



El centro de datos está más cerca con el Soporte Técnico de Interxion

Un servicio de manos remotas para que las empresas planifiquen instalaciones y resuelvan incidencias de su infraestructura IT sin traslados ni demoras.

Situación de partida

Un cliente del sector corporativo con operaciones en toda España que ofrece servicios a más de 3 millones de clientes y cuenta una plantilla de 5.000 empleados, externalizó su CPD alojando su infraestructura IT en el centro de datos de Interxion en Madrid hace más de diez años.

Esta empresa no cuenta con personal técnico en Madrid. “Gestionamos nuestros equipos de manera remota sin necesidad de presencia de personal técnico, pero para garantizar la continuidad de nuestro negocio necesitamos asistencia de personal cualificado. Este personal realiza intervenciones in situ y tareas que no pueden ser ejecutadas en remoto en un tiempo aceptable o en caso de urgencia”, afirma el responsable IT de la empresa.

Solución

Contratar el servicio de Soporte Técnico de Interxion para solucionar las incidencias que no pueden resolverse en remoto.

Este servicio le permite, por tanto, gestionar sus equipos de manera inmediata, a distancia y gracias a la plantilla especializada de Interxion que realiza trabajos de instalación o planificación y revisiones de alertas, entre otras tareas. “En Madrid, tenemos unas ‘manos’ que conocen nuestro entorno. Esto representa un valor añadido, porque tenemos la certeza de que siempre nos atiende el mismo equipo, que conoce cómo es nuestra infraestructura”.

“La comunicación es fluida; la organización de los trabajos resulta más fácil, con lo que se acortan plazos en proyectos de infraestructura y el negocio sale beneficiado.

No se justifica contar con un recurso propio cuando todas nuestras necesidades técnicas están cubiertas.”

Responsable IT, empresa del sector corporativo

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

Resultados

La inmediatez y la capacidad de respuesta son muy valoradas por el cliente dada la relación y el conocimiento que se posee de sus necesidades técnicas. "Aquí el tiempo es importante, sobre todo cuando se trata de poner en marcha nuevos servicios o resolver incidencias".

Ello se traduce en:

- Tranquilidad y confianza en la resolución de incidencias
- Ahorro de tiempo
- Garantía para la continuidad del negocio

Una comunicación ágil para acortar tiempo en los proyectos

Las **tareas** que realizan los técnicos de Interxion en la infraestructura del cliente son todas aquellas que no se pueden realizar en remoto, sean urgentes o programadas. Se incluyen, por ejemplo, trabajos de revisión de alertas, instalación o desinstalación de equipos y cableado, resolución de incidencias, mantenimiento de los bastidores, inventario anual de activos en el CPD, gestión de mercancías, reinicio de equipos, conexiones y desconexiones de circuitos.

La **comunicación** y el feedback entre ambas partes es diaria y fluida y se destaca la calidad de los trabajos realizados, así como la tecnología y herramientas que aporta el proveedor. La coordinación de tareas se realiza a través del portal de clientes o vía telefónica.

Esta mecánica no solo logra que la organización de los trabajos resulte más fácil, sino que también "se acortan plazos en proyectos de infraestructura y eso beneficia al negocio". Este **ahorro de tiempo** se hace visible en diversas operativas como la instalación de nuevas máquinas y lo rápido que se resuelven las incidencias que requieren de presencia física.

El entendimiento y el conocimiento que el equipo de Soporte Técnico de Interxion posee de las infraestructuras y los equipos de sus clientes lo hacen posible. "La confianza es mayor y podemos delegar trabajos de más entidad".

La seguridad de contar con profesionales a distancia

Contar con el servicio de Soporte Técnico de Interxion aporta flexibilidad, profesionalidad y seguridad en la gestión de la infraestructura IT garantizando la continuidad del negocio.

La situación excepcional de confinamiento derivada de la pandemia ha destacado el valor de disponer de un equipo de profesionales en el centro de datos. Para que las empresas puedan continuar ofreciendo sus servicios resulta vital contar con los técnicos idóneos para atender cualquier incidencia o urgencia en los equipos IT.



www.interxion.es
customer.services@interxion.com



Interxion Spain
Main: +34 917 894 850
Email: es.info@interxion.com

International Headquarters
Main: +44 207 375 7070
Email: hq.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

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 on for Information Security Management and ISO 22301 for Business Continuity Management across all our European operations.
© Copyright 2020 Interxion.