



El Soporte de aplicaciones Microsoft Dynamics NAV y Business Central (BC) a la medida de sus necesidades, en Local o Nube, incluyendo Servicios Gestionados de Infraestructuras

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

Con AMS tendrá:

- Una relación de soporte personalizada, liderada por un especialista que conoce su negocio y sus procesos.
- Una completa selección de servicios de soporte, incluyendo servicios proactivos, servicios de resolución de problemas y de transferencia de conocimiento para Microsoft Dynamics NAV/BC.
- Servicios dirigidos a la prevención de problemas y a la optimización de su entorno tecnológico Microsoft.
- Cobertura de soporte para todo su entorno Microsoft, incluyendo productos de Microsoft Dynamics 365 con los SLAs de respuesta indicados por el cliente en función de la criticidad de la incidencia.

¿Qué servicios de soporte podrían aportar a su negocio el máximo valor? ¿Una gestión de cuenta con experiencia en aplicaciones de negocio realizadas con Microsoft Dynamics NAV/BC y resto de tecnologías de Microsoft? ¿Acceso directo y prioritario a expertos y técnicos de Microsoft? ¿Resolución de problemas? ¿Amplio soporte proactivo incluyendo revisiones de soporte para ayudarle a mejorar la eficiencia y evitar potenciales incidentes críticos? ¿Formación, talleres y servicios online para mantener a sus empleados al día? ¿Gestión de los Servicios para asegurar el correcto paso de sus soluciones a la nube y la formación necesaria para su personal IT?

TIGLOO ofrece todos esos servicios y más. El servicio es personalizable de acuerdo a sus necesidades: el soporte **AMS** le da la flexibilidad de elegir las opciones de soporte que mejor se adapten a su organización. ¿El resultado de todo lo anterior? Reducir al mínimo el riesgo en su infraestructura de IT; aumentar la productividad y la eficiencia, y maximizar los beneficios de sus inversiones en tecnología.

Dedicación para asegurar que se cubren sus necesidades de Soporte

El Contact Center de **TIGLOO** es su punto de contacto para cualquier tema relacionado con la gestión de los servicios. Como representante de sus intereses dentro de **TIGLOO**, dispondrá de un contacto con un profesional altamente cualificado que se asegurará de que se cumplen todas sus necesidades de soporte.

- Colaborará con su área de IT para soportar de forma efectiva su solución de Microsoft Dynamics NAV/BC. Ayudará a su organización a planificar servicios preventivos en cualquier fase del ciclo de una implementación de Dynamics NAV/BC; le dará acceso a ingenieros especializados en Microsoft Dynamics NAV/BC que le proporcionarán asesoramiento y formación relevante en lo relativo a la salud y rendimiento de su implementación y administración de la solución. En última instancia, le ayudarán a que obtenga mayor productividad y eficacia de sus aplicaciones conjuntamente con todas sus tecnologías de Microsoft.

- Le proporcionará asesoramiento estratégico y recomendaciones sobre la operación de sistemas, servicios y soluciones de futuro.

Planificación proactiva para ayudarle a evitar paradas críticas y pérdidas de datos

TIGLOO trabajará con usted para ayudarle a identificar y solucionar problemas potenciales antes de que ocurran. La disponibilidad de sus sistemas crece, sus usuarios finales son más productivos y logra así más tiempo para que su área de tecnología se pueda centrar en actividades estratégicas para su organización. Los servicios proactivos incluyen:

Gestión de infraestructuras:

- Instalación de parches de seguridad del Sistema Operativo.
- Monitorización de recursos del sistema: espacio en disco, uso de la CPU, memoria, etc.
- Revisión periódica de ficheros de log para localización de errores o problemas.
- Control de mensajes del visor de sucesos.
- Control del estado de los servicios.
- Gestión de incidencias con Microsoft.

Gestión de Aplicaciones:

- Instalación de Rollups Dynamics NAV/BC y parches o Service Packs de SQL Server.
- Monitorización de los Servicios de SQL Server.
- Control del estado de la base de datos.
- Supervisión de su tamaño o Chequeos periódicos de la consistencia de los ficheros.
- Regeneración periódica de índices y estadísticas de base de datos o revisión y comprobación de copias de seguridad.
- Control de la ejecución y resultados de las tareas programadas.
- Revisiones operativas.

Además, en On Premise se contempla la instalación de parches y Service Packs. Microsoft libera una actualización importante de Dynamics NAV/BC aproximadamente cada seis meses, más otras actualizaciones menores. Estos parches se instalarán y probarán previamente en el entorno de desarrollo y se coordinará su instalación en el entorno de producción tras su validación. En el entorno Cloud se incluye el upgrade de versiones.

Servicios de transferencia de conocimiento para aumentar la eficiencia de IT.

AMS for Dynamics ofrece servicios de transferencia de conocimiento para ayudar a su personal de IT a desarrollar las habilidades y recursos necesarios para mitigar potenciales incidentes antes de que ocurran. Ponemos a su disposición gran cantidad de recursos online, materiales de referencia técnica, cursos de formación impartidos por expertos así como mejores prácticas para operar con tecnologías Microsoft.

TIGLOO ofrece también Talleres Locales que proporcionan a su personal de IT un conocimiento profundo y las habilidades necesarias para ayudarles a solucionar problemas de forma más eficiente, a proteger de forma proactiva su infraestructura Microsoft y a construir una guía para mejorar las operaciones.

Rápida y experta resolución de incidentes técnicos

En el caso de que se produzca un incidente técnico, recibirá el soporte necesario para una rápida recuperación. Nuestro servicio de resolución de problemas le asegura que sus incidentes críticos reciben toda la atención necesaria hasta que estén resueltos y su negocio esté funcionando de nuevo.

Podrá reportar a **TIGLOO** mediante el soporte **AMS**, incidentes de cualquier producto que esté dentro del Ciclo de Vida de Soporte y en el caso de NAV/BC, también versiones no soportadas. Algunas características:

- Registre sus incidentes en cualquier momento a través de nuestro Portal, por correo electrónico o por teléfono.
- Los tiempos de respuesta se priorizan en base a la severidad del problema y el impacto que tenga para su negocio. La severidad la define usted.
- Escalación rápida de incidentes críticos hasta el más alto nivel de las organizaciones técnicas, de desarrollo y ejecutivas de Microsoft.
- Coordinación multi-fabricante para la resolución de problemas.

Maximice el valor de sus inversiones en tecnología

La misión de **TIGLOO** es asegurar que obtiene el máximo valor de sus inversiones en tecnología. Ya sea porque usted está tratando de mejorar su cuenta de resultados, mejorar su productividad o utilizar la tecnología para introducirse en nuevas oportunidades de negocio, **TIGLOO** está preparado para ayudarle.

Preguntas y respuestas a los especialistas



Enrique Suárez
Responsable AMS



Yoselin Barragán
Senior Consultant



Vicente Simo
Senior Consultant

P: ¿Qué son los servicios preventivos y cómo se complementan con los servicios de resolución de problemas?

R: Los servicios a proporcionar son de mantenimiento preventivo y no incluyen incidencias ni resolución de problemas. Se efectuarán periódicamente con una dedicación de 4 a 8 horas mensuales. Al final de cada mes se emitirá un informe de estado del sistema, con las acciones efectuadas, problemas detectados y sugerencias de mejora en su caso. Para una mejor prestación del servicio y un mayor control se instalarán en los servidores las herramientas de monitorización que resulten más adecuadas, teniendo en cuenta que no sean intrusivas ni penalicen el rendimiento. Estas herramientas se configurarán para que envíen alertas automáticas en caso de detectar algún tipo de problema

P: ¿Qué es el SETUP?

R: Antes del comienzo de la prestación de los servicios se efectuará una revisión inicial de los entornos, con una duración de dos días, para lograr un conocimiento más completo del sistema: recursos hardware y software, aplicaciones y servicios en ejecución, componentes instalados, y determinar una línea base del estado de los servidores. De esta forma se tendrá un mejor conocimiento del sistema y se podrán detectar más fácilmente las posteriores anomalías. Tras esta revisión se emitirá un informe detallado con el inventario y las recomendaciones que se consideren necesarias.

P: ¿Qué valor proporciona a mi organización un TAM especializado en Microsoft Dynamics NAV/BC?

R: La mayoría de nuestros clientes de Dynamics NAV, buscan una solución global que les proporcione servicios preventivos y correctivos durante todo el ciclo de vida de su implementación. Todos los servicios de AMS incluyen tanto, Dynamics NAV/BC como el resto de tecnologías de Microsoft relacionadas, por lo que aportan un valor significativo en cualquier fase de la implementación. Como AMS especializado en Microsoft Dynamics NAV/BC, gestiono clientes de varios sectores en los que su solución Dynamics NAV/BC es crítica para el negocio. Un punto importante de la gestión, es la colaboración con el Departamento IT para soportar de forma coordinada la solución. En paralelo incorporo al Plan de Soporte todas aquellas tecnologías también críticas para su negocio, estén o no relacionadas con su solución Dynamics NAV/BC.

P: ¿Cuales son los beneficios del soporte para la resolución de problemas que obtengo con AMS?

R: Premier Support le proporciona el soporte para incidentes técnicos encontrados mientras se utilizan productos Microsoft. Ponemos a su disposición ingenieros de soporte especializados y altamente cualificados para proporcionarle soluciones precisas para problemas operacionales en cualquier momento. Nuestros ingenieros de soporte pueden darle asistencia experta por teléfono o en sus oficinas. Respondemos rápidamente basándonos en la severidad del problema y esta severidad la establece usted. Trabajamos en resolver incidentes críticos de su negocio.

El proceso de gestión de situaciones críticas significa que sus problemas críticos son escalados al nivel más alto de nuestra organización técnica a nivel de Grupo si es necesario para solucionarlo

Para más información o para adquirir el Soporte AMS, contacte con su Comercial de Servicios AMS en:
marketing@tigloo.es