

# Service Desk



# yo sé

¿Se ha preguntado cuánto tiempo utiliza su personal ineficientemente por problemas con sus computadoras? Busque la optimización del tiempo y deje estos asuntos en manos de los expertos de GBM.

Con el Service Desk, usted recibirá apoyo en sitio para su personal, en todo lo relacionado con la resolución de incidentes y contratiempos de sus computadoras personales u otros dispositivos de apoyo.

Una vez que su personal llame a nuestro Service Desk, nuestros expertos le darán apoyo y si es necesario, coordinarán regionalmente que el personal técnico se presente en sus instalaciones para resolver el incidente; cuya solución quedará registrada en la herramienta seleccionada para apoyar la gestión de este servicio.

## Línea exclusiva de acceso remoto para el soporte técnico en Software y Hardware

Cuando se presente una emergencia técnica en su empresa, los usuarios sólo tendrán que llamar a la línea de Service Desk para ser eficientemente asistidos desde un solo punto de contacto. El servicio se encuentra también disponible para reportes por correo electrónico y web, y es ajustable a sus necesidades.

## Eficiencia en el empleo de sus recursos

Optimice el tiempo y esfuerzo de trabajo de sus empleados, y disponga eficientemente de sus recursos más valiosos.

## Estándares internacionales a la medida de sus exigencias locales

Reclutamos profesionales altamente preparados que se mantienen en constante capacitación regida bajo normas y protocolos internacionales.

## Disponibilidad global e inmediata

Service Desk es su departamento de soporte técnico y logístico especializado, siempre atento y disponible para solventar su necesidad de manera instantánea, expedita, precisa y personalizada en cualquier momento.

## Reporte mensual de seguimiento

Se entrega al cliente un reporte mensual, que indica el comportamiento observado del servicio, en donde se incluyen los indicadores de nivel de servicio logrados, resultado de encuestas de satisfacción de usuario, estadísticas y elementos relevantes ocurridos durante el mes.

GBM, por medio de Service Desk, le ayudará a mejorar el control de incidentes y manejo de la información en aspectos de Calidad de Servicio, bajo acuerdos de Niveles de Servicio (SLA por sus siglas en inglés) y las prácticas libres de la industria.

- Nuestro soporte está enfocado en:
- Soporte distribuido para desktops, servidores, impresoras, dispositivos LAN, etc.
- Servicio de IMAC's (Install, Move, Add, Change) i.e. Instalaciones de software, movimiento de equipo, agregar nuevas aplicaciones, cambiar partes, etc.
- Servicios de Common Operating Environments: para adquirir conocimiento de los perfiles de usuarios o el ambiente de trabajo de los mismos, y este conocimiento agiliza la resolución de incidentes y/o problemas.

## Llame hoy mismo

Costa Rica	800-SHOP-GBM
El Salvador	800-7-GBM
Guatemala	1-801-00-GBM-YA
Honduras	800-220-1GBM
Nicaragua	(505) 255-6630 Ext. 3117
Panamá	800-A-GBM
República Dominicana	(809) 566-5161 Ext. 3122

- Soporte y mantenimiento
- Servicios de impresión
- Educación
- Outsourcing
- Servicios de consultoría
- Servicios de infraestructura