

Impulsando el crecimiento y la innovación con un proveedor de soporte de confianza

Un enfoque más innovador del soporte técnico



Piense en grande. Más crecimiento. Más innovación.

Si sus planes incluyen una infraestructura tecnológica con gran capacidad de respuesta y un alto rendimiento para dar soporte a todo, la pregunta sería: ¿quién da soporte a su infraestructura tecnológica? Contar con un soporte continuo, sólido y proactivo resulta crucial ya que si sus activos de TI no funcionan, su negocio tampoco.

Obviamente, sus expectativas para el entorno de TI son altas. Su infraestructura no solo debe ofrecer alta disponibilidad y calidad de los servicios existentes, sino que también debe dar soporte a los nuevos desarrollos en datos, analítica, cloud, móviles, redes sociales, seguridad e informática cognitiva. Para ello, necesita una infraestructura que facilite una productividad innovadora a través de analítica, gestión de servicios integrados, virtualización, administración energética y opciones de distribución más flexibles, incluido el cloud híbrido y privado.

Mantener el funcionamiento de un entorno de TI complejo y con capacidad de respuesta requerirá un mayor nivel de soporte técnico proactivo.

Sin embargo, reducir la complejidad del soporte técnico no es fácil cuando la infraestructura tecnológica tiende a estar compuesta por múltiples sistemas, plataformas y proveedores. Requiere un proveedor de soporte de confianza—uno que cuente con la experiencia y el conocimiento necesarios para proporcionar una supervisión más efectiva y una gestión de los activos automatizada y basada en analítica.

Los servicios de soporte técnico de IBM se han diseñado en consonancia con las necesidades actuales de la infraestructura de TI para ayudarle a responder con eficiencia a las cambiantes demandas, desde las amenazas del mercado hasta la ampliación de nuevas líneas de servicios y productos o las exigencias normativas. IBM adopta un enfoque completamente integrado del soporte de hardware, software y multiproveedor que le ayudará a simplificar la gestión de activos de TI, mejorar la calidad del servicio y controlar los costes. Gracias al amplio historial de uso de nuestra propia infraestructura, los activos de capital intelectual y la tecnología para automatizar los servicios de soporte, nuestro compromiso ya ha ayudado a miles de clientes a mejorar la eficiencia de sus operaciones y el rendimiento de TI.

Un proveedor de soporte de confianza

Existe el concepto erróneo de que los servicios de soporte técnico consisten únicamente en las reparaciones in situ o como una póliza de seguros cuando algo se rompe. Quizá en el pasado fuera así, pero el enfoque de IBM hacia el soporte del entorno de TI ha evolucionado.

A fin de ahorrarle tiempo y dinero y mejorar la disponibilidad de sus sistemas críticos, IBM adopta un enfoque más proactivo al soporte y el mantenimiento. Las reparaciones in situ, tan comunes en el pasado, son cada vez menos frecuentes en las instalaciones de clientes. Nuestro enfoque proactivo se traduce en que más de dos tercios de las llamadas de asistencia a IBM se resuelven de forma remota, además de automatizarse. El porcentaje de llamadas de asistencia iniciadas electrónicamente aumenta a medida que los clientes de IBM se familiarizan con las herramientas de automatización. Por supuesto, todavía ofrecemos servicios de reparación in situ. Nuestros técnicos cualificados se personarán si no puede resolver el problema de forma remota.

Los servicios de soporte técnico de IBM no solo le ayudan a reparar y reconstruir tras un problema, sino que también son proactivos y se han diseñado para reducir y eliminar muchos incidentes antes de que se produzcan. A diferencia de otros proveedores de soporte, IBM controla y dirige la distribución de los servicios de soporte. Dispondrá de un único punto de contacto, y con la certeza de que el nivel de servicio que recibirá se corresponderá con sus expectativas sobre IBM. Además, las prestaciones de soporte localizado y global de IBM, incluyendo técnicos, herramientas de diagnóstico y procesos de soporte demostrados, le ofrecen servicios cuando y donde los necesite y en su propio idioma—lo que permite agilizar la resolución de problemas de soporte y mantener la eficiencia y fiabilidad de su negocio.

Cada entorno de TI es único, y el suyo debería contar con los servicios de soporte que respondan a sus necesidades exclusivas. Por ello, los servicios de soporte técnico de IBM están disponibles en una amplia variedad de términos de contrato, desde nuestro programa IBM® ServicePac® a los contratos anuales o los contratos personalizados de duración variable, nivel de servicio y actividad de soporte. Esta capacidad para elegir el nivel de soporte adecuado para su entorno permite realizar inversiones más precisas en infraestructura y responder a las demandas de negocio.

Servicios de mantenimiento de hardware de IBM

Los componentes de hardware —mainframes, servidores, ordenadores personales, portátiles, dispositivos móviles, dispositivos de red y periféricos— son la base del entorno del que dependen sus actividades diarias. Pero, desgraciadamente, también son puntos potenciales de error. Los servicios de mantenimiento de hardware de IBM proporcionan servicios

de soporte de hardware personalizables para sistemas de IBM y multiproveedor, diseñados para resolver problemas de forma puntual mediante un único punto de responsabilidad. Tanto si necesita soporte de garantía base para productos de IBM como servicios más potentes para productos de IBM y de otros proveedores, le ofrecemos soporte especializado para hardware con términos de soporte personalizados y tiempos de respuesta que se ajusten a sus necesidades y requisitos de presupuesto. También podemos gestionar la optimización de su entorno de servidor ejecutando exploraciones proactivas y realizando recomendaciones para optimizar el rendimiento.

IBM destaca por nuestra dilatada experiencia en soporte a entornos multiproveedor. Sabemos que la mayoría de las organizaciones no cuentan con una infraestructura estandarizada. Por este motivo, aplicamos nuestra base de conocimiento global y nuestras relaciones en el sector para trabajar junto con los principales proveedores de hardware en el desarrollo de las mejores prácticas proactivas para la gestión y el mantenimiento del hardware. Muchos de nuestros contratos de servicio también le proporcionan acceso directo a los laboratorios de IBM, brindándole la oportunidad de investigar las últimas herramientas y tecnologías de un proveedor de confianza.

Entre las principales ventajas destacan:

- * Soporte para hardware de IBM y de terceros desde un único proveedor
- * Menor riesgo de tiempos de inactividad y más protección ante paradas de servicio
- * El personal de TI puede centrarse en las prioridades y objetivos del negocio
- * Mayor rendimiento y valor al negocio de las inversiones de TI

Cómo lo hacemos

IBM siempre busca nuevas y mejores maneras de prestar el soporte de hardware para eliminar o reducir los tiempos de inactividad. Nuestros Servicios electrónicos, formados por dos componentes complementarios—el software IBM Electronic Service Agent™ y un portal web—, representa un gran avance en soporte de hardware y software con la capacidad de supervisar automáticamente los sucesos de hardware y el inventario de sistemas. La herramienta de software Electronic Service Agent mejora los acuerdos de mantenimiento y garantía con informes de errores de hardware más detallados y transmisiones periódicas de información del sistema a los centros de soporte de IBM. Este enfoque proactivo automatizado ayuda a reducir el diagnóstico manual de problemas de sistemas e informes. En muchos casos, la herramienta Electronic Service Agent puede detectar errores de hardware, determinar reparaciones necesarias y recomendar la instalación de piezas de repuesto antes incluso de que se perciban los síntomas y sin requerir la intervención de los administradores del cliente.

El portal web de IBM Electronic Services integra y presenta los datos de inventario que envía la herramienta Electronic Service Agent. Los administradores pueden consultar información específica de su entorno en cualquier momento y prácticamente desde cualquier lugar. El sitio notifica a los administradores problemas potenciales y les permite buscar las correcciones adecuadas a su entorno. Los administradores a su vez pueden enviar informes de los problemas que detecten con cualquier producto de hardware o software bajo cobertura.

Caso de éxito: Mejora de los niveles de servicio y ampliación de la vida del hardware

Perfil: Empresa de distribución de electrónica irlandesa

Reto: Con la garantía del hardware a punto de acabar y la creciente complejidad de la gestión de los acuerdos de nivel de servicio (SLA), la empresa estaba preocupada por el soporte a su infraestructura de TI crítica para el negocio.

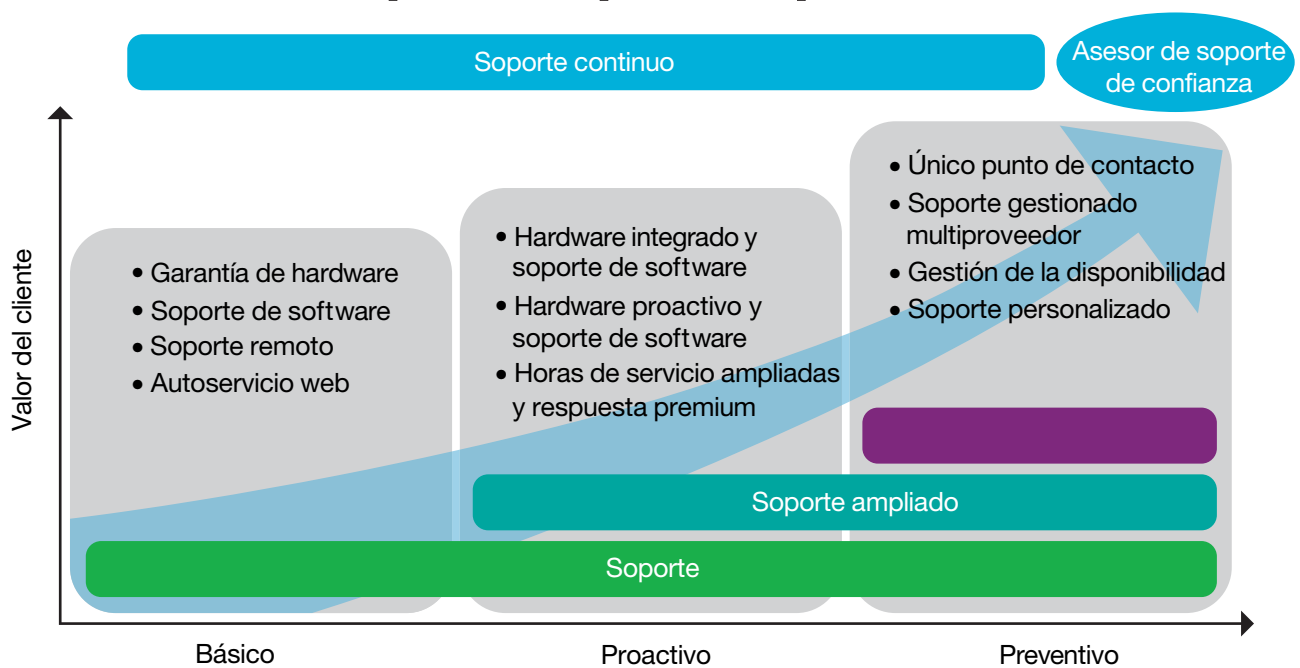
Solución: IBM evaluó el estado de la garantía para cada máquina, actualizando las garantías existentes y añadiendo cobertura para productos exentos de garantía, y lo combinó todo en un único contrato que proporciona servicio remoto las 24 horas e ingenieros para el soporte in situ.

Resultados: Al disponer todo el hardware bajo el soporte de IBM, la empresa ha reducido el tiempo de inactividad hasta un 20 por ciento y ha conseguido el objetivo de contar con soporte continuo de SLA.

Servicios de soporte de software de IBM

Los problemas de software pueden resultar difíciles de diagnosticar—y el diagnóstico puede consumir tiempo valioso que el personal podría dedicar a iniciativas de crecimiento e innovación. Los servicios de soporte de software de IBM proporcionan asistencia remota continua, por teléfono o Internet, así como soporte in situ para software de IBM y de terceros determinados. Este servicio ofrece un amplio conocimiento técnico de los productos para ayudarle a resolver rápidamente los problemas relacionados con el software y mantener las operaciones eficientes. Los clientes pueden recibir asistencia de reparación y consejos de uso a nivel individual. Los servicios de soporte incluyen soporte de software básico, servicios mejorados y soluciones personalizadas para abordar sus necesidades específicas.

Los servicios de soporte modular de IBM están diseñados para optimizar su soporte actual y futuro



La diferencia de IBM reside en nuestro enfoque proactivo e integrado para diagnosticar errores y realizar correcciones remotamente. Mediante nuestras herramientas de análisis predictivo y nuestra gran base de conocimiento a disposición de los agentes de servicio de IBM, resolvemos problemas de forma más rápida y precisa a la primera, además de ayudar a impedir que los problemas se propaguen.

Entre las principales ventajas destacan:

- La capacidad de aplicar los amplios conocimientos técnicos de IBM para resolver problemas relacionados con software
- Mayor eficiencia operativa y menor tiempo de inactividad
- Acceso a técnicos de soporte de IBM las 24 horas
- Costes de soporte de software inferiores
- Reasignación del gasto de soporte de TI según las necesidades estratégicas del negocio

Caso de éxito: Simplificación de la gestión de contratos

Perfil: Banco español con una red de 805 sucursales en España y puntos de Europa

Reto: El banco confiaba en varios proveedores para los servicios de soporte y mantenimiento de hardware y software, que incluye su infraestructura de TI y su red de cajeros.

Solución: A través de un único punto de contacto, los servicios de soporte técnico de IBM proporcionan el mantenimiento de hardware para el servidor, el almacenamiento y los dispositivos de los cajeros, así como soporte de software para las principales aplicaciones y sistemas operativos. El equipo de IBM está disponible 24x7.

Resultados: Al consolidar todos los servicios de soporte bajo un único contrato con IBM, el banco logró un importante ahorro anual, además de simplificar la gestión de contratos.

Servicios de soporte de soluciones de IBM

¿Qué es una solución? Es una combinación de hardware, software y servicios diseñada para trabajar de forma coordinada. Si su solución no funciona, no busque culpables, sino acciones, y rápidas. Los servicios de soporte de soluciones de IBM proporcionan determinación y resolución de problemas a nivel de la solución de TI, en lugar de a nivel de componente, lo que incluye soporte a soluciones de infraestructura adquiridas a través de IBM, sean productos de IBM o de terceros, y comprende componentes de hardware y software.

Este enfoque con numerosas funciones para dar soporte a nivel de solución, en lugar de componente, ayuda a resolver problemas más rápidamente y contribuye a obtener un entorno de TI más integrado. Además, simplifica el soporte ofreciendo un único responsable para todas sus necesidades de soporte, evitándole la gestión de varios proveedores de soporte.

La diferencia de IBM reside en nuestra flexibilidad—en soluciones, asignación de recursos y prestación de servicios. Contamos con nuestra propia experiencia interna en servicios, así como con una amplia red de Business Partners de IBM y proveedores de servicios, a quienes recurrimos para dar soporte a su infraestructura, dentro de su presupuesto.

Entre las principales ventajas destacan:

- Soporte técnico que resuelve problemas más rápidamente
- Uso optimizado de productos y servicios de TI
- Mayor disponibilidad del entorno de TI
- Costes de soporte inferiores, liberando financiación para realizar otras inversiones de TI
- Generación de valor más rápida para nuevas inversiones de TI
- Gestión simplificada de activos de TI

Caso de éxito: Incremento de la satisfacción del cliente

Perfil: Fabricante de dispositivos médicos mexicano

Reto: La empresa quería reducir los recursos destinados al soporte de mantenimiento de TI y optimizar las operaciones de TI y la satisfacción del cliente.

Solución: Un equipo certificado de IBM y con experiencia proporciona soporte continuo para el entorno de hardware multiproveedor de la empresa, incluida la tecnología de almacenamiento.

Resultados: La empresa ha reducido los costes de mantenimiento un 10 por ciento y ha acelerado el tiempo de respuesta ante fallos del sistema un 50 por ciento, logrando una mayor disponibilidad y estabilidad para las operaciones empresariales.

Servicios de soporte técnico gestionado de IBM

A veces es mejor contar con alguien que se encargue de gestionar su entorno de TI. Necesita que se gestione bien, independientemente de la ubicación de sus activos y de quien los ha adquirido. Los servicios de soporte gestionado de IBM proporcionan un único punto de responsabilidad para el soporte técnico en todo su entorno—incluidos los productos de hardware y software de otros proveedores.

IBM primero analiza y comprende sus necesidades de negocio para trabajar con usted en el diseño de un plan de soporte que le permita gestionar mejor los riesgos e incrementar la productividad. Incluso podemos intermediar en conflictos que le surjan con varios proveedores. Al reducirle la carga de gestionar varios proveedores de soporte, dispondrá de más tiempo para centrarse en el crecimiento y la innovación.

La diferencia de IBM reside en nuestro alcance global y la disponibilidad continua. Nuestra presencia mundial garantiza una comprensión localizada de las prácticas de negocio, la cultura regional y el idioma, con empleados altamente cualificados y especializados que prestan servicio en más de 180 países y hablan más de 165 idiomas. Estos equipos de soporte local tienen acceso a la amplia base de conocimiento técnico de IBM para poder ofrecer una experiencia coherente y excelente en todo el mundo.

Entre las principales ventajas destacan:

- Soporte a entornos multiproveedor complejos
- Acceso a un modelo de distribución simplificado e integrado
- Mayor eficiencia y fiabilidad operativa
- Menor tiempo de inactividad
- Costes administrativos y gastos de mantenimiento inferiores
- Mayor valor del entorno de TI

Caso de éxito: Transformación de las operaciones de soporte del cliente

Perfil: Proveedor de servicios informáticos de Norteamérica

Reto: La empresa utilizaba varios proveedores para el soporte de sus productos, lo que suponía un alto coste de soporte y un rendimiento del sistema poco fiable.

Solución: Los servicios de soporte técnico gestionado de IBM proporcionan un único punto de contacto para los clientes de la empresa y un único flujo de trabajo para todas las llamadas, así como gestión de la disponibilidad, facturación personalizada, gestión de proveedores, gestión de inventario y servicios de gestión de cambios.

Resultados: El cliente ahorró 8 millones de dólares el primer año y alcanzó el rendimiento de la inversión (ROI) en tan solo dos trimestres. Este ahorro ha permitido a la empresa reinvertir en formación y mejoras en sus sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM).

¿Por qué IBM?

Cuanto más compleja es su infraestructura, mayor importancia cobra el mantener un alto nivel de soporte técnico proactivo para ganar capacidad de respuesta continua, calidad del servicio y resiliencia. Sin embargo, este nivel de soporte para su entorno de TI no debe lograrse a costa de sus objetivos de negocio. Necesita los servicios de soporte técnico de un proveedor de confianza que le permitirán mantener el rendimiento y el valor de sus inversiones de TI sin sacrificar sus planes de negocio.

IBM proporciona soporte integral para sistemas, software de sistemas y middleware. Nuestro punto único de responsabilidad de soporte cubre una infraestructura de TI compleja en prácticamente todos sus aspectos con una amplia gama de opciones de aprovisionamiento. Los servicios de soporte técnico de IBM se basan en métodos coherentes, probados periódicamente, personalizados en función de una evaluación de la situación, análisis de problemas, análisis de soluciones y análisis de posibles problemas—resolviendo muchos de ellos antes de que provoquen paradas. Están diseñados para superar los retos de soporte más complejos que surgen en una infraestructura dinámica interdependiente.

Con casi 23.000 técnicos y personal de soporte, 585 centros de distribución de piezas y más de 57 centros de asistencia telefónica en todo el mundo, nuestra presencia global y recursos permiten a IBM proporcionar los servicios de soporte de forma continua, en su idioma local. Además, nuestra gran base de datos de soporte global nos permite compartir una amplia base de conocimiento con estos técnicos y su organización, mejorando la capacidad de diagnosticar y remediar problemas con mayor rapidez y precisión.

Las organizaciones que desarrollan una relación de soporte técnico con IBM, pueden hacerlo con confianza. Como proveedor líder de servicios e innovador tecnológico, IBM seguirá proporcionando un extraordinario mantenimiento y rendimiento de soporte, motivado por un compromiso sólido por atender sus necesidades actuales y futuras.

Información adicional

Para obtener más información sobre los servicios de soporte técnico de IBM, póngase en contacto con su representante de IBM o IBM Business Partner, o bien visite el siguiente sitio web: www-935.ibm.com/services/es/es/it-services/technical-support-services/index.html



© Copyright IBM Corporation 2016

IBM Corporation
IBM Global Technology Services
Route 100
Somers, New York 10589

Producido en los Estados Unidos de América
Febrero 2016

IBM, el logotipo de IBM, ibm.com, ServicePac y Electronic Service Agent son marcas comerciales de International Business Machines Corp., registradas en numerosas jurisdicciones de todo el mundo. Si estos y otros términos registrados de IBM. Otros nombres de productos y servicios podrían ser marcas registradas de IBM u otras empresas. Existe una lista actualizada de las marcas registradas de IBM en la web, en el apartado “Copyright and trademark information” de ibm.com/legal/copytrade.shtml

Este documento se considera actualizado en la fecha inicial de su publicación y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que opera IBM.

Los ejemplos de clientes citados se presentan sólo a efectos ilustrativos. Los resultados reales de rendimiento pueden variar en función de las condiciones operativas y las configuraciones específicas.

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA EN ESTE DOCUMENTO SE DISTRIBUYE SIN MODIFICACIONES, SIN GARANTÍA ALGUNA, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO TODA GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN FIN CONCRETO O CONFORMIDAD LEGAL. Los productos IBM están garantizados de acuerdo con los términos y condiciones de los contratos con arreglo a los cuales son facilitados.



Recicle este documento