

IBM Remote Assistance for Z

Asistencia remota en tiempo real, seguimiento proactivo y gestión para resolver problemas técnicos

■
Aspectos destacados
Mejore la productividad, la eficiencia y la satisfacción general del negocio con sus sistemas y soluciones de TI

Reciba soporte remoto con orientación y asesoramiento de profesionales experimentados (expertos técnicos de IBM)

Existen diversas opciones de soporte, incluidas la asistencia remota, por teléfono, correo electrónico y chat.

La necesidad técnica empresarial de Remote Assistance

Los clientes suelen requerir asistencia remota por multitud de razones, entre ellas la necesidad de un soporte técnico rápido y eficaz, la comodidad de recibir asistencia desde la comodidad de sus propios hogares o lugares de trabajo, la posibilidad de localizar y resolver problemas sin necesidad de costosas y lentas visitas in situ, y la mayor accesibilidad y disponibilidad de los servicios de soporte remoto en la era digital actual. Además, la asistencia remota permite que los clientes reciban orientación y asesoramiento expertos de profesionales experimentados que pueden ayudarles a superar dificultades técnicas complejas, optimizar sus configuraciones de software y hardware y mantenerse al día de las últimas tecnologías y tendencias en sus respectivos sectores, mejorando así su productividad, eficiencia y satisfacción general con sus sistemas y soluciones de TI.

Mejora del tiempo de respuesta del soporte

La solución IBM® Remote Assistance for Z está diseñada para ayudar a los usuarios de Z a resolver problemas técnicos de forma rápida y eficaz. Esta solución ofrece una forma sencilla y segura para que los usuarios reciban soporte de expertos técnicos de IBM sin necesidad de visitas in situ ni desplazamientos.

IBM® Remote Assistance for Z ofrece una solución segura y eficiente que puede ayudar a las organizaciones a mejorar los tiempos de respuesta del soporte, minimizar el tiempo de inactividad y reducir costes. Aprovechando esta herramienta, los equipos de soporte pueden diagnosticar y resolver problemas rápidamente, lo que permite que las organizaciones se centren en las operaciones y el crecimiento del negocio.

La solución ofrece una serie de opciones de soporte, como teléfono, correo electrónico y chat, y los usuarios también pueden acceder a recursos técnicos en línea, como documentación y artículos de conocimiento, para ayudar a resolver problemas proporcionando asistencia remota en tiempo real a través del uso compartido remoto, lo que permite a los expertos técnicos de IBM ver y controlar el entorno mainframe del usuario de forma remota. Esta característica permite resolver los problemas más rápidamente, reducir el tiempo de inactividad y eliminar la necesidad de visitas o desplazamientos in situ.

Elija su IBM® Remote Assistance for Z en función de su geografía

Para los clientes de EE. UU., IBM ofrece la edición empresarial SoftwareXcel for Z.

IBM® SoftwareXcel es un programa diseñado para ayudar a los clientes a acelerar sus implementaciones de software y mejorar el retorno de la inversión. La solución está diseñada para ayudar a las organizaciones a optimizar sus entornos mainframe, mejorar el rendimiento del sistema y reducir costes. Proporciona un conjunto de herramientas y funciones para ayudar a las organizaciones a gestionar su infraestructura de mainframe, incluidas herramientas para el desarrollo de aplicaciones, la administración de sistemas y la gestión del rendimiento.

Algunas de las principales características de IBM® SoftwareXcel for Z son las herramientas de análisis de código y ajuste del rendimiento, las funciones de prueba y depuración de aplicaciones, las herramientas de supervisión y gestión de sistemas y la integración con otros productos de software para mainframe de IBM.

El servicio de soporte proactivo y de notificación proporciona notificaciones electrónicas e información sobre posibles problemas del sistema. También proporciona acceso electrónico para ayudar a los clientes a identificar y resolver problemas de funcionamiento.

Los clientes son responsables de identificar los requisitos empresariales, proporcionar acceso a los recursos necesarios, asignar un gestor de proyecto, participar en las pruebas y la validación, y proporcionar información y comunicación oportunas para el éxito de la implementación de IBM® SoftwareXcel.

Para los clientes de fuera de EE. UU., IBM ofrece Support Line for Z

IBM® Support Line for Z es una solución de software que proporciona a los clientes soporte técnico las 24 horas del día para los sistemas mainframe de IBM, incluida la ayuda con problemas de hardware y software, el ajuste del rendimiento y la resolución de problemas.

La solución está diseñada para proporcionar a los clientes un único punto de contacto para todas las necesidades de soporte técnico y para ayudar a reducir el tiempo de inactividad y mejorar la disponibilidad del sistema. IBM® Support Line for Z cuenta con especialistas en soporte técnico altamente cualificados y con amplia experiencia en sistemas mainframe de IBM.

Para utilizar IBM® Support Line for Z, los clientes pueden ponerse en contacto con el centro de soporte por teléfono o correo electrónico, y sus solicitudes se dirigirán al especialista de soporte técnico adecuado en función de la naturaleza del problema. El especialista trabajará con el cliente para diagnosticar y resolver el problema y, si es necesario, escalarlo a niveles superiores de soporte.

Puede confiar en IBM Technology Lifecycle Services para mantener sus sistemas críticos funcionando correctamente 24x7

IBM® Support Line for Z ofrece varias ventajas, como disponibilidad 24 horas al día, 7 días a la semana, tiempos de respuesta rápidos y acceso a especialistas de soporte técnico altamente cualificados. También proporciona a los clientes acceso a una amplia gama de recursos, como bases de conocimientos, documentación de productos y mejores prácticas para los sistemas mainframe de IBM.

Los clientes son responsables de ponerse en contacto con el centro de soporte por teléfono o correo electrónico con sus problemas técnicos y de trabajar con los especialistas de soporte técnico para diagnosticar y resolver los problemas para el éxito de su implementación de IBM® Support Line for Z.

Conclusión

IBM® Remote Assistance for Z puede ser una solución muy útil para proporcionar opciones de soporte técnico rápidas y eficaces, asistencia remota en tiempo real, supervisión y gestión proactivas, y recursos técnicos en línea diseñados para ayudar a los usuarios de Z a resolver problemas técnicos de forma rápida y sencilla.

¿Por qué IBM Technology Lifecycle Services?

Los profesionales de IBM® Technology Lifecycle Services cuentan con décadas de experiencia en el sector de la tecnología. El alcance mundial de IBM nos permite ofrecer un conjunto holístico de servicios de soporte de hardware y software que ayudan a identificar las dependencias en toda su cartera de TI. El historial demostrado de IBM en materia de servicio, soporte técnico y fiabilidad, junto con el acceso a sus laboratorios de desarrollo e ingeniería de productos, facilita un asesoramiento y una resolución de problemas de eficacia demostrada. Puede contar con IBM® Technology Lifecycle Services para mantener sus sistemas críticos funcionando sin problemas 24 horas al día, 7 días a la semana.

Más información

Para obtener más información sobre IBM® Remote Assistance for Z, póngase en contacto con su representante de IBM o un socio comercial de IBM, contacte directamente con un [experto en TLS de IBM](#) o visite ibm.com/es-es/services/systems-support.

© Copyright IBM Corporation 2023

IBM España, S.A.
Santa Hortensia, 26-28
28002 Madrid
IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

Producido en los
Estados Unidos de América
Julio de 2023

IBM y el logotipo de IBM son marcas comerciales o marcas registradas de International Business Machines Corporation en Estados Unidos o en otros países. Los demás nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM u otras empresas. Puede consultar una lista de las actuales marcas comerciales en ibm.com/es-es/trademark.

Este documento se actualizó por última vez en 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 DE ESTE DOCUMENTO SE OFRECE "TAL CUAL ESTÁ" SIN NINGUNA GARANTÍA, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A UN FIN CONCRETO Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE INEXISTENCIA DE INFRACCIÓN.

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

