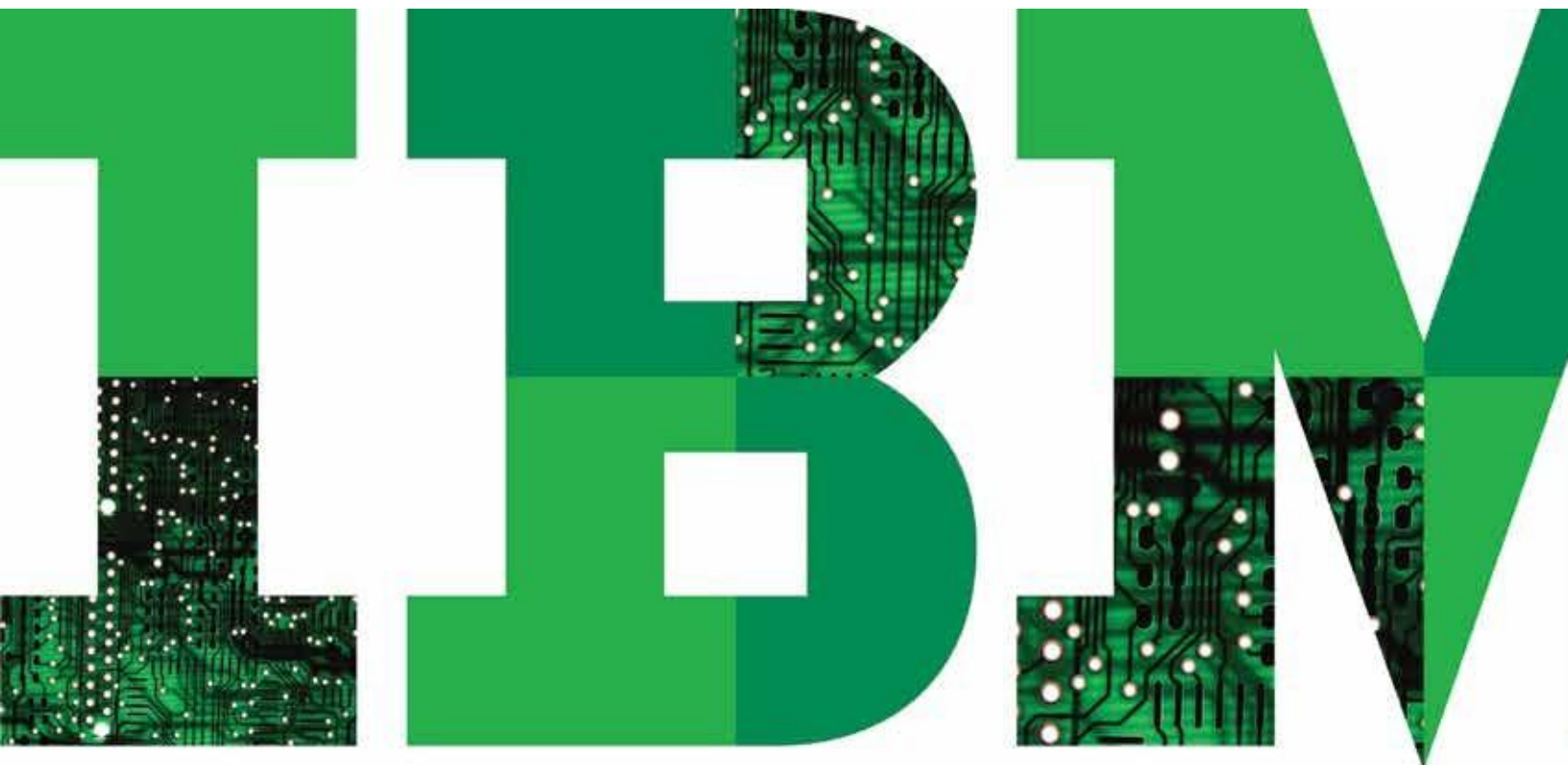


託付值得信賴的技術支援， 帶動業務成長與創新

更創新的技術支援方式



您編織了遠大的夢想 希望業務大幅成長 帶動創新發展

您導入了高效能、應變迅速的技術基礎方案來支援計畫。但關鍵在於誰能支援您的技術基礎架構？您必須擁有持續、穩健與主動式支援來照護軟硬體與 IT 環境。關鍵在於：如果您的 IT 資產無法運作，會牽連整體營運。

您希冀 IT 環境能賦予您更多資源。基礎架構就必須能針對現有服務提供高可用性與品質，同時能支援全新的資料、分析、雲端、行動、社群、安全性與認知運算的研發。因此您的基礎架構必須能運用分析、整合式服務管理、虛擬化、能源監護並提供彈性的交付選擇例如私有與混合雲，藉此獲得突破性生產力。

但您必須具備卓越的主動式技術支援來維護與運行複雜、應變迅速的 IT 環境來服務您的客戶。

簡化複雜的技術支援並非易事，尤其大多技術基礎架構涵蓋多個系統、平台與供應商。您必須託付值得信賴的支援資源，其具備豐富的資源與專業知識，能針對您的資產提供高效率監控與自動化分析管理。

IBM 所提供的技術支援服務能滿足當今 IT 基礎架構的需求，為您量身打造卓越的應變效率，以面對不斷變遷的市場需求、威脅、拓展產品與服務項目與法規變更。IBM 整合軟、硬體與多供應商支援，協助您簡化 IT 資產管理、提昇品質與控管成本。我們擁有豐富的基礎架構、知識資產與技術，長久以來提供自動化服務支援，協助了數千名客戶改善整體營運效率與 IT 效能。

值得信賴的支援資源

長久以來眾人誤以為技術支援只是提供現場維修，或是故障事件的預防措施。或許他們一語道中傳統的技術支援，但 IBM 進一步提昇了 IT 環境支援服務。

我們可以節省您寶貴的時間與金錢，並改善關鍵系統的可用性。IBM 採用主動式實作提供支援與維護。過往常見的現場維修人員，如今在我們客戶端已不復見。IBM 當今的主動式實作意味著 2/3 的電話諮詢服務是透過遠端處理。當然，也是透過自動化作業。隨著 IBM 客戶逐漸使用自動化工具，也推動了遠端服務的成長。我們也提供現場維修服務。如果無法遠端解決問題，身經百戰的技術人員便會出馬。

遭遇問題時，IBM 技術支援不僅協助您修復與重建，我們的主動式實作模式還能防患於未來。IBM 有別於其他支援服務供應商，完全控管與主導支援服務交付。我們會提供單一聯絡窗口，您絕對可以享受到 IBM 始終如一的高品質服務。IBM 具備全球與本地化支援能力，在您陷入困境時隨時隨地提供支援服務，像是技術人員、診斷工具與經實證的支援流程；同時還以本地語言提供相關服務，加速解決問題以確保貴企業營運效率與口碑。

每一個 IT 環境不盡相同，必須具備能滿足您獨特需求的支援服務。IBM 因此提供各類技術支援的合約方案，例如 IBM® ServicePac® 方案、年度方案、客製化合約長度、服務等級與支援作業。您必須選擇正確的支援等級，才能進行適當的基礎架構投資並應對業務需求。

IBM Hardware Maintenance Services

主機、伺服器、桌上型電腦、筆電、行動裝置、網路設備與周邊設備等技術硬體元件是您每日賴以為生的 IT 環境基礎。但這些基石有可能會發生故障。IBM Hardware Maintenance Services 提供您客製化硬體支援服務，而單一責任窗口能確保您的 IBM 與多供應商系統能有效地即時解決問題。

不論您需要基本的 IBM 產品支援，還是針對 IBM 或非 IBM 產品提出穩健服務需求，我們都可以提供客製化的硬體支援方案以及迅速的應變效率，符合您的需求與預算。IBM 也可以優化您的伺服器環境，主動掃描您的環境並提出建言來優化效能。

豐富的多供應商環境支援經驗是 IBM 出類拔萃的關鍵。我們了解大多企業組織沒有標準化基礎架構。所以，我們投入全球知識庫並運用深厚的產業關係，與此同時與硬體供應商龍頭合作協助開發最佳的硬體管理與維護實作。我們多數的合約方案都能讓您直接聯絡 IBM 實驗室，以便您從信賴的供應商取得最新工具與技術。

您可以獲得的優勢如下：

- * 由單一供應商支援 IBM 與非 IBM 硬體
- * 減少服務中斷風險，提供更多斷電防護
- * IT 員工能專心投入重要業務與目標
- * 更亮眼的 IT 投資報酬率

IBM 成功案例

IBM 持續尋求更卓越的硬體支援交付方法，協助您避免或減少服務中斷。我們提供兩個相輔相成的元件：IBM Electronic Service Agent™ 與網頁型入口網站。Electronic Services 是軟硬體支援的重大里程碑，提供自動化監控硬體系統事件與系統庫存。Electronic Service Agent 軟體工具能提昇保固或維護協定的效能，改善硬體錯誤回報功能，並定期將系統訊息回傳至 IBM 支援中心。此主動式自動化實作能減少內部員工診斷系統以及手動問題回報的作業。Electronic Service Agent 工具在多數情況都能在問題發生之前發掘硬體錯誤、進行必要維修並建議更換零件，客戶端的管理人員無需進行任何作業。

IBM Electronic Services 的網頁型入口網站能整合與呈現 Electronic Service Agent 工具所傳送的庫存資料。管理員可以隨時隨地線上檢視其環境的訊息。此網站會通知管理員任何潛在問題，協助他們尋找修補環境的方案。管理員可以提交任何軟硬體產品的問題。

個案研究：提昇服務等級與延長硬體使用壽命

案例：愛爾蘭電子經銷公司。

挑戰：這間公司面臨硬體保固即將結束，服務等級協議益發難以管理，擔憂如何能支援其關鍵業務的 IT 基礎架構。

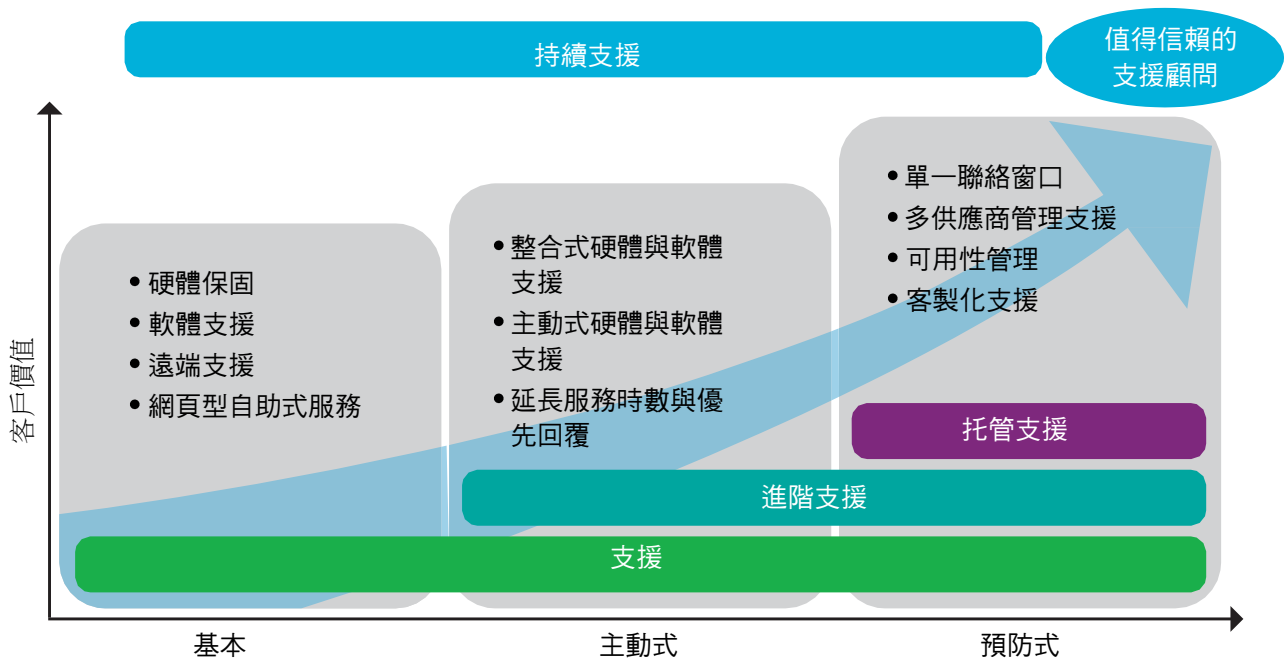
解決方案：IBM 評估每一台機器的保固狀態，升級現有保固並針對無保固產品新增承保範圍。將所有服務整併於一份合約內，提供 24 小時遠端服務與待命現場維修的工程人員。

結果：這家公司接受了 IBM 硬體支援的服務之後，減少了 20% 系統服務中斷時間同時享有全年無休的 SLA 支援。

IBM Software Support Services

軟體問題難以診斷，您的員工可能會耗上寶貴的時間無法專注於提昇業績與創新的事務。IBM Software Support Services 提供 24 小時遠端協助，透過電話或網路，以及現場支援協助解決 IBM 與非 IBM 軟體的疑難雜症。此項服務提供深度產品技術，協助您迅速解決軟體相關問題並擁有更卓越的維護效能。客戶可以獲得單一問題的解決方案或產品使用建議。支援服務包含基本軟體支援、進階服務與客製化解決方案來滿足您特定需求。

IBM 模組化支援服務可以優化您今後的支援作業



IBM 與眾不同的關鍵在於提供整合式與主動式實作來診斷錯誤並遠端提供解決之道。IBM 服務商提供的預測性分析工具，與深厚的知識庫能迅速精確地處理問題，並預防問題持續擴大。

您可以獲得的優勢如下：

- 運用 IBM 深度產品技術來解決軟體相關問題
- 提昇營運效率與降低服務中斷時間
- IBM 支援工程人員 24 小時待命
- 降低軟體支援成本
- 重新配置 IT 支援費用，滿足策略性業務需求

個案研究：簡化合約管理

案例：在西班牙與歐洲擁有 805 間分行的西班牙銀行。

挑戰：此銀行仰賴不同供應商提供軟硬體支援服務，因此造成基礎架構與 ATM 網路的負擔。

解決方案：IBM Technical Support Services 透過單一聯絡窗口針對伺服器、儲存設備與 ATM 等硬體提供維護服務，同時也為核心應用程式與作業系統提供維護。IBM 團隊提供全年無休服務。

結果：此銀行與 IBM 簽署單一合約，整併了所有支援服務，成功地達成年度儲蓄目標，同時簡化合約管理。

IBM Software Support Services

此解決方案包含哪些服務？其整合軟硬體與服務，讓您的作業完美無瑕。如果您的解決方案無法發揮效用，與其找代罪羔羊不如快速尋求解決之道。IBM Solution Support Services 不會提供元件層級解決方案，而是協助您偵測問題並提供 IT 層級解決方案。其支援服務涵蓋透過 IBM 購買的基礎架構解決方案、受損的 IBM 與非 IBM 產品，以及包含軟硬體元件。

此具備豐富功能的實作提供解決方案層級支援，迅速解決問題及協助建立整合式的 IT 環境。同時簡化支援作業，提供單一窗口滿足您所有支援需求，減少管理多個技術支援供應商的需求。

IBM 與眾不同的關鍵在於能提供彈性的解決方案、資源配置與交付能力。我們內部擁有服務專家、IBM 事業夥伴網絡，以及服務供應商能按照您的預算提出基礎架構支援。

您可以獲得的優勢如下：

- 迅速解決問題的技術支援
- IT 產品與服務的最佳化使用
- 提昇 IT 環境可用性
- 減少支援成本，可將剩餘經費轉向其他 IT 投資
- 全新 IT 環境能迅速帶來價值
- 簡化 IT 資產管理

個案研究：提昇客戶滿意度

案例：墨西哥醫療設備製造商。

挑戰：此公司想要減少 IT 維修資源、最佳化 IT 運作與提昇客戶滿意度。

解決方案：IBM 提供一個經驗豐富且經認證的的團隊針對其多供應商硬體環境(包含儲存設備技術)提供 24 小時支援。

結果：此公司減少了 10% 維修成本，提昇 50% 的系統故障應變時間，滿足了高可用性與穩定業務運作的需求。

IBM Managed Technical Support Services

您有時候需要有人代為處理 IT 環境。您希冀不論是從哪個供應商購買資產或資產配置地點，技術支援服務能將一切搞定。IBM Managed Support Services 提供單一責任窗口的技術支援，照顧您向任何供應商所購買的軟硬體產品。

IBM 初步了解您的業務需求後，會與您一同策劃客製化的支援服務以協助有效管理風險與提高生產力。若您提出任何多供應商的問題，我們會與您站在同一陣線。您不用再費盡心思管理不同服務供應商，可以專注於核心業務的成長與創新。

IBM 與眾不同的關鍵在於提供 24 小時全球服務。IBM 版圖遍及世界各地，能提供應地制宜的商務策略，符合當地民情文化並以本地語言提供相關服務，經驗豐富的 IBM 員工服務全球 180 多國的客戶，提供 165 種語言的服務。當地支援團隊存取 IBM 知識庫，為全球客戶提供永續的卓越支援服務。

您可以獲得的優勢如下：

- 獲得複雜、多供應商環境的支援服務
- 享有簡化與整合式交付模式
- 提昇營運可靠度與效率
- 縮短停機時間
- 降低維修費用與管理成本
- 提昇 IT 環境價值

個案研究：轉型客戶支援營運

案例：北美電腦服務供應商。

挑戰：該公司使用多家供應商提供產品支援，導致成本高居不下且系統效能也不穩定。

解決方案：IBM Managed Technical Support Services 為該公司提供客戶單一聯絡窗口，並設計電話諮詢服務的工作流程；同時協助可用性管理、客製化開立發票、供應商管理、庫存管理與變更管理服務。

結果：客戶在第一年就省下 800 萬美元，兩個季度便回收投資報酬。該公司利用省下來的成本重新投資訓練以及改善客戶關係管理系統 (CRM)。

為何選擇 IBM？

若您擁有複雜的基礎架構，必須導入主動式技術支援提供 24 小時回應、高品質服務與應變能力。但是建立適切的 IT 環境支援不應該耗費達成業務目標所需的資源。託付值得信賴的技術支援服務能協助您確保效能及 IT 投資價值，並且不會影響您的業務計畫。

IBM 能針對系統、系統軟體與中介軟體提供全面性支援。單一責任窗口提供多元化搜源，能面面俱到照護複雜 IT 基礎架構。IBM 技術支援服務口碑歷久不衰，我們採用情勢評估、問題分析、決策以及潛在問題分析提供一致性的作法，往往能在問題惡化之前加以解決。我們的服務能支援相互依存且技術更迭的基礎架構所衍生之挑戰。

IBM 全球擁有 23,000 名技術與支援人員、585 座零件配送中心以及超過 57 間客服中心，我們的觸角遍佈全球。所具備的資源可以本地語言為客戶提供 24 小時的服務。IBM 深厚的全球支援資料庫能與技術人員和您的企業組織分享深入多元的知識庫，以便迅速精確地診斷與解決問題。

企業組織與 IBM 建立技術支援關係便能後顧無憂達成上述目標。IBM 身為領先全球的服務供應商與技術創新公司，會持續交付卓越的維修與支援服務來滿足您今後的需求。

更多資訊

如需進一步瞭解 IBM 所提供的技術支援服務，請聯絡您的 IBM 業務代表或「IBM 事業夥伴」，您亦可造訪下列網站：

ibm.com/services/techsupport



© Copyright IBM Corporation 2016

台灣國際商業機器股份有限公司
台北市 110 松仁路 7 號 3 樓

2016 年 4 月

IBM、IBM 標誌、ibm.com、ServicePac 以及 Electronic Service Agent 是 IBM 公司在世界各司法轄區所註冊之商標。其他產品及服務名稱各屬 IBM 或其他公司的商標。IBM 最新的商標清單，請造訪 IBM 網站的「版權及商標資訊」：
ibm.com/legal/copytrade.shtml

本文件中提及的內容在發表當時保持最新狀態，IBM 隨時可能變更其內容。文中提及的所有產品與服務並非在 IBM 事業營運涵蓋的每個國家或地區中均有提供。

所引用的客戶範例為說明用途。實際的績效會因不同的配置與作業狀況而異。

此文件所提供的資訊係依「現況」提供本出版品，不提供任何明示或默示之保證，包括不提供任何可商用性及特定目的之適用性的保證，也不提供不違反規定或條款。IBM 產品依相關合約條款之規定提供保證。



愛護環境，敬請回收