



## Resumen de la solución

# Servicios de soporte OneCall

**Su único punto de contacto para el soporte de productos de varios fabricantes.**

¿Cómo se mantiene la relevancia de un negocio en un mundo en constante evolución? Las organizaciones necesitan transformarse. Los directores de TI deben buscar oportunidades para impulsar la eficiencia. Los gerentes de las organizaciones de TI deben reducir la carga de trabajo de sus equipos para que puedan centrarse en la innovación.

Existen beneficios potenciales que se pueden lograr con la consolidación de las tecnologías, las soluciones hiperconvergentes y en cloud, así como ciclos de desarrollo más cortos. Sin embargo, también hay mucho margen de mejora dentro de las operaciones de TI. Entre las consideraciones clave, destacamos las siguientes: ¿Cómo se puede optimizar el trabajo? ¿Cómo pueden reducir las tareas repetitivas? ¿Cómo puede mejorar la solución de problemas y la experiencia del personal de TI? ¿Cómo puede servirse de un tercero para que le ayude a priorizar mejor y abordar los objetivos empresariales clave?

**Insight OneCall™ ofrece soporte las 24 horas del día para sus productos cloud y de centros de datos, todo ello bajo un contrato de servicio completo y consolidado.**

- Soporte rentable en tiempo real para una resolución optimizada de incidencias.
- Acceso rápido a los ingenieros: le derivamos de forma inmediata al técnico con las habilidades necesarias para abordar su problema.
- Soporte flexible, incluidas unidades complementarias para ampliar las capacidades de su servicio.
- Cobertura de múltiples proveedores: realice una llamada para abordar diversas tecnologías.

## Nuestras capacidades



## No solo llame, resuelva.

Nuestros ingenieros de soporte, que son su primera línea de asistencia, están disponibles para iniciar el proceso de resolución de problemas inmediatamente después de su primera llamada a Insight. OneCall incluye la identificación de problemas de extremo a extremo e informes trimestrales de servicio. Además, nuestras unidades complementarias le permiten personalizar el alcance de su servicio, garantizando una forma flexible y eficiente de resolver incidentes y a la vez satisfacer sus requisitos únicos.

### No somos un mero intermediario

Nuestros equipos de soporte trabajan directamente con usted para resolver incidentes de la manera más eficiente.

### Enfoque multi fabricante

Nuestra cartera cubre un amplio abanico de áreas tecnológicas líderes, lo que le proporciona un único punto de contacto para sus necesidades de soporte.

### Experiencia integral

Obtenga soporte de calidad de ingenieros altamente cualificados.

### Lo más rápido posible

El tiempo de respuesta promedio de 15 minutos para problemas críticos/ de máxima prioridad le permite contener riesgos y mejorar la continuidad del negocio.

## Un enfoque coherente para el soporte de múltiples fabricantes.

Cientos de clientes prefieren OneCall a otras opciones para el soporte multiproducto porque les permite pasar del problema a la resolución con un único partner y sin intermediarios. Nuestro equipo no solo entiende las tecnologías que usa en su negocio, sino también cómo funcionan conjuntamente en su entorno único.

Además, nuestro marco de servicio común ofrece un modelo de soporte coherente en una gama de tecnologías cloud y de centros de datos, ayudando a los clientes a aumentar sus capacidades de TI existentes.

Soporte común	OneCall
Horario de atención: Inglés*	24/7
Servicio de atención al cliente en EMEA	✓
Soporte telefónico (solo para problemas de máxima prioridad)	✓
Basado en tickets en el portal de servicio	✓
Revisión e informes trimestrales de servicio	✓
Tiempo de respuesta a la solicitud inicial de asistencia (horario P1/P2)	15 minutos/30 minutos
Tiempo de respuesta a la llamada inicial	30 segundos
N.º máximo de contactos designados	20
Incidente - Configuración de cliente y asesoría	50 créditos (1 hora por crédito)
Cumplimiento de solicitud de servicio	✓
Incorporación y orientación	✓
Módulos complementarios: Créditos adicionales, ingeniería virtual	✓

\* Los idiomas DE/FR/ES/IT/NL/SE se proporcionan siempre que sea posible.

## Soluciones significativas que impulsan los resultados empresariales.

Ayudamos a nuestros clientes a modernizar y proteger sus plataformas críticas para transformar sus sistemas informáticos. Creemos que los datos son un impulsor clave, los modelos híbridos son aceleradores y las redes protegidas están bien integradas.

Nuestros servicios de extremo a extremo animan a las empresas a aprovechar de forma eficaz las soluciones tecnológicas para superar los desafíos, apoyar el crecimiento y la innovación, reducir el riesgo y transformar el negocio.

Para obtener más información, póngase en contacto con el gestor de su cuenta en Insight.

+34 91 384 07 90 | info.es@insight.com | es.insight.com

## Obtenga resultados significativos.

Para sobrevivir en el mundo actual se necesita encontrar un equilibrio entre la gestión de las necesidades diarias y el impulso de la transformación. Insight OneCall puede ayudarle a abordar las prioridades actuales y permite a su organización de TI ofrecer más valor para el negocio.



Con capacidades avanzadas de soporte de centros de datos y cloud, a través del acceso a una amplia gama de conocimientos de ingeniería acumulados, Insight OneCall ofrece resultados en todas las interacciones.



Minimice la interrupción del negocio: la rápida resolución de problemas garantiza un rendimiento óptimo de los sistemas.



Céntrese en la innovación y no en mantener las luces encendidas, liberando a sus equipos de TI para que impulsen nuevos proyectos transformadores y aporten valor al negocio.



Gastos de control: consolidar sus contratos de soporte en un modelo unificado ofrece una mejor visibilidad sobre el gasto.

## ¿Busca aún más soporte para sus operaciones de TI?

Pregúntenos acerca de nuestra gama de servicios críticos para la transformación de TI, desde la evaluación hasta la migración y la optimización.