

IBM Services

Servicios de
mantenimiento de
hardware de IBM

Soporte integral,
flexible y proactivo
de IBM



Hay una gran diferencia entre el soporte reactivo de fallas y reparaciones y las ventajas que ofrece una estrategia de soporte proactivo, preventivo y cognitivo. A través de un contrato de mantenimiento de hardware de IBM, proporcionamos soporte técnico que le ayuda a proteger sus inversiones en hardware.

El hardware es la base de su infraestructura de TI. Usted depende de los servidores, el almacenamiento de sistemas, las redes y los periféricos todos los días para mantener sus aplicaciones y funciones de críticas de negocio. El hardware puede ser también un potencial punto de falla, haciendo que su organización sea vulnerable a tiempos de inactividad imprevistos, incremento de costos y posible pérdida de ingresos.

El soporte reactivo comienza después de que una falla o problema de rendimiento ha sido reportado. El soporte proactivo y cognitivo supervisa su infraestructura de TI, trabajando para ayudar a prevenir cualquier impacto en el rendimiento y tiempo de actividad y resolver los problemas antes de que ocurran.

Al usar las tecnologías innovadoras desarrolladas por IBM, nuestro soporte cognitivo puede permitir a nuestros clientes y personal de soporte localizar rápidamente la información crítica del sistema y proporcionar respuestas a preguntas urgentes.

Los servicios de mantenimiento de hardware de IBM pueden proporcionar servicio y supervisión remoto 24x7, con la capacidad de conectar rápidamente a los ingenieros de soporte disponibles en sitio. Este servicio le permite colaborar con especialistas de hardware y software de todo el mundo a la hora de identificar y resolver problemas complejos.

Al entregar una oportuna resolución de problemas a través de un único punto de contacto, los servicios de mantenimiento de hardware pueden proporcionar un soporte de hardware flexible y personalizable para su hardware de IBM. Podemos ayudar a detener los incidentes antes de que ocurran a través de un mantenimiento proactivo y la tecnología cognitiva de IBM Watson®.



Características del mantenimiento de hardware de IBM

- Soporte de nivel básico de 24x7, respuesta el mismo día para el mantenimiento del hardware
- Las herramientas de soporte patentadas, como el Electronic Service Agent (SEA), ayudan a proporcionar:
 - Herramientas de supervisión que informan proactivamente los eventos de hardware.
 - Infraestructura de soporte electrónico que proporciona la determinación del problema para solucionar rápidamente las fallas de hardware y software de forma automática.
 - Transmisión de detalles técnicos en el campo apropiado o al ingeniero de soporte remoto que incluye la información extendida de errores, tales como registros de error, instantáneas del sistema e indicadores de umbrales que supervisan el entorno interno de la máquina.
 - Mejora del diagnóstico, el soporte y la información de logística a través de las bases de datos de conocimiento interno continuamente actualizadas de IBM. Este acceso mejora los procedimientos de reparación y diagnóstico, de manera que la mayoría de los problemas se resuelven de forma remota. Acceso a piezas IBM que tienen más probabilidades de solucionar el problema, en el caso de que un técnico vaya al sitio. Debido a la tecnología y las herramientas de soporte de IBM, los clientes pueden programar la mayoría de estas reparaciones durante sus ventanas de control de cambio planificado, que pueden limitar el impacto en los clientes y en las operaciones de la empresa.
 - Informes de alta disponibilidad que ayudan a optimizar la detección de amenazas potenciales.
- Soporte cognitivo a través de un agente virtual, IBM Watson e IBM Watson Agent Assist, que puede permitir la interacción por medio de un portal web para resolver rápidamente los problemas
- Mantenimiento predictivo, incluyendo notificaciones y notas técnicas, para minimizar el tiempo de inactividad
- Una base de datos de capacitación mundial y completa en sitio para ayudar a asegurar que las habilidades adecuadas sean proporcionadas
- Acceso a actualizaciones de código de máquina para máquinas IBM sin cargo adicional
- Opciones de nivel de servicio mejoradas que pueden satisfacer sus requisitos específicos
- Grupos de usuarios donde la información y las ideas pueden intercambiarse

- Soporte de preguntas y respuestas, y procedimientos para obtener insights e información sobre cómo maximizar el uso de sus activos e incorporar nuevas tecnologías en su entorno.

Lo que tal vez no sepa acerca de la extensa infraestructura de soporte de IBM

Nuestro servicio de soporte de hardware es mucho más amplio de lo que puede imaginar. Con el soporte de IBM se puede obtener:

- Soporte durante todo el año proporcionado por los centros de soporte técnico remoto para hardware y software de IBM
- Soporte técnico en sitio proporcionado por nuestros técnicos altamente calificados, capacitados por IBM en todo el mundo
- Opciones disponibles de nivel de servicio personalizado y mejorado
- Suministro de actualizaciones de firmware
- Acceso a nuestros centros globales de logística de piezas
- Herramientas de soporte y bases de datos de conocimientos técnicos patentados
- Servicio y soporte para servidores de múltiples proveedores, almacenamiento, redes y dispositivos de seguridad de otros fabricantes de equipos
- Soporte de ingeniería
- Complementos de soporte opcionales
- Actualizaciones por mensajes de texto sobre el estado de su ticket
- Opciones de soporte del ciclo de vida.

Ventajas de los servicios de mantenimiento de hardware de IBM

Nuestros servicios de soporte le ayudan a maximizar sus inversiones en hardware y también pueden ayudar a su empresa a:

- Prevenir los problemas antes de que ocurran con un mantenimiento proactivo y predictivo
- Mejorar la disponibilidad de TI con una infraestructura global prácticamente inigualable
- Reducir el riesgo empresarial con los servicios de una empresa innovadora con visión de futuro
- Obtener soporte adaptado a sus necesidades exclusivas con opciones de servicio extensas, flexibles y personalizables
- Reducir la complejidad con un único punto de contacto para el soporte
- Impulsar la productividad al aumentar la producción mediante un soporte integrado y proactivo y opciones de entrega flexibles, tales como la asistencia remota o en sitio.

¿Qué hace que nuestro servicio de soporte sea diferente del resto?

La calidad y el valor del servicio

- Con más de 100 años de experiencia en el soporte de tecnología de nuestros clientes, hemos observado todo tipo de problema de TI
- Podemos resolver el 75 % de los problemas de software y hardware de forma remota y tenemos tasas de éxito en la primera llamada del 94 %.

Capacidades innovadoras

- Tecnología cognitiva de IBM Watson para analizar y resolver problemas
- Contratos de servicio para el acceso directo a los laboratorios y a las últimas herramientas y tecnologías de IBM
- Herramientas automatizadas para mejorar la disponibilidad de sus acuerdos de mantenimiento o garantía, ayudando a mejorar los informes y el soporte de errores de hardware.

Alcance global con visión de futuro

- 12 laboratorios de investigación global y 114 laboratorios de desarrollo de hardware y software
- Soporte en más de 130 países, con soporte en muchos idiomas locales.

Niveles de servicio de IBM

IBM ofrece diversos niveles de servicio diseñados para satisfacer sus necesidades de servicio de tiempo de actividad. Obtenga más información acerca de las opciones de actualización del servicio de mantenimiento o de garantía (WSU / MSU) de IBM.

Descubra por qué IBM es la mejor opción

Obtenga más información acerca de por qué elegir los servicios de mantenimiento de hardware de IBM: [IDC clasifica a IBM como el líder mundial en servicios de soporte.](#)



IBM de Colombia S.A.

Cra 53 No. 100 - 25
Bogotá – Colombia

La página de inicio de IBM puede encontrarse en: ibm.com

IBM, el logotipo de IBM, ibm.com e IBM Watson son marcas registradas de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras compañías. Una lista actualizada de las marcas registradas de IBM está disponible en la Web en “Copyright and trademark information” en www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Este documento está actualizado hasta su fecha inicial de publicación, y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. No todas las soluciones están disponibles en todos los países en los que IBM opera.

Los datos de rendimiento analizados aquí se presentan según se obtienen en condiciones de funcionamiento específicas. Los resultados reales pueden variar. Es responsabilidad del usuario evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier otro producto o programa con los productos y programas de IBM.

LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN ESTE DOCUMENTO SE PROVEE “TAL CUAL” SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPRESA NI IMPLÍCITA, NO INCLUYE NINGUNA GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN, CONVENIENCIA PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR NI CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO INFRACCIÓN. Los productos de IBM están garantizados de acuerdo con los términos y las condiciones de los acuerdos bajo los cuales se proporcionaron.

2 Con base en los datos de clientes de IBM. Los resultados reales pueden variar.

© Derechos de Autor (copyright) IBM Corporation 2021



Recycle

Hable con nosotros →

Conozca más →