



Alcances y Servicios

Quienes somos



La empresa IT Center esta orientada a brindar soporte técnico de calidad y calidez humana en el campo de la tecnología y las redes.

Tenemos soluciones completas, que van desde el diseño, la construcción y la puesta en marcha.

Con mas de 12 años de experiencia, evaluamos con tiempo las necesidades de nuestros clientes, presentando de forma asertiva el producto que mejor se adecue a sus requerimientos.

Acostumbrados a trabajar bajo presión, contamos con los recursos necesarios para resolver en tiempo record los problemas de forma remota y física.

Una tienda equipada con el hardware necesario, 5 técnicos en computación con distintas certificaciones en redes, CCNA Cisco, MTCNA Mikrotik, Hikvision entre otros y un electricista certificado por el INA, con amplia experiencia; herramientas remotas y una flotilla de vehículos 4x4 y sencillos; nos convierte en la única empresa de la zona con soluciones en tiempo real.

Nuestra oficina principal se encuentra en la Fortuna de San Carlos, zona altamente turística con grandes proyectos hoteleros, y con alto crecimiento de necesidades en el campo de la tecnología. Esta zona como tal se convierte en una clase de puente estratégico que conecta a varias partes de Costa Rica teniendo como fin desplazarnos de forma inmediata a distintos lugares.

Tenemos muchas soluciones en un mundo cambiante, más agresivo, con más necesidades y gente capacitada para hacerle frente, así es IT Center, una empresa dinámica, sólida y confiable.



Misión

Ofrecer a nuestros clientes la mas amplia gama de servicios y soluciones tecnológicas, innovadoras y de calidad que les permitan optimizar sus procesos y cumplir sus objetivos para aumentar la rentabilidad de nuestros clientes y asociados.



Visión

Ser una empresa líder en el sector de la tecnología de información, con proyección nacional, reconocida, por brindar soluciones y servicios de excelente calidad.

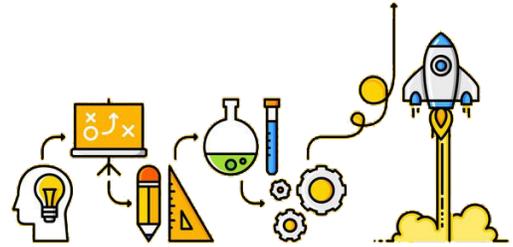


Valores

*Responsabilidad
Compromiso
Honestidad
Solidaridad
Seguridad
Confianza
Respeto*



Alcances



Hemos identificado que en los últimos años la expansión a nivel mundial de los call center se relacionan con los servicios de Outsourcing, garantizando una solución inmediata. Por consiguiente, un call center es una vía de atención e interacción para brindar información a los clientes que hacen uso de este canal.

IT Center, ofrece atención multicanal a través de diferentes medios de contacto; entre ellos, llamadas telefónicas, correo electrónicos, chat, internet, video llamadas.

Estamos comprometidos con el soporte y la solución inmediata del problema, de esta forma hemos logrado complementarnos con herramientas existentes que nos permiten ser eficaces. Cuando el cliente llama a nuestro call center, su llamada es remitida a un técnico quien tomara los datos de su equipo y se le solicitara que ingrese a nuestro portal web para descargar nuestra herramienta de soporte, de ser necesario podrá enviarnos fotos usando WhatsApp; con esto ampliamos el panorama para alcanzar la solución.

Lo importante de estas aplicaciones es que en todo momento el usuario podrá supervisar nuestros movimientos en su equipo; garantizando confianza.

Como parte de este compromiso, los problemas que no obtengan una solución remota, no tendrán costo, de igual forma aquellos en donde nuestros técnicos alcancen el objetivo, tendrá un costo según tiempo de soporte.

Nuestra empresa, maneja una filosofía de capacitación constante como parte fundamental para nuestros técnicos; tenemos claro que cuanto mas capacitados se encuentren, mas rápido será posible encontrar una solución con un respaldo profesional.

Cartera de Servicios

CCTV

Remoto

- Verificación del funcionamiento de las cámaras
- Programación del calendario de cámaras
- Revisión lógica de los discos duros por posibles errores
- Apertura de puertos para visualización remota
- Creación de usuarios para acceso remoto
- Revisión del grabador

Físico

- Revisión Equipos
- Diseño de cámaras
- Instalación de cámaras
- Instalación del grabador(NVR, DVR)

PC (Windows)

Lógico

- Control total del sistema operativo
- Limpieza Lógica(Limpieza archivos temporales)
- Activación de antivirus(Con licencias originales)
- Activación de Windows y office (Con licencias originales)
- Resolución de averías ligados al sistema operativo
- Diagnostico del software.
- Actualización del sistema operativo



Físico

- Reparación de equipos
- Cambio de partes
- Recuperación de información
- Conectividad periféricos
- Instalación parte extra de equipo (Tarjeta de video, tarjeta wifi, etc)
- Diagnostico de Hardware.

Mac (ios)

Lógico

- Limpieza lógica
- Instalación de programas y conectividad de periféricos
- Respaldos
- Diagnostico
- Resolución de problemas
- Actualización del sistema operativo

Físico

- Repuestos
- Cambio de discos duros por SSD o Flash(cuando corresponda)
- Cambio de partes
- Recuperación de información
- Conectividad periféricos
- Instalación parte extra de equipo (Tarjeta de video, tarjeta wifi, etc)
- Diagnostico de Hardware.



Centrales Telefónicas

Lógico

- Implementación Grandstream y Elastix
- Firewall
- Configuración de extensiones
- NAT
- Reglas de entradas
- Reglas de salidas
- Bloqueos
- Resolución de problemas
- Diagnostico
- Configuración del teléfono
- Configuración de troncales SIP
- Configuración de líneas 800

Físico

- Diseño físico de la central
- Cableado estructurado
- Instalación de la central y teléfonos
- Instalación de Gateway

Servidores (Windows)

Lógico

- Virtualización de servidores
- Servicios del servidor(DHCP, DC, DNS, Remote Desktop Services, AD DS)
- Respaldos de sistemas

Físico

- Limpieza física
- Instalación de servidores y discos
- Particiones RAID



Routing (Cisco y Mikrotik)

Lógico

- Routing
- Distribución inalámbrica
- Control de tráfico (*Únicamente Mikrotik y Cisco*)
- VPN (PPTP y L2TP IPSec)
- NAT
- Firewalls
- SiteToSite

Físico

- Diseño físico de la red
- Implementación

Respaldos

Lógico

- Configuración disco duro externo para respaldos locales
- Configuración respaldos en nube (cloud)
- Configuración de estructuras RAID para disco en espejo- servidores

Físico

- Instalación discos externos
- Diagnóstico de discos duros

