



---

## 摘要

- 分层服务方案，帮助您优化支持模式
  - 通过全球支持基础架构交付的集成软硬件支持服务，显著缩短宕机时间并优化性能
  - 产品知识丰富且技能娴熟的 IBM 资源可为您提供更具成效的主动支持服务
- 

# IBM Power Systems 与 IBM Storage 集成支持服务

借助分层集成软硬件服务实现高可用性

在 IBM Power Systems 和 IBM Storage 产品上运行关键任务业务流程时，您尽可高枕无忧，贵公司的支持解决方案可助您打造高可用性体验，并提升运营效率。虽然您的内部资源能够开展基础的硬件维修及系统管理操作，但是深入问题分析与多问题追踪也依赖他们或许不是性价比最高的选择。您也许还想选用一套更为完善的解决方案，能在购买产品时选择最适合的支持模式。

IBM 面向选定 IBM Power Systems 与 IBM Storage 产品的集成支持服务，可在产品保修范围之外提供体贴完善的支持服务。我们的分层服务方案早在配置流程阶段就已提供，让您能够为系统选择最合适的支持水平，从而更有效地规避问题，更迅速地排除故障。我们的解决方案以 IBM 遍布全球的支持基础架构、深厚的产品知识以及专有的分析工具为支撑，为您提供全天候的集成软硬件服务，包括反应式和主动式服务。



### 多层服务方案，帮助您优化支持模式

有了 IBM 集成支持服务，您便可以从以下某个分层服务方案中选择所需的支持水平，从而简化支持策略与采购流程：

- 基础呵护服务：为所有设备提供基础软硬件支持
- 主要呵护服务：响应时间更迅速，并且为您指定一个熟悉您环境的独享团队，帮助您确保系统始终可用，并能快速应对宕机故障。

- 尊享呵护服务：在主要呵护方案的基础上提升服务水平，加入主动支持服务，旨在帮助有效规避宕机故障。

关于各服务层次的更多详细信息，请参阅图 1。

注释：软硬件维护或支持热线（若适用）服务仍单独提供。



图 1. IBM 集成支持服务提供若干服务层次，您可以根据自身系统需求选择最合适的支持水平。

## 集成支持可有效缩短宕机时间

我们的解决方案旨在加快问题解决速度，提升员工工作效率，IBM 会负责管理和简化从问题识别到解决的整个支持流程。对于主要与尊享服务层次，我们会分配一名远程客户经理，负责对接所有支持相关活动。此外，我们还为客户提供了“呼叫流”加速流程，帮助您更快联系到所需的 IBM 支持专家。我们拥有成熟完善的全球支持基础架构，涵盖人力、部件和流程，无论您在世界的哪个角落，均能为您提供始终如一的服务。

## IBM 专家为您提供更具成效的主动支持服务

IBM 专家遍布全球，在 IBM Power Systems 与 IBM Storage 软硬件方面有着渊博的产品知识。他们兼具问题管理与客户关系处理技能，与您的专属远程客户经理携手为您服务。此外，我们的专家借助专有的分析工具，还可为您提供主动式规划、咨询与指导服务，帮助您优化系统性能，缩短宕机时间。

## 为何选择 IBM?

IBM 拥有更为完善的服务层次，可提供全天候集成软硬件支持服务，为您的 IBM Power Systems 与 IBM Storage 产品交付企业级端到端解决方案，是最适合您的一站式供应商。我们拥有业界无双的技术支持基础架构，足迹遍布全球 200 多个国家或地区，支持 120 多种语言，这为我们的服务提供了坚实支撑。我们的全球呼叫与问题管理系统每日可处理数千笔交易，具有数百个库存点的强大部件交付系统同样也不例外。最后，我们具有先进的 IBM 专利工具，以及由学识渊博、经验丰富的 IBM 产品工程师等技术专家匠心打造的久经考验的流程，从而能够更高效地满足您的可用性需求。

## 了解更多信息

要了解有关 IBM 集成支持服务的更多信息，请联系 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴，或者访问以下网站：  
[ibm.com/cn-zh/services/technology-support](http://ibm.com/cn-zh/services/technology-support)

此外，IBM 全球融资部能够帮助您以尽可能经济有效的战略性方式获得企业所需的 IT 解决方案。对于符合信贷资格的客户，我们可以量身打造符合您的业务需求的 IT 融资解决方案，支持您有效进行现金管理，优化总体拥有成本。IBM 全球融资部是您为关键 IT 投资筹措资金并推动业务发展的最明智之选。了解更多信息，请访问：  
[ibm.com/cn-zh/financing](http://ibm.com/cn-zh/financing)



---

国际商业机器中国有限公司  
北京市朝阳区北四环中路27号  
盘古大观写字楼25层  
邮编：100101

IBM 主页位于：  
[ibm.com](http://ibm.com)

IBM、IBM 徽标、[ibm.com](http://ibm.com) 和 Power Systems 是 International Business Machines Corp. 在全球许多管辖区域注册的商标。其他产品和服务可能是 IBM 或其他公司的商标。以下 Web 页面上的“Copyright and trademark information”部分中包含 IBM 商标的最新列表：[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

本文档为自最初公布日期起的最新版本，IBM 可随时对其进行修改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有这些产品或服务。

本文档中的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是默示的）保证，不包含任何有关适销、适用于某种特定用途的保证以及有关非侵权的任何保证或条件。IBM 产品是根据产品提供时所依据的协议条款和条件提供保证的。

© Copyright IBM Corporation 2020



请回收利用