MAINROAD LANZA UNA NUEVA SOLUCIÓN DE SERVICE DESK EN LA *CLOUD*

- ***LA SOLUCIÓN TAMBIÉN ESTÁ DISPONIBLE EN LOS MODELOS HOSTED Y***
- ***ON-PREMISES***

Lisboa, 5 de diciembre de 2013 - Mainroad, empresa de referencia en el mercado ibérico de *Outsourcing* de tecnologías de la información (TI), acaba de lanzar la nueva solución MAIN IT SERVICE DESK, reforzando así su oferta de *cloud* con un servicio dedicado al soporte continuo de los sistemas de tecnologías de la información y comunicación.

De acuerdo con Pedro Leite, director del dpto. de ventas de Mainroad: "Con MAIN IT SERVICE DESK queremos ayudar a empresas de todos los tamaños a tener un mayor control de la gestión de sus incidentes y solicitudes de cambio de su infraestructura de TI, asegurando la mejora de la calidad de sus servicios mediante una solución simple, flexible, clasificable y disponible en un modelo financiero atractivo y que se adapta a sus necesidades".

MAIN IT SERVICE DESK es un servicio creado para ser un "SPOC" (*Single Point of Contact* – Punto de Contacto Único) donde se registran todos los incidentes y solicitudes de cambio efectuados por los usuarios. La adopción de esta solución permite una mejor interacción entre los usuarios finales y los equipos de TIC. Esta nueva solución de Mainroad permitirá a las empresas reducir sus costes de soporte, acelerar la entrega de servicios a todas las personas que participan y automatizar las tareas para dar libertad a los equipos con el fin de que se concentren en iniciativas estratégicas.

MAIN IT SERVICE DESK está disponible en el modelo SaaS (soportado por la *Trusted Cloud Mainroad*). Las empresas que optan por un modelo en SaaS tienen como objetivo reducir los costes de la infraestructura y tienen unos requisitos de configuración / parametrización menos complejos. De esta manera, Mainroad capacita al equipo de TI para llevar a cabo una entrega de servicios optimizada, al mismo tiempo que elimina la complejidad de la configuración y los costes asociados a las plataformas tradicionales de Service Desk. Ofrece facilidad de configuración, rapidez de implementación y simplicidad de adaptación a la evolución de las necesidades de la empresa. La oferta MAIN IT SERVICE DESK puede ser promovida con la información recogida del servicio MAIN IT MONITORING, también disponible en modelo SaaS por Mainroad, agilizando la detección y clasificación de los problemas y garantizando una mejor calidad de servicio. En este modelo, Mainroad asegura un servicio que incluye el alojamiento, el hardware, el sistema operativo, el software de Service Desk y la implementación y soporte del software de Service Desk.

Mainroad también tiene en su cartera de servicios otros modelos para las soluciones de Service Desk, particularmente los modelos *Hosted* y *On Premises*. Estos modelos dan respuesta a las necesidades de las empresas, independientemente de su presupuesto, tiempo de implementación, modelo de costes o por el hecho de estar sujetas a condiciones reguladoras específicas. En estos modelos, los clientes pueden tener una solución de Service Desk dedicada y personalizada, que podrá estar alojada en Mainroad o en sus instalaciones. Los principales procesos ITIL están presentes en estas soluciones, garantizando que las buenas prácticas sean utilizadas en la evaluación y gestión de incidentes, problemas y cambios.

Con MAIN IT SERVICE DESK, la cartera *cloud* de Mainroad está compuesta por la oferta de servicios IaaS, DaaS, *Managed Mobile Solutions*, MAIN IT MONITORING (control y monitorización de sistemas de TI que se integran con MAIN IT SERVICE DESK), *Main Drive* (almacenamiento en la *cloud*) y *Main* DocaaS (gestión de documentos).

###

Acerca de Mainroad

Mainroad, líder en *Outsourcing* de tecnologías de la información, da apoyo a sus clientes para que utilicen de forma más eficiente sus infraestructuras tecnológicas. Con una oferta completa de servicios de *IT Managed Services*, *IT Security* y *Business Continuity*, apoyados por sus *Data Centers* propios y redundantes, Mainroad asegura la máxima disponibilidad de los sistemas y redes que soportan los procesos críticos de negocio de sus clientes, teniendo una oferta *end-to-end* soportada en los modelos más recientes, incluida una oferta completa y robusta de *Cloud Computing*, resultado de la asociación de algunas de las principales empresas del mercado (Fujitsu, SAP, entre otros).

Como resultado de esta especialización, Mainroad también es el socio ideal para la adecuación de los sistemas, redes y procesos tecnológicos del negocio de sus clientes mediante servicios de consultoría y herramientas de *IT Service Management* y *IT Performance*, siempre en armonía con los objetivos de eficiencia y las mejores prácticas ITIL.

Para más información:
João Santos / Pedro Romão
Tel.: +351 217 506 045
Móvil: +351 968 644 652
E-mail: joao.santos@taylor365.pt
pedroromao@youngnetworkgroup.com
Web: www.youngnetwork.pt