

Cloud vs On-Premise

Explora las diferencias entre nuestras soluciones en Cloud y On-Premise para encontrar el ajuste perfecto para tu organización. Ya sea que prefieras la simplicidad y conveniencia del alojamiento en Cloud o el control y personalización de una implementación On-Premise, Deskpro te cubre.

	Cloud	On-Premise
Alojamiento	<p>Deskpro Cloud es nuestro servicio de alojamiento.</p> <p>Ejecutamos tu helpdesk desde centros de datos seguros (EE. UU., UE o Reino Unido) y nos encargamos de todas las copias de seguridad, actualizaciones, parches de seguridad y costos de ancho de banda. Actualizaremos regularmente tu helpdesk en la Nube con mejoras de rendimiento, correcciones y nuevas funciones. Nota: Los clientes empresariales tienen la opción entre 31 ubicaciones del centro de datos AWS.</p>	<p>Deskpro On-Premise te permite ejecutar tu helpdesk basado en PHP en la infraestructura del servidor que elijas: tus propios servidores, hosting virtual, EC2 o Azure, Windows o Linux. Necesitarás personal con habilidades administrativas en servidores.</p> <p>Puedes elegir cuándo actualizar tu helpdesk. Con el Controlador On-Premise, actualizar la mayoría de las instalaciones es un proceso con un solo clic.</p>
Configuración	<p>Con Cloud, crear tu helpdesk lleva segundos y puedes tenerlo completamente configurado para su uso en producción en menos de una hora.</p> <p>Cuando te registres, te enviaremos una guía de inicio rápido que te llevará a través del proceso de configuración de tu helpdesk para que sea ideal para tu organización.</p>	<p>Hemos facilitado mucho el comienzo: puedes ejecutarlo desde una imagen VM o utilizar un script de instalación automatizado. Si necesitas instalar manualmente, hay un asistente web único que te guiará a través de la configuración del servidor.</p> <p>El Controlador On-Premise proporciona una interfaz gráfica amigable para administrar la implementación de tu helpdesk, lo que reduce la necesidad de editar directamente la línea de comandos para realizar cambios.</p>
¿Para quién es?	<p>Deskpro Cloud es popular entre organizaciones de todos los tamaños.</p> <p>Nuestro servicio gestionado reduce la carga de tener que administrar un helpdesk, ya sea que seas una empresa pequeña sin personal de TI dedicado o una empresa más grande que no quiere añadir otro servidor para administrar.</p>	<p>Las organizaciones más grandes con más recursos de TI a menudo adoptan Deskpro On-Premise. Puedes alojarlo en una configuración multi-servidor para obtener la máxima disponibilidad y rendimiento. Deskpro ha demostrado escalar para satisfacer las necesidades de los helpdesks más ocupados.</p> <p>Es posible que tengas requisitos de privacidad y seguridad que hacen que una solución en la nube no sea adecuada. Por ejemplo, si tus tickets incluyen datos financieros o médicos confidenciales, On-Premise te brinda un control completo sobre el acceso y las copias de seguridad.</p>
Actualizaciones	<p>Con Cloud, no tienes que preocuparte por detalles técnicos como aplicar parches de seguridad o lidiar con una empresa de hosting web.</p> <p>Automáticamente actualizaremos tu helpdesk para agregar nuevas funciones y mejoras a medida que las desarrollamos.</p>	<p>Hemos diseñado Deskpro On-Premise para que sea fácil de administrar. La interfaz basada en web te alertará sobre errores y problemas que requieren tu atención, además ofrece una vista unificada de todos los registros relevantes. Puedes actualizar a la última versión de Deskpro con un solo clic.</p> <p>Tenemos un amplio manual del administrador del sistema (sysadmin) y Base de Conocimientos, que constantemente actualizamos con soluciones y consejos.</p>
Seguridad	<p>Seguimos las mejores prácticas de seguridad para garantizar la confidencialidad de los datos de tu helpdesk.</p> <p>Tienes control sobre la configuración de seguridad de tu helpdesk: puedes establecer políticas de contraseñas para usuarios y agentes, ver registros completos de auditoría sobre acciones realizadas por agentes y administradores, y habilitar listas blancas IP para que los agentes solo puedan iniciar sesión desde direcciones IP confiables.</p> <p>Deskpro limita automáticamente la tasa de intentos de inicio de sesión para defenderse contra ataques basados en adivinanzas o suposiciones.</p>	<p>Con un helpdesk On-Premise, puedes utilizar todas las mismas características de seguridad que ofrece Cloud.</p> <p>El autohospedaje también te permite restringir el acceso a la interfaz del agente o al Centro de Ayuda únicamente a tu intranet o VPN, lo que reduce la superficie potencialmente vulnerable ante ataques.</p>
Backups	<p>Con Deskpro Cloud, todos tus datos se escriben inmediatamente en disco y se realizan copias de seguridad en múltiples ubicaciones en los Estados Unidos, la Unión Europea o el Reino Unido.</p> <p>Nuestras bases de datos centrales MySQL se replican en centros de datos administrados por diferentes proveedores, y conservamos copias de seguridad diarias de todas las bases de datos. Los archivos adjuntos se almacenan en Amazon S3, lo que proporciona una copia adicional con alta disponibilidad. También puedes exportar tus datos del helpdesk utilizando la API de Deskpro para crear tu propia copia de seguridad.</p>	<p>Con Deskpro On-Premise, tú tienes el control de la política de respaldo de tus datos, lo que te brinda un control total sobre el acceso a los mismos.</p> <p>Realizar una copia de seguridad en Deskpro simplemente implica utilizar herramientas estándar para copiar la base de datos MySQL junto con la carpeta de datos del helpdesk. Puedes realizar una copia de seguridad mientras el helpdesk sigue funcionando normalmente.</p>
Precio	<p>Con Cloud, es fácil agregar y eliminar agentes según cambien tus necesidades, con opciones de facturación mensual y anual disponibles.</p> <p>Deskpro ofrece tres niveles simples: Team, Professional y Enterprise. El plan Team contiene todas las características de Deskpro que necesitas para gestionar un servicio de atención al cliente exitoso. Los planes Professional y Enterprise brindan niveles adicionales de servicio sobre el software.</p> <p>Si la facturación anual es más conveniente para tu organización, ahora tienes esa opción en Cloud que incluye un descuento del ~10%.</p>	<p>Hemos decidido cobrar por Deskpro On-Premise con una tarifa anual asequible en lugar de un costo único más alto. Este modelo nos permite ofrecer actualizaciones regulares de funciones y soporte rápido y de alta calidad sin cargo adicional. También te brinda tranquilidad sabiendo que debemos ganarnos tu negocio cada año.</p> <p>El precio On-Premise comienza con 10 agentes. Agentes adicionales se licencian en bloques de 5.</p> <p>Puedes aumentar el número de agentes en cualquier momento y simplemente pagar la diferencia en una tarifa ajustada al tiempo.</p>
Cumplimiento	<p>Nuestro proveedor de centro de datos para el servicio en la nube (AWS) opera centros de datos conformes con las normas ISO27001, PCI DSS Nivel 1, HIPAA, GDPR y SOC 2 Tipo.</p> <p>Deskpro está certificado según ISO27001, GDPR, Cyber Essentials Plus, G-Cloud-12 y CSA Star. Próximamente SOC 2 Tipo II e HIPAA.</p> <p>En Deskpro Team & Professional puedes elegir opciones de alojamiento desde Estados Unidos (US), la Unión Europea (EU) y Reino Unido (UK). En Deskpro Enterprise puedes elegir entre 31 ubicaciones globales de AWS.</p>	<p>Las soluciones en la nube a menudo no son adecuadas si necesitas cumplir con regulaciones como HIPAA, ITAR, Sarbanes-Oxley, BDSG o si tus tickets contienen información financiera, médica o legal confidencial.</p> <p>Una instalación local te brinda un control total sobre quién puede acceder a tus datos.</p>
Opciones de alojamiento	<p>Por defecto, tu servicio de ayuda en la nube se aloja en una dirección como tuempresa.deskpro.com. Puedes trasladarlo a un subdominio personalizado de tu sitio, como soporte.tuempresa.com, o incluso a un dominio dedicado propio.</p> <p>Se proporciona un certificado SSL gratuito tanto para Deskpro como para los dominios personalizados.</p>	<p>Con Deskpro On-Premise, tienes total libertad para colocar tu servicio de ayuda en cualquier dominio o subdominio que desees.</p> <p>Puedes configurar SSL para tu dominio personalizado a nivel del servidor web.</p>