

+prevención
+monitorización
+helpdesk
+asistencia



Mantenimiento de Sistemas Informáticos

Los servicios de Mantenimiento de Sistemas Informáticos de Efika pivotan sobre cuatro elementos esenciales:

- prevención
- monitorización proactiva
- servicios helpdesk
- asistencia presencial

Uniendo prevención, monitorización proactiva, servicios helpdesk y asistencia presencial, en Efika conseguimos ofrecer servicios de mantenimiento informático que garantizan la plena operatividad de sus infraestructuras informáticas a un coste reducido.

Prevención

En Efika creemos que el mejor mantenimiento que se puede ofrecer es el que evita incidencias y, por consiguiente, paradas del sistema.

Por este motivo, lo primero que hacemos en todos nuestros clientes es una auditoría profunda del sistema que nos permite detectar configuraciones incorrectas, dispositivos mal configurados o sistemas en mal estado. Toda auditoría suele terminar en la aplicación de una serie de propuestas de mejora para obtener el mejor ajuste de la infraestructura informática.

Algunas de las herramientas o medidas que aplicamos son: Aumentar la seguridad perimetral y el control de malware mediante herramientas de Firewall, Software gestionado

de Anti Virus y la correcta aplicación de los parches del Sistema.

Monitorización proactiva

La consola de monitorización de Efika nos permite detectar un fallo en cualquiera de los puntos críticos del sistema que estemos vigilando. Al producirse una alerta, el sistema nos avisa de forma automática y podemos aplicar acciones correctivas incluso antes de que el cliente perciba el fallo.

Este sistema está trabajando para nuestros clientes las 24 horas del día y 365 días al año para garantizar que la infraestructura TI está operativa y disponible en todo momento.

Realizamos la vigilancia tanto del estado del hardware crítico (servidores, switch, firewalls, etc.), como del software o aplicaciones críticas (bases de datos, sistemas de correo electrónico, sitios web).

Este avanzado servicio utiliza los protocolos más completos (WMI, SNMP) para detectar el comportamiento de la más amplia variedad de dispositivos con independencia del sistema operativo instalado y la versión del mismo.

Si falla un ventilador, un disco o un módulo de memoria, lo sabremos de inmediato. Si su servidor se está quedando sin espacio en disco, su página web funciona lenta o su base de datos se ha parado, podremos actuar al instante y mantener operativo su sistema.

Servicios Helpdesk

Todas las llamadas son atendidas por técnicos certificados de 1^{er} nivel que garantizan que el 90% de las incidencias serán resueltas en la primera llamada.

Contamos con las últimas herramientas de control remoto y diagnóstico para resolver, de forma rápida y eficaz, los problemas del día a día.

Todas las incidencias quedan registradas en nuestro sistema de ticketing para ayudar a detectar los sistemas más problemáticos y poder proponer los cambios oportunos para la mejora de la productividad de los empleados.

Nuestros clientes nos pueden contactar por teléfono o correo electrónico y consultar en todo momento el estado de las incidencias abiertas en nuestro portal web.

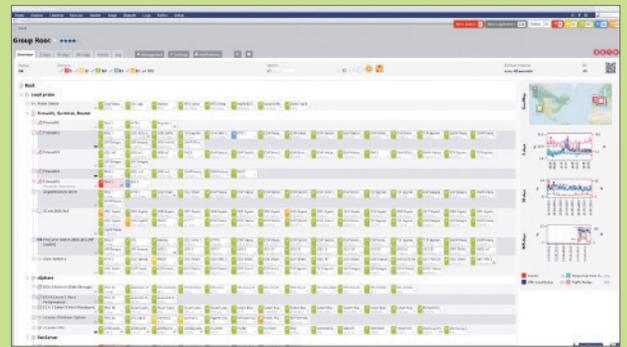
Asistencia Presencial

En Efika garantizamos la asistencia presencial en menos de 2 horas para incidencias críticas.

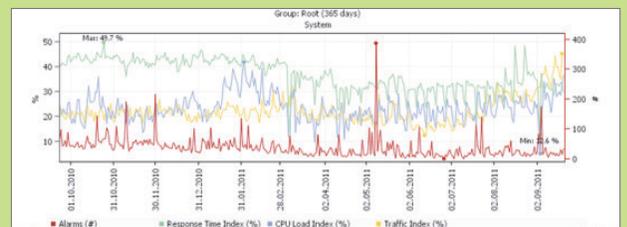
Ofrecemos el servicio presencial para resolver todo aquello que no se puede en remoto. Nuestra máxima disponibilidad y la rápida asistencia harán que no vuelva a preocuparle una posible avería del sistema.

Nuestro completo servicio de mantenimiento se complementa con alianzas con los mejores fabricantes de hardware y software que nos ayudan a ofrecer un servicio Premium con un coste muy ajustado.

Monitorización: nuestro software analiza el sistema informático en tiempo real e indica las incidencias.



Monitorización de múltiples servicios



Rendimiento de un servidor

Helpdesk



Nuestro servicio de asistencia online permite resolver el 90% de las incidencias en la primera llamada.

