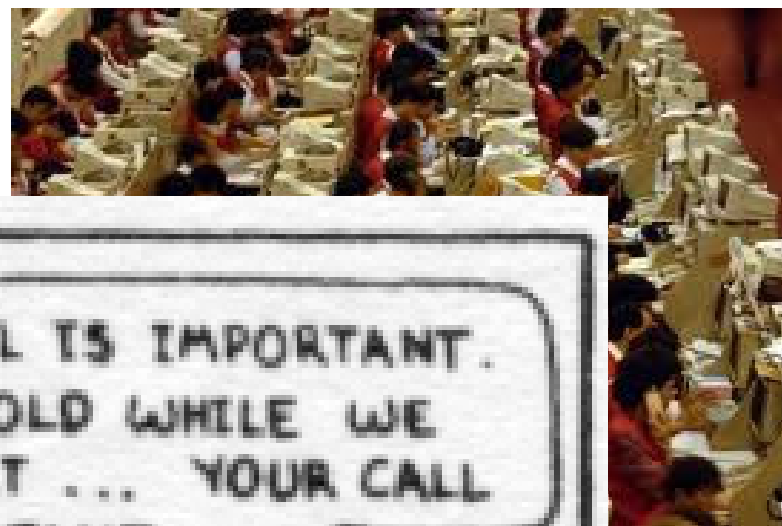
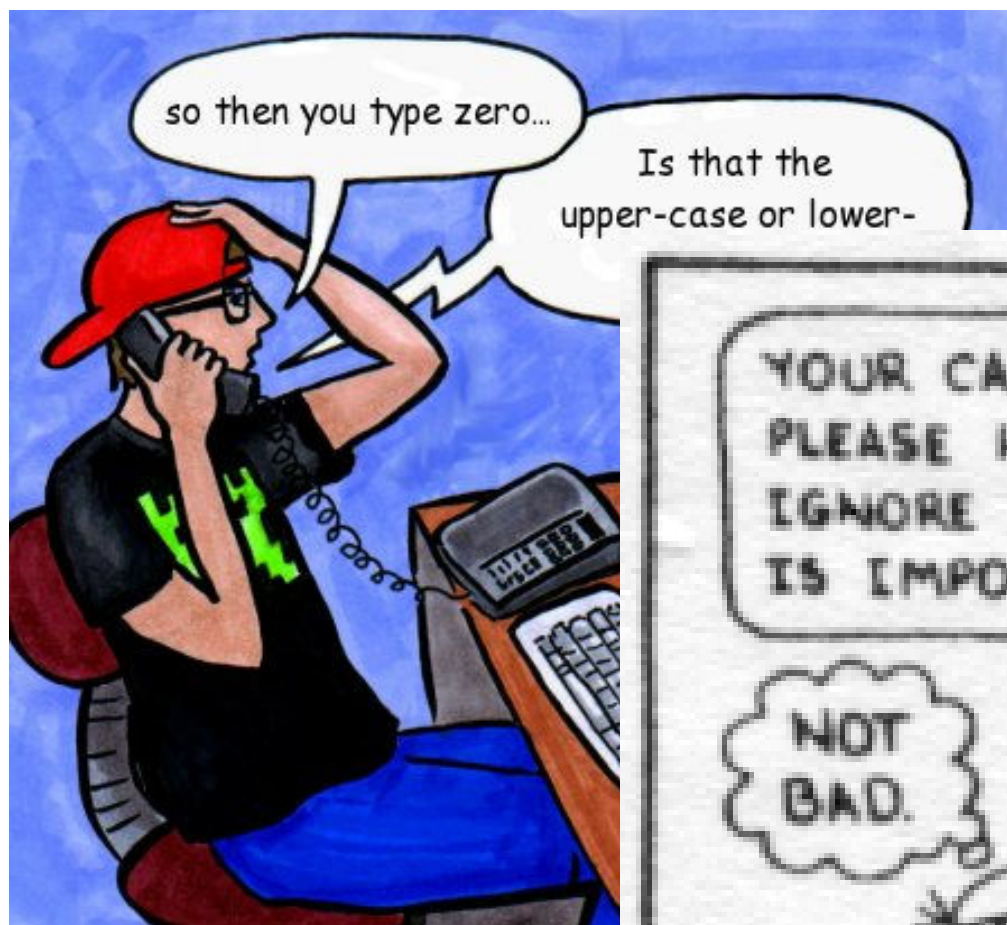


Agenda

- **Introducción al Soporte al Cliente de Rational**
- Tipos de Soporte & Programas para Clientes
- Accelerated Value Program (AVP)
- Resumen



Cual es su percepción del Soporte?

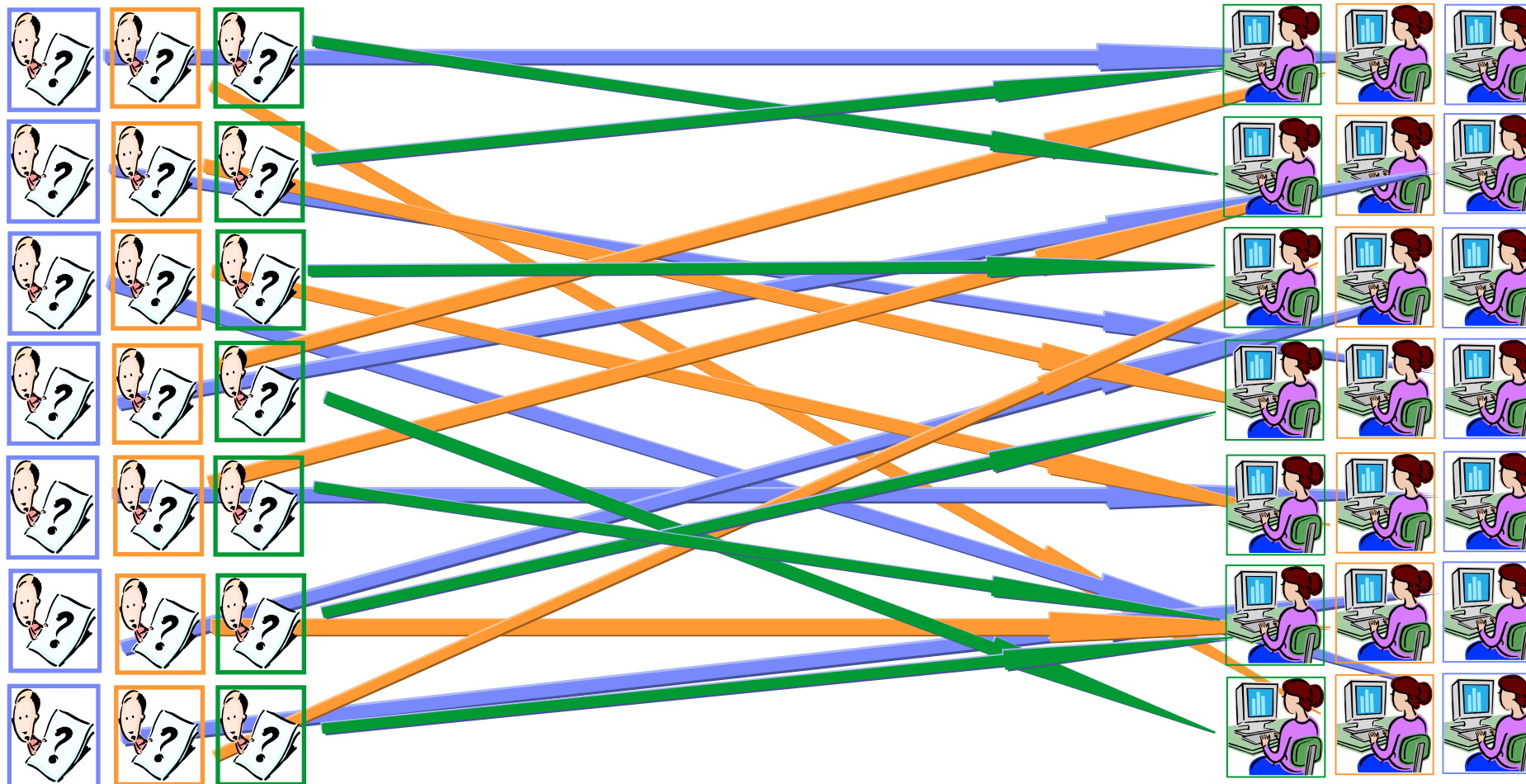


Desarrolladores
abriendo multiples
casos

La complejidad del Soporte Rational

Casos que los distintos
Ingenieros de Soporte
gestionan individualmente

CCase CQuest RTC



Desarrolladores
abriendo multiples
casos

CCase CQuest RTC

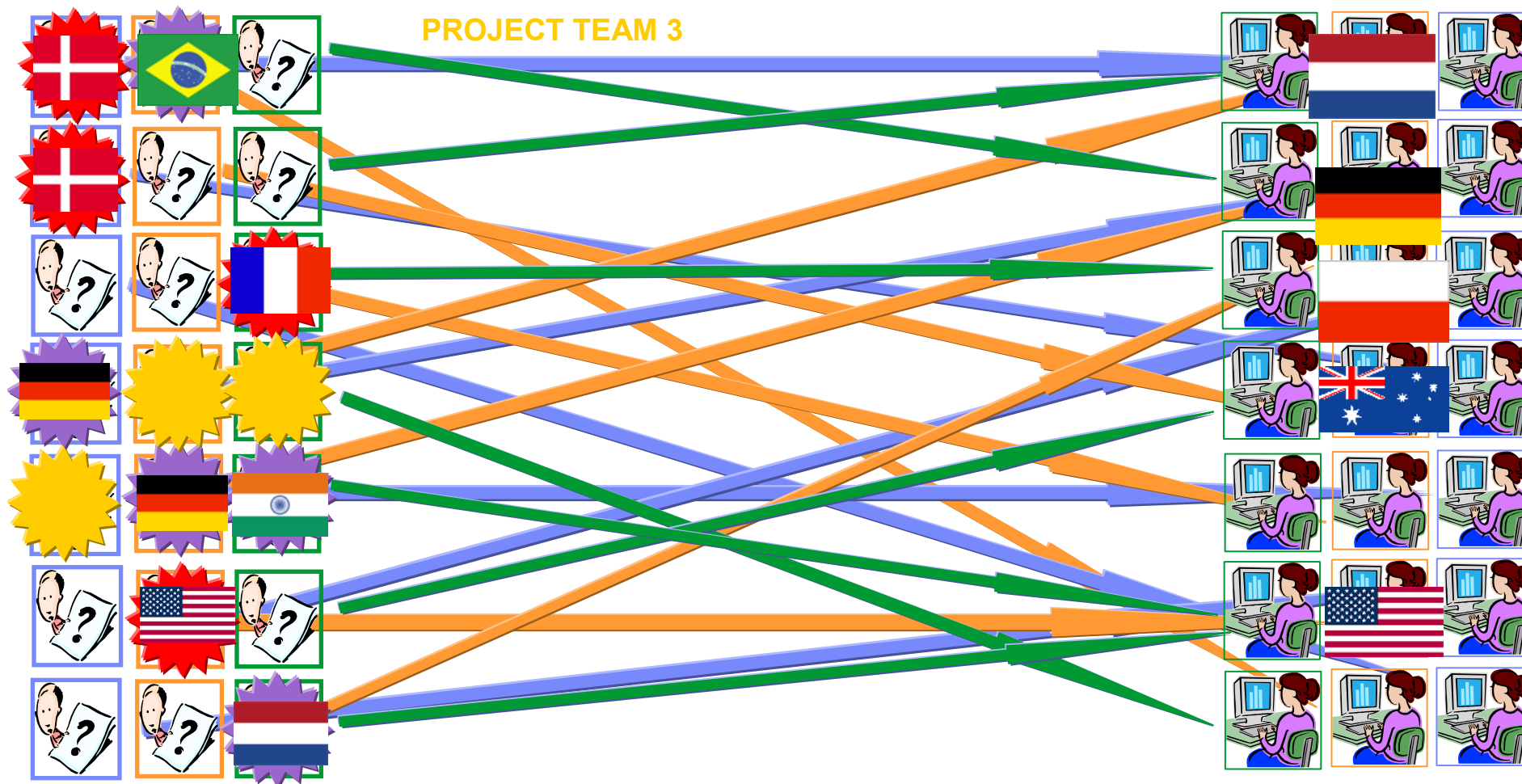
La complejidad del Soporte Rational

PROJECT TEAM 1

PROJECT TEAM 2

PROJECT TEAM 3

Casos que los distintos
Ingenieros de Soporte
gestionan individualmente



Algunas tendencias que observamos...

- **Equipos de desarrollo distribuidos**
 - Ej. Synergy, Change, DOORS con desarrolladores que trabajan en lugares distintos .. India, China, Denmark y USA
- **Integraciones**
 - Ej. ClearCase/ClearQuest/Rational Developer for System z + open-source build tool + distintos plug-ins de clientes
- **Mayor Uso de Virtualización**
 - Todas las integraciones antes mencionadas pero con ClearCase/ClearQuest en imágenes VMWare
- **“Componentización”**
 - Ej. Rational Team Concert, Rational Application Developer, Eclipse y Websphere Portal
- **Aspectos relacionados al Rendimiento**
 - hardware, software, interconexiones de redes, cloud computing

Debido a estas tendencias invertimos en

- Aumento en el número de Ingenieros de soporte “senior”
- Aumento del nivel técnico dentro de los Ingenieros de Soporte al cliente
- Mantener a los Ingenieros de Soporte por periodos largos (promedio de 43 meses comparado a los 18 meses promedio de otras industrias)
- Soporte en más idiomas
- Centros de Soporte en todo el mundo
- Aumento en el nivel de satisfacción del cliente(9 de cada 10 clientes encuestados, están satisfechos con el Soporte proporcionado)
- Kepner Tregoe (KT), que es una metodología empleada para analizar y resolver problemas

Ofertas de Soporte de acuerdo a sus necesidades

IBM Software Accelerated Value Program

Servicios personalizados de asesoramiento adaptados específicamente para un cliente

Soporte Rational

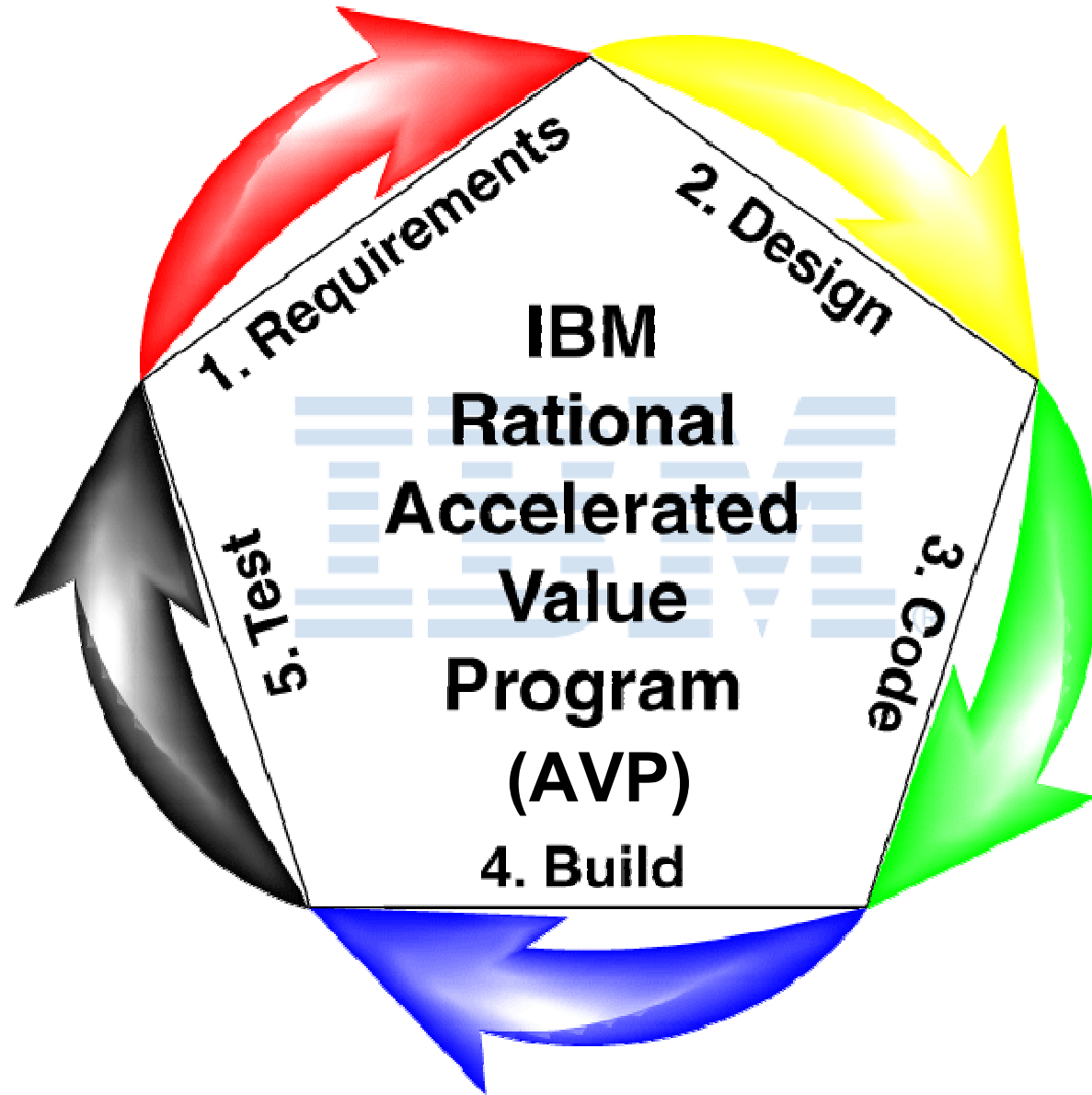
Soporte telefónico y electrónico.

Passport Advantage, Mantenimiento de Software, línea de soporte para los sistemas Z

Programa / Servicios de garantía y soporte

Búsqueda de respuestas en IBM.com / software / soporte/Descarga de parches/soporte telefónico para defectos ZSeries

Ciclo de Vida de Proyecto



Soporte Rational y AVP

Soporte Rational

Soporte al cliente de alta calidad

Reactivo: cuando el problema se presenta, el cliente hace uso del Soporte Rational

Problemas gestionados a través de distintos Ingenieros del Soporte al Cliente

Gestión estandard de las llamadas

Diseñada para alto volumen y entornos básicos

Efectivo para entornos estables con cambios mínimos

Adecuado para uso rutinario del software de IBM y adopciones posteriores de nueva tecnología

Abierto a clientes con distintas capacidades

Accelerated Value Program

Servicio de acuerdo a las necesidades y planes del cliente

Proactive: Cliente son prevenidos respecto a problemas potenciales relacionados a sus planes de desarrollo

Dedicada y Continua gestión de los problemas. Comunicación con base en las necesidades del cliente

Prioridad en la gestión de las llamadas

Diseños personalizados y entornos complejos

Recomendado para entornos con cambios frecuentes

Recomendado para usuarios a la vanguardia de software de IBM y los primeros en adoptar nuevas tecnologías

Abierto a senior IT staff con gestión de sistemas críticos

Beneficios AVP



AVP ofrece

- Prevención de problemas
- Rápida resolución de problemas
- Porcentaje más alto en la resolución de defectos y Petición de Mejoras de la plataforma Rational

Resultados

- Rápida Implementación
- Incremento en la eficiencia operacional
- Mejora en el tiempo al mercado
- Minimización de riesgos
- Reducción del costo total de “ownership”

Ejemplo de servicios AVP – Multinacional Telecoms

Retos:

Contínuos problemas de rendimiento. Los tiempos del “building” automático eran muy lentos y causaban severos retrasos en los proyectos.

Como ayudó el Equipo AVP

Rápido inicio de la investigación & tiempo de reproducción gracias al conocimiento del ambiente de trabajo del cliente

Respuesta y visita inmediata del equipo AVP con objeto de facilitar la asistencia

El equipo AVP coordinó todos los recursos necesarios tanto por el cliente como por IBM

Seguimiento del problema por parte del grupo AVP

Resultados para el cliente:

Mas rápido tiempo de resolución

Acciones de seguimiento para prevenir problemas potenciales

Mas rapido ‘time to market’ en la introducción de nuevos productos

Ejemplo de servicios AVP – Empresa Industrial

Reto

- Actualización a nueva versión de ClearCase en un entorno complejo

Como ayuda AVP

- Exitosa intervención para requerir a una tercera empresa, el proporcionar parches
- Proporcionar distintos parches para problemas críticos
- Entrega anticipada de una versión exclusivamente para este cliente
- Potential Problem Analysis previo a una actualización
- (fin de semana) Asistencia técnica on-site durante la actualización
- Asesoramiento de las mejoras de parches para problemas que pudieran afectar a este cliente

Resultados:

- Ahorro de tiempo de proyecto gracias a una migración sin problemas
- Evitar los problemas en forma proactiva
- Reducción del tiempo de resolución

Programas al Cliente Rational

Programas para el cliente

Board of Advisors

Design Partner Program

VoiCE

Beta Programs

Jazz.net Community

RFE Community

Client Advocacy Programs

Accelerated Value Program

Lab Advocate Program

Highlights

- Asesoría en objetivos de negocios, estrategias de producto, problemas de la industria y tendencias. Por invitación
- Asesoría continua para el cliente con respecto a producto y dirección de portafolio y recopilación de requisitos. Por invitación
- Sesiones dentro del DPP relacionado a los compromisos de los clientes con respecto a la dirección de producto y de cartera .
- Participación activa en la definición de nuevas versiones de producto.
- Demos y mecanismos de retroalimentación de los clientes para nuestra cartera de productos basados en la plataforma jazz
- Mecanismos online para colaborar con los equipos de desarrollo y otros usuarios del producto

Highlights

- Soporte proactivo de los objetivos del cliente y proyectos específicos del entorno y necesidades del cliente.
- Provee al cliente de un conocimiento más profundo de las capacidades técnicas de nuestra cartera de productos, y otra voz dentro de áreas estratégicas de nuestro negocio

Resumen

- Complejidad creciente
- Soporte al Cliente de Rational tiene las personas y el conocimiento adecuadas a esa complejidad
- Varias herramientas y programas de cliente para colaborar con usted
- Nuestras ofertas de soporte pueden ser ajustadas a sus necesidades (AVP)
- El principal objetivo de AVP es acelerar las implementaciones y aumentar su ROI con los productos de Rational



Carlos Sanchez: c.sanchez-rivas@nl.ibm.com
Marcos Lareo: marcos.lareo@nl.ibm.com

Enlaces útiles

Rational Support main page - <http://ibm.com/rational/support/>

- Support for all Rational products plus downloads, searches, problem reporting, support handbook

developerWorks - <http://ibm.com/developerworks/rational/>

- Premier technical community resource for software developers, providing a wide range of tools, code, and education

IBM Education Assistant - <http://ibm.com/software/info/education/assistant/>

- Multimedia education modules

Software Support Handbook- <http://www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/home.html>

- Worldwide numbers, escalation options, support processes

IBM Support Assistant (ISA) - <http://ibm.com/software/support/isa/>

- Free local software serviceability workbench that helps you resolve questions & problems with IBM software

IBM Software Support Toolbar - <http://ibm.com/software/support/toolbar/>

- Navigate quickly to important ibm.com areas, plus perform targeted searches right from your browser's toolbar

Passport Advantage - <http://ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/>

- Acquire new IBM software licenses, renew maintenance, and technical support

Service Request (SR) - <http://ibm.com/software/support/probsub.html>

- Submit & manage Problem Management Records (PMRs) on demand: 24 hours/day, 7 days/week, 365 days/year

Accelerated Value Program - <http://www-304.ibm.com/jct01003c/software/support/acceleratedvalue/>

Cómo estar al día

- **Solicite actualizaciones vía email con My Notifications**
 - Con [My Notifications](#) puede recibir notificaciones diaria o semanalmente por email, sitio Web personalizado y feeds RSS.
 - <http://ibm.com/software/support/einfo.html> para actualizaciones personalizadas.
- **Notas en el Rational Blog de Rational Support**
 - Este frecuentemente actualizado blog contiene información sobre notificaciones de soporte, lanzamiento de nuevas versiones y eventos en IBM Rational Support.
 - <https://www.ibm.com/developerworks/mydeveloperworks/blogs/nfrsblog/> para eventos en curso.
- **Siga Rational Support en Twitter**
 - Nuestro feed en Twitter es actualizado diariamente con contenido de varias fuentes en IBM.
 - <http://twitter.com/rationalsupport> para seguirnos.
- **Nuevo portal de IBM Support**
 - <http://ibm.com/support/entry/portal>

