

SOTI ENTERPRISE SERVICE

SERVICIO PERSONALIZADO CUANDO LO NECESITA PARA EMPRESAS CON IMPLEMENTACIONES DE 501 DISPOSITIVOS O MÁS

La movilidad empresarial es fundamental para el éxito comercial cuando el tiempo de inactividad no es una opción. Cuando los dispositivos no responden o las aplicaciones no funcionan, SOTI Enterprise Service está ahí para reducir al mínimo cualquier interrupción y maximizar el tiempo de actividad en los dispositivos móviles.

Poder garantizar que la tecnología móvil no pierda productividad y siga siendo rentable brinda siempre una gran tranquilidad.

TRES ELEMENTOS DEL SERVICIO

SOTI Enterprise Service se divide en tres elementos que brindan un servicio de clase mundial, asistencia técnica y soporte para mejores prácticas.



CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Acceso a expertos y recursos para maximizar el tiempo de actividad de las implementaciones móviles.



COMPONENTE DE SERVICIOS DE SOFTWARE

Tecnología y herramientas diseñadas para ayudar a su empresa a ahorrar tiempo y dinero.



COMPONENTE DE SERVICIOS DE SOPORTE

Orientación personalizada que refuerza el impacto de sus implementaciones móviles.

SOPORTE EN VARIOS IDIOMAS, LAS 24 HORAS DEL DÍA, TODOS LOS DÍAS, TODO EL AÑO, Y LOS MEJORES TIEMPOS DE RESPUESTA

Temprano en la mañana, en medio de la noche o durante el fin de semana, SOTI Enterprise Service brinda la asistencia técnica que su empresa necesita en siete idiomas¹, con tiempos de respuesta fiables y predictivos basados en la gravedad de su problema:

- Crítico (gravedad 1): 30 minutos o menos, disponibilidad las 24 horas del día, todos los días
- Grave (gravedad 2) o menor: 60 minutos o menos, disponibilidad las 24 horas del día, todos los días
- Menor (gravedad 3): un día hábil
- Estético (gravedad 4): dos días hábiles

CARACTERÍSTICAS SELECCIONADAS DE SOTI ENTERPRISE SERVICE

Para obtener una lista completa, consulte la tabla de comparación al final de este documento.

	<p>GERENTE DE CUENTA TÉCNICO (TAM)</p> <p>Se ofrece el respaldo de un experto con experiencia en movilidad empresarial exclusivo asignado a su cuenta para comprender y resolver sus problemas y abogar en su nombre.</p>
	<p>PORTAL DE CLIENTES</p> <p>Se obtiene acceso en cualquier momento a información detallada sobre sus productos y derechos en SOTI. Capacidad para enviar nuevos casos de soporte o consultar y editar los casos en curso.</p>
	<p>EQUIPO DE SOPORTE AVANZADO</p> <p>Posibilidad para omitir la cola de soporte de nivel 1 y obtener asistencia de los Ingenieros de Soporte Técnico de nivel 2 y 3.²</p>
	<p>ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ (A PETICIÓN)</p> <p>Los Ingenieros de Soporte investigarán y analizarán la causa raíz de los problemas marcados como Críticos (gravedad 1) del dispositivo o del servidor que está probando y le indicarán cómo evitar que se repitan.</p>

CARACTERÍSTICAS DE COMPONENTES DE SERVICIOS DE SOFTWARE PROACTIVO

	<p>TECNOLOGÍA SOTI MOBICONTROL XTREME HUB³</p> <p>La solución SOTI XTreme Hub está diseñada para conexiones con poco ancho de banda; optimiza el tiempo y la carga necesarios para distribuir grandes cantidades de aplicaciones y datos hasta 10 veces más rápido.⁴</p>
	<p>TABLERO DE ESTADO DEL SISTEMA SOTI MOBICONTROL⁵</p> <p>Permite realizar un análisis en tiempo real y retrospectivo de hasta 48 horas de diferentes componentes, por ejemplo, longitudes de cola, tiempos de procesamiento, CPU, rendimiento de la base de datos y estado operativo del servidor.</p>
	<p>AUTENTICACIÓN DE MÚLTIPLES FACTORES (MULTI-FACTOR AUTHENTICATION, MFA)⁶ DE SOTI IDENTITY</p> <p>Para mejorar la seguridad del usuario, los administradores de SOTI Identity pueden configurar MFA para sus usuarios. SOTI Identity ofrece MFA a través de una contraseña de un solo uso (OTP) por correo electrónico o mediante los proveedores de MFA Google Authenticator y Duo Security.</p>
	<p>ACCESO A LOS SERVICIOS DE PRUEBAS Y SIMULACIÓN DE DISPOSITIVOS</p> <p>Utilice el software de simulación de dispositivos de SOTI para simular cargas y distribución de aplicaciones para probar nuevas versiones de SOTI MobiControl para darle una mayor tranquilidad antes de la migración y actualización.</p>

¹ Idiomas con respaldo garantizado: inglés, alemán, francés, español, japonés simplificado. Según la disponibilidad de recursos: chino simplificado, italiano

² Soporte nivel 2 y 3 (las 24 horas del día, todos los días, todo el año)
^{3, 5, 6} Disponible solo con SOTI Enterprise Plus Service, que es una oferta adicional de SOTI Enterprise Service

⁴ La tecnología SOTI MobiControl Xtreme Hub está integrada a la solución SOTI MobiControl y no es un producto independiente



CARACTERÍSTICAS SELECCIONADAS DEL COMPONENTE DE SERVICIOS DE SOPORTE

Para obtener una lista completa, consulte la tabla de comparación al final de este documento.

	<p>REVISIÓN TRIMESTRAL DEL NEGOCIO</p> <p>Obtenga una revisión e informe trimestrales del rendimiento de su entorno productivo de SOTI, casos de soporte y recomendaciones de mejora.</p>
	<p>CONTROL DE ESTADO ANUAL</p> <p>Acceda a una revisión anual exhaustiva de su entorno productivo de SOTI y obtenga un informe con sugerencias para mejorar el rendimiento de su software de SOTI.</p>
	<p>ACCESO DE PRUEBA POR SEIS MESES A SOTI ONE PLATFORM</p> <p>Disfrute de seis meses de uso gratuito de todos los productos que se ofrecen en SOTI ONE Platform.</p>
	<p>PASES DE CONFERENCIA PARA SOTI SYNC CON DESCUENTO</p> <p>Reciba un 15 % de descuento por hasta cinco pases para SOTI SYNC, la conferencia anual de usuarios y socios de SOTI.</p>



TABLA DE COMPARACIÓN DETALLADA

Cuadro que resume las características de los servicios de SOTI.

Característica	Soporte Estándar	Premium Service	Premium Plus Service	Enterprise Service	Enterprise Plus Service
Cantidad de Dispositivos	No disp.	De 1 a 500	De 1 a 500	501 o más	501 o más
Cantidad Mínima a ordenar (MoQ)	1 licencia	1 licencia	1 licencia	1 licencia	1 licencia
Gerente de Cuenta Técnico	No	No	No	Sí	Sí
Equipo de Soporte Avanzado	No	Soporte nivel 2 y 3 (de lunes a viernes, de 9 a. m. a 5 p. m.) (hora local) Soporte nivel 1 fuera del horario de atención	Soporte nivel 2 y 3 (de lunes a viernes, de 9 a. m. a 5 p. m.) (hora local) Soporte nivel 1 fuera del horario de atención	L2 y L3 Las 24 horas del día, todos los días, todo el año	L2 y L3 Las 24 horas del día, todos los días, todo el año
Horario de Atención	De 9:00 a. m. a 5:00 p. m., hora local	Las 24 horas del día, todos los días, todo el año	Las 24 horas del día, todos los días, todo el año	Las 24 horas del día, todos los días, todo el año	Las 24 horas del día, todos los días, todo el año
Portal de clientes	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Cantidad Máxima de Contactos Técnicos	5	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados
Análisis de Causa Raíz	No	No	No	Si se Solicita	Si se Solicita
Componente de Servicios de Software					
Acceso a los servicios de pruebas y simulación de dispositivos	No	No	No	Sí*	Sí*
Tecnología SOTI MobiControl XTreme Hub	No	No	Sí	No	Sí
Tablero de Estado del Sistema SOTI MobiControl	No	No	Sí	No	Sí
Autenticación de múltiples factores (MFA) de SOTI Identity	No	No	Sí	No	Sí
Componente de Servicios de Soporte					
Revisión Trimestral del Negocio	No	No	No	Sí	Sí
Horas de Servicios Profesionales	No	No	No	Sí**	Sí**
Academia de Entrenamiento por Internet	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Visitas en Sitio	No	No	No	Anuales (opcional)	Anuales (opcional)
Acceso Gratuito Adicional a Productos	No	SOTI ONE (prueba por 3 meses)	SOTI ONE (prueba por 3 meses)	SOTI ONE (prueba por 6 meses)	SOTI ONE (prueba por 6 meses)
Actualizaciones de Producto Asistidas	No	No	No	Sí	Sí
Entorno de Pruebas Incluido	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Comprobación de Estado	No	No	No	Anual	Anual
Serie de Seminarios Web	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Pases de Conferencia para SOTI SYNC	No	15 % de descuento (hasta 5)	15 % de descuento (hasta 5)	15 % de descuento (hasta 5)	15 % de descuento (hasta 5)

*Tarifa de servicio adicional

**Se aplican condiciones. Comuníquese con su gerente de cuenta para obtener más detalles.

SOTI ONE SIMPLIFICA SU MOVILIDAD EMPRESARIAL

SOTI ONE Platform es un paquete de soluciones diseñadas para reducir el costo, la complejidad y el tiempo de inactividad relacionados con la movilidad empresarial crítica y el IoT. SOTI ONE Platform está integrada por seis productos revolucionarios y hace que las empresas eliminen los silos funcionales y se olviden del tiempo de inactividad, creen aplicaciones más rápido, administren todos los dispositivos móviles y de IoT en un solo lugar, y ofrezcan información práctica. Cuando todo está conectado, SOTI ONE Platform hace que las operaciones móviles y de IoT sean más simples, inteligentes y confiables.





PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, PÓNGASE EN CONTACTO CON NOSOTROS.

¿Nuevo en SOTI? [Póngase en contacto en cualquier momento y comparta sus dudas o comentarios.](#)

¿Ya es cliente de SOTI? Póngase en contacto con su representante de cuenta de SOTI.

SOTI es una comprobada empresa innovadora y líder de la industria en la simplificación de la movilidad empresarial y las soluciones de IoT por hacerlas más inteligentes, más rápidas y más confiables. SOTI ofrece posibilidades de movilidad infinitas a las empresas de todo el mundo.

soti.es

© 2021, SOTI Inc. Todos los derechos reservados. Todos los nombres de productos y empresas son marcas comerciales™ o marcas registradas® de sus respectivos propietarios. El uso de estas marcas comerciales no implica ninguna asociación con SOTI o aprobación por parte del titular de la marca comercial.