

# Servicios de gestión y soporte

Prepárese para disfrutar de sistemas siempre activos, seguros y rentables.

Organizaciones de retail de todo el mundo confían en Sensormatic Solutions, y queremos potenciar su éxito continuamente desde la adopción hasta la implementación y más allá. Es por eso que hemos lanzado nuestra práctica de Servicios de gestión y soporte. Desde reparación y reemplazo de hardware hasta mantenimiento preventivo, actualizaciones del sistema, supervisión de estado, soporte técnico flexible y más, con nuestras capacidades obtendrá *siempre* el nivel adecuado de gestión y soporte para sus sistemas, dispositivos y aplicaciones.

¿Por qué no optimizar el rendimiento, aumentar la rentabilidad y fortalecer la seguridad de la empresa, todo en un solo servicio?



## Cómo funciona nuestra práctica de Servicios de gestión y soporte

Para proporcionar gestión y soporte eficaces para sistemas, dispositivos y aplicaciones empresariales se requiere de un pensamiento holístico, una profunda experiencia y un enfoque integral, y eso es precisamente lo que nosotros aportamos. Ofrecemos la experiencia técnica y de retail especializada, los procesos rigurosos y las herramientas sofisticadas que necesita para obtener los beneficios de la gestión y la seguridad unificadas en un ecosistema tecnológico cada vez más complejo, sin sumar riesgos adicionales a esas recompensas.



*A fin de proporcionar **gestión y soporte eficaces para sistemas, dispositivos y aplicaciones empresariales, se requiere de un pensamiento holístico, una profunda experiencia y un enfoque integral**, y eso es precisamente lo que nosotros aportamos.*

## Capacidades clave

Ahora que ya comprende nuestro enfoque, concentrémonos en algunas de las capacidades clave que ofrece nuestra práctica de Servicios de gestión y soporte, y cómo pueden aportar un valor final claro para su negocio.



### Reparación y reemplazo de hardware

Cuando suma herramientas de diagnóstico y reparación de vanguardia a la experiencia de técnicos capacitados y certificados en fábrica, sus equipos reciben protección que va mucho más allá del desgaste normal. Nuestros técnicos pueden solucionar problemas, analizar, probar y reparar sus equipos, volver a configurarlos con las especificaciones de fábrica y también actualizarlos con el firmware más reciente. Además, nuestras avanzadas capacidades móviles aceleran los tiempos de respuesta para las reparaciones y reemplazos de equipos móviles.



### Mantenimiento preventivo

Nuestros técnicos certificados realizan controles de mantenimiento que ayudan a prolongar la vida útil de los sistemas y equipos relacionados. Además, los dispositivos electrónicos se ajustan y verifican continuamente para hacer las correcciones necesarias, y la comprobación continua del firmware y software garantiza la configuración correcta de todos los equipos. Por último, las pruebas de rutina de la infraestructura de tecnología y la alineación de los componentes ayudan a mitigar los problemas, y realizamos mantenimiento periódico de los equipos relacionados con la infraestructura para evitar averías.



### Soporte técnico remoto y en el sitio

Nuestro soporte técnico es el mejor de su clase y se adapta a sus necesidades, con disponibilidad para responder consultas sobre una amplia gama de problemas técnicos por correo electrónico, mensaje de texto o teléfono. Tenga la seguridad de que será atendido por profesionales pacientes y especializados que poseen conocimientos detallados y vasta experiencia en la resolución de problemas. Todos nuestros profesionales de soporte técnico están capacitados para diagnosticar y resolver rápidamente problemas del sistema utilizando diagnósticos, laboratorios de prueba y otras herramientas avanzadas. Además de registrar, monitorear, escalar e informar los problemas del servicio, ofrecemos servicios de despacho para brindar soporte en el sitio.



### Actualizaciones del sistema

Cuando se trata de actualizaciones del sistema, adoptamos un enfoque integral, y es por eso que las renovaciones tecnológicas del sistema de Sensormatic Solutions incluyen hardware, software y servicio de implementación. Además, le ofrecemos la opción de recibir las actualizaciones de software y firmware de forma remota o en el sitio, según lo prefiera.



### Monitoreo del estado del sistema

Nuestros servicios de monitoreo del estado del sistema nos permiten monitorear y detectar proactivamente cualquier incidente de servicio. A partir de ahí, nuestros expertos capacitados analizan los problemas y priorizan los incidentes para su resolución. Además de informes de rendimiento detallados que mejoran la visibilidad, nuestro avanzado enfoque para la gestión de problemas utiliza análisis avanzado para evitar interrupciones y otros problemas antes de que ocurran.

Estos son los cinco pasos clave de nuestro monitoreo del sistema:

- **Detección:** Monitoreo proactivo de eventos y alertas automatizadas
- **Análisis:** Análisis en tiempo real de incidencias realizado por expertos
- **Resolución:** Investigación, priorización y resolución de incidentes
- **Elaboración de informes:** Informes de rendimiento continuos que mejoran la información y la visibilidad
- **Prevención:** Análisis de datos avanzados para mitigar incidentes y problemas antes de que ocurran



## Gestión de servicios

En Sensormatic Solutions sabemos lo importante que es tener una visibilidad completa del rendimiento de un ecosistema tecnológico. Es por eso que hemos desarrollado herramientas de gestión de servicios que se integran con las organizaciones de retail para brindar información continua sobre el estado del servicio y otros detalles de soporte técnico, incluidos casos abiertos, estado de reparación, actualizaciones de software disponibles, pedidos recientes y más.

## Obtenga más información sobre nuestros Servicios

Los Servicios de gestión y soporte son solo una de las muchas áreas de práctica de nuestros Servicios, que hemos diseñado para ayudarlo a innovar, ejecutar y alcanzar los objetivos esenciales de su empresa. Para obtener más información sobre nuestras otras áreas de práctica, [haga clic aquí](#) o simplemente solicite más detalles a su gerente de Servicios hoy mismo.

---

## Información sobre Johnson Controls

En Johnson Controls (NYSE:JCI) transformamos los entornos donde las personas viven, trabajan, aprenden y se divierten. Como líder mundial en el desarrollo de edificios inteligentes, saludables y sostenibles, nuestra misión es replantear el rendimiento de los edificios para servir a la gente, los lugares y el planeta. Con un historial de más de 135 años de innovación, Johnson Controls brinda el diseño del futuro para sectores como: centros de salud, colegios, centros de datos, aeropuertos, estadios, plantas de fabricación y demás, mediante su oferta digital completa OpenBlue. Johnson Controls cuenta con un equipo global de 100.000 expertos en más de 150 países y posee la mayor cartera del mundo de tecnología y software para edificios, además de soluciones de servicio con algunas de las marcas más prestigiosas del sector.

Para más información, visite [www.johnsoncontrols.com](http://www.johnsoncontrols.com) o síganos en [@johnsoncontrols](https://twitter.com/johnsoncontrols) en Twitter.

## Acerca de Sensormatic Solutions

Sensormatic Solutions es la principal cartera de soluciones globales para el comercio retail de Johnson Controls que impulsa la excelencia operativa a escala y permite la participación inteligente y conectada del comprador. Nuestra plataforma operativa digital inteligente, Sensormatic IQ, combina la cartera completa de Sensormatic Solutions, incluyendo datos de terceros para entregar información inigualable sobre la experiencia del comprador, inteligencia de inventario, prevención de pérdidas y eficiencia operativa con tecnologías avanzadas como IA y aprendizaje automático. Esto permite a los retailers actuar sobre resultados prescriptivos y predictivos basados en datos para avanzar con confianza hacia el futuro.

Visite [Sensormatic Solutions](#) o síganos en [LinkedIn](#), [Twitter](#) y nuestro [canal de YouTube](#).