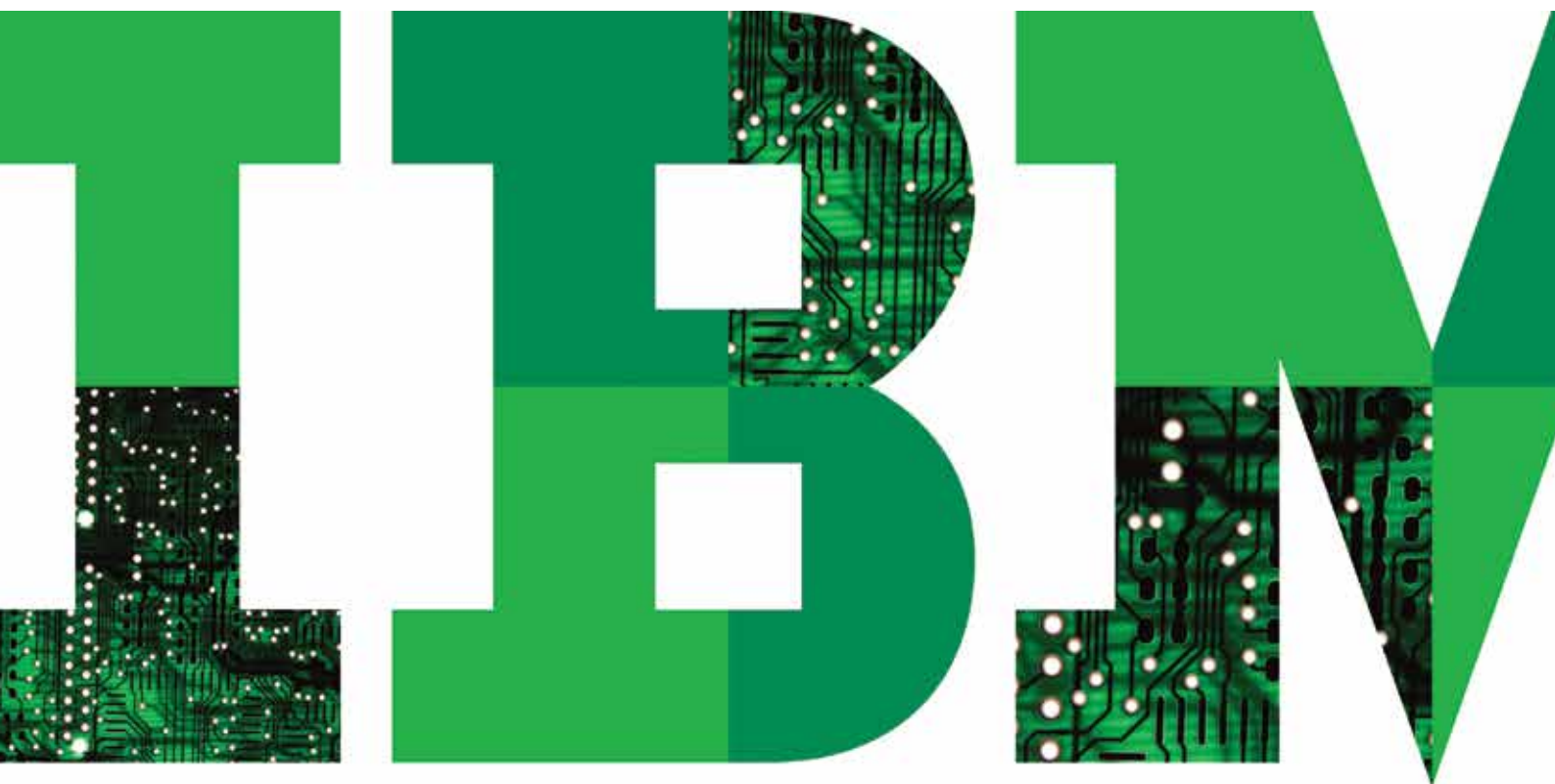


# Impulso del desarrollo y la innovación con un recurso de soporte de confianza

*Un enfoque más innovador del soporte técnico*



## Usted piensa en grande. Más crecimiento. Más innovación.

Y sus planes incluyen una infraestructura de tecnología de alto rendimiento y con alto nivel de respuesta que admite todo. La pregunta es ¿quién admite su infraestructura de tecnología? El soporte continuo, sólido y proactivo de su entorno de TI, hardware y software es crucial. Y por último: si sus activos de TI no funcionan, entonces usted tampoco.

Garantizado, usted espera mucho de su entorno de TI. No solamente su infraestructura debe ayudar a brindar una alta disponibilidad y calidad de los servicios existentes, sino que también debe admitir nuevos desarrollos en datos, analíticas, cloud, computación móvil, social, de seguridad – y cognitiva. Para ello, usted necesita una infraestructura que permita ganancias de productividad muy importantes a través de análisis, gestión de servicio integrado, virtualización, centralización de control de la energía y opciones de entrega más flexibles, incluida la nube híbrida y privada.

Mantener en pie y en funcionamiento un entorno de TI complejo y con alto nivel de respuesta para brindar un servicio a sus clientes requerirá un nivel más alto de soporte técnico proactivo.

Reducir la complejidad del soporte técnico no es fácil cuando la infraestructura de tecnología promedio está constituida, cada vez más, por sistemas, plataformas y proveedores múltiples. Se necesita un recurso de soporte de confianza, uno que tenga la experiencia y el conocimiento para poder permitir un control más efectivo y una gestión de sus activos automatizada, basada en análisis.

Los servicios de soporte técnico de IBM, completamente alineados con las necesidades de la infraestructura de TI actual, están diseñados para ayudarlo a responder con eficacia a las demandas cambiantes, desde las amenazas del mercado hasta la expansión de las líneas de productos y servicios, y las órdenes de reglamentación. IBM tiene un enfoque ampliamente integrado del soporte de hardware, software y multiprovedores que puede permitirle hallar nuevos modos de ayudar a simplificar la gestión de activos de TI, mejorar la calidad del servicio y controlar los costos. Nuestro compromiso, con un extenso registro del uso de nuestra propia infraestructura, activos de capital intelectual y tecnología para automatizar los servicios de soporte, ya ha ayudado a miles de clientes a mejorar la eficiencia general de sus operaciones y el rendimiento de TI.

## Un recurso de soporte de confianza

Está el error de pensar que los servicios de soporte técnico son solo reparaciones en las instalaciones o que son solo una política de seguridad para cuando algo se rompe. Eso pudo ser cierto en el pasado, pero el enfoque de IBM del soporte del entorno de TI ha evolucionado.

IBM, diseñado para ahorrarle tiempo y dinero y para ayudarlo a mejorar la disponibilidad de sus sistemas más importantes, tiene un enfoque más proactivo del soporte y el mantenimiento. La persona encargada de reparaciones en las instalaciones, que en un momento era algo común, es raramente vista hoy en las ubicaciones de nuestros clientes. Hoy, nuestro enfoque proactivo implica que más de dos tercios de las llamadas para servicios a IBM se resuelven remotamente. Y también son automatizadas. El porcentaje de llamadas para servicio iniciadas electrónicamente sigue aumentando a medida que más clientes de IBM aprovechan las herramientas de automatización. Por supuesto que también tenemos servicios de reparación en las instalaciones. Nuestros técnicos especializados pueden acercarse a usted si no podemos resolver su problema remotamente.

Los servicios de soporte técnico de IBM no solo pueden ayudarlo a reparar y reconstruir cuando tiene un problema, sino que nuestros servicios también son proactivos y están diseñados para reducir e incluso eliminar muchos incidentes antes de que estos ocurran. A diferencia de otros proveedores de servicios, IBM controla y dirige la entrega de servicios de soporte. Usted tiene un solo punto de contacto, y puede estar seguro de que el nivel de servicio que recibe será consistente con todo lo que espera de IBM. Y con las capacidades de soporte global y localizado de IBM, incluidos técnicos, herramientas de diagnóstico y procesos de soporte comprobados, los servicios serán entregados cuando y donde los necesite, y en su idioma local, lo cual puede acelerar la resolución de problemas de soporte para ayudarlo a mantener su empresa funcionando eficiente y confiablemente.

Cada entorno de TI es único, y el suyo debe tener servicios de soporte que respalden sus necesidades únicas. Para ese fin, los servicios de soporte técnico de IBM son confiables en una amplia variedad de términos de contrato, desde nuestro programa IBM ServicePac hasta contratos anuales y contratos personalizados de longitud, nivel de servicio y actividad de soporte variables. Esta habilidad para elegir el nivel adecuado de soporte para su entorno es indispensable para hacer inversiones más apropiadas en infraestructura y para responder a las demandas de la empresa.

### **IBM Hardware Maintenance Services**

Los componentes de hardware de su tecnología (mainframes, servidores, desktops, notebooks, dispositivos móviles, dispositivos de red y periféricos) son la base del entorno del que depende cada día. Desafortunadamente, también son puntos potenciales de falla. IBM Hardware Maintenance Services brinda servicios de soporte de hardware personalizables para IBM y sistemas multiproveedor que están diseñados para proporcionar una resolución oportuna del problema mediante un solo punto de precisión.

Ya sea que usted necesite soporte de garantía básico para los productos de IBM o servicios más sólidos para productos de IBM y que no son de IBM, le podemos brindar soporte especializado para hardware con términos de soporte personalizado y tiempos de respuesta que se adaptan a sus necesidades y a los requisitos de su presupuesto. También podemos gestionar la optimización del entorno de su servidor ejecutando escaneos proactivos y haciendo recomendaciones que admiten un rendimiento óptimo.

La diferencia de IBM es nuestra experiencia significativa en soporte de entornos multiproveedor. Sabemos que la mayoría de las organizaciones no tiene una infraestructura estandarizada. Es por eso que aprovechamos nuestra base de conocimiento global y las profundas relaciones de la industria mientras trabajamos con proveedores de hardware muy importantes para ayudar a desarrollar buenas prácticas proactivas para la gestión y el mantenimiento del hardware. Muchos de nuestros contratos de servicio también pueden proporcionarle acceso directo a los laboratorios de IBM, que ofrecen una oportunidad de investigar las últimas herramientas y tecnologías de un proveedor en quien usted puede confiar.

Los beneficios que puede notar incluyen:

- \* Soporte para hardware de IBM y que no sea de IBM, de un solo proveedor.
- \* Menor riesgo de tiempo de inactividad y más protección contra cortes.
- \* Un personal de TI que se puede centrar en prioridades y objetivos empresariales.
- \* Mayor retorno del valor comercial de las inversiones de TI.

## Cómo lo hacemos

IBM busca continuamente mejores modos de brindar soporte de hardware que pueda ayudar a eliminar o reducir el tiempo de inactividad. Nuestros servicios electrónicos, que consisten en dos componentes complementarios – el software IBM Electronic Service Agent y un portal web – representan un avance muy importante en soporte de hardware y software con la habilidad para controlar automáticamente eventos de sistema de hardware e inventario de sistema. La herramienta de software Electronic Service Agent puede mejorar acuerdos de garantía o mantenimiento mejorando la generación de informes de error de hardware y transmitiendo periódicamente información del sistema a los centros de soporte de IBM. Este enfoque proactivo automatizado puede ayudar a reducir la necesidad de que su equipo interno diagnostique sistemas y reporte problemas manualmente. En muchos casos, la herramienta Electronic Service Agent puede descubrir errores de hardware, determinar reparaciones necesarias y recomendar piezas de repuesto para la instalación antes incluso de que los síntomas se hayan detectado y sin acción alguna de parte de los administradores del cliente.

El portal web de IBM Electronic Services puede integrar y presentar los datos de inventario enviados por la herramienta Electronic Service Agent. Los administradores pueden ver información específica para su entorno casi en cualquier momento desde prácticamente cualquier lugar. El sitio puede notificar a los administradores sobre problemas potenciales y les permite buscar reparaciones que se apliquen a su entorno. Los administradores también pueden enviar informes de problemas que podrían encontrar con cualquier producto de hardware o software cubierto.

## Estudio de caso: Mejora de los niveles de servicio y extensión de la vida útil del hardware.

**Perfil:** Compañía irlandesa de distribución de electrónicos.

**Desafío:** Con un hardware al que le llegaba el final de la garantía y cada vez más dificultades en la gestión de los acuerdos de nivel de servicio (SLA), la compañía estaba preocupada por el soporte para su infraestructura de TI indispensable para la empresa.

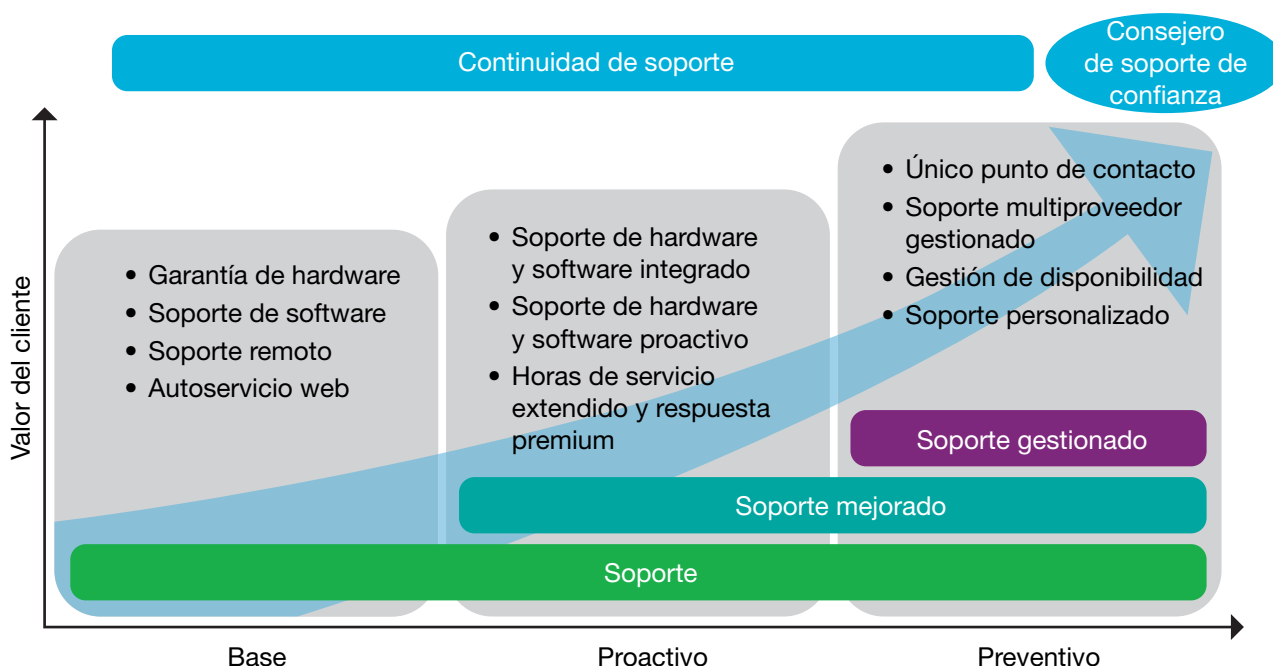
**Solución:** IBM evaluó el estado de la garantía para cada máquina, actualizó las garantías existentes y agregó cobertura a los productos sin garantía, y combinó todo en un solo contrato que brinda un servicio remoto las 24 horas y cuenta con ingenieros que, ante un llamado, brindan servicio en las instalaciones.

**Resultados:** Con todo su hardware bajo el soporte de IBM, la compañía ha reducido el tiempo de inactividad del sistema en hasta un 20 % y ha alcanzado su deseado objetivo de tener un servicio de SLA de 24 horas.

## IBM Software Support Services

Los problemas con software pueden ser difíciles de diagnosticar, y el diagnóstico puede consumir el valioso tiempo que su equipo podría dedicar a iniciativas que permiten el desarrollo y la innovación. IBM Software Support Services brinda asistencia las 24 horas de forma remota por teléfono o por Internet y también ofrece soporte en las instalaciones sobre software de IBM y software selecto que no es de IBM. Este servicio proporciona profundas habilidades técnicas del producto para ayudarlo a resolver más rápidamente problemas relacionados con software y a mantener mejor las eficientes operaciones. Los clientes pueden recibir reparaciones a sus problemas individuales o consejos sobre el uso del producto. 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 hoy y en el futuro.**



**La diferencia de IBM** es nuestro enfoque integrado y proactivo para el diagnóstico de errores y la entrega de correcciones de manera remota. A través de nuestras herramientas de análisis predictivo y nuestra vasta base de conocimiento disponibles para los agentes de servicio de IBM, podemos resolver los problemas de manera más rápida y precisa la primera vez y, como resultado, ayudar a evitar que los problemas surjan.

Los beneficios que puede notar incluyen:

- La capacidad de aprovechar las habilidades técnicas más profundas de IBM para ayudar a resolver problemas relacionados con software.
- Mayor eficiencia operativa y menor tiempo de inactividad.
- Acceso las 24 horas a los técnicos de soporte de IBM.
- Menores costos de soporte en software.
- Traslado de los gastos de soporte de TI a necesidades empresariales estratégicas.

## Estudio de caso: Simplificación de la gestión de contratos

**Perfil:** Un banco español con una red de 805 sucursales en España y oficinas en toda Europa.

**Desafío:** El banco dependía de múltiples proveedores para la obtención de servicios de mantenimiento y soporte del hardware y el software que constituía su infraestructura de TI y su red de cajeros automáticos.

**Solución:** A través de un solo punto de contacto, IBM Technical Support Services ofrece mantenimiento de hardware para el servidor, los dispositivos de almacenamiento y los cajeros automáticos así como también soporte de software para las aplicaciones y los sistemas operativos centrales. El equipo de IBM está disponible las 24 horas.

**Resultados:** Al consolidar todos los servicios de soporte bajo un único contrato con IBM, el banco logró hacer significativos ahorros anuales a la vez que simplificó la gestión de contratos.

## IBM Solution Support Services

¿Qué es una solución? Es una combinación de hardware, software y servicios diseñada para funcionar conjuntamente. Si su solución no funciona, usted no necesita acusaciones, necesita acción. Rápido. IBM Solution Support Services realiza la determinación y la resolución del problema al nivel de la solución de TI, más que al nivel del componente. Esto incluye soporte para soluciones de infraestructura adquiridas a través de IBM, que comprenden a IBM y productos que no son de IBM, y comprende componentes tanto de hardware como de software.

Este enfoque rico en características, que da soporte a nivel de la solución más que a nivel de componentes, puede ayudar a resolver problemas más rápidamente y contribuir a un entorno de TI más integrado. Ayuda a simplificar el soporte ofreciéndole un propietario para todas sus necesidades de soporte, lo que puede reducir la necesidad de que usted gestione diversos proveedores de soporte.

**La diferencia de IBM** es nuestra flexibilidad, en soluciones, asignación de recursos y entrega. Tenemos nuestra propia experiencia de servicio interna así como también una amplia red de Asociados de Negocios de IBM y proveedores de servicios que podemos aprovechar para brindar soporte a su infraestructura dentro de su presupuesto.

Los beneficios que puede notar incluyen:

- Soporte técnico que resuelve los problemas más rápidamente.
- Uso optimizado de los productos y servicios de TI.
- Mayor disponibilidad del entorno de TI.
- Menor costo de soporte, que permite dedicar la financiación a otras inversiones de TI.
- Tiempo de valoración más rápido para las nuevas inversiones de TI.
- Gestión simplificada de activos de TI.

## Estudio de caso: Aumento de la satisfacción del cliente

**Perfil:** Fabricante mexicano de productos médicos.

**Desafío:** La compañía deseaba reducir los recursos dedicados al soporte de mantenimiento de TI y optimizar las operaciones de TI y la satisfacción del cliente.

**Solución:** Un equipo experimentado y certificado de IBM brinda soporte las 24 horas para el entorno de hardware multiproveedor de la compañía, incluyendo la tecnología de almacenamiento.

**Resultados:** La compañía redujo los costos de mantenimiento en un diez por ciento y aceleró el tiempo de respuesta a las fallas del sistema en un 50 por ciento, con lo que alcanzó más disponibilidad y estabilidad para las operaciones empresariales.

## IBM Managed Technical Support Services

A veces, usted simplemente necesita que alguien maneje el entorno de TI por usted. Necesita que esté bien hecho, sin importar dónde estén ubicados sus activos o a quién se los compró. IBM Managed Support Services ofrece un único punto de responsabilidad por su soporte técnico para todo su entorno, incluidos los productos de hardware y software comprados a prácticamente cualquier proveedor.

Tras captar y comprender en primer lugar las necesidades de su empresa, IBM puede trabajar con usted para diseñar un plan de soporte personalizado con el cual lo ayude a gestionar mejor el riesgo y a aumentar la productividad. Incluso podemos ser su defensor a la hora de abordar problemas de multiprovedores. Al reducir la necesidad de que usted gestione una variedad de proveedores de asistencia, usted tiene más tiempo para centrarse en el núcleo del crecimiento y la innovación empresariales.

**La diferencia de IBM** es nuestra disponibilidad de alcance global las 24 horas. Nuestra presencia mundial brinda una comprensión localizada de las prácticas empresariales, la cultura y el idioma regionales – provista por empleados capacitados especializados que asisten a clientes en más de 180 países y hablan más de 165 idiomas. Estos equipos de soporte local tienen acceso al conocimiento técnico extensivo de IBM para ayudar a permitir una experiencia de soporte excelente consistente en todo el mundo.

Los beneficios que puede notar incluyen:

- Soporte de entornos multiproveedor complejos
- Acceda a un modelo de entrega simplificado e integrado
- Eficiencia y confiabilidad operacional mejorada
- Menor tiempo de inactividad
- Menos gastos de mantenimiento y costos administrativos
- Mayor valor del entorno de TI

## Estudio de caso: Transformación de las operaciones de soporte del cliente

**Perfil:** Proveedor norteamericano de servicios de computación.

**Desafío:** La compañía usaba varios proveedores para obtener soporte para sus productos, lo que generaba costos de soporte elevados y un rendimiento del sistema no confiable.

**Solución:** IBM Managed Technical Support Services ofrece un único punto de contacto para los clientes de la compañía y un solo flujo de trabajo para todas las llamadas, así como también servicios de gestión de disponibilidad, facturación personalizada, gestión de proveedores, gestión de inventario y gestión de cambios.

**Resultados:** El cliente ahorró ocho millones de dólares el primer año y alcanzó un retorno de la inversión (ROI) en solo dos trimestres. Estos ahorros ayudaron a la compañía a reinvertir en capacitación y en mejoras para sus sistemas de gestión de relación de sus clientes (CRM).

## ¿Por qué IBM?

Cuanto más compleja se torna su infraestructura, más importante es mantener un alto nivel de soporte técnico proactivo para tener capacidad de respuesta, calidad de servicio y resiliencia las 24 horas. Sin embargo, mantener el nivel adecuado de soporte para su entorno de TI no debe ocupar el lugar de sus objetivos empresariales. Los servicios de soporte técnico de un recurso de confianza pueden ayudarlo a mantener el rendimiento y el valor de sus inversiones de TI sin sacrificar sus planes empresariales.

IBM puede brindar soporte integral para sistemas, software de sistemas y middleware. Nuestra responsabilidad de soporte única puede cubrir una infraestructura de TI compleja en prácticamente todos sus aspectos con un rango de opciones de sourcing. Los servicios de soporte técnico de IBM son dirigidos por métodos ya comprobados y consistentes basados en evaluación de situaciones, análisis de problemas, análisis de decisiones así como también análisis de problemas potenciales, y así resuelven muchos problemas antes de que ocurran los cortes. Están diseñados para hacer frente a los complejos desafíos de soporte que surgen en una infraestructura independiente y dinámica.

Con casi 23.000 técnicos y personal de soporte, 585 centros de distribución de piezas y más de 57 call centers ubicados en todo el mundo, nuestra presencia global y nuestros recursos permiten que IBM brinde servicios de soporte las 24 horas. Además, nuestras bases de datos de soporte masivas y globales nos permiten compartir una base de conocimiento amplia y profunda con estos técnicos y sus organizaciones, mejorando así la capacidad de diagnosticar y resolver problemas con mayor rapidez y precisión.

Las organizaciones que desarrollan una relación de soporte técnico con IBM pueden hacerlo con confianza. Como importante proveedor de servicios e innovador en la tecnología, IBM continuará brindando un rendimiento de soporte y mantenimiento extraordinario impulsado por un compromiso más profundo por satisfacer sus necesidades hoy y en el futuro.

### Para obtener más información

Para conocer más sobre los servicios de soporte técnico de IBM, comuníquese con su representante de IBM o con su Asociado de Negocios de IBM, o diríjase al siguiente sitio web: [ibm.com/services/techsupport](http://ibm.com/services/techsupport)



---

#### IBM de Colombia S.A.

Cra 53 No. 100 – 25  
Bogotá – Colombia

Puede acceder a la página de inicio de IBM en:  
**ibm.com**

IBM, el logotipo de IBM, ibm.com, ServicePac y Electronic Service Agent son marcas registradas de International Business Machines Corp., registrada en muchas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios podrían ser marcas registradas de IBM u otras compañías. Hay una lista actual de las marcas registradas de IBM disponible en el sitio web en “Copyright and trademark information” en [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Este documento es actual a partir de la fecha inicial de publicación y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países donde opera IBM.

Los ejemplos de clientes citados fueron presentados solo con fines ilustrativos. Los resultados reales de rendimiento pueden variar en función de las configuraciones específicas y las condiciones operativas.

LA INFORMACIÓN EN ESTE DOCUMENTO ESTÁ PROVISTA “TAL CUAL” SIN NINGUNA GARANTÍA, EXPRESA NI IMPLÍCITA, INCLUSO SIN GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN FIN PARTICULAR NI NINGUNA GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO INFRACCIÓN. Los productos de IBM están cubiertos por garantía de acuerdo con los términos y condiciones de los acuerdos en los que figuran.

© Copyright IBM Corporation 2016



Reciclar