

IBM Remote Assistance for Z

Asistencia remota en tiempo real, monitoreo proactivo y administración para resolver problemas técnicos

■ Aspectos destacados

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

Reciba asistencia remota con orientación y asesoramiento de profesionales experimentados (expertos técnicos de IBM)

Una amplia gama de opciones de asistencia, como asistencia remota, teléfono, correo electrónico y asistencia por chat.

La necesidad técnica de los negocios para contar con Remote Assistance

Los clientes a menudo requieren asistencia remota por diversas razones, incluida la necesidad de asistencia técnica rápida y eficiente, la conveniencia de recibir asistencia desde la comodidad de su propio hogar o lugar de trabajo, la capacidad de solucionar problemas y resolverlos sin la necesidad de costosas visitas que requieren de mucho tiempo, y la mayor accesibilidad y disponibilidad de servicios de asistencia remota en la era digital actual. Además, la asistencia remota puede permitir a los clientes recibir orientación y asesoría de profesionales experimentados que pueden ayudarlos a superar desafíos técnicos complejos, optimizar sus configuraciones de software y hardware, y mantenerse actualizados con las últimas tecnologías y tendencias en sus respectivas industrias, mejorando así su productividad, eficiencia y satisfacción general con sus sistemas y soluciones de TI.

Cómo mejorar su tiempo de respuesta

La solución IBM Remote Assistance for Z está diseñada para ayudar a los usuarios de Z a resolver problemas técnicos de forma rápida y eficiente. Esta solución proporciona una forma sencilla y segura para que los usuarios reciban asistencia técnica de un experto de IBM sin necesidad de visitas o traslados.

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

La solución ofrece una variedad de opciones de asistencia, como asistencia por teléfono, correo electrónico y chat, y los usuarios también pueden acceder a recursos técnicos en línea, como documentación y artículos, para ayudar a solucionar problemas y brindar asistencia remota en tiempo real mediante el uso compartido remoto, permitiendo al experto técnico de IBM ver y controlar el entorno del sistema principal del usuario de forma remota. Esta característica puede permitir una resolución de problemas más rápida, reducir el tiempo de inactividad y eliminar la necesidad de visitas o viajes.

Elija su IBM Remote Assistance for Z según su ubicación

Para los clientes en los EE. UU., IBM ofrece SoftwareXcel enterprise edition for Z.

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

Algunas de las características clave de IBM SoftwareXcel for Z incluían herramientas de análisis de código y ajuste de rendimiento, pruebas de aplicaciones y capacidades de depuración, herramientas de gestión y monitoreo de sistemas, e integración con otros productos de software de sistema principal de IBM.

El servicio de asistencia proactiva y notificaciones proporciona notificaciones electrónicas e información sobre posibles problemas del sistema. También proporciona acceso electrónico para ayudar a los clientes a identificar y resolver problemas con las operaciones.

Los clientes son responsables de identificar los requisitos comerciales, brindar acceso a los recursos necesarios, asignar un gerente de proyecto, participar en pruebas y validación y brindar retroalimentación y comunicación oportunas para realizar su implementación de IBM SoftwareXcel de manera correcta.

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

IBM Support Line for Z es una solución de software que brinda a los clientes asistencia técnica las 24 horas para sistema principal de IBM, incluida asistencia con problemas de hardware y software, ajuste del rendimiento y resolución de problemas.

La solución está diseñada para proporcionar a los clientes un único punto de contacto para todas las necesidades de asistencia técnica y ayudar a reducir el tiempo de inactividad y mejorar la disponibilidad del sistema. IBM Support Line for Z cuenta con especialistas en asistencia técnica altamente capacitados que tienen una amplia experiencia con los sistemas principales de IBM.

Para utilizar la IBM Support Line for Z, los clientes pueden comunicarse con el centro de asistencia por teléfono o correo electrónico, y sus solicitudes se enviarán al especialista de asistencia técnica adecuado según la naturaleza del problema. El especialista brindará apoyo al cliente para diagnosticar y resolver el problema, y si es necesario, escalarlo a niveles más altos de asistencia.

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

IBM Support Line for Z ofrece varios beneficios, incluida la disponibilidad 24 horas al día, 7 días a la semana, tiempos de respuesta rápidos y acceso a especialistas en asistencia técnica altamente capacitados. También proporciona a los clientes acceso a una amplia gama de recursos, incluidas las bases de conocimientos, la documentación de productos y buenas prácticas para sistema principal de IBM.

Los clientes son responsables de comunicarse con el centro de asistencia por teléfono o correo electrónico para informar sobre sus problemas técnicos y trabajar con especialistas de asistencia técnica para diagnosticar y resolver problemas para realizar correctamente su implementación de IBM Support Line for Z.

Conclusión

IBM Remote Assistance for Z puede ser una solución valiosa para brindar opciones de asistencia técnica rápidas y eficientes, asistencia remota en tiempo real, monitoreo y administración proactivos y recursos técnicos en línea diseñados para ayudar a los usuarios de Z a resolver problemas técnicos rápida y fácilmente.

¿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 integral de servicios de soporte de hardware y software que ayudan a identificar dependencias en toda su cartera de TI. El historial comprobado de servicio, soporte técnico y confiabilidad de IBM, junto con el acceso a los laboratorios de desarrollo e ingeniería de productos de IBM, ayuda a ofrecer asesoramiento y resolución eficaz de problemas. Puede confiar en IBM Technology Lifecycle Services para mantener sus sistemas críticos funcionando sin problemas en todo momento.

Más información

Para obtener más información sobre IBM Remote Assistance for Z, contacte a su representante o asociado de negocios de IBM, comuníquese directamente con [un experto de IBM TLS](#) o visite ibm.com/mx-es/services/systems-support.

© Copyright IBM Corporation 2023

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

Elaborado en los
Estados Unidos de América
Julio 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. 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.

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 COMERCIALIZACIÓN, 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.

