



Servicio Lawson Total Care: Todo el soporte técnico que necesita

Sean cuales sean sus necesidades de soporte técnico, básicas o altamente complejas, el Servicio Total Care de Lawson le ofrece una cobertura total, antes incluso de que reciba el software.

Nuestra filosofía de asistencia integral es muy sencilla: concentramos nuestros esfuerzos en ocuparnos de su software, de forma que usted pueda ocuparse de su negocio. Asimismo, compartimos el mismo objetivo: que disfrute de todas las ventajas y beneficios del software de Lawson.

Al ofrecerle diversas opciones de acuerdo con su estructura de costes y experiencia interna existente, podrá conseguir un equilibrio perfecto en el soporte y el mantenimiento de su software de Lawson. De este modo, sea cual sea el nivel de asistencia integral que escoja (Bronce, Plata u Oro), le garantizamos un acceso sencillo al experimentado y rentable servicio global de soporte técnico personal que mejor se adapte a las necesidades de su negocio.

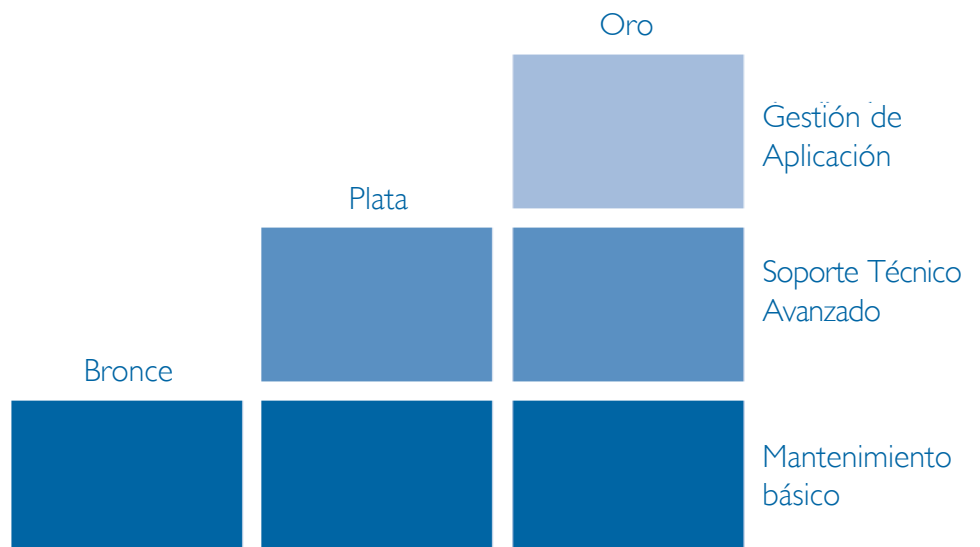


Una gama de opciones adaptadas a su negocio

Por supuesto, es deseable que la empresa que ha proporcionado el software se comprometa a satisfacer las necesidades de mantenimiento y soporte técnico. Y nadie conoce el software de Lawson mejor que Lawson. Nuestra experiencia en lo referente a soporte técnico, servicio y mantenimiento de nuestros productos no tiene rival.

Y, lo que es más importante, somos conscientes de que nuestros clientes no siempre tienen las mismas necesidades en lo que al soporte técnico se refiere. Por esta razón, estructuramos el Servicio Total Care de Lawson con múltiples niveles, a fin de ofrecerle diversas opciones que cubran las necesidades cambiantes de su organización. Tomando como base las opiniones y sugerencias de los clientes, diseñamos el Servicio Total Care de Lawson para ofrecerle las opciones de mantenimiento y soporte técnico que necesita y desea, a un precio asequible.

¿Por que debería adquirir algo que no necesita? Eso es exactamente lo que pensamos nosotros. Por ello, el Servicio de Total Care de Lawson le ofrece la posibilidad de escoger la opción que mejor se corresponda con su estructura de costes y experiencia interna existente: la opción que mejor se adapte a su negocio.



Servicio Total Care, nivel Bronce: mantenimiento básico

Si sus experimentados profesionales de IT ya proporcionan una amplia gama de soporte técnico a sus usuarios y su principal preocupación es mantener su software actualizado, el nivel Bronce del Servicio es la opción más económica para cubrir sus necesidades. Con este mantenimiento básico, saca el máximo provecho del innovador potencial que le otorga su equipo de Investigación y Desarrollo y, al mismo tiempo, recibe el soporte técnico necesario para resolver cualquier cuestión relacionada con el producto.

Lawson Total Care nivel bronce incluye:

- actualizaciones a las nuevas versiones de productos sujetos a licencia
- actualizaciones legales y correcciones de los posibles defectos
- acceso 24 x 7 a la infraestructura autoservicio de soporte técnico de Lawson
- acceso 24 x 7 a la base de conocimiento de Lawson
- acceso al personal del servicio de soporte técnico de Lawson

Servicio Total Care, nivel Plata: soporte técnico avanzado

Las organizaciones que necesitan un mayor nivel de respuesta y atención personal exigirán un acceso global oportuno y constante al equipo de expertos en software de Lawson. El nivel Plata del Servicio le ofrece la tranquilidad de poder confiar en los asesores de soporte técnico de Lawson para entender su aplicación y resolver con rapidez las cuestiones relacionadas con su software.

El nivel Plata del Servicio incluye todas las ventajas del nivel Bronce y, además:

- soporte técnico no sujeto a garantía limitado (asistencia con las cuestiones relacionadas con los procedimientos)
- soporte técnico de urgencia 24 x 7
- cola de espera prioritaria para obtener unas respuestas más rápidas
- responsable de asistencia al cliente dedicado (cuando sea aplicable)
- evaluación anual del rendimiento del sistema estadísticas de utilización e informes de estado en línea

Servicio Total Care, nivel Oro: gestión de las aplicaciones

Las organizaciones con restricciones en lo que respecta al soporte interno de IT pueden seleccionar el nivel Oro del Servicio para gestionar su entorno de software de Lawson. Este nivel puede ahorrar a las empresas más del 30% en comparación con el coste que les supondría incrementar la dotación de personal interno, lo cual lo hace especialmente interesante para aquellos clientes que han tomado la decisión estratégica de subcontratar externamente actividades específicas de mantenimiento del software.

El nivel Oro del Servicio Total Care de Lawson incluye todas las ventajas del nivel Plata, además de ofrecerle un paquete personalizado de servicios de gestión de las aplicaciones, tales como:

- instalación de paquetes de fix packs y correcciones
- soporte técnico y mantenimiento de las modificaciones personalizadas
- planificación y ejecución de las actualizaciones
- administración de instalaciones de software
- ajuste del rendimiento, administración de las bases de datos y mantenimiento del sistema
- servicio de soporte técnico de Lawson dedicado y opciones de soporte técnico in situ

Las ventajas de un mantenimiento simplificado

El Servicio Total Care de Lawson le ayuda a reducir la complejidad y los costes de mantenimiento de sus aplicaciones, al mismo tiempo que protege su inversión a largo plazo. El personal de Lawson, repartido entre once centros regionales de soporte y nueve centros de soporte técnico de producto, distribuidos por todo el mundo, ofrece el acceso más rápido y económico a los conocimientos de software de la empresa; por no mencionar la experiencia derivada de las miles de implementaciones de Lawson. Se trata de uno de los métodos más sencillos para reducir el coste total de propiedad.

Además, el Servicio Total Care de Lawson permite sacar el máximo provecho del desarrollo continuo de los productos, ofreciendo nuevas versiones, actualizaciones de software, fix packs y actualizaciones. Los niveles Plata y Oro del Servicio de Total Care mejoran la productividad, garantizan la optimización del sistema y le ayudan a obtener la estabilidad del sistema y la excelencia operacional.

Servicio Total Care: ahora puede recibir el soporte técnico que necesita.

Si desea obtener más información sobre el Servicio de Total Care de Lawson, le rogamos que se ponga en contacto con su responsable de cuentas o representante del departamento de mantenimiento de Lawson. De forma alternativa, puede visitar el sitio Web www.lawson.com.

Lawson Barcelona

Tel. 93 600 16 00

Lawson Madrid

Tel. 91 201 34 70