

IBM® Call Home

Primer paso hacia la TI autónoma



La protección de sus datos es nuestra prioridad:
transmisión de datos segura y cifrada

En un mundo en el que la tecnología está siempre activa, la IA y la automatización marcan la pauta. Imagine un entorno de TI que se gestiona a sí mismo, monitorea de forma proactiva, identifica los problemas y los notifica a las personas adecuadas en el momento oportuno. Eso es IBM Call Home, una característica integrada y probada que utilizan las principales instituciones financieras mundiales, entre otras.

IBM Call Home es el punto de entrada a una experiencia de servicio altamente automatizada que lleva el poder de la automatización a su entorno de forma segura. Con protección las 24 horas del día, puede estar tranquilo, ya que su entorno de TI está protegido con monitorización cifrada y asistencia proactiva.

En 2024, el 90 % de los incidentes del servicio IBM Call Home se resolvieron mediante la automatización, lo que aceleró el tiempo de resolución sin necesidad de intervención manual¹. En el 10 % restante de los casos en los que se requirió asistencia adicional, se transmitieron los datos del sistema. Dichos datos se cifraron según las reglas específicas de los sistemas de los clientes y se proporcionaron a los especialistas de IBM y a los equipos de operaciones designados. Estos datos permiten al soporte técnico de IBM intervenir e iniciar la resolución de problemas del sistema o entorno específico. Esto puede dar lugar a recomendaciones para abordar problemas o retos encontrados por otros. El paquete de datos solo contendrá información del sistema e información de contacto. IBM monitorea la funcionalidad de los sistemas sin que ningún cliente o aplicación de datos participe en dicho monitoreo.

IBM Call Home está disponible para productos IBM y para determinados productos de otros fabricantes que cuenten con un contrato de mantenimiento suministrado por IBM. Las características de asistencia de IBM Call Home van más allá de la asistencia tradicional; son su aliado proactivo, diseñado para ayudarle a alcanzar sus objetivos de seguridad, cumplimiento y resiliencia.

Esto puede dar lugar a:

- Una resolución más rápida de los problemas
- Una mejora del rendimiento del sistema mediante la detección temprana de cuellos de botella
- Una mayor seguridad, ya que se identifican las amenazas potenciales
- Un mantenimiento predictivo, ya que se pronostican las necesidades de hardware
- Una asistencia optimizada gracias a una resolución de problemas más rápida

IBM, experiencia probada, confiabilidad sin igual



3.5 millones de eventos de servicio de IBM Call Home en 2024¹



En 2024, el 90 % de los eventos de servicio de IBM Call Home se resolvieron mediante la automatización²



IBM Call Home utiliza una conexión segura para transmitir datos cifrados del sistema



Más de 10 000 especialistas en soporte técnico en 140 países³

Somos su socio de confianza para el soporte técnico de IBM y de múltiples proveedores. Estamos comprometidos con aprovechar nuestra experiencia técnica empresarial, mejorada con IA, para ofrecerle soporte y servicios integrales diseñados para optimizar y proteger su entorno de TI.

Habilite IBM Call Home

IBM Call Home se configura fácilmente durante la instalación. Cuando esté disponible, su representante de ventas o asociado de negocios podrá ayudarle.

Cuando se utiliza una consola de gestión, la actualización se puede realizar mediante una única consola que se puede conectar a muchos sistemas.

Una vez configurado para un sistema IBM, se habilita una compatibilidad con proxy común para el resto de sistemas IBM autorizados en esa ubicación.

Para obtener instrucciones detalladas, incluida la actualización de la información de contacto en sus sistemas IBM, consulte la documentación específica del producto.

Entre los productos compatibles con IBM Call Home se incluyen:

- IBM Power
- IBM Z Systems
- IBM Storage
- Elastic Storage System
- DS8000
- IBM® Tape Storage Systems
- Spectrum Virtualize Products
- IBM® Flash Systems
- IBM® Storage Area Network – Sistemas
- Sistemas x86 seleccionados

Para determinados productos que no son de IBM, el servicio de asistencia electrónica de IBM ofrece capacidades similares a las de Call Home.

Cómo funciona

IBM Call Home utiliza una conexión segura para transmitir únicamente datos cifrados del sistema; los datos de la aplicación nunca se transmiten a IBM

- Las conexiones con IBM solo se inician mediante el sistema IBM Call Home, que debe estar habilitado por el cliente.
- Se aplica un requisito simplificado de configuración de un único proxy de IBM en la red del cliente para todos los productos de IBM implementados en sus instalaciones.
- Los cortafuegos de los clientes deben configurarse para permitir únicamente el nombre de dominio support.ibm.com y los puertos específicos para el tráfico saliente.
- IBM Call Home no permite conexiones entrantes al puerto 443, sino que solo utiliza conexiones salientes a través de dicho puerto a un proxy seguro de IBM, y mantiene estrictos protocolos de seguridad.
- Toda la información transmitida a IBM se cifra mediante la tecnología de cifrado TLS y se envía a través de protocolos seguros. IBM Call Home empaqueta todos los datos del sistema mediante el uso de los algoritmos de cifrado más modernos y el protocolo TLS 1.2 o superior.
- Entre los datos transmitidos pueden figurar registros de fallos del sistema, la configuración del hardware y los datos de contacto del cliente, tal y como se configuraron en el momento de instalar IBM Call Home.
- Los datos del sistema que se reciban se almacenarán en un lugar seguro y solo podrán acceder a ellos el personal autorizado y el personal de soporte técnico de IBM.

Habilitar IBM Call Home es un requisito previo para acceder a [Call Home Connect Cloud](#). La información de IBM Call Home complementa los insights proporcionados por IBM® Storage Insights y [Support Insights](#) de IBM. Gracias a estas herramientas, podrá obtener beneficios adicionales, como la gestión de inventario, recomendaciones sobre riesgos y métricas de casos.

Para obtener más información, escanee el código QR o haga clic en los siguientes botones:

Aprenda más

Programar una reunión



© Copyright IBM Corporation 2025

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
Junio de 2025

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 o de otras empresas. Puede consultar una lista actualizada de marcas registradas de IBM en ibm.com/mx-es/trademark.

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

LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA "TAL CUAL", SIN NINGUNA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO INFRACCIÓN.

Los productos de IBM están amparados de conformidad con los términos y condiciones de los acuerdos en virtud de los que se proveen.

1 Basado en la evaluación interna de los datos del sistema Call Home de 2024 realizada por IBM

2 Basado en la evaluación interna de los datos del sistema Call Home de 2024 realizada por IBM

3 Basado en datos internos de IBM