

IBM Support Insights

Preguntas frecuentes

P: ¿Qué es IBM Support Insights?

R: IBM Support Insights es un servicio basado en la nube que ofrece información y recomendaciones basados en análisis avanzados a través de múltiples infraestructuras de proveedores TI que ayuda a las empresas a gestionar, mantener y optimizar mejor la salud y los costes de crecimiento de su patrimonio TI. Es una acumulación y mejora de algunas de nuestras herramientas existentes: Client Insights Portal, Technical Support Appliance e Intelligent Networking Support.

Puede consultar todas las funcionalidades nuevas añadidas a IBM Support Insight 1.1 (septiembre de 2021) en el [Apéndice](#).

P: ¿Qué beneficios clave puedo esperar al utilizar IBM Support Insights?

R: IBM Support Insights puede ayudarle a:

1. Reducir el tiempo invertido en soporte de hardware hasta en un 21 % ¹; y
2. reducir los gastos de mantenimiento y soporte hasta en un 30 % ¹

En concreto, IBM Support Insights le permite:

- Dedicar menos tiempo buscar fuentes de datos de proveedores dispares y afrontar los problemas antes de que se produzcan con información personalizada y relevante.
- Gestionar mejor la infraestructura de TI través de una vista única y unificada.
- Identificar y cerrar vulnerabilidades de seguridad de red con información y recomendaciones para sus dispositivos.
- Mantener la continuidad del soporte con alertas proactivas personalizables de caducidad de los contratos de soporte.
- Evitar interrupciones del servicio y optimizar la disponibilidad de TI con recomendaciones a nivel de producto para dispositivos, software y sistemas de nivel inferior.
- Gestionar mejor la experiencia de soporte e identificar tendencias con métricas de prestación de servicio.

¹[The Total Economic Impact™ of IBM Hybrid IT Support, Un estudio de Forrester encargado por IBM, Enero de 2021](#)

P: ¿Cuánto cuesta Support Insights?

R: IBM Support Insights está disponible **gratuitamente** con un contrato de soporte o mantenimiento vigente de IBM incluyendo, pero sin limitarse a garantía de hardware, mantenimiento de hardware, mantenimiento de software, soporte integrado multiproveedor o solución de mantenimiento gestionado. Algunas características pueden ofrecer prestaciones adicionales mediante un cargo adicional.

P:¿Qué proveedores soporta IBM Support Insights?

R: Además de sistemas y almacenamiento de IBM, IBM Support Insights también soporta proveedores distintos de IBM como, por ejemplo, Oracle, HP, Cisco, Dell, Fujitsu, Lenovo, NetApp, EMC, Juniper, Brocade, QLogic, F5, Fortinet, Avaya, Check Point, Palo Alto, Red Hat, ubuntu, CentOS, VMWare, Suse y Symantec.

P:¿Qué necesita IBM Support Insights para que yo pueda empezar a obtener información y recomendaciones para mi infraestructura de TI ?

R: Con un contrato de soporte o mantenimiento de IBM en vigor, IBM Support Insights ofrece opciones flexibles para empezar:

1. **Inventario contratado por IBM:** acceda al inventario cuyo soporte le ha contratado a IBM. Envíe el nombre de su empresa, los números de cliente (opcional), el nombre y correo electrónico del contacto principal (asociados a un IBMid) y cualquier contacto adicional (opcional) de representante de cuenta de IBM. O bien, [póngase en contacto con nosotros](#) para saber más sobre esta opción.
2. **Plantilla de hoja de cálculo:** recopile datos manualmente de sus propias fuentes internas. Por ejemplo, puede exportar desde una base de datos de gestión de configuraciones (Configuration Management Database, CMDB) o utilizar una automatización Ansible. [Póngase en contacto con nosotros](#) para saber más sobre esta opción.

Opcionalmente, puede utilizar una de nuestras opciones de recopilación de datos automática para recopilar datos adicionales de sus activos IT. Estos datos se comparten de forma segura con IBM y luego se analizan y transforman en información valiosa. En IBM Support Insights están disponibles las siguientes opciones de recopilación de datos:

1. **Conector CMDB de IBM Support Insights:** conecte Support Insights con su instancia de ServiceNow para sincronizar su CMDB a fin de usar los datos capturados de sus soluciones de supervisión existentes. [Póngase en contacto con nosotros](#) para saber más sobre esta opción.
2. **IBM Technical Support Appliance (TSA):** descubra y recopile datos de sus activos TI multiproveedor. Puede obtener más detalles sobre IBM Technical Support Appliance (incluidos protocolos de seguridad, acceso al recopilador de datos, instrucciones de instalación y configuración sin agente, y ejemplos de informe) [aquí](#). O bien, [póngase en contacto con nosotros](#) para saber más sobre esta opción.
3. **Cisco Common Services Platform Collector (CSPC):** es necesario para las funciones de soporte inteligente de redes; usamos los datos que CSPC recopila de dispositivos Cisco. CSPC está

desarrollado y soportado por Cisco. [Póngase en contacto](#) con nosotros para saber más sobre esta opción.

4. **AutoSupport de Netapp:** necesario para las funciones de soporte inteligente de redes; usamos los datos que AutoSupport recopila de los dispositivos Netapp. AutoSupport está desarrollado y soportado por Netapp. [Póngase en contacto con nosotros](#) para saber más sobre esta opción.

Nuestro equipo de apoyo al cliente le ayudará a empezar a usarlo.

P:¿Estarán protegidos mis datos?

R: Sí, los datos que se transmiten y almacenan en IBM Cloud y los centros de datos están protegidos tanto en tránsito como en reposo. Para ejemplo, TSA utiliza con IBM la misma conectividad https cifrada de probada eficacia y ampliamente usada en el soporte «call home» de las máquinas de IBM. Nuestra seguridad de datos usa un cifrado que cumple las directrices de seguridad corporativas de IBM, incluido el Reglamento general de protección de datos (RGPD) y otros estándares del sector.

Puede obtener información técnica detallada sobre la protección de los datos del cliente en la siguiente documentación específica del recopilador:

- [Libro blanco de seguridad de la conectividad de IBM® Technical Support Appliance](#)
- [Arquitectura de seguridad del sistema CSPC](#)
- [Seguridad y privacidad de los datos de telemetría de NetApp](#)

P:¿Qué tipo de datos se recopilan?

R: IBM Support Insights nunca accederá a sus datos de negocio. IBM Support Insights solo recopila y utiliza la información necesaria para permitirle gestionar su inventario y acceder a conocimientos y recomendaciones que mejoren su soporte. Entre estos datos se suelen incluir:

- Nombre, fabricante, dirección IP, modelo, versión y nivel de SO, y tipo de los activos.
- Datos de inventario y configuración de los recursos de un sistema como tarjetas, adaptadores, módulos, discos, etc. y sus números de serie y niveles de microcódigo.
- Métricas de rendimiento.
- Información de cliente utilizada para asociar los datos de inventario a un cliente concreto (solo la usa el personal de servicio designado de IBM).

P:¿Quién puede acceder a mis datos?

R: El acceso a los datos recopilados se limita estrictamente a:

- La persona de su organización que actúe como contacto principal del portal de IBM Support Insights.
- Los administradores de sistemas y miembros del equipo de operaciones de su organización que estén autorizados para acceder al portal.
- IBM y los colaboradores de IBM que sean responsables de las operaciones diarias y del mantenimiento del portal y de los servicios de backend asociados.
- El personal de IBM que preste servicios de soporte a su organización.

P:¿Puedo probar IBM Support Insights sin instalar un recopilador de datos?

R: Sí. Basta con registrarse [aquí](#) con un ID de IBM para acceder a una demo interactiva que le mostrará las características, funciones y prestaciones de la plataforma IBM Support Insights usando una muestra de datos del cliente. Si no tiene un ID de IBM, le crearemos uno. También puede utilizar el inventario contratado de IBM o la plantilla de hoja de cálculo indicados anteriormente en estas preguntas más frecuentes.

P:¿Cómo accedo a IBM Support Insights si ya estoy registrado?

R: Puede acceder IBM Support Insights [aquí](#).

P:¿Dónde puedo obtener información adicional de IBM Support Insights?

R: Puede obtener información adicional:

1. Visitando el [sitio web de IBM Support Insights](#) (incluida la última versión de estas preguntas más frecuentes).
2. Consultando el [Resumen de la solución](#)
3. Registrándose [aquí](#) para probar la demo interactiva.
4. Consultando a su representante local de IBM, ya sea comercial o de cuenta.

Si tiene algún comentario, pregunta o sugerencia que nos ayude a completar y mejorar su experiencia, no dude en [enviarnos un correo electrónico](#).

<p>IBM Support Insights 1.1 Septiembre de 2021</p>	<p>Incorporación simplificada</p> <ul style="list-style-type: none">• Obtención de conocimientos clave de su inventario contratado de IBM sin instalar un recopilador de datos. <p>Autenticación de dos factores.</p> <ul style="list-style-type: none">• Acceso a los conocimientos de forma más segura, con una autenticación de dos factores al iniciar sesión. <p>Funciones de soporte de red inteligente (Cisco)</p> <ul style="list-style-type: none">• Obtenga rápidamente respuestas a las preguntas sobre sus dispositivos Cisco instalados usando nuestro chatbot dotado de IA.• Gestione mejor su red Cisco con diagramas de topología de red e informes de auditoría de inventario. Los informes se pueden crear a petición y le proporcionan:<ul style="list-style-type: none">○ Un gráfico de topología de red con función de zoom.○ Identificación de dispositivos no descubiertos.○ Dispositivos con credenciales incorrectas y problemas de cableado.○ Conexiones entre los dispositivos red para identificar pérdidas o redundancias.○ Déficit de cobertura de soporte. <p>Conector CMDB para ServiceNow 1.0</p> <ul style="list-style-type: none">• Reconcilie su inventario y obtenga conocimientos adicionales con datos de CMDB procedentes de una instancia de ServiceNow (beta). <p>Technical Support Appliance 2.9</p> <ul style="list-style-type: none">• Mejoras generales con la implementación del IBM Carbon Design System y mejoras en rendimiento y seguridad.• Descubrimiento mejorado de los activos con sensores mejorados para HMC, AIX , Linux e IBM i. <p>Métricas de entrega mejoradas</p> <ul style="list-style-type: none">• Haga un seguimiento detallado de las tendencias y actividades de soporte con métricas diarias Standard y con una visualización gráfica Premium mejorada.
---	--

IBM Support Insights 1.0

Mayo de 2021

Gestión de inventario

- Encuentre activos más rápidamente con la nueva búsqueda de inventarios.
- Consulte todos los detalles de un activo con la nueva descripción general de activo del resultado de búsqueda de inventarios.
- Esté al tanto de los cambios de inventario con las nuevas notificaciones.

Funciones de soporte de red inteligente (Cisco)

- Personalice la visualización gráfica con paneles seleccionables y redimensionables, y con filtros globales.
- Anticipe riesgos de seguridad con un análisis de vulnerabilidades «qué pasa si».
- Acceda a una vista consolidada de inventario y de cobertura de contratos.
- Imponga una uniformidad de firmwares en una única familia de productos gracias a una información de distribución de SO mejorada.
- Identifique dispositivos de alto riesgo mediante alertas de aviso de campo mejoradas.
- Haga un seguimiento de la cobertura contractual a lo largo del tiempo con el nuevo análisis delta de coberturas.
- Consulte el inventario en lenguaje natural con el nuevo asistente INS dotado de IA (próximamente).
- Exporte todo el inventario con un único clic.

beneficios

- Añada, elimine y gestione usuarios a través del nuevo módulo de administración (solo para administradores).
- Acceda al servicio de realidad virtual Augmented Remote Assist.

Recopilación de datos

- Ingiera inventarios basados en CMDB de Service Now sin tener que instalar un recopilador de datos (beta).