

# Servicios Gestionados



## Mucho más que tickets

La **gestión IT y la digitalización** en las organizaciones es **cada vez más compleja y crítica**, necesita una especialización cada vez mayor. A su vez tiene un impacto más relevante **en la productividad, la continuidad de negocio, los costes...**

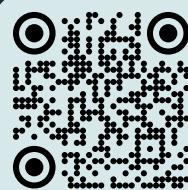
Con el **Servicio Gestionado de IT**, el **equipo experto de Tigloo garantiza** el mantenimiento de equipos, la gestión de redes, tu ciberseguridad y el soporte técnico, empleando las últimas tecnologías.

El resultado es **una mayor satisfacción de las personas** y, por supuesto, una reducción de costes y **una mejora en la calidad y la productividad.**

Pero, sobre todo, te **permite liberar recursos y capacidades** de las personas de tu equipo para que puedan dedicarse a ámbitos más estratégicos.

### ¿Te interesa?

Utiliza el QR para saber más sobre cómo podemos liberarte de tu IT.



**tigloo**  
A DCS GROUP COMPANY

## Si te preocupa...

Garantizar el **óptimo funcionamiento de los sistemas IT** y con ello la continuidad de negocio, anticipando y gestionado posibles incidencias con agilidad.

Contar con un soporte experto que ponga a los **usuarios y su satisfacción** en el centro.

**Minimizar los riesgos** para el negocio, los datos y la regulación.

**Optimizar el retorno de la inversión** realizada en IT, y lo mismo con los gastos corrientes (licencias, cloud, soportes...).

**Maximizar el rendimiento** aplicando las mejores prácticas y **optimizando costes**.

Trabajar en un entorno donde el comportamiento de la IT sea predecible y escalable, con visibilidad en tiempo real de los sistemas.

**En definitiva, estar preparado y racionalizar procesos internos para ser flexibles en un entorno cada vez más cambiante.**

## ...lo nuestro es gestionar tu IT.

 **Más cercanos al usuario.**

 **Mayor apoyo de la tecnología,**  
aprovechamiento de los datos y de todo nuestro  
histórico junto con soluciones de IA integradas.

 **Menores tiempos de respuesta y resolución.**

 Con un mayor alcance de los **servicios.**

 Con **flexibilidad** para adaptar el servicio a las  
necesidades y nivel de madurez de cada  
empresa tanto en cuanto a alcance como en  
presupuesto.

 Con **los mejores partners tecnológicos.**

**Evolucionamos nuestros Servicios  
Gestionados para estar más cerca, ser  
más ágiles y aportar una mejor  
experiencia de usuario.**

## Servicios Gestionados Tigloo: ¿Con qué alcance?

### Te ofrecemos...



#### CPD

El servicio CPD de Tigloo te asegura la operatividad continua de tu IT mediante monitorización avanzada, alertas, mantenimiento preventivo y acciones correctivas en caso de fallos, en entornos cloud, on premise e híbridos. Además elaboramos tu migración a cualquier entorno.



#### Software de Infraestructura

La vida es más fácil con la garantía del funcionamiento seguro de elementos críticos como el correo electrónico, sistemas de defensa, gestión de bases de datos, directorio activo y hipervisores.



#### Sistemas Operativos

Tigloo se encarga de la monitorización, seguimiento y actualización de sistemas operativos Windows y Linux. Tu administración de recursos, usuarios y aplicaciones, funcionando como un reloj.



#### Continuidad de negocio

Tigloo vigila, mantiene al día y corrige las desviaciones detectadas en el sistema de backup, de alta disponibilidad o de continuidad de negocio para ti.



#### Soporte a Entorno Usuario

Nos encargamos de gestionar y administrar todos los dispositivos móviles y PCs de tu empresa, incluyendo el diagnóstico y la recuperación de errores, dar soporte a herramientas colaborativas Office 365 y a interfaces.



#### Ciberseguridad

Para nosotros es absoluta prioridad asegurar tu ciberseguridad y responder ante cualquier amenaza, protegiendo la confidencialidad de tus usuarios, redes y sistemas de información.



#### SOC

Contamos con una instalación centralizada dentro de TIGLOO que se encarga de monitorizar, prevenir, detectar, investigar y responder a amenazas de seguridad en tiempo real.



#### AMS

Soporte de alto nivel ofrecido directamente por expertos en tecnologías Microsoft que conocerán tus sistemas únicos de negocio, tu personal de IT y tus procesos.



#### Datacenter

En TIGLOO Datacenter te ofrecemos un conjunto de recursos donde puedes desplegar servidores virtuales y configurar todo lo que un datacenter físico necesita: VLANs, VPNs, backups, balanceadores de carga, almacenamiento, firewalls comerciales y más.

Además, tienes la libertad de crear y modificar esta plataforma en tiempo real, con unos cuantos clics y sin necesidad de escribir ni una línea de código, gracias a nuestro panel de control web. Fácil y al alcance de tu mano.



#### Consultoría

Este servicio garantiza que cualquier cambio, ya sea relacionado con el software, el hardware o los procesos, se evalúe, apruebe, implemente y revise sistemáticamente.



## Equipo, herramientas, metodología y experiencia



### Administración

Nos encargamos de gestionar por completo tu infraestructura: usuarios, recursos y aplicaciones, tanto en acceso local como remoto. Siempre buscamos evolucionar tus sistemas hacia modelos más eficientes y, además, te damos un plan de contingencia ante desastres opcional.



### Operación

Te garantizamos infraestructuras siempre disponibles, actualizadas y con datos protegidos. Monitoreamos copias de seguridad y gestionamos recuperaciones cuando es necesario. Además, la monitorización avanzada detecta puntos débiles y sugiere mejoras.



### Monitorización

Hardware on premise, híbrido e infraestructura Cloud, sistemas operativos y seguridad básica bajo vigilancia y en perfecto estado de ejecución.

#### Aplicaciones y herramientas



##### Herramienta de ticketing

Acceso a portal de gestión de tickets-incidencias generadas. Información en tiempo real del estado de cada ticket generado, recursos asignados y tiempos empleados tanto en respuesta como en ejecución.



##### Herramientas de Monitorización

Parametrizadas y adaptadas a ti, para la supervisión completa y exhaustiva de tus sistemas.



#### Equipo experto



##### Técnicos in situ



##### Técnicos en helpdesk

Para resolver cualquier emergencia.



#### Asegurando la calidad



Sistema de gestión de calidad certificado por EQA según la norma ISO 9001:2015.

#### Procedimientos



Puntos de control y alertas personalizadas para cada cliente.



##### Checklist periódico



Asistente virtual con IA para el proceso de alta de Tickets, identificación de problemas y soluciones basadas en nuestro histórico de más de 200k tickets gestionados.



#### Niveles de servicio

##### Diseño



Diseño del servicio



Capacidad y disponibilidad del servicio

##### Transición



Gestión de cambio



Análisis de riesgos



Migración del servicio

##### Operación



Gestión del servicio



Informes de seguimiento

##### Mejora



Análisis del servicio



Procesos de negocio



Diseño de mejoras

## Servicios Gestionados Tigloo: En resumen

### Las necesidades...

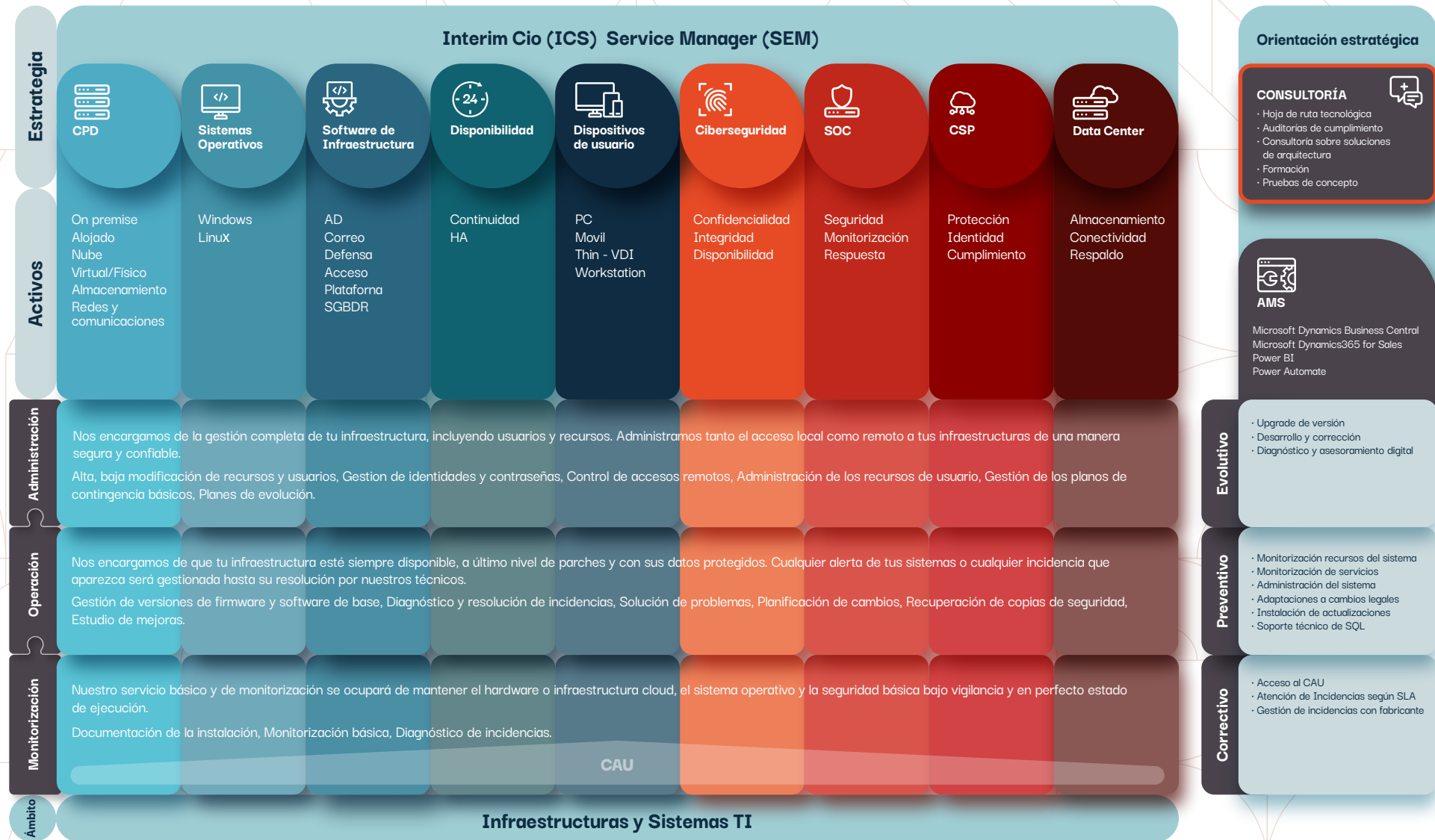
- **Falta de experiencia** interna para gestionar infraestructuras complejas.
- **Crecimiento rápido** que obliga a escalar operaciones sin perder calidad del servicio.
- **Ciberseguridad** y **protección de datos**.
- Cumplir con regulaciones de la industria. Hace falta **disponibilidad** continua.
- Costes de la necesidad de **soporte 24/7**, racionalizar **procesos internos** para ser flexible, minimizar riesgos, maximizar rendimiento y optimizar costes.
- Adquisición y mantenimiento de tecnología.

En definitiva, necesito trabajar en un entorno donde el comportamiento de IT sea **predecible, flexible y escalable**.

### ...y las soluciones

- **Reduce los gastos** en personal especializado y equipos enfocándote en tu negocio sin distraerte en la gestión de IT.
- Ten expertos en tecnología sin necesidad de contratarlos, **variabilizando el gasto y ganando en flexibilidad y escalabilidad**
- **Seguridad avanzada y monitorización constante** contra amenazas cibernéticas
- **Tecnología siempre actualizada y acorde a la regulación**

Un servicio más cercano al usuario, mayor apoyo de la tecnología y aprovechamiento de los datos con menores tiempos de respuesta y con los mejores partners tecnológicos.



¿Hablamos?

**tigloo**

A DCS GROUP COMPANY

Servicios Gestionados

MADRID BILBAO SAN SEBASTIÁN PAMPLONA BARCELONA ZARAGOZA TIGLOO.ES