



Une maintenance tous équipements, tous pays

Avis d'expert

Marc Barbaret

Responsable des ventes
de maintenance multi-marques
IBM France



IBM Services

Pourquoi ne pas faire confiance à IBM pour la gestion de votre parc informatique ? Serveurs, stockage, équipements réseau et sécurité sont pris en charge, ainsi que les systèmes d'exploitation et les logiciels Open Source.

L'exigence de continuité de service

La transformation numérique des entreprises s'accompagne d'une complexification des infrastructures informatiques ainsi que d'une hausse des exigences quant à leur disponibilité et à leur sécurité. Que l'on soit une direction métier ou un client final, nous voulons accéder de partout et à chaque instant à toutes les applications de l'entreprise.

La disponibilité de l'infrastructure informatique devient un élément critique. Et pourtant les budgets IT ne sont pas extensibles à l'infini. Ils auraient même tendance à stagner, voire à baisser.

Une solution de maintenance multimarque globale peut aider à répondre à ces enjeux, complexes et interdépendants.

IBM a l'expérience de la maintenance depuis un siècle, ce qui lui a permis de bâtir une entité de support couvrant 180 pays et disposant de très importantes

ressources : 20 000 personnes, 600 sites de pièces détachées, une qualité de service reconnue par ses clients, une amélioration permanente des processus. Au fil du temps, l'offre IBM a naturellement été étendue au-delà de ses propres produits et solutions. L'offre d'IBM couvre tout type de matériel (serveurs, stockage, réseau, sécurité), quel que soit le fournisseur, ainsi que tous les logiciels pouvant être considérés comme faisant partie de l'infrastructure informatique de base : solutions Open Source, Windows, VMware, etc. Et le tout dans le monde entier. Elle couvre également des solutions sectorielles pour la banque (distributeurs de billets et équipements des agences bancaires), la distribution (équipement magasins) ou la santé par exemple, et accompagne le développement de l'Internet des Objets.

Un service global... et intelligent

Pour répondre à l'enjeu de complexité : un **point de contact unique**, quel que soit l'incident constaté. L'offre couvre les matériels et logiciels des fournisseurs du marché (plus de 30 000 références sont supportées), avec un accès à un guichet unique, agnostique, disposant des

niveaux de services répondant à toutes les demandes.

Pour répondre à l'enjeu de disponibilité : outre l'organisation classique en place, l'utilisation de l'**intelligence artificielle** peut désormais accélérer l'identification des pannes. Watson permet de résoudre 94 % des incidents matériels au premier appel et réduit le temps de réponse de 40 %. La **réalité augmentée** facilite pour sa part le travail des techniciens de maintenance sur site.

Pour répondre à l'enjeu budgétaire : **IBM dispose de ses propres ressources et d'accords de support L1/L2** avec les principaux équipementiers de réseaux et sécurité et des solutions open source. Cette massification apporte des économies d'échelle qui permettent à nos clients de réaliser des économies allant de 15 % à 30 %.

De plus, pendant la durée du contrat et grâce à la maintenance prédictive, les équipes IBM et celles du client vont pouvoir optimiser la durée de vie des différents composants de l'infrastructure informatique, prolonger leur durée d'utilisation et ainsi, diminuer les budgets

d'investissement correspondants. La durée de vie du matériel peut ainsi être prolongée significativement, via une analyse fine de son niveau d'obsolescence (jusqu'à 2 ou 3 ans).

Côté logiciel Open Source, IBM est apte à proposer du support L1/L2 sur les solutions Red Hat, Suse et Ubuntu ainsi que d'accompagner ses clients sur plus de 100 produits communautaires. Rappelons qu'IBM est depuis plusieurs années parmi les trois premiers contributeurs du monde Open Source.

Une solution de gestion de l'inventaire

L'inventaire est le nerf de la guerre en matière de support. Mais sa mise en place et sa gestion scrupuleuse demeurent parfois complexes pour certaines entreprises. Le portail proposé par IBM permet de suivre les incidents, mais aussi de maintenir à jour l'inventaire du matériel. Ce suivi global permet au client de mieux gérer un parc multisites, d'avoir une vue d'ensemble sur la sécurité, et de mieux repérer les risques de pannes en fonction des opérations de maintenance effectuées. Mais il s'agit aussi d'aider le comité de pilotage à évaluer la

nécessité de faire évoluer ou changer un matériel... ou l'opportunité de conserver un équipement ancien, mais toujours fonctionnel.

L'outil de gestion de l'inventaire Technical Support Appliance (TSA) est optionnel. Il est possible d'y déverser les données de l'entreprise en une fois ou en continu, via des API permettant une interaction avec des solutions tierces. Tous les mois, cet inventaire est mis à jour, en relation avec le service manager et le client.

Pour finir et en complément des points cités ci-dessus, la mise en place de la maintenance multimarque chez nos clients permet de transférer des ressources initialement dédiées à la maintenance vers des projets plus stratégiques pour le développement et la transformation de l'entreprise.

IBM Services

À propos de l'expert

Marc Barbaret

Responsable des ventes de maintenance
multi-marques IBM France

© Copyright IBM Corporation 2019

IBM France - 17, avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex

IBM, le logo IBM, ibm.com et Watson sont des marques d'International Business Machines Corp., déposées dans de nombreux pays du monde. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. Une liste actualisée des marques déposées IBM est accessible sur le web sous la mention "Copyright and trademark information" à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Ce document est considéré comme à jour à sa date initiale de publication et peut être modifié par IBM à tout moment. Toutes les offres ne sont pas disponibles dans tous les pays où IBM est présent.

LES INFORMATIONS CONTENUES DANS CE DOCUMENT SONT FOURNIES "EN L'ÉTAT", SANS AUCUNE GARANTIE EXPRESSE OU TACITE, NOTAMMENT SANS AUCUNE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADAPTATION À UN EMPLOI SPÉCIFIQUE, ET SANS AUCUNE GARANTIE OU CONDITION DE NON-INFRACTION VIS-À-VIS DES LOIS.

Les produits IBM bénéficient de la garantie décrite dans les conditions générales des contrats dans le cadre desquels ils sont fournis. Déclaration de bonnes pratiques en matière de sécurité : La sécurité des systèmes informatiques consiste à protéger les systèmes et les informations par la prévention, la détection et la gestion de l'accès inapproprié au sein de l'entreprise et en dehors de celle-ci. Un accès inapproprié peut entraîner l'altération, la destruction ou le détournement d'informations, ou peut entraîner des dommages ou un usage non approprié de vos systèmes, notamment à des fins malveillantes. Aucun système ou produit informatiques ne saurait être considéré comme entièrement sûr et aucun produit ou mesure de sécurité ne peut être complètement efficace en matière de prévention des accès non appropriés. Les systèmes et produits IBM doivent être intégrés à une approche complète en matière de sécurité. Celle-ci implique nécessairement des procédures opérationnelles supplémentaires et peut nécessiter d'autres systèmes, produits ou services pour en optimiser l'efficacité.

IBM NE GARANTIT EN AUCUN CAS QUE SES SYSTÈMES ET SES PRODUITS NE SOIENT PAS EXPOSÉS AUX ACTIONS MALVEILLANTES OU ILLÉGALES D'UN TIERS.

