

Diferencias entre soporte AVP Vs Soporte Estándar (I)

| Elemento | Soporte Avanzado | Accelerated Value Program |
|--|---|---|
| Tipo de Soporte | Reactivo, solo interviene cuando hay un problema | Proactivo, busca evitar los problemas para limitar el impacto |
| Contacto Personalizado | No | Sí, a través de dos tipos de recursos que actuarán como focos principales para el cliente en sus relaciones con IBM: - Accelerated Value Leader (AVL) - Accelerated Value Specialist (AVS) |
| Acceso al Laboratorio | Estándar | Gestión de llamada prioritario |
| Escalado | A través de un Duty Manager en rota (puede no ser la misma persona) | A través del Accelerated Value Leader asignado al cliente (siempre es la misma persona la que interactúa con el cliente) |
| Gestión de PMRs | Cada problema asignado a un ingeniero, el cliente gestiona los incidentes | El AVL coordina los incidentes abiertos |
| Reportes y revisión de incidentes | No | Reportes regulares con información sobre situación actual |
| Notificación Proactiva | No | Asistencia en la planificación de cambios |

Diferencias entre soporte AVP Vs Soporte Estándar (II)

| Elemento | Soporte Avanzado | Accelerated Value Program |
|---------------------------------|--|---|
| Notificación de defectos | A través de web monitoring | Notificaciones Proactivas personalizadas según el entorno del cliente a través de las relaciones con el AVL |
| Coordinación Cross Brand | Proceso Standard | A través del AVL asignado a la cuenta |
| Gestión de excepciones | Solo Severidad 1 | El AVL organiza soporte para periodos críticos, ejemplo : largas migraciones o actualizaciones fuera de horario normal. |
| Asesoramiento Técnico | Recursos Web, servicios / eventos previo pago | Conferencias con Desarrollo Eventos programados “Best Practices” a través del contacto con el Analista miembro del laboratorio dentro del equipo AVP |
| Documentos Técnicos | Auto ayuda en la web | Envío de documentos proactivamente Acceso a documentos no públicos Reportes periódicos |
| Tiempo de respuesta | 2 horas de tiempo de respuesta durante horario estándar de soporte | 30 minutos de tiempo de respuesta los días laborables. |