

GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI & MESA DE AYUDA

Reduzca los costos de soporte de aplicaciones, libere recursos internos de TI para otras actividades estratégicas e implemente soluciones de problemas a largo plazo

La capacidad de su equipo de ServiceDesk/HelpDesk para atender a clientes internos y externos debe crear el más alto nivel de satisfacción del cliente que se basa en resaltar la experiencia superior del cliente.

New Era Technology ofrece ServiceDesk con modelos que pueden apoyarte desde Estados Unidos, Ciudad de México y Asia. Entregamos un trabajo de calidad respetando los plazos. Trabajando ágilmente durante el horario comercial estándar de EE. UU., New Era Technology se comunica con los clientes todos los días.

Estamos aquí para servir

Mientras adopta las mejores prácticas de ServiceDesk, New Era Technology ayudará a administrar los costos. Con la capacidad de dar una mirada a las competencias e industrias, lo ayudamos brindando ofertas de ServiceDesk escalables y flexibles. Nuestra capacidad para reducir ocurrencias de incidentes a largo plazo, mejorar y utilizar la base de conocimientos en constante construcción, mientras se adquiere una profunda experiencia en el área de servicio basada en el cliente, proporciona altos niveles de satisfacción del cliente y tranquilidad.

También sabemos que desea la capacidad de autoservicio. Nos esforzamos por brindar a nuestros clientes y sus usuarios la capacidad de ayudarse a sí mismos de manera rápida, eficiente

y efectiva mientras estamos siempre presente para sus necesidades. Trabajamos con nuestros clientes para identificar SLA críticos y medir constantemente aspectos de nuestras herramientas y servicios relacionados para asegurarnos de que los beneficios se cuenten fácilmente. Reconocemos que nuestros clientes son conscientes de restricciones de costos, horas de soporte de servicio flexibles y la capacidad de aumentar y disminuir rápidamente.

Tipos de soporte

Soporte de Producción y Mantenimiento de Aplicaciones

Mantenimiento correctivo, corrección de errores, soporte de producción y coordinación con un equipo L1 si es necesario

Mejoras del producto

Agregar nueva funcionalidad (integraciones, interfaces, aplicaciones, informes)

Niveles de soporte

Es la primera línea de soporte que normalmente brinda la mesa de ayuda de una organización (interna o de New Era Technology). Los problemas comunes relacionados con los clientes generalmente pueden ser administrados y atendidos por el equipo de nivel 1 o L1. Después de identificar el problema, el equipo L1 puede asignarlo a una organización adecuada y/o propietario de tecnología (dominio).

L1

Este soporte es más avanzado que L1 y el personal técnico es experto en la tecnología y los productos que están soportando.

L2

Estos técnicos suelen ser expertos en la resolución de problemas y tienen la capacidad de dar soporte a problemas difíciles y solucionar problemas. El equipo de L3 tendrá un conocimiento profundo de la plataforma tecnológica, así como de los productos que respaldan.

L3

Este soporte puede involucrar soporte de productos o proveedores, ingenieros y desarrolladores donde puede ser necesario escalar a ingenieros de productos e incluso entidades de soporte de marco.

L4

ITSM de clase mundial

Gestión de incidentes
Gestión de cambios
Gestión de problemas
Gestión de solicitudes
Gestión de eventos
Gestión de lanzamientos y despliegues
Gestión de la cartera de servicios
Gestión del conocimiento

Servicios nearshore

New Era Technology ha establecido un centro en la Ciudad de México. Con ubicaciones en el Medio Oeste, Atlanta, California, India, Malasia y ahora México, estamos creando un equipo siempre diverso y capaz, listo para respaldar sus necesidades de contención de costos y calidad de TI.

La Ciudad de México es uno de los centros financieros y culturales más importantes de América. La ciudad ha pasado los últimos años ganándose una merecida reputación como un centro tecnológico emergente con visión de futuro. Un equipo en la Ciudad de México puede cubrir todas las zonas horarias estadounidenses más fácilmente que los recursos en el otro lado del mundo.

Desde las necesidades de desarrollo en curso hasta un modelo 24/7 en sitio o en nearshore, enriquecido e impulsado por Agile. New Era Technology está aquí para entregar resultados administrados.

Seguir avanzando

New Era Technology es su firma de servicios profesionales de TI. Brindamos a nuestros clientes recursos de primera clase de manera continua y con control de costos.