

Servizi di supporto tecnico per cloud, analytics, social computing e mobility

*Avvalersi delle competenze IBM per ridurre i rischi,
aumentare l'efficienza e favorire la crescita*



Caratteristiche principali

- Progettati per incrementare il ROI (Return On Investment) e migliorare il time-to-market delle nuove funzionalità IT
- Consentono di ridurre l'effetto domino che può incidere negativamente sugli utenti LOB (line-of-business), in caso di guasto di un dispositivo in ambienti IT altamente integrati e ottimizzati.
- Riducono i rischi di business e aumentano la disponibilità dell'IT, avvalendosi di competenze avanzate e strumenti all'avanguardia
- Forniscono un unico riferimento per il supporto di tutte le esigenze IT
- Supportano le esigenze specifiche con un portafoglio personalizzabile di servizi, progettato per la massima flessibilità.

Negli ultimi anni, i progressi tecnologici hanno dato vita a modelli di business innovativi, consentendo alle aziende di riprogettare le strategie di business e dell'IT. Queste tecnologie e modelli di business, principalmente cloud, social, mobility e analytics, sono basati su un'infrastruttura comune di connettività e integrazione. Forniscono vantaggi di business significativi, come maggiore flessibilità, accelerazione del time to market e riduzione dei costi operativi e di capitale.

Ma oltre a questi vantaggi, una maggiore integrazione comporta anche nuovi rischi per l'ambiente IT. Più è integrato l'ambiente, maggiore è l'impatto sul business di guasti a componenti di server, storage o rete. L'impatto negativo causato dai tempi di fermo di un dispositivo in un ambiente integrato risulta ancora più evidente, poiché riguarda l'intera azienda. Interruzione del business e perdita di produttività causati da tempi di fermo non previsti incidono sul personale IT e gli utenti LOB, riducono la soddisfazione dei clienti e incrementano l'impatto negativo sulla reputazione del brand. Molte aziende si sono rese conto di questo effetto domino e di conseguenza stanno riducendo la tolleranza ai rischi.

Mai come in un ambiente altamente ottimizzato e integrato è importante offrire molto più del semplice supporto base. Una risoluzione dei problemi rapida e reattiva richiede un unico punto di contatto, in grado di offrire un supporto completo dell'intero ambiente. È necessaria una strategia di supporto tecnico completamente integrata per ridurre i rischi, diminuire i tempi di fermo e ottimizzare i risultati di business.

Opportunità e sfide in un ambiente cloud.

In un ambiente cloud, i sistemi sono molto utilizzati e gestiscono contemporaneamente più applicazioni per incrementare l'efficienza. Il guasto di un singolo dispositivo di server, storage o rete può causare il malfunzionamento di più applicazioni e anche se un ambiente cloud supporta il failover automatico in caso di fermo, trasferire i workload ai dispositivi meno utilizzati può causare una diminuzione delle prestazioni e un impatto negativo sugli utenti. La gestione e il supporto di un ambiente cloud richiedono tempi e competenze specializzate, in modo da beneficiare di una visione end-to-end dell'infrastruttura. Alcuni guasti di sistema devono essere evitati in modo proattivo, diagnosticati e risolti in modo rapido ed efficace, per non rischiare di ridurre la produttività del personale IT o degli utenti LOB.

Opportunità e sfide in un ambiente di social computing

La collaborazione dei dipendenti è una delle sfide primarie del social computing. La collaborazione incrementa l'interdipendenza, il che significa che quando un gruppo di dipendenti ha un problema, questo si ripercuote anche sui gruppi con cui interagisce, fino a coinvolgere tutti i gruppi correlati. In un ambiente di social computing, garantire la disponibilità di tutti i componenti, che siano web server, application server, dispositivi storage o reti, è di assoluta importanza. I tempi di fermo di un sistema possono causare una serie di effetti negativi che si ripercuotono su tutta l'azienda, come la riduzione della collaborazione interna, la perdita di reputazione e il peggioramento del servizio clienti.

Opportunità e sfide in un ambiente di analytics

Gli analytics consentono di ottenere un vantaggio competitivo e permettono di identificare, raccogliere, archiviare e analizzare la grande quantità di dati creata dalle aziende. Con le informazioni dettagliate degli analytics, è possibile prendere decisioni basate sui dati, incrementare l'innovazione e favorire la crescita. Tuttavia, un ambiente di analytics spesso richiede una complessità di gestione e integrazione dei dati on-premise. Senza un supporto adeguato per evitare o rispondere ai tempi di fermo dei sistemi, non è possibile beneficiare a pieno dei vantaggi degli analytics. I tempi di fermo possono rallentare la fornitura delle informazioni critiche, strategiche e tattiche ai responsabili del processo decisionale, compromettendo i risultati di business.

Opportunità e sfide in un ambiente mobile computing

Un ambiente mobile computing offre una serie di vantaggi di business, dall'aumento dell'efficienza dei dipendenti alla riduzione dei costi operativi fino a un supporto più rapido del processo decisionale. Ma sono due gli aspetti fondamentali per progettare un ambiente di successo: a) assicurare la disponibilità di dati e applicazioni, e b) garantire la sicurezza e l'integrità dei dati di business. I tempi di fermo dei sistemi possono avere un effetto negativo su componenti di rete, sicurezza e accesso, e incidono negativamente su produttività e comunicazione, oltre ad incrementare significativamente i rischi.



Supporto tecnico per ambienti IT integrati complessi

IBM Technical Support Services Europe fornisce una serie modulare di funzionalità di supporto, progettata per rispondere alle esigenze di ambienti specifici, come cloud, social, analytics o mobility.

IBM offre servizi di supporto proattivi e preventivi, che consentono di rispondere alle sfide degli ambienti integrati e complessi. Questi servizi possono essere estesi o gestiti e offrono una serie di opzioni e benefici quali:

- Gestione della disponibilità dell'infrastruttura
- Unico punto di riferimento
- Livelli di servizio flessibili
- Supporto multifornitore
- Gestione dell'inventario e dei contratti
- Supporto hardware e software proattivo
- Servizi automatizzati
- Servizi automatizzati e monitoraggio sistemi
- Account Advocate TSS, in aggiunta al team IBM.

IBM offre un portafoglio completo di soluzioni hardware e software multivendor:

- **Manutenzione hardware**
IBM, componenti di rete, Multivendor x86, Storage, Unix e supporto HVP (High Volume Product)
- **Supporto software**
IBM operating system (OS), virtualizzazione IBM, gestione dei sistemi IBM, Microsoft Windows®, Linux®, VMware IBM Middleware, applicazioni Microsoft, supporto Cisco SW, US (Usage Support) per prodotti IBM e EOS (end-of-support) SW non IBM selezionati
- **Funzioni personalizzabili/Offerte bundle**
EAM (Enterprise Availability Management), opzioni Livello di servizio, soluzioni completamente personalizzate, ServiceElite
- **Supporto gestito/proattivo**
Multiplatforma, Proactive AIX Analysis, Proactive LOGrec Analysis, Proactive System Check, Proactive Environment Check, Enhanced Technical Support.

Perché scegliere IBM?

IBM è il fornitore leader di settore per i servizi di supporto tecnico, con competenze avanzate in aree IT emergenti, quali cloud, analytics, social media e mobility. Forniamo un'infrastruttura di supporto avanzata, formata da un ampio portafoglio di servizi, un'infrastruttura globale che offre l'accesso a competenze distintive, strumenti di risposta e diagnostica brevettati e una rete estesa di partner per gestire in modo efficiente l'ambiente IT.

Per ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni sul supporto tecnico per servizi quali cloud, analytics, social computing e mobility, contattate il vostro rappresentante commerciale o Business Partner IBM, oppure visitate il sito Web: ibm.com/services/maintenance

Inoltre, IBM Global Financing consente di acquistare le soluzioni IT necessarie nel modo più conveniente e strategico possibile. Collaboreremo con i clienti per definire una soluzione di finanziamento IT che risponda ai loro obiettivi di business e che consenta di gestire la liquidità in modo efficiente e ridurre il TCO (Total Cost of Ownership). IBM Global Financing è la scelta migliore per finanziare gli investimenti IT critici e rendere il business vincente. Per ulteriori informazioni, visitare il sito: ibm.com/financing/it



IBM Italia S.p.A.
Circonvallazione Idroscalo
20090 Segrate (Milano)
Italia

La home page di IBM Italia si trova all'indirizzo:

ibm.com

IBM, il logo IBM e ibm.com sono marchi di International Business Machines Corp., registrati in diverse giurisdizioni nel mondo. Altri nomi di prodotti o servizi possono essere marchi di IBM o di altre società. Un elenco aggiornato dei marchi IBM è disponibile sul Web nella pagina "Informazioni su copyright e marchi" all'indirizzo: ibm.com/legal/copytrade.shtml

Linux è un marchio registrato di Linus Torvalds negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Microsoft e Windows sono marchi di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Questo documento è aggiornato alla data iniziale della pubblicazione ed è soggetto a modifica senza preavviso. Non tutte le offerte sono disponibili in ogni paese in cui opera IBM.

Gli esempi di clienti citati sono presentati solo a scopo illustrativo. Le prestazioni reali possono variare a seconda delle specifiche configurazioni e condizioni operative. Sarà responsabilità dell'utente valutare e verificare il funzionamento di altri prodotti o programmi con prodotti e programmi IBM. LE INFORMAZIONI CONTENUTE IN QUESTO DOCUMENTO SONO FORNITE NELLO STATO IN CUI SI TROVANO, SENZA ALCUNA GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE, A TITOLO DI ESEMPIO, GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ E DI IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO E DI NON VIOLAZIONE. I prodotti IBM sono garantiti secondo i termini e le condizioni dei contratti che ne regolano la fornitura.

© Copyright IBM Corporation 2014



Riciclare