

# INTELI CO LAB

Soluciones empresariales para la gestión de las  
Tecnologías de Información.

Aprovechando las mejores prácticas de la industria  
y tecnologías libres.


# INTELI CO LAB




Oficinas Centrales y  
Centro de Operaciones 24x7x365  
Paseo Colón, Centro Colón  
Mezzanine, Piso 3, Oficina 3-8.  
San José, Costa Rica.

Oficina Comercial Panamá  
Avenida Samuel Lewis, Obarrio  
Panama Design Center, Piso 14  
Ciudad de Panamá, Panamá.

Centro de Monitoreo 24x7x365  
Edificio 533, Calle La Mascota,  
Colonia San Benito,  
San Salvador, El Salvador.

 +506 2258-5757

 [www.intelicolab.com](http://www.intelicolab.com)

 [info@intelicolab.com](mailto:info@intelicolab.com)

GRIDSHIELD S.A. © 2021.

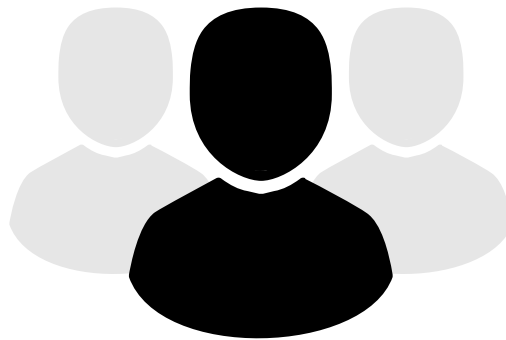
Todos los derechos reservados.

Este documento y sus anexos son confidenciales.

INTELICOLAB es una marca registrada de GRIDSHIELD S.A.

ITIL, COBIT, NAGIOS, ICINGA, OTRS, OTOBO y LINUX.

# ¿QUIÉNES SOMOS?



Somos una compañía de ingeniería y servicios fundada en Costa Rica en 2001 que implementa software y procesos para la gestión de las tecnologías de información. Apoyamos a nuestros clientes en la implementación de procesos bajo marcos de referencia como ITIL y COBIT.

Implementamos sistemas de monitoreo y mesa de servicio para una gestión integral de las tecnologías de información, utilizando exclusivamente software libre, con el respaldo del conocimiento, experiencia y garantía de nuestro propio equipo de ingeniería.

Ofrecemos el servicio de monitoreo 24x7x365 para infraestructura y servicios de tecnologías de información, para aquellas empresas que optan por tercerizar parcial o totalmente estas operaciones.

Además, con nuestra ingeniería brindamos soluciones por medio de automatización de procesos (RPA), para aquellas organizaciones que desean agilizar procesos operativos y disminuir costos.



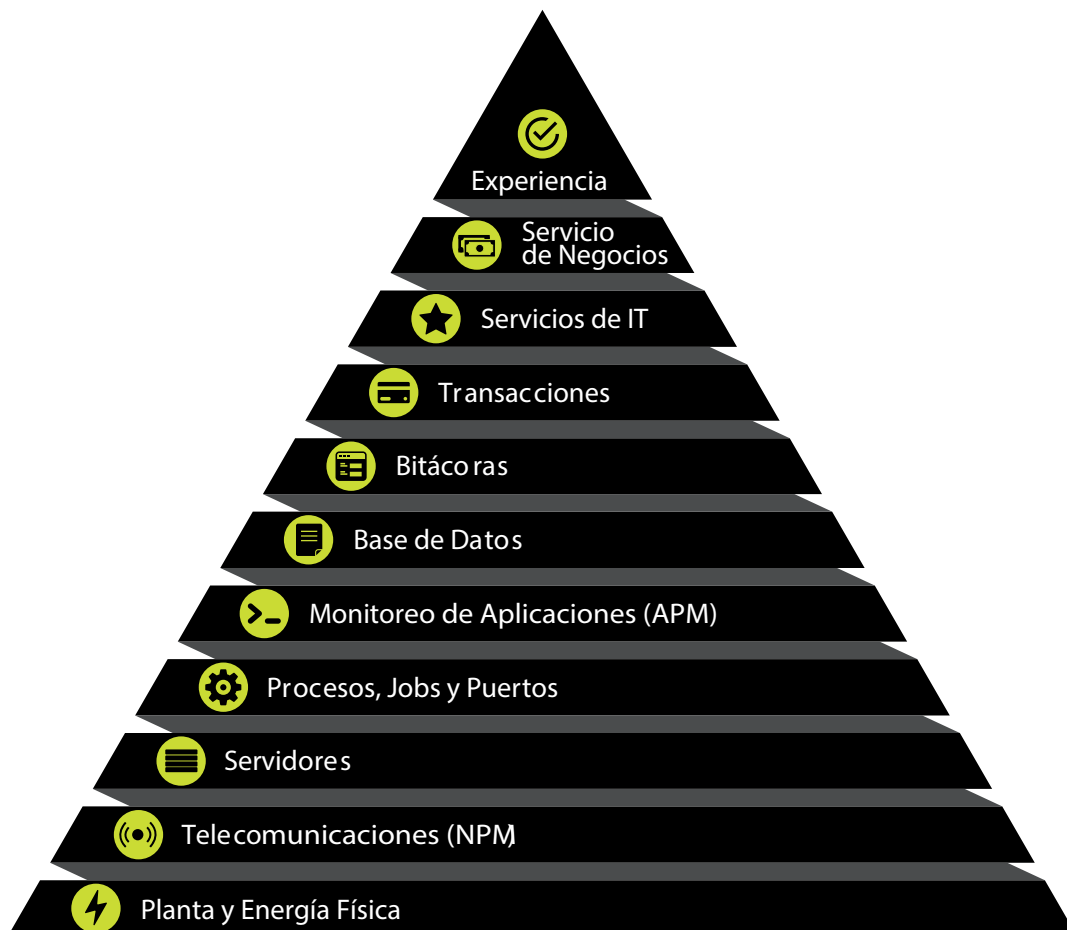
# SOLUCIONES DE MONITOREO DE SERVICIO TI

Apoyamos a nuestros clientes en la implementación de monitoreo integral de su infraestructura y servicios de tecnologías de información.

Implementamos monitoreo para cada componente, equipo, servidor, aplicación, sistema y servicio crítico de tecnologías de información, así como la experiencia de los usuarios finales utilizando cada uno de los servicios.

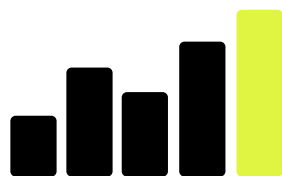
- Monitoreo de equipos y servidores.
- Monitoreo de aplicaciones.
- Monitoreo integral de servicios críticos.

- Monitoreo de la experiencia del usuario final.
- Proceso integral de gestión de eventos.



Utilizamos el software libre ICINGA, una herramienta robusta, integral y muy flexible, que es utilizada por compañías de todos los tamaños y todas las industrias en el mundo entero, por lo que no existen costos por licenciamiento de software.

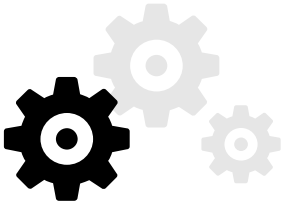
Así, en vez de invertir presupuesto en la adquisición de licencias de software, se puede invertir más inteligentemente en el diseño, desarrollo e implementación de los procesos de monitoreo y gestión de tecnologías de información que requiere cada empresa, según sus necesidades y presupuesto.



## ¿Quiénes usan software libre para monitoreo?

Con más de 17 años de experiencia, docenas de clientes satisfechos y cientos de proyectos de monitoreo ejecutados exitosamente en bancos, empresas de telecomunicaciones, instituciones públicas y compañías transnacionales en toda Centroamérica, somos la empresa más reconocida de la región por el éxito y valor de nuestros sistemas y servicios de monitoreo.

Más información acerca de ICINGA: <https://www.icinga.org/>



## SOFTWARE DE MESA DE SERVICIO

Apoyamos a nuestros clientes en la implementación de plataformas y procesos de Mesa de Servicio utilizando el software libre OTOBO y otras herramientas complementarias.

Nuestro equipo de profesionales acompaña a empresas de todo tamaño y de todas las industrias en el diagnóstico, diseño e implementación de los principales procesos de gestión y control de las tecnologías de información.

Con nuestra Mesa de Servicio puede implementar los siguientes procesos:

- Gestión de Portafolio y Catálogo de Servicios.
- Gestión de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLAs)
- Gestión de Solicitudes
- Gestión de Accesos
- Gestión de eventos
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Problemas
- Gestión de Cambio
- Gestión de la Configuración (CMDB)
- Gestión de Conocimiento (KDB)
- Gestión de Flujos de Trabajo
- Gestión de Encuestas de Satisfacción

Utilizamos el software libre OTOBO, utilizado mundialmente por compañías de todo tamaño y de todas las industrias con plataformas de Mesa de Servicios.

Más información acerca de OTOBO en: <https://otobo.de/en/>



## CENTRO DE MONITOREO 24x7x365

Para aquellas empresas que prefieren contratar el servicio de monitoreo de su infraestructura y servicios de tecnologías de información nuestro propio Centro de Monitoreo 24x7x365. De manera que nosotros nos hacemos totalmente responsables de brindar, aprovisionar y administrar:

El software de monitoreo que sea necesario para la empresa.

**01**

El hardware (servidores y colectores) de monitoreo que sean requeridos.

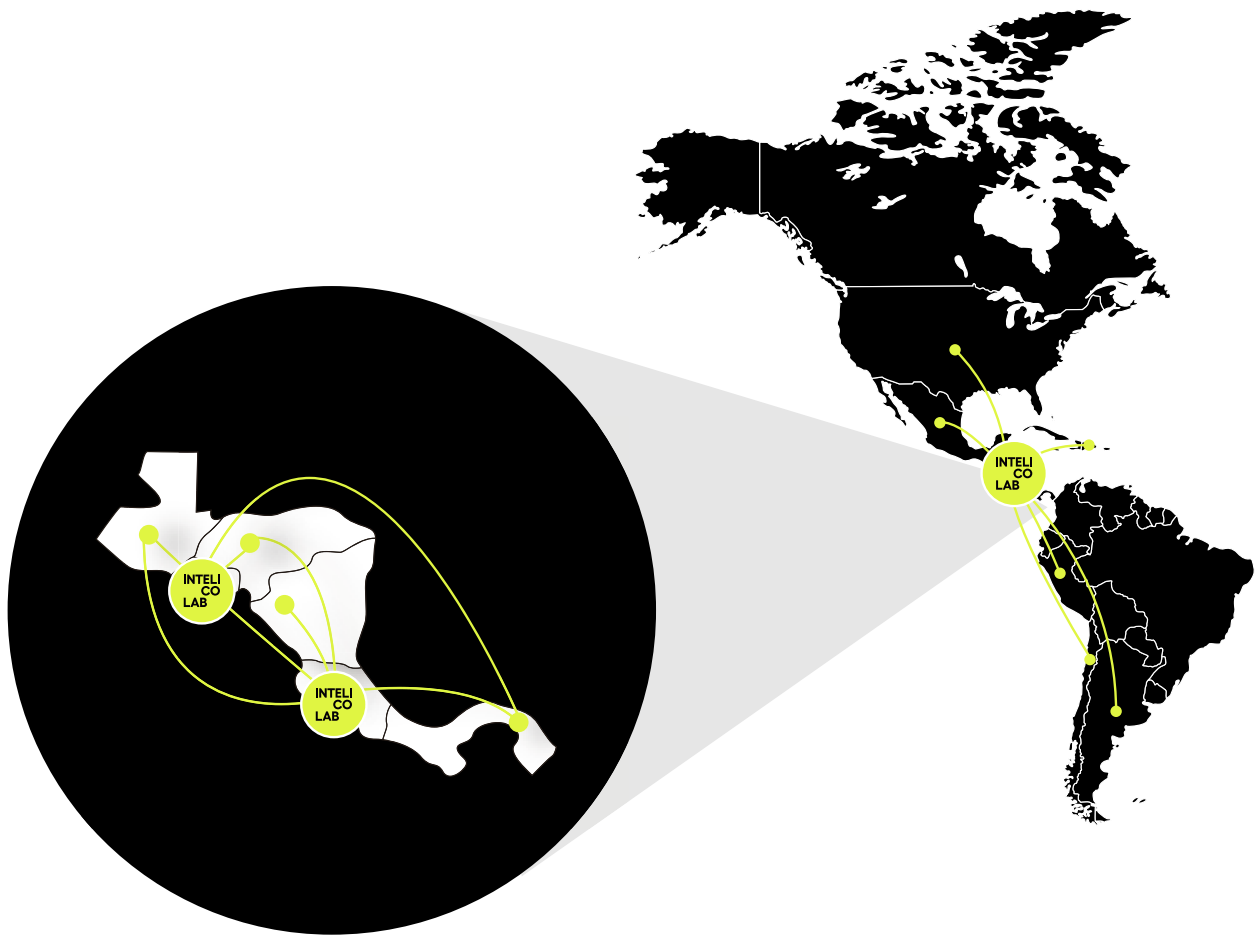
**02**

Los procesos de monitoreo formalmente implementados y listos en operación.

**03**

El personal técnico capacitado necesario para operar en horario 24x7x365.

**04**



Ponemos a su disposición nuestros dos Centros de Monitoreo 24x7x365, que operan conjuntamente desde:

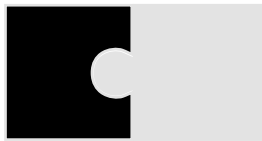
San José, Costa Rica.

San Salvador, El Salvador.

Desde aquí realizamos monitoreo para empresas con operaciones en todas las Américas. Los servicios tercerizados de monitoreo son preferidos y utilizados por:

- Instituciones públicas.
- Bancos y entidades financieras.
- Empresas de telecomunicaciones.
- Centros de servicios compartidos.
- Compañías transnacionales.





## Diseño de Procesos de Gestión de TI

Apoyamos a nuestros clientes en el desarrollo de ingeniería, herramientas y diseñamos procesos para optimizar el gobierno, control y gestión de TI con impacto en la disponibilidad y desempeño de los servicios TI, aplicando las mejores prácticas del mercado tales como:



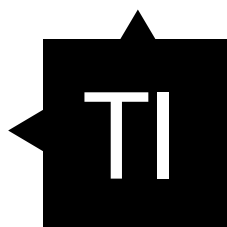
Adicionalmente, acompañamos a las organizaciones y empresas a cumplir con reglamentos en gestión de las tecnologías de información de acatamiento obligatorio para entidades públicas y privadas supervisadas.

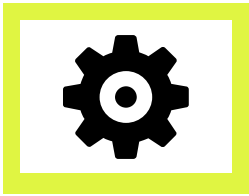
### COBIT

¿Qué?  
Controlar  
Gobernar.



¿Cómo?  
Cadena de  
valor del  
servicio.





# AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS (RPA)

Para aquellas empresas que desean automatizar procesos operativos de su negocio, ofrecemos el servicio de RPA hecho a la medida según sus necesidades, el cual le permitirá ahorrar costos operativos y podrá dedicar a su personal a labores de mayor valor en su empresa u organización.

## ¿QUÉ ES RPA?

**Robotic:** Es una entidad con la capacidad de imitar acciones humanas.

**Process:** Una secuencia de pasos, que realiza una actividad o tarea significativa que se conoce como proceso.

**Automation:** La tarea ocurre automáticamente sin intervención humana.

## ¿QUÉ PROCESOS SE PUEDEN AUTOMATIZAR?

- Todo tipo de transacciones (pagos, consultas, generación y extracción de documentos)
- Procesos de solicitudes de gestión (consultas de crédito, servicio al cliente)
- Autenticación en sitios web
- Manejo de inventarios
- Extracción de datos: archivos web, aplicaciones, bases de datos, entre otros.
- Captura de formularios
- Mover archivos y carpetas
- Entre otros más

Al automatizar procesos operativos en su empresa, usted podrá:

- 01 Incrementar ingresos y ahorrar costos de planilla y operativos.
- 02 Brindar una mejor experiencia al cliente.
- 03 Obtener métricas operativas.
- 04 Tener un mejor desempeño en la precisión, tiempos de ciclos y productividad.
- 05 Tener colaboradores con mayor creatividad y dedicación en procesos de valor.


Además, obtiene beneficios en la operación diaria, de manera que le permite:

- Reducir multas por incumplimiento
- Eliminar errores al dar consistencia y precisión en los procesos.
- Gestionar un alto volumen de información.
- Disminuir reclamos de clientes
- Ahorrar tiempo al mejorar la velocidad de procesos.
- Disminuir actividades manuales y operativas.


## ¿POR QUÉ IMPLEMENTAR RPA EN SU EMPRESA CON INTELICOLAB?

- Conocemos que un proyecto de RPA NO es un proyecto de ingeniería de software, es un proyecto de ingeniería organizacional.
- Contamos con experiencia suficiente para lidiar con las regulaciones solicitadas por departamentos de auditoría y fiscalización, cumplimiento en protección de datos, secreto financiero, entre otros.
- No existen costos por licenciamiento de software.
- Amplia experiencia en el sector público y privado (financiero, telecomunicaciones e industrial).

# INTELI CO LAB

 +506 2258-5757

 [www.intelicolab.com](http://www.intelicolab.com)

 [info@intelicolab.com](mailto:info@intelicolab.com)

GRIDSHIELD S.A. © 2021.

Todos los derechos reservados.

Este documento y sus anexos son confidenciales.

INTELICOLAB es una marca registrada de GRIDSHIELD S.A.

ITIL, COBIT, NAGIOS, ICINGA, OTRS, OTOBO y LINUX.