

为何选择 IBM 作为技术支持服务提供商？

行业领导者和开创者为您的 IT 需求主动提供支持



要点

IBM 技术支持服务帮助您：

- 通过远见卓识的行业创新者所提供的服务缓解您的业务风险
- 通过全球几乎无可匹敌的基础架构增强 IT 可用性
- 依靠广泛、灵活且可定制的服务选项满足您的独特需求
- 更轻松地访问您所需的支持
- 针对几乎所有 IT 需求的单一联系点，降低了复杂性
- 帮助获得可观的投资回报和业绩成果

现今，IT 系统与业务运营相互依存，短短几分钟的停机都可能对您的生产效率、信誉以及财务状况造成重大的影响。

试想：Aberdeen 对全球 125 家组织进行了调查，结果显示仅 4% 的受访组织报告网络正常运行时间达到 99.999%。也就是说有 96% 的组织经常遭受网络中断。¹

Aberdeen 的调研还发现，与年度遭遇停机事件超过两次且在五小时内恢复正常运营的企业相比，年度停机事件为两次，且能够在四小时以内恢复正常运营的企业，其收入会高出 130 万美元。²

同样，在 IBM 最近对全球 427 名高管的调研中，有 44% 的受访者表示系统故障是主要的 IT 风险，37% 的受访者表示数据备份故障是高发 IT 风险。此外，在过去 12 个月中，系统故障在影响主管的实际重大事件排名列表中位居第一。³

实际上这是不可避免的。所有系统终究会在某些时刻出现故障。而一旦出现故障，停机将不仅仅给您造成时间和金钱方面的损失。还可能令您丧失商机、名誉受损且客户满

意度下滑，使您的业务陷入灾难。如果缺少合适的技术支持专家和服务级别，您可能会感觉自己一直在应对各种各样的问题，而无法集中精力投入业务。

幸运的是，有人可以提供优质的技术支持服务。但是，优质的技术支持服务应该是什么样的？那就是这样的一个系统，能够识别潜在的问题，并可以远程修复问题，让客户感觉好像从未遇到过任何问题。优质的技术支持不仅能够识别潜在的问题，还可以代表客户联系技术人员，并积极安排时间以修复问题。理想情况下，您从不需要拨打服务电话。但当您需要支持时，则希望技术人员能够在第一时间做出响应，并可以快速确定和修复问题，降低问题再次出现的概率。同时，希望能够按照您自己独特的需求和预算要求提供服务。

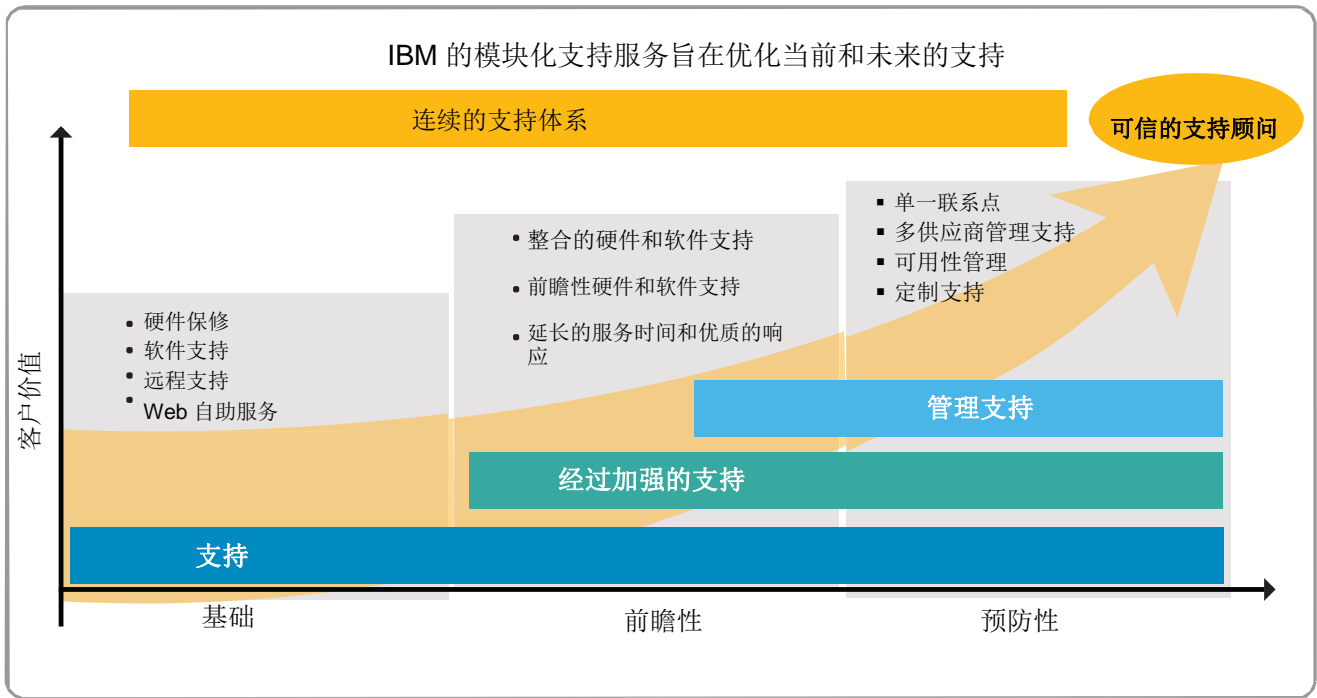
实现该支持级别存在巨大的挑战，尤其在均衡 IT 高可用性与支持成本方面。依靠内部资源管理技术支持需求需要投入大量的时间、资源和资金，最终使您无暇顾及核心业务。此外，管理多个服务提供商会使您的业务暴露在更多风险当中，究其原因则是难以访问支持、需要管理多个合同和大量票据，以及接受的服务质量参差不齐。将服务外包给专注于质量的技术支持提供商，帮助贵组织增加价值，而不是一味的降低成本，这样最终将帮助组织克服这些挑战。

作为行业领先的技术支持提供商，应该为您提供：

- 对您业务需求的更深入了解，并能作出适当的响应
- 灵活的服务选项，旨在支持您的需求和预算

- 单一联系点，在全球范围内提供一致的服务，从简单的中断与修复，到端到端的支持功能，以便在任何地点均能近乎即时地联系专家，帮助解决相关问题
- 全球领先的技术专家，具备广泛的基础架构能力以及跨多平台和多供应商的深入技术技能
- 快速、便捷且可靠的支持
- 远程支持和基于 Web 的自动化选项，有助于加速解决问题，并控制 IT 基础架构支持和维护的人工成本
- 主动监控并事件通知，帮助减少业务中断
- 即时即地零件替换能力
- 久经考验的方法和支持流程
- 对意外业务挑战的响应能力，不论是可用性问题还是重大的变更管理挑战
- 通过外包支持获得潜在在成本节约的证明，包括远程支持工具和员工，以及合同、保证和资产清单的管理

IBM 技术支持服务致力于及时为您提供所需的支持。



1. 依靠远见卓识的行业创新者，减少业务风险

作为行业领导者，我们能做的绝非只是在系统中断后加以修复。IBM 在全球拥有 11 个研发实验室和 114 个硬件和软件开发实验室，通过不断的研究和创新，帮助您减少停机。⁴

在技术支持方面，除了拥有丰富的经验，它还提供了一种前瞻性的方法，帮助您以完全不同的方式来管理变更并解决问题。我们的客户依靠我们的专业知识同时为 IBM 和多供应商系统提供支持。实际上，我们每天都在帮助管理 10,000 多个硬件问题事务和 3,500 多软件问题事务。⁵ 我们拥有一个多世纪以来积累的丰富经验，碰到过几乎所有类型的 IT 问题。正因为如此，我们才投资于技能、工具、基础架构以及流程，意在提供世界一流的支持。

2. 通过世界一流的全球基础架构增强 IT 可用性

目前，什么样的企业能够应对设备故障？您的企业无力应对，我们也是。鉴于此，我们采用了前瞻性技术支持和维护，从根本上减少甚至消除诸多事件，使其没有可乘之机，从长远来看，最终将帮助您节省时间和资金。采用这种前瞻性方式，我们可以远程解决 70% 的软件问题，首次呼叫解决硬件问题的成功率高达 90%。⁶ 能够实现这样高级别的准确度和效率，主要归功于我们的支持基础架构的以下关键特征：

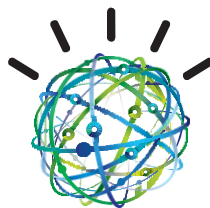
IBM 100 多年来的创新成果让您的企业切实受益

要评估对任何组织的影响，最简单的一种方式回答下面的问题：世界如何因它而不同？

我们走过了 100 年的历程，从一家制造秤、时钟和制表机的小公司发展成为一家全球化的 IT 服务领导企业。从硬盘到 PC、自助服务终端机和沃森，IBM 获得了众多发明专利，不仅实现了 IT 行业的变革，还改变了整个世界的面貌。

我们将持久践行我们改造世界的承诺。实际上，2010 年，IBM 荣获了美国 5,896 项专利，这标志着连续 18 年来 IBM 一直位居全球最具创造力的企业之首，也是历史上第一家一年内获得专利数量超过 5,000 的企业。⁷

我们能够帮助客户解决问题，致力于研究和不断创新，专注于客户服务，努力实现与时俱进，所有这些促使我们在一个世纪以来不断取得成功，并具备了很强的应变能力。在涉足技术支持后，我们将为贵组织带来同样的价值。



沃森是一个高效的数据分析引擎，可以近乎实时地从多个数据源中发掘洞察，解读置信度。

“从最基础的层面来看，IBM 的思维方式是我们的价值所在。”

—Samuel J. Palmisano
IBM 总裁兼首席运营官 (2000-2002)
IBM 总裁兼首席执行官 (2002-2012)
IBM 董事会主席 (2003 年至今)

- **先进的监控、诊断和自动通报工具，帮助减少 IT 问题：**我们使用先进的专属 IBM 专利工具，全天候主动监控、诊断和修复问题。其中一种工具为 IBM® Electronic Service Agent™ (ESA)，该工具依照 IBM 维护合同安装在所有 IBM 服务器上，且不收取附加费用。⁸ 该工具对机器问题（如故障部件）提供全天候监控，并自动将问题通报给 IBM 技术支持中心，以更加安全的上载错误日志。您可以将该工具视为硬件的“检查引擎”灯。很多时候，在您尚未发觉问题时已将问题解决。这是因为修复是通过远程方式传送到您设备的，可大大提高效率。但是，如果远程修复不可用，ESA 会在技术人员到达您所在位置之前，向其提供解决问题所需的洞察。
- **强大的零部件库存和物流：**系统停机后，您只能等待更换件的到来，可能需要几天甚至几周。但是，选择 IBM，您可以利用几乎无可匹敌的 IBM 和多供应商机器零部件库存资源，这些零部件分布于 556 个仓库，可帮助加速解决问题。实际上，在全球范围内，我们每天向客户运送大约 27,000 个零部件。⁹
- IBM 技术人员可以访问我们庞大的仓储零部件基础架构，从而为 IBM 客户提供支持。我们采用按位置、软件通用级别和微码级别的自动化跟踪，通过映射到 IBM 维护的机器，随时随地尽可能为您提供所需的部件。我们还针对硬件提供多种服务级别，包括现场维修、高级更换和返厂维修服务，并附有当天修复或部件装运选项。另外，由 IBM（而不是承运方）掌控部件达到的方式和时间。也就是说，您可以依靠我们高标准的服务可靠性和交付能力。

- **世界一流技能：**如果您对变更管理存在任何疑问或需要帮助，那么您需要一名技术人员在第一时间将其摆平。IBM 技术支持合同可增加成功的几率。您将联系到成千上万名高技能且经认证的技术人员。IBM 技术人员必须进行的持续培训将帮助您不断获得行业领先的支持。

“服务始终是我们企业的标志。”

—Thomas J. Watson, Sr.
IBM 首席执行官 (1914-1956)

3. 通过可定制的服务选项满足您的独特需求

不论您是需要对 IBM 产品的基本维修支持，还是需要有关 IBM 和非 IBM 产品更加强大的服务，我们都能够为您提供软硬件等各个方面的专业支持。我们提供种类繁多且功能丰富的软硬件解决方案、解决方案支持以及管理维护。

IBM 提供全天候服务，可缩短响应时间。此外，还可以根据您的需求和预算要求定制支持团队、计费选项以及服务交付的几乎各个方面。我们甚至可以针对您独特的需求、喜好和预算要求全面定制解决方案。我们的流程旨在从了解您的具体业务需求开始，开发一个定制服务计划来支持您的需求，并根据您的需求变化和突发事件来调整我们的计划。

4. 更轻松地访问您所需的支持

如果供应商无法及时到达您所在的位置，那么外包技术支持便毫无价值。不论您身处何地，我们遍及全球的自动通报工具及提供的各种支持访问方式均可帮助我们快速高效地响应您的需求。IBM 可为您提供：

- **广泛的全球覆盖：**与只在大城市提供服务的诸多其他企业不同，IBM 几乎可为您所在的任何位置提供服务。我们在 209 个国家或地区，以 127 种不同的语言提供支持。¹⁰ 另外，我们既可以提供现场强大服务，也可以通过先进的技术手段提供服务，如近乎实时的电子监控、诊断和修复。
- **多种支持访问方式：**除类似 ESA 的多种远程支持功能外，我们还投资了一系列高级工具，让您能够几乎不分昼夜地随时报告问题。您可以使用这些资源查看呼叫状态和某个业务位置甚至整个企业的历史信息。

5. 提供单一联系点，涵盖几乎所有 IT 需求

将您的技术支持服务外包应当让您的工作变得更加简单，而不是更困难。但是，与管理多个支持供应商及合同所需的时间和费用相比，协议中提供的帮助不值一提。IBM 维护合同针对所有 IBM 和原始设备制造商 (OEM) 产品技术支持提供单点问责制。通过提供端到端的支持功能和专注于您独特 IT 支持需求的解决方案，我们可帮助您简化支持并致力于核心业务。

“供应商整合肯定有诸多优势。IBM 可提供无与伦比的可扩展性和覆盖范围。”

—Joseph Salamon, NetApp 全球第三方维护运营主管 (2011)

通过 IBM，您可以访问：

- **领先的多供应商专业知识：**IBM 与众不同之处在于具备支持多供应商环境的大量经验。我们与领先的 IT 供应商协作，开发前瞻性的行业领先的实践，以跨行业和地域管理并维护硬件和软件。我们与 14 家行业领导者¹¹ 联盟，可通过供应商提供对制造资源（如部件和微代码）的特殊访问。我们能够利用广泛的行业关系将现有多供应商支持合同整合为单个 IBM 合同，以同时涵盖 IBM 和非 IBM 支持和维护服务。
- **对 IBM 系统提供优质支持：**作为 IBM 系统的制造者，没有企业比 IBM 更了解这些系统。IBM 仅培训 IBM 员工来支持和维护 IBM 系统，同时提供对 IBM 全球研发、硬件以及软件开发等各大实验室的访问。此外，只有 IBM 员工才可以利用 IBM 的专利监控和诊断工具、解决方案数据库、研发和开发实验室和已认证的部件等。

- **能够支持几乎所有 IT 需求：**作为全球最大的 IT 服务企业之一，我们跨数百个行业提供几乎无可比拟的解决方案组合。从构造创新服务器和数据中心、设计网络和云计算环境到提供业务连续性和恢复能力咨询服务，您均可以选择 IBM 作为单一供应商来源，满足您几乎所有 IT 需求。

6. 帮助获得可观的投资回报和业绩成果

在预算不确定却持续追求事半功倍的业务环境中，要在高 IT 可用性和支持成本之间实现平衡似乎不可企及。这也是选择技术支持供应商至关重要的原因所在，此类供应商应当不仅可以通过提供的服务实现成本节约，还能够为企业带来良好的业绩成果和总体价值。基于支持环境的现状和外包支持的比率，IBM 可以证明能够实现 5% 到 40% 之间的成本节约。¹² 但是，我们的业务模型关注的远不止降低成本。我们专注于增强您的业务连续性和恢复能力，促进创新和长期发展。以下几个示例展示了 IBM 的与众不同之处：

案例研究：依靠 IBM 支持，NetApp 屡获殊荣需求

NetApp 每月平均有 1,500 个服务呼叫，它需要一个高度娴熟、响应快速的第三方维护供应商来为其遍及北美的产品和客户提供支持。2011 年，全球技术支持运营部副总裁 Bruce Shadmehri 这样描述遇到的挑战：“很显然，我们必须对这部分业务进行重大调整。我们的客户对提供的支持不满意，成本也太高，另外需要管理的供应商太多，我们几乎无力应对。”

解决方案

IBM 技术支持服务部花了四个月的时间，确定并培训了 1,100 名技术人员，他们的业绩超出了 95% 的服务级协议。在此期间，IBM 成功将多供应商支持环境转变成了一个 IBM 共享的服务环境，且过渡期非常短。完美的转型得到了 IBM National Competency Center 的认可，且团队也因出色应对复杂服务转型获得了令人垂涎的大奖。

收益

IBM 应客户需求，为其提供了功能丰富且高质量的支持。此外，与多供应商服务团队的成本相比，IBM 为 NetApp 节省了大约 40% 的成本。NetApp 能够将服务级别保持在 99.2% 甚至更高的水平，同时每年通过大约 1,100 名现场技术人员（北美）完成 18,000 次任务处理。

[阅读完整案例](#)

案例研究：Commercial Fashion's Park S.A. 依靠 IBM 的帮助提高了业务效率

需求

Commercial Fashion's Park S.A.（简称 Fashion's Park）是一家拉丁美洲服装零售商，需要可靠性较高的服务提供商支持其 IT 环境的可用性，并能针对客户需求提供更快速的响应和更强大的支持。

解决方案

IBM 技术支持服务同时通过本地和远程访问方式提供了数据迁移、备份和业务连续性服务。此外，还支持客户新设备的安装和推广。

收益

Fashion's Park 获得了更加可靠的 IT 支持，响应时间得到了明显改善。实际上，通过与 IBM 技术支持服务合作，该公司将完成任务和交付设备的时间从四周缩短为两周，完成项目的速度也提高了 50%。效率的提高，使得这家零售商企业能更好地优化其 IT 成本及其总 IT 投资回报。¹³

“IBM 始终以其独特的能力迈向未来，不断为客户乃至全世界的人民创造各种价值，是同行中的佼佼者，也是大型企业的领军者。”

—Virginia M. (Ginni) Rometty, 总裁兼首席执行官

为何选择 IBM?

选择 IBM，即表示您选择了全球最值得信赖的行业领导者，它具有前瞻性的方法和 100 多年支持客户业务系统的经验。同时您还选择了将 IBM 强大的支持基础架构作为后盾来支持您的 IT 需求。IBM 基础架构是一个全球性架构，在部件、技能、出色的支持和行业领先的供应商联盟方面具有无与伦比的优越性。依靠这一基础架构和我们经久考验的方法，我们将根据您的需要，以经济高效的支持随时随地帮助您备战今天，把握未来。

更多信息

要了解有关 IBM 技术支持服务的更多信息，请联系您的 IBM 市场营销代表或 IBM 合作伙伴，或者访问以下 Web 站点：ibm.com/services/techsupport

¹² 依靠 IBM 技术支持服务，为客户实现节约。

¹³ 基于 IBM 客户参与和内部数据分析。



© Copyright IBM Corporation 2012

IBM Corporation IBM Global Services Route 100
Somers, NY 10589

美国印刷

2012 年 7 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和 Electronic Service Agent 是 International Business Machines Corp. 在世界许多司法管辖区的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。IBM 商标的最新列表在以下 Web 站点的“Copyright and trademark information”中提供：ibm.com/legal/copytrade.shtml

本文档是首次发布日期之版本，IBM 可能对随时对其进行更改。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。

此处讨论的性能数据和客户示例仅供演示。实际性能结果可能因特定配置和运行条件而异。

本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类（无论是明示的还是暗含的）的保证，包括适销性、适用于特定目的和非侵权的保证或条件。IBM 产品根据其所属协议的条款和条件获得保证。

¹ Aberdeen Group: “数据中心停机：停机的实际成本到底是多少？”，2010 年 6 月。

² 同上

³ “声誉风险和 IT”，经济学人智库与 IBM 联合发表，2012 年 7 月 3 日。

⁴ 统计数据截止 2012 年 7 月。

⁵ 统计数据截止 2012 年 7 月。

⁶ 硬件成功率为截止 2011 年的最新数据。

⁷ 有关更多信息，请查看：<http://www-03.ibm.com/press/us/en/pressrelease/33341.wss>

⁸ 所有平台 ESA 支持的完整列表：<http://www-01.ibm.com/support/esa/platforms.htm>

⁹ 统计数据截止 2012 年 7 月。

¹⁰ 统计数据截止 2012 年 7 月。

¹¹ 有关 IBM Alliance 解决方案的更多信息，请访问：<http://www.ibm.com/solutions/alliance/us/en/?lnk=mhso>



请回收利用