



Fact sheet

# EQUIPO DE MANOS REMOTAS DE INTERXION

El centro de datos siempre a tu lado

El servicio de Soporte Técnico de Interxion facilita a las empresas la gestión de su infraestructura tecnológica cuando no es posible acudir al centro de datos. Un equipo especializado de ingenieros, con presencia permanente en las instalaciones, cuida los equipos IT de los clientes, atiende tareas programadas y resuelve incidencias.

Solicitar una intervención de manos remotas es sencillo y rápido. Las incidencias se registran y siguen a través del portal de clientes donde se describen las tareas y problemas a resolver.

## Ahorro de tiempo y costes

Los clientes de Interxion solicitan el servicio de Soporte Técnico en vez de utilizar a su propio personal cuando hay fallos urgentes cuya resolución debe ser inmediata para no afectar el servicio, o cuando la distancia geográfica y el coste del desplazamiento de personal lo justifican.

A la hora de atender las solicitudes que se reciben, el personal técnico garantiza a las empresas **un servicio fiable y rápido**, eficiente ante cualquier situación que se presente. **Con disponibilidad las 24 horas del día, los siete días de la semana**, cuenta con escalabilidad para adaptarse a cada empresa, que puede elegir entre dos modalidades de servicio en función de sus necesidades y presupuesto: servicio programado o de respuesta rápida.

### Soporte de respuesta rápida o programado:

- Revisión de circuitos
- Revisión de alarmas
- Reinicio de equipos
- Migración de servidores
- Inventario de bastidores
- Mantenimiento de cableado
- Reparcheos
- Instalación de nuevos servidores

### Resolución de incidencias para:

- No afectar a la continuidad del servicio
- Resolver la distancia del CPD
- Evitar costes de desplazamiento

*El tiempo de respuesta ante determinadas situaciones es crucial porque implica costes elevados. Caídas de circuitos críticos o servidores que tras reiniciarse no arrancan exigen una respuesta rápida para averiguar lo que ha sucedido y corregir el fallo.*

## Acerca de Interxion, una compañía Digital Realty

Interxion, una compañía Digital Realty, es el proveedor especializado en servicios de alojamiento en centros de datos independientes en la región EMEA. Con más de 700 proveedores de conectividad en 100 centros de datos de 11 países europeos, Interxion proporciona nodos de conectividad, cloud y contenido a las comunidades de negocio. Como parte de Digital Realty, los clientes tienen ahora acceso a 47 áreas metropolitanas en seis continentes.

Para más información, visite [www.interxion.es](http://www.interxion.es)



## Amplio catálogo de tareas en coordinación con cada cliente

Las tareas que pueden ejecutar los ingenieros son diversas. Desde realizar verificaciones visuales para resolver problemas en remoto o instalar tarjetas de interfaz, hasta la instalación o retirada de máquinas, pasando por montar o mantener cableado, conectar equipos entre sí o reiniciar servidores. La comunicación con el cliente es parte fundamental del servicio, informando a los clientes de manera directa de la evolución de cada tarea.

También se realiza el inventario de los bastidores, a solicitud del cliente. Este inventario recoge y documenta en forma gráfica y con una descripción detallada los equipos y conexiones instaladas, su posición y estado en el bastidor, su etiquetado y si están en servicio. Esta información tiene un valor inestimable para el cliente por el conocimiento que aporta de su infraestructura IT.

Los ingenieros que componen el Soporte Técnico in situ de Interxion son profesionales con una larga y contrastada experiencia en el sector, que tratan las incidencias como si fuesen parte del departamento IT del cliente.

## Disponibilidad en tiempos de incertidumbre

Debido a la pandemia y a la posterior declaración del estado de alarma en España, los clientes se vieron limitados en sus traslados al centro de datos. La categorización de nuestros técnicos como personal esencial garantiza a los clientes la atención y gestión de su infraestructura IT por ingenieros cualificados ante cualquier situación.

En los meses de confinamiento, se registró un aumento de solicitudes que triplicó el número de intervenciones habituales del equipo de Soporte Técnico en esa época del año. La mayoría fueron peticiones de ampliación de ancho de banda, instalación de nuevos servidores e interconexiones adicionales para hacer frente a los nuevos requerimientos de conectividad.

La certeza de contar con personal en el centro de datos que puede resolver incidencias y realizar tareas programadas o urgentes en cualquier circunstancia contribuye a la continuidad de negocio de las empresas. Interxion proporciona asistencia cualificada para evitar desplazamientos y reducir costes en la gestión de la infraestructura IT.



[www.interxion.es](http://www.interxion.es)  
[es.info@interxion.com](mailto:es.info@interxion.com)



Interxion España  
T. + 34 917 894 850  
E. [es.info@interxion.com](mailto:es.info@interxion.com)

European Customer Service Centre (ECSC)  
Toll free Europe: + 800 00 999 222 / Toll free US: 185 55 999 222  
Email: [customer.services@interxion.com](mailto:customer.services@interxion.com)

Cofounder: Uptime Institute EMEA chapter / Founding member: European Data Centre Association.  
Patron: European Internet Exchange Association / Member: The Green Grid, with role on Advisory Council and Technical Committee / Contributor: EC Joint Research Centre on Sustainability / Member: EuroCloud.

Interxion is compliant with the internationally recognised ISO/IEC 27001 certification for Information Security Management and ISO 22301 for Business Continuity Management across all our European operations.  
© Copyright 2020 Interxion.