

IBM Support for Microsoft

Simplifique su gestión de TI con un IBM Technical Account Manager y complementos de asesoramiento de ProActive Support para sacar más partido a su entorno Microsoft en función de sus necesidades

■
Aspectos destacados
Acelere el tiempo de resolución de su entorno de Microsoft

Reduzca el tiempo dedicado a la gestión de múltiples plataformas y proveedores con un único punto de contacto

Aproveche su IBM Technical Account Manager para sacar el máximo partido a su entorno Microsoft y maximizar su inversión

















Las organizaciones pueden tener dificultades para administrar las relaciones con los proveedores y necesitan optimizar el rendimiento de su entorno de TI
A medida que su empresa se transforma durante la transición hacia la nube, los centros de datos se vuelven más diversos con la proliferación de proveedores. Por lo tanto, gestionar estas relaciones puede ser un desafío para las organizaciones que desean utilizar la tecnología de nube de Microsoft, mientras tratan de mantener los costos bajos, reducir el trabajo de administración de proveedores y, a la vez, obtener el mejor rendimiento de sus productos de Microsoft. Las organizaciones buscan soluciones de gestión de software que sean económicas, flexibles y escalables para satisfacer las demandas comerciales.

IBM ayuda a las empresas a optimizar la disponibilidad, disminuir la complejidad y reducir los costos con soporte de software integral. IBM® Support for Microsoft proporciona un único punto de contacto para ayudarle con su entorno Microsoft, garantizando un enfoque estratégico para el mantenimiento de su entorno híbrido, con un IBM Technical Account Manager que acelera la resolución de problemas para mejorar la disponibilidad del sistema. Al aliviar la carga de su personal interno de TI, les permite centrarse en la innovación, el crecimiento comercial y la transformación digital de su organización.

Los clientes que seleccionan IBM como su asociado de servicios de soporte tienen acceso a un Microsoft Premier Support Partner con más de 2 décadas de experiencia y un equipo de técnicos especializados con conocimientos para dar soporte a su entorno.

Acelere el tiempo de resolución de su entorno de Microsoft

IBM Support for Microsoft es una oferta de colaboración con Microsoft para brindar servicios de soporte, con acceso a nuestro equipo de expertos especializados que cuentan con experiencia para respaldar su entorno de Microsoft y que está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con horarios y llamadas ilimitados. Estos expertos tienen el control y la responsabilidad y, si es necesario, pueden aprovechar una ruta directa para escalar los problemas a los equipos de desarrollo y soporte de productos de Microsoft para acelerar su resolución. El servicio responde preguntas sobre procedimientos, instalación de corta duración, uso y configuración. También incluye acceso a información sobre publicaciones de productos, mejores prácticas, interoperabilidad, arquitectura y diseño.

Características		Avanzado	Premium
Soporte			
	- Cobertura	9x5	24x7
	- Número de solicitudes de soporte	Ilimitado	Ilimitado
	- Producto compatible	Productos Microsoft de paquete completo, en la nube, híbridos y on-premises, de acuerdo con la Directiva del ciclo de vida de Microsoft	
	- Método de acceso	Teléfono, web	Teléfono, web
	- Método de respuesta	Teléfono, web	Teléfono, web
	- IBM L1/L2		
	- Microsoft L3		
Tiempo de respuesta			
	- Severidad 1	2 horas (24x7)	30 minutos
	- Severidad 2	2 horas Horas hábiles	30 minutos
	- Severidad 3	2 horas Horas hábiles	1 hora
	- Severidad 4	2 horas Horas hábiles	1 hora
ProActive Support			
	- Equipo de soporte prioritario (PST)		
	- IBM Technical Account Manager		
	- Llamada de bienvenida		
	- Plan de Soporte Técnico (TSP)		
	- Informe de casos de soporte		Trimestral
Complementos de ProActive Support Proactive Support Services			
	- IBM Proactive Support Advisory for Microsoft*	Complemento Elija de 2 a 10 días por mes para cada entorno de productos de Microsoft elegible	
	*Producto elegible para Microsoft: Azure IaaS, Azure PaaS y M365 Platform		

IBM Support for Microsoft integra y empaqueta previamente los servicios de soporte en un modelo por niveles: Advanced o Premium, lo que ayuda a las organizaciones a elegir el nivel adecuado de servicios de soporte según sus necesidades. Con complementos adicionales, como IBM® ProActive Support Advisory for Microsoft, los clientes pueden acceder a la experiencia técnica de IBM para los productos elegibles de Microsoft (Azure IaaS, Azure PaaS y M365 Platform) ayudándoles a evaluar el entorno, maximizar las capacidades del producto, ofrecer transferencia de conocimientos dirigida y crear un plan personalizado para optimizar la productividad técnica y aplicar las mejores prácticas, considerando un enfoque flexible y periódico donde el cliente puede definir de 2 a 10 días al mes.

Puede confiar en IBM Technology Lifecycle Services para mantener sus sistemas críticos funcionando sin problemas en todo momento.

Reduzca el tiempo dedicado a la gestión de múltiples plataformas y proveedores con un único punto de contacto

A medida que el centro de datos se vuelve más diverso en cuanto al número de proveedores, los líderes de TI tienen dificultades para gestionar las complejas relaciones con los proveedores que requieren los entornos de TI actuales. IBM Technology Lifecycle Services puede reducir el tiempo dedicado a gestionar proveedores, ayudando a los clientes a utilizar presupuestos y recursos en otras iniciativas con mayor valor agregado. Este servicio ofrece un IBM Technical Account Manager que proporciona servicios completos de soporte de software y actúa como único punto de contacto para cualquier problema que surja, con el fin de ayudarle a sacar el máximo partido de su entorno Microsoft.

Aproveche su IBM Technical Account Manager para sacar el máximo partido a su entorno Microsoft y maximizar su inversión

Los administradores técnicos de cuentas de IBM tienen un profundo conocimiento para gestionar y resolver los problemas técnicos que surjan. Estos expertos de IBM, que trabajan como si formaran parte de su personal interno, conocen la base instalada del cliente para ayudarlo con su estrategia de TI, identifican dependencias en toda la cartera de TI y desarrollan un plan de soporte técnico adaptado para su empresa con el fin de ayudarlo a aprovechar al máximo su entorno de Microsoft.

Beneficios de los administradores técnicos de cuentas de IBM:

— Inicio rápido

Realizan una llamada de bienvenida para discutir y entender el entorno de TI, las dificultades, las estrategias y los objetivos empresariales con el fin de crear un plan de solución técnica para la estructura de soporte necesaria; además, proporcionan información sobre cómo involucrar a IBM, las expectativas del proceso y los pasos para escalar problemas.

— Punto de contacto único

Un administrador técnico de cuentas de IBM dedicado será su único punto de contacto con el soporte de IBM para todas las necesidades de soporte. Ellos harán el seguimiento, tendrán prioridad en el sistema de tickets de Microsoft y actuarán como una extensión de su personal de TI interno.

— Estrategia de soporte de TI

Un plan de soporte técnico de Microsoft adaptado a su empresa y alineado con su estrategia de TI para ayudarle a aprovechar al máximo su entorno de Microsoft.

— El mejor defensor del cliente

En su función de asesor confiable, el administrador técnico de cuentas de IBM proporcionará informes de actividad mediante un enfoque estandarizado para identificar la causa de los problemas y acelerar el proceso de gestión de incidentes.



Conclusión

IBM® Technology Lifecycle Services cuenta con décadas de experiencia global prestando servicios de soporte a organizaciones de todo el mundo e IBM se sitúa en la categoría de líder en la evaluación de proveedores de IDC MarketScape for Worldwide Support Services 2022.¹ Con opciones de soporte flexibles, IBM Support for Microsoft puede ayudarle a reducir los costos de soporte y el esfuerzo de gestión de varios proveedores, y a resolver los problemas con mayor rapidez, al tiempo que libera a su personal de TI para que se centre en innovar y crecer.

¿Por qué Technology Lifecycle Services?

IBM Technology Lifecycle Services ayuda a las organizaciones a mantener una alta disponibilidad y rendimiento de TI: con una presencia mundial, IBM proporciona acceso a un alto nivel de técnicos en más de 140 países de todo el mundo con décadas de experiencia en las industrias de tecnología que están listos para tratar sus complejos incidentes de soporte, mitigar las interrupciones y mantener sus sistemas de misión crítica y soluciones de software operativos las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Más información

Para obtener más información sobre IBM Support for Microsoft, póngase en contacto con su representante o asociado de negocios de IBM, escanee el código QR o haga clic en los botones siguientes:

Más información →

Programar una reunión →



© Copyright IBM Corporation 2024

Alfonso Nápoles Gandara 3111
Col. Parque corporativo de Peña Blanca
C.P. 01210
México D.F.
IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

Producido en los Estados Unidos de América,
julio de 2024

IBM y el logotipo de IBM son marcas comerciales o marcas registradas de International Business Machines Corporation, en Estados Unidos o en otros países. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM u otras compañías. Puede consultar una lista actualizada de marcas registradas de IBM en ibm.com/mx-es/trademark.

Microsoft es una marca registrada de Microsoft Corporation en Estados Unidos, en otros países o en ambos.

Este documento está vigente 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 en los que opera IBM.

LA INFORMACIÓN INCLUIDA EN ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA "TAL CUAL" SIN NINGUNA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR O CONDICIÓN DE NO INFRACCIÓN.

Los productos de IBM están garantizados según los términos y condiciones de los acuerdos bajo los que se proporcionan.

¹ [IDC Marketscape 2022 Worldwide Support Vendor Assessment](#)

