


SONDA:

Servicio Integral de Mantenimiento

- SONDA lanza al mercado un nuevo sistema para la atención y mantenimiento de equipos y sistemas computacionales, cuyas principales ventajas son el tiempo de respuesta, un servicio eficiente a bajo costo y su integralidad, dada por la atención a cualquier marca de computadores.
- La principal novedad de este servicio la constituye la administración de redes, donde SONDA ofrece la mantención y soporte de todos los elementos que integran las redes remotas: PC's, equipos centrales y medios de enlaces.
- Las nuevas tendencias en el mundo de la tecnología computacional, apuntan a la interconexión y trabajo integrado de computadores de distintas marcas y tamaños. SONDA, con el fin de facilitar la mantención de los diversos equipos que posea una empresa o usuario, ofrece hoy la posibilidad de que éstos cuenten con un único servicio que sea capaz de atender confiablemente todos los elementos que integran infraestructura computacional.

MANTENCION CON RESPALDO DE SONDA

¿Qué es más importante, la marca o el servicio? Ambas, evidentemente... Tras 18 años en el mercado de los computadores, SONDA se constituye hoy en el mejor médico de cabecera en la prevención y corrección de las anomalías que presentan estos equipos en su funcionamiento normal.

SONDA cuenta con la capacidad tecnológica y de gestión no sólo para atender y supervisar la mantención de los equipos DIGITAL, sino que también para computadores de otras marcas, labor que ha cumplido con muy buenos resultados. Además de la mantención de hardware, SONDA provee el soporte de software básico, indispensable para que los usuarios puedan ejecutar adecuadamente sus aplicaciones.

Más de 120 personas conforman el grupo de ingenieros y técnicos que se desempeñan en el área de mantención de SONDA, quienes actúan bajo una organización que diferencia las distintas funciones del servicio. Estas van desde la atención en terreno ante llamadas, las mantenciones preventivas, las pruebas de equipos en laboratorios, hasta el almacenamiento y despacho de repuestos.

El servicio de mantención de SONDA también abarca regiones, donde tiene personal que cumple estas labores en las ciudades más importantes del país.



Cada grupo de trabajo atiende a un conjunto reducido de clientes, los cuales le son asignados para una mejor interiorización de la funcionalidad y estado del equipo computacional. La focalización adecuada del servicio a cada tipo de usuario, asegura que cada cliente, independiente de su tamaño, sea atendido de acuerdo a sus necesidades.

Para ello se ha dispuesto una central de llamados telefónicos, especialmente habilitada para atender consultas en forma inmediata. El llamado es recepcionado y distribuido entre nueve grupos especializados, donde de acuerdo a la complejidad y urgencia del requerimiento, éste es atendido por distintos profesionales, cuyo ob-

jetivo es la pronta solución del problema reportado, ya sea mediante la detección y reemplazo a nivel de las partes o bien, de la unidad completa.

Montar un servicio de mantención de equipos computacionales es tarea de gran complejidad, dado que es necesario contar con profesionales calificados y con experiencia en la detección y reparación de fallas, con laboratorios especializados y, lo que es muy importante, con una significativa inversión en repuestos.

Considerando que la infraestructura computacional es un elemento vital para el funcionamiento diario de cualquier empresa, SONDA se preocupa y controla que los tiempos promedios y máximos de reparación de los equipos se mantengan dentro de valores límites.

Al igual que un buen médico es de vital importancia en la familia, en el mundo de los computadores -más allá de la marca del equipo- son fundamentales a la hora de tomar decisiones, el servicio de mantención y el respaldo.

MANTENCION DE PC'S E IMPRESORAS MULTIMARCA

¿Quién no cuenta hoy en día con un computador personal (PC) a su alcance para aprender o ejecutar alguna tarea? En el colegio, en la universidad, en las diversas actividades de la dueña de casa, en el supermercado, en las empresas productivas y de servicios. En fin, los PC's son cada vez más parte de nuestra vida cotidiana.

SONDA, quien se ha caracterizado por constituirse en socio tecnológico de sus clientes en las diversas actividades productivas y de servicios del país, ha decidido extender este mismo concepto para apoyar el desarrollo de la tecnología a nivel de las personas. Entre otras acciones, ha destinado parte de sus capacidades

INVITACION A EXPOMIN 1992

Lo invitamos a conocer el stand de SONDA en la segunda exposición mundial para la minería latinoamericana, EXPOMIN '92, a realizarse entre el 12 y el 16 de mayo próximo, en el recinto Fisa, stands 205 y 206. Durante el evento, podrá conocer toda la tecnología disponible para el apoyo a la productividad minera.

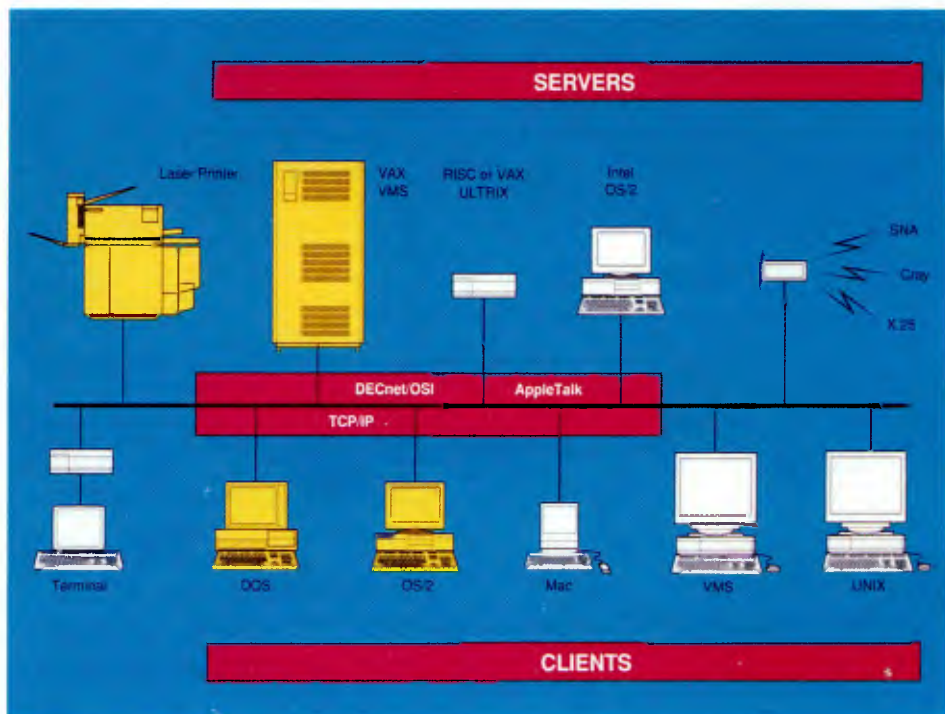
para prestar servicios de mantención a computadores personales, a sus periféricos e impresoras, todo en un ambiente multimarca, sean éstos de personas particulares, profesionales o empresas.

Este servicio de SONDA se ha estructurado a través de la mantención en diferentes modalidades: "On site", donde la atención se da en el mismo lugar donde se encuentra el equipo. Servicio de "ventanilla", en que la atención de los equipos se realiza en las instalaciones de SONDA a lo largo del país. "Centro de servicios", con atención centralizada de los equipos en las dependencias del cliente.

La mantención preventiva de los equipos, tal como una persona necesita de chequeos médicos regularmente, es una de las formas en que SONDA desarrolla su servicio, ofreciendo una atención que considera los ajustes, lubricaciones y limpieza de los aparatos a un precio razonable, sobre todo si se compara con el costo de no disponer del equipo frente a la eventualidad de un mal mayor. Por otra parte, el servicio incluye, naturalmente, la mantención correctiva, la que se ejecuta a través de la reparación o reemplazo de partes y piezas, restaurando a su normal funcionamiento las máquinas con desperfectos.

Para proporcionar este servicio, SONDA cuenta con un equipo de profesionales especializados tanto en el hardware como en el software de estos computadores, periféricos e impresoras, disponiendo del stock de repuestos necesario.

A dos años de iniciada esta labor, SONDA ofrece este servicio de Arica a Punta Arenas, brindando un apoyo importante en el área tecnológica, no sólo a las fuerzas productivas del país, sino que integrando también al desarrollo a nuevas fuerzas creadoras.



SOPORTE Y ADMINISTRACION DE REDES: UN NUEVO SERVICIO DE SONDA

Vivimos en la era de las comunicaciones. La globalización de los mercados, la integración de los países, las transmisiones deportivas y muchos sucesos de la historia contemporánea, permiten aseverar hoy que este mundo está manejado por las comunicaciones. Quien no cuenta con un teléfono, un fax, un computador, un televisor, una radio, está al margen de los acontecimientos y no puede participar o competir en igualdad de condiciones.

Y a propósito del mundo de las comunicaciones, ¿se ha detenido Ud. a pensar cuán importante es el papel que juegan las redes computacionales en un supermercado, en un banco, en una oficina de pago de cuentas de servicios, en una multitienda, en una línea aérea, en una empresa, en un diario, etc.?

Una falla en estos equipos no es algo que pase inadvertido. Consciente de la importancia que tienen las redes computacionales en la diaria rutina de muchas actividades, SONDA ha puesto en marcha un servicio destinado a apoyar con todo su know-how, conocimientos, metodologías e infraestructura a quienes utilizan esta tecnología en la generación de sus productos y servicios, y en la comunicación interna y externa.

Hoy, los bancos, grandes empresas de producción y servicios que tienen filiales o sucursales en distintos puntos del país, utilizan sistemas computacionales integrados, donde la información y demás he-

rramientas son compartidas a través de una red. Los sistemas de seguridad y respaldo son comunes, permitiendo un trabajo más coherente y potente de todas las partes. En este sentido, no sólo es importante tener los computadores disponibles, sino también los datos e información que se ingresan en lugares distantes, que se encuentran interconectados a través del sistema computacional.

De ahí la importancia de contar con un servicio confiable que provea soporte y mantención de redes, incluyendo el reemplazo de partes defectuosas, así como la solución de problemas de software y hardware de todos los elementos que integran la red.

Dentro de este esquema, SONDA ofrece un servicio que implica distintos niveles: Servicio de mantención y reparación ante fallas que presenta la conexión física. Contempla, principalmente, la detección precisa del punto que está fallando, lo que permite aislar y solucionar el problema. Estudios sobre el tráfico en la red, con el fin de detectar los "cuellos de botella" que se presentan. Proposición de alternativas frente a eventuales fallas en distintos puntos de la red. Servicio de monitoreo, que se realiza en la operación propiamente tal, donde se analiza lo que ocurre, se recopilan diversas informaciones y se coordinan futuras acciones.

De esta forma, SONDA pone al alcance de sus clientes las soluciones que requieren en el momento preciso, reafirmando la idea de que los usuarios de sistemas computacionales deben invertir su tiempo en sus propios quehaceres, única forma de ser más productivos y competitivos.