



DIVULGAÇÃO



GILSON SILVA
Business Development Manager
para o Suporte Premier da VMware

ESPECIALISTAS SENIORES PARA SUPORTE AOS NEGÓCIOS CRÍTICOS

Entre os clientes com ambientes mais complexos já era relativamente comum acionar os recursos mais especializados da VMware, pelas peculiaridades e criticidade dos projetos e operações. No entanto, o BCS torna a colaboração sistemática e proativa.

O BCS implica uma parceria contínua entre os profissionais com mais experiência e visão estratégica, tanto do lado da VMware quanto da organização de TI. Na prática, o contratante nomeia seis pessoas, para interagir com os especialistas do BCS nos assuntos relacionados ao suporte. “Como os interlocutores do BCS são profissionais seniores, todas as chamadas, de qualquer severidade, são atendidas e tratadas por engenheiros seniores na VMware”, informa Gilson Silva, Business Development Manager para o Suporte Premier da VMware. Silva esclarece que não há limitação do número de chamados durante o contrato, que varia de um a três anos.

Ele enfatiza também que, uma vez contratado o BCS, o suporte de alto nível cobre qualquer expansão, atualização ou adoção de novas tecnologias, sem a necessidade de qualquer alteração ou adendo no acordo do BCS. “O ambiente é sempre dinâmico e uma das funções do BCS é exatamente dar segurança em momentos de crescimento ou mudanças”, justifica.

Direcionado às empresas sustentadas em sistemas de informação de alto volume, complexidade e serviços avançados de TI, o BCS complementa outras ofertas disponibilizadas através da equipe de Consultoria da VMware, como o Technical Account

Manager (TAM de gestão estratégica customizada da arquitetura de TI).

Os canais da VMware que atendem a contas corporativas fornecendo suporte de primeiro nível ao cliente podem oferecer acesso ao suporte sênior para seus próprios profissionais através do Suporte BCS. O contrato sempre é vinculado ao cliente final, mas entre as seis pessoas relacionadas no contrato BCS, podem se incluir profissionais da equipe do parceiro VMware. Evidentemente, o BCS acaba facilitando um relacionamento eficiente e efetivamente alinhado entre as companhias e seus provedores de tecnologia. ◆