

■ Soporte, auditoría y segundo nivel

"Esta plataforma me queda grande."

Lo que nos dice un jefe de TI

Soporte de expertos para tus comunicaciones y tus servidores: te acompañamos en el día a día, revisamos antes de que algo pase y, si eres integrador, somos tu segundo nivel.

Gratis**Sin accesos****48 a 72 h**

Informe del Diagnóstico

Qué pasa

■ La causa, con evidencia.

Qué camino tomar

- _____
- _____
- _____

Galcyon

Si eres integrador,
el informe puede
salir con tu marca.

■ Qué te llevas

- Un equipo que te atiende cuando lo necesitas, con un plan acordado por escrito.
- Un informe corto de cada incidencia crítica o alta: síntoma, causa, solución y recomendación.
- Revisión preventiva de estado, seguridad y respaldos.
- Si eres integrador, un segundo nivel que no te quita al cliente.

■ Alcance en resumen

- Diagnóstico Galcyon gratuito
- Soporte por plan e incidencias
- Auditoría y ajuste de rendimiento
- Revisión preventiva
- Segundo nivel para integradores

Lo que logran nuestros clientes

Con un call center

¿Tus asesores se escuchan a sí mismos?

Tus asesores se escuchan con claridad, sin eco

Seguimos la llamada paso a paso, corregimos el origen el mismo día y quedaste con la explicación escrita.

Con dos call centers

¿Tus clientes dicen que la plataforma falla y no sabes de quién es el problema?

Sabes de quién es el problema de audio y puedes reclamar con datos

Medimos las llamadas tramo por tramo y mostramos dónde se degradaba el audio, con evidencia.

Con un operador mayorista

¿Te llegan llamadas de forma irregular a tus números?

Las llamadas que te envía tu operador vuelven a entrar con normalidad

Ajustamos una protección que estaba frenando al propio operador que las enviaba, y las llamadas volvieron a entrar con normalidad.

Alcance completo

- Diagnóstico Galcyon: reunión virtual de 30 a 45 minutos, sin accesos, e informe en 48 a 72 horas.
- Soporte recurrente por plan y atención de incidencias por prioridad.
- Diagnóstico con evidencia: capturas, registros y mediciones.
- Informe corto de cada incidencia crítica o alta.
- Revisión preventiva periódica de estado, seguridad y respaldos de la plataforma cubierta.
- Auditoría y ajuste de rendimiento de centrales bajo carga.
- Segundo nivel para integradores, con informe técnico que puede salir con su marca.

Qué no incluye

- El Diagnóstico no es una auditoría completa ni el paso a paso de la solución.
- Entrar a tus sistemas durante el Diagnóstico.
- Proyectos nuevos, migraciones y desarrollo a medida: se cotizan por separado.
- Atender al cliente de un integrador a escondidas: siempre se avisa a los dos.

Para tu equipo técnico ficha técnica

Modelo de atención	Tres niveles: N1 primera línea, N2 soporte técnico y N3 especialistas. Horarios y tiempos se acuerdan por escrito en cada propuesta.
Plataformas	Issabel, FreePBX, Asterisk, VICIdial, OmniLeads, SBC, asistentes de voz, servidores, bases de datos, firewall y correo.
Evidencia	Capturas de señalización, registros y mediciones en cada diagnóstico.
Accesos	Usuario propio de Galcyon con los permisos mínimos necesarios, según la propuesta.
Informes	Por incidencia crítica o alta: síntoma, causa, solución y recomendación.
Escalera de la llamada	Capturas de señalización (INVITE, 200 OK, ACK) para ubicar el tramo y el mensaje que falla.
Laboratorio	Mediciones propias: DTMF por G.711 y G.729 (864 pulsaciones) y NAT sin ACK (la llamada se corta a los 32,0 s).

TALLER GALCYON

Qué personalizamos

- Horarios y alcance del plan, según cómo opera tu empresa.
- Reportes periódicos con lo que tu dirección quiere ver.
- Documentación a la medida de quien opera la plataforma.
- Informes con la marca del integrador, cuando lo pide.

Cuando el programa no alcanza, lo corregimos y devolvemos el arreglo al proyecto: PR #2075 y #2122, aceptados en Asterisk.

Cómo empezar con el Diagnóstico Galcyon, gratuito

1 · Una reunión

Virtual, de 30 a 45 minutos. Tu equipo de sistemas nos muestra lo que pasa compartiendo pantalla.

2 · Sin accesos

No pedimos accesos ni contraseñas. Tú manejas, nosotros miramos.

3 · Tu informe

En 48 a 72 horas, de una a dos páginas: qué pasa y qué camino tomar.

El informe trae el síntoma, lo observado, la causa probable, los riesgos y el camino recomendado. Si todo está bien, también lo dice.

Agenda tu diagnóstico gratuito en galcyon.com/diagnostico

Cuéntanos el problema. Nosotros traemos la solución.

ventas@galcyon.com · galcyon.com · +51 934 176 580

Hoja	Pilar 5 de 6
Precio	Se cotiza tras el Diagnóstico gratuito
Edición	v4 · octubre de 2026
Firma	Galcyon Solutions E.I.R.L. · Lima