

DB2 Information Management Regency Services



Puntos Destacados

- **el grupo de Soporte al Cliente**
- **Punto de contacto personalizado en**
- **Solución de problemas y actualizaciones regulares**
- **Prioridad al acceso de información técnica**
- **Notificación pro activa de defectos, workarounds, y arreglos disponibles**
- **Soporte pro activo para ayudar a identificar problemas potenciales antes de que estos impacten su entorno**
- **Transferencia de conocimiento que le brinda la experiencia del grupo de soporte a sus empleados**

Al usar el software de manejo de información de IBM en situaciones complejas, en aplicaciones de entorno crítico, sus necesidades de soporte pueden exceder aquellas de la mayoría de las organizaciones.

El programa de IBM® DB2® Information Management Regency Services® le ofrece un servicio de soporte pro activo y de alto nivel. Este programa le permite trabajar mas de cerca con el grupo de soporte de DB2 Information Management e Informix®, obteniendo una solución más rápida y mejorando la disponibilidad de las aplicaciones y datos críticos en su empresa. En adición a Passport Advantage®, esto le provee un representante de soporte técnico que entiende no solamente DB2 information

management e Informix software pero también su necesidades particulares de soporte.

Beneficios del Programa

- *Aumenta la disponibilidad de su sistema.*
 - *Trabajamos con usted para evaluar y reducir el impacto en los cambios de sistemas. Nosotros coordinamos la solución de problemas que puedan ser ocasionados debido a estos cambios y pro activamente le notificamos de nuevos problemas que puedan impactar su entorno.*
- *Optimiza la productividad de sus empleados*
 - *Nosotros le ayudamos a manejar los problemas de software, lo mantenemos actualizado, y creamos reportes para medir su actividad de soporte con nosotros. Compartiendo información, podemos ayudarle obtener experiencia y practica total de su software IBM.*
- *Garantiza retorno de su inversión.*
 - *Optimiza la productividad de sus empleados y disponibilidad del sistema, aumentando el retorno de su inversión en software IBM.*

Sobre el Programa

Su representante de Regency le sirve como una extensión de su propio grupo técnico. Nosotros trabajamos para entender su entorno y su

empresa. Con este conocimiento nosotros coordinamos el nivel apropiado de soporte para atender los problemas particulares de su empresa.

Su contacto de Regency se mantiene informado sobre sus preguntas, las escala, e investiga, tal como sea necesario. Adicionalmente su representante de Regency le brinda soporte pro activo con información de los grupos de soporte y desarrollo de DB2 information management o Informix backline, los cuales pueden incluir:

- *Defectos encontrados por el grupo de desarrollo y otros clientes, incluyendo workarounds y arreglos urgentes.*
- *Sus problemas que han sido abiertos, con información detallando la historia, solución y estatus.*
- *Invitaciones a llamadas en conferencia sobre temas de diferente interés, tales como despliegue de nuevos servicios, consejos de actualización y de uso del producto.*

Entre mas sus empleados sepan sobre como el software de IBM trabaja, mejor equipados estarán para aplicar las mejores practicas para aumentar la disponibilidad y compartimiento de su sistema. La transferencia de conocimiento de nuestro programa le ofrece a su grupo acceso a información directa de los grupos de desarrollo y soporte avanzado de IBM.

Opciones de Servicio

Nosotros le ayudamos a evaluar sus requerimientos de soporte incluyendo conocimiento de sus empleados sobre el producto, estabilidad de su entorno, y la naturaleza de sus problemas de

soporte. Esto nos ayuda a determinar cual tipo de ayuda, Gerente Técnico de Cuenta o Analista de Soporte Senior, sea el mas apropiado para atender sus necesidades. Usualmente, esta persona trabaja en un sitio remoto y es compartida con otros clientes.

Sin embargo, si usted tiene un ambiente que demanda mucho de su entorno, usted puede considerar invertir en un Analista Senior de Soporte de tiempo completo. Este especialista trabajara en su empresa, donde sus empleados puedan tener acceso diario a sus conocimientos avanzados de bases de datos. Con acceso diario a su red, aplicaciones, y sistemas, el analista desarrollara conocimiento profundo sobre su entorno y así centralizar y acelerar las respuestas de IBM a sus preguntas de soporte. Si usted necesita ayuda con solución de problemas, respuesta a preguntas, o asistencia en la planeación para cambios importantes de su entorno, esta persona puede resolver muchos de sus problemas o ayudar a determinar cual experto técnico en IBM involucrar.

Sin importar cual sea su requerimiento de manejos de información, nosotros trabajamos con usted para evaluar sus necesidades y determinar la mejor manera de asegurar su éxito.

Para mayor información

Para solicitar mas información contacte a su representante de ventas IBM o envíe un email a fabiod@us.ibm.com. Si necesita mas información sobre servicios de soporte IBM, visite nuestro 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, Regency Services, 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.