

# Soporte IT para PYME



## Situación hoy



Para una PYME son críticos su estructura IT y sus canales de comunicación.

Un taller de ITV's, un despacho de abogados, una agencia de marketing, una clínica dental, una agencia inmobiliaria... todos dependen de sus ordenadores, tabletas, impresoras, su Office 365 bien configurado, el correo funcionando correctamente etc.

Por todo ello es necesario, ¡¡básico!!, contar con un servicio de soporte microinformático que escuche, analice y soluciones sus problemas del día a día.



## Oportunidad de Mercado



Durante 2016 las búsquedas en Google sobre soluciones a problemas IT escalaron hasta el tercer puesto a nivel de categoría, y el cuarto en visualizaciones de vídeos en YouTube.

Gran parte de la PYME española no cuenta con especialistas informáticos.

Vodafone ha elaborado un nuevo producto que presentamos hoy, que suple esa carencia, poniendo a disposición del cliente un equipo de técnicos expertos que atenderán las consultas y problemas que se dan en la PYME para resolver sus problemas:

**Red Empresas Soporte IT**



# ¿Qué es **Red Empresas Soporte IT?**

Un nuevo producto de Vodafone orientado a PYMES para solventar sus problemas y carencias tecnológicas.

Este innovador producto engloba 4 servicios, que sumado al soporte orgánico de los productos Vodafone, pretende satisfacer entre el 80% y el 100% de las necesidades IT de nuestros clientes PYME, convirtiéndonos en un proveedor global y proporcionando una solución **integral, cercana, eficiente y rentable = Fidelización y barrera de salida**

Producto diferencial



# ¿Qué es **Red Empresas Soporte IT**?

## SOPORTE IT - PAQUETE BASE



ADD-ON



# Target – Quiénes son nuestros potenciales clientes

## PYME que no cuente con un departamento de Sistemas

93 % en la P (1 - 49)

56 % en la M (50 – 250)

En caso de contar con un departamento de sistemas, Red Empresas Soporte IT ofrece :

- Servicio 24 / 7 / 365 cuando en la mayoría de casos ese departamento funciona solo en el horario laboral.
- Optimización del Departamento de Sistemas, éste se puede dedicar a los proyectos estratégicos de la compañía mientras nuestros servicios cubren la casuística del día a día.





El servicio de Red Empresas Soporte IT dispone de una plataforma a la que se accede a través de cualquier tipo de dispositivo con conexión a Internet (PC, Laptop, Smartphone o Tablet)



# Servicios que componen la solución



## Soporte Técnico Remoto e In Situ

Atención 24/7/365 vía chat, correo o teléfono.  
Soporte a ordenadores, dispositivos móviles y periféricos de la PYME.

### Preventivo

Auditoría anual del parque microinformático del cliente.

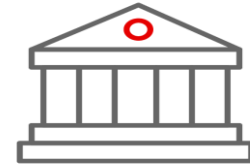
### Reactivo

Resolución de consultas e incidencias IT.



## Antivirus Bitdefender

Solución de seguridad que protege los equipos y elimina virus, spyware, malware, etc. Supervisa la navegación en Internet y mejora el desempeño del dispositivo.



## Asesoría Legal Digital

Un experto equipo jurídico ofrece al cliente el asesoramiento legal especializado, en todo lo referente a las nuevas tecnologías y seguridad digital.





# ¿Cuáles son los **servicios adicionales**? Fase 2



## Recuperación de datos

Este servicio ofrece la Recuperación de Datos en Laboratorio Profesional, en caso de que estos hayan dejado de ser accesibles en el dispositivo, sea cual sea el motivo.



## Técnico dedicado

Bajo solicitud del cliente, este podrá disponer de un técnico en sus oficinas, que le ayudará a solucionar sus incidencias o necesidades tecnológicas



## Adecuación LOPD

A través de este servicio, el cliente recibirá el asesoramiento que se necesita para poder cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos.



# ¿Cuáles son los **servicios adicionales**? Fase 2



Adecuación ISO27001

Servicio de asesoría que permite cubrir el ciclo completo de análisis, implantación, gestión y mantenimiento de la norma ISO 27001:2013



Borrado Digital

Eliminación de toda aquella información en Internet deseada, previo estudio sobre la viabilidad en la eliminación de esos contenidos

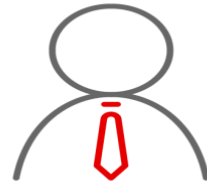


Análisis forense

Análisis del equipo personal que nos permitirá en bases a los resultados del mismo, elaborar un informe pericial de la situación del equipo.



# Soporte Técnico



El servicio de Soporte Remoto estará disponible 7x24 365 días al año

El cliente podrá usar el servicio sin limitación alguna

Todo el servicio se centraliza a través de una plataforma

Canales de la plataforma:

- Chat
- Dirección de e mail
- Teléfono

El servicio consiste en la atención de las incidencias en tiempo real, incluso mediante la toma de control remoto del dispositivo, siempre que sea posible

Las incidencias que tras ser analizadas por el equipo remoto, se consideren que solo puedan ser resueltas de forma presencial, generan el desplazamiento de un técnico de campo a local del cliente para su resolución In Situ.



# Soporte Preventivo



Al inicio del servicio y con periodicidad anual: Auditoria e inventariado In Situ con soporte Remoto.

Una vez contratado el servicio, en 24-48 horas contactamos con el cliente para concertar una visita.

En esta primera visita se realiza un inventariado de dispositivos y una auditoría (apoyo del equipo de Remoto).

La auditoria chequea que todo el parque de dispositivos este correctamente funcionando y optimizado en rendimiento.

Esto nos permite avanzarnos a posibles incidencias, mejorar el rendimiento y duración de los dispositivos = Aumentar rendimiento RRHH y ahorro de costes en HW y SW





## Soporte Reactivo

El servicio de Soporte Reactivo se realizará bajo demanda del cliente.

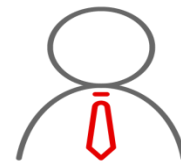
Un equipo de especialistas estarán a su disposición para la resolución de la incidencia

Uso ilimitado

Si la incidencia tras ser analizada por el equipo de remoto, requiere de una solución in situ, generará un desplazamiento de uno de nuestros técnicos al local del cliente.



# Soporte In Situ



Cuando el equipo de remoto considera que hay que enviar a los compañeros de In Situ, estos en un tiempo máximo de 2 horas desde que recibe la notificación del equipo de soporte remoto, se pondrán en contacto con el cliente.

Horario:

- Días laborables locales en el domicilio del cliente, de lunes a viernes 8x5.

Tiempo máximo para acudir al domicilio del cliente:

- 8 horas laborables (24 horas naturales) en capitales de provincia.
- 16 horas laborables (48 horas naturales) en el resto de España.



# Ejemplos de soporte Técnico



Tanto el servicio remoto como el servicio in situ actúa sobre el hardware y software e incluye:

- Diagnóstico y resolución de incidencias hardware/software.
- Configuración y soporte básico de aplicaciones comerciales ofimáticas.
- Soporte en la activación de puestos de trabajo.
- Configuraciones: Red, switches, routers, equipos, dispositivos y puntos de acceso etc.
- Limpieza de Virus, Spyware y otras amenazas.
- Soporte Office 365
- Instalación de actualizaciones y optimización del Sistema Operativo.
- Comprobación del estado de disco duros, memorias, gráficas, etc.
- Configuración de impresoras, escáneres y demás periféricos.
- Solucionar problemas de conectividad en red local.
- Gestión y configuración de copias de seguridad y puntos de recuperación.







# Resumen Beneficios

- 24h del día /365 días del año.
- Atención permanente.
- Resolución de problemas IT.
- Inmediatez.
- Prevención.
- Asesoría: Medidas a adoptar.
- Optimización de equipos y recursos.
- Todo centralizado en una única plataforma.
- Ahorro de tiempo.
- Ahorro económico.
- Nos convertimos en su soporte microinformático en outsourcing.
- Proveedor global IT





# Dispositivos y sistemas

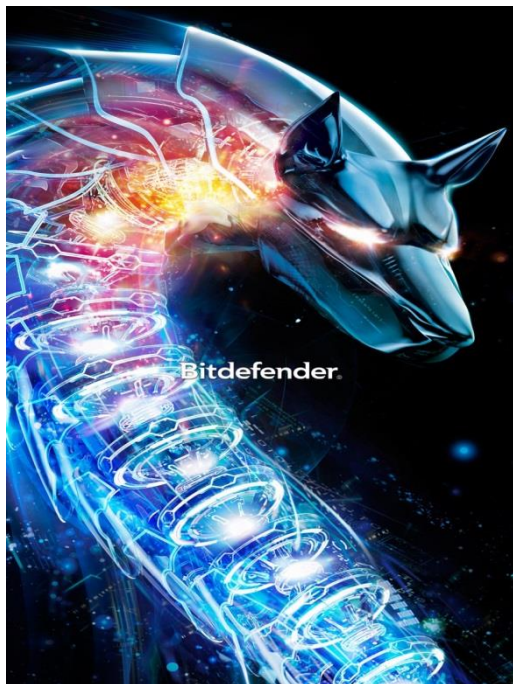
- Sistemas operativos: Windows, MAC, Linux, Android, IOS
- Hardware: PC, pantalla, dispositivos de almacenamiento externos, webcam, impresoras, tablets, escáneres, teléfonos móviles, Smart TV, proyectores y routers.
- Programas de ofimática: Word, Excel, PowerPoint, Keynote etc.
- Programas de internet: Internet Explorer, Opera, Safari, Mozilla Firefox, Chrome, etc.
- Programas multimedia: Acrobat, Windows Media Player, Real Audio y los principales codecs del mercado.
- Compresores: Winzip, Winrar.
- Copiadores
- Antivirus y firewalls
- Gestión de drivers.
- Soporte APPs móviles
- Office 365



# Antivirus Bitdefender



# Bitdefender Total Security



Bitdefender es la solución de AV más avanzada del mercado reconocida a nivel internacional. Esta presente en más de 500 millones de dispositivos.

Bitdefender Total Security lleva 5 años consecutivos como mejor producto en tasa de detección de AV, su instalación y uso es muy sencillo e intuitivo.

Operativa:

1. El código de activación **se solicita** a través de la plataforma.
2. La plataforma de manera automática **asignará** un código.
3. Desde la propia plataforma se accederá a la **web Central Bitdefender** para activar la licencia.
4. La licencia es **por un año** y puede instalarse en sistemas Windows, Mac y Android



# Situación Actual



En la actualidad, es imposible navegar la web sin estar debidamente protegidos.

Las infecciones generan indefensión y un serio riesgo de pérdida de información sensible, además de en ocasiones la ralentización e inoperancia del dispositivo.

Si el equipo no cuenta con un antivirus, no tiene la capacidad de eliminar diferentes amenazas como:

- E-mails infectados,
- Sitios webs en internet infectados
- Documentos,
- Spyware introducido por los virus
- Fishing
- Malware
- Ramsonware

Bitdefender Total Security 2017 es la protección ideal cuando se desean proteger equipos Windows, Mac OS y dispositivos Android.

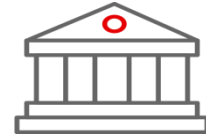




# Asesoría Legal Digital



# Asesoría Legal Digital



Hoy en día la PYME necesita conocer y definir los límites de **la responsabilidad que tiene la empresa sobre la ley de protección de datos**, delitos contra la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos, los contenidos publicados en sus portales, bien por la propia empresa o por los clientes/usuarios, que deben ajustar a la normativa de la propiedad intelectual y derecho al honor sobre personas físicas y jurídicas.

Entrada en vigor de una nueva ley en menos de un año.

El servicio de Asesoría Legal Digital ofrece al cliente el asesoramiento legal por parte de un experto equipo jurídico, especializados en nuevas tecnologías y seguridad on line.

Este es un servicio que se adapta a la particularidad de cada caso, dando soluciones reales y eficaces que permitan resolver de manera ágil las dudas del cliente, además de asesorarle en las principales temáticas del mundo digital.







Este servicio se adapta a la particularidad de cada caso, dando soluciones reales que permitan resolver de manera ágil las dudas del cliente, además de asesorarle en las principales temáticas del universo digital.

El servicio de asesoría digital cubre una carencia importante de las Pymes españolas debido a su gran desconocimiento.

La asesoría comprende fundamentalmente los temas relacionados con:

- **Comercio electrónico.**
- **Fraude y Ciberdelincuencia.**
- **Propiedad intelectual e industrial.**
- **Derecho al honor sobre personas físicas y jurídicas.**



# Beneficios



Asesoramiento legal especializado de calidad, confidencial, eficaz e informativo, que da soluciones reales y de continuidad hasta la resolución del problema:

- **Trato e información personalizada.**

En la forma de resolver un asunto legal en Internet, apoyo y seguimiento en la evolución y trámites legales.

- **Seguridad Jurídica.**

Posibilidad de consultar la regulación legal actualizada y poder confirmar que se está cumpliendo.

- **Comercio electrónico ( e-commerce).**

Asesoramiento legal sobre Comercio electrónico.

- **Prevención.**

Prevenir riesgos de posibles multas, denuncias y reclamaciones de los clientes.

- **Saber que hacer.**

Orientación sobre situación legal, derechos y acciones a realizar cuando se ha sido víctima de un delito de fraude o ciberdelincuencia en cualquiera de sus modalidades. Casos de violación de propiedad intelectual e industrial, al honor e imagen de personas físicas y jurídicas. Ataque contra el derecho a la intimidad.



# Benchmark

## Orange

---

Orange divide el servicio en:

- Tranquilidad Orange, enfocado a dispositivos móviles
- Orange Experto para conexión fija.

Utiliza ambos servicios como complemento para potenciar la comercialización de tarifas residenciales, autónomos y Pymes.

En el caso de Pymes, asocia el servicio a la tarifa “LOVE Negocio”.

La tarifa “LOVE Negocio” está diseñada para **clientes convergentes** (que necesitan tarifas móviles y una o más líneas fijas con Orange) **autónomos o empresa** que tengan **2 o más líneas en su negocio** y que quieren buenas prestaciones: navegación móvil con 15 GB en red 4G/4G+ y fibra de 30/30 Mbps o 300/300 Mbps (velocidad de bajada/velocidad de subida) (o ADSL si no hay cobertura de fibra).



## Orange. LOVE Negocio Total

### LOVE Negocio Total

- Incluye en la tarifa “Tranquilidad Orange” (móvil) gratuita. Equivalente a 1 puesto.
- Incluye móvil de préstamo.
- Precio 2,29 €/mes. IVA incl.

## LOVE Negocio Total con Fibra 300 Mb

Características   **Detalle**   Completa tu tarifa   Líneas adicionales móviles   Líneas adicionales Fibra   Orange TV

### Móvil

- 2 líneas de móvil con llamadas ilimitadas
- SuperBono de 15 GB (exclusivo para profesionales) a utilizar entre todas tus líneas móviles de Love Negocio
- Tranquilidad Orange gratis
- **Roaming: navega y llama desde cualquier país de la Unión Europea como si estuvieras en casa**

### Fibra 300 Mb simétricos

- Velocidad real de 300 Mb simétricos
- Router Livebox Next con tecnología Wi-Fi AC incluido
- Llamadas ilimitadas a fijos nacionales
- 1.000 minutos a móviles nacionales las 24h
- Un número fijo con dos líneas para hablar

# 35,2 €/mes

Durante 3 meses  
Después de promoción: 80,2 €/mes (96,95 €/mes IVA incl.)

Cuota de línea incluida

**Contratar**

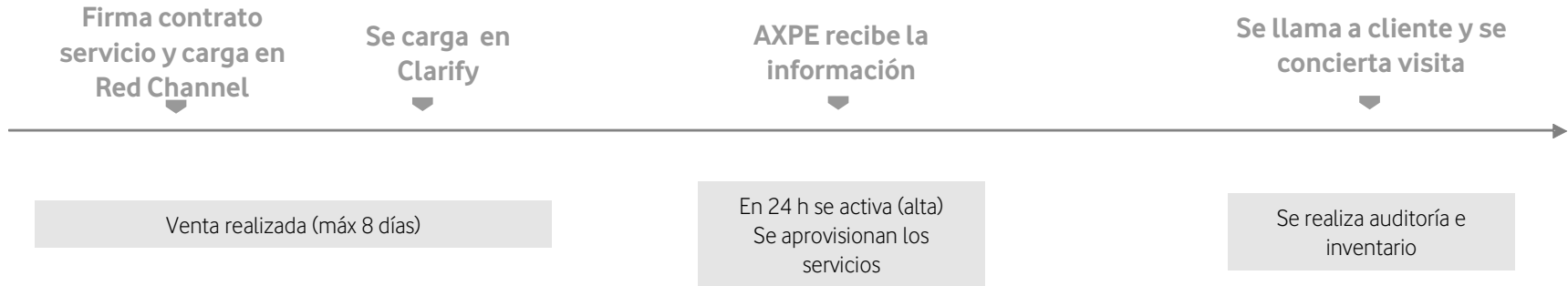




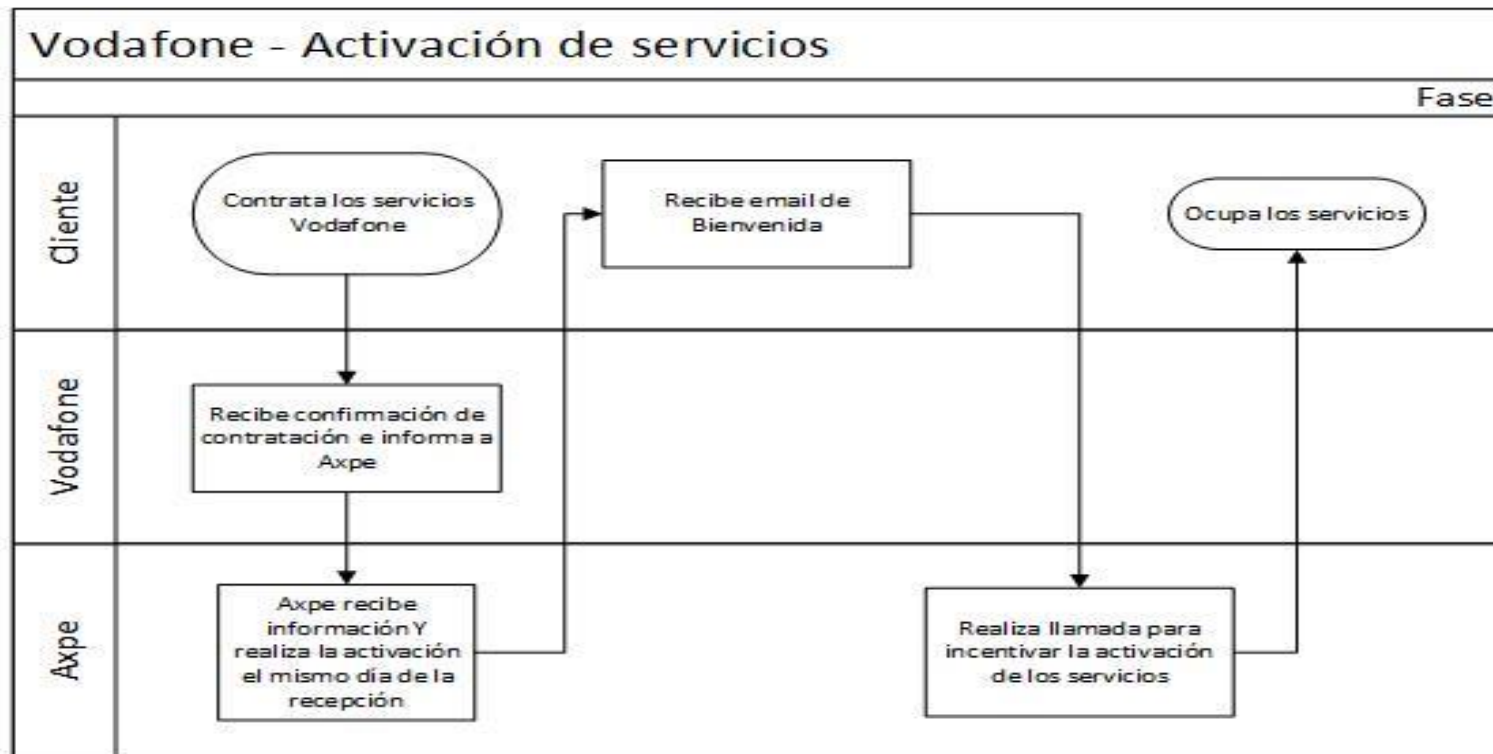
# Venta y Activación



# Flujo Activación de Servicio (I)



# Flujo Activación de Servicio (II)





# Experiencia del usuario



1

Una vez dado de alte, el cliente recibe un correo de bienvenida.

Dan clic en el botón de Ingresar a la cuenta

**BIENVENIDO AL SERVICIO:  
RED EMPRESA SOPORTE IT VODAFONE**

Has contratado el el paquete XXXXXXXXX



**Soporte Técnico**



**Bitdefender Total Security**



**Asesoría Legal Digital**

Ya estás a punto de poder comenzar a utilizar tus servicios, sólo tienes que generar tu contraseña de acceso a la zona de usuario

- Usuario: XXXXXXXXX
- Contraseña: deberás elegirla haciendo click

**AQUÍ**

Para Vodafone es muy importante ofrecerte el mejor servicio por lo que te pedimos seguir las instrucciones en el pdf adjunto donde te indicamos uno a uno los pasos a seguir.

Además encontrarás estas mismas instrucciones la primera vez que accedas a tu cuenta y también en el siguiente enlace [vodafone.zonadeclientes.com/instrucciones](http://vodafone.zonadeclientes.com/instrucciones)

En caso de necesitar ayuda puedes ponerte en contacto 24x7 por cualquiera de los siguientes medios



Chat



900XXXXX



xxxx@xxxxxx

Este mensaje de correo electrónico puede contener datos que han sido de la propiedad de Vodafone S.A. Debes guardar la dirección de correo electrónico para poder volver a verlo en tu correo. Vodafone S.A. en el Área de Clientes en [clientes@vodafone.com](mailto:clientes@vodafone.com)

**Síguenos**    

2

Generan contraseña

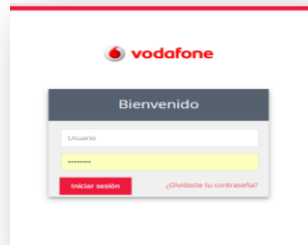
El cliente elige la contraseña



3

En la pagina de registro

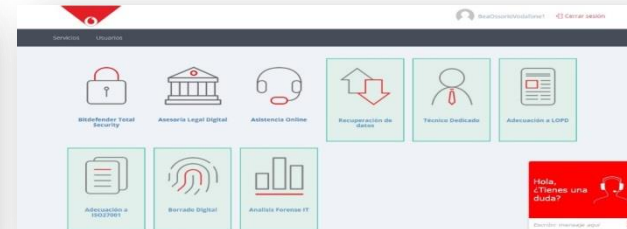
Introducen el correo y la contraseña generada



4

¡¡Listo!!

Ahora pueden hacer uso de lo Servicios Vodafone





## BIENVENIDO AL SERVICIO: RED EMPRESA SOPORTE IT VODAFONE

Has contratado el el paquete Red Empresa Soporte IT 20



**Soporte Técnico**



**Bitdefender Total Security**



**Asesoría Legal Digital**

Ya estás a punto de poder comenzar a utilizar tus servicios, sólo tienes que generar tu contraseña de acceso a la zona de usuario

- Usuario: XXXXXXXXXX
- Contraseña: deberás elegirla haciendo click

**AQUÍ**

Para Vodafone es muy importante ofrecerte el mejor servicio por lo que te pedimos seguir las instrucciones en el .pdf adjunto donde te indicamos uno a uno los pasos a seguir.

Además encontrarás estas mismas instrucciones la primera vez que accedas a tu cuenta y también en el siguiente enlace [vodafone.zonadeclientes.com/instrucciones](https://vodafone.zonadeclientes.com/instrucciones)

En caso de necesitar ayuda puedes ponerte en contacto en contacto 24x7 por cualquiera de los siguientes medios



**Chat**



**900878605** [Soporte.it@vodafone.zonadeclientes.com](mailto:Soporte.it@vodafone.zonadeclientes.com)



Este mensaje de correo electrónico te ha sido enviado a partir de los datos que has tenido la amabilidad de facilitarnos. Si deseas cambiar tu dirección de correo electrónico puedes indicárnoslo a través de la opción "Perfil" en el Área de Cliente en [vodafone.zonadeclientes.com](https://vodafone.zonadeclientes.com)

**Síguenos**





## BIENVENIDO AL SERVICIO: RED EMPRESA SOPORTE IT VODAFONE

¡Enhorabuena! Te has registrado correctamente en la zona de usuario donde vas a poder utilizar los servicios de tu paquete Vodafone *Red Empresas Soporte IT*. Te pedimos que leas atentamente las siguientes instrucciones con el fin de ofrecerte el mejor servicio

### INSTRUCCIONES

#### 1. Planificación de la cita con el técnico.

En las siguientes 24 horas tras el alta en el servicio, nuestro equipo de atención al cliente se pondrá en contacto para concertar la visita de uno de nuestros técnicos en tus instalaciones y llevar a cabo las actividades de Soporte Preventivo e inventario.

#### 2. Visita In Situ del técnico para actividad de Inventario y Soporte Preventivo.

En el día y hora acordada, nuestro técnico se presentará en tus instalaciones para realizar el inventario de los dispositivos y periféricos sobre los que se podrá solicitar soporte de cualquiera de nuestros servicios, e iniciar las actividades de Soporte Preventivo.

Las condiciones que se deben preparar para optimizar estas actividades correctamente son:

- Que los equipos a inventariar estén encendidos y conectados a la red local/ red de dominio.
- Que el cliente final nos facilite un usuario administrador de red / dominio y su contraseña. Se entiende como administrador de red, un administrador local común a todos los equipos, en el caso de redes fuera de dominio.
- Que el cliente final nos facilite un usuario y contraseña para acceder a los periféricos de red que requieran intervención: Impresoras/escanners de red, switches, firewalls, routers y demás dispositivos de red no gestionados por otro servicio.
- Que el usuario esté presente si se requiere el acceso presencial a su dispositivo. Esto siempre se cumplirá en el caso de móviles y tabletas.

Todos los dispositivos que no estén disponibles en el momento de la visita del técnico pasarán a ser atendidos por el equipo de soporte on line en el momento tú elijas y te ponga en contacto con ellos a través de los canales del servicio.



### 3. Auditoría Soporte Preventivo.

Una vez inventariado, se procederá a realizar la auditoría a cada uno de los dispositivos que permitirá, tras su análisis, generar un informe de estado, con recomendaciones y acciones preventivas necesitadas para la optimización y mantenimiento preventivo de los puestos de trabajo.

Los pasos a seguir para realizar la auditoría se la indicará el técnico tras realizar el inventario de su dispositivo, y serán los siguientes:

- a) Entrar en la página: [www.vodafone.zonadeclientes.com](http://www.vodafone.zonadeclientes.com).
- b) Contactar por chat con uno de nuestros agentes indicando el motivo "AUDITORÍA PREVENTIVA".

Uno de nuestros agentes te atenderá y asistirá en el proceso mediante el chat.

Para realizar la auditoría será necesario conceder el permiso de la toma del control remoto de los equipos.

### 4. Tienes disponible todos los servicios contratados.

En caso de necesitar ayuda puedes ponerte en contacto en contacto 24x7 por cualquiera de los siguientes medios:



Chat



900878605



[Soporte.it@vodafone.zonadeclientes.com](mailto:Soporte.it@vodafone.zonadeclientes.com)

Gracias por confiar en nosotros.







Servicios

Tickets

Usuarios

 VF-demodan

 Cerrar sesión



## Catalogo



**Bitdefender Total  
Security**



**Soporte Técnico  
Online**



**Soporte Técnico  
In-Situ**



**Asesoría Legal  
Digital**





# Soporte Técnico Online

## SOPORTE TÉCNICO ONLINE



### Soporte Técnico Online

Agregar dispositivo

Abrir incidencia

Descripción

Dispositivos

Tickets

### Asistencia Online

Contamos con asesoría especializada para ayudarte a resolver problemas de computadoras y dispositivos



# ¿Cómo puede ayudarte?

Recibe soporte técnico por teléfono electrónico.

Soporte

Estamos para ayudarte

**Hola**

**VF-demodan**

dbaras+demodan@me.com

**Número de teléfono**

**Mensaje \***

**Iniciar chat**



# SLAs

Nombre del servicio	Periodo de disponibilidad	Disponibilidad	Tiempo de respuesta primer contacto	Restricciones
Chat de Asistencia	24x7x365	99.9%	30 seg	Ninguna
Atención telefónica	24x7x365	99.9%	30 seg	Ninguna
Ticket/E-mail	24x7x365	99.9%	45 minutos	Ninguna
Bitdefender TS	24x7x365	99.9%	30 seg	Ventanas de mantenimiento programadas a los servidores





## Chat de Asistencia Online

- Una vez que el usuario ha ingresado por chat el Técnico de Primer Nivel tiene 30 segundos para contestar (saludo).
- Si el usuario queda inactivo por 5 minutos se le envía un mensaje. Si continúa otros 5 minutos inactivo, se le envía un mensaje solicitando conectar en cuanto esté disponible de nuevo.
- El Primer Nivel tiene 1 hora de trabajo real sobre el equipo del usuario buscando resolver el problema. Después debe escalarlo a Segundo Nivel.
- Segundo nivel responderá en un máximo de tres horas hábiles al escalamiento de la incidencia en un horario entre las 9:00 AM y las 6:00 PM. Dispondrá del tiempo que considere necesario para encontrar la solución al problema.

## Bitdefender Total Security

- El antivirus Bitdefender Total Security estará disponible 24x7x365. Se garantiza una disponibilidad del 99.9%



# Soporte Ventas



# Soporte Ventas

## Proceso para apoyo a equipo de ventas VF consultas no urgentes

Equipo de  
ventas VF

Surge una duda o necesidad  
de apoyo

Contacta con Axpe vía Email  
(respuesta antes de 24 horas)

[soporte.ventas@vodafone.zonadeclientes.com](mailto:soporte.ventas@vodafone.zonadeclientes.com)

Axpe

Recibe consulta

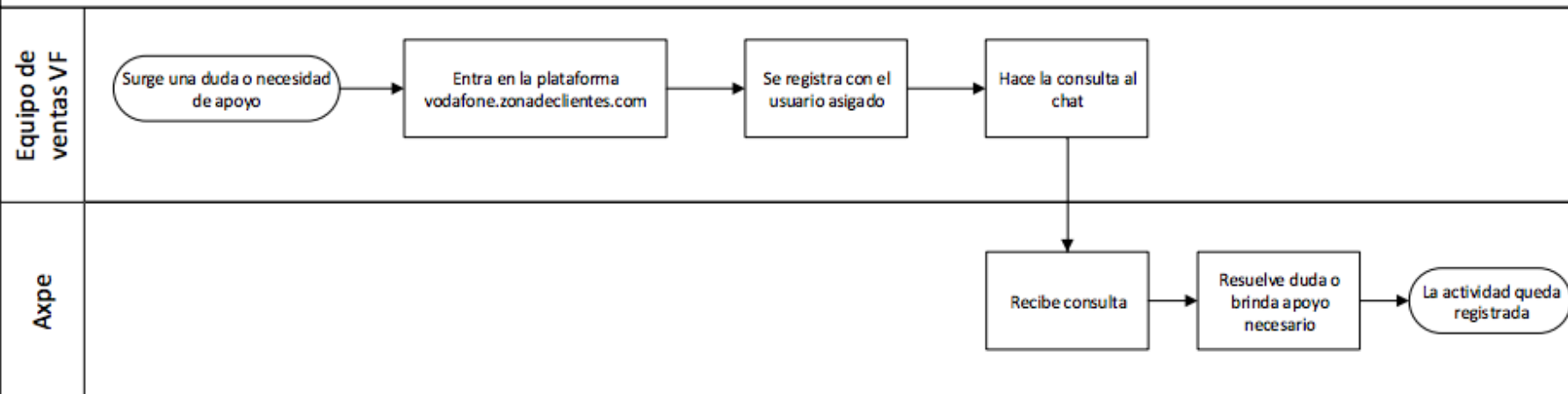
Resuelve duda o  
brinda apoyo  
necesario

La actividad queda  
registrada



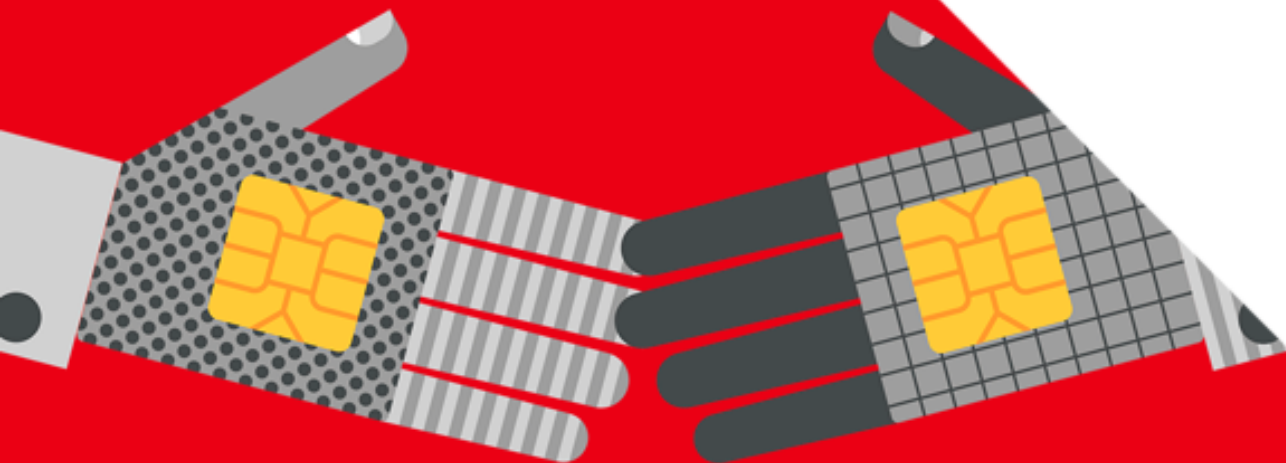
# Soporte Ventas

## Proceso para apoyo a equipo de ventas VF consultas urgentes





# Oferta Comercial



## Estructura de Oferta

Entre 10 - 20 Puestos	140€/mes
Entre 21 - 30 Puestos	220€/mes
Entre 31 - 40 Puestos	320€/mes
Entre 41 - 60 Puestos	410€/mes
Entre 61 - 80 Puestos	600€/mes
Entre 81 - 110 Puestos	740€/mes

