

SUPPORT ACCOUNT MANAGER (SAM)

Complementa tu servicio de Customer Success Services SupportEdge de NetApp® con la implicación del servicio de Support Account Manager (SAM, administrador de cuentas de soporte)¹. El material de entrega del servicio de SAM se puede modificar en función de las necesidades del cliente y se puede ajustar a los requisitos de su infraestructura según se acuerde entre NetApp y el cliente. Un SAM² proporciona cinco áreas holísticas para los casos de clientes que se enumeran en la sección siguiente «Descripción del servicio de SAM», además de los servicios específicos que se enumeran en la sección «Detalles del servicio de SAM» de este documento.

Descripción del servicio de SAM

Función	Descripción
Gestión de soporte proactivo	- Realiza revisiones de servicio y soporte durante las reuniones habituales con los clientes. - Documenta los requisitos, los procesos y los entornos del cliente y lleva un seguimiento de estos. - Facilita una planificación estructurada que permite cumplir los objetivos del cliente. - Representa al cliente como «Voz del cliente» dentro de NetApp.
Asesoramiento proactivo	- Evaluación de las vulnerabilidades en seguridad e indicaciones - Mitigación del riesgo técnico y asesoramiento en boletines de soporte - Orientación sobre prácticas recomendadas de la solución y evaluación del estado de la base instalada («IB», por sus siglas en inglés) - Asesoramiento de la gestión del ciclo de vida
Preparación para actualizaciones y modificaciones	- Mayor concienciación y soporte de eventos de mantenimiento planificados. - Recomienda revisiones de versiones de software estables que se adaptan mejor a tu entorno. - Identifica avisos de actualizaciones, requisitos de interoperabilidad y advertencias.
Capacitación de clientes	- Da indicaciones que permiten llevar a cabo correctamente interacciones de soporte técnico. - Informa sobre herramientas, directivas, oportunidades de formación y comunicaciones relacionadas con tus soluciones de NetApp. - Identifica nuevas oportunidades de valor o eficiencia.
Asesor de soporte	- Gestión integral de escalados y casos, incluida la gestión de escalados de forma ininterrumpida (24 horas, 7 días a la semana) para casos de Prioridad 1, supervisión de casos de Prioridad 2 a Prioridad 4, y revisión de tendencias. - Análisis de incidentes de servicio. - Facilita y comparte los análisis de las causas raíz.

Estructura de las ofertas del servicio de SAM

Todos los clientes de NetApp de todo el mundo pueden pedir el servicio de SAM. La oferta del servicio de SAM se puede adquirir en seis franjas de precios que se basan en el número de sistemas o unidades (dependiendo del producto) que se cubren:

- De 1 a 10
- De 1 a 20
- De 1 a 75
- De 1 a 150
- De 1 a 300
- De 1 a 400

Otras formas disponibles para comprar el servicio de SAM son:

- SupportEdge Expert (los servicios de SAM están incluidos).
- SupportEdge AdvisorPlus (el servicio de SAM está incluido); solo está disponible para clientes del sector público.
- Las opciones «SAM Security Cleared»³ y «SAM U.S. Citizens on U.S. Soil» (USCUSS)⁴ también están disponibles.

Detalles del servicio de SAM

El cliente es responsable de proporcionar a NetApp los datos de base instalada precisos para los sistemas cubiertos por el servicio de SAM. Algunos de los materiales que se entregan se pueden ver afectados por la capacitación de AutoSupport, especialmente aquellos que utilizan un proceso heurístico y creación de informes basados en AutoSupport para determinar la exposición a posibles riesgos.

- Se programan reuniones de revisión del servicio y soporte.
 - Como mínimo, se programan reuniones mensualmente para todas las franjas, menos para de 1 a 10, de 1 a 20 y Expert, donde la frecuencia es trimestral.
- Documenta y registra los requisitos, los procesos y el entorno del cliente.
 - El SAM mantiene registros, informes y alertas de casos de CRM que son instrucciones internas al soporte técnico, contactos clave y otra documentación que permita llevar a cabo correctamente la gestión del ciclo de vida y desarrollar interacciones fluidas entre el cliente y NetApp.
- Facilita la planificación para alcanzar los resultados deseados del cliente.
 - La persona que proporciona el servicio de SAM realizará una serie de consultas con el cliente para crear un plan de caso de cliente e identificar los hitos e indicadores de progreso claves que les ayudarán a conseguir los objetivos que se marquen con sus productos⁵.
- Valoración de la voz del cliente.
 - El SAM envía solicitudes para herramientas, procesos y mejoras en documentación en nombre del cliente y hace un seguimiento de su progresión, además de representarlos entre los grupos internos.
- Evaluación de las vulnerabilidades en seguridad e indicaciones.
 - El SAM revisa los informes, las notificaciones y las vulnerabilidades de SAM con el cliente para determinar las estrategias de mitigación.
- Mitigación del riesgo técnico y asesoramiento en boletines de soporte.
 - Durante las revisiones de servicio regulares o ad hoc, el SAM notificará al cliente cuáles son los posibles riesgos que tienen sus sistemas para los que puede hacer falta tomar medidas para mantener la disponibilidad y fiabilidad del sistema.
- Evaluaciones de estado y prácticas recomendadas de soluciones de NetApp.
 - El SAM utiliza los informes de evaluación del estado para revisar la configuración, la capacidad y las prácticas recomendadas operativas y, de esta forma, evaluar dónde se puede alinear algo para mejorar la experiencia de producto del cliente.
- Asesoramiento de la gestión del ciclo de vida.
 - Notificaciones sobre importantes actualizaciones de producto de NetApp, próximos eventos de fin de soporte (EOS, End of Support), revisiones de base instalada realizadas con recursos técnicos internos, datos de telemetría y base instalada, e información del SAM.
- Informes de EOS y autorizaciones.
 - El SAM realiza una evaluación de estado específica para el cliente y utiliza las herramientas internas para proporcionar visibilidad e hitos al cliente en relación con su base instalada.
- Mayor concienciación y soporte de eventos de mantenimiento planificados.
 - Los SAM coordinan la concienciación de los próximos eventos de mantenimiento con el Soporte técnico de NetApp y siguen un proceso de casos proactivo para garantizar que la interacción se produzca de manera oportuna en caso de que sea necesario el soporte.
- Recomendaciones de versiones de software.
 - En función de las necesidades, el SAM ayuda al cliente a identificar una versión de software de destino estable a través del correo electrónico u otra comunicación.
 - El SAM se vale de bases de datos de errores, boletines de producto, herramientas de SAM internas propias, foros de calidad y un gran conocimiento del entorno del cliente para determinar la versión de software más estable. Nota: Esta función no la proporciona ningún otro servicio de NetApp.
- Consultoría en la planificación de actualizaciones.
 - El SAM revisa la matriz de interoperabilidad de NetApp, el Universo de hardware (HWU), las notas de la versión, la documentación y la planificación de actualizaciones del asesor digital, si corresponde, para presentar un proceso de actualización ideal.
- Recomendaciones de versiones y seguimiento de errores.
- Plan de actualizaciones de software de NetApp.
 - El SAM proporcionará asistencia de consultoría al cliente para la creación de un plan de actualizaciones de software.
- Indicaciones que permiten llevar a cabo correctamente interacciones de soporte técnico.
 - Revisión del proceso de soporte de NetApp. Como se ha solicitado, el SAM forma al cliente a través de presentaciones en remoto sobre los procesos de soporte estándar de NetApp.
- La formación en relación con productos e infraestructura de NetApp para clientes se facilita durante las reuniones de revisión del servicio o a través de otros métodos de comunicación que se acuerden según sea necesario. Estos recursos incluyen:
 - Políticas de NetApp y actualizaciones de esas políticas
 - Comunicaciones de NetApp y actualizaciones de la documentación
 - Formación sobre productos
 - Herramientas de productividad, sitio de soporte de NetApp y asesor digital

- Identifica y mejora las oportunidades de valor o eficiencia.
 - El SAM utilizará las funcionalidades relacionadas con el asesor digital junto con su gran conocimiento de la cuenta para proporcionar tendencias de capacidad, oportunidades de eficiencia del almacenamiento, recomendaciones de nube y ventajas destacadas de gran aportación de las nuevas versiones de software.

Gestión de casos del servicio de SAM

- Prioridad 1:
 - Se supervisan los casos que se hayan escalado correctamente al estado de Prioridad 1 de forma ininterrumpida mediante las alertas de notificaciones de CRM de NetApp, una mayor comunicación del Centro de soporte técnico de NetApp y otras organizaciones internas (ingeniería, logística, etc.).
 - La cobertura de la gestión de casos de Prioridad 1 la realiza la persona asignada, quien ofrece entrega principal del servicio de SAM durante el horario laboral normal. La cobertura fuera del horario laboral local la proporciona un equipo que trabaja fuera del horario de oficina.
- Prioridad 2 a Prioridad 4:
 - La supervisión de los escalados de casos de Prioridad 2 a Prioridad 4 se realiza durante el funcionamiento del servicio de SAM dentro del horario laboral del lugar de cumplimiento.
 - Los casos se revisan para comprobar las tendencias de acciones.
 - El servicio de SAM incluye la revisión de los casos del cliente con el Centro de soporte técnico de NetApp para garantizar que la progresión sea la adecuada. Se espera que el cliente siga los procesos de escalado estándar del Centro de soporte técnico y las prácticas recomendadas.
- El análisis de incidentes de servicio (solo tras la solicitud del cliente o el equipo de cuentas) implica:
 - Revisión del caso o los casos designados.
 - Propuesta de plan de acción para minimizar las repeticiones.
 - Formación de los clientes sobre el proceso de soporte de NetApp.
- El análisis de incidentes de servicio está limitado a casos de Prioridad 1 y se puede ofrecer a través de un documento de Análisis de incidentes de servicio. El objetivo es presentar el análisis de incidentes de servicio en los cinco días laborables que siguen a la recepción en NetApp de la solicitud por escrito.
- Facilita el análisis de las causas técnicas raíz:
 - Tras la validación de una solicitud de cliente o equipo de cuenta, el servicio de SAM proporcionará al cliente un análisis de la causa raíz técnica de los casos de Prioridad 1, donde se detallarán los eventos de error y los pasos de seguimiento que se deben efectuar para solucionar la recurrencia.
 - El análisis de la causa raíz técnica se entregará dentro del documento de análisis de incidentes de servicio.
 - El análisis está limitado a los casos de Prioridad 1 y no incluye el análisis de la causa raíz del hardware.

1. Hay que tener un contrato de SupportEdge como requisito previo para poder comprar la oferta de servicio de SAM.
2. La oferta del servicio de SAM está sujeta a las condiciones, requisitos y limitaciones adicionales:
 - El servicio de SAM solo está disponible para productos de marca de NetApp.
 - El servicio de SAM es un recurso compartido y puede llevarlo a cabo o entregarlo cualquier miembro del personal cualificado de NetApp en cualquier momento. El servicio de SAM no lo lleva a cabo necesariamente una sola persona que se dedique en exclusiva a una cuenta de cliente.
 - Los servicios y las ofertas que se describen en este documento están sujetos a los términos de los servicios de soporte de NetApp, Inc., así como limitados y regulados por ellos, los cuales se encuentran en www.netapp.com/us/how-to-buy/stc.html («NetApp Support Services Terms» (Términos de los servicios de soporte de NetApp)). Los Términos de los servicios de soporte de NetApp están sujetos a posibles revisiones o modificaciones (que tendrán aplicación prospectiva) por parte de NetApp, según sus propios criterios y sin previo aviso al cliente.
3. «SAM Security Cleared» significa que un representante de NetApp que lleva a cabo el servicio de SAM contará con la autorización de seguridad adecuada que se requiere e identifique el cliente (en sujeción de las condiciones que se indican en este documento). «SAM Security Cleared» solo está disponible en NetApp U.S. Public Sector, Inc. Se requiere un DD254 (o equivalente) para garantizar que el servicio de SAM lo proporcione un SAM con la autorización de seguridad que requiere EE. UU. Si el cliente no tramita un DD254 (o equivalente) para NetApp, NetApp quedaría exento de sus obligaciones en esta oferta. «SAM Security Cleared» puede estar limitada a determinadas ubicaciones geográficas.
4. «SAM U.S. Citizens on U.S. Soil» (USCUSS) significa que el representante de NetApp que lleva a cabo el servicio de SAM es un ciudadano de EE. UU. en territorio estadounidense.
5. Se aplica a la oferta de la franja 1 a 75 de SAM y superior.



Contacto



Acerca de NetApp

NetApp es la empresa de infraestructura de datos inteligente que combina almacenamiento de datos unificado, servicios de datos integrados y soluciones CloudOps para convertir un mundo lleno de desafíos en una oportunidad para cada cliente. NetApp crea una infraestructura sin silos y aprovecha la observabilidad y la IA para lograr la mejor gestión de datos del sector. Nuestro servicio de almacenamiento de datos, el único de clase empresarial integrado de forma nativa en las mayores plataformas de nube del mundo, proporciona una flexibilidad perfecta. Además, nuestros servicios de datos crean una ventaja de datos a través de una resiliencia digital, gobernanza y agilidad de aplicaciones excelentes. Nuestras soluciones CloudOps proporcionan una optimización continua del rendimiento y la eficiencia a través de la observabilidad y la IA. Independientemente del tipo de datos, la carga de trabajo o el entorno, NetApp permite transformar la infraestructura de datos para convertir en realidad todas las posibilidades empresariales. www.netapp.com/es

© 2025 NetApp, Inc. Todos los derechos reservados. NETAPP, el logotipo de NETAPP y las marcas que constan en <http://www.netapp.com/TM> son marcas comerciales de NetApp, Inc. El resto de nombres de empresa y de producto pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios. Junio de 2025