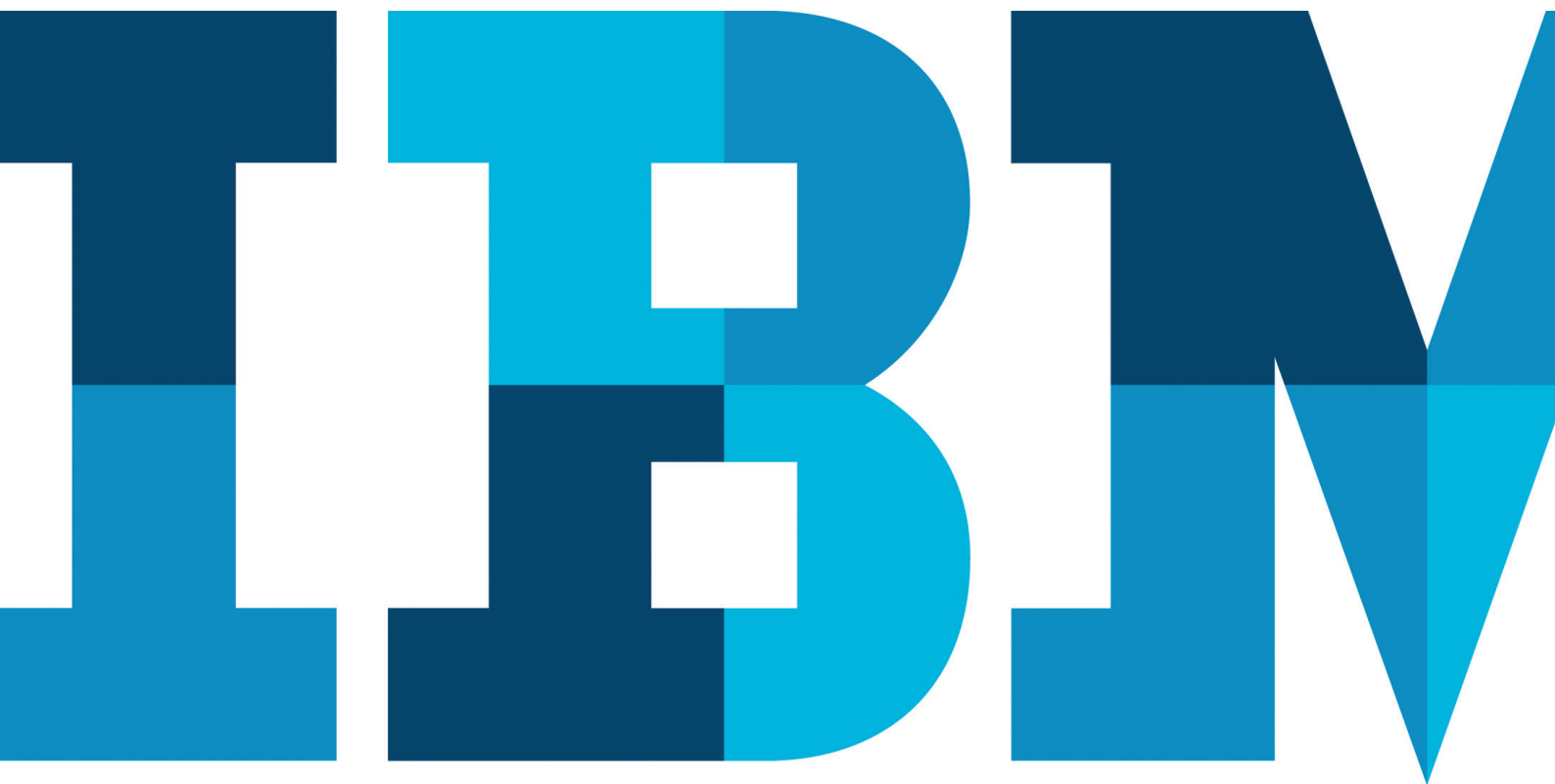


Servicios de soporte técnico para cloud, analítica, social computing y movilidad

*Aproveche los conocimientos de IBM para mitigar el riesgo en
el camino que lleva a una mayor eficiencia y al crecimiento*



Características principales

- Diseñados para ayudar a aumentar el retorno de la inversión y mejorar la salida al mercado de nuevas capacidades TI.
- Ayuda a reducir el efecto dominó que puede afectar negativamente a los usuarios de línea de negocio (LOB) cuando un dispositivo falla en un entorno TI altamente optimizado y estrechamente integrado.
- Ayuda a reducir los riesgos de negocio y mejorar la disponibilidad TI al aprovechar conocimientos y herramientas líderes.
- Proporciona soporte de proveedor único para prácticamente todas sus necesidades TI.
- Soporta sus necesidades exclusivas con un portfolio personalizable de servicios diseñados para la flexibilidad.

En los últimos años, los avances en tecnología han motivado el surgimiento de muchos modelos de negocio innovadores y disruptivos, que permiten a las organizaciones redefinir sus estrategias de negocio y TI. Estos modelos de negocio y tecnologías, principalmente el cloud, las redes sociales, la movilidad y la analítica, se basan en un fundamento común de conectividad e integración. Pueden proporcionar ventajas significativas para la empresa, tales como una mayor flexibilidad, una salida más rápida al mercado y menores costes operativos y de inmovilizado.

No obstante, junto con las ventajas, la mayor integración también puede traer nuevos riesgos a su entorno TI. Cuanto más integrado sea el entorno, mayor será el impacto en la empresa de un fallo de cualquiera de los componentes: servidor, almacenamiento o red. El impacto negativo causado por la parada de un dispositivo en un entorno integrado se ve amplificado por su repercusión en toda la organización. La interrupción del negocio y la pérdida de productividad provocada por una parada imprevista no solamente afecta al personal TI y a los usuarios finales LOB, sino que también puede tener como resultado una menor satisfacción del cliente y un impacto negativo en la reputación de la marca. Muchas organizaciones han recocado este efecto dominó y están reduciendo en consecuencia su tolerancia al riesgo.

En un entorno altamente optimizado e integrado, es más importante que nunca ir más allá del soporte básico. La resolución rápida y proactiva de problemas requiere una única persona de contacto que pueda proporcionar un soporte completo en todo el entorno. Se necesita una estrategia de soporte técnico integrado rápido y prácticamente transparente que ayude a mitigar el riesgo, reducir el número de paradas y optimizar los resultados de negocio.

Oportunidades y retos en un entorno cloud

En un entorno cloud, los sistemas tienen una alta utilización y dan servicio simultáneo a varias aplicaciones para poder aumentar las eficiencias. El fallo de un solo servidor o dispositivo de almacenamiento o red puede causar que varias aplicaciones dejen de funcionar. Y aunque un entorno cloud cuente con soporte de conmutación en caso de fallo automatizado en el caso de que se produzcan cortes de servicio, el traslado de cargas de trabajo a otros dispositivos altamente utilizados puede degradar el rendimiento e impactar negativamente en los usuarios finales. La gestión y el soporte de un entorno cloud requiere tiempo y conocimientos especializados, capaces de tener una visión a todos los niveles de la infraestructura. Los fallos de sistema deben evitarse proactivamente o deben diagnosticarse rápida y eficazmente y después resolverse con rapidez o se arriesga no solamente a disminuir la productividad del personal TI sino también a impactar la productividad del usuario final LOB.

Oportunidades y retos en un entorno del social computing

La colaboración de los empleados es una de las principales ventajas del social computing. No obstante, la colaboración aumenta la interdependencia, lo que implica que cuando un grupo de empleados se ve afectado, el efecto se propaga en cascada hasta los grupos con los que interactúa y continúa en el siguiente conjunto de grupos relacionados y así sucesivamente. En un entorno de social computing, la protección del funcionamiento y la disponibilidad de todos los componentes-ya sea un servidor web, un servidor de aplicaciones, un dispositivo de almacenamiento o una red-es de máxima importancia en todo el mundo. Las paradas de sistema pueden causar una serie de efectos negativos que se propaguen por toda la organización, empezando por una menor colaboración interna y acabando por un mal servicio al cliente y la pérdida de reputación.

Oportunidades y retos en un entorno analítico

La analítica puede ayudarle a conseguir una ventaja competitiva al poder detectar, recopilar, almacenar y analizar de forma más rápida y precisa el gran volumen de datos generados por la organización. Con el conocimiento aportado por la analítica, puede tomar decisiones con mejor información, aumentar la innovación y generar crecimiento. No obstante, muchas veces un entorno informático de analítica requiere una integración y gestión de datos in situ compleja. Sin un adecuado soporte para evitar o resolver los cortes de sistema no podrá obtener las ventajas de la analítica. El tiempo de inactividad puede retrasar la entrega de información crítica-tanto estratégica como táctica-a los responsables de la toma de decisiones, lo cual puede afectar a los resultados de negocio.

Oportunidades y retos en un entorno informático móvil

Un entorno informático móvil ofrece varias ventajas de negocio—desde una mayor eficiencia del empleado y la reducción de costes operativos hasta el soporte a una toma más rápida de decisiones. Pero dos elementos son críticos para lograr el éxito en este entorno: a) asegurar la disponibilidad de datos y aplicaciones y b) mantener la seguridad y la integridad de los datos de negocio en todo el mundo. Los cortes de sistema en su entorno pueden causar un efecto negativo en el acceso, la seguridad y los componentes de red, lo cual puede impactar negativamente en la productividad y la comunicación, a la vez que aumentan radicalmente los riesgos.



Soporte técnico para sus entornos TI integrados complejos

IBM Technical Support Services Europe puede proporcionar un conjunto totalmente flexible y modular de capacidades de soporte diseñadas para satisfacer las necesidades de su entorno concreto—ya sea cloud, social, analítico o móvil.

Ofrecemos servicios de soporte proactivo y preventivo, que pueden ayudar a resolver los problemas en entornos altamente complejos e integrados como el suyo. Pueden ser mejorados o gestionados y ofrecer varias características y ventajas, como las siguientes:

- Gestión de la disponibilidad de infraestructura integrada.
- Único punto de responsabilidad.
- Niveles de servicio adaptables.
- Soporte de varios proveedores.
- Gestión de contratos e inventarios.
- Soporte proactivo de hardware y software.
- Servicios automatizados.
- Servicios de monitorización de sistema y automatizados.
- Un responsable de cuenta TSS actuará como extensión de su equipo incorporado en IBM.

IBM ofrece un completo portfolio de soluciones de hardware y software de varios proveedores:

- **Mantenimiento de hardware**
IBM, componentes de red, x86 de varios proveedores, Storage, Unix y soporte de productos de alto volumen.
- **Soporte de software**
Sistema operativo de IBM, virtualización de IBM, gestión de sistemas IBM, Microsoft Windows®, Linux®, middleware IBM VMware, aplicaciones Microsoft, Cisco SW Support, Soporte de uso para IBM y determinados productos de fin de soporte SW no IBM.
- **Funciones personalizables/Paquetes de ofertas**
Gestión de disponibilidad empresarial, opciones de nivel de servicio, soluciones totalmente personalizadas, ServiceElite.
- **Soporte proactivo/gestionado**
Multiplataforma, análisis AIX proactivo, análisis LOGrec proactivo, comprobación de sistema proactiva, comprobación de entorno proactiva, soporte tecnológico mejorado.

¿Por qué IBM?

IBM es un proveedor líder del mercado de servicios de soporte técnico con una amplia experiencia en áreas tecnológicas emergentes tales como cloud, analítica, redes sociales y móviles. Contamos con una sólida infraestructura de soporte formada por un amplio portfolio de servicios, una infraestructura global que proporciona un acceso prácticamente incomparable a conocimientos, herramientas patentadas de diagnóstico y respuesta y a una extensa red de colaboradores que utilizamos para ayudarle a gestionar más eficazmente su entorno TI.

Para más información

Para obtener más información sobre el soporte técnico para servicios de cloud, analítica, social computing y movilidad, puede ponerse en contacto con su representante de IBM o Business Partner de IBM, o bien visitar la siguiente página web: ibm.com/services/maintenance

Adicionalmente, IBM Global Financing puede ayudarle a adquirir las soluciones TI que su empresa necesita de la forma más rentable y estratégica posible. Colaboramos con clientes con crédito cualificado para personalizar una solución de financiación de IT que se adapte a sus objetivos de negocio, permitan tener una gestión eficaz de tesorería y mejoren el coste total de propiedad. IBM Global Financing es su opción más inteligente para financiar sus inversiones tecnológicas y propulsar su empresa hacia adelante. Para obtener más información, visite: ibm.com/financing/es



IBM España, S.A

Tel.: +34-91-397-6611
Santa Hortensia, 26-28
28002 Madrid
Spain

La página de inicio de IBM se encuentra en:
ibm.com

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas registradas de International Business Machines Corp., registradas en numerosas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras empresas. Encontrará una lista actualizada de las marcas registradas de IBM en la web en “Información de copyright y marcas registradas” en ibm.com/legal/copytrade.shtml

Linux es una marca registrada de Linus Torvalds en Estados Unidos y/o en otros países.

Microsoft y Windows son marcas registradas de Microsoft Corporation en Estados Unidos y/o en otros países.

Este documento es válido en la fecha inicial de publicación y puede estar sujeto a cambios por parte de IBM en cualquier instante. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que IBM opera.

Los ejemplos de clientes citados se presentan solamente a efectos ilustrativos. Los resultados reales de rendimiento pueden variar en función de configuraciones específicas y condiciones de operación. Es responsabilidad del usuario evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier producto o programa con los productos y programas de IBM. LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA “TAL CUAL” SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUYENDO, PERO NO LIMITÁNDOSE, A LAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A UN PROPÓSITO DETERMINADO Y A LAS GARANTÍAS O CONDICIONES DE NO INFRACCIÓN. Los productos de IBM se garantizan de acuerdo con los términos y condiciones de los acuerdos bajo los que se proporcionan.

© Copyright IBM Corporation 2014



Por favor, recicle