

Soporte Reactivo

Si puedes operarlo tú, pero nos quieres a tu lado

Índice de contenido

1. Te acompañamos en las operaciones durante las primeras semanas	3
2. Actualizamos la tecnología y nos aseguramos de que la aplicación funciona	3
3. Te proporcionamos un portal especial para incidencias y tickets	4
4. Recibes el reporting y el análisis de los puntos de mejora	¡Error! Marcador no definido.
5. Acceso a contenido útil exclusivo	4
6. Si cambia tu situación, no lo dudes, y dínos qué más necesitas	4

1. Te acompañamos en las operaciones durante las primeras semanas

Lo más difícil en la implantación de proyectos de gestión en una infraestructura es arrancar. Ponerse en marcha. Y es que es un hecho que a las personas se nos hace difícil cambiar nuestra forma de hacer las cosas. Bueno, y también nos da pereza, hablando claro.

Es cierto que hay que asimilar y aprender mucha información nueva, pero con una metodología de trabajo práctica y adecuada, el resultado llega a ser —y no exageramos— muy satisfactorio.

Por eso, si tú quieres, un ingeniero Bjumper de soporte estará a tu lado las primeras semanas de la gestión.

2. Actualizamos la tecnología y nos aseguramos de que la aplicación funciona

Una vez finalizada la implantación de un proyecto, se inicia el servicio de mantenimiento y soporte del software por 1 año desde el inicio del proyecto y con períodos prorrogables también de 1 año.

El soporte básico incluye entre otros puntos:

- Mediante procedimientos diseñados y validados por el fabricante, actualizamos versiones del software o de alguno de sus componentes.
- Testamos las nuevas versiones en nuestros laboratorios
- Aseguramiento del funcionamiento de la solución ante desastres, con la reinstalación de la / las BBDD mediante el acceso remoto.
- Reinstalamos el software implantado desde el backup del cliente en caso de avería del servidor (acceso remoto).

3. Te proporcionamos un portal especial para incidencias y tickets

Los tickets se realizarán en el portal de nuestra web accediendo con el usuario y contraseña asignados para ello.

El acceso en remoto nos permite evaluar y solucionar las incidencias más rápido en la mayoría de los casos. Si en ese momento el acceso remoto no estuviera operativo, podrás contactar con el equipo de soporte mediante las herramientas de comunicación colaborativas o e-mail.

Si para la reparación del sistema nos necesitas físicamente en tu Data Center, trataremos de organizarnos contigo para estar allí lo antes posible!

4. Acceso a contenido útil exclusivo

En Bjumper vemos el conocimiento como un proceso de compartir experiencias. ¿Te interesa estar al día? Accede a contenido útil y actualizado:

- Webinars específicos de nuevas funcionalidades o de capacitación (como herramienta de gestión del conocimiento del fabricante).
- FAQs como herramienta de gestión del conocimiento.
- Documentación actualizada como manuales, guías específicas de clientes, funcionalidades nuevas, mejoras que se puedan aplicar, etc.

5. Si quieres que te adaptemos algún concepto a tu situación, no lo dudes, y dinos qué más necesitas

Podrás complementar nuestro servicio de Soporte Reactivo con servicios de adicionales o necesidades extra, como estos:

- **Creación de nuevos emplazamientos y sites.**
- **Programación** de nuevos informes.
- **Actualización** de integraciones entre sistemas.
- **Modificación** de nodos de comunicaciones.

- **Cambios en la estructura jerárquica y configuraciones** del modelo de distribución de energía y climatización.
- **Asesoramiento** en mejora en la operación con el DCiM.
- **Consultas** sobre utilidades o funcionalidades de la herramienta.
- **Incorporación de mejoras** en el funcionamiento del software.

Y si no están en la lista, ¡cuéntanos y veremos cómo podemos ayudarte!

Let us work for you!