



SERVICIOS GESTIONADOS

DISPOSITIVOS DE USUARIO



Monitorización

Vigilancia. Documentación de la plataforma. Definición de sensores y niveles de alerta.



Operación

Actuación por aviso o notificación alerta. Monitorización avanzada. Mantenimiento preventivo.



Administración

Gestión de la plataforma. Realización todas las actividades necesarias para la escalabilidad vertical.

¿Qué?

No desea dedicar tiempo ni recursos al soporte de su parque de PCs y por otra parte, desearía delegar todas las labores de control y administración del parque de dispositivos móviles de su empresa. Un Servicio Gestionado para los dispositivos de usuario es la solución.

Alcance

PC / portátil / tablet
 Thin
 Workstation
 Herramientas de gestión de movilidad (MDM)



Operación

- En el nivel de operación de los dispositivos móviles, nos encargamos de:
 - ✓ Diagnosticar y recuperar el elemento en fallo de la plataforma MDM
 - ✓ Una vez recuperado el error, recuperar el elemento a la situación previa al fallo
 - ✓ Hacer un seguimiento de los valores operativos del servicio MDM.
- En el resto de dispositivos de usuario, en el nivel de operación nos encargamos de:
 - ✓ Diagnóstico y recuperación de errores de Sistema Operativo.
 - ✓ Diagnóstico y recuperación de errores hardware de equipos y periféricos.
 - ✓ Desinfección de equipos empleando el antivirus del Cliente.
 - ✓ Conectividad del dispositivo
 - ✓ Inventariar las garantías y contratos de mantenimiento de los fabricantes.

Administración

- En el nivel de administración de los dispositivos móviles, además de todas las actividades anteriores, incluimos las actividades de gestión:
 - ✓ Control de:
 - > Versiones de Sistema Operativo y aplicaciones instaladas
 - > Características del hardware
 - > Uso de datos.
 - ✓ Localizar, bloquear y borrar dispositivos.
 - ✓ Establecer reglas de geolocalización.
 - ✓ Gestión de seguridad:
 - > Establecer políticas de contraseñas y reseteo
 - > Establecer reglas de seguridad dinámica
 - > Forzar encriptación
 - > Identificar y restringir dispositivos específicos
 - ✓ Distribución de documentos, manuales, aplicaciones, recursos a usuarios.
 - ✓ Administración de configuraciones
 - > Despliegue y control de aplicaciones
 - > Despliegue de configuraciones wifi-vpn
 - > Integración ldap directorio activo
 - > Plataformas de correo.

- En el nivel de administración del resto de dispositivos de usuario, además de todas las actividades anteriores, incluimos todas las actividades necesarias para la escalabilidad vertical de los elementos:
 - ✓ Gestión del ciclo de vida de los equipos
 - ✓ Inventario de licencias y apoyo frente a auditorías del fabricante
 - ✓ Parches y actualizaciones
- Para ello, y previa adquisición por parte del cliente de los componentes necesarios:
 - ✓ Se realiza la instalación de las ampliaciones.
 - ✓ En caso necesario se realiza la recuperación de los datos desde los backups proporcionados por el cliente.
 - ✓ Mantiene la documentación propia del elemento

Evolución del servicio

seguimiento del mismo que incluye datos numéricos sobre el número de incidencias, distribución en servicio, origen de las mismas, etc. Datos temporales sobre la distribución horaria y diaria de las incidencias y datos cualitativos sobre tiempos de respuesta y resolución.

Esta información estudiada en su conjunto, será en la que se base para establecer actividades de mejora del servicio.

Si tiene asignado un Service Manager, no solo se estudiará en conjunto, sino aquella que sea relevante para el cliente concreto.

