

# Aproveche al máximo sus soluciones empresariales con Red Hat Technical Account Management

## EL VALOR DE RED HAT

*"El soporte de Red Hat es ejemplar. Siempre que hemos necesitado algo, han respondido. Red Hat se ha convertido en nuestra columna vertebral. Sin ellos, nuestra empresa no podría funcionar".*

ASHISHKUMAR CHAUHAN  
Director ejecutivo, BSE

## Saque el máximo provecho de su inversión en tecnología

Los Red Hat® Technical Account Managers (TAM) son especialistas en productos altamente calificados en el área técnica que se asocian de forma anticipada con su empresa para ayudarlo a alcanzar la excelencia operativa con las soluciones empresariales de Red Hat. El TAM entablará una relación personal con usted a fin de entender sus necesidades empresariales específicas, planificar estratégicamente las implementaciones y ayudarlo a resolver los problemas con mayor rapidez.

Cada uno de ellos tiene conocimientos específicos de una familia de productos de Red Hat, lo cual incluye la plataforma, el middleware, el almacenamiento y uno de nuestros productos del porfolio de nube.

Beneficios clave de la contratación de un TAM:

- Relación directa con un recurso técnico senior designado con conocimientos avanzados de su entorno técnico.
- Mejores recursos para su organización de TI y mayor eficiencia operativa de sus iniciativas tecnológicas.
- Prevención de posibles problemas mediante una planificación anticipada y revisiones técnicas.
- Línea directa con el área de ingeniería de Red Hat para poder influir en las futuras funciones y actualizaciones de los productos.
- Notificaciones anticipadas y resolución de problemas serios de seguridad.
- Mayor información sobre los productos de Red Hat actuales y futuros para planificar y alcanzar sus objetivos tecnológicos a largo plazo.
- Colaboración entre los TAM y los partners para resolver problemas técnicos.

## Reciba soporte anticipado y personalizado para su empresa

El TAM le brinda una atención personalizada para ayudarlo a aprovechar al máximo su inversión en las soluciones de Red Hat. Las revisiones periódicas programadas y las visitas a las instalaciones ofrecen la oportunidad de relacionarse con el TAM, asesor y promotor de su empresa.

El TAM le ofrece asesoramiento proactivo para ayudarlo a identificar y atender posibles problemas antes de que ocurran. Si surge un problema, este convoca a nuestros mejores recursos para ayudar a resolverlo tan pronto como sea posible, a la vez que minimiza la interrupción de sus actividades comerciales.

Los TAM se asignan en función de la congruencia entre sus objetivos técnicos y la experiencia de nuestros ingenieros con el producto y el sector. Tiene conocimiento especializado de las familias de productos de Red Hat que usted usa y puede brindar la experiencia necesaria para su entorno técnico específico.

El TAM compartirá todo lo que sepa con su equipo de forma anticipada a través de sesiones de planificación operativa y estratégica, las cuales pueden realizarse por teléfono y mediante visitas periódicas programadas a las instalaciones. Su equipo permanecerá informado a través de un único punto de contacto exclusivo en Red Hat.



facebook.com/redhatinc  
@RedHatLA  
@RedHatIberia  
linkedin.com/company/red-hat

## EL VALOR DE RED HAT

Con la ayuda en materia de planificación y diseño de Red Hat Consulting, Seneca implementó una infraestructura de nube privada basada en Red Hat CloudForms y Red Hat OpenStack® Platform. Seneca contrató a un TAM de Red Hat que colabora para brindar asesoramiento a la universidad y propiciar la comunicación dentro de Red Hat para que lo asista en la implementación de estos cambios.

Cada TAM brinda soporte a diversos clientes durante el horario laboral local. Existen TAM exclusivos disponibles si necesita el soporte individual de un especialista del producto. También hay algunos globales disponibles en todas las zonas horarias para brindar soporte las 24 horas, de lunes a viernes.

### **Diseñe los planes junto a un partner técnico que entiende y conoce su ecosistema**

El TAM se encuentra en una posición privilegiada para ayudarlo de forma anticipada a planificar la mejor solución técnica que cumpla con sus objetivos tecnológicos a corto y largo plazo, y que minimice los riesgos de su ecosistema operativo.

Cuando esté preparado para una nueva solución tecnológica, el TAM realizará evaluaciones periódicas de compatibilidad para garantizar que la tecnología sea la adecuada y se ajuste a los estándares del sector. Además, se encargará de evitar algunos problemas en función de sus necesidades y su entorno.

Asimismo, le permitirá acceder a los últimos planes de desarrollo y tecnologías de Red Hat mediante versiones beta de los productos y hojas de ruta personalizadas.

### **Implemente con confianza la mejor solución para sus necesidades**

Los vastos conocimientos que tiene el TAM sobre su entorno técnico, nuestros productos actuales y futuros, así como las relaciones con nuestros proveedores, le brindan la ventaja adicional de minimizar los riesgos e incrementar la eficiencia con cada implementación nueva.

Estos aprovechan la experiencia y las prácticas recomendadas adquiridas en otros sectores e infraestructuras similares. Colaboran con su equipo para compartir dicha experiencia en cada entorno técnico particular, a fin de garantizar el máximo rendimiento y tiempo de actividad.

El TAM también puede recurrir a los análisis operativos de su suscripción a Red Hat Insights para enviarle evaluaciones de riesgos periódicas que le garanticen contar con un entorno seguro y protegido de errores conocidos. Red Hat Insights es un software como servicio (SaaS) que proporciona un análisis detallado y continuo de la infraestructura de Red Hat de la empresa, para identificar de forma anticipada las amenazas clave a la seguridad, el rendimiento y la estabilidad. Red Hat Insights utiliza datos inteligentes para identificar riesgos técnicos y ayudar al sector de TI a resolver problemas antes de que el negocio se vea afectado. Al combinar una evaluación de riesgos pormenorizada con pasos de resolución personalizados, Red Hat Insights permite que el sector de TI deje de reaccionar ante los problemas y comience a gestionar la infraestructura de manera anticipada e inteligente.

### **Conéctese con una red de expertos de Red Hat**

El TAM es su representante dentro de Red Hat y tiene contacto directo con el departamento de soporte. Gracias a este recurso designado, usted cuenta con un único punto de contacto para acceder a la ingeniería y la gestión de productos a fin de priorizar las solicitudes en materia de funciones y las correcciones.

El TAM tiene un conocimiento profundo de su entorno técnico, sustentado en las relaciones que Red Hat mantiene con más de 2200 proveedores de software independientes (ISV) asociados y más de 700 proveedores de hardware independientes (IHV). Si surge un problema con múltiples proveedores, el TAM se convierte en el único punto de contacto para encontrar una solución. Para obtener más información, visite el [Portal de clientes de Red Hat](#).

**EL VALOR DE RED HAT**

*"Red Hat representa el 50 % de mi equipo, y así seguirá siendo. Hemos logrado establecer un nivel de integración y asociación entre las empresas poco común en el sector".*

LARON TANGEMAN  
DIRECTOR SÉNIOR DE OPERACIONES,  
RACKSPACE


**Plan**
**Prácticas recomendadas**

El Technical Account Manager (TAM) es un profesional experto que cuenta con una gran cantidad de información sobre las prácticas recomendadas y las tendencias actuales del sector.

**Evaluaciones de compatibilidad**

El TAM involucra a las mentes más brillantes de Red Hat para validar sus planes y configuraciones a través de programas de revisión técnica.

**Participación de especialistas**

El TAM tiene acceso a las personas con habilidades técnicas más importantes de Red Hat y puede gestionar el acceso directo cuando lo considere necesario.

**Acceso anticipado a la versión beta**

El TAM identificará las oportunidades que influirán en la futura dirección del producto y lo orientará a través del proceso de prueba y validación.

**Mejoras del producto**

El TAM abogará por sus necesidades e intereses ante los departamentos de ingeniería y gestión de productos de Red Hat.

**Plan del ciclo de vida**

El TAM puede mejorar los procesos de implementación y administración de parches de su empresa para aprovechar las últimas mejoras en los productos nuevos y futuros. Esto se debe a que cuenta con amplios conocimientos sobre el plan de Red Hat.


**Implementación**
**Casos estratégicos**

El TAM participa automáticamente en casos estratégicos y de gran impacto con contactos del TAM designados, los cuales incluyen a especialistas que trabajarán personalmente en los casos hasta su adecuada resolución.

**Evaluaciones de riesgo**

El TAM lo asistirá con verificaciones periódicas de la compatibilidad de las compilaciones. Además, lo ayudará a identificar problemas de forma temprana y a entender el impacto de cualquier diferencia que haya entre su actual compilación y las últimas erratas disponibles. También puede usar Red Hat Insights para detectar puntos vulnerables, ayudarlo a enfocarse en las iniciativas estratégicas y, a su vez, priorizar los riesgos más importantes.

**Notificaciones anticipadas**

Mediante el uso de una amplia red de monitoreo de la información, el TAM hará un seguimiento de los errores nuevos, las publicaciones de erratas, las notificaciones de hardware y software, las versiones nuevas, los cambios en los procesos y mucho más. Usted recibirá notificaciones anticipadas de los cambios que podrían impactar en su entorno.

**Gestión de situaciones importantes**

Durante situaciones cruciales, el TAM coordinará los recursos, involucrará a expertos especialistas, orientará la dirección técnica del caso y abogará por sus necesidades dentro de Red Hat.

**Colaboración con varios proveedores**

A través de acuerdos de soporte colaborativo establecidos (o compromisos establecidos de momento), el TAM deja de lado las acusaciones y orienta los casos de soporte hacia su resolución, independientemente de la cantidad de proveedores involucrados.


**Conexión**
**Llamadas para ponerse al día**

Las sesiones periódicas remotas con su equipo no solo le permitirán al TAM discutir los proyectos en curso y las prioridades de su empresa, sino también garantizar un nivel elevado de interacción con Red Hat.

**Comunidades de clientes**

El Portal de clientes de Red Hat proporcionará un espacio de colaboración privado para su equipo y el TAM, que servirá como repositorio central de anuncios, notificaciones anticipadas, actas de reuniones y mucho más.

**Visitas a las instalaciones**

El TAM planificará reuniones con su equipo en las instalaciones de su empresa para entender los cambios en su entorno y sus necesidades empresariales. También podrá acceder sin problema a presentaciones sobre distintos temas denominadas "Lunch and Learn", las cuales se llevan a cabo tanto de forma remota como en las instalaciones.

**Panel del TAM**

Los informes trimestrales del panel del TAM muestran índices importantes de experiencia en soporte que pueden identificar posibles problemas y tendencias en relación con los productos de Red Hat dentro de su entorno.

**Newsletter y webinars de TAM**

Nuestro boletín informativo mensual proporciona un pantallazo útil de los hitos más importantes en relación con los productos, consejos, trucos y mucho más. También puede participar de los webinars técnicos que se realizan de forma periódica y que están diseñados específicamente para los clientes del TAM.

**Eventos con invitación**

Obtenga acceso a una jornada de cortesía para clientes de Red Hat TAM. Allí, no solo aprenderá de los expertos, que son el componente esencial de las aplicaciones con las que funciona su empresa, sino también tendrá la posibilidad de colaborar con ellos.

Para obtener más información sobre Red Hat Technical Account Management, visite [redhat.com](https://redhat.com) o hable con su gerente de cuentas.



#### ACERCA DE RED HAT

Red Hat es el proveedor líder de soluciones de software de open source para empresas, que adopta un enfoque basado en la comunidad para ofrecer tecnologías confiables y de alto rendimiento de Linux, nube híbrida, contenedores y Kubernetes. Red Hat ayuda a los clientes a integrar aplicaciones de TI nuevas y existentes, desarrollar aplicaciones nativas de la nube, estandarizar en nuestro sistema operativo líder del sector y automatizar, proteger y gestionar entornos complejos. Sus servicios galardonados de soporte, capacitación y consultoría convierten a Red Hat en un asesor de confianza para las empresas de Fortune 500. Como partner estratégico de proveedores de nube, integradores de sistemas, proveedores de aplicaciones, clientes y comunidades de open source, Red Hat puede ayudar a las organizaciones a prepararse para el futuro digital.



facebook.com/redhatinc  
@RedHatLA  
@RedHatIberia  
linkedin.com/company/red-hat

---

#### ARGENTINA

+54 11 4329 7300

#### CHILE

+562 2597 7000

#### COLOMBIA

+571 508 8631  
+52 55 8851 6400

#### MÉXICO

+52 55 8851 6400

#### ESPAÑA

+34 914 148 800