

Soporte Mixto

Nos integramos en tu equipo y colaboramos mano a mano

1. 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:

Actualización de Tecnología implantada, mediante la subida de las versiones del software o alguno de sus componentes, mediante el procedimientos diseñados y validados por el fabricante.

Además, hacemos test en nuestros laboratorios para asegurar que la versión es estable.

Aseguramiento del funcionamiento de la solución ante desastres, con la reinstalación de la / las BBDD mediante el acceso remoto.

Reinstalación del software implantado desde el backup del cliente en caso de avería del servidor mediante el acceso remoto.

2. Te proporcionamos un portal especial para incidencias y tickets

Los ticket 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!

3. Recibes el reporting y los análisis avanzados y orientados a tus KPI'

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.

Análisis de tendencias: El análisis de algunos parámetros importantes (consumo energético, ocupación de espacios, capacidad computacional y de almacenamiento, etc) nos permite evaluar el resultado de los métodos de trabajo aplicados en el Data Center y corregir así, los puntos de ineficiencia.

Análisis predictivos: Existen parámetros que nos orientan sobre cuándo actuar ante nuevas necesidades (espacio, capacidad computacional, aumento de necesidades energéticas, etc.).

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.

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. Estaremos contigo cuando y para lo que necesites

Queremos que estés tranquilo ante cualquier necesidad. Esa es la misión de un servicio de soporte, no? En este nivel de soporte mixto podrás contar con nosotros cuando y para lo que quieras: de forma fija, o temporal y en cualquier momento.

La transición de tomas de poder entre tu equipo y el nuestro se hará de forma ordenada:

Reuniones previas a la toma de control sobre la operación, que nos permitan conocer el estado actual de la infraestructura y clarificar los alcances y necesidades que se quieren cubrir durante el período que nosotros estamos operando la tecnología.

Seremos parte de tu equipo: analizaremos las necesidades de recursos en función de tu proyecto, y asignaremos los recursos necesarios con el fin de maximizar el ROI de la tecnología implantada.

Dispondrás de **personal a tu servicio**, que te asesorará sobre métodos de trabajo y gestión de la tecnología implantada.

Reuniones de retorno, nos reuniremos contigo para contarte las actualizaciones sobre el estado de la operación y realizar una correcta transición.

6. Planificamos, distribuimos las tareas y proponemos mejoras

A menudo, con la implantación de tecnología útil de gestión de infraestructura, surgen nuevos retos y posibilidades. Todo esto está incluido en nuestro Soporte Mixto:

- Inventario y Gestión de activos
- Gestión de espacio y capacidad
- Gestión operaciones de alta y bajas diarias
- Diseño y emisión de informes
- Diseño de cuadros de mando a medida
- Planes de contingencia.

7. Si cambia tu situación, no lo dudes, y dínos qué más necesitas

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

Creación de nuevos emplazamientos, añadiendo infraestructuras como salas adicionales a las existentes.

Actualización del mantenimiento de integraciones entre otros sistemas.

Modificación de nodos de comunicaciones y monitorización de elementos: remapeo de elementos (en tableros, salas, etc), inclusión de nuevos elementos y macheo de datos.

Cambios en la estructura jerárquica y configuraciones del modelo de distribución de energía y clima (nueva sala, nuevo tablero, cambio de UPS en la infraestructura existente).

Pequeños desarrollos a medida. Podemos desarrollar softwares relativos a la aplicación.

Te acompañamos presencialmente en las operaciones durante las primeras semanas. Si quieres que te ayudemos a arrancar con la gestión de infraestructura, con una metodología de trabajo práctica y adecuada, Bjumper te dará este soporte en las primeras semanas.

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

Let us work for you!