



ARNALDO C. CASTRO S.A.
TECNOLOGÍA/INNOVACIÓN/PROYECTOS/SERVICIO

Service Desk: El Soporte a usuarios de TI que buscaba

Arnaldo C. Castro S.A. ofrece un **Servicio Integral de mesa de ayuda**, el cual brinda soporte técnico a los usuarios de su empresa ante consultas e incidentes con las herramientas ofimáticas, ayudando a incrementar la productividad y satisfacción de los mismos.

Nuestro aporte de valor en los servicios de Service Desk y Outsourcing residen en ofrecer un **conjunto de soluciones** que integran a proveedores de Software y Hardware de diversas marcas junto a especialistas certificados y multidisciplinarios, con la experiencia comprobada como principal activo.

SERVICE DESK

OUTSOURCING

COLABORACION
& SISTEMAS

TECNOLOGIA
INTEGRACION
SERVICIOS

SEGURIDAD

VIRTUALIZACION

ALMACENAMIENTO

Sobre la base del conocimiento adquirido, somos capaces de aportar servicios, ideas y soluciones eficaces, prácticas e innovadoras con capacidad de adaptación a futuras necesidades del cliente.



Nuestra gestión de problemas e incidentes esta soportada por una herramienta de gestión de alto desempeño y nivel empresarial que contempla las mejores prácticas de la **Biblioteca de Infraestructura de TI (ITIL v3)** determinando procesos adecuados y ágiles a la hora de atender las necesidades de nuestros clientes, asegurando una mejora continua.



El proceso de **Gestión de Incidentes** incluye para este primer nivel de soporte al usuario, los siguientes sub-procesos:

- 1 Proceso de Validación y registro de incidentes
- 2 Proceso de Clasificación y Soporte
- 3 Proceso de Escalamiento (escalando si no es posible resolver en este nivel de soporte)
- 4 Proceso de Cierre del incidente

Service Desk

Outsourcing | Colaboración & Sistemas | Seguridad | Virtualización | Almacenamiento



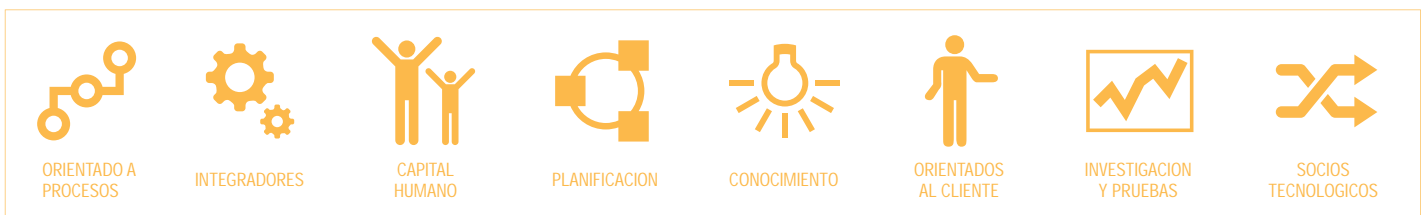
ARNALDO C. CASTRO S.A.
TECNOLOGÍA/INNOVACIÓN/PROYECTOS/SERVICIO

Service Desk

PROPUESTA DE VALOR

Nuestra propuesta de Valor en servicios de Service Desk y Outsourcing se caracterizan por una serie de factores y ventajas competitivas que refuerzan nuestra oferta, ofreciendo una opción sólida que aporta valor a su organización de TI:

- **Servicio orientado a procesos y al uso de las buenas prácticas en materia de Soporte de infraestructura de Hardware y Software:** En particular gran parte de nuestros servicios se gestionan en base a ITIL y PMBOK, estando certificados bajo la norma ISO 9001:2008.
- **Integradores:** Amplia y Vasta experiencia en diferentes productos y soluciones que ofrece el mercado, y que gracias a nuestro conocimiento de las principales y últimas tecnologías existentes, seleccionamos siempre la mejor alternativa posible.
- **Conocimiento:** Consultores altamente especializados en las líneas de soporte con el respaldo de los Vendors que representamos para los escalamientos de tercer nivel de soporte.
- **Orientados al Cliente:** el servicio al cliente es nuestro principal objetivo. La dedicación, esfuerzo y comunicación son constantes a lo largo de cada una de las fases del proyecto .



- **Capital Humano:** Disponemos de uno de los mejores equipos de profesionales en el ámbito de soporte e infraestructura de TI. El conocimiento y la experiencia adquirida a lo largo de los años en este sector nos permiten asesorar a nuestros clientes alineando el negocio con las tecnologías.
- **Experiencia en Planificación:** La experiencia y conocimiento en planificación estratégica de la tecnología, nos permite configurar equipos de trabajo con profesionales especializados, con conocimiento específico de las diferentes tecnologías actualmente en explotación, así como sobre las nuevas tecnologías emergentes que configurarán el mapa tecnológico de futuro de los nuevos sistemas de información.
- **Investigación y pruebas de nuevos productos:** Dedicamos un importante porcentaje de los recursos a investigación, desarrollo y formación en nuevas metodologías para ofrecer la tecnología de vanguardia al servicio del cliente. En definitiva, un proceso de mejora continua con aporte de valor e innovación.
- **Socios Tecnológicos:** El servicio propuesto se sustenta en el largo recorrido con nuestros clientes, compromiso de varios años trabajando juntos, lo que nos convierte en “socios tecnológicos” y “compañeros de viaje” de nuestros clientes. Prueba de ello son los proyectos que estamos ejecutando en diferentes Entidades Públicas y Privadas, muchas de las cuales son casos de éxito.

Usted contará con un **único punto de contacto** para centralizar todos sus casos de soporte de software:

[+598] 2902.7000 int.1650
service.desk@arnaldocastro.com.uy

