



## Cómo maximizar el retorno de su inversión en Rational a través del Servicio de Soporte al Cliente

**Carlos Sanchez/John Emmerik**  
AVP Leader/New Business Leader  
[c.sanchez-rivas@nl.ibm.com](mailto:c.sanchez-rivas@nl.ibm.com)  
[jremmerik@nl.ibm.com](mailto:jremmerik@nl.ibm.com)

**Rational.** software

Madrid, 3 Noviembre 2009

# Agenda

- **Introducción Soporte al Cliente de Rational**
- El Soporte Estándar de IBM
- “Accelerated Value Program” (AVP)
- Resumen





# Oficinas de Soporte al Cliente Rational

Team Global  
de **500+**  
profesionales  
en Soporte  
dedicados a la  
atención del  
cliente



**Idiomas que ofrece el Soporte de Rational**

- Portugues Brasil
- Chino
- Holandés
- Ingles
- Francés
- Alemán
- Italiano
- Japonés
- Koreano
- Español

Un Team Global para un Mercado Globalmente Distribuido



## Estadísticas de Soporte al Cliente Rational

- El número de incidencias (PMR's) solucionadas en EMEA durante Ene – Sept 2009

19.505 = 1 cada 5 mins.33 sec

- 9 de cada 10 clientes encuestados, están satisfechos con el Soporte
- Los Ingenieros del servicio de Soporte al cliente de IBM Rational tienen un promedio de **43 meses** en su trabajo (promedio en la industria es **18 meses**)

## Para contactar con el servicio de Soporte al Cliente de Rational

- **El Portal de Soporte de IBM**
  - ▶ Ya disponible desde hace algunas semanas
  - ▶ <http://ibm.com/support/entry/portal>
  
- **Número de teléfono**
  - ▶ España : 901-100-000
  - ▶ <http://www.ibm.com/planetwide/> (lista de números telefónicos)
  
- **Opciones de escalación de incidencias PMR:**
  - ▶ Solicite al Ingeniero del Soporte Técnico escalar la incidencia PMR
  - ▶ Solicite al Ingeniero del Soporte Técnico hablar con un Manager

## Rational RFE Community

**Rational® RFE Community** es un lugar donde puedes colaborar con los equipos de desarrollo Rational y usuarios de productos de otros a través de su capacidad para buscar, ver, comentar, enviar, y solicitar información con respecto a la mejora del producto (RFE).

### Beneficios

- Rápida respuesta a las solicitudes de mejora
- Proporciona información respecto a los tiempos de respuesta
- Permite influir en las líneas de desarrollo de los distintos productos Rational
- Rompe las barreras entre los usuarios finales del producto y los desarrolladores del software

The screenshot shows the IBM Rational RFE Community website interface. At the top, there is a navigation bar with the IBM logo, a search bar, and links for Home, Solutions, Services, Products, Support & downloads, and My IBM. The main heading is 'Rational RFE Community' with a sub-heading 'Celebrating one year of your IBM Rational software ideas' and an image of a cupcake with a lit sparkler. Below the heading, there is a welcome message and a link to a developerWorks podcast. The 'RFE activities' section includes a search bar and a 'Browse RFEs' section with radio buttons for 'Top 20 watched RFEs', 'Top 20 voted RFEs', 'Planned RFEs', and 'Delivered RFEs'. A sidebar on the right contains a 'My developerWorks' section with 'Welcome guest', 'Sign in', and 'Register (free)'. Below that is a 'Latest RFE submitted' section with a dropdown menu and a list of recent submissions.

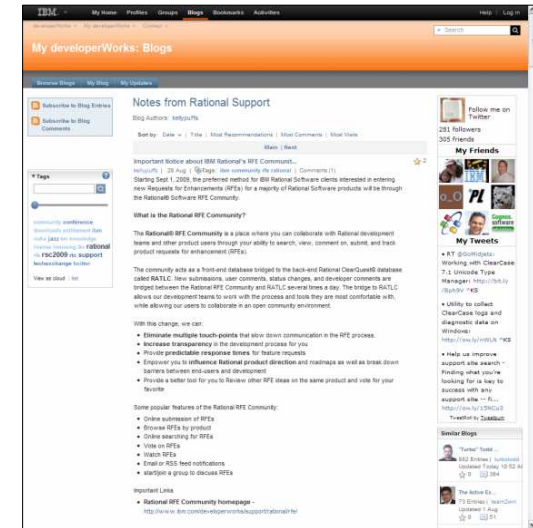
<http://www.ibm.com/developerworks/support/rational/rfe/>





# Cómo estar actualizado

- **Solicite actualizaciones por correo electrónico a través de “My Notifications”**
  - ▶ Con “My Notifications” puede recibir anuncios diarios o semanales a través de correo electrónico, páginas Web personalizadas y feeds RSS.
  - ▶ <http://ibm.com/software/support/einfo.html> para actualizaciones al cliente.
- **Notas del Blog de Rational Support**
  - ▶ Este blog actualizado regularmente contiene información sobre los lanzamientos de nuevos productos y eventos de software Rational de IBM.
  - ▶ <https://www.ibm.com/developerworks/mydeveloperworks/blogs/nfrsblog/>
- **Siga el Soporte de Rational en Twitter**
  - ▶ Nuestro Twitter de Soporte Rational se actualiza diariamente con el contenido de diistintas fuentes y de la Comunidad de IBM
  - ▶ <http://twitter.com/rationalsupport>





# Agenda

- Introducción Soporte al Cliente de Rational
- **Soporte Estándar**
- “Accelerated Value Program” (AVP)
- Resumen



## Qué es el Soporte Estándar?



- Parte de cada nueva licencia, renovable cada año

### Proporciona:

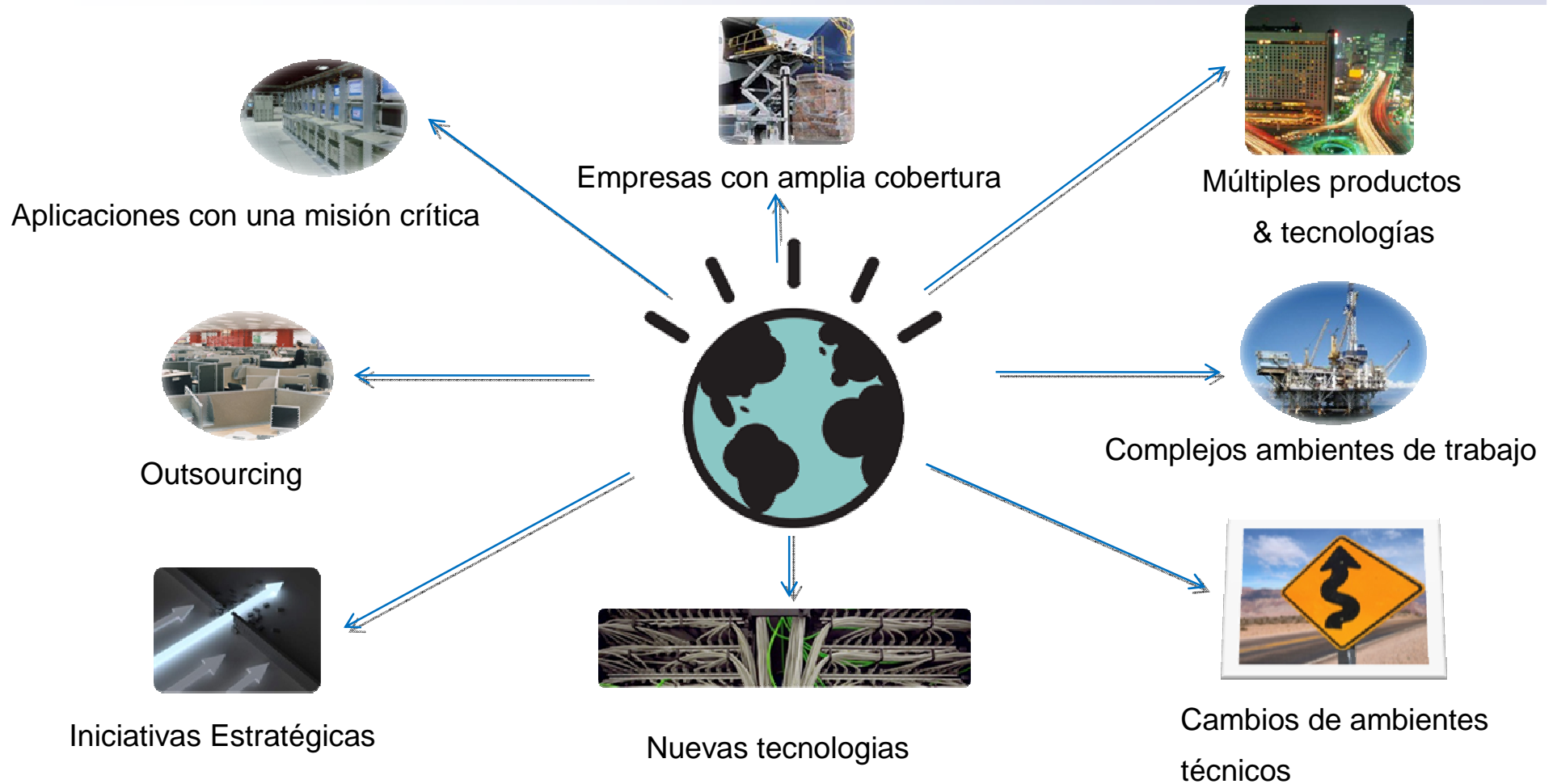
- Asistencia a todas las incidencias que se reporten
- Notificación de la disponibilidad de nuevos productos
- Acceso a las últimas versiones de software y novedades
- Soporte técnico 24x7 via telefónica, a problemas críticos
- Herramientas en línea y recursos para gestionar licencias

## Tiempos de Respuesta & Niveles de Severidad

- **2 horas** tiempo de respuesta para TODAS las incidencias que reporten los clientes
- **24/7** servicio de atención para los problemas de Severidad 1
- Cobertura en horas de trabajo normales para las incidencias clasificadas con una Severidad 2 - 4 (8:00 AM-5:00 PM tiempo local del usuario)
- **Número ilimitado de profesionales en el área que le pueden llamar**

Nivel de Severidad	Condición
1	El cliente no puede utilizar el producto, esto tiene un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata..
2	El cliente es capaz de utilizar el producto, pero las operaciones se ve muy restringidas debido a el problema
3	El cliente puede utilizar el producto con algunas restricciones en las funciones disponibles. Estas restricciones, sin embargo, no tienen un impacto crítico sobre las operaciones.
4	El problema causa poco o ningún impacto en las operaciones del cliente o bien el cliente o el servicio de Soporte, han encontrado una manera de eludir el problema. Se hace seguimiento al problema a traves de llamadas . Se fija prioridad 4.

# No sólo el mundo esta cambiando...también la estructura de las organizaciones



Por lo tanto IBM ofrece: “Accelerated Value Program”

# Agenda

- Introduccion Soporte al Cliente de Rational
- El Soporte Estándar de IBM
- “Accelerated Value Program” (AVP)
- Resumen



## Objetivos del “Accelerated Value Program” (AVP):



- Actuar como catalizador para la implementación de los productos adquiridos
- Facilitar los retos relacionados en cuanto al uso de tecnología punta
- Hacer frente a entornos de tecnología cada vez más complejo
- Superar las carencias de conocimiento y formación
- Maximizar la eficiencia operativa

### En otras palabras:

- **Acelerar el Valor de sus inversiones en software**

## Nuestro Grupo de Trabajo (1)

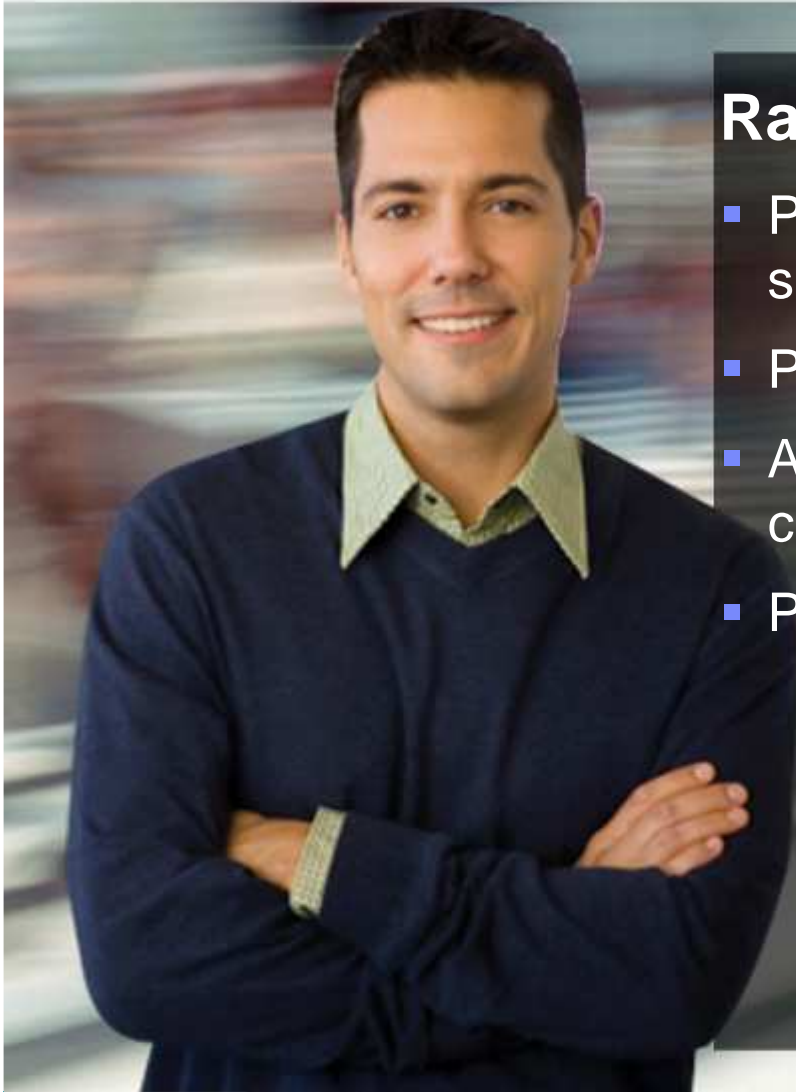


### **Rational Accelerated Value Líder**

- Asesoramiento para la prevención de incidencias y uso de mejores prácticas de trabajo
- Investigación y Orientación
- Asistencia en escalaciones
- Seguimiento de incidencias, creación de informes y reportes con tendencias
- Coordinación de los recursos



## Nuestro Grupo de Trabajo (2)



### **Rational Accelerated Value Especialista**

- Profundo y sólido conocimiento de la aplicación soportada
- Planificación para la mitigación de riesgo
- Asesoramiento en la aplicación de soluciones críticas
- Papel activo en la determinación de problemas

## El grupo que soporta “Accelerated Value Program”

- Proporcionar un ingeniero con alto nivel de experiencia dedicado a la solución de sus incidencias/ PMR
- Almacenar y compartir el entorno de sus aplicaciones para acelerar la solución de problemas
- La gestión activa de sus incidencias (PMR), escalaciones, los defectos y RFE



**Solución rápida a sus problemas**

- Actualización pro-activa sobre nuevos documentos técnicos y defectos relacionados con su entorno
- Dar seguimiento a “testfixes” solicitados, a efecto de garantizar la inclusión de ellos en las actualizaciones o en los nuevos lanzamientos
- Preparar las migraciones y actualizaciones y asistencia durante estas actividades



**Prevención de problemas**

- Informar y asesorar a los principales usuarios acerca de los procesos de apoyo y las herramientas de apoyo
- Proporcionar capacitación técnica y gestión de problemas
- Organizar eventos para el intercambio de conocimientos (virtual o en vivo)



**Mejora en la Producción**

## El valor de AVP (anteriormente conocido como Premium Support) Comentarios de algunos clientes...

- "IBM Software Support Premium es la mejor decisión que hemos tomado ... nos ha ayudado mucho a **superar los obstáculos para implementar nuestro software** de IBM más rápidamente ..." Rob Livingstone, CIO Ricoh Australia
- En un primer momento puse en duda el valor, pero después de ver el trabajo de equipo de mi personal y del grupo de Soporte Premium, sé que no podría vivir sin este soporte... Vale la pena cada centavo. "Rob Livingstone, CIO Ricoh Australia
- "El resultado de esta colaboración nos ayuda a **aumentar nuestra productividad**". Laurent Levasseur, Comareg
- "La planificación del proyecto se **redujo en más del 17%**", cliente anónimo
- "El Premium Support Manager ha **evitado 2 semanas** de tiempo de inactividad", cliente anónimo
- "La investigación PSM dio lugar a un **25% de ganancia de rendimiento**", cliente anónimo

## Resultados del estudio de Valor de ITG para AVP



Los cálculos fueron desarrollados de forma independiente por ITG. Los datos de costos y rendimientos están basados en:

- Cliente & comentarios del grupo de IBM que da asistencia a este cliente.
- Análisis de incidencias (PMR).

### El estudio demuestra

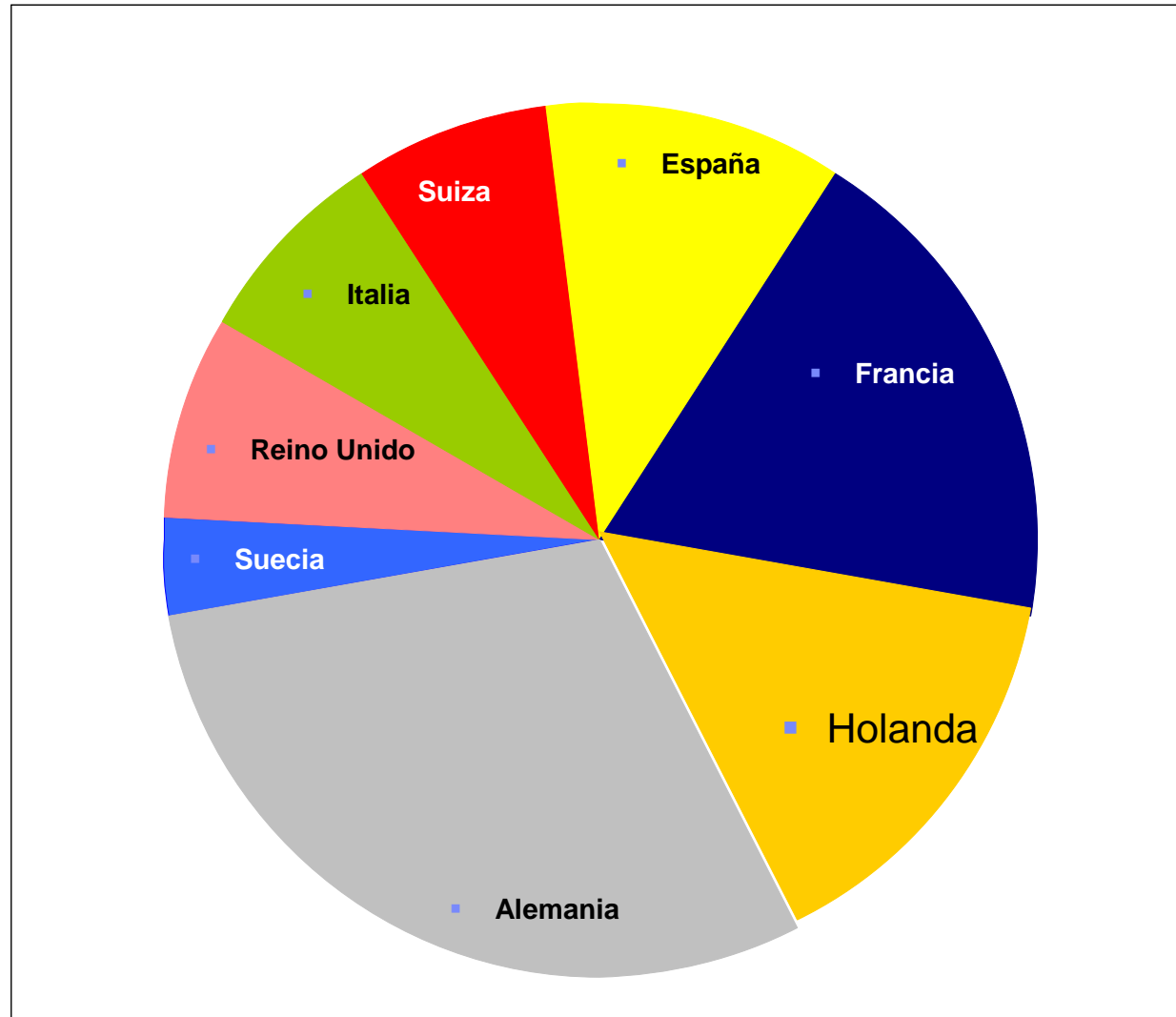
- Rendimientos anuales de clientes AVP.
- Rango de 1,07 a 2,67 veces los costos.
- Promedio de Rational 1,98 veces los costos.
- Rendimiento más alto que la mayoría de las inversiones en IT.

### Beneficios adicionales:

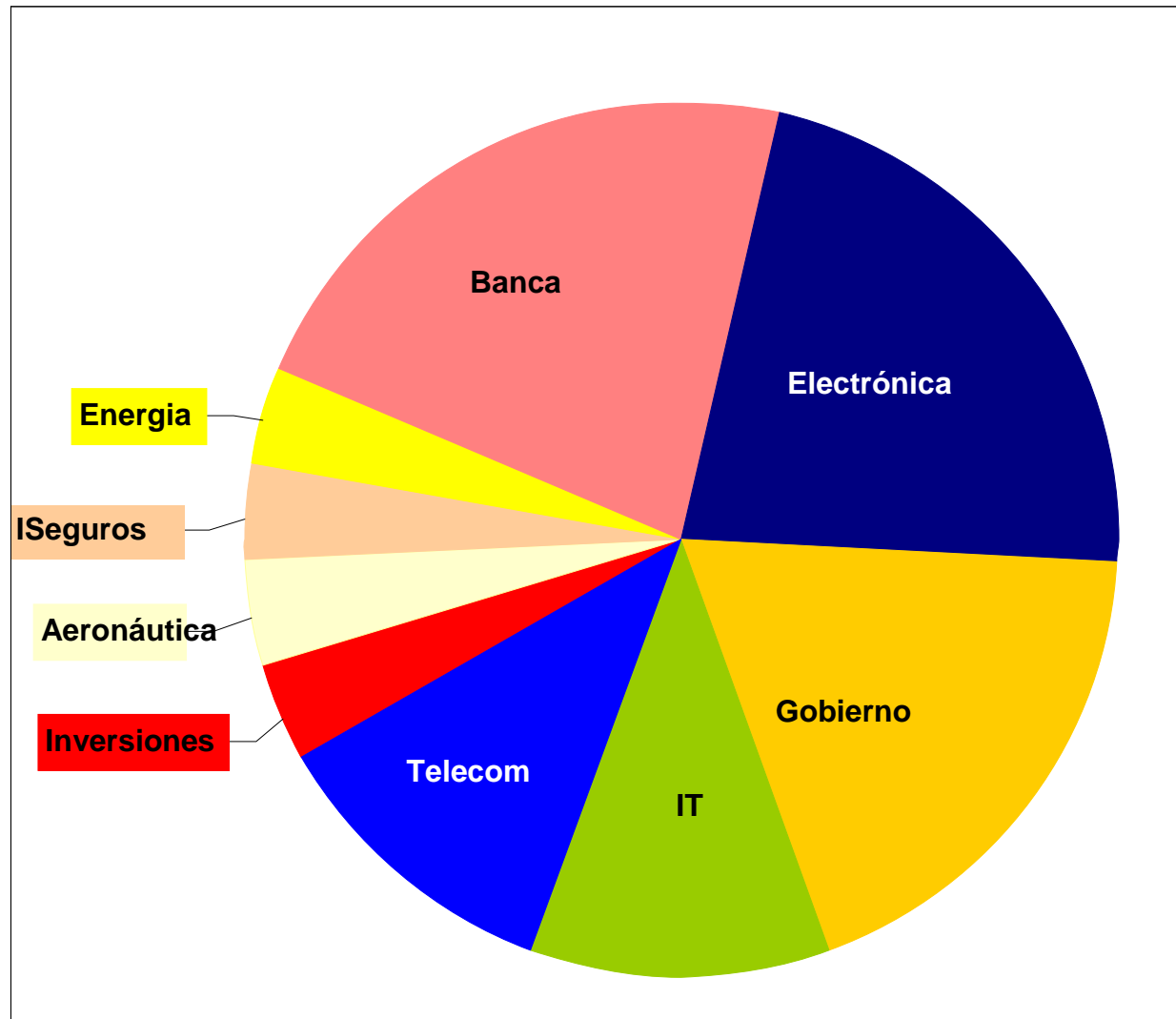
- Prevención de riesgos
- Disminución de incidencias e interrupciones
- Reducción de la frecuencia y gravedad de los problemas relacionados a software.
- Más rápida resolución a los problemas de software.
- Acciones y Alertas preventivas



# Cientes AVP en Europa



# Cientes AVP por Industria en Europa



## AVP le ofrece tiempo para concentrarse en su negocio, lo cual le permite :

- **Más rápido en los negocios**
  - Un día de retraso en la entrega de una nueva solución traerá altos costos o pérdida de ingresos.
- **Reducción del “Total Cost of Ownership” (TCO)**
  - Accelerated Value Program es mucho más barato que la creación de un departamento de apoyo interno
- **Riesgo minimizado**
  - gracias al conocimiento del cliente y su sistema
  - El análisis de problemas potenciales
  - Visitas in situ en caso de emergencia
  - Evitar o prevenir tiempos de inactividad





## Resumen (1)

- EL Soporte al Cliente Rational cuenta con más de 500 ingenieros para dar servicio y apoyo
- Varias maneras de mantenerse informado y en contacto con Soporte al Cliente de Rational
- La mayoría de los clientes hacen uso del Soporte Estándar
- Para aquellos clientes que requieren atención personalizada, IBM ofrece el “Accelerated Value Program” (AVP).

## Resumen (2)

### Las ventajas clave de AVP:

- Soporte a la medida, brindado a través de recursos altamente calificados.
- Soporte oportuno y preventivo, que permite reducir al mínimo el tiempo de inactividad y los retrasos en sus proyectos.
- El conocimiento de su entorno a fin de ofrecer un rápido tiempo de resolución a sus problemas
- Productividad optimizada con el software de IBM

**Nuestro objetivo es crear una relación de confianza y colaboración a largo plazo para acelerar el retorno de su inversión en Rational**



## Enlaces de apoyo

**IBM Support Portal** - <http://ibm.com/support/entry/portal>

- Single, unified and centralized view of all technical support tools and information, covering all IBM products

**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>



# Questions



© Copyright IBM Corporation 2009. All rights reserved. The information contained in these materials is provided for informational purposes only, and is provided AS IS without warranty of any kind, express or implied. IBM shall not be responsible for any damages arising out of the use of, or otherwise related to, these materials. Nothing contained in these materials is intended to, nor shall have the effect of, creating any warranties or representations from IBM or its suppliers or licensors, or altering the terms and conditions of the applicable license agreement governing the use of IBM software. References in these materials to IBM products, programs, or services do not imply that they will be available in all countries in which IBM operates. Product release dates and/or capabilities referenced in these materials may change at any time at IBM's sole discretion based on market opportunities or other factors, and are not intended to be a commitment to future product or feature availability in any way. IBM, the IBM logo, Rational, the Rational logo, Telelogic, the Telelogic logo, and other IBM products and services are trademarks of the International Business Machines Corporation, in the United States, other countries or both. Other company, product, or service names may be trademarks or service marks of others.