



Aspectos sobresalientes

- Da soporte a la disponibilidad de sistemas de alto nivel vía una IT Infrastructure Library (biblioteca de infraestructura de tecnología de la información) (ITIL) v3 certificada líder en disponibilidad del cliente y un equipo dedicado de soporte.
 - Entrega resultados verificables con procesos de soporte líderes en la industria.
 - Facilita lograr costos reducidos ayudando a evitar y reducir el impacto de las interrupciones de servicio.
-

IBM Enterprise Availability Management

Ayuda a optimizar su disponibilidad de tecnología de la información para obtener resultados medibles

Disponibilidad de los sistemas de alto nivel: ese es el objetivo de casi todas las empresas en el mercado hoy en día. El gasto de las interrupciones, tal como mayores costos, falta de satisfacción del cliente y daño a la reputación, son gastos que los negocios no pueden costear. Pero si se siente cargado de la administración del día a día de su infraestructura, quizá no tenga los recursos para resolver la raíz de sus temas de disponibilidad de tecnología de la información. En nuestras décadas de experiencia dando soporte a complejos ambientes de tecnología de la información, hemos descubierto que los procesos y servicios faltantes, desarticulados o ineficientes de tecnología de la información resultan en interrupciones de servicio frecuentes y extendidas. Afortunadamente, allí es donde puede ayudar IBM.

Enterprise Availability Management (EAM) de los Servicios de Soporte Técnico Administrados de IBM ofrece un enfoque holístico para dar soporte a la disponibilidad de virtualmente toda su infraestructura de tecnología de la información y el logro de indicadores claves de desempeño personalizados a sus necesidades. Nuestra solución puede ayudarle a lograr una elevada disponibilidad de tecnología de la información vía un mantenimiento predictivo y preventivo para el hardware y software de IBM y no IBM y la infraestructura virtualizada y de nube.

Nuestra oferta está diseñada para ayudarlo a optimizar a su gente, procesos, tecnología y datos que mantienen en operación su ambiente de tecnología de la información. Ofrecemos servicios basados en una IT Infrastructure Library (biblioteca de infraestructura de tecnología de la información) (ITIL) administrados por un líder de disponibilidad del cliente con certificación ITIL v3 y un equipo de soporte técnico dedicado. Fungiendo como su asesor confiable, el líder de disponibilidad del cliente puede ayudarlo a modernizar la administración de la disponibilidad de tecnología de la información y la resolución de problemas a través de toda su empresa. Y con el plan de soporte al cliente vinculado a los indicadores claves de desempeño, puede confiar en que nuestros servicios soportan una alta disponibilidad con costos reducidos.



Soporte a la disponibilidad de sistemas de alto nivel vía un equipo de soporte dedicado

El mantener la disponibilidad de la tecnología de la información en un ambiente de tecnología de la información grande y complejo requiere de un equipo que no sólo está dedicado a sostener la disponibilidad de la operación, sino que también sepa cómo lograr ese objetivo —utilizando los procesos comprobados y sacando provecho del extenso conocimiento y experiencia. Con esta finalidad, nuestra oferta de Enterprise Availability Management le proporciona su propio líder de disponibilidad del cliente ITIL v3 certificado y un equipo de soporte dedicado. Como su asesor confiable al cual recurrir para los temas de soporte su líder de disponibilidad del cliente administra proactivamente la disponibilidad de su infraestructura de tecnología de la información, incluyendo software, hardware, sistemas no IBM e infraestructura virtualizada y de nube. Utilizando herramientas patentadas y los mejores procesos de soporte en su tipo, el líder de disponibilidad del cliente trabaja muy de cerca con su equipo de soporte asignado de IBM para ayudar a predecir y evitar problemas en todo su ambiente de tecnología de la información y acelera la resolución de temas cuando surgen. Las opciones adicionales de Enterprise Availability Management diseñadas para mejorar la disponibilidad de la tecnología de la información, incluyen:

- Administración de disponibilidad empresarial 24 horas por día, siete días por semana (opcional).
- Introducción de nuevos productos para ayudar a integrar nuevos productos a la estructura de administración de servicio (opcional y contingente).
- Administración de servicio extendida y expertos bajo demanda (opcional y contingente).

Entrega de resultados verificables con procesos de soporte líderes en la industria

La oferta de Enterprise Availability Management está diseñada para entregar servicios holísticos y lograr resultados medibles y duraderos que prevalecen que pueden ayudar a mejorar su negocio. Pero ¿cómo se define el soporte líder de la industria? En IBM creemos que una gran parte de esa definición depende de las necesidades y requerimientos únicos de nuestros clientes a través de diversas industrias. Esa es la razón por la que personalizamos nuestros servicios para ayudar a lograr los resultados que usted quiere ver desde el principio.

El proceso se inicia con un plan de soporte al cliente que incluye indicadores claves de desempeño y otras métricas que usted define junto con su líder de disponibilidad del cliente. Los indicadores claves de desempeño pueden incluir todo desde interrupciones reducidas y tiempo de resolución para los incidentes críticos hasta reducciones en las interrupciones al servicio planeadas y solicitudes de servicio sobre cómo hacer las cosas. Medimos sus indicadores claves de desempeño antes de iniciar los servicios y los rastreamos por la duración de la entrega del servicio para ayudar a asegurar el éxito. Los datos de largo plazo de clientes seleccionados de Enterprise Availability Management muestran que sus líderes de disponibilidad del cliente ayudaron a reducir el número de interrupciones planeadas y no planeadas y a mejorar la satisfacción del cliente.¹

Además de las métricas tales como los indicadores claves de desempeño, también basamos nuestros servicios en los estándares de excelencia más reconocidos en la entrega de soporte. Esa es la razón por la que Enterprise Availability Management expande el alcance de las disciplinas de soporte de administración de servicio de tecnología de la información de ITIL (exceptuando la estrategia de servicio), que incluye lo siguiente:

- Diseño de servicio—Proporciona soporte consultivo en el diseño de nuevos servicios de tecnología de la información.
- Operaciones de servicio—Coordinando la administración diaria, incluyendo la resolución de hardware, software e infraestructura virtualizada y de nube a través de su ambiente de tecnología de la información IBM y no IBM.
- Transición del servicio —Asistiéndolo en la determinación de la forma de actualizar o mejorar un servicio de tecnología de la información existente para los usuarios finales.
- Mejora del servicio —Mostrando los temas generalizados que subyacen en los problemas de disponibilidad de la tecnología de la información y rastrear y reportar indicadores claves de desempeño y otras mediciones.

Al resolver cada uno de estos pilares de soporte, Enterprise Availability Management ofrece un enfoque orientado al proceso de negocios más holístico de disponibilidad de tecnología de la información de virtualmente toda su empresa. Esto incluye optimizar a la gente, los procesos, la tecnología y los datos involucrados para mantener en operación su ambiente de tecnología de la información.

IBM Global Technology Services

Hoja de datos

Opciones de compromiso de Enterprise Availability Management

Hay tres opciones de compromiso para la oferta Enterprise Availability Management entre las cuales puede elegir, compromiso intenso, presencia continua y servicio a su solicitud. Las opciones del compromiso dictan el alcance y la duración del soporte de Enterprise Availability Management.

Características del servicio	Compromiso de EAM	Presencia continua de EAM	EAM a su solicitud
Gobierno de la empresa y representatividad única	Sí	Sí	Sí
Compromiso del líder de disponibilidad del cliente	Hasta 5 días hábiles por semana (promedio de 2.5 días hábiles en el sitio) Días laborales de 8:00 am a 5:00 pm	Hasta 2.5 días hábiles por semana* (promedio de 1.5 días en el sitio) 8:00 am a 5:00 pm	Hasta 1 día hábil por semana* (0.5 días en el sitio) 8:00 am a 5:00 pm
Comunicación y alineación del cliente	Reuniones ejecutivas mensuales Consejo consultivo de cambio Círculo de calidad	Reuniones ejecutivas mensuales Consejo consultivo de cambio	Reuniones ejecutivas mensuales
Metodología del servicio	Plan de soporte de del cliente e indicadores claves de desempeño Evaluación anual Taller de adaptación	Plan de soporte al cliente e indicadores claves de desempeños Taller anual de evaluación	Plan de soporte al cliente e indicadores claves de desempeños Taller inicial de evaluación
Áreas del servicio ITIL	Diseño del servicio Transición del servicio Operación del servicio Mejora del servicio Enfoque se mantenimiento preventivo	Transición del servicio Operación del servicio Mejora del servicio Enfoque de mantenimiento proactivo	Operación del servicio Mejora del servicio Modalidad reactiva
Habilitación de eService (en alineación con sus políticas de seguridad)	Sí (usando IBM Technical Support Appliance [TSA])	Sí (usando IBM TSA)	Sí
Intercambio de pericia de la industria	Compartir conocimiento a intervalos establecidos de las mejores soluciones en su tipo de la industria	No	No

Las opciones de adición de Enterprise Availability Management incluyen:

Administración de disponibilidad siete días, 24 horas por día

- Remota, soporte de administración de servicio de tecnología de la información fuera del horario para problemas de infraestructura de tecnología de la información de IBM.

Introducción de nuevo producto*

- Cinco días contingentes (dependiendo del proyecto) de las recomendaciones para facilitar una instalación virtualmente sin costuras de productos de hardware y software de IBM.

Administración extendida de servicio*

- Cinco días contingentes (dependiendo del proyecto) para implementar y cambiar la administración del servicio; los planes se definen en conjunto con su líder de disponibilidad del cliente.

* (Las opciones de introducción de nuevo producto y administración extendida de servicio pueden seleccionarse muchas veces).

Facilitando la reducción de los costos ayudando a prevenir y frenar el impacto de las interrupciones

El tiempo es dinero en el mundo empresarial —literalmente. De acuerdo con Aberdeen Group, el costo promedio de interrupciones de servicio por hora es de una asombrosa cantidad de \$163,674.2 dólares estadounidenses y esos son sólo los costos directos de la interrupción de servicio. Los costos indirectos, tal como reputación dañada y oportunidades perdidas de negocios pueden dañar su negocio mucho tiempo después de haber ocurrido el evento de soporte. Con su propio líder de disponibilidad del cliente y equipo de soporte de IBM, dedicados a la prevención proactiva de interrupción de servicios, usted puede prevenir los costos de las interrupciones de servicio —que puede exceder por mucho el gasto de sus servicios y en el caso de que surgiera un tema de soporte, Enterprise Availability Management puede reducir su impacto a través de un enfoque altamente coordinado a una resolución de problemas que surge de indicadores claves de desempeños y estándares ITIL—facilitando el soporte de clase mundial.

¿Por qué IBM?

IBM tiene una infraestructura de soporte técnico virtualmente sin paralelo de gente, partes y herramientas que se extiende a 209 países, cubriendo 127 diferentes idiomas. Nuestros profesionales altamente capacitados usan herramientas analíticas patentadas para entregar parte del soporte preventivo y predictivo más avanzado. Puede ofrecer pericia prácticamente sin paralelo con sistemas de IBM y con décadas de experiencia dando soporte a los sistemas no IBM, todos estamos equipados para dar servicio a prácticamente todo su ambiente de tecnología de la información.

Para obtener mayor información

Para aprender más acerca de Enterprise Availability Management, visite el siguiente sitio de web: ibm.com/services/us/en/it-services/technical-support-services/managed-technical-support/index.html

Adicionalmente, IBM Global Financing puede ayudarle a adquirir las soluciones de tecnología de la información que necesita su negocio de la manera más efectiva en cuanto al costo y estratégica posible. Nos asociaremos con clientes con calificación de crédito para personalizar una solución de financiamiento de tecnología de la información para adecuarse a sus objetivos de negocios, permitir la administración efectiva de efectivo y mejorar su costo total de propiedad. IBM Global Financing es su elección más inteligente para obtener fondos para las inversiones críticas de tecnología de la información e impulsar su negocio hacia adelante. Para obtener mayor información, visite: ibm.com/financing



© Derecho de autor IBM Corporation 2014

IBM Corporation
Global Services
Route 100
Somers, NY 10589

Producido en Estados Unidos de América
Noviembre del 2014

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas registradas de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones a nivel mundial. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM u otras compañías. Se cuenta con una lista actualizada de marcas registradas de IBM se encuentra disponible en “información de derecho de autor y marca registrada” en ibm.com/legal/copytrade.shtml

IT Infrastructure Library e ITIL son marcas registradas de AXELOS Limited.

Este documento está actualizado a la fecha inicial de la publicación e IBM puede cambiarlo en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que opera IBM.

Los datos de desempeño y los ejemplos del cliente que se discuten en el presente se presentan tal y como se deriva bajo las condiciones específicas de operación. Los resultados reales pueden variar.

LA INFORMACIÓN EN ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA “COMO ESTÁ” SIN NINGUNA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO SIN NINGUNAS GARANTÍAS DE MERCADERO, ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO INFRACCIÓN. Los productos de IBM están garantizados de acuerdo con los términos y condiciones del convenio bajo las cuales se proporcionan.

* El programa de líder de disponibilidad del cliente se basa en situaciones no críticas. En situaciones críticas, el líder de disponibilidad del cliente podría trabajar horas adicionales, según lo requiere la severidad del evento.

¹ En base al análisis de IBM de retroalimentación de clientes específicos. Los resultados individuales variarán.

² Aberdeen Group: “Downtime and Data Loss: How much Can You Afford?” (Interrupción de servicio y pérdida de datos: ¿Cuánto puede costar? Agosto del 2013.



Favor de reciclar