

# CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

## SOPORTE GLPI



### GLPI

ITSM de Código Abierto

- ◆ Mesa de servicio
- ◆ Gestión de Tickets
- ◆ Gestión de activos de TI

Suscripción

Mensual Anual

### FLUJO DE TRABAJO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE GLOBALSOFT



## ¿Qué debo de hacer?

Proceso a seguir.



Se necesita contar con una cuenta activa y perfil administrador.



Estar al corriente en los pagos de plataforma y soporte.

1

Contratar horas de soporte.

2

Levantar ticket (solicitud/incidencia) en nuestra mesa de ayuda.

3

Esperar seguimiento de equipo de soporte.



Sin horas de soporte NO podremos ayudarle.

### SERVICIO DE ASISTENCIA Y EQUIPO DE SOPORTE

- ✓ Nuestro equipo de soporte nos permite apoyar la entrega, los cambios y los procesos de identificación y resolución de problemas de nuestros clientes en sus plataformas GLPI e integraciones.
- ✓ Nuestro servicio de asistencia funciona según ITIL v4.
- ✓ Administración, soporte y mantenimiento de la infraestructura en la nube asociada a su plataforma GLPI.
- ✓ Servicio de soporte por teléfono y correo electrónico.
- ✓ Capacitación.
- ✓ Configuración y parametrización.
- ✓ Asistencia con importación de datos.
- ✓ Instalación de componentes.

Contáctanos o visita nuestra página web

[globalsoft.lat](https://globalsoft.lat)

