



FOR INFORMATION  
TECHNOLOGY



EXPERENCIA



EFICIENCIA



EFICACIA

# Soluciones de TIC

En **BJfit SOLUTIONS** hacemos soluciones integrales ya que contamos con el conocimiento, la experiencia y los socios comerciales para **lograrlo.**





**¡DONDE LO  
COMPLEJO SE  
RESUELVE CON  
GUSTO!**

## ¿QUIÉNES SOMOS?

Empresa mexicana con base en la Ciudad de Puebla, especializada en servicios de **Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC)**. Fundada en el año 2012 por un grupo de personas con experiencia en el establecimiento de estrategias de TIC y en la concepción de proyectos complejos, con el propósito particular de generar valor y facilitar el mejor aprovechamiento de las tecnologías en beneficio de actividades sustantivas de Empresas e Instituciones de los 3 niveles de gobierno.

## SERVICIOS

### SOPORTE Y MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA DE TIC

- Alcance.
  - Equipos de comunicaciones y seguridad (switches, routers, firewalls).
  - Conmutadores y equipos telefónicos.
  - Equipo de cómputo personal.
  - Servidores.
  - Clientes Ligeros.
  - Circuito cerrado de televisión (CCTV).
  - Equipo de energía ininterrumpida (UPS).
- Servicios de gestión informática.
  - Administración de activos de infraestructura.
  - Administración de garantías.
  - Administración de licencias de SW.
  - Administración de proyecto.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Monitoreo y predicción de fallas.
- Soporte técnico en sitio y remoto.
- Renta de infraestructura de TIC.
  - Configuración del equipo y traslado de información directamente en el lugar de trabajo de cada usuario.
  - Entrega de inventario y formatos de resguardo de cada usuario.
  - Generación de imágenes.





## CONTACT CENTER (CC) Y/O CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)

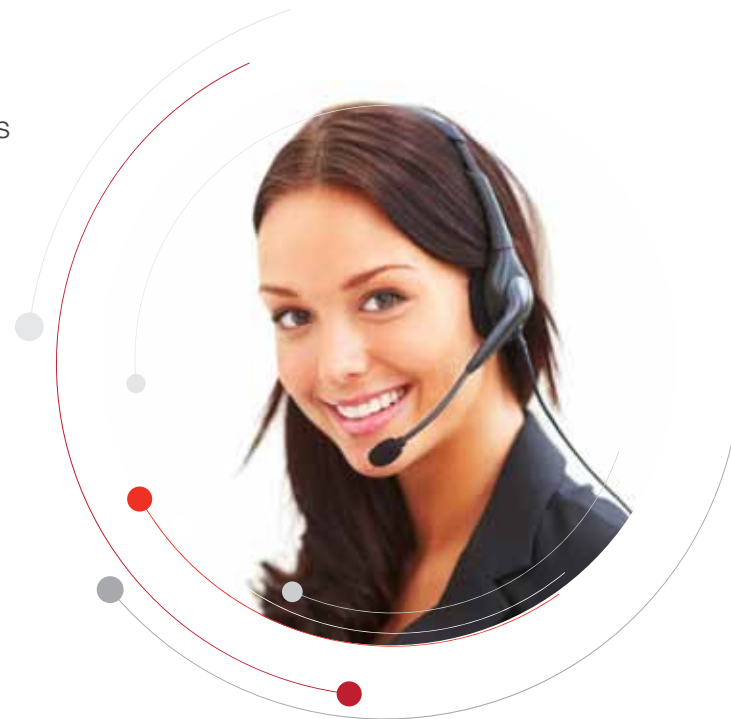
Contamos con las certificaciones de calidad **ISO 9001:2008** y la certificación de Gestión de Servicios **ISO 20000-1:2011**.

Nuestros servicios incluyen:

- ⊙ Apertura de incidencias
- ⊙ Clasificación de solicitudes de servicio, incidentes, quejas u otras.
- ⊙ Registro de servicio, incidentes, quejas u otras.
- ⊙ Diagnóstico de servicio, incidentes, quejas u otras.
- ⊙ Solución 1er. Nivel.
- ⊙ Asignación a 2 niveles (documentar y cerrar).
- ⊙ Validación y seguimiento de calidad (documentar y cerrar).
- ⊙ Cierre de servicio, incidentes, quejas u otras.
- ⊙ Modulo flexible para el registro y visualización de encuestas de calidad.
- ⊙ Visualización de ticket levantado.
- ⊙ Opción para cambiar el estatus a en curso.
- ⊙ Descripción de solución de ticket.
- ⊙ Opción para adjuntar archivos (imágenes, PDF, etc.) como respaldo de la solución.
- ⊙ Opción para cambiar el estatus ha resuelto.
- ⊙ Nuestro personal cuenta con certificación ITIL V.3

Nuestro sistema CRM cuenta con diversas funciones para la atención, seguimiento y resolución de reportes:

- ⊙ Distribución automática de llamadas
- ⊙ Buzón de voz
- ⊙ Música en espera
- ⊙ Anuncios
- ⊙ Administración basada en menús intuitivos
- ⊙ Reportes
- ⊙ Supervisión
- ⊙ Grabación



## SOPORTE A LA OPERACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO Y SERVIDORES

### Soporte de 1er. Nivel (Asistencia telefónica y remota)

- 1. Recepción de incidentes.** - Independientemente del medio de solicitud que se utilice (teléfono, correo electrónico, oficios, CRM, etc.).
- 2. Registro de incidentes.** - El registro de incidentes se realiza en el momento de recibir el reporte.
- 3. Atención de incidentes.** - Servicio de soporte telefónico, donde el personal resolverá las incidencias reportados vía telefónica.

### Soporte de 2o Nivel (Atención en sitio)

Cuando un reporte se turna al personal de 2º Nivel, el personal de soporte se presenta en sitio y cumple con el protocolo de contacto con el usuario, registrando los eventos de avance en la atención del reporte en el sistema de mesa de ayuda.

### Soporte 3er nivel (Atención a hardware o software de terceros)

Este corresponde a la atención de problemas al hardware o software instalado, implementado o desarrollado por terceros.

### **Mantenimiento correctivo**

El personal de segundo nivel atiende cualquier problema relacionado con el hardware de los equipos, servidores y equipos de almacenamiento, llevando consigo todas las refacciones y componentes utilizados para llevar a cabo cualquier reparación de los equipos antes mencionados.

### **Mantenimiento preventivo lógico**

El mantenimiento Lógico comprende:

- ⊙ La optimización del sistema operativo (incluye actualizaciones y parches), eliminación de archivos basura y una búsqueda y/o eliminación profunda en busca de virus informáticos.
- ⊙ Verificación de todos los cables pertenecientes a todos y cada uno de los equipos.
- ⊙ Revisión mensual de la carpeta de inventarios sobre los mantenimientos preventivos realizados.

## MESA DE AYUDA

Mesa de Ayuda en sitio y administración de garantías en sitio con niveles de servicio comprometidos (SLA 's) y los siguientes procesos de ITIL V3 en la Mesa de Ayuda:

1. Gestión de Incidentes(IM).
2. Cumplimiento de Requerimientos (RF).
3. Gestión de Problemas(PM).
4. Gestión de Cambios(CHG).
5. Gestión de Conocimiento(KM).
6. Gestión de Catálogo de Servicios (SCM).
7. Gestión de Niveles de Servicio (SLM).



## Modelo de Servicio



## CABLEADO ESTRUCTURADO Y ENERGÍA ELÉCTRICA

- ⊙ Servicios de instalación, canalización y mantenimiento de cable UTP, categoría 6.
- ⊙ Mantenimiento de red de área local en su infraestructura de cableado estructurado de voz y datos.
- ⊙ Enlaces de fibra óptica.
- ⊙ Conexión de los elementos de los cuartos de equipo hacia el sistema de tierra física.
- ⊙ Servicios de cableado eléctrico.
- ⊙ Instalación y conexión de sistema de aire acondicionado
- ⊙ Instalación y conexión de equipos auxiliares

## VALORACIÓN DOCUMENTAL Y DIGITALIZACIÓN

- ⊙ Valoración y expurgo documental que permiten un adecuado manejo del acervo documental.
- ⊙ Digitalización e indexación de los documentos que conforman el acervo documental.
- ⊙ Licenciamiento e infraestructura informática necesaria para poder ejecutar el proyecto.
- ⊙ Modelos definidos para integrar la gobernabilidad de la información.

## DESARROLLO DE SOFTWARE

- ⊙ Ciclo de Desarrollo
  - Análisis y diseño,
  - Implementación y parametrización,
  - Personalización de la solución,
  - Pruebas,
  - Capacitación,
  - Puesta en marcha,
  - Soporte en sitio,
  - Estabilización,
- ⊙ Plataforma Web abierta
  - Base de datos: MySQL, MONGO.
  - Servidor de aplicaciones: Apache.
  - Lenguajes de desarrollo: HTML, PHP, CSS, JavaScript, Python, Perl.
  - Sistemas de administrador de contenidos: JOOMLA, DRUPAL, MAGENTO



## SISTEMAS INFORMÁTICOS:

### Desarrollos propios

- Sistema de control de gestión
- Sistema de administración de citas
- Sistema de administración de trámites

### Características

- Arquitectura WEB
- En idioma español
- Solución considera las siguientes bandejas:
  - Recibidos,
  - Asuntos pendientes de enviar,
  - Turnados, y
  - Respuestas
- Flexible
- Configurable
- Uso de notificaciones
- Distintos roles de usuario
- Estadísticas y reportes



## UBICACIÓN, HOSPEDAJE Y CORREO

- Hosting
  - Disponibilidad del 99%
  - Plataforma Unix y Windows de procesamiento
  - Panel de control
  - FTP
  - Ubicado en la Ciudad de México
- Almacenamiento y procesamiento en la Nube
  - Centralizado
  - Auto-escalable
  - Bajo demanda
  - Multiplataforma
- Correo electrónico empresarial
  - Imagen personalizada
  - Webmail
  - ActiveSync



## SOCIAL MEDIA MARKETING

- Identidad social
- Estudio de mercado
- Estrategia de contenido
- Elaboración de campañas sociales de mercadeo
  - Facebook, Twitter
  - Página de Internet
  - SEO (Optimización de motores de búsqueda)
  - Google Adwords y Google Analytics



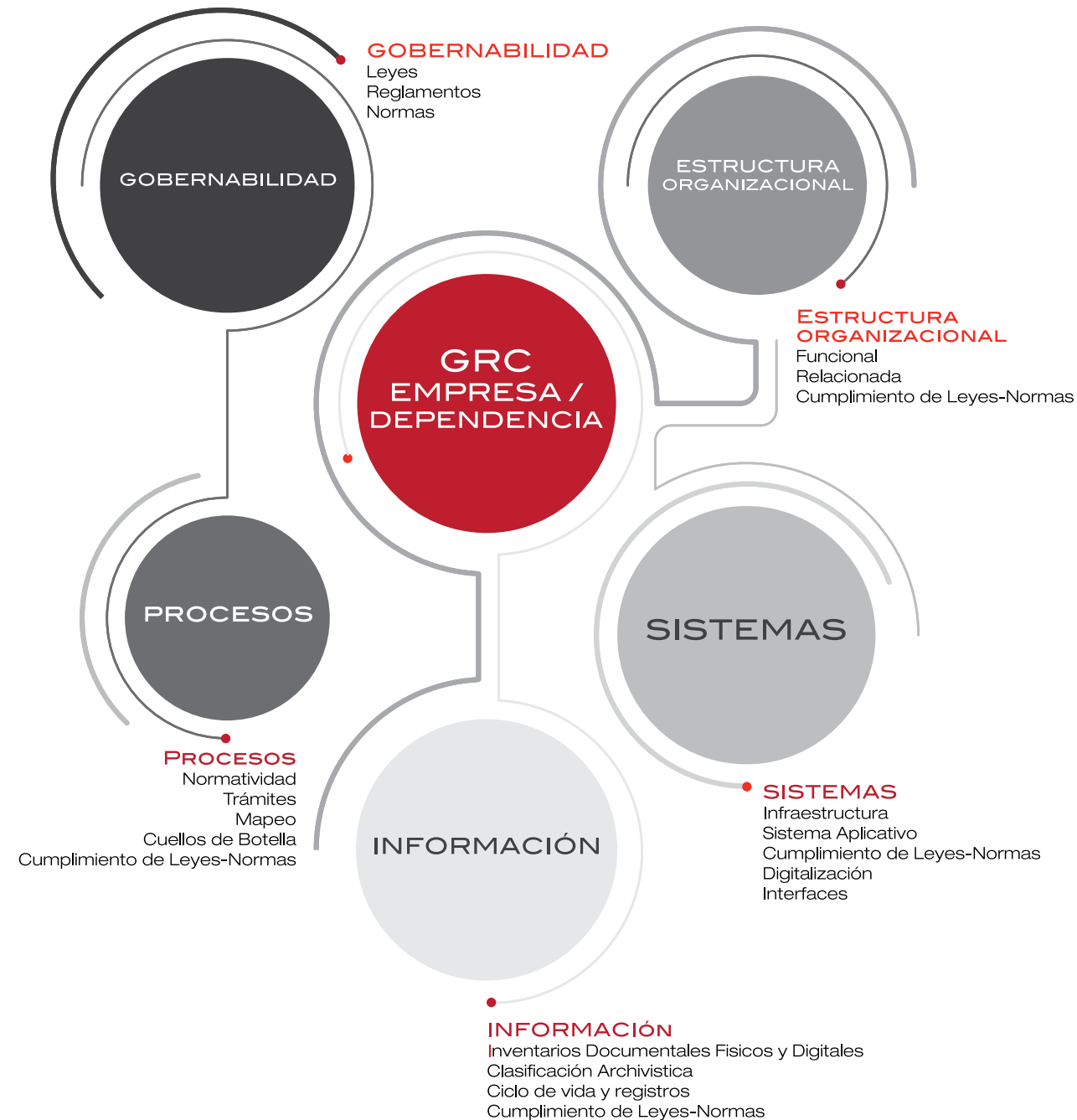
## COACHING PRACTICA TIC'S ".GOB"

- Ventas gobierno
  - Ecosistema (3 niveles de Gobierno)
    - Estructura y niveles de gobierno
    - Política pública
    - Proceso general de adquisición
    - Normatividad aplicable
    - Estadísticas
  - Metodología de ventas "pipeline"
    - Detección de necesidades
    - Valoración de leads
    - Embudo de ventas
    - Influencia con el cliente
  - Proceso de adquisición
    - Excepciones
    - Candados - Anexo técnico (pre-bases)
    - Manejo de junta de aclaraciones
    - Elaboración de propuestas (técnica y económica)
    - Formalización
  - Administración de contratos
    - Entrega del servicio
    - Seguimiento a la facturación
    - Prevención de problemas (atrasos, penan y deductivas)
- Estrategia de TIC's
  - Diagnóstico
  - Planeación estratégica
  - Modelo de gobernabilidad
  - Plan de acción





## METODOLOGIA DE LOS TRABAJOS (ACTIVIDADES Y ESQUEMAS)



## CLIENTES

- ✓ **TSJDF** (Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal)
- ✓ **UDP** (Unidad de Pediatría)
- ✓ **INIFAP** (Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias)
- ✓ **IAPA** (Instituto para la Atención y Prevención de las Adicciones de la Ciudad de México)
- ✓ **INAP** (Instituto Nacional de Administración Pública)
- ✓ **Municipio de Huixquilucan**
- ✓ **Municipio de Colón**
- ✓ **Másnegocio**
- ✓ **Sinteg en México**





[www.bjfit.com.mx](http://www.bjfit.com.mx)

[contacto@bjfit.com.mx](mailto:contacto@bjfit.com.mx) @

22 • 3103 • 3355 📱

55 • 4079 • 7344 ☎



FOR INFORMATION  
TECHNOLOGY