

# Soporte Proactivo

Nos anticipamos a tus futuras necesidades

# 1. Aseguramos el delivery del servicio aumentando la competitividad de tu negocio

La infraestructura es la base de las aplicaciones y los sistemas de tu compañía. Es su soporte, y por ello, todo lo que se decida y se haga debe estar alineado con el objetivo final del negocio.

En Bjumper operamos las infraestructuras de nuestros clientes aportando las **herramientas tecnológicas** necesarias con el propósito principal: que la infraestructura sea una parte beneficiosa para su negocio, y no otro centro de costes más. Así es cómo lo hacemos:

- **Diseño de la operativa:** Revisión y actualización constante de los procesos.
- **Gestión de Activos:** Análisis y organización, alta y etiquetado de nuevos equipos, impactación sistemas inteligente basada en TAGs.
- **Gestión de Cambios:** Siempre en base a la operativa diseñada y en constante mejora para reducir tiempo y costes.
- **Gestión de Personal:** supervisión de acciones para evitar desviaciones y mantener la confiabilidad de la información, inclusión de personas en la gestión de la gestión basada en el DCiM.

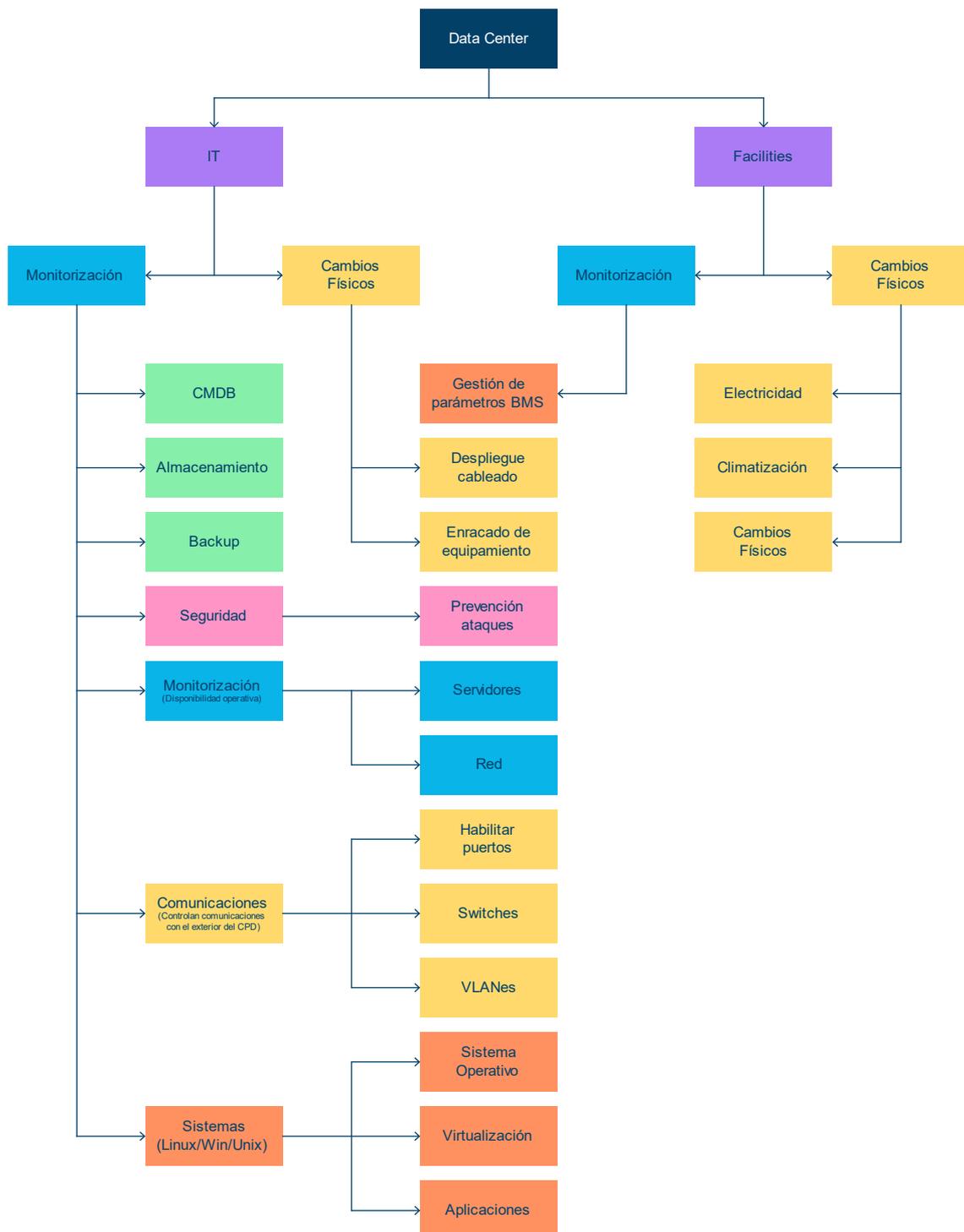
# 2. Definimos un marco operacional personalizado y basado en certificaciones

Estar preparado para todo consiste, entre otras cosas, en conocer tus puntos débiles para convertirlos en fortalezas. Esta es la filosofía que sigue nuestro servicio de Soporte Proactivo. Después de más de 10 años realizando proyectos de DCiM y apoyándonos en certificaciones como Operational Sustainability (Uptime) e ITIL, queremos ofrecerte nuestro modelo de operación en la infraestructura que alinea la infraestructura con el negocio a través de:

- **Procesos:** Definimos un marco operacional y la gestión operativa.
- **Personas:** Definimos sus roles y responsabilidades de acuerdo a su grado de especialización y capacitación.
- **Tecnología existente:** HW y SW generan un punto central de información y gestión integral.

Y es que está demostrado que cuando se sigue una metodología estructurada, se logran beneficios a corto plazo con mayor seguridad y menos riesgo.

En la definición de todos los procesos entendemos al Data Center como un entorno complejo en el que todos los elementos deben estar coordinados:



### 3. Coordinación y formación de equipo humano

Una vez definidos los procesos, tenemos que hacérselo saber a nuestro equipo humano. Obvio, si ellos no activan los nuevos procesos, no habrá servido de nada definirlos. Necesitamos que ellos participen activamente del cambio, ¿cómo?

- Formamos al equipo de forma adecuada sobre flujo de trabajo y tecnología.
- Definimos los objetivos comunes del equipo y roles (acorde a la especialización de cada uno) —cuando entendemos por qué hacemos las cosas de una manera, estamos más motivados—.
- Revisamos de forma continuada la validez y el cumplimiento de los procesos —¿qué podemos mejorar? ¿Están funcionando los cambios?.

### 4. Basamos el servicio en tecnología útil y automatizada

Nosotros no incorporamos personas y tecnología a tu infraestructura a lo loco. Nuestro objetivo es preservar la confiabilidad de tu información, y antes de meter a más personas en un proceso ineficiente, analizaremos los recursos que ya tienes y solo incorporaremos la tecnología propia de Bjumper que te vaya a servir de verdad.

De esta forma, conseguimos unificar información y automatizar los procesos, lo que te facilitará tomar las decisiones adecuadas porque tendrás información fiable y en contexto. Algunos ejemplos son:

- Integraciones entre sistemas para dar contexto al dato.
- Etiquetado inteligente para el seguimiento de activos.
- Unificación de los sistemas de alarmas.
- Sistemas de predicción de incidencias y de análisis de insights.
- El DCIM como orquestador.

En Bjumper damos un servicio estándar de operaciones. Para nosotros, la tecnología aplicada con sentido común, es la base de la gestión.

## 5. Desarrollo de reporting y análisis avanzados y orientados a tus KPI's

Definimos y gestionamos la información del Data Center para convertirla en útil para ti y para tu organización, y así maximizar la rentabilidad de tu infraestructura. Desarrollamos reportes a medida ya sea fuera o dentro de la aplicación a través de la tecnología de API, que permite integrar el modelo con sistemas de reporting basados en IA.

Cada compañía necesita definir sus KPI's y realizar un seguimiento conforme a su tamaño y negocio. Para ello, diseñamos la forma en la que la dirección tendrá acceso a los datos necesarios para apoyar la estrategia de la compañía.

En Bjumper recomendamos el servicio de diseño de cuadros de mando a medida y reportes que puedan informar de los datos más necesarios para cada usuario, tanto del Data Center global, como de determinadas líneas de negocio o áreas que estén diferenciadas en la infraestructura.

## 6. Disponemos de Soporte 24/7 Let us work for you!

Con este nivel de Soporte Proactivo puedes incluir un servicio proactivo 24/7 por parte de un gran equipo –literalmente 24 horas, 7 días a la semana, 365 días al año—. Imagina una monitorización que asegure **en todo momento** una respuesta inmediata en caso de incidencia, o incluso que, de forma proactiva, las evite:

- **Personal presencial especializado 24/7**, que aporte soluciones concretas e inmediatas a todos los niveles.
- **Monitorización** en diferentes grados.
- **Gestión y administración de entornos**. Comprobación técnica de su funcionamiento y actuaciones de manos remotas.
- **Gestión y administración del servicio**. Comprobación de peticiones, solicitudes e incidencias.
- **Gestión del nivel de calidad del servicio**. Monitorización del cumplimiento de los acuerdos de SLA.
- **Informes periódicos al detalle** sobre disponibilidad, rendimiento, tareas e incidencias atendidas, que permitan localizar puntos de mejora.
- **Resolución inmediata de incidencias**. Notificación de incidencias críticas vía correo y SMS a quien se crea oportuno.