

# IBM Expert Care

Une approche simplifiée, flexible  
et standard du support pour optimiser  
la disponibilité et réduire les coûts



## En bref

Choisir le niveau  
et la durée de support  
adaptés aux besoins  
de l'entreprise

Bénéficier de niveaux  
de service améliorés  
et d'analyses prédictives

Protéger les systèmes  
critiques grâce au  
chargement de code  
à distance, au chargé  
de clientèle technique  
et à des temps de  
réponse plus courts

## Maintenir le temps de disponibilité des opérations est essentiel pour votre entreprise

Les temps d'arrêt non planifiés peuvent avoir des répercussions importantes sur votre activité. Outre la perte directe de revenus, les temps d'arrêt non planifiés peuvent nuire à votre réputation, à la fidélité de vos clients et plus encore. Les clients ont besoin d'être sûrs que le support pour leurs systèmes IBM® leur garantit une haute disponibilité tout en optimisant leurs performances. En matière de maintenance des systèmes, il est également important que les services critiques soient accessibles aussi facilement que possible. Les clients ont besoin d'une approche simplifiée et proactive du support qui leur permette de se prémunir contre d'éventuelles pannes susceptibles d'entraîner des temps d'arrêt et de libérer le personnel informatique pour qu'il se consacre à des objectifs métier plus stratégiques.

IBM Expert Care vous permet d'associer les services et le support au moment de l'achat du produit. Certains systèmes sont plus essentiels que d'autres. En choisissant des options de support proactives, il est plus facile pour les clients de maintenir une plus grande disponibilité et de réduire les risques liés au déploiement et à l'exploitation de leurs systèmes critiques. En outre, cette approche des services de support assure des coûts de maintenance plus prévisibles.

## Choisir le niveau et la durée de support adaptés aux besoins de l'entreprise

Expert Care est une approche modulaire qui permet aux clients de choisir la durée, les temps de réponse des services et les options les plus importantes pour le support de leurs systèmes IBM. Selon le système, Expert Care offre le choix entre trois niveaux, à savoir Basic, Advanced et Premium. Les clients ont ainsi la possibilité de choisir le niveau de support approprié répondant le mieux aux besoins de l'entreprise ainsi qu'ils ont été déterminés à partir de dispositifs similaires.

Le niveau Basic permet aux clients de choisir le nombre d'années de support dont ils ont besoin. En outre, il améliore la prestation des services, qui passent d'une réparation IBM sur site limitée à une réparation IBM sur site. D'autres conditions générales de garantie s'appliquent.

Le niveau Advanced améliore les temps de réponse et les capacités prédictives.

Le niveau Premium offre des temps de réponse améliorés, le chargement de code à distance et l'intervention d'un chargé de clientèle technique.

La maintenance logicielle ou le service de téléassistance pour le stockage est obligatoire pour le même nombre d'années que le contrat Expert Care.<sup>1</sup>

Les conditions générales de la garantie et d'Expert Care sont adaptées à chaque produit et peuvent différer d'un produit à l'autre. Les clients doivent se référer aux conditions générales spécifiques du produit acheté.



### Niveaux de service améliorés

Avec le niveau Advanced, les clients bénéficient d'un niveau de service (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) et d'un type de service améliorés (réparation IBM sur site). Avec le niveau Premium, les clients bénéficient d'un temps de réponse amélioré de 30 minutes pour les problèmes de Gravité 1 et 2. Les appels sont classés par ordre de priorité dans la liste d'attente, ce qui permet un diagnostic plus rapide et une action de réparation immédiate.

### Analyses de support prédictives

Les clients du niveau Advanced bénéficient d'analyses prédictives. Les analyses prédictives sont fournies avec des informations sur le support, le stockage et/ou Call Home Connect Cloud. Elles livrent des informations sur la maintenance préventive, telles que les alertes de couverture de sécurité et de maintenance, afin d'identifier les risques spécifiques liés au cycle de vie des produits de systèmes informatiques, de prévenir les pannes dans les environnements informatiques hybrides et d'éviter les refus d'assistance en cas d'expiration de contrats.

### Chargement de code à distance

Le chargement de code à distance consiste en une mise à jour à distance du micrologiciel et/ou du microcode par un technicien IBM, une ou deux fois par an.

### Chargé de clientèle technique IBM Expert Care (TAM)

Le TAM offre l'assistance dédiée d'un expert technique, très compétent en ce qui concerne la la plateforme, qui peut apporter une valeur significative à l'organisation d'un client. Il examine l'ensemble de l'environnement informatique et constitue le point de contact du client pour tout problème. Il se concentre sur les actions proactives visant à prévenir les problèmes et sur la résolution des problèmes. Grâce aux mesures proactives recommandées, IBM peut aider ses clients à éviter les temps d'indisponibilité non planifiés et à conserver une haute fiabilité et disponibilité de leurs systèmes. Les TAM se distinguent des agents de support technique classiques car ils développent des relations à long terme avec les clients et veillent sur leur structure. En outre, ils collaborent directement avec les laboratoires de développement de produits et d'ingénierie d'IBM et peuvent fournir des services améliorés.

Services	Basic	Advanced	Premium
Maintenance logicielle IBM ou Service de téléassistance pour stockage	x	x	x
Maintenance matérielle IBM : réparation sur site le jour ouvrable suivant, 9 heures par jour et 5 jours par semaine	x		
Maintenance matérielle IBM avec niveaux de service améliorés : réparation sur site le jour même, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7		x	x
Analyses de support prédictives pour le stockage		x	x
Analyses de support prédictives pour Power et LinuxONE	x	x	x
Support dédié par un chargé de clientèle technique (TAM)			x
Temps de réponse amélioré de 30 minutes pour les problèmes de Gravité 1 et 2			x
Chargements de code à distance (une ou deux fois par an)			

Vous pouvez compter sur IBM Technology Lifecycle Services pour vous aider à assurer le fonctionnement de vos systèmes d'entreprise vitaux 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

## Le chargé de clientèle technique Expert Care suit un plan en six étapes pour assurer le succès du client



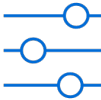
### Démarrage rapide

Il s'assure que les fonctions Appel vers IBM et de support à distance sont activées. Il organise un appel de bienvenue pour présenter le plan de support technique.



### Point de contact

Il agit en tant qu'interface principale du client auquel il sert de point de contact avec le service de support IBM pour tous les problèmes. Il permet au client de devenir prioritaire dans tous les cas de Gravité 1 et 2.



### Maintien à jour du code

Il collabore avec les clients pour élaborer des recommandations de feuille de route de code proactives qui répondent le mieux à leurs besoins tout en assurant le plus haut niveau de disponibilité et en réduisant les risques.



### Prévention des problèmes critiques

Il contacte les clients de manière proactive lorsque le laboratoire IBM identifie un problème susceptible d'affecter leurs activités. Il fournit des informations pertinentes sur les risques et, plus important encore, sur les mesures à prendre pour protéger les systèmes.



### Partage des connaissances

Il partage les valeurs recommandées issues d'années d'expérience et de solides compétences techniques sur les produits IBM installés, en les adaptant à votre environnement.



### Défenseur des intérêts du client

Il établit une relation de confiance avec les clients en leur fournissant des rapports d'activité mensuels, en organisant des entretiens trimestriels avec eux et en acquérant une connaissance de leur écosystème informatique.

## Conclusion

IBM Expert Care est une approche de service qui intègre et regroupe les services de support matériel et logiciel dans un modèle de support à plusieurs niveaux. Cette approche est conçue pour normaliser le support des systèmes IBM en offrant une formule simplifiée. Expert Care peut contribuer à donner plus de visibilité aux coûts de maintenance et à réduire les risques de déploiement et d'exploitation. Avec IBM comme source unique d'assistance, de l'appel à la résolution, les clients optimisent fortement la disponibilité de leur système, réduisent les coûts et permettent à leurs équipes de se concentrer sur les priorités de l'entreprise.

## Pourquoi choisir Technology Lifecycle Services ?

Les professionnels d'IBM Technology Lifecycle Services ont une expérience éprouvée dans le secteur des technologies. Nos spécialistes assurent le support de plus de 19 000 produits matériels et logiciels d'IBM et d'autres constructeurs. Grâce à sa portée mondiale, IBM est en mesure de fournir un ensemble complet de services de support matériel et logiciel qui aident à identifier les dépendances dans l'ensemble du portefeuille informatique. L'expérience attestée d'IBM en matière de service, d'assistance technique et de fiabilité, combinée à l'accès aux laboratoires de développement de produits et d'ingénierie d'IBM, permet de fournir des conseils et de résoudre les problèmes de manière efficace. Les clients peuvent compter sur IBM Technology Lifecycle Services pour assurer le bon fonctionnement de leurs systèmes critiques 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

## Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur IBM Expert Care, contactez votre interlocuteur IBM habituel ou un partenaire IBM Business Partner®, ou visitez le site [ibm.com/fr-fr/services/systems-support](https://ibm.com/fr-fr/services/systems-support).

© Copyright IBM Corporation 2022

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

Produit aux  
États-Unis d'Amérique  
Décembre 2022

IBM et le logo IBM sont des marques commerciales ou des marques déposées d'International Business Machines Corporation, aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de services et de produits peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. Une liste actualisée des marques commerciales IBM est disponible sur le Web à l'adresse suivante : [ibm.com/trademark](http://ibm.com/trademark).

L'information contenue dans ce document était à jour à la date de sa publication initiale, et peut être modifiée 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. IBM DÉCLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE À CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DÉFAUT D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ.

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



1 Le service de téléassistance IBM pour le stockage est inclus dans IBM Expert Care. La maintenance logicielle est obligatoire. Elle doit être achetée séparément pour IBM Expert Care for Power.