

# SERVICIOS GESTIONADOS



## DISPOSITIVOS DE USUARIO



## Alcance

PC / portátil / tablet

Thin

Workstation Herramientas de gestión de movilidad (MDM)



*No desea dedicar tiempo ni recursos al soporte de su parque de PCs y por otra parte, desearía delegar todas las labores de control y administración del parque de dispositivos móviles de su empresa. Un Servicio Gestionado para los dispositivos de usuario es la solución.*

## Evolución del servicio

Seguimiento del mismo que incluye datos numéricos sobre el número de incidencias, distribución en servicio, origen de las mismas, etc. Datos temporales sobre la distribución horaria y diaria de las incidencias y datos cualitativos sobre tiempos de respuesta y resolución.

Esta información estudiada en su conjunto, será en la que Sein se base para establecer actividades de mejora del servicio.

Si tiene asignado un Service Manager, no solo se estudiará en conjunto, sino aquella que sea relevante para el cliente concreto.

## Operación

En el nivel de operación de los dispositivos móviles, nos encargamos de:

- Diagnosticar y recuperar el elemento en fallo de la plataforma MDM solución, recuperando el elemento a la situación previa al fallo.
- Hacer un seguimiento de los valores operativos del servicio MDM.

En el resto de dispositivos de usuario, en el nivel de operación nos encargamos de:

- Diagnóstico y recuperación de errores de Sistema Operativo, Hardware de equipos y periféricos.
- Desinfección de equipos empleando el antivirus del Cliente.
- Conectividad del dispositivo
- Inventariar las garantías y contratos de mantenimiento de los fabricantes

## Administración

En el nivel de administración de los dispositivos móviles, además de todas las actividades anteriores, incluimos las actividades de control de:

- Versiones de Sistema Operativo y aplicaciones instaladas
- Características del hardware
- Localizar, bloquear y borrar dispositivos.
- Establecer reglas de geolocalización.
- Gestión de seguridad: Establecer políticas de contraseñas y reseteo.
- Forzar encriptación, identificar y restringir dispositivos específicos
- Despliegue de configuraciones wifi-vpn
- Integración Idap directorio activo

En el nivel de administración del resto de dispositivos de usuario, además de todas las actividades anteriores, incluimos todas las actividades necesarias para la escalabilidad vertical de los elementos:

- Gestión del ciclo de vida de los equipos
- Inventario de licencias y apoyo frente a auditorías del fabricante
- Parches y actualizaciones

Para ello, y previa adquisición por parte del cliente de los componentes necesarios:

- Se realiza la instalación de las ampliaciones.
- En caso necesario se realiza la recuperación de los datos desde los backups proporcionados por el cliente.
- Mantiene la documentación propia del elemento





**tigloo**  
A DCS GROUP COMPANY

[www.tigloo.es](http://www.tigloo.es)