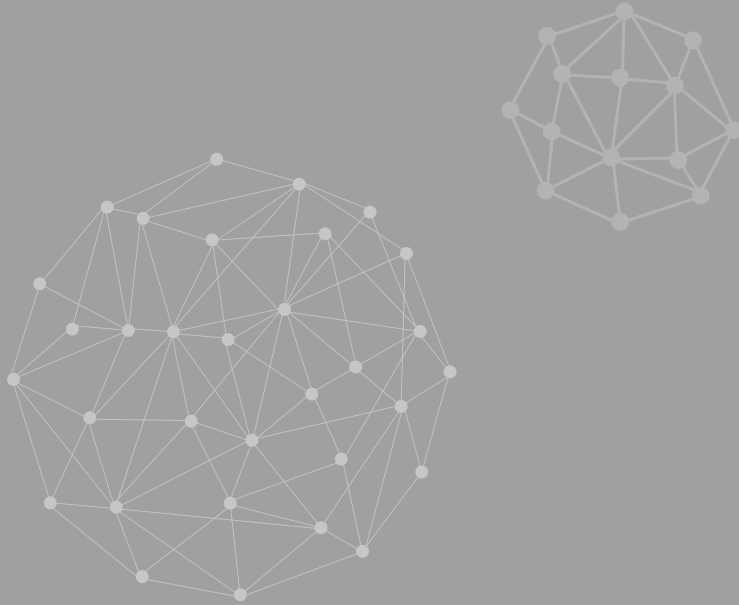
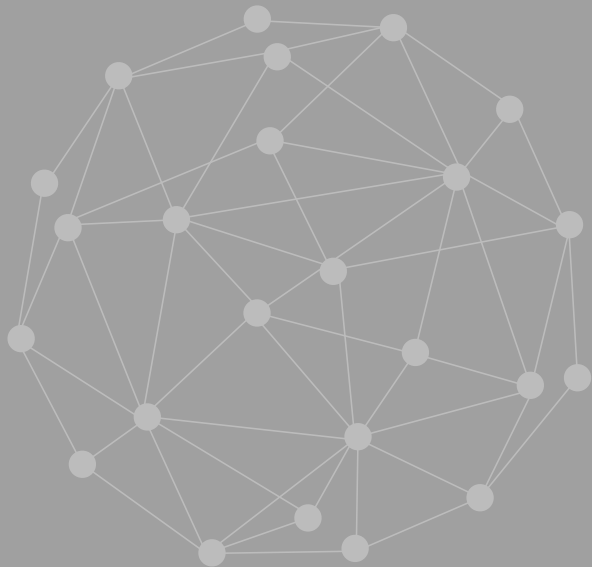


BROCHURE DE
SERVICIOS



SERVICIO
SERVICE DESK



biggis

Service Desk

El servicio de Service Desk o Mesa de Ayuda dispone de agentes en dependencias propias o del Cliente para dar soporte remoto TIC a usuarios. La Mesa se compone de los bloques punto único de contacto, front office, back office y supervisor, basado en el modelo ITIL de Service Desk. La Mesa de Ayuda resuelve por medios propios o de terceros incidentes que afectan la operación de los usuarios del departamento TIC.



Implantar en la empresa del cliente un servicio de atención de incidentes y soporte remoto de manera simple y en corto plazo.



Previa a la implantación se debe acordar el alcance del servicio en conjunto con el cliente; para cada uno de los servicios a soportar se definen los protocolos de atención de niveles 1, 2 y 3; se capacita a los agentes, durante la implantación los servicios se pasan a operación de acuerdo a Gantt y se define un periodo de puesta en marcha para ajustar el servicio.

Descripción de los servicios a soportar por la mesa, protocolos existentes o a desarrollar, contrato con terceros, garantías, capacitación específica sobre los sistemas bajo cobertura, KPI's.

- ▶ **La Mesa de Ayuda puede ser local o remota para los niveles 1 y 2**
- ▶ **Los sistemas a soportar corresponden a infraestructura, aplicativos propios del negocio del cliente, ofimática u otros a definir.**