

Currículum de la empresa:

Meus Technology S.A. de C.V.

Somos una empresa mexicana, orientada a ofrecer asesoría en telecomunicaciones, cuyo objetivo principal es brindar apoyo a nuestros clientes, para la optimización de su infraestructura, mejora en la productividad y la reducción de costos.

Nuestro personal posee amplia experiencia en la planeación, diseño e implementación de redes y sistemas de comunicación, esto nos permite ofrecer soluciones integrales en redes de voz, datos y video, considerando aplicaciones de:

- Redes de Conmutadores.
- Localidades Remotas.
- Redes Inalámbricas.
- Correo de Voz.
- Mensajería Unificada.
- Reconocimiento de Voz.
- Centros de Contacto.
- Grabación Profesional IP
- Switches y Ruteadores
- Video vigilancia.
- Videoconferencia.
- Integración Multimedia.

Contamos con el respaldo de socios tecnológicos y comerciales con reconocimiento y presencia a nivel internacional.



La razón por la cual representamos a varias marcas, es para poder ofrecer adicional a la consultoría, como una solución llave en mano, también la implementación del proyecto.

Aún así, nuestro objetivo es que basados en su consultoría le podamos ofrecer una solución de acuerdo a sus necesidades y no de acuerdo a las marcas que representamos. Y si su empresa decide implementarlo por su cuenta, los podemos apoyar en la toma de decisión de acuerdo a los siguientes procesos:

- Establecimiento de la situación actual de su empresa en telecomunicaciones.
- Áreas de oportunidad.
- Detección de necesidades.
- Establecimiento de su configuración ideal y ROI en caso de existir inversión.
- Enlaces de comunicación (conmutados, dedicados, medios compartidos).
- Equipos de comunicación (nuevos, migración paulatina o sin cambio).
- Establecimiento de un RFP.
- Establecimiento de un Protocolo de Pruebas.
- Valoración de propuestas y precios.
- Ruta crítica de implementación.
- Apoyo en implementación (opcional).
- Apoyo en mantenimiento (opcional).
- Políticas de servicio y penalidades, SLA.
- Monitoreo de compromisos adquiridos (opcional).

La misión de nuestra empresa es ser líder en el conocimiento y manejo de tecnologías basadas en IP, con el manejo e implementación de redes adecuadas que esto conlleva para así poder correr diversas aplicaciones en dichas redes.

Porque IP:

Somos una empresa convencida de las ventajas de integrar IP, o la convergencia de servicios IP, en diversas aplicaciones, para establecer una única vía de transporte de información, ya sean voz, datos o video. Para llevar acabo lo anterior es indispensable que el sustento de dicha información, o la red de datos, este establecida de forma robusta, estable y segura. Y que cumpla con los parámetros específicos que sus necesidades demanden. Es por esto que quizá la parte mas importante al establecer su situación tanto actual como futura es una Asesoría de Red, donde se especifique alcances actuales y futuros de lo que será el sustento de sus comunicaciones.

Redes de Datos:

Una red de datos consta de dos partes la local (LAN) y la externa (WAN). Nuestro personal tiene la experiencia en distintos proveedores de equipo así como distintos proveedores de servicio o enlaces para poder ofrecerle una solución completa de acuerdo a sus necesidades.

Aplicaciones:

Ya sean voz, datos o video, las aplicaciones son finalmente las que justifican los proyectos. Ya que en estas reside la justificación económica, ya sea como ahorro o incremento de productividad, para las empresas que permiten llevar acabo los cambios tecnológicos. Si no existe una aplicación que justifique un cambio, muchas veces este no debería llevarse acabo.

Nuestros Clientes:

- Quálitas Compañía de Seguros
- ANA Compañía de Seguros
- Marke
- Immunotec Inc.
- Ricoh Mexicana
- Aerolíneas Ejecutivas
- Editoriales de Morelos
- CYMA Unión de Crédito
- Hotel Le Meridien Ciudad de México (antes Embassy Suites Reforma)
- Secretaría de Seguridad Pública del D.F. (066)
- NH Hoteles
- Help Services Management
- Universidad Panamericana
- Instituto Mexicano de Seguro Social
- Grupo Posadas
- CGG Veritas
- Peterson Spring
- Telas Lafayette
- Hotel Celeste Huatulco
- HM Clause (Semillas Harris Moran)
- Municipio de Ecatepec (Contrato firmado)
- Proeza Slai (Contrato firmado)
- Grupo Salud Integral (contrato firmado)
- Blue Water Automotive Systems (contrato firmado)
- Fundación Interamericana Anáhuac (Telemedicina)
- Align Technology (contrato firmado)
- Princess House
- Mendez Asociados (contrato firmado)
- Grupo Corporativo Israel Capital (contrato firmado)
- Asociación de Colonos Mirabella (contrato firmado)
- Metronet (Contrato firmado)
- Extractos y Maltas (Grupo Modelo) (contrato firmado)
- Cables Subterráneos (contrato firmado)
- Maden Profesional de México (Contrato firmado)
- Mactell de México (Contrato Firmado)
- Hotel del Río
- Hotel Grand Prix
- Digital Media solutions

Reportes y escalación de fallas:

El CAAT brinda el primer nivel de asistencia, el cual consiste en la atención del reporte, el diagnóstico y evaluación de las alternativas de solución, y de ser posible la solución del mismo, ya sea remotamente o en SITIO, mediante el despacho de uno de nuestros ingenieros de campo.

La forma de contactar al CAAT las 24 hrs. Para levantar un reporte de servicio es el siguiente:

Via Telefónica: +52(55) 3685 4050
Del Interior del País: +01 800 68 18 646

Via E-Mail: reporte@meustech.com

El proceso de escalación de reportes de SERVICIO del CAAT es:

<i>Nivel</i>	<i>Responsable / Causa</i>	<i>Datos Contacto</i>	<i>Disponibilidad</i>
0	Ingeniero en Turno / Call Center <i>Proceso general de levantamiento de reportes</i>	+52(55) 3685 4050 reporte@meustech.com	7 días x 24 horas
1	Ivan Morales Nogales / Gerencia de Servicio <i>Tiempo de respuesta excedido o no hay respuesta.</i>	+52(55) 3685 4044 imorales@meustech.com	7 días x 24 horas
2	Arturo Cornejo Mirabal / Dirección de Operaciones <i>Respuesta no satisfactoria de Gerencia de Servicio.</i>	+52(55) 3685 4041 iacm@meus.mx	7 días x 24 horas
3	Miguel A. Hartasanchez M. / Dirección Administrativa <i>Respuesta no satisfactoria de Dirección de Operaciones.</i>	+52(55) 3685 4040 mhm@meus.mx	Lun a Vie, 9 a 18 hrs

Disponibilidad de ingenieros:

Nuestra infraestructura de servicio, la carga de trabajo actual y los ingenieros capacitados con que contamos, nos permite garantizar la disponibilidad de personal de servicio para atender peticiones de soporte en nuestras instalaciones, que puedan brindar acceso remoto.

Lo anterior aún y cuando parte de nuestro personal se encuentre atendiendo otros servicios, inclusive para un mismo cliente

Así mismo, los servicios brindados por acceso remoto, se pueden realizar tanto en horario hábil desde nuestras instalaciones, como fuera de horario, desde algún punto remoto.

Stock disponible:

Contamos con un Stock básico de refacciones, los cuales cubren todas las contingencias de atención inmediata que puedan surgir, adicionalmente se cuenta con el apoyo de un mayorista en México (Scan Source), el cual nos apoya para tener cualquier parte especial de los equipos de manera casi inmediata.

Seguimiento a reportes:

Nuestra empresa cuenta con políticas y procedimientos los cuales nos permiten llevar un control sobre la calidad de nuestro servicio. Al terminar su contrato de mantenimiento, se entrega una Memoria Técnica que incluye tanto los servicios realizados, como los reportes de actividades de los Mantenimientos Preventivos, un Anexo lleno con los equipos que conforman su solución incluyendo números de serie y la aplicación correspondiente del “Service Level Agreement (SLA)” sobre su nuevo contrato u otro producto o servicio.

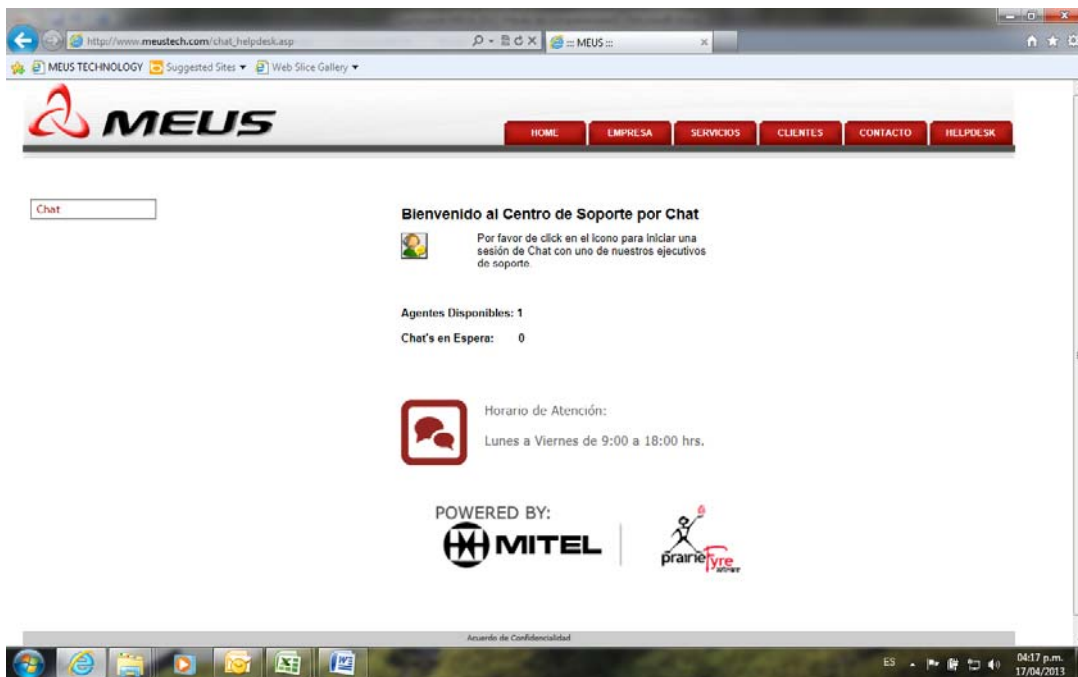
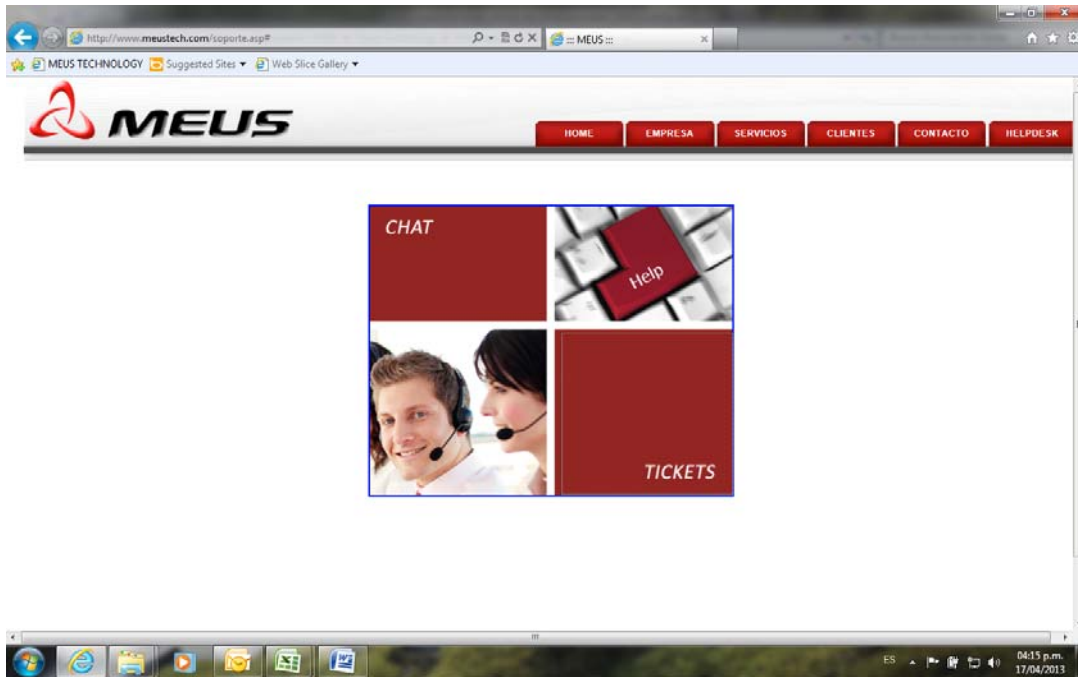
Adicionalmente, y como un segundo medio para levantar reportes, se puede utilizar nuestra página Web de soporte, la cual permite al igual que por el medio tradicional tener un primer nivel de atención, con la diferencia de que el reporte se puede levantar de cualquier sitio con acceso a Internet.

En la página (www.meustech.com), la forma de acceder es a través del menú de helpdesk, pulsando el link de tickets. Con esto su personal puede levantar y dar seguimiento a los reportes levantados, en línea, al igual que contar con un reporte una vez finalizado el servicio, para finalmente permitirle evaluar el servicio.

Esta es una opción, con un mejor control y visibilidad para nuestros clientes sobre el servicio que les brindamos.

A continuación se anexan algunas impresiones del sistema en cuestión.







BIENVENIDO HELPDESK MEUS
INGRESA TU USUARIO Y CONTRASEÑA



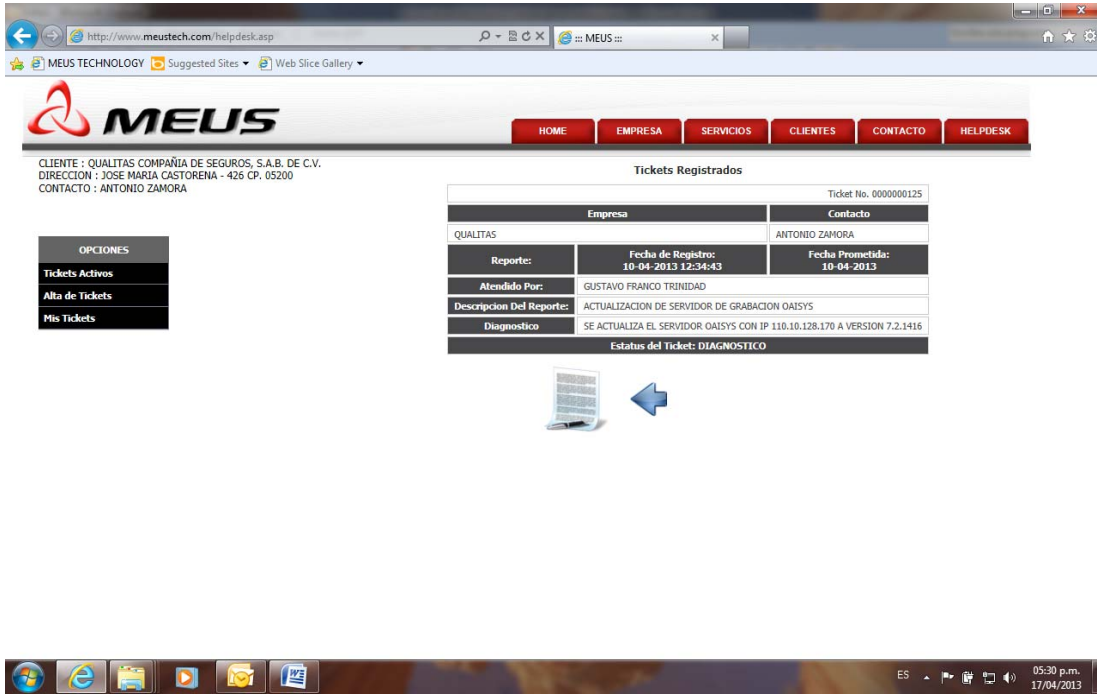

CLIENTE : QUALITAS COMPAÑIA DE SEGUROS, S.A.B. DE C.V.
DIRECCION : JOSE MARIA CASTORENA - 426 CP. 05200
CONTACTO : ANTONIO ZAMORA

Tickets Activos
Total Tickets Activos: 1

- OPCIONES
- Tickets Activos
- Alta de Tickets
- Mis Tickets

Ticket	Título	Fecha de Registro	Etapas	Detalles
0000000125	ACTUALIZACION DE SERVIDOR DE GRABACION OASYS	2013-04-10 12:34:43	Diagnostico	





CLIENTE : QUALITAS COMPAÑIA DE SEGUROS, S.A.B. DE C.V.
DIRECCION : JOSE MARIA CASTORENA - 426 CP. 05200
CONTACTO : ANTONIO ZAMORA

Tickets Registrados

Empresa		Ticket No. 000000125	
QUALITAS		Contacto	
Reporte:	Fecha de Registro: 10-04-2013 12:34:43	ANTONIO ZAMORA	
Atendido Por:	GUSTAVO FRANCO TRINIDAD	Fecha Prometida: 10-04-2013	
Descripcion Del Reporte:	ACTUALIZACION DE SERVIDOR DE GRABACION OASYS		
Diagnostico:	SE ACTUALIZA EL SERVIDOR OASYS CON IP 110.10.128.170 A VERSION 7.2.1416		
Estatus del Ticket: DIAGNOSTICO			

OPCIONES

- Tickets Activos
- Alta de Tickets
- Mis Tickets