



**REACO**  
informática



**REACO**  
informática

# ÍNDICE

- 1 EMPRESA DE SERVICIOS TIC
- 2 SERVICIOS REACO INFORMÁTICA
- 3 PLANES DE IMPLANTACIÓN DE NUESTRAS SOLUCIONES
- 4 MODELO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
- 5 PERFIL DE LA COMPAÑÍA
- 6 NUESTROS CLIENTES NOS AVALAN





## EMPRESA DE SERVICIOS TIC

REACO informática propone soluciones que cumplen y superan los requisitos técnicos establecidos en la solicitudes de la mayoría de sus clientes, basándose en tecnologías líderes en el mercado y una oferta de servicio postventa de máximas garantías.

Los beneficios asociados al modelo de negocio y a las características de los servicios de REACO informática vienen asociados a nuestros valores:

**Liderazgo:** Buscamos liderar nuestro negocio en un mercado cambiante y competitivo, por ello estudiamos las tendencias y evolución del mercado y de las nuevas tecnologías, ofreciendo alternativas.

**Eficiencia:** En REACO informática nos orientamos a la acción, ofreciendo el mejor servicio a nuestro cliente. REACO informática a través de su mejora continua de procesos, busca la excelencia en la prestación de servicios a sus clientes

**Cliente:** Los servicios de REACO informática, son dinámicos y se adaptan a las necesidades de los clientes y a las últimas tecnologías. Tratamos a cada cliente de manera diferente y personalizada.

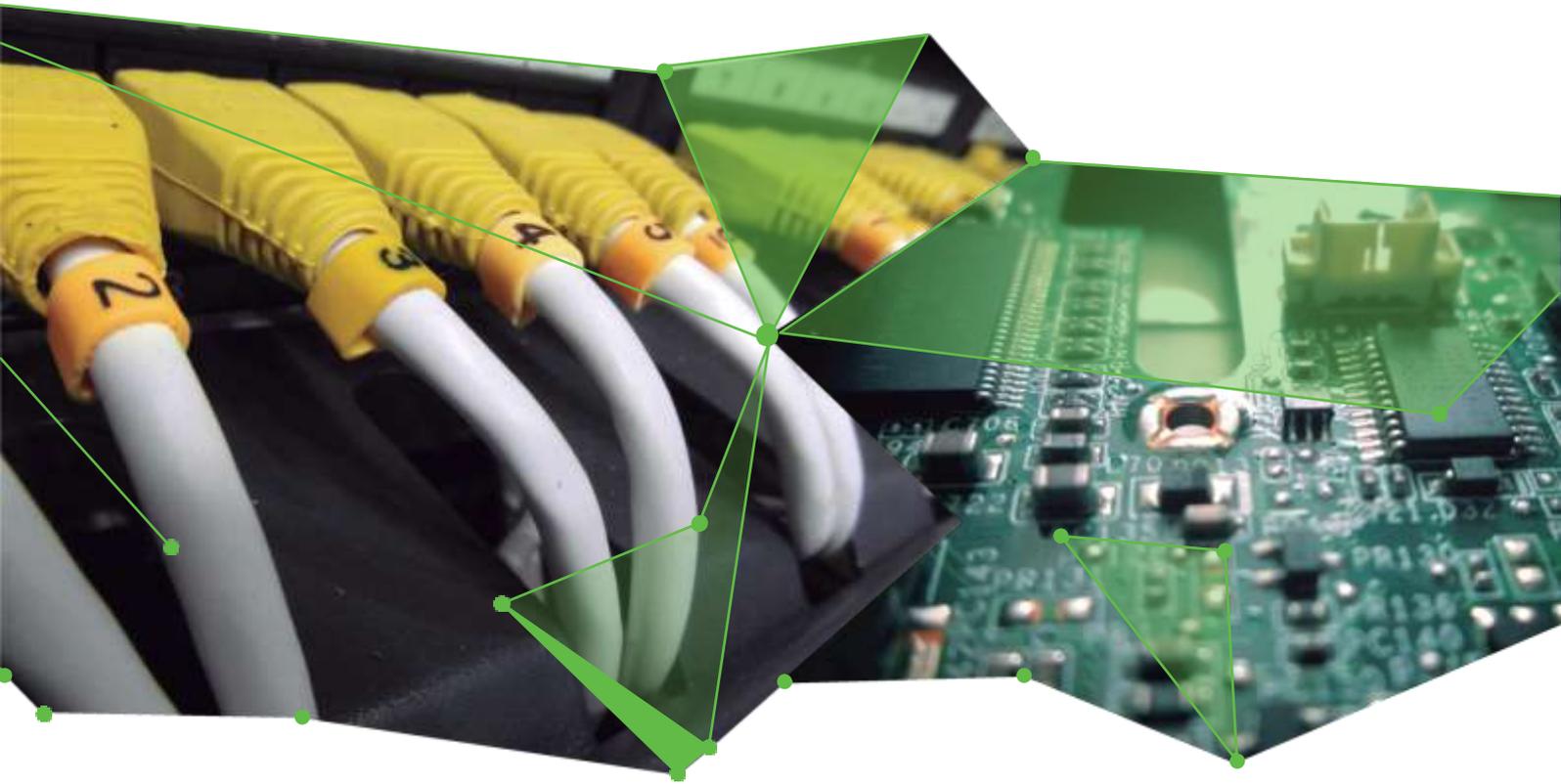
**Innovación:** Asumimos la innovación de forma permanente, aportando mejoras técnicas y operativas de forma continua.

**Equipo:** Un equipo que asume sus responsabilidades, preparado, cohesionado, colaborador comprometido y capaz de conseguir resultados.

Las soluciones que proponemos aseguran la evolución tecnológica de los servicios del cliente, haciendo al mismo tiempo especial hincapié en la fiabilidad y seguridad asociadas al servicio.

A continuación se recogen principales servicios ofertados por REACO informática.





#### Auditoría de sistemas informáticos

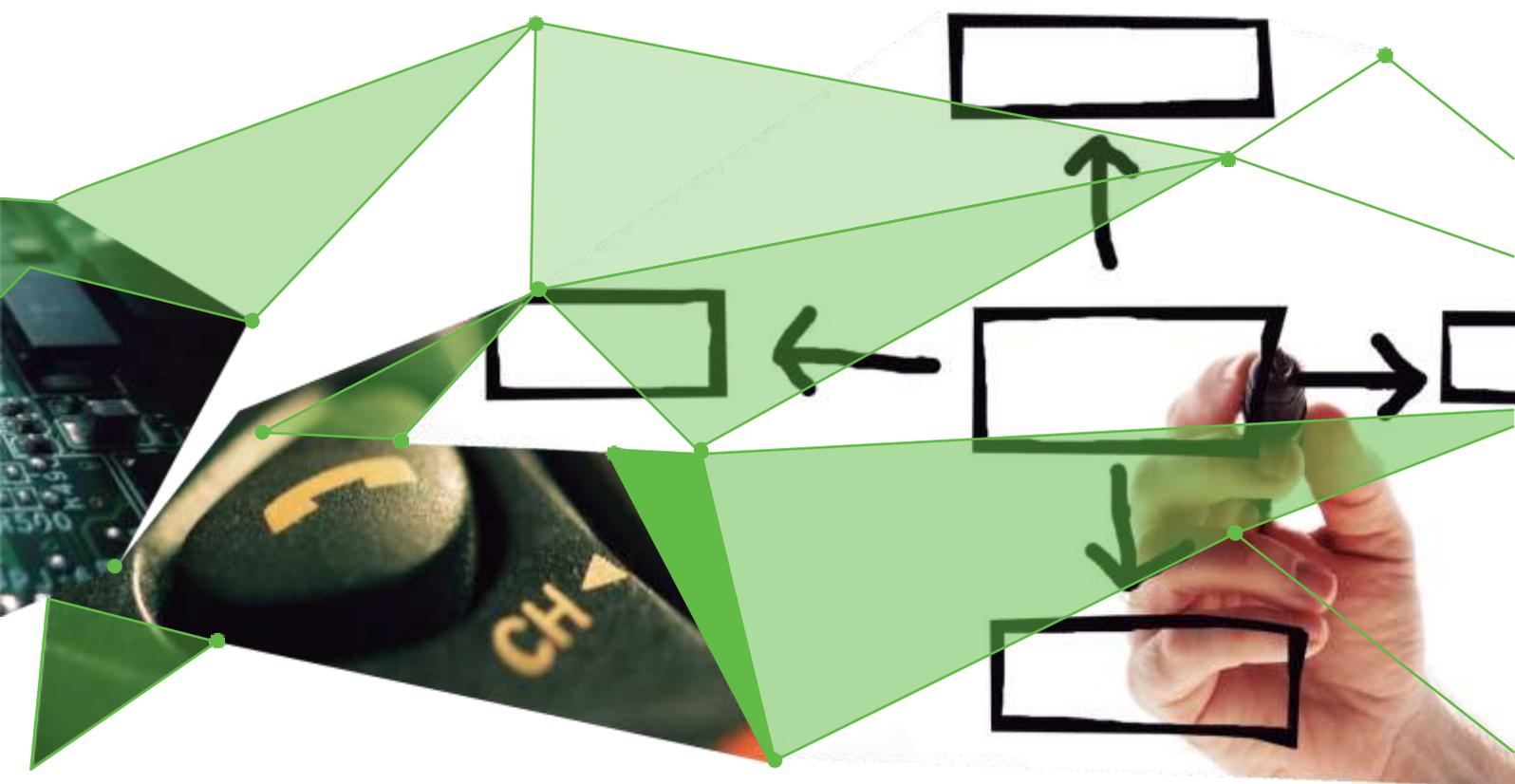
Estudio detallado de los sistemas informáticos con que cuenta el solicitante, niveles hardware, software y de documentación. Se evalúa el sistema informando de las deficiencias y vulnerabilidades con que cuenta proponiendo las mejoras que se estimen necesarias, siguiendo un orden de prioridades lógico.

#### Optimización sistemas informáticos

No cabe optimización de un sistema sin auditoría previa. La optimización de un sistema informático es el resultado de su estudio, análisis y posterior actuación correctiva. La implementación de protocolos de actuación y formación es parte fundamental de este proceso.

#### Suministro, instalación y configuración de sistemas informáticos

Trabajamos con los principales fabricantes para garantizar la fiabilidad de nuestros sistemas, aplicando estándares de calidad que maximizan el tiempo de funcionamiento y uso de todos los equipos minimizando los tiempos de paradas no programados. Ofrecemos servicio integral en todos los niveles, infraestructura de comunicaciones, cableado, electrónica de red, dispositivos de impresión, equipos clientes, servidores y servicios en la nube.



### Mantenimiento de sistemas informáticos

Ofrecemos planes de mantenimiento personalizados adaptados a las necesidades de cada cliente. Actuando en los tres niveles (Hardware, Software y Documentación) ofrecemos mantenimiento preventivo y correctivo, como todas las empresas del sector, pero además hacemos del mantenimiento predictivo una realidad gracias a nuestro sistema de operador 24h.

### Sistemas de monitorización y alerta de sistemas informáticos críticos

Para que el mantenimiento predictivo no sea ciencia ficción REACO informática lleva años apostando por la I+D, desarrollando e implementando sistemas de monitorización y alertas de equipos críticos que permitan adelantarnos a las eventualidades de sus sistemas pudiendo prevenir y predecir fallas de los mismos.

### Asesoramiento

REACO informática asesora a sus clientes utilizando el modelo de madurez digital planteado como un "camino de mejora" que permite evaluar el grado de digitalización de los procesos de negocio de la empresa y guiarla en la implantación progresiva de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) potenciando, de esta forma, su utilización. Este modelo evalúa la implantación de soluciones TIC en 4 áreas claves de la empresa (sistemas y tecnología, procesos, productos y servicios y seguridad de la información) y 3 sub-áreas (infraestructura o equipamiento, procedimiento o buenas prácticas y conocimiento o formación de los empleados).



## PLANES DE IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES

La actividad de REACO informática está guiada por un enfoque a clientes que se ha traducido en la existencia de un conjunto de competencias, capacidades y formas de trabajo que permiten gestionar el ciclo de vida de soluciones de cliente.

Los distintos ciclos por los que discurrirán las soluciones contratadas en REACO informática y sus objetivos pueden apreciarse en estas tres fases:

### 1

#### Planificación:

En esta fase se concretan las necesidades y los requisitos del cliente para determinar los objetivos y el alcance de soluciones ofertadas. A partir de los datos obtenidos REACO informática propone el diseño de un sistema de asistencia que satisfaga por completo las expectativas del cliente. Para el diseño de dicha solución, REACO informática cuenta con un personal altamente cualificado y con el “know-how” necesario para acometer soluciones con todas las garantías.

### 2

#### Sistemas de monitorización y alerta de sistemas informáticos críticos

Para que el mantenimiento predictivo no sea ciencia ficción REACO informática lleva años apostando por I+D, desarrollando e implementando sistemas de monitorización y alertas de equipos críticos que permitan adelantarnos a las eventualidades de sus sistemas pudiendo prevenir y predecir fallas de los mismos.

### 3

#### Asesoramiento

REACO informática asesora a sus clientes utilizando el modelo de madurez digital planteado como un “camino de mejora” que permite evaluar el grado de digitalización de los procesos de negocio de la empresa y guiarla en la implantación progresiva de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) potenciando, de esta forma, su utilización. Este modelo evalúa la implantación de soluciones TIC en 4 áreas claves de la empresa (sistemas y tecnología, procesos, productos y servicios y seguridad de la información) y 3 sub-áreas (infraestructura o equipamiento, procedimiento o buenas prácticas y conocimiento o formación de los empleados).

Todo el personal que REACO informática pondrá a disposición del proyecto tanto en la fase de implantación como durante la operación de los servicios ofertados contará con la adecuada cualificación según sus responsabilidades en las tecnologías implicadas.

REACO informática cuenta con recursos técnicos en toda la provincia de Cádiz.

REACO informática pondrá a disposición de sus clientes durante la fase de implantación de los servicios la figura de un Jefe de Proyecto.

El Jefe de Proyecto es la referencia del cliente en REACO informática durante la implantación, y debe ser capaz de cumplir con los requerimientos de información y atención personalizada que nuestros clientes demandan.

En definitiva, el Jefe de Proyecto es la persona dentro de la estructura organizativa de REACO informática que velará por los intereses del cliente, para que este se sienta confiado y seguro tanto en la solución técnica contratada como en la forma y plazos de implantación.

## PLANES DE IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES

La atención a nuestros clientes se canaliza a través de nuestro Centro de Atención al Usuario (C.A.U.) que actúa como único punto de recepción y gestión de solicitudes por parte de nuestros clientes y tiene como principales funciones:

- Recepcionar:** ser el único punto de contacto para el cliente, tramitando todas las solicitudes, independientemente de su naturaleza.
- Gestionar:** realizar las tareas necesarias para satisfacer la solicitud del cliente, en el menor tiempo posible.
- Coordinar:** actuar como coordinadora de los distintos departamentos que pudieran verse implicados en dicha solicitud.
- Informar:** suministrar información puntualmente al cliente del estado de su solicitud.
- Cerrar:** garantizar que la solicitud se ha resuelto satisfactoriamente verificándolo con el cliente.

El objetivo es gestionar “on-line” todas aquellas solicitudes para las que tenga capacidad operativa, y encauzar el resto hacia los departamentos que dentro de REACO informática, deban tramitarlas y gestionarlas, realizando el seguimiento y control de su ejecución y confirmando con el cliente que se ha satisfecho la demanda en su totalidad.

### Recursos y horarios

Nuestros clientes pueden contactar telefónicamente con el Servicio de Atención de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 y 16:00 a 19:00 horas

T/ 956 407 990  
M/ incidencias@reaco.es  
D/ C Virgen del Rocío S/N Local 1 y 2,  
C.P. 11130 Chiclana (CÁDIZ)

Además los clientes que así lo contraten tendrán asistencia telefónica durante todo el horario fijado.

Toda esta información le será comunicada al cliente en el momento de hacerle entrega de los servicios contratados.

### Procedimientos

Con el objetivo de realizar una gestión integral del servicio, así como garantizar la correcta atención y gestión de las solicitudes, están definidos y documentados todos los procedimientos relacionados con la prestación del servicio y la atención al usuario.

Estos procedimientos son soportados por los sistemas de REACO informática y son la base de la formación de nuestros gestores personales.

### Actividades

El departamento de atención al cliente desempeña las siguientes actividades:

- Asegurar los niveles de servicio, cualitativos y cuantitativos, de las llamadas en recepción para clientes.
- Asegurar el seguimiento, cierre y escalados de averías.
- Asegurar la ejecución de trabajos programados.
- Garantizar la correcta elaboración y publicación de los informes de actividad.

### Sistemas

El seguimiento y control de solicitudes se realiza a través de una aplicación de gestión Online que comparten los distintos departamentos y áreas de REACO informática.

Esta aplicación nos permite registrar, gestionar, hacer seguimiento y cerrar las solicitudes previa verificación con nuestros clientes.

### Actividades

El departamento de asistencia técnica desempeña las siguientes actividades:

**Gestión de Asistencias:** La gestión de averías de los clientes de empresa se tratarán dos niveles de especialización:

**-Gestión de Asistencias de Primer Nivel:** Para aquellas incidencias de cliente comunicadas a Asistencia Técnica de primer nivel, se realiza su análisis y diagnóstico durante la interlocución con el cliente, y se intenta en la medida de lo posible ofrecer una solución durante la llamada. En el caso de que no sea así, la incidencia se distribuirá al departamento que corresponda para su resolución en segundo nivel.

**-Gestión de Asistencias de Segundo Nivel:** Aquellas incidencias de cliente que no hayan sido resueltas en primer nivel de Asistencia Técnica, serán enviadas y resueltas por otro técnico con un mayor nivel de especialización.

**Escalado de Asistencias:** cuando las averías pendientes de solución superan o están próximas a superar los SLA establecidos y tienen que ser escaladas, se comunica de forma automatizada a las personas que correspondan en cada nivel de escalado.

**Comunicación de Aperturas y Cierres de Asistencias:** Se mantendrá convenientemente informado tanto a clientes como a Comercial/Coordinador de las nuevas aperturas y cierres de averías que se produzcan, verificando con una llamada de calidad la correcta resolución de las mismas.

**Seguimiento de Asistencias:** Consistirá en la supervisión periódica por parte de los responsables del Servicio de Asistencia Técnica y Supervisión de Averías, de todas aquellas incidencias comprobando la evolución en la resolución de dichas averías e informando al cliente.

**Consulta de Asistencias:** Se informará al cliente/Coordinador/Comercial asignado sobre el estado de las averías pendientes de la forma más ágil posible.

**Comunicación Proactiva de Trabajos Programados:** Se comunicará a los clientes aquellos trabajos programados que pudieran afectarles, informando de la respuesta dada por los mismos, su aceptación o bloqueo, a los departamentos responsables de los trabajos.

# PERFIL DE LA COMPAÑÍA

## UNA EMPRESA QUE AVANZA DÍA A DÍA

Desde nuestros inicios muchas cosas han cambiado, pero nuestra vocación por ofrecerle el mejor servicio, se ha mantenido intacta. Gracias a ello podemos ofrecer a nuestros clientes:

Servicio integral de mantenimiento informático  
 Suministro, instalación y puesta en servicio de todo tipo de equipamiento informático  
 Servicios de telecomunicaciones  
 Servicios de valor añadido como nuestros recientes acuerdos con proveedores de seguridad y servicios en la nube  
 Más de 20 años de experiencia al servicio de empresas

## SEGUIMOS CRECIENDO

### 2000 - 2005

Nacimiento de Telefonía Rea & Company S.L. como empresa de servicios informáticos, telefónicos y sonido. Un grupo de 6 personas con mucha ilusión y trabajo sacan adelante este proyecto ofreciendo al tejido empresarial de la época la posibilidad de contar con una empresa seria y con la experiencia de sus socios en sectores emergentes.

### 2006

Un profundo cambio en el accionariado de la sociedad hace que la empresa se centre en los servicios informáticos dando un salto cualitativo en cuanto a servicio y prestaciones.

### 2012

Lanzamiento comercial de la marca REACO informática.

A la vez que estrenamos nueva sede se realiza la renovación de la imagen corporativa manteniendo los servicios y calidad en la atención de siempre.

### Actualmente

Reforzamos nuestro compromiso con una política rentable basada en la calidad del servicio y la proximidad con nuestros clientes.

Invertimos en desplegar nuestros servicios aprovechando e implantando los avances que nuestros esfuerzos en I+D ponen al alcance.

Completamos nuestro portfolio de servicios a grandes empresas con INOFLOTA, sistema de geolocalización GPS/GSM para flotas de vehículos, distribuidores exclusivos para Cádiz.

### REACO informática PARA EMPRESAS

En REACO informática creemos que una gestión profesional al más alto nivel de los sistemas informáticos de una empresa puede suponer una gran ventaja competitiva.

Por eso, trabajamos constantemente buscando soluciones y servicios para ofrecer a nuestros clientes que contribuyan a mejorar sus resultados.

Actualmente cubrimos las necesidades de más de 200 clientes corporativos entre grandes empresas, instituciones públicas, pymes y profesionales.

La estrategia de REACO informática es realizar una sólida gestión y una excelente ejecución de los planes de negocio de nuestros clientes.

## CON LOS MEJORES MEDIOS

Gracias a nuestro personal, medios técnicos y experiencia podemos garantizar la máxima calidad de cada uno de los servicios que gestionamos.

## SOLUCIONES ADAPTADAS A CADA EMPRESA

En el mundo actual, los sistemas informáticos de una empresa son fundamentales para poder desarrollar su labor. Y para que estos sistemas constituyan una ventaja competitiva, deben adaptarse a las necesidades propias de cada empresa.

Por eso en REACO informática, trabajamos para ofrecer, no solo una completa gama de soluciones en equipos, sistemas, electrónica, periféricos y servicios, sino también soluciones particulares adaptadas a las necesidades específicas de cada cliente.

En REACO informática trabajamos para que todos nuestros Productos y Servicios obtengan la máxima satisfacción y valoración por parte de nuestros clientes. Para ello, en REACO informática hemos creado unos protocolos exclusivos de atención al cliente basados en la profesionalidad y en una respuesta rápida y efectiva a las necesidades que nos plantean.

Nuestro compromiso se fundamenta en cuatro aspectos fundamentales:

### **Cada Cliente es único.**

La Organización está enteramente orientada a satisfacer las necesidades de sus empresas.

### **Calidad**

Nuestro objetivo es cubrir plenamente sus demandas con los más elevados estándares de calidad.

### **Flexibilidad**

En REACO informática ofrecemos soluciones adaptadas a las necesidades particulares de cada empresa.

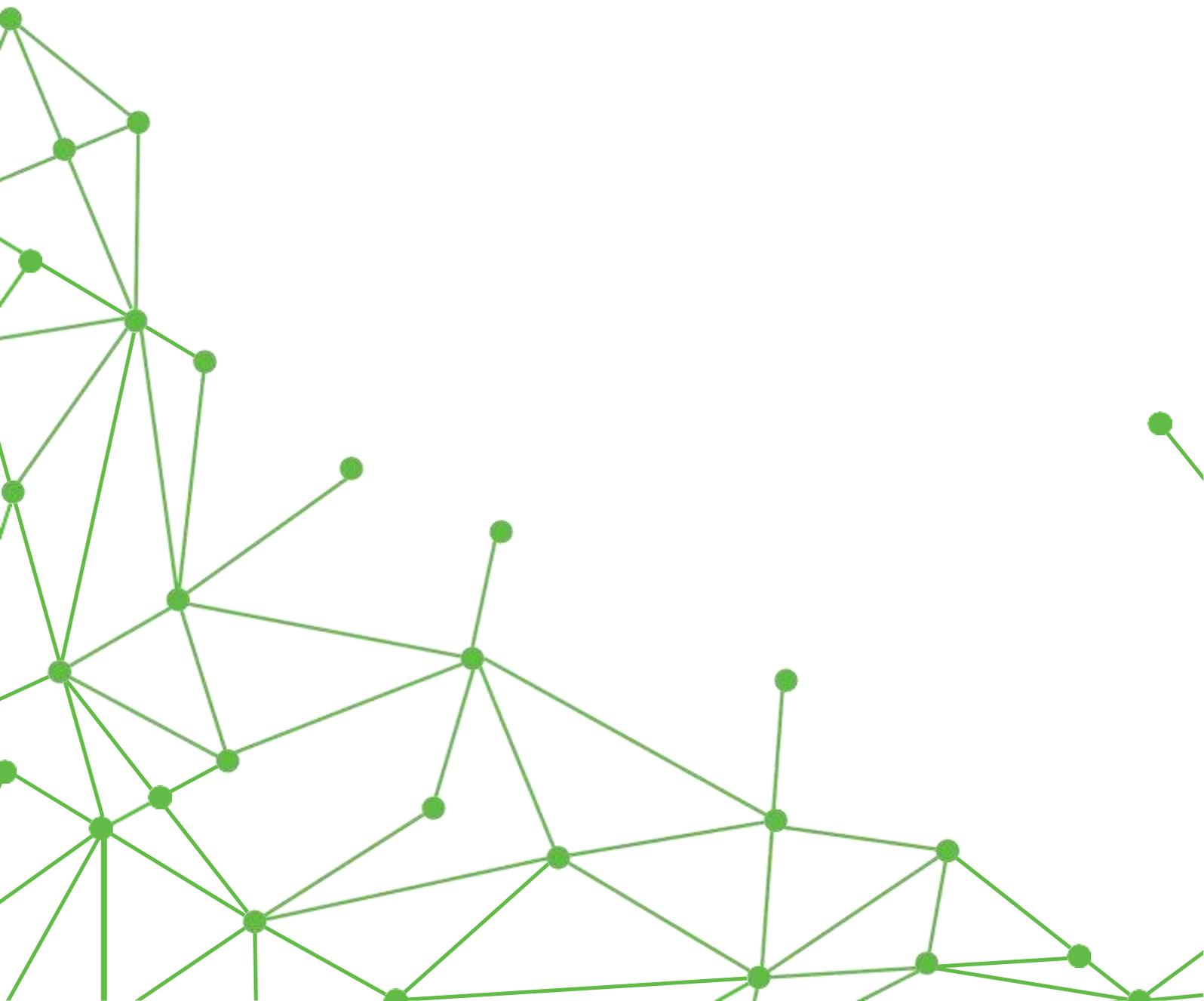
### **Desarrollo tecnológico**

Ponemos al servicio de nuestros clientes el afán de innovación continua y desarrollo tecnológico.



5

## NUESTROS CLIENTES NOS AVALAN



MASCOTAS AVILA  
BAHIAGADIR  
GRUAS DEL SUROESTE  
AYUDA-T PYMES  
CRISTALVENT  
ALLIANZ  
MAPFRE  
ADMN. FINCAS ÁLVARO GARCÍA GÓMEZ  
ADMN. FINCAS ORTEGA & CASTRO  
ADMN. FINCAS MENDIZÁBAL10  
ASESORIA GÓMEZ MORENO  
ASESORIA CRUZ  
VALENTÍN HOTELES  
CIRUJANOS PLÁSTICOS  
TEAMANDALUCES - EVENTOS  
EL CENTAURO Bikes  
ESTUDIO DE COCINAS PEDRO RIVERA  
BODEGA MANUEL ARAGÓN BAIZAN S.L.  
ARQUIMARA – ARQUITECTOS  
QR2 - ARQUITECTOS  
YMANT UNITEL SOSMATIC  
PUREFITNESS CONCEPT  
UNIVERSIDAD DE CADIZ  
URANIA FILMS PRODUCCIONES  
CULMAR  
GRUPO MEDICO LOPEZ CANO  
CONSTRUCCIONES GREEN HOME





**REACO**  
informática

956 407 990  
[incidencias@reaco.es](mailto:incidencias@reaco.es)

**Calle Virgen del Rocío S/N Local 1 y 2  
Chiclana (Cádiz)**