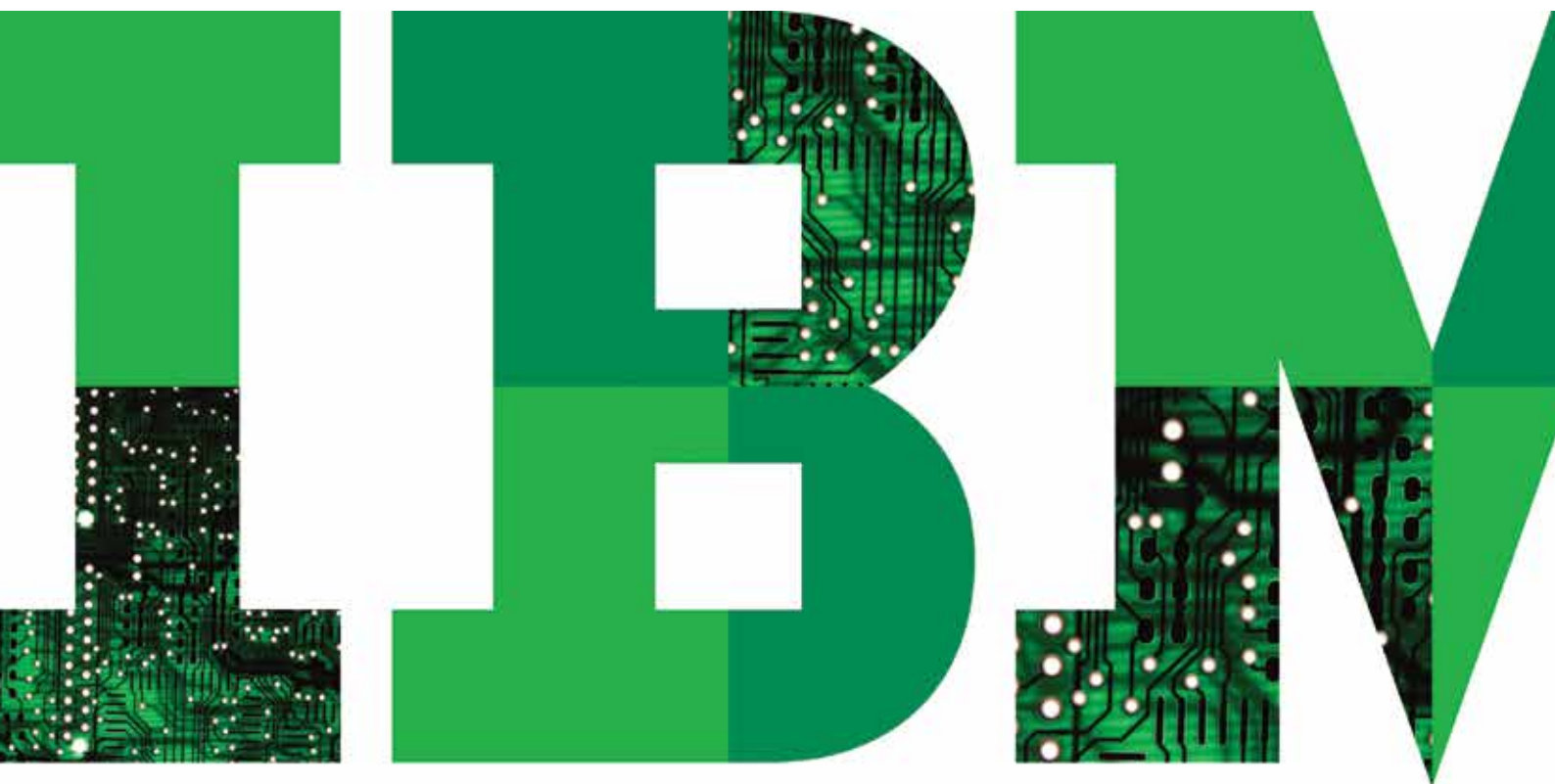


Crescendo e Inovando com um Parceiro Confiável de Suporte

Uma Abordagem Mais Inovadora para Suporte Técnico



Você está pensando grande. Mais crescimento. Inovar mais...

E seus planos incluem uma infraestrutura de alto desempenho que suporte suas estratégias. A questão é: quem dará suporte à sua infraestrutura de tecnologia? O suporte contínuo, robusto e proativo de seu hardware, software e ambiente de TI é essencial. Em linhas gerais: se os seus recursos de TI não estiverem operando corretamente, seus negócios poderão enfrentar problemas.

Desta forma, é esperado muito de seu ambiente de TI. Sua infraestrutura não deve apenas ajudar a fornecer alta disponibilidade e qualidade dos serviços existentes, mas também precisa dar suporte aos novos desenvolvimentos em dados, analítica, nuvem, mobilidade, social, segurança – e computação cognitiva. Para isso, você precisa de uma infraestrutura que permita avanço nos ganhos de produtividade por meio de analítica, gerenciamento de serviços integrados, virtualização, gerenciamento de energia e opções de entrega mais flexíveis, incluindo nuvem híbrida e privada.

Manter o funcionamento de um ambiente de TI complexo e responsivo para atender aos seus clientes exigirá um nível mais alto de suporte técnico proativo.

Reduzir a complexidade do suporte técnico não é fácil quando a infraestrutura de tecnologia média é composta cada vez mais de diversos sistemas, plataformas e fornecedores. Isso envolve um parceiro de suporte confiável – que tenha experiência e conhecimento para ajudar a prover monitoramento mais eficaz e automatizado, assim como gerenciamento baseado em análise dos seus ativos.

Totalmente alinhado com as necessidades da infraestrutura de TI de hoje, os serviços de suporte técnico da IBM são projetados para ajudá-lo a responder de maneira eficaz às novas e crescentes mudanças de demandas, desde ameaças de mercado até a expansão de linhas de serviços e produtos até as exigências regulatórias. A IBM adota uma abordagem amplamente integrada de suporte de hardware, software e a vários fornecedores, que pode ajudar a encontrar novas maneiras para simplificar o gerenciamento de ativos de TI, aprimorar a qualidade dos serviços e controlar custos. Há anos coletando dados de uso e desempenho da nossa própria infraestrutura, ativos do nosso capital intelectual e tecnologia para automatizar os serviços de suporte, já ajudamos milhares de clientes a melhorar a eficiência das operações e o desempenho de TI.

Um parceiro de suporte confiável

Há um conceito equivocado de que os serviços de suporte técnico referem-se apenas aos reparos no local ou que eles são apenas uma política de seguro para quando algo quebra. Talvez isso fosse verdade no passado, mas a abordagem da IBM de suporte ao ambiente de TI evoluiu.

Com o objetivo de reduzir tempo e custos e de ajudar a melhorar a disponibilidade de seus sistemas críticos, a IBM adota uma abordagem mais proativa de suporte e manutenção. A pessoa que realiza o reparo no local, que antigamente era comum, agora raramente é vista nas localidades de nossos clientes. Hoje, nossa abordagem proativa significa que mais de 90% dos chamados de suporte a software da IBM são resolvidos remotamente. E eles também estão automatizados. O percentual de chamados de serviço iniciados eletronicamente continua a aumentar à medida que mais clientes da IBM aproveitam nossas ferramentas de automação. Evidentemente, ainda temos serviços de reparo no local também. Nossos técnicos qualificados irão até você caso não seja possível resolver seu problema remotamente.

Os serviços de suporte técnico da IBM não apenas auxiliam no reparo e na solução de um problema, mas também são proativos e projetados para reduzir e até eliminar muitos incidentes antes que eles ocorram. Diferente de outros fornecedores de suporte, a IBM controla e gerencia a entrega dos serviços de suporte. Você tem um ponto único de contato e pode confiar que o nível de serviço que irá receber será consistente com o que espera da IBM. E com os recursos e capacidades globais e locais de suporte, incluindo técnicos, ferramentas de diagnósticos, processos de suporte e centros de distribuição de peças, os serviços podem ser entregues quando e onde você precisar – e no seu próprio idioma – o que ajuda a acelerar a resolução de problemas e ajudá-lo a manter a continuidade do seu negócio de maneira eficiente e confiável.

Cada ambiente de TI é único e o seu ambiente deve ter serviços de suporte que atendam às suas necessidades específicas. Por isso, os serviços de suporte técnico da IBM estão disponíveis em uma ampla variedade de termos do contrato, desde nosso programa IBM ServicePac até contratos anuais a contratos customizados com duração variável, nível de serviço e atividade de suporte. Essa capacidade de escolher o nível certo de suporte para seu ambiente é crítica para fazer investimentos mais apropriados na infraestrutura e para responder às demandas dos negócios.

Serviços IBM de Suporte a Hardware

Seus componentes de hardware de tecnologia – mainframes, servidores, desktops, laptops, dispositivos móveis, dispositivos de rede e periféricos – são a base do ambiente do qual você depende todos os dias. Infelizmente, eles também são possíveis pontos de falha. Os Serviços de Manutenção de Hardware da IBM fornecem serviços de suporte de hardware customizáveis para sistemas IBM e de vários outros fabricantes que são projetados para fornecer resolução de problemas em tempo hábil por meio de um único ponto de prestação de contas.

Independentemente de você precisar de um suporte de garantia base para produtos IBM ou de serviços mais robustos para produtos IBM e não IBM, podemos fornecer suporte especializado para hardware com termos de suporte e tempos de resposta customizados que possam atender às suas necessidades e requisitos de orçamento. Também podemos gerenciar a otimização do seu ambiente de servidores executando varreduras proativas e fazendo recomendações para ajudar a alcançar um ótimo desempenho dos sistemas.

A diferença da IBM está na nossa experiência significativa no suporte aos ambientes de vários fabricantes. Sabemos que a maioria das organizações não possui uma infraestrutura padronizada. É por isso que alavancamos nossa base de conhecimento global e aprofundamos os relacionamentos da indústria enquanto trabalhamos com fornecedores de hardware líderes para ajudar a desenvolver melhores práticas proativas para gerenciar e manter o hardware. Muitos de nossos contratos de serviços também podem fornecer acesso direto aos laboratórios da IBM, oferecendo a oportunidade de examinar as ferramentas e tecnologias mais recentes de um fornecedor em quem você pode confiar.

Os benefícios com que você pode contar incluem:

- * Suporte para hardware IBM e outros fabricantes a partir de um único fornecedor.
- * Menos risco de tempo de inatividade e mais proteção contra indisponibilidade.
- * Uma equipe de TI que possa focar nas prioridades e objetivos dos negócios.
- * Maior retorno no valor dos negócios advindos dos investimentos em TI.

Como isso é possível

A IBM procura continuamente maneiras melhores de fornecer suporte de hardware que possam ajudar a eliminar ou reduzir o tempo de inatividade. Consistindo em dois componentes complementares – o software IBM Electronic Service Agent e um portal da web – nossos Electronic Services representam um avanço maior no suporte de hardware e de software com a capacidade de monitorar automaticamente os eventos do sistema de hardware e inventário do sistema. A ferramenta de software Electronic Service Agent pode melhorar contratos de garantia e manutenção ao aprimorar o relatório de erros de hardware e transmitir periodicamente informações do sistema aos centros de suporte IBM. Essa abordagem automatizada e proativa vem ao encontro de reduzir a necessidade da sua equipe interna de diagnosticar o ambiente e relatar problemas manualmente. Em muitos casos, a ferramenta Electronic Service Agent pode proativamente descobrir erros de hardware, determinar reparos necessários e recomendar a instalação de peças de reposição, antes mesmo dos sintomas serem notados e sem nenhuma ação dos administradores do cliente.

O portal da web IBM Electronic Services pode integrar e apresentar os dados de inventário enviados pela ferramenta Electronic Service Agent. Os administradores podem visualizar informações específicas para seus ambientes praticamente a qualquer momento e virtualmente de qualquer lugar. O site pode notificar os administradores sobre problemas potenciais e permite que eles procurem correções que se apliquem a seus ambientes. Os administradores também podem enviar relatórios de problemas que encontrem com qualquer produto de hardware ou software que esteja coberto.

Estudo de caso: Melhorando os níveis de serviço e estendendo a vida útil do hardware

Perfil: Empresa irlandesa de distribuição de eletroeletrônicos.

Desafio: Com o fim da garantia de hardware se aproximando e o aumento da dificuldade de gerenciar os Acordos de Nível de Serviço (SLAs), a empresa estava preocupada com o suporte para a sua infraestrutura de TI crítica para os negócios.

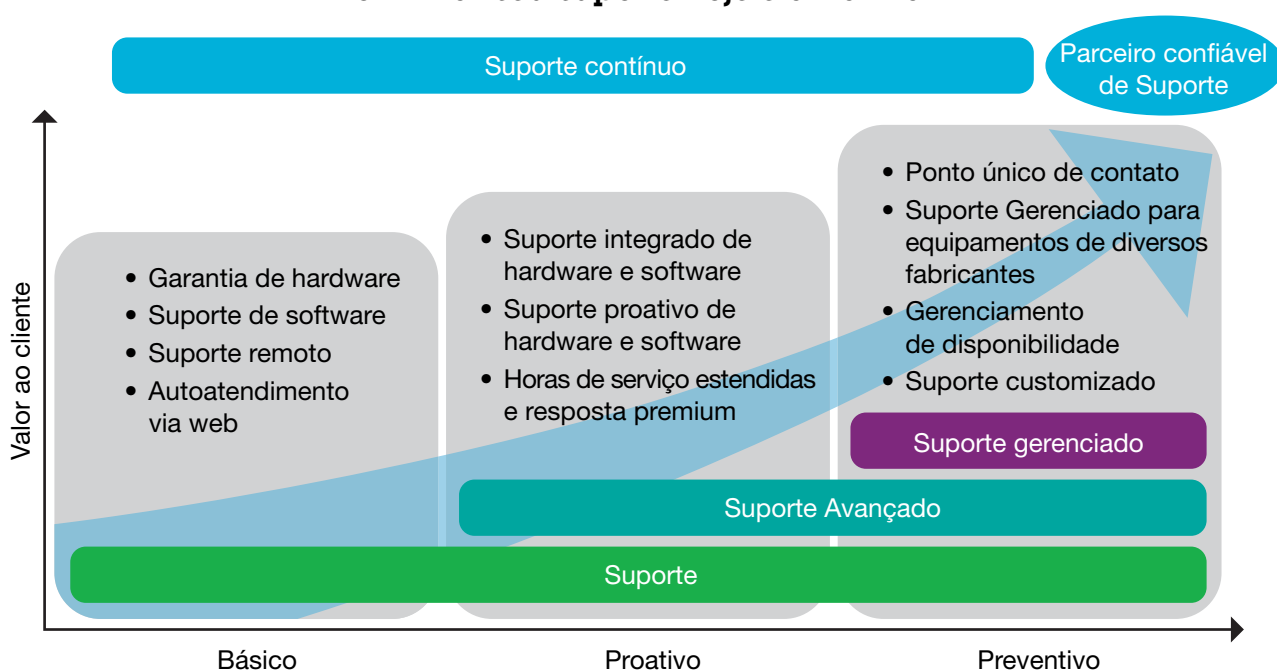
Solução: A IBM avaliou o status de garantia de cada máquina, fazendo upgrade das garantias existentes e incluindo a cobertura para produtos fora da garantia e combinou tudo em um único contrato que fornece serviço remoto 24 horas e engenheiros disponíveis por telefone para suporte no local.

Resultados: Com todo o seu hardware sob o suporte IBM, a empresa reduziu o tempo de inatividade do sistema em até 20% e alcançou seu objetivo desejado para suporte SLA 24x7.

Serviços IBM de Suporte a Software

Os problemas com software podem ser difíceis de diagnosticar – e o diagnóstico pode consumir um tempo valioso que sua equipe poderia estar gastando com iniciativas que permitem crescimento e inovação. Os Serviços de Suporte a Software IBM fornecem assistência remota 24 horas por telefone ou Internet bem como suporte no local para softwares IBM e seleção de software não IBM. Esse serviço oferece qualificações técnicas aprofundadas sobre o produto para ajudá-lo a resolver mais rapidamente problemas relacionados ao software e manter melhor a eficiência das operações. Os clientes podem receber correções individuais de problemas ou aconselhamento de uso do produto. Os serviços incluem suporte básico a software, serviços premium e soluções customizadas para resolver necessidades específicas.

Os serviços de suporte modular da IBM são projetados para otimizar seu suporte hoje e amanhã



A **diferença da IBM** está na nossa abordagem integrada e proativa para diagnosticar os erros e entregar correções remotamente. Com nossas ferramentas preventivas de análise e a vasta base de conhecimento disponível para agentes de serviço IBM, podemos resolver problemas mais rapidamente e com maior precisão na primeira vez e, conseqüentemente, evitar que eles sejam levados a um nível superior de suporte.

Os benefícios com que você pode contar incluem:

- A capacidade de alavancar as qualificações técnicas mais avançadas da IBM para ajudar a resolver problemas relacionados ao software.
- Eficiência operacional aumentada e tempo de inatividade reduzido.
- Acesso 24 horas aos técnicos de suporte IBM.
- Custos reduzidos de suporte de software.
- Realocação de gasto com suporte de TI para necessidades estratégicas de negócios.

Estudo de caso: Simplificando o gerenciamento de contrato

Perfil: Banco espanhol com uma rede de 805 filiais na Espanha e locais na Europa.

Desafio: O banco dependia de múltiplos fornecedores para fornecer serviços de manutenção e de suporte para hardware e software consistindo em sua infraestrutura de TI e sua rede de caixas eletrônicos.

Solução: Através de um único ponto de contato, o IBM Technical Support Services fornece manutenção de hardware para servidor, armazenamento e dispositivos de caixa eletrônico, bem como suporte de software para aplicativos principais e sistemas operacionais. O time da IBM está disponível 24x7.

Resultados: Ao consolidar todos os serviços de suporte em um único contrato com a IBM, o banco atingiu significativas economias anuais ao simplificar o gerenciamento de contrato.

Soluções IBM de Suporte

O que é uma solução? É uma combinação de hardware, software e serviços projetados para trabalharem em conjunto. Se a sua solução não estiver funcionando, mais do que apontar os problemas, será preciso uma ação. Rápida. As Soluções IBM de Suporte propiciam determinação e resolução de problemas no nível da solução, em vez de no nível do componente. Isso inclui suporte para soluções de infraestrutura adquiridas da IBM, compreendendo produtos IBM e não IBM, e componentes de hardware e de software.

Essa abordagem cheia de recursos para suporte no nível da solução, em vez de no nível do componente, pode ajudá-lo a resolver problemas mais rapidamente e contribuir para um ambiente de TI mais integrado. Isso ajuda a simplificar o suporte propiciando a você um ponto único de contato para todas as necessidades de suporte, o que pode reduzir a necessidade de gerenciar diversos fornecedores de suporte.

A **diferença da IBM** está em nossa flexibilidade – em soluções, alocação de recurso e entrega. Temos nosso próprio conhecimento de serviço, além de uma extensa rede de Parceiros de Negócios e provedores de serviço, que nós podemos trabalhar para que o suporte da sua infraestrutura caiba dentro do seu orçamento.

Os benefícios com que você pode contar incluem:

- Suporte técnico que resolve problemas mais rapidamente
- Uso otimizado de produtos e serviços de TI
- Aumento da disponibilidade do ambiente de TI
- Redução dos custos de suporte, liberando recursos financeiros para outros investimentos em TI
- Aceleração do tempo de retorno dos novos investimentos em TI
- Simplificação do gerenciamento dos recursos de TI

Estudo de caso: Aumentando a satisfação do cliente

Perfil: Fabricante mexicano de dispositivo médico.

Desafio: A empresa desejava reduzir os recursos dedicados ao suporte de manutenção de TI e otimizar as operações de TI e satisfação do cliente.

Solução: Um time IBM experiente e certificado fornece suporte 24 horas para o ambiente de hardware de vários outros fabricantes, incluindo tecnologia de armazenamento.

Resultados: A empresa reduziu os custos de manutenção em 10% e acelerou o tempo de resposta para a falha do sistema em 50%, alcançando a mais alta disponibilidade e estabilidade para as operações de negócios.

IBM Managed Technical Support Services

Às vezes, é necessário apenas alguém para cuidar do seu ambiente de TI para você. Você precisa que isso seja feito corretamente, não importa onde seus ativos estejam localizados ou de quem os comprou. Os Serviços IBM de Suporte Técnico Gerenciado consistem em um ponto único de contato para o suporte técnico do seu ambiente – incluindo os produtos de hardware e software de quaisquer outros fabricantes.

Depois de adquirir primeiramente um entendimento de suas necessidades de negócios, a IBM pode trabalhar com você para projetar um plano de suporte customizado para ajudá-lo a gerenciar melhor o risco e aumentar a produtividade. Podemos, inclusive, mediar a resolução de problemas de vários fornecedores para você. Com a redução da necessidade de gerenciar uma variedade de provedores de suporte, você tem mais tempo para se concentrar no que realmente importa para o seu negócio: crescimento e inovação.

A diferença da IBM é nosso alcance global e disponibilidade 24 horas. Nossa presença mundial fornece compreensão localizada das práticas de negócios, das culturas regionais e dos idiomas – representada por funcionários especializados e qualificados que atendem clientes em mais de 180 países e falam mais de 165 idiomas. Essas equipes de suporte locais têm acesso ao extensivo conhecimento técnico da IBM para ajudar a viabilizar uma experiência de suporte consistente e excelente em todo o mundo.

Os benefícios com que você pode contar incluem:

- Suporte a ambientes complexos com plataformas de vários fabricantes
- Acesso a um modelo de entrega simplificado e integrado
- Confiabilidade e eficiência operacional
- Redução no tempo de inatividade
- Redução dos custos administrativos e nos gastos com manutenção
- Preservação e otimização dos investimentos em TI

Estudo de caso: Transformando as operações de suporte ao cliente

Perfil: Fornecedor de serviços computacionais norte-americano.

Desafio: A empresa usou vários fornecedores para prestar suporte aos seus produtos, resultando em custos de suporte altos e desempenho de sistema não confiável.

Solução: O IBM Managed Technical Support Services fornece um único ponto de contato para os clientes da empresa e um único fluxo de trabalho para todos os chamados, bem como gerenciamento de disponibilidade, cobrança customizada, gerenciamento de fornecedores, gerenciamento de inventário e serviços de gerenciamento de mudanças.

Resultados: O cliente economizou US\$ 8 milhões no primeiro ano e obteve retorno sobre o investimento (ROI) em apenas seis meses. Essas economias ajudaram a empresa a reinvestir em treinamento e em melhorias para seus sistemas de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM).

Por que a IBM?

Quanto mais complexa for a infraestrutura, é mais importante que ela mantenha um alto nível de suporte técnico proativo para responsividade 24 horas, qualidade de serviço e resiliência. No entanto, manter o nível adequado de suporte para o seu ambiente de TI não deve ser realizado à custa dos seus objetivos de negócio. Serviços de suporte técnico recebidos de uma fonte confiável podem ajudá-lo a manter o desempenho e o valor dos investimentos em TI sem sacrificar seus planos de negócios.

A IBM pode fornecer suporte amplo para sistemas, software do sistema e middleware. Nossa prestação de contas de suporte único pode cobrir uma infraestrutura complexa de TI em quase todos os seus aspectos com uma variedade de opções de fornecimento. Os serviços de suporte técnico IBM são conduzidos por métodos consistentes, amplamente testados, que se baseiam em avaliação de situação, análise de problemas e de decisão e também em análise de problemas potenciais – resolvendo muitos problemas antes que ocorram as interrupções. Eles estão projetados para endereçar os desafios de suporte complexos que aparecem em uma infraestrutura dinâmica e interdependente.

Com aproximadamente 23.000 técnicos e equipe de suporte, 585 centros de distribuição de peças e mais de 57 centrais de chamada localizadas em todo o mundo, nossa presença global e recursos permitem que a IBM forneça serviços de suporte 24 horas, em seu idioma local. Além disso, nossos grandes bancos de dados de suporte global nos permitem compartilhar uma base de conhecimento ampla e profunda com esses técnicos e sua organização, melhorando a capacidade de diagnosticar e reparar problemas mais rapidamente e com mais precisão.

As organizações que desenvolvem um relacionamento de suporte técnico com a IBM podem fazê-lo com confiança. Como um provedor de serviços líder e inovador de tecnologia, a IBM continuará a oferecer um ótimo desempenho de manutenção e suporte, motivada pelo profundo compromisso de satisfazer às suas necessidades atuais e futuras.

Para obter informações adicionais

Para aprender mais sobre os serviços de suporte técnico da IBM, entre em contato com seu representante IBM ou Parceiro de Negócios IBM ou visite o seguinte Web site:

ibm.com/services/techsupport



IBM Brasil Ltda

Rua Tutóia, 1157
CEP 04007-900
São Paulo - SP
Brasil

A página inicial da IBM é:

ibm.com

IBM, o logotipo IBM, ibm.com, ServicePac e Electronic Service Agent são marcas comerciais da International Business Machines Corp., registradas em várias jurisdições em todo o mundo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas registradas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual das marcas comerciais IBM está disponível na Web em “Copyright and trademark information”, em ibm.com/legal/copytrade.shtml

Este documento está atualizado na data inicial de publicação e pode ser alterado pela IBM, a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países nos quais a IBM opera.

Os exemplos de clientes citados são apresentados para fins ilustrativos apenas. Os resultados de desempenho podem variar dependendo de condições de operação e configurações específicas.

AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM” SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUSIVE SEM GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO E SEM NENHUMA GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO INFRAÇÃO. Os produtos IBM são garantidos de acordo com os termos e condições dos contratos nos termos dos quais são fornecidos.

© Copyright IBM Corporation 2016



Favor reciclar