

EMPRESA INDUSTRIAL

OpenLabTech se convierte en el aliado tecnológico que asegura la continuidad operativa de su empresa industrial, en planta y oficinas, con soporte integral, preventivo y correctivo.



INFRAESTRUCTURA TÍPICA DEL CLIENTE



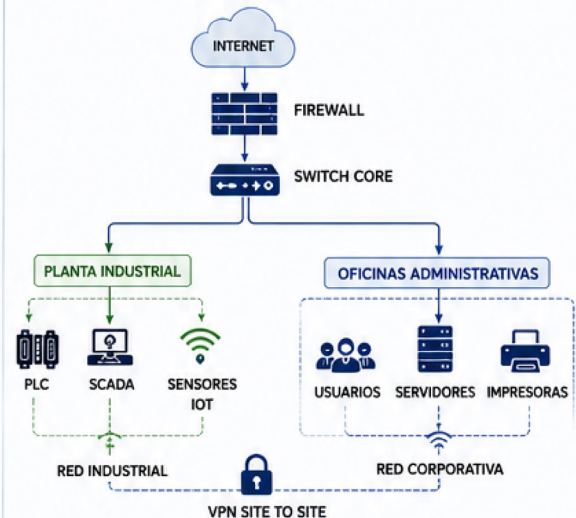
SITUACIÓN DEL CLIENTE

- ✓ 80 usuarios entre planta y oficinas
- ✓ Sistemas SCADA y PLC industriales
- ✓ Red de datos con VPN multi-sede
- ✓ 12 cámaras IP de seguridad
- ✓ Servidores y aplicaciones críticas
- ✓ Necesidad de soporte 24x7 y SLA 4 horas
- ✓ Falta de stock de equipos de reemplazo
- ✓ Riesgos de paradas de producción

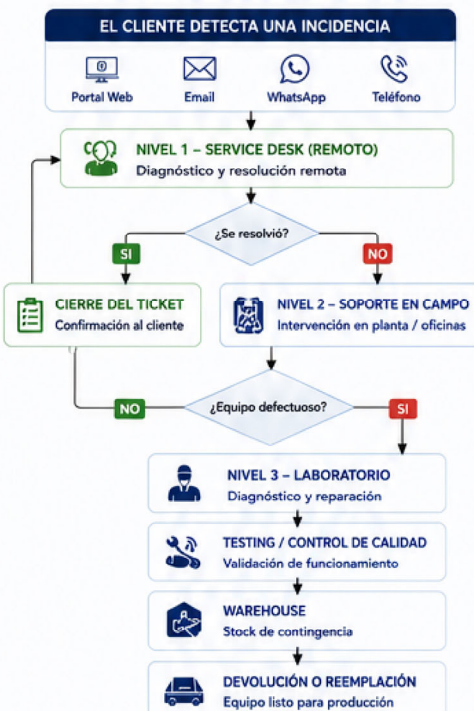
SERVICIOS CONTRATADOS

- Mesa de Ayuda Remota (Nivel 1)
Servicio Desk 24x7
- Soporte en Sitio (Nivel 2)
Intervenciones en campo con SLA
- Laboratorio de Reparaciones (Nivel 3)
Diagnóstico y reparación avanzada
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo
Programado y bajo demanda
- Warehouse Inteligente
Stock de contingencia y hot staging
- Inventario y Documentación IT
Control y trazabilidad
- Backup de Configuraciones
Respaldo de equipos críticos

ARQUITECTURA DEL ENTORNO



FLUJO OPERATIVO OPENLABTECH



NIVELES DE SERVICIO

- NIVEL 1 – SERVICE DESK (24x7)**
 - Atención 24x7
 - Gestión de tickets
 - Acceso remoto seguro
 - Monitoreo proactivo
 - Diagnóstico remoto
 - SLA de respuesta: 15 min
- NIVEL 2 – SOPORTE EN CAMPO**
 - Técnicos en planta y oficinas
 - Reemplazo de equipos
 - Instalación y configuración
 - Cableado y conectividad
 - SLA en sitio: 4 horas
- NIVEL 3 – LABORATORIO**
 - Diagnóstico avanzado
 - Reparación de hardware
 - Recuperación de datos
 - Equipos industriales
 - Networking y servidores

BENEFICIOS PARA LA EMPRESA

- ✓ Reducción de tiempos de parada
- ✓ Mayor disponibilidad de sistemas críticos
- ✓ Stock de contingencia sin inversión propia
- ✓ Soporte especializado IT e Industrial
- ✓ Trazabilidad y control del parque IT
- ✓ Un único punto de contacto 24x7

WAREHOUSE INTELIGENTE

Continuidad operativa asegurada



IDEAL PARA



SLA 4 HORAS EN SITIO

Compromiso de atención rápida en toda la región NEA