

# Posventa de Ipswitch Servicios técnicos

## Garantice el éxito de su equipo de TI

### HACEMOS QUE SU EQUIPO DE TI SE DESTAQUE

Nuestra misión en Ipswitch es hacer que su equipo de TI se destaque. Para hacer esto, ayudamos a que su equipo saque el mayor provecho del software Ipswitch y lo deje a usted en funcionamiento. Diseñamos nuestros servicios técnicos posventa para garantizar que nuestros productos sean tan fáciles de usar como son fáciles de probar y comprar.

Hemos estado afinando nuestras ofertas **desde 1992** y nos reinventamos constantemente para desarrollar un contrato en constante cambio que garantiza su éxito con los productos de Ipswitch.

Nuestra base de clientes leales es una declaración de la calidad del soporte posventa que ofrecemos. Por ejemplo, **nuestras tasas de retención de clientes y de renovación de soporte son altas; para algunos productos, llega alrededor del 95 por ciento.** Y nuestros índices Net Promoter Score (NPS) están sobre el margen de 50, lo que se considera excepcional para una empresa de software de empresa a empresa (B2B).

Además, los resultados de una reciente encuesta al cliente de Ipswitch indican que los clientes que reciben soporte o capacitación de Ipswitch crean **45 por ciento menos de casos de soporte** en comparación con clientes que no se han inscrito para recibir soporte o capacitación. Nos encantan estos resultados; confirman que nuestros clientes se dan cuenta de un rendimiento de su inversión en nuestros servicios y capacitación.

Mediante la oferta de una variedad de programas y servicios con valor agregado (lo que incluye soporte técnico, capacitación en productos y servicios de asesoría), nuestro equipo de ingenieros de soporte, expertos en productos e instructores de capacitación garantiza que optimizará su inversión en nuestros productos y generará valor rápidamente.

### Soporte técnico y mantenimiento

Incluimos un **contrato de servicios activo de uno, dos o tres años** con la compra de un producto con licencia para garantizar su éxito. Una vez caducado este contrato de servicios, ofrecemos un [Programa de renovación anual](#) para garantizar que los clientes tengan un acceso ininterrumpido al soporte y siempre tengan la versión más actualizada del software.

El soporte técnico está disponible para todos los propietarios de productos de Ipswitch que estén dentro del período de garantía (30 días desde la fecha de compra) o tengan un contrato de servicios activo. Los contratos de servicios están diseñados para ayudarlo a optimizar la instalación y configuración de su software, resolver los problemas técnicos ocasionales que pueda tener y maximizar la efectividad de sus productos de Ipswitch.

Con soporte mundial “de sol a sol”, un contrato de servicios le proporciona el soporte correcto en el momento correcto. Además de nuestros centros de asistencia en América del Norte, tenemos un centro de asistencia completo en Galway, Irlanda que maneja las interacciones de socios y clientes, además de las consultas en francés, alemán, español, holandés e inglés.

### BENEFICIOS DE TENER UN CONTRATO DE SERVICIOS ACTIVO

- › Acceso total a la “[Comunidad de Ipswitch](#)”
- › Acceso a [ayuda en línea](#) y a la [base de conocimientos](#) de Ipswitch para obtener respuestas rápidas cuando las necesite
- › Acceso a [ingenieros de soporte](#) de Ipswitch enfocados en soluciones para preguntas y problemas más complejos
- › Garantías para que sepa cuándo esperar una respuesta, actualización y resolución de su caso por medio de contratos de nivel de servicio publicados
- › [Actualizaciones de productos](#) y acceso prioritario a correcciones de errores
- › Invitaciones VIP a reuniones grupales de usuarios virtuales y locales
- › Invitaciones para participar en programas beta de productos



Con un contrato de servicios de Ipswitch, si hay un problema demasiado desafiante, puede conectarse directamente con un ingeniero en su zona horaria que hablará su idioma.

### LA COMUNIDAD DE IPSWITCH

La [Comunidad de Ipswitch](#) es una potente herramienta en línea que permite que los clientes se conecten, aprendan y compartan pensamientos, problemas e ideas para descubrir la mejor manera de corregir un problema y afinar su sistema. Tiene distintas áreas para distintos productos de Ipswitch, pero reúne todos estos recursos en una sola ubicación. Se vincula con la Base de conocimientos de Ipswitch para ofrecer autoayuda, soporte adicional y recursos de la comunidad, como por ejemplo:

- › **Soporte:** Cree y administre sus casos de soporte
- › **Productos:** Administre sus licencias y renovaciones y descargue productos
- › **Preguntas:** Realice preguntas dentro de la comunidad y comparta su conocimiento con los demás
- › **Ideas:** Cree, vote y comente acerca de ideas para mejorar nuestros productos
- › **Biblioteca:** Descargue y comparta scripts para mejorar la productividad de WhatsUp Gold
- › **Capacitación:** Acceda a recursos de capacitación, incluso a la capacitación en línea

“Trato con muchos fabricantes distintos en mi trabajo e Ipswitch es uno de los pocos que proporciona el mejor nivel de servicio”.

Departamento de Seguridad de Tennessee

### AYUDA EN LÍNEA Y BASE DE CONOCIMIENTOS

Nuestra [Base de conocimientos](#) es una consolidación de toda la información de productos en una sola ubicación, de modo que pueda encontrar la respuesta correcta rápidamente. Realice una pregunta específica o busque en nuestra Base de conocimientos por tema. Para obtener respuestas y resultados rápidos para una o más preguntas, los clientes pueden usar estos recursos de autoayuda en lugar de crear casos de soporte.

### SOPORTE EN VIVO

Con un contrato de servicio activo, proporcionamos [soporte ilimitado](#) durante los horarios de atención y soporte de emergencia opcional (extendido) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año para problemas fundamentales para la empresa. Nuestros ingenieros de productos están enfocados en el servicio y en las soluciones; no solo responden preguntas, sino que sondean para identificar sus objetivos, enfocarse en el problema desde esa perspectiva y guiarlo hacia la solución correcta para su situación específica. Este enfoque es importante ya que no hay dos clientes que usen nuestro software de la misma manera.

El éxito de nuestro equipo de soporte se mide basado en la suma de los índices Net Promoter Score específicos para el caso, en lugar del volumen de casos que cierran. El equipo obtuvo un NPS de 49 en 2015 y de 54 en 2016. Para crear un caso de soporte, simplemente haga login en la Comunidad de Ipswitch y acceda a Soporte. También ofrecemos una Base de Conocimiento dentro de la Comunidad de Ipswitch.

Para problemas que no se pueden resolver por medio de la Comunidad de Ipswitch o nuestra extensa información en línea que está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, Ipswitch y su amplia red de empresas asociadas mundiales proporcionan soporte en vivo en el idioma local. Nuestras empresas asociadas están certificadas para proporcionar soporte técnico de alto calibre para los productos Ipswitch y están respaldados por nuestro personal de soporte técnico experto.

### CONTRATOS DE SERVICIOS PUBLICADOS

Nuestros contratos de nivel de servicio de soporte publicados (SLA) son una oferta exclusiva. Estos describen los niveles de respuesta de servicio que garantizamos a nuestras empresas asociadas y clientes, según sus presentaciones de caso específicas. Esto garantiza que nuestro nivel de respuesta ante un problema que presente coincida con el impacto que el problema tiene en su empresa.

	CRÍTICO	ALTO	MEDIO	BAJO
<b>Respuesta inicial</b>	2 horas laborales	4 horas laborales	1 día laboral	2 días laborales
<b>Actualizaciones</b>	1 día laboral	2 días laborales o según lo solicite	A pedido	A pedido
<b>Compensación</b>	Trabaje continuamente	Trabaje continuamente	Esfuerzos razonables	Esfuerzos razonables

“Excelentes productos, excelente soporte. ¡Ustedes valen cada centavo!”

Field Asset Services, LLC

**ACTUALIZACIONES DE PRODUCTOS**

Nuestro plan de productos se genera en base al cliente y nos esforzamos para publicar una versión importante y una actualización menor cada año. Nuestros administradores de productos y el equipo de soporte técnico participan activamente y escuchan a la Comunidad de Ipswitch y la voz de sus clientes. Incorporamos sus solicitudes de características en las versiones importantes y las mejoras y correcciones de errores solicitadas en las versiones menores. Con un contrato de servicios activo, los clientes obtienen acceso prioritario a todas las actualizaciones de los productos.

**REUNIONES DE GRUPO DE USUARIOS**

Patrocinamos varios eventos virtuales y en terreno todos los años, con el fin de hacer una demostración de los productos, compartir información de los productos, interactuar con los clientes y recopilar comentarios de los clientes acerca de los productos nuevos y existentes. Como cliente con un contrato de servicios activo, recibirá invitaciones VIP a estos eventos.

**PROGRAMAS BETA**

Solo los clientes con contratos de servicios activos están invitados a participar en los programas beta de Ipswitch. Los programas beta proporcionan acceso práctico temprano a la siguiente generación de software y la oportunidad de analizar problemas, realizar preguntas, interactuar con los administradores y desarrolladores de productos de Ipswitch y ayudar a formar la dirección de nuestros productos.

**Capacitación en los productos**

Nuestro equipo de capacitación crea contenido y realiza clases que están diseñadas para optimizar el uso y el éxito con los productos de Ipswitch. Su equipo de TI aprenderá de los expertos en productos cómo usar, administrar, dar soporte y aprovechar la potencia de los productos de Ipswitch. Obtendrán el conocimiento que necesitan para dominar el software y demostrar su estado de expertos; para esto, se convertirán en Profesionales Certificados en productos de Ipswitch y un embajador o defensor de Ipswitch dentro de la Comunidad de Ipswitch.

Ofrecemos un enfoque de aprendizaje combinado que consta de clases en vivo en línea (con plan de estudios tanto estándar como customizado) y aprendizaje a pedido y a su propio ritmo. Ipswitch también certifica a sus empresas asociadas para proporcionar capacitación localizada en todo el mundo. Como una declaración de nuestro enfoque de aprendizaje y la pericia de nuestros instructores, el equipo de capacitación logró un índice NPS de 53 en la primera mitad de 2016.

Los cursos en línea incluyen un plan de estudios guiado por instructor, libros de trabajo, laboratorios prácticos, ayuda personalizada del instructor, análisis colaborativos y orientación de los expertos para resolver problemas reales. Nuestros instructores son expertos en productos, y cada uno lleva más de una década de pericia técnica y en la industria. Todos los videos y manuales de capacitación están disponibles en el entorno de aprendizaje a pedido de Ipswitch.

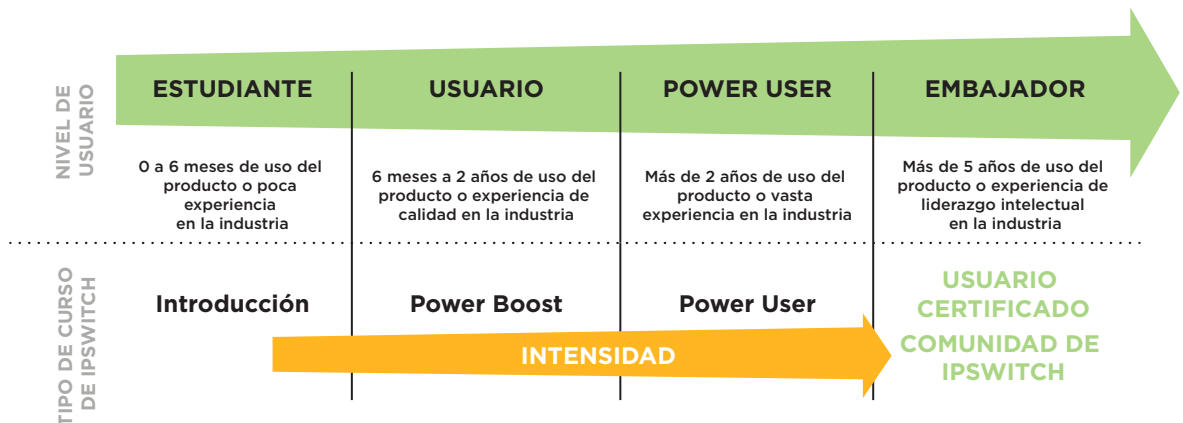
Los cursos [se compran clase a clase](#) y se dividen en módulos para entregar lo que el estudiante necesita, según el ciclo de vida de implementación de la empresa:

ipswitch  
WhatsUpGold

ipswitch  
MOVEit

ipswitch  
WS\_FTP

ipswitch  
MessageWay



### CURSOS DE INTRODUCCIÓN

- › Diseñados para estudiantes con menos de seis meses de experiencia en productos de Ipswitch.
- › Permite que los estudiantes refuercen rápidamente y se muevan en la dirección correcta con los productos de Ipswitch desde el primer día.

### CURSOS POWER BOOST

- › Diseñados para estudiantes con menos de seis meses de experiencia en productos de Ipswitch o que han completado el curso de “Introducción” adecuado.
- › Capacita a los estudiantes para administrar, fortalecer y optimizar la implementación de productos.

### CURSOS POWER USER

- › Diseñados para administradores de sistema con experiencia que tienen más de dos años de experiencia en productos o que han completado los cursos de “Introducción” y “Power Boost” adecuados.
- › Capacita a los estudiantes en “consejos y trucos” expertos y cómo dar soporte a su propio software y depender menos de los servicios de Ipswitch.

Ipswitch también ofrece cursos de capacitación intensivos que combinan la capacitación “Introducción”, “Power Boost” y “Power User” en un curso concentrado para estudiantes que buscan una capacitación rápida.

Por último, Ipswitch ofrece una variedad de capacitación gratuita, con videos y clases en vivo en la Comunidad de Ipswitch. Además, encontrará videos de “Novedades” y “Consejos y trucos” de todos los productos en nuestro canal de YouTube dentro de sus propias listas de reproducción ordenadas. Estos videos están diseñados para permitir que nuestros clientes obtengan información acerca de las versiones más recientes y el mayor valor de sus productos.

## Servicios de asesoría

Somos conocidos por tener precios justos, prácticas comerciales honestas que deleitan a los equipos de TI y software que vienen listos para usar. Aunque nuestros productos son fáciles de instalar, algunos clientes prefieren contratar a un experto para maximizar el valor de su compra. Para apoyar a estos clientes, ofrecemos servicios de asesoría técnica que saca provecho de la pericia de nuestros ingenieros en sistemas para garantizar el éxito de cada cliente. Algunos ejemplos de los servicios de asesoría de Ipswitch incluyen:

- › **Instalación de software**, la que incluye la implementación de sus configuraciones específicas para ahorrar tiempo y recursos
- › **Capacitación customizada** que es específica para sus casos de uso para optimizar su implementación
- › **Revisiones de integridad** que optimizan su software y describen problemas para ayudar proactivamente a evitar problemas y minimizar el tiempo de inactividad
- › **Asistencia para actualización** para determinar la mejor ruta de actualización y cuándo es óptimo realizarla

## Haga que su equipo de TI se destaque

Observe cualquier organización actual y encontrará un equipo de TI que trabaja arduamente en lograr lo casi imposible: Navegar por un entorno de TI cada vez más complejo, mientras proporcionan prácticamente cero tiempos de inactividad de manera segura. Por más de 20 años, nuestra meta ha sido facilitarle la vida a su equipo, mediante la entrega de un software de gestión de TI que sea fácil de probar, comprar y usar.

Para cumplir con estos objetivos, nuestros servicios de soporte técnico posventa permite cumplir con la promesa de facilidad de uso. La potencia combinada de la Comunidad de Ipswitch, nuestra Base de conocimientos y nuestro equipo de ingenieros, expertos en productos e instructores, eliminan la complejidad de la gestión de TI, proporcionan a sus profesionales de TI las habilidades y el conocimiento técnico adecuado en el momento indicado y permiten que su equipo de TI se destaque.

Para obtener soporte, renovar su contrato de servicios, inscribirse para la capacitación o contratar un asesor técnico, visite <https://community.ipswitch.com/s/>.

Ipswitch, Inc.  
15 Wayside Rd, 4th Floor  
Burlington, MA 01803  
(781) 676-5700

Ipswitch EMEA Centre of Excellence  
Office 2B, Citypoint  
Prospect Hill, Galway  
Ireland

Ipswitch Japón 株式会社  
〒106-0047  
東京都港区南麻布4-11-22  
南麻布T&Fビル8階