

Serviços DB2 Information Management Regency



Destaques

- **Ponto de contato personalizado dentro da organização de suporte a cliente**
- **Gerenciamento de problema e posição das atualizações regulares**
- **Prioridade de acesso a altos recursos de habilidade técnicas**
- **Notificação proativa dos defeitos, soluções alternativas e reparos disponíveis**
- **Suporte proativo na ajuda da identificação de potenciais problemas antes que impactem seu ambiente**
- **Transferência de conhecimento que traz a perícia da organização do Suporte a Cliente a sua equipe de funcionários**

SO nível de suporte necessário para sua companhia pode vir a ser mais alto do que outras companhias quando sua empresa tem software de IBM® Information Management instalado em ambientes complexos utilizando tecnologias de ponta onde funcionam aplicações de missão crítica.

O programa Regency Information Management Regency da IBM oferece a você um nível de serviços proativos de suporte de prima qualidade. Esse programa permite-lhe uma parceria mais próxima com as equipes de suporte para IBM DB2® Information Management e Informix® fornecendo assim uma rápida resolução de problemas e aprimorando a disponibilidade dos dados e aplicações críticas do seu negócio. Como um acréscimo ao Passport Advantage®, ele disponibiliza para voce um representante do Suporte, que entende não somente as

particularidades de suas necessidade de suporte mas também a estrutura IBM DB2 information management e do software Informix.

Benefícios do programa.

- *Maximizar a disponibilidade de seu sistema.*
–Trabalhamos com você para avaliar e diminuir o impacto causado por mudanças em seus sistemas. Coordenamos a resolução dos problemas que podem resultar dessas mudanças e, quando possível, alertamo-lo proativamente quanto as mais recentes descobertas de problemas que poderiam impactar o seu ambiente.
- *Otimiza a produtividade da sua equipe de funcionários.*
–Ajudamos você a gerenciar seus problemas de software, mantemos a empresa informada com o status dos chamados abertos, e criamos de relatórios para medir sua atividade de suporte conosco. Através de compartilhamento de conhecimentos podemos ajudá-lo a construir e desenvolver o seu expertise, dinamizando seu uso do software da IBM.
- *Assegurar-lhe o retorno do seu investimento em TI.*
–Um aumento no seu retorno do investimento em softwares da IBM será gerado através da otimização da produtividade da sua equipe de funcionários e aumento de disponibilidade de seu sistema.

Detalhes do Programa

Seu representante Regency atua como uma extensão da sua própria equipe técnica. Trabalhamos para melhor entender o seu ambiente e o também o seu negócio. Através desse conhecimento coordenamos o nível correto de expertise de suporte necessário para tratar o seu particular problema de negócio.

O seu contato Regency monitora suas questões junto ao suporte e facilita a escalação, acompanhamento, ou adicionais processos, conforme necessário para uma rápida solução. Adicionalmente, seu representante Regency fornece suporte proativo na forma de acesso direto ao DB2 Information management ou suporte avançado Informix e também ao grupo de desenvolvimento, aos quais pode-se incluir:

- *Defeitos encontrados por desenvolvimento e outros clientes, incluindo soluções alternativas e reparos de emergência.*
- *Seus casos abertas, com informações detalhando o histórico, resolução e posição corrente*
- *Convites para conferências telefônicas sobre assuntos chave tais como, divulgação de novas características, melhorias, e dicas na utilização do produto*

Quanto mais a sua equipe de funcionários souber a respeito de como o software IBM trabalha, melhor equipada ela estará para aplicar melhores praticas para aumentar a disponibilidade e desempenho do seu sistema. O componente de entrega de transferência de conhecimento do programa Regency oferece a sua equipe acesso a informações diretamente das organizações de desenvolvimento e suporte avançado da IBM.

Opções de serviço

Ajudamos você na avaliação das suas exigências de suporte incluindo conhecimento do produto por parte

da sua equipe de funcionários, estabilidade do seu ambiente, e a natureza dos assuntos de suporte. Isso permite-nos determinar qual tipo de recurso, Gerente Técnico de conta, suporte de Analista Senior, serão mais apropriados a atender suas necessidades. Tipicamente, essa pessoa trabalha em uma área remota própria, na qual é compartilhada com outros clientes que possuem o mesmo serviço.

Entretanto, para exigências particulares de ambiente, poderá considerar o investimento em tempo integral de Analista de Suporte Senior. Esse especialista trabalhara no CPD de sua companhia onde sua equipe de funcionários possa ter acesso diário aos seus conhecimentos profundos do produto de banco de dados. Através de acesso diário a sua rede, aplicativos e sistemas, o analista irá desenvolver um entendimento aprofundado do seu ambiente para focar e acelerar respostas da IBM aos seus assuntos de suporte. Havendo necessidade de assistência com resolução de problemas, respostas para perguntas técnicas ou planejar assistência para grandes mudanças ao seu ambiente, este individuo pode resolver pessoalmente muitos destes assuntos ou até ajudar na determinação de qual perito técnico que a IBM tem que trazer para resolver quaisquer um dos pontos acima citados.

Qualquer que seja a sua exigência no suporte de gerenciamento de seu banco de dados, nós trabalharemos junto com sua equipe técnica para avaliar suas necessidades e determinar a melhor forma de assegurar seu sucesso.

Para maiores informações

Para solicitar mais informações, contate seu representante de vendas IBM ou envie um e-mail para fabiod@us.ibm.com. Para mais informações sobre serviços de suporte IBM, visite nosso Web site

ibm.com/software/data/support

© Copyright IBM Corporation 2004

IBM Corporation
Software Group
1133 Westchester Avenue
White Plains, NY 10604
U.S.A.

Published in Canada
02-04
All Rights Reserved

The IBM, the IBM logo, e-business software, DB2, Informix, Passport Advantage, and DB2 Universal Database, are trademarks or registered trademarks of International Business Machines Corporation in the United States, other countries, or both.

Other company, product, and service names may be trademarks or service marks of others.

References in this publication to IBM products or services do not imply that IBM intends to make them available in all countries in which IBM operates.