

# IBM Support pour Oracle Software

Réduire les coûts, la complexité et le temps consacré à la gestion des fournisseurs



## Éléments clés

Support personnalisé

Au-delà du support ruptures/correctifs pour votre logiciel Oracle

Personnalisation avec une approche de conciergerie

Réduire les coûts et le temps consacrés à la gestion des fournisseurs

De nombreuses organisations cherchent aujourd'hui des moyens de mener à bien leur parcours de transformation selon leurs propres conditions et exigences, tout en maintenant une qualité de service élevée. Les entreprises ont besoin d'une assistance proactive et personnalisable pour s'adapter à leurs environnements informatiques uniques et atteindre leurs objectifs en matière d'infrastructure informatique.

Notre connaissance combinée des entreprises et de l'industrie, associée à IBM® Technology Lifecycle Services, peuvent vous aider à établir une infrastructure informatique conçue pour être sécurisée, fiable et prête pour l'IA et le cloud hybride.

### Support personnalisé

Que vous travailliez dans un environnement informatique traditionnel, un environnement cloud hybride ou que vous soyez en pleine transformation numérique, IBM Support for Oracle Software peut vous aider à maintenir votre environnement Oracle existant à jour. Au moment de renouveler votre contrat de support, vous pouvez décider d'accéder aux compétences approfondies d'IBM en matière de support technique pour Oracle Database et les applications middleware. Pour vous aider à maintenir les logiciels existants et à limiter les mises à niveau indésirables, notre service de support fournit un support continu de votre version actuelle du logiciel, réduisant ainsi le besoin de mises à niveau ou de migrations cloud précipitées, avant que vous ne soyez prêt. IBM Technology Lifecycle Services propose une source unique de support de votre environnement logiciel en pleine croissance ainsi que de votre matériel IBM et OEM comme Oracle Exadata. Le regroupement du support peut en réduire les coûts afin que les clients puissent réorienter leurs budgets et leurs ressources vers d'autres initiatives à forte valeur ajoutée pour leur entreprise. IBM Support for Oracle Software est adapté spécifiquement aux besoins de chaque client, ce qui permet de maintenir des coûts prévisibles à long terme.

### Au-delà du support ruptures/correctifs pour votre logiciel Oracle

Avec le support IBM pour les logiciels Oracle, vous bénéficiez d'une équipe d'ingénieurs spécialisés et de services hautement personnalisés. Dédiée à l'amélioration de votre expérience du support Oracle, une source unique de support technique permet de passer d'un modèle réactif à un modèle proactif adapté à l'environnement du client. Les consultants techniques d'IBM partagent les meilleures pratiques pour réduire les dépenses futures, qu'il s'agisse de maintenir un logiciel existant ou de migrer vers une nouvelle version. Quel que soit votre système, la sécurité est notre priorité. La sécurité est un sujet complexe qui touche plusieurs niveaux et ne se résume pas à l'application de correctifs. Lors de l'intégration, IBM propose une approche proactive avec une évaluation de la sécurité et une liste personnalisée de recommandations sur la manière de sécuriser votre environnement. IBM fournit également des notifications sur les vulnérabilités connues en matière de cybersécurité observées dans l'environnement informatique mondial et donne des conseils pour atténuer et prévenir les cyberattaques.

**Vous pouvez compter sur IBM Technology Lifecycle Services pour vous aider à assurer le fonctionnement des systèmes vitaux de votre entreprise 24 heures sur 24, 7 jours sur 7**

Les clients seront soumis au contrat de licence utilisateur final (CLUF) d'Oracle actuellement en vigueur pour le produit qu'ils ont téléchargé/acheté.

#### **Personnalisation avec une approche de conciergerie**

Les consultants techniques IBM vous aident à développer une stratégie technique pour votre environnement actuel en utilisant un modèle de service personnalisé avec une approche de conciergerie. IBM vous donne accès à une équipe dédiée d'ingénieurs seniors qui ont l'expertise nécessaire pour prendre en charge votre environnement, en garantissant ainsi des temps de réponse plus courts pour les problèmes critiques. Étant donné que la plupart des logiciels d'entreprise sont personnalisés et interconnectés avec des systèmes et des technologies externes, les consultants techniques travaillent avec votre code personnalisé pour fournir une assistance en matière de dépannage et de débogage avec des recommandations pour la résolution. En tant que conseillers de confiance de votre service informatique, notre équipe dédiée d'ingénieurs seniors fournira une approche de maintenance standardisée pour aider à réduire les temps d'arrêt, libérant ainsi le personnel informatique pour des objectifs commerciaux plus stratégiques.

#### **Réduire les coûts et le temps consacré à la gestion des fournisseurs**

Les centres de données étant de plus en plus diversifiés en termes de nombre de fournisseurs, les responsables informatiques peuvent avoir du mal à gérer les relations complexes avec les fournisseurs qu'exigent les environnements informatiques d'aujourd'hui, tout en essayant de réduire les coûts. L'étude Forrester Total Economic Impact of Hybrid IT Support, réalisée à la demande d'IBM, a mis en évidence les principaux avantages d'un support multifournisseur, qui permet aux clients d'économiser du temps et de l'argent. Le support multifournisseur d'IBM a permis de réduire de 22 % le temps consacré à la gestion des fournisseurs et de 25 % les coûts de maintenance et de support du matériel<sup>1</sup>. Ces avantages peuvent aider les clients à utiliser les budgets et les ressources pour d'autres initiatives à plus forte valeur ajoutée.

#### **Conclusion**

IBM peut vous aider à optimiser les performances et la disponibilité du système pour augmenter votre retour sur investissement informatique et faire progresser votre transformation numérique, tout en vous donnant accès à notre équipe d'ingénieurs spécialisés dotés d'une expérience et d'une expertise qui permettent de combler le déficit de compétences de votre personnel informatique interne. IBM Support pour Oracle Software peut fournir une approche stratégique et économique de la maintenance de votre environnement cloud hybride, tout en s'attaquant à la complexité et au temps de résolution qui peuvent être associés à la technologie Oracle. IBM met à votre disposition des techniciens expérimentés dans près de 130 pays à travers le monde, prêts à répondre à vos problèmes d'assistance complexes.

#### **Pourquoi choisir IBM Technology Lifecycle Services ?**

Les professionnels d'IBM Technology Lifecycle Services s'appuient sur des décennies d'expertise dans le secteur des technologies. Nos spécialistes du support technique et nos consultants prennent en charge plus de 22 000 produits matériels et logiciels d'IBM et d'autres fabricants d'équipements d'origine. Vous pouvez compter sur IBM Technology Lifecycle Services pour vous aider à assurer le fonctionnement des systèmes essentiels à la mission 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

#### **En savoir plus**

Pour en savoir plus sur IBM Support for Oracle Software, veuillez contacter votre représentant IBM ou votre partenaire commercial IBM, ou rendez-vous sur [ibm.com/fr-fr/services/software-support](http://ibm.com/fr-fr/services/software-support).

© Copyright IBM Corporation 2022

Compagnie IBM France  
17 avenue de l'Europe  
92275 Bois-Colombes Cedex  
IBM Corporation  
New Orchard Road  
Armonk, NY 10504

Produit aux États-Unis d'Amérique,  
décembre 2023

IBM et le logo IBM sont des marques commerciales ou des marques déposées d'International Business Machines Corporation, aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur [ibm.com/fr-fr/trademark](http://ibm.com/fr-fr/trademark).

Oracle est une marque d'Oracle et/ou de ses filiales aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Les informations contenues dans le présent document étaient à jour à la date de sa publication initiale. Elles peuvent être modifiées sans préavis par IBM. Les offres mentionnées dans le présent document ne sont pas toutes disponibles dans tous les pays où la société IBM est présente.

LES INFORMATIONS CONTENUES DANS LE PRÉSENT DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ÉTAT », SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE, NOTAMMENT SANS AUCUNE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION D'ABSENCE DE CONTREFAÇON.

Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats qui régissent leur utilisation.

1 [The Total Economic Impact™ Of IBM Hybrid IT Support](#), étude réalisée à la demande de Forrester Consulting pour le compte d'IBM, janvier 2023.

