

IBM Services

IBM 硬件维护服务

来自 IBM 的综合性、
前瞻性的灵活支持



IBM 通过 IBM 硬件维护协议 (HWMA) 提供前瞻性、预防性的认知支持，可以保护您的硬件投资，由此带来的优势与被动故障/修复支持之间有着天壤之别。

硬件是 IT 基础架构的根基。企业每天都依靠服务器、系统存储器 and 外围设备来维护关键业务应用和功能的正常运行。但不幸的是，这些设备也可能成为潜在的故障点，使企业容易受到意外宕机、成本增加的影响，并且有可能造成收入损失。

被动支持是在出现故障或性能问题之后才开始的；而前瞻性、预防性的认知支持则可以监控企业的 IT 基础架构，防止正常运行时间和性能受到任何影响，并能够将问题扼杀在摇篮中。

认知支持令我们的客户和支持人员能够快速找到与企业系统相关的关键信息，并利用 IBM 开发的最新高端认知技术来解决紧急问题。

IBM 硬件维护服务提供 7x24 式全天候远程服务和监控，能够快速联系待命的工程师进行现场支持，并与来自全球各地的硬件和软件专家协作，确定并解决复杂问题。

IBM 硬件维护服务通过单点联系 (SPoC) 提供及时的问题解决方案，为您的 IBM 硬件提供可定制且高度灵活的硬件支持服务。有了前瞻性维护和 IBM Watson 认知技术，我们便可以防患于未然。



IBM 硬件维护功能特性

- 基本级别支持：为硬件维护提供 7x24 式当日响应（响应时间可能因国家/地区而异）
- 专有支持工具（如电子服务代理（ESA））提供以下功能：
 - 监控工具，可主动报告硬件事件
 - 电子支持基础架构，可准确判定问题，快速自动解决硬件和软件问题
 - 将技术详细信息传输给相应的现场或远程支持工程师。这包括扩充的错误信息，比如错误日志、系统快照以及监控机器内部环境的阈值指示器
 - 访问完善的诊断、支持和物流信息。IBM 不断更新内部知识数据库以完善维修过程和诊断操作，因此大多数问题都能得到远程解决。如果技术人员前往现场，他们将能够操作经 IBM 确定的最有助于解决问题的部件。在 IBM 的技术和支持工具的帮助下，客户可以在计划的变更控制时间范围内安排大部分的维修工作，从而限制其对客户和业务运营的影响
 - 高可用性报告。
- 通过虚拟代理提供认知支持，IBM Watson 和代理助手支持通过 Web 门户网站快速解决问题
- 预测性维护，包括“我的通知”和技术备注，可最大程度减少停机时间
- 现场全球综合培训数据库，可确保派遣掌握适当技能的人员
- 免费访问 IBM 机器的机器代码更新
- 提升服务级别选项，可满足您的特定需求
- 用户组，可交换信息和构想

- 常见问题解答和操作支持，帮助获取相关洞察和信息，用于解决如何最大限度利用资产并将新技术融入企业环境的问题。

IBM 包罗万象的支持基础架构超乎您的想象

您所了解的，仅仅是我们硬件支持服务的冰山一角。通过 IBM 支持，您可以获得：

- 由 IBM 硬件和软件远程技术支持中心提供的全年不间断支持
- 由 IBM 在全球培训的 19000 名技术人员提供的现场技术支持
- 定制和提升的服务级别选项
- 固件更新
- 对全球范围内 535 个 IBM 零部件物流中心的访问
- 专有支持工具和技术知识数据库
- 非 IBM 产品的服务
- 工程支持
- 可选支持附加组件
- 手机消息传递
- 生命周期支持选项。

IBM 硬件维护服务的优势

我们的支持服务可以帮助企业尽可能充分利用硬件投资，从而推动获得更高的 IT 和业务效益：

- 借助前瞻性、预测性维护实现防患于未然
- 利用无与伦比的全球基础架构来提高 IT 可用性
- 利用高瞻远瞩的行业创新者提供的服务来降低业务风险
- 通过广泛、灵活且可定制的服务选项，获得根据独特需求而打造的个性化支持
- 通过单点联系来获取支持，降低了复杂度
- 通过 IBM 集成的前瞻性支持和灵活的交付选项（例如，现场或远程协助）来提高产出，进而提高生产率。

我们的支持服务凭借哪些优势脱颖而出？

服务质量和价值

- 凭借 100 多年来为客户的技术提供支持的经验，我们几乎熟悉各种类型的 IT 问题
- 我们能够远程解决 75% 的软件问题，而且在首次呼叫中解决硬件问题的成功率达到 94%。

创新能力

- 我们的 IBM Watson 认知技术可以帮助分析和解决各种问题
- 我们的服务合同可以让您直接访问 IBM 实验室，获得最新的工具和技术
- 我们的自动化工具可以改进硬件错误报告和支持，以此提升您的保修或维护协议的可用性。

前瞻思维。全球覆盖。

- 我们有 12 个全球研究实验室和 114 个硬件和软件开发实验室
- 我们在全球 181 个国家或地区，采用超过 165 种语言提供支持。

IBM 服务级别

IBM 提供多种服务级别，旨在满足您的正常时间服务需求。了解有关我们的硬件保修服务升级的更多信息。

探索为什么 IBM 是不二之选

深入了解您为何应该选择 IBM 硬件维护服务：IDC 将 IBM 评为全球支持服务的领导者。

联系我们 →

了解更多内容 →



国际商业机器中国有限公司
北京市朝阳区北四环中路27号
盘古大观写字楼25层
邮编：100101

IBM 主页位于：
ibm.com

IBM、IBM 徽标和 ibm.com 是 International Business Machines Corp. 在全球许多管辖区域注册的商标。其他产品和服务可能是 IBM 或其他公司的商标。以下网页上的“版权和商标信息”（Copyright and trademark information）部分中包含了 IBM 商标的最新列表：
ibm.com/legal/copytrade.shtml。

本文档为自最初公布日期起的最新版本，IBM 可随时对其进行修改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有这些产品或服务。

本文档中的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是默示的）保证，不包含任何有关适销、适用于某种特定用途的保证以及有关非侵权的任何保证或条件。IBM 产品是根据产品提供时所依据的协议条款和条件提供保证的。

© Copyright IBM Corporation 2020



请回收利用