



FARASI

Información Técnica y Soporte



Estratificación y Metodología

Estratificación del Proyecto



Para Clientes

Implementación y personalización según la necesidad del Cliente



Para el Futuro

Crecimiento Escalable



Para Ahora

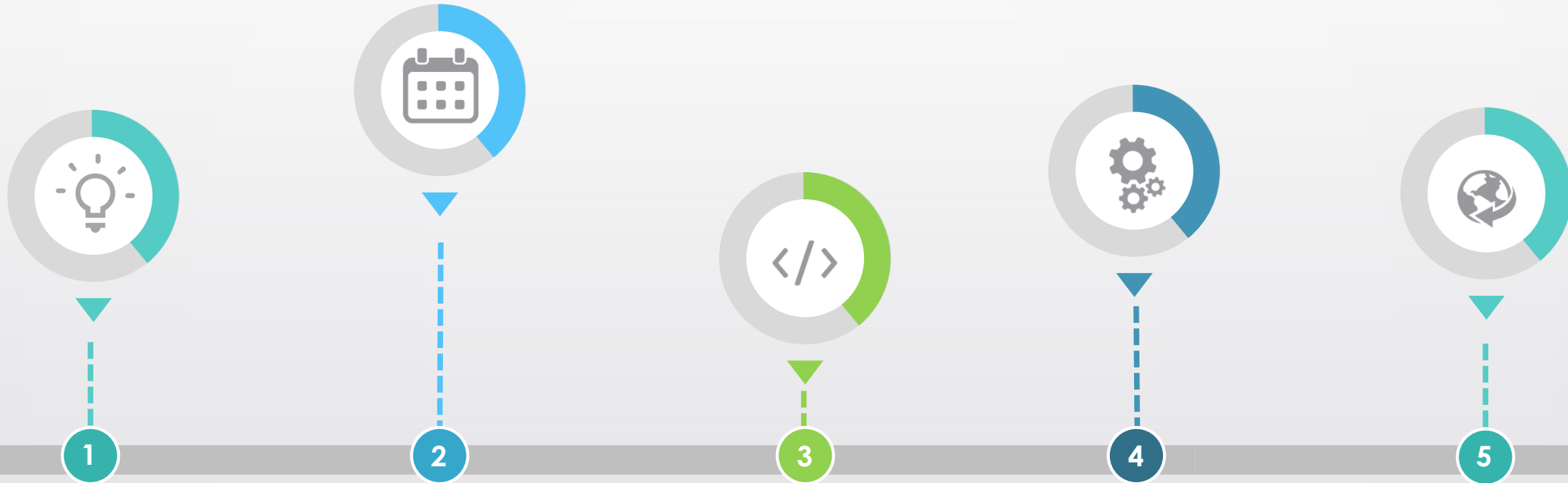
Rápida Implementación y Flexibilidad



Resultados

Información Estadística Oportuna

Metodología de Trabajo



Análisis y Planeación

Inicia la planeación del proyecto y el análisis de los componentes.

Cronograma y entregables

Se identifican los alcances y las metas y se realiza el cronograma.

Desarrollo

Inicia el desarrollo y el diseño de los componentes.

Backend, Frontend y App

Implementación

Se ejecuta la implementación y la integración de componentes.

Pruebas y Publicación

Se realizan pruebas unitarias y de conjunto.

El sistema es entregado.



Arquitectura y Herramientas

Plataforma de Desarrollo Tecnológico

Herramientas de Desarrollo Web



+



Cloud Hosting



Base de Datos

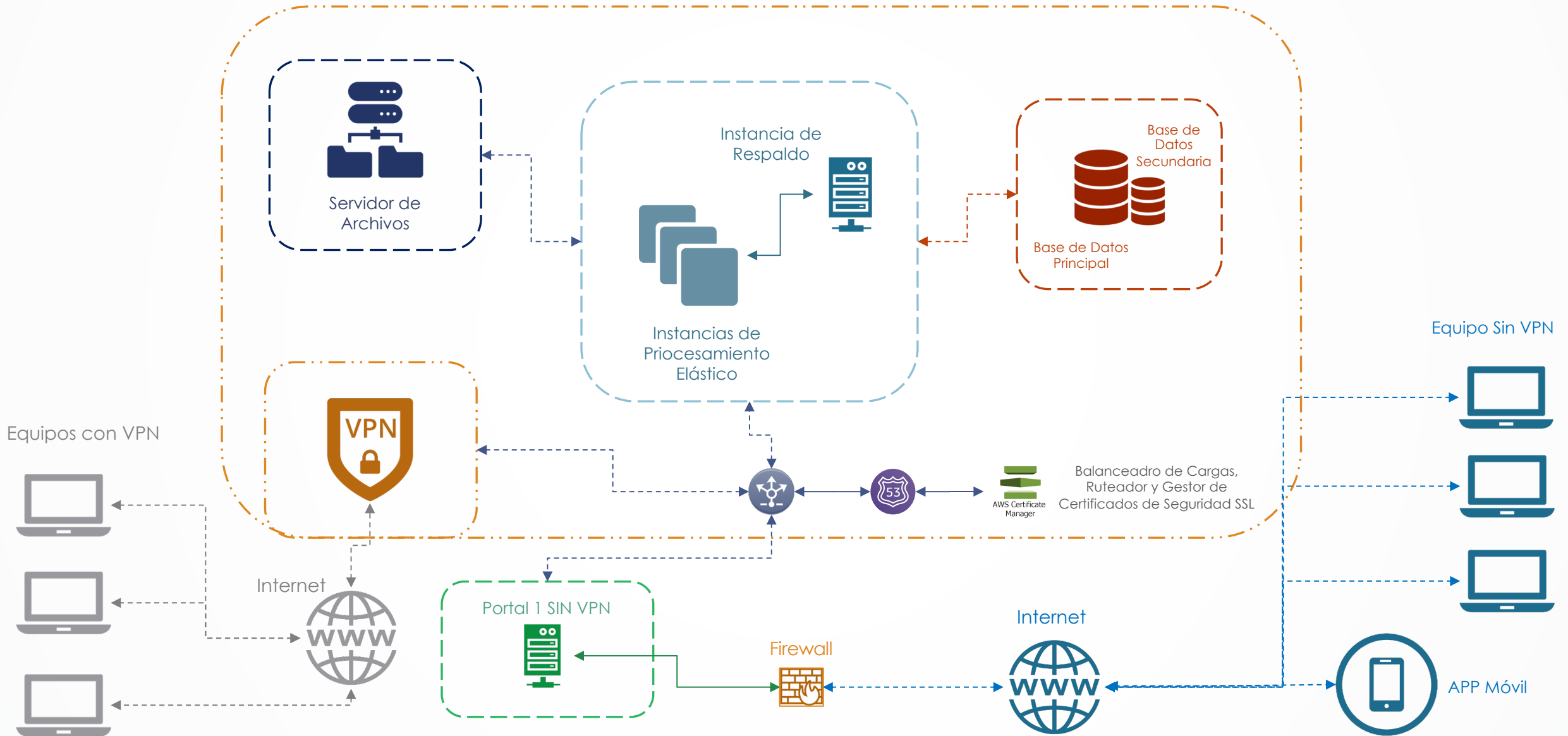


Servidor de Archivos y Backups

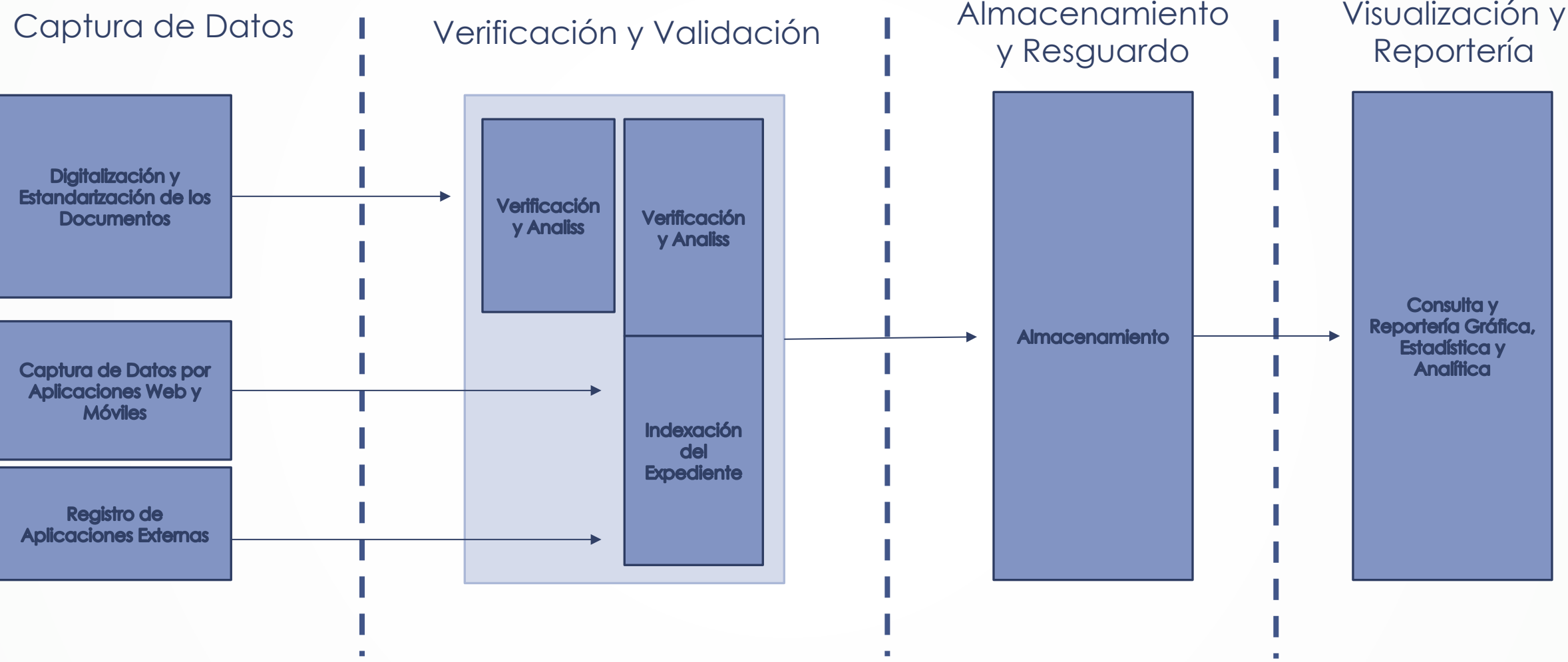


AWS Backups

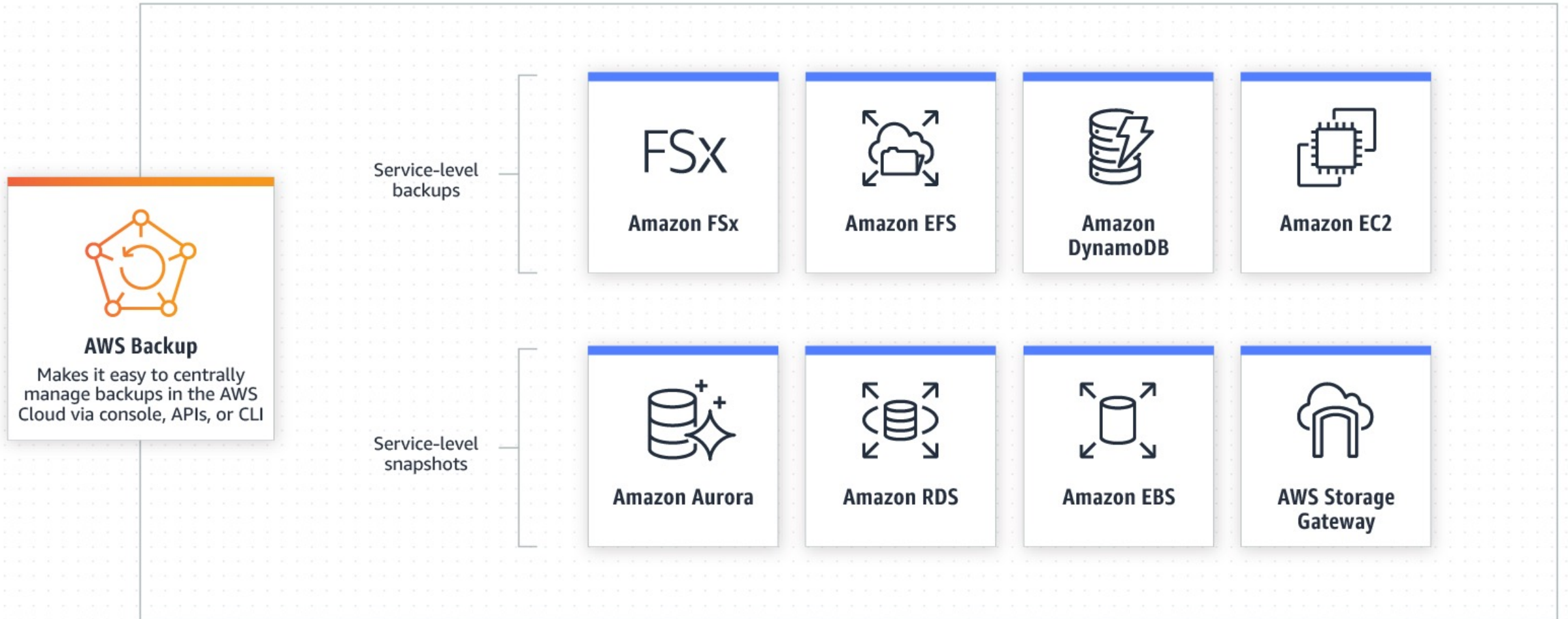
Arquitectura Técnica de la Solución



Arquitectura Lógica de la Solución



Proceso de Respaldos de la Información





Soporte y Mantenimiento



Estructura Organizacional de Soporte

Escalonamiento de Soporte Local



L1

Vía Email

Escalonamiento L1

1 Operador en el Contact Center



L1

Soporte Telefónico

Escalonamiento L1

1 Operadores en el Contact Center



Servicio al Cliente

L1 -> Soporte remoto

L2 -> Soporte remote y evaluación

L3 -> Soporte en el área



L2

Help Desk

01 Programador y 02 Técnicos

Apertura de un ticket de soporte en el Sistema Helpdesk o desde el Call Center.



L3

Asistencia en el Área

Se desplegará a un equipo con un analista y desarrolladores, quienes llegarán al área, evaluarán el problema y darán solución.

Cobertura de Soporte y Mantenimiento

Infraestructura

- Servidores, Almacenamiento y Administración de Base de Datos
- Backups periódicos
- Seguridad Informática

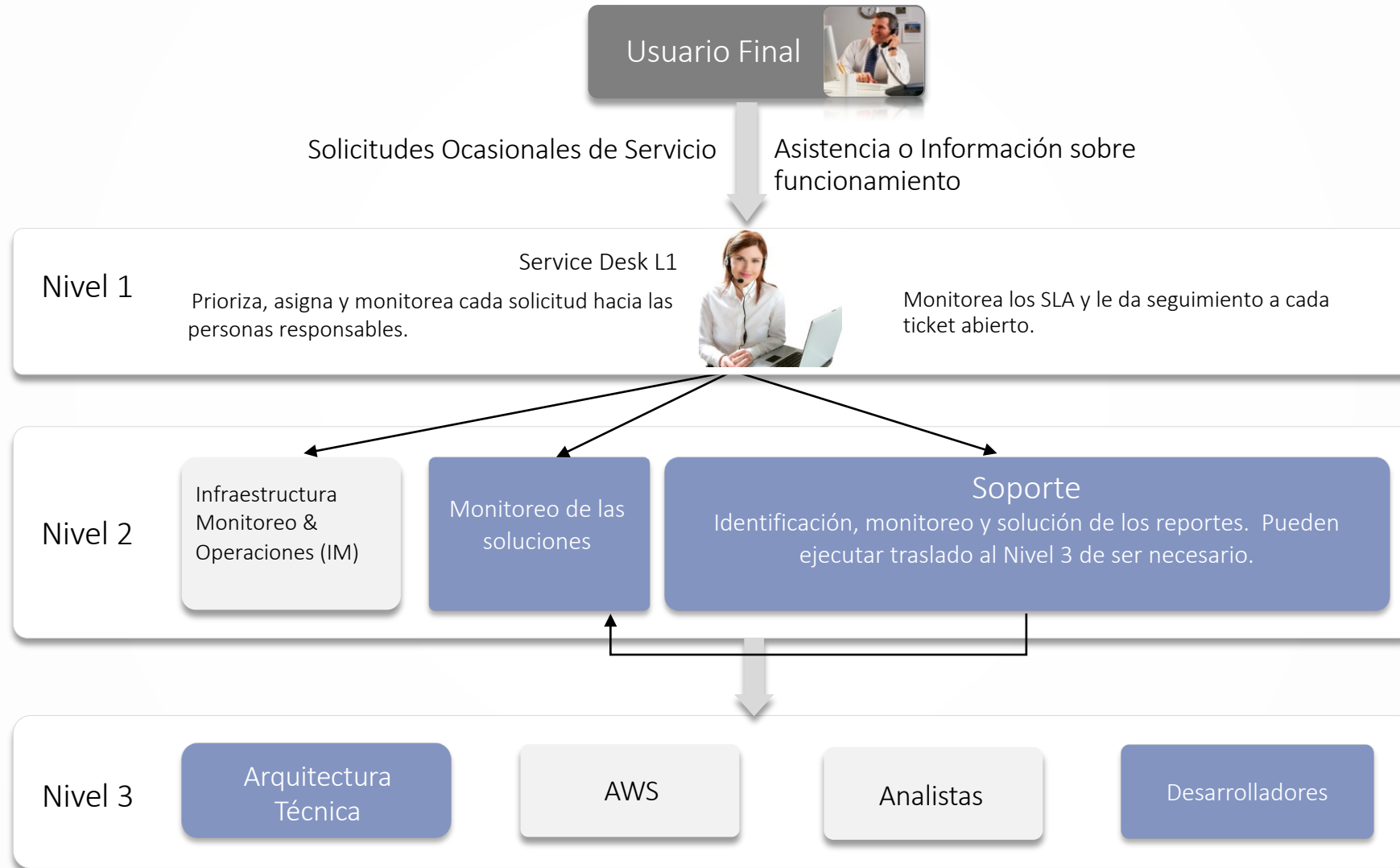
Cloud

- Monitoreo y Optimización de los servicios en la nube
- Análisis predictivo de los recursos
- Optimización continua
- Flexibilidad y Rendimiento

Sistema

- Monitoreo del Sistema
- Soporte L1 y L2
- Soporte a Usuarios Finales
- Modelado de Datos

Proceso de Mantenimiento y Soporte



El camino por recorrer

La optimización y sistematización de procesos es un camino largo que nosotros Podemos recorrer con usted....

“Hay que excavar Oro con Plata”

El future está en las nubes...



Implementación del Sistema base, Usuarios y Roles.



Implementación de cada solución porpuesta.



Pruebas y publicación de la solución final