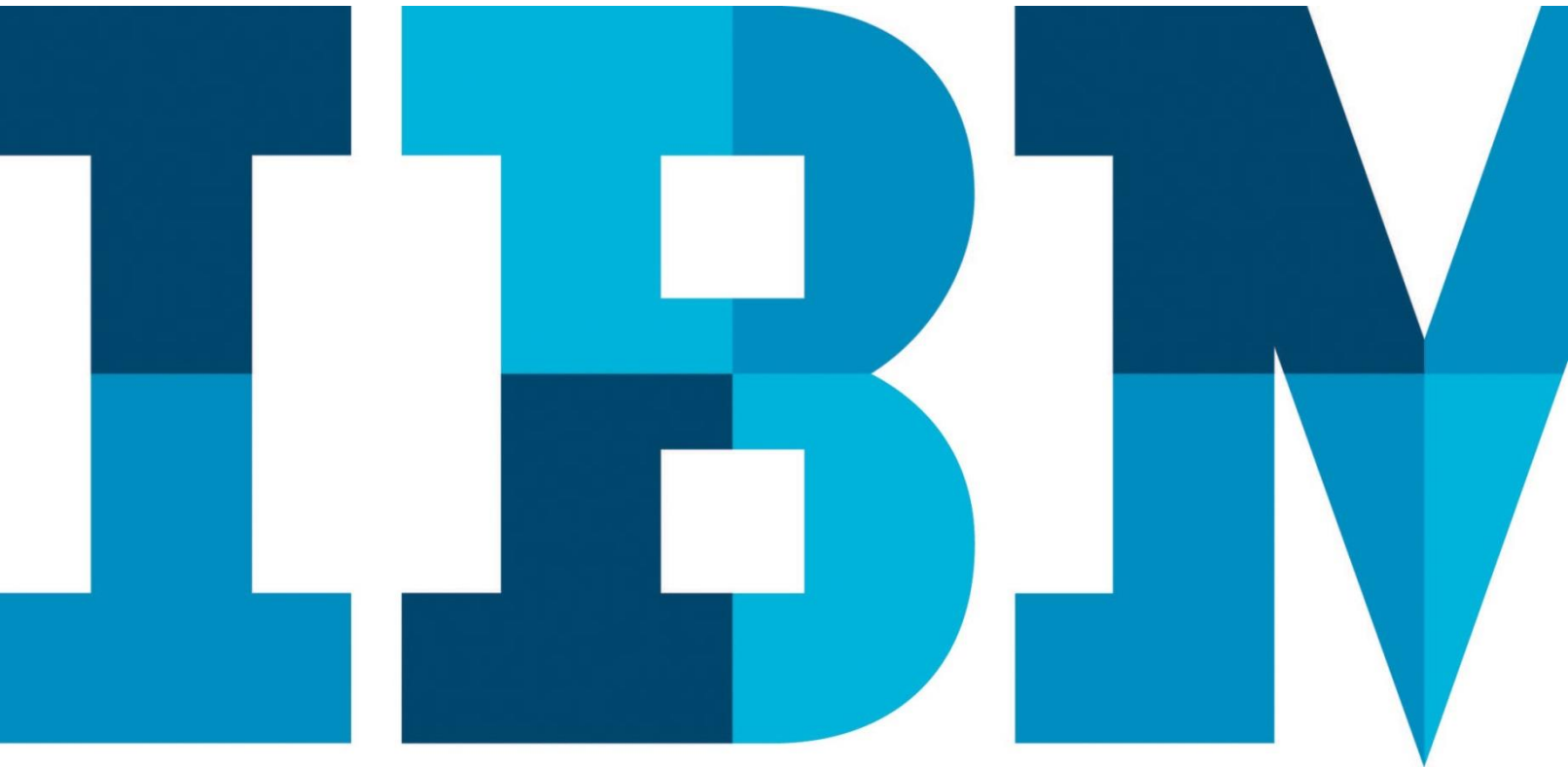


面向云、分析、移动及社交 计算的 IBM 技术支持服务

控制风险，提高效率，促进增长



要点

- 提高全新 IT 能力的投资回报率并加快上市速度
- 当高度优化且紧密集成的 IT 环境中的设备发生故障时，缓解对业务部门 (LOB) 用户产生负面影响的多米诺骨牌效应
- 利用深入的技能 and 领先的工具，降低业务风险并提高 IT 可用性
- 提供几乎能够满足您所有 IT 需求的单一来源支持
- 通过设计灵活的一系列可定制服务来满足您的特定需求

近些年来，技术的进步催生出许多颠覆性的创新业务模式，允许企业重新思考他们的 IT 及业务战略。这些业务模式和技术 – 主要是云、社交、移动和分析 – 均以连通性和集成为构建基础，能够给您的企业提供巨大优势，如提高灵活性、加快上市速度、以及降低前期购置和后期运营成本等。

然而，集成水平的提高除了能创造优势外，还会给您的 IT 环境带来新风险。IT 环境集成度越高，诸如服务器、存储器或网络设备等部件的故障对您的业务影响越大。在集成环境中，设备故障会波及到整个企业，导致负面影响不断扩大。意外宕机导致的业务中断及生产率丧失不仅会对 IT 工作人员及业务部门最终用户产生影响，而且还会降低客户满意度并损害您的品牌声誉。许多企业都已意识到这种多米诺骨牌效应并据此降低了风险容忍度。

在高度优化的集成环境中，提供基本支持范围外的高级支持比以往任何时候都更加重要。快速主动地解决问题需要由统一联络方给整个环境提供全面支持。您需要借助快速的、几乎无缝集成的技术支持战略来帮您控制风险、减少宕机并优化经营成果。

云环境中的机遇与挑战

在云环境中，系统可得到充分利用，通过同时服务于多个应用来提高效率。只要有一个服务器、存储器或网络设备发生故障便会导致多个应用停止工作。即使云环境在设备故障时支持自动故障切换，但将工作负载转移到同样高负荷运转的其他设备中，也会降低性能并对最终用户产生负面影响。管理和支持云环境需要时间和专业化技能。您必须快速有效地诊断出并排除系统故障，否则，您将面临降低 IT 员工生产率以及影响业务部门最终用户生产率的双重风险。

社交计算环境中的机遇与挑战

员工协作是社交计算的主要优势之一。但协作会增强彼此间的关联性，这意味着当一组员工受到影响时，将会波及到与之直接互动的其他工作组，然后继续蔓延到其他相关工作组乃至整个企业。因此，在社交计算环境中，确保每一个组件 – 无论是 web 服务器、应用服务器、存储设备还是网络 – 始终保持正常运行及高可用性将是无比重要的。系统宕机将会产生波及整个企业的一系列负面效应，从内部协作水平的降低到最后差强人意的客户服务和声誉的损失。

分析环境中的机遇与挑战

分析技术能帮您更加快速准确地感知、收集、存储并分析企业生成的大量数据，从而获得竞争优势。利用从分析中获取的洞察力，您将能够做出更加明智的决策、提高创新能力并推动业务增长。然而，分析计算环境经常需要复杂的内部数据集成与管理。若没有适当的支持来解决系统宕机问题，您将无法获得分析优势。宕机会延长面向决策者的关键信息交付时间 – 无论是战略性信息还是战术性信息 – 从而对经营成果产生负面影响。

移动计算环境中的机遇与挑战

移动计算环境提供种类繁多的业务优势 – 从提高员工工作效率和降低运营成本直到加速决策制定。但在此类环境中取得成功取决于两个关键要素：**a)**确保数据和应用的高可用性；**b)**维护业务数据的安全性和完整性。移动计算环境中的系统宕机将对可接入性、安全性及网络组件产生负面影响，从而危及到生产率和通信能力，同时大大加剧风险。



为复杂的集成 IT 环境提供技术支持

IBM 技术支持服务部提供可以满足您特殊需求的极为灵活的一系列模块化支持服务 – 无论是云、社交、分析还是移动环境。

我们提供前瞻性预测支持服务来帮助您在极为复杂的集成环境中应对挑战。这些服务可增强或托管，具有诸多的特性与优势，包括：

- 集成式基础架构可用性管理
- 单点问责制
- 自适应服务水平
- 跨平台技术支持
- 合同及库存管理
- 加速接入 2 级资源
- 集成式软硬件支持
- 主动式软硬件支持
- 系统监控与自动服务
- 拥有 TSS 指定联系人的专门团队，配合您派驻 IBM 的工作组开展工作

IBM 提供全面的多厂商软硬件解决方案：

- **硬件维护**
IBM、跨平台、网络设备
- **软件支持**
IBM 操作系统 (OS)、IBM 虚拟化、IBM 系统管理、Microsoft Windows、Linux、VMware IBM 中间件及 Microsoft 应用
- **可定制的特性/捆绑产品**
服务级别选项、可完全定制的解决方案、ServiceElite
- **主动支持 / 管理型支持**
跨平台、多厂商主动支持

为何选择 IBM?

IBM 是业界领先的技术支持服务供应商，在云、分析、社交媒体及移动等新兴技术领域拥有深入的专业知识。我们拥有强大的支持基础架构，这一架构是由一系列服务和全球基础架构组成。它给您提供几乎无与伦比的技能，也能为您提供获得专利的问题诊断和应答工具。我们能够通过庞大的合作伙伴网络来帮您更加高效地管理 IT 环境。

更多信息

如想详细了解面向云、分析、移动及社交计算的 IBM 技术支持服务，请与当地的 IBM 销售代表或 IBM 业务伙伴联系，或者访问：<http://www-935.ibm.com/services/cn/zh/it-services/gts-it-service-home-page-1.html>

此外，IBM 全球融资部将帮助您尽量通过最为经济高效的战略方式，获得开展业务所需的 IT 解决方案。我们将与通过信用评定的客户合作，为满足您的业务目标而定制 IT 融资解决方案，帮助您实现有效的现金管理，降低总体拥有成本。IBM 全球融资部是您获取关键 IT 投资以及推动业务向前发展的最明智之选。如想了解更多信息，请访问：

ibm.com/financing



© Copyright IBM Corporation 2014

IBM Corporation
Global Services
Route 100
Somers, NY 10589

美国印刷
2014 年 2 月

IBM、IBM 徽标及 ibm.com 是 International Business Machines Corp. 在全球多个国家注册的商标。其他产品和服务名可能是 IBM 或其他公司的商标。如想查看 IBM 商标的最新列表，请访问：ibm.com/legal/copytrade.shtml，参阅“Copyright and trademark information”。

Linux 是 Linus Torvald 在美国及/或其他国家的注册商标。

Microsoft 及 Windows 是微软公司在美国及/或其他国家的商标。

本文档是首次发布日期之版本，IBM 可能会随时对其进行更改。IBM 不一定在我们开展业务的所有国家或地区提供全部产品或服务。

本文信息“按原样”提供，不包括任何明示或默示的保证，包括但不限于任何适销性、适用于某种特殊用途或者不侵权保证。IBM 只根据产品绑定协议中的条件和条款提供产品保证。



请回收利用