUCTURA

SISTEMAS

NECESIDADES

DESARROLLOS

INCIDENCIAS

PETICIONES

CAMBIOS

ETC...

ENTRADAS MULTICANAL



CENTRO DE SERVICIO A USUARIOS

DESARROLLOS



NUEVOS DESARROLLOS

CMMI, SCRUM, ETC...

SOPORTE

OPERACIÓN

EXPLOTACIÓN

SOPORTE FUNCIONAL

CORRECTIVO & EVOLUTIVO

RESUELVE

CIERRE



RESULTADOS

INFORMES DE SEGUIMIENTO

CUADRO DE MANDO

SEGUIMIENTO DE INDICADORES

TOMA DE DECISIONES COMITÉ DE SEGUIMIENTO



“Nuestro servicio se adapta a las necesidades del cliente en cuanto a alcance y disponibilidad”

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

► Controlado mediante un sistema de gestión del servicio que se apoya en:

- Definición de acuerdos de nivel de servicio (SLAs) pactados (centrados principalmente en los tiempos de resolución de incidencias).
- Utilización de herramientas de gestión de workflow para registrar el trabajo realizado y herramientas de gestión documental.
- Medición de la calidad objetiva del servicio con KPIs y Cuadros de Mando.
- Medición de la calidad percibida del servicio mediante encuestas de satisfacción.
- Informes de gestión explotando la información recogida en las herramientas.
- Reuniones periódicas de seguimiento con cliente, comités de mejora y de gestión del cambio.

► Con un alcance inicial determinado, ampliable según necesidades del cliente, y plasmado en un Catálogo de Servicios con:

- Tareas concretas.
 - Distintos niveles de soporte posibles para las tareas (explotación y operación de procesos, soporte técnico especializado, soporte funcional, etc.).
 - Matriz de escalado asociada a cada tarea del catálogo de servicios, para definir los distintos equipos de trabajo que pueden intervenir en la resolución de las incidencias y peticiones.
 - Tratamiento diferenciado de las tareas en base a prioridades pactadas con cliente y definidas según su carácter estratégico, operacional, origen, etc.
- Servicio con disponibilidad 24x7 para el mantenimiento de las aplicaciones informáticas y la infraestructura de sistemas distribuidos, incluyendo:
- Resolución de incidencias.
 - Atención a peticiones de usuario TI (cliente interno de la entidad, de los distintos departamentos).
 - Detección de problemas y aplicación de medidas preventivas y correctivas.
 - Planteamiento e implementación de mejoras en los sistemas y aplicaciones mantenidos.

BASES DEL MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

CATÁLOGO DE SERVICIOS

SEGURIDAD

SOLUCIONES BI

ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS

MANTENIMIENTO DE DATAWAREHOSE

DISTRIBUCIONES DE SOFTWARE

MICRO INFORMÁTICA

ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS

BACKUP & RESTORE

REDES Y COMUNICACIONES

SOPORTE DE APLICACIONES

HERRAMIENTAS DEL SERVICIO

GESTOR DE WORKFLOW

GESTOR DE CONFIGURACIÓN

GESTOR DOCUMENTAL

SISTEMAS DE ALERTAS

PLANIFICADOR DE PROCESOS

GESTOR DE INFORMES

MEJORA CONTINUA

