

# Caso ASENDIA

## Externalización del Soporte Técnico Informático y Sistemas

### Necesidad

Centro de Atención al Usuario (CAU) escalable en función del crecimiento del negocio para cubrir el soporte técnico a usuarios, mantenimiento de los equipos y sistemas.

### Solución

Asignar un coordinador como responsable de servicio y definir un equipo de trabajo con perfiles especializados para realizar las tareas programadas y/o bajo demanda como por ejemplo:

- Inventario inicial.
- Verificación del funcionamiento de software y hardware.
- Instalación y actualización de sistemas operativos.
- Copias de seguridad, de archivos, bases de datos, programas,..
- Instalación, configuración y mantenimiento de redes internas y externas.
- Verificación de puntos vulnerables en la seguridad de los sistemas, contraseñas,..
- Instalar y configurar aplicaciones del negocio.
- Asistencia y formación a los empleados o clientes sobre el uso de la tecnología.
- Gestionar con los proveedores las partes dañadas de los equipos.
- Elaborar informes sobre el estado de los equipos y sistemas de la empresa.
- Configurar perfiles, correos electrónicos y accesos para los nuevos usuarios.
- ...

### Logros

- Aumento de la productividad de los empleados.
- Gestión proactiva de incidencias reduciendo el número e impacto de las mismas.

### Tecnología



**PROVEEDOR TECNOLÓGICO DE SOLUCIONES Y SERVICIOS**

Miguel Yuste, 17 - 4º D - 28037 - Madrid

Email: ignacio.garcia@altaresp.es

Teléfono: +34 699 923 059