

NCT Customer Success para Citrix



Soporte personalizado y proactivo para tus entornos críticos de negocio, diseñado para ayudarte a minimizar riesgos, acelerar y maximizar el valor de tus cargas de trabajo Citrix

Technical Account Manager Asignado

El Gerente de Cuenta Técnica tiene una amplia experiencia en la entrega de soluciones Citrix y está capacitado para diagnosticar y resolver rápidamente problemas complejos. Nuestro objetivo es minimizar el tiempo de inactividad en tu negocio, ya sea mediante asesoría proactiva o gestionando solicitudes de soporte a través de un contacto dedicado que conoce tu infraestructura Citrix.

Aprovecha al máximo tus entornos Citrix

Los Gerentes de Cuenta Técnica ofrecen soporte personalizado para tu tecnología Citrix, ayudándote a resolver problemas más rápidamente. Comprenden tus objetivos de negocio clave y tu entorno de TI. Gracias a esta combinación única de conocimientos técnicos y comprensión del cliente, pueden apoyar a tu equipo de TI mediante revisiones continuas, asesoramiento y orientación, para maximizar la productividad de tu infraestructura.



Asesoramiento experto

Un Gerente de Cuenta Técnica asignado (y un respaldo designado) trabajará contigo proactivamente para comprender tu entorno crítico, tus objetivos tecnológicos y garantizar la optimización de tus soluciones Citrix siguiendo las mejores prácticas. Las revisiones operativas periódicas, el análisis de tendencias de casos y la asesoría en configuración e instalación para eventos de cambio te ayudan a acelerar el tiempo hasta obtener valor.

Monitorización proactiva

Acceso exclusivo a revisiones periódicas de la capacidad de soporte del entorno, que ofrecen información proactiva sobre riesgos y optimización del soporte, además del uso de herramientas, analíticas, información sobre adopción y servicios en la nube que permiten una monitorización proactiva y la prevención de incidencias.

Mejora el time-to-value

Tu Gerente de Cuenta Técnica asignado se convertirá en un asesor de confianza, defensor y socio en tu éxito. Te proporcionará regularmente recomendaciones que optimizan tu entorno y operaciones para aprovechar las mejores prácticas y maximizar los resultados.

Cobertura geográfica del servicio TAM: Europa y Latinoamérica

Nuestro servicio de Gestión de Cuentas Técnicas (TAM) ofrece una amplia cobertura geográfica en Europa y Latinoamérica, garantizando que tu empresa reciba soporte IT de clase mundial sin importar dónde te encuentres.



BENEFICIOS CLAVE

- Punto de contacto técnico operativo designado
- Familiaridad con tu entorno y casos de uso
- Experiencia en herramientas y metodologías de resolución de problemas
- Prácticas recomendadas y transferencia de conocimientos
- Servicios personalizados
- Asesoramiento sobre soporte y mantenibilidad
- Revisiones y recomendaciones integrales
- Realización de reuniones periódicas de revisión operativa

Fases de entrega del servicio

Con este enfoque estructurado y personalizado, garantizamos una asociación a largo plazo que evoluciona conforme a las necesidades de tu negocio.

Engage: Comenzamos con una comprensión profunda de tus objetivos empresariales y desafíos técnicos, estableciendo una hoja de ruta clara y personalizada.

Implement: Aseguramos una ejecución eficaz basada en las mejores prácticas de Citrix, reduciendo riesgos y acelerando el tiempo para obtener valor.

Optimize: A través del monitoreo proactivo, análisis de uso y recomendaciones estratégicas, te ayudamos a mejorar continuamente el rendimiento, la seguridad y la experiencia del usuario final.



Nuestra propuesta

	TAM Service (SW/NW)	TAM Advanced Service (SW/NW)
Technical Account Manager Asignado (SW/NW)	✓	✓
Gestión de Casos	✓	✓
Gestión de Incidentes y Situaciones	✓	✓
Revisión de Errores (Bug Scrub)	✓	✓
Informe Mensual de Casos y Análisis de Incidentes	✓	✓
Asesoramiento en Configuración e Instalación	✓	✓
Webinars Técnicos Trimestrales		✓
Newsletter Técnica		✓
Revisión de Soportabilidad	Una vez al año	Dos veces al año
Llamadas de Revisión Operativa	Trimestral	Mensual
Plan Técnico Operativo Anual		✓
Reuniones Presenciales (Requiere T&E)		✓
Soporte Técnico Presencial		Add-on

Conoce más sobre el servicio TAM de NCT en www.newcloud-technologies.com

© 2025 New Cloud Technologies Latam S.L.U. Todos los derechos reservados.

www.newcloud-technologies.com

info@newcloud-technologies.com