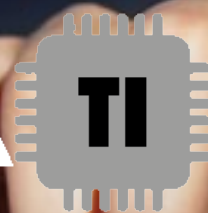


Servicio de Soporte TI



ASISTENCIA





INFORMACION CONFIDENCIAL

Toda la información y contenido que se muestra en el presente documento, tiene carácter de absoluta confidencialidad y solo puede ser divulgado y transferido dentro de la empresa la cual ha solicitado la información.

Ley 19.223 , 17.336 y 19.927

Caso de éxito



Area de Negocios:

Servicio de Soporte Informático

NUESTRO ENFOQUE - SERVICIO Y PRODUCTO

Nuestro enfoque pone las necesidades de nuestros clientes por encima de todo lo demás. Asistencia-TI es un equipo de profesionales dedicados a la tecnología. Entendemos los matices de las pequeñas y medianas empresas y proporcionamos experiencia y conocimientos basados en sus necesidades específicas.

Nuestros servicios integrales para empresas le brindan la experiencia y las ventajas que puede proporcionar un departamento de TI en el lugar, adaptados a sus necesidades.

Que espera nuestro cliente de nuestra empresa ?

- Análisis y monitoreo de sus sistemas informáticos
- Análisis y monitoreo de sus servidores
- Análisis y monitoreo de sus servicios ISP
- Inventario digital de todo su licenciamiento de software



Stelshop
Tienda Online

Caso de éxito

ASISTENCIA

Area de Negocios:

Servicio de Soporte Informático

NUESTRO ENFOQUE - SERVICIO Y PRODUCTO

Que espera nuestro cliente de nuestra empresa ?

- Análisis y monitoreo de todos los equipos de sus usuarios
- Análisis y monitoreo de sus hardware existentes para proteger mejor sus activos actuales y planificar sus necesidades futuras.
- Análisis y monitoreo de seguridad endpoint de todo el entorno TI de la empresa.
- Un servicio de asistencia TI en sus tres linea 1 ,2 y 3 linea de soporte.
- Tiempo de respuesta con respaldo de un contrato SLA y que permita entregar reportes de la asistencia.
- Soporte Tecnico en terreno.
- Acceso a la compra de equipos e insumos informáticos
- Acceso a manutención preventiva de todos sus equipos en su entorno TI



Stelshop
Tienda Online

Caso de éxito



Area de Negocios:

Servicio de Soporte Informático

NUESTRO ENFOQUE - SERVICIO Y PRODUCTO

Que espera un cliente de nuestra empresa ?

- Un programa de mantenimiento preventivo y proactivo totalmente personalizado basado específicamente en sus necesidades que se desarrolla con usted y su equipo.
- Acceda a nuestra red de proveedores con los beneficios financieros de nuestro poder de compra a nivel empresarial.



Stelshop
Tienda Online

Caso de éxito



Area de Negocios:

Servicio de Soporte Informático

ASPILLAGA
HORNAUER

Como referencia de casos de éxito en el área de soporte informático, hemos seleccionado tres empresas las cuales se desarrollan en diferentes rubros comerciales en Chile y tienen un tiempo contratación superior a los 3 años.

Empresa:

Automotora Aspillaga&hornauer empresa en el rubro automotora concesionario oficial de Derco y Kauffman - Mercedes Benz.

Tamaño:

Una casa matriz y 6 sucursales en la IV y V región de Chile con mas de 250 usuarios

Sistemas que debemos entregar asistencia y monitoreo:

- Sistema contable y financiero Transtecnia
- Sistema ERP SAP

Caso de éxito



Area de Negocios:

Servicio de Soporte Informático

ASPILLAGA
HORNAUER

Sistemas que debemos entregar asistencia y monitoreo:

- Sistema de CRM Salesforce
- Plataforma Web Amazon
- Sistema de seguridad informática endpoint Bitdefender
- Sistema automotriz Renault
- Sistema automotriz Kauffman
- Sistema automotriz rent a car
- Sistema de correos corporativos
- Sistema y monitoreo de 90 cámaras de seguridad

Caso de éxito



Area de Negocios:

Servicio de Soporte Informático

ASPILLAGA
HORNAUER

Sistemas que debemos entregar asistencia y monitoreo:

- Monitoreo, administración y soporte de licencias antivirus
- Monitoreo, administración y soporte de licencias de SO
- Monitoreo, administración y soporte de Firewall Cisco
- Monitoreo, administración y soporte de red MPLS Centurylink
- Monitoreo, administración y soporte de red VPN Derco
- Monitoreo, administración y soporte de red ISP
- Monitoreo, administración y soporte de redes LAN / WiFi Ubiquiti
- Monitoreo, administración y soporte de impresoras y multifuncionales en red

Caso de éxito



Area de Negocios:

Servicio de Soporte Informático

ASPILLAGA
HORNAUER

Sistemas que debemos entregar asistencia y monitoreo:

- Monitoreo, administración y soporte de Centro de Comunicaciones Unificados IP
- Monitoreo, administración y soporte de red telefónica IP
- Contrato SLA de Soporte informático a través de Call Center con línea 600
- Asesoría profesional para implementación de nuevos sistemas informáticos.
- Venta, manutención e insumos de computadores desktop, laptop, impresoras, equipos periféricos
- Instalación, manutención y cableado de redes informáticas y telefónicas

Caso de éxito



Area de Negocios:

Servicio de Soporte Informático

ASPILLAGA
HORNAUER

Sistemas que debemos entregar asistencia y monitoreo:

- Mantenión y documentación de la red informática de su organización
- Auditoria semestral de su seguridad en la red informática
- Plan customizado preventivo y productivo de mantención de su red informática
- Asistencia en nuevas negociaciones o renovaciones con su ISP
- Asistencia en nuevas negociaciones o renovaciones con sus actuales proveedores tecnológicos
- Soluciones para la continuidad y redundancia de su negocio principal.

Caso de éxito



ASPILLAGA
HORNAUER

Area de Negocios:

Servicio de Soporte Informático

EQUIPAMIENTO, MANTENCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE



PC



NOTEBOOK



SERVIDORES



IMPRESORAS



DVR /NVR



FIREWALL
ROUTERS



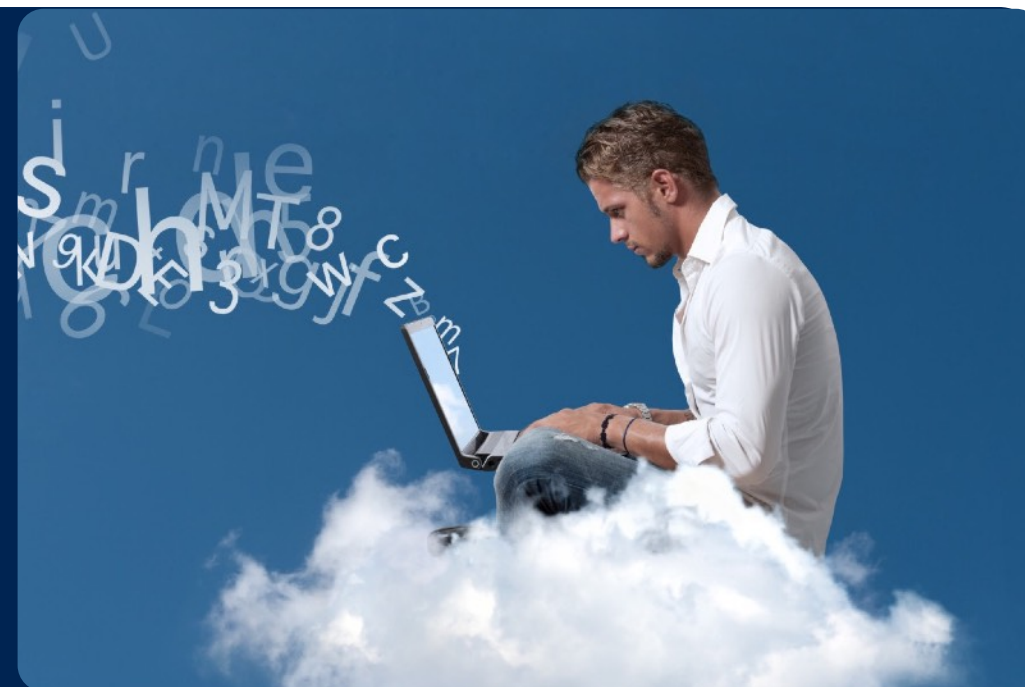
SWITCH REDES
LAN WIFI



EQUIPOS
MOVILES



PARAMETROS DE EVALUACION PARA INCORPORAR LOS SERVICIOS TI



TIEMPO DE
IMPLEMENTACION

1

2

EL DESAFIO

3

EL ANALISIS

ASPILLAGA
HORNAUER

5

EL RESULTADO

4

LA SOLUCION



PARAMETROS DE EVALUACION PARA INCORPORAR LOS SERVICIOS TI



Desde la aprobación de nuestra propuesta comercial, los tiempo de trabajo para implementar los nuevos servicios informáticos fueron los siguientes:

- 1.- Tomo app. 30 días obtener toda la información necesaria de sus actual red informática a nivel de usuarios, redes, servidores, redes LAN y WiFi, sistemas informáticos y actuales políticas de seguridad.
- 2.- Tomo app. 10 días actualizar e instalar licenciamiento de software SO y antivirus. Se configuro e instalado a todos los usuarios.
- 3.- En 20 días se implemento y modernizo su red de voz y datos a cat 6 y modifiko las redes WiFi, tanto en la casa matriz como todas sus sucursales del cliente.
- 4.- En 15 días se implemento la red MPLS, VPN entre casa matriz y sucursales con la MPLS de Derco. Se mejoro la seguridad de red con equipos Cisco.

**ASPILLAGA
HORNAUER**

1

TIEMPO DE
IMPLEMENTACION

90 DÍAS



PARAMETROS DE EVALUACION PARA INCORPORAR LOS SERVICIOS TI



Desde la aprobación de nuestra propuesta comercial, los tiempo de trabajo para implementar los nuevos servicios informáticos fueron los siguientes:

5.- En 10 días se compro nuevos computadores e impresoras unificando las marcas a Lenovo y Brother.

6.- Sen 10 días se implemento una estandarización de instalación y backup con imagen de todos los equipos del cliente para una mayor rapidez en la recuperación de instalación de los equipos. Se instalo ademas en todos los dispositivos el software de soporte con el cual asistimos a todos nuestros clientes con contrato.

6.- En 5 día se capacito a todos los usuarios de los nuevos procedimientos de soporte y se coloco una etiqueta en todos los equipos y escritorios de los usuarios con la nueva información.

**ASPILLAGA
HORNAUER**

1

TIEMPO DE
IMPLEMENTACION

100 DÍAS



EL DESAFIO



- ¿ Cómo mejorar la infraestructura TI de cliente ?
- ¿ Como actualizar y modernizar los servicios TI del cliente ?
- ¿ Como tener un control absoluto de todos los parámetros de la seguridad informática sin tener que ser invasivos ?
- ¿ Como mejorar de forma sustancial el nivel de servicio de soporte y hacerlo mas personalizado y efectivo?
- ¿Como aumentar la seguridad endpoint y de esta forma mejorar la productividad y eficiencia en los procesos del cliente?

Aspillaga&Hornauer en conjunto con profesionales de nuestra empresa analizaron sus actuales procesos y procedimientos TI y tecnológicos.

**ASPILLAGA
HORNAUER**

2

COMO IMPLEMENTAR
Y QUE ?



EL DESAFIO



Nuestro equipo profesional evaluó cómo generar las mejoras que el cliente solicitaba realizando una serie de levantamientos y auditorías en terreno, se creó un inventario virtual de todo lo existente y se definió lo que se mantenía y lo que se debía cambiar a nivel de hardware, software y de procedimientos.

Se analizaron los formatos de respaldo y seguridad de toda la información de sus computadores y los documentos de la empresa y si contaban con procedimientos para asegurar que la información con la cual trabajaban era repartida de forma correcta y óptima.

**ASPILLAGA
HORNAUER**

2

COMO IMPLEMENTAR
Y QUE ?



EL ANALISIS



Al momento de hacer el levantamiento, nuestro equipo y luego de varios semanas de levantamiento de los procesos de la empresa, logro identificar una serie de puntos débiles, inclusive con serias falencias de seguridad informática, ademas de la no existencia de una estandarización contando con diferentes redes y diferentes marcas de equipos algunos los cuales no contaban con los estándares actuales de seguridad. Al realizar el cambio el cliente obtendría como resultado, mejorar de forma sustancial los siguientes parámetros:

- Aumentar de forma considerable la seguridad endpoint de toda la empresa y de todos los usuarios en sus computadores, tablet y teléfonos.

**ASPILLAGA
HORNAUER**

3

COMO FUNCIONAN
EN LA ACTUALIDAD ?



EL ANALISIS



- Unificar las marcas de los equipos computacionales y periféricos obteniendo un ahorro sustancial en el soporte y la compra de insumos por ser en mayor cantidad.
- Modernizar y renovar todos sus equipos computacionales.
- Modernizar todo sus equipos de red LAN y WiFi
- Mejorar la conectividad con su actual ISP
- Mejorar la conectividad con Derco con una nueva VPN Site to Site
- Actualizar y renovar de forma completa todo su inventario de licencias SO y Antivirus.

**ASPILLAGA
HORNAUER**

3

COMO FUNCIONAN
EN LA ACTUALIDAD ?



EL ANALISIS

Al termino del análisis y una vez el cliente definió el tamaño de la plataforma según necesidades y cantidad de usuarios, se logro resolver sin mayor dificultad todas las actuales situaciones que se presentaban en Aspillaga&Hornauer generando un gran interés por el nivel y formato profesional de nuestra empresa en entregar los servicios.

En la actualidad somos la empresa que ve todos los aspectos informáticos, telecomunicaciones, telefónicos y de seguridad de nuestro cliente.



**ASPILLAGA
HORNAUER**

3

COMO FUNCIONAN
EN LA ACTUALIDAD ?



NUESTRA SOLUCION



Nuestra empresa luego del levantamiento tecnológico genero una serie de auditorias lo que definió una serie de prioridades en conjunto con el cliente lo que se desarrollo una serie de actividades que se resumen en lo siguiente:

- **Se actualizo el inventario de software y hardware** siguiendo una linea de estandarización de marcas y negociaciones de soporte.
- **Se modifiko la red LAN y WiFi de forma completa** cambiando estándar, cables, modulos, switch, AP entre otros dispositivos.
- **Se modifiko de forma completa los estándares de seguridad informática** creando nuevos protocolos de seguridad, formatos de trabajo, estandarización de equipos entre otros puntos.

**ASPILLAGA
HORNAUER**

4

QUE Y COMO SE
IMPLEMENTO?



NUESTRA SOLUCION



- **Se instalo un firewall Cisco** siguiendo los estándares de Derco y se logro instalar una VPN site to site con Derco, siendo los primeros en Chile de los mas de 44 concesionarios en conectar de forma directa a la red de Derco.
- **Se creo inventario virtual y en linea de todos los dispositivos en la red del cliente** generando un control muy detallado de todos los dispositivos con tipos de programas instalados, capacidades del computador, alertas tempranas de capacidad, vencimiento de licencias entre otros parametros.
- **Se creo un estándar computacional a nivel de usuario** lo que permitió administrar de mejor formas los recursos de los computadores, evitando programas fuera del estándar Derco, control de acceso a dispositivos periféricos como pendrive, modificación de parámetros de seguridad a nivel de internet y acceso a paginas web, formato de resguardo de la información etc.

ASPILLAGA
HORNAUER

4

QUE Y COMO SE
IMPLEMENTO?



NUESTRA SOLUCION



- Se instalo nuestra aplicación de soporte en todos los **computadores y servidores** para tener un control del dispositivo, ver su estado actual de prestancia, permitir que el usuario pudiese de forma directa abrir un ticket de servicio directo con nuestra plataforma y permitir acceso remoto y seguro con nuestro software de asistencia dieta.

ASPILLAGA
HORNAUER

4

QUE Y COMO SE
IMPLEMENTO?

RESULTADO FINAL

RESUMEN



5

Aspillaga & Hornauer a mas de 3 años de haber implementado la *Solución de servicios de soporte informático* ofrecidos por nuestra empresa, aumento en el primer mes un 100% y de forma positiva la percepción de los usuarios en el formato de asistencia y soporte entregado.

En la actualidad Aspillaga & Hornauer mantiene de forma integra todos los servicios TI con nuestra empresa, aumentando su crecimiento de forma sustancial y con proyección de aumentar las sucursales a nivel país con nuestra ayuda y soporte.

El cliente también obtuvo una serie de *benéficos inmediatos y directos* pero también a mediano y largo plazo que se ve hoy reflejado en la Productividad de sus funcionarios y en los servicios asociados a todos sus clientes por las mejoras en la efectividad de sus procesos.





MONITOREO DE SERVICIOS

PLATAFORMA DE SOPORTE TECNICO



Grupo Root **ASPILLAGA**
HORNAUER

Resumen 2 dias 30 dias 365 dias Alarmas Log Manejo Configuración Notificaciones

✓ 0 ✓ 0 ✓ W 0 ✓ 28 ✓ 1 ✓ U 0 ✓ ? 0

Search...

Root

Local probe

Aparato de sonda ✓ Salud de nuc... 100 % ✓ Salud de sist... 100 % ✓ Salud de son... 100 % ✓ Disco disponi... 85 % ✓ Controladora... 11 kbit/s

Aspillaga & Hornauer

Casa matriz

Enlace Datos ✓ Status 24 msec
Firewall Cisco ASA ✓ Status 29 msec
PBX Aspillaga ✓ Status 24 msec
PBX Virtual ✓ Status 20 msec
Enlace Voz ✓ Status 20 msec

Ciudad Quillota

Enlace Internet ✓ Status 45 msec

Camino Internacional

Firewall ✓ Status 24 msec
Enlace Internet ✓ Status 29 msec

Coquimbo

Firewall ✓ Status 21 msec
Enlace Internet ✓ Status 21 msec

Ovalle

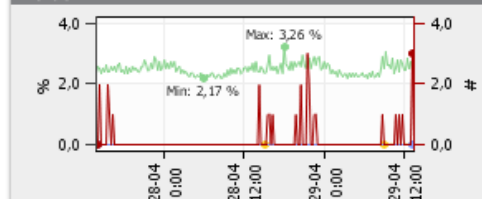
Firewall ✓ Status 26 msec
Enlace Internet ✓ Status 30 msec

Geo Map



Seleccione aqui para habilitar o esconder Geo Maps

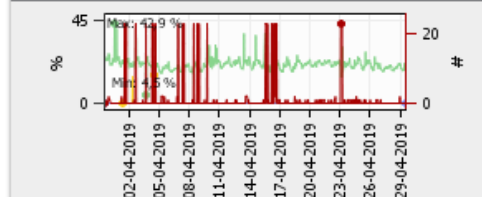
2 dias



Alarmas (#)

Indice de tiempo de respuesta (%)
Indice de carga de procesador (%)
Indice de trafico (%)

30 dias



365 dias

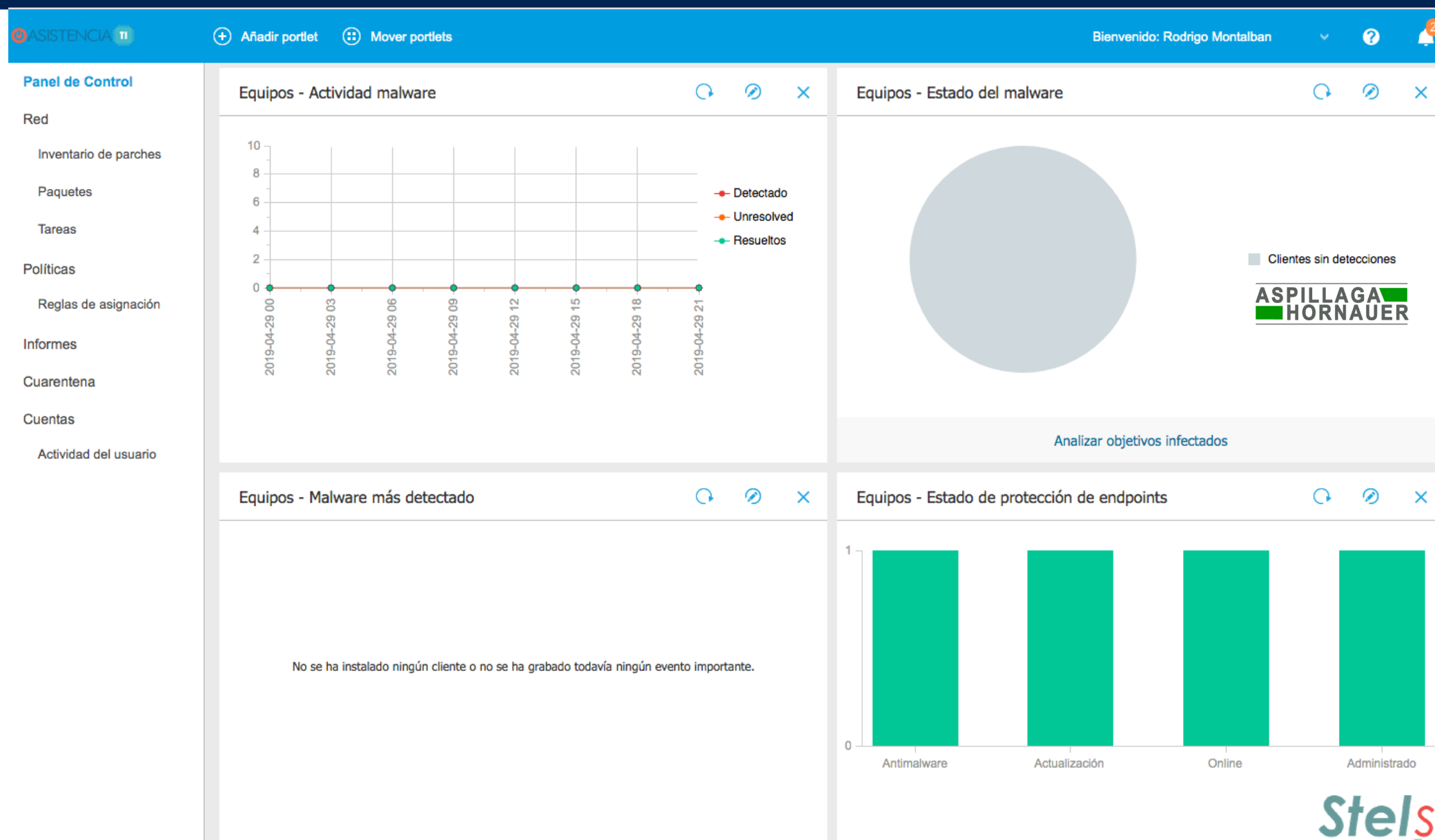


Stelshop
Tienda Online



PLATAFORMA ENDPOINT

PLATAFORMA DE SOPORTE TECNICO





PLATAFORMA DE SOPORTE TI

PLATAFORMA DE SOPORTE TECNICO



Asistencia-TI

Todos

Buscar...

Nuevo ticket

3574

Modo TV

Actualizar cada 5 minutos

Dashboard help desk

Todos

Mis equipos

ASPILLAGA HORNHAUER

A HACER 13

VENCIDAS 0

INTERNA 1

EXTERNO 3

PAUSADAS 2

RETENIDO 0

REGRESO DEL CLIENTE 0

CONFERENCIAS 0

MIS 0

ABIERTO 19

SLA + Nuevo SLA

DESCOMPUESTO 0

PUNTO DE DESCOMPONERSE 0

SIN CATEGORÍA 0

PAUSADAS 0

Inventario + Nuevo dispositivo

DISPOSITIVOS 131

ALERTAS 12

NO REGISTRADOS 57

SIN ANTIVIRUS 65

NO ACTUALIZADOS 53

Monitoreo de link + Nuevo monitoreo

TODOS 2

HTTP ERROR 0

PING ERROR 0

PUERTA ERROR 0

TAREA

Abierta

Vencida

Agendada

Nueva tarea

No posee tareas

Visualizar historial

TICKETS AGENDADOS

Total agendamiento: 0

Visualizar calendario

No posee tickets agendados



MONITOREO DESKTOP

PLATAFORMA DE SOPORTE TECNICO



Asistencia-TI

Todos

Buscar...

Nuevo ticket

4566

Mis alertas

Alertas

ASPILLAGA HORNAUER

LISTADO DE MIS ALERTAS

10

Dispositivos	Ticket	Título	Descripción	Cliente	Tipo de alerta	Gravedad	Fecha	Acción
Todos				Todos	Todos	Todos		Filtrar
Thannia Maluenda	No posee	Temperatura alta	La temperatura de la máquina es alta! 60°C	ASPILLAGA SUCURSAL OVALLE	Temperatura alta	CRÍTICA	29/04/2019 14:39	
PC-O-0013	No posee	Uso de la memoria RAM	El uso de la memoria RAM se ha normalizado!	ASPILLAGA SUCURSAL OVALLE	Uso de memoria ram	ÉXITO	29/04/2019 14:33	
STELPHONE-PC	No posee	Temperatura alta	La temperatura de la máquina ha sido normalizada!	ASPILLAGA SUCURSAL QUILLOTA	Temperatura alta	ÉXITO	29/04/2019 14:32	
TIENDA-PUERTO	No posee	Temperatura alta	La temperatura de la máquina es alta! 61°C	Santiago Wanderers	Temperatura alta	CRÍTICA	29/04/2019 14:30	
PC-O-0013	No posee	Uso de la memoria RAM	El uso de memoria es alto! 91% firefox - 93,6 vmware-remotemks - 87 OUTLOOK - 45,6 chrome - 42 vmware-view - 20,6 EXCEL - 16,7 dwm - 15 Milvus.Helpdesk.Agente.Service - 12 QHActiveDefense - 11,4 explorer - 9	ASPILLAGA SUCURSAL OVALLE	Uso de memoria ram	CRÍTICA	29/04/2019 14:28	
DESKTOP-HK03TOS	No posee	Uso del procesamiento	El uso del procesamiento ha sido normalizado!	Santiago Wanderers	Uso de la CPU	ÉXITO	29/04/2019 14:24	
DESKTOP-HK03TOS	No posee	Uso del procesamiento	El uso de procesamiento es alto! 82% chrome - 207,5 Milvus.Helpdesk.Agente.Service - 1,5 Dropbox - 1,2 AvastUI - 0,7 System - 0,5 explorer - 0,2	Santiago Wanderers	Uso de la CPU	CRÍTICA	29/04/2019 14:19	
Thannia Maluenda	No posee	Temperatura alta	La temperatura de la máquina ha sido normalizada!	ASPILLAGA SUCURSAL OVALLE	Temperatura alta	ÉXITO	29/04/2019 14:17	
Thannia Maluenda	No posee	Temperatura alta	La temperatura de la máquina es alta! 60°C	ASPILLAGA SUCURSAL OVALLE	Temperatura alta	CRÍTICA	29/04/2019 14:12	
María Teresa Gallardo	No posee	Temperatura alta	La temperatura de la máquina ha sido normalizada!	ASPILLAGA CASA MATRIZ	Temperatura alta	ÉXITO	29/04/2019 14:03	

Mostrando del 1 al 10 de 4566 registros

Primero Anterior 1 2 3 4 5 Próximo Último



ALGUNOS DE NUESTROS PARTNER

Cada uno de los socios estratégicos pasa por nuestro estricto proceso de verificación para confirmar que su producto o servicio cumple con las expectativas de nuestro equipo y nuestros clientes. Para alcanzar este nivel de excelencia, cada socio debe cumplir con el más alto nivel de estándares en cada una de las siguientes áreas:



PRESTANCIA



VALOR



CARACTERÍSTICAS
Y
BENEFICIOS



FÁCIL USO



CONFIABILIDAD



SOPORTE

brother

Lenovo

Fanvil

RushFiles
You're in control



Authorized Partner
GRANDSTREAM

Microsoft

Office 365

Denwa
SWITCHING YOUR LIFE

Bitdefender

XORCOM

SITE CHILE
any3

Scharfstein





ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES





PARA MAYOR INFORMACION

CONTACT CENTER

600 006 1500

CORREO ELECTRONICO

info@asistencia-ti.com

PAGINA WEB

www.asistencia-ti.com

WHATSAPP DE SOPORTE

+56 9 6369 1617