

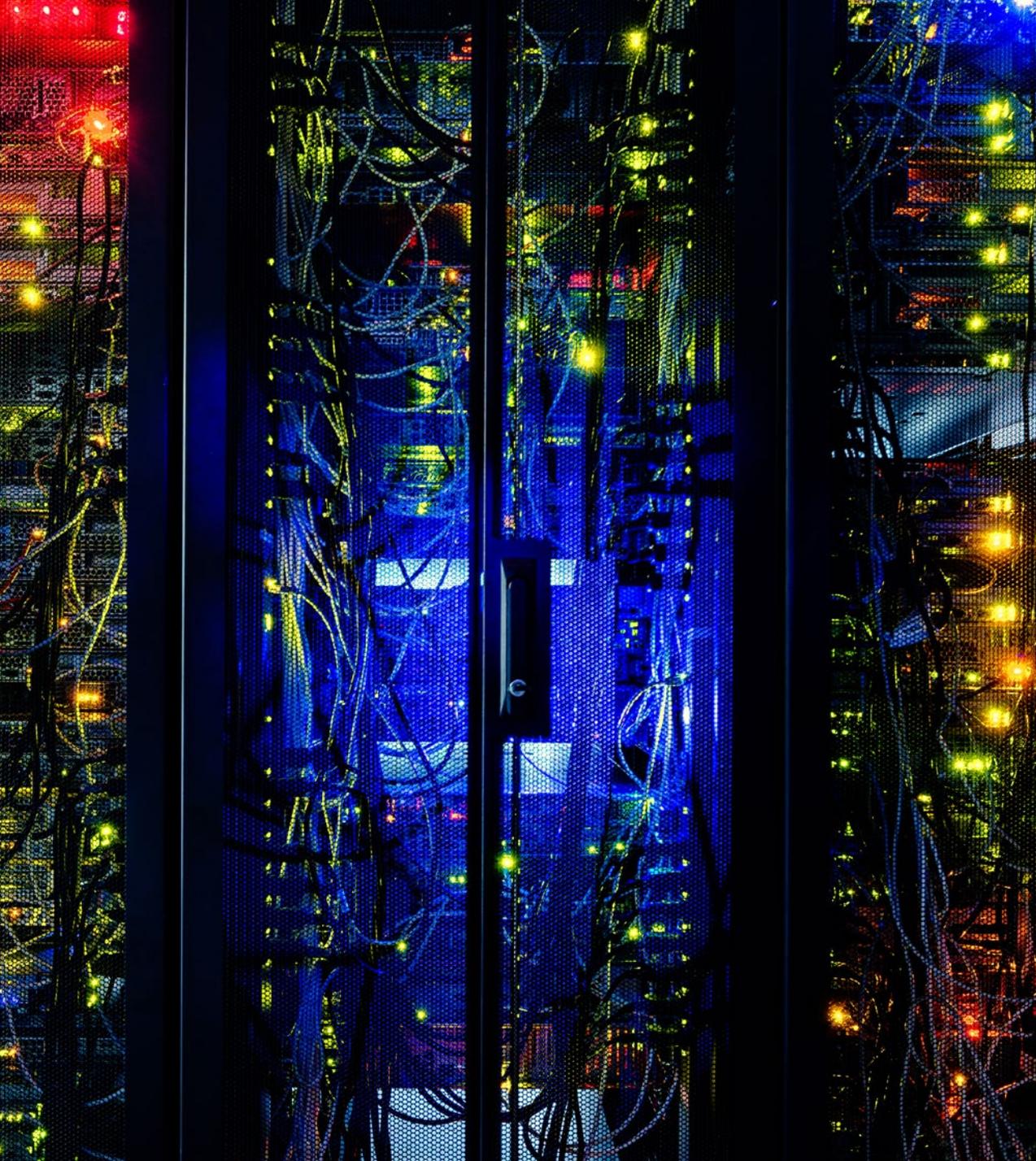
IBM Services

IBM 통합유지보수서비스로 IT 지원 관리 간소화

전문적인 단일 소스 지원으로 멀티 벤더 IT
환경에서 복잡성을 줄이고 비용을 절약하며
가용성을 확보하십시오.

IBM





귀사의 기술 지원 요구사항을 모두 다룰 수 있는 전문성을 가진 전략 파트너를 선택하면 모든 IT 지원 OEM 및 벤더 계약을 통합하고 간소화할 수 있습니다.

페이지

01	서론—IT 지원 환경	03
02	IT 환경이 처한 과제	04
03	IBM의 역할	05
04	오픈 소스 소프트웨어 지원	13
05	IBM의 차별성	15
06	고객의 평가	19
07	상표 및 주석	20



클릭하면 이동

01	서론—IT 지원 환경	03
02	IT 환경이 처한 과제	04
03	IBM의 역할	05
04	오픈 소스 소프트웨어 지원	13
05	IBM의 차별성	15
06	고객의 평가	19
07	상표 및 주석	20

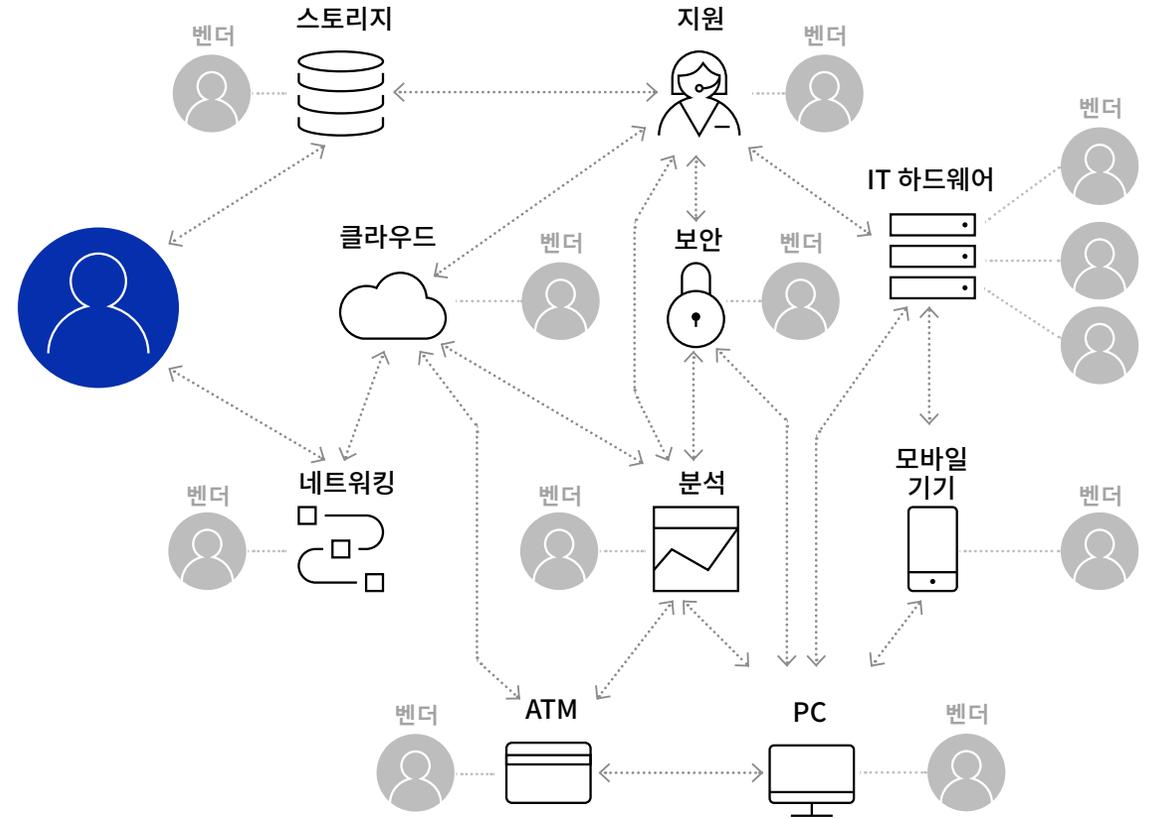
IBM 통합유지보수서비스 01 서론—IT 지원 환경

신기술을 도입함에 따라 기술 지원 및 유지보수 모델이 급격히 확장되고 결국 수십 개 OEM 및 써드파티 유지보수 업체가 각자의 하드웨어/소프트웨어 제품을 서비스하게 됩니다. 데이터센터 내에서 그토록 많은 벤더를 관리하느라 물류 체계도 갈수록 복잡해지고 혼란스러워집니다. 불과 몇 분의 작동중단 시간이 공급망, 생산성, 재무, 브랜드 충성도에 엄청난 타격을 주기도 합니다.

이를 입증하듯 **Ponemon Institute**의 연구에 따르면, 데이터센터 장애로 인해 발생하는 평균 비용이 740,357달러에 달합니다. 이는 2010년 이후에 38% 증가한 것입니다¹.

데이터센터에서 예기치 않은 장애가 발생하면 누구와 연락하십니까?

믿을 수 있는 파트너 IBM과 상담하십시오.



IBM 통합유지보수서비스에 대해 자세히 알아보려면 [여기를 클릭](#)하시거나 IBM 영업대표에게 문의하십시오.

01	서론—IT 지원 환경	03
02	IT 환경이 처한 과제	04
03	IBM의 역할	05
04	오픈 소스 소프트웨어 지원	13
05	IBM의 차별성	15
06	고객의 평가	19
07	상표 및 주석	20

IBM 통합유지보수서비스에 대해 자세히
 알아보려면 [여기를 클릭](#)하시거나
 IBM 영업대표에게 문의하십시오.

IBM 통합유지보수서비스 02 IT 환경이 처한 과제

오늘날 기업들이 접하는 기술 지원 환경은 그 어느 때보다 만만치 않습니다. 현재의 하이브리드 클라우드 및 이기종 IT 환경에서 장기적인 비즈니스 방향 및 요구사항을 지원하려면 중단 없는 변화를 새로운 규범으로 받아들여야 하며, 이러한 요구에 발맞춰 기술 지원도 끊임없이 변화하고 발전해야 합니다. 새롭게 조정되고 정비된 지원 전략이 있어야 IT 환경 및 이 환경에서 뒷받침하는 고객 응대 자산이 장기적으로 가치를 발휘할 수 있습니다.

귀사의 데이터센터에서는
 몇 곳의 벤더를 이용하십니까?

내부 자원 부족

인력 감축은 자산 재고 관리, 시의적절한 코드 업데이트 설치, 펌웨어 업데이트, IT 지원 벤더를 포괄하는 다양한 이슈 관리에 필요한 인력에 영향을 미칩니다.

노후화되는 하드웨어

자본 지출을 줄여 더 전략적인 이니셔티브에 투자해야 하기 때문에 기존 하드웨어를 원래 계획보다 더 오래 사용해야 합니다.



복잡한 IT 환경

인프라의 다양성 때문에 여러 벤더를 IT 지원에 참여시키고 관리해야 합니다.



예산 문제

하드웨어 및 소프트웨어 지원은 비전략적인 IT 지출로 간주되곤 합니다. 전략적 이니셔티브에 IT 예산을 배정하게 되면 기술 지원 비용 대비 리스크를 다시 평가할 수밖에 없습니다.



지속적인 업데이트 및 패치

최신 업데이트 및 패치를 설치하면 여러 장애를 피할 수 있으나 이는 쉬운 일이 아닙니다. 툴이 부족하거나 수많은 OEM별 툴들이 충돌을 일으키면서 상황은 더 복잡해지고 문제 해결이 더 어려워집니다.

01	서론—IT 지원 환경	03
02	IT 환경이 처한 과제	04
03	IBM의 역할	05
04	오픈 소스 소프트웨어 지원	13
05	IBM의 차별성	15
06	고객의 평가	19
07	상표 및 주석	20

IBM 통합유지보수서비스 03 IBM의 역할

데이터센터의 서버, 스토리지, 네트워킹, 보안 디바이스, 소프트웨어를 아우르는 통합 지원 서비스 모델이 있어야 멀티 벤더 데이터센터 및 엔터프라이즈 환경 전체를 간편하고 능률적으로 지원할 수 있습니다. IBM이 제공하는 기능이 첨단 지원 관리 기술(IBM Watson, 증강현실, 블록체인, 고객 인사이트 포털 등) 및 전용 기술 정보 데이터베이스와 만나 한층 더 확장되어 구체적인 유지보수 및 지원 문제, 이를테면 종합 이벤트 분석, 리포팅, 선제적 모니터링에 활용됩니다.

- **지원되는 서버:** IBM, Cisco, Dell/ EMC, Fujitsu, HPE, Lenovo, Sun/Oracle
- **지원되는 스토리지:** IBM, Dell/EMC, Hitachi, HPE, NetApp, Sun/Oracle
- **네트워크:** Cisco, Citrix, Juniper, F5, Fortinet, Palo Alto, Checkpoint, Riverbed, Brocade
- **타사 소프트웨어 지원**
 - x86(Windows)을 위한 선제적 지원
 - VMWare를 위한 지원 및 서브스크립션
 - 오픈 소스 생태계를 위한 통합 지원 솔루션

IBM 웨비나 보기
선제적 방식의 데이터센터 지원
간소화를 통한 시간 및 비용 절약

IBM의 IT 지원팀은 이미 모든 제조사, 30,000여종의 IT 기기를 지원하고 있습니다. 귀사의 IT 기기 제조사가 여기에 없다면 IBM에 문의하십시오.



IBM 통합유지보수서비스에 대해 자세히 알아보려면 [여기를 클릭](#)하시거나 IBM 영업대표에게 문의하십시오.

IT 지원 관리 비용을
최대 30% 절감

01	서론—IT 지원 환경	03
02	IT 환경이 처한 과제	04
03	IBM의 역할	05
04	오픈 소스 소프트웨어 지원	13
05	IBM의 차별성	15
06	고객의 평가	19
07	상표 및 주석	20

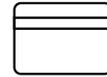
IBM 통합유지보수서비스 03 IBM의 역할

IBM 산업별 전문 솔루션

IBM은 비즈니스 및 IT 분야의 선두 주자들과 손잡고 여러 산업 분야의 하드웨어 디바이스 및 소프트웨어를 선제적으로 관리하고 유지보수하기 위한 업계 최고 수준의 프랙티스를 개발합니다.

산업 전반에서 구축한 폭넓은 관계를 바탕으로 고객의 기존 IT 지원 관리 계약을 단일 IBM 유지보수 및 지원 계약으로 통합하여 IT 환경의 모든 요소를 다룹니다.

IBM은 다음과 같은 산업별 전문 솔루션을 제공합니다.



금융기관 ATM & 지점 뱅킹 서비스

분석 기반의 선제적 기술 지원을 통해 ATM 및 지점 서비스에서 최적의 가용성을 실현합니다.



유통 기술 지원 솔루션

단일 연락 창구를 통해 매장의 모든 디바이스, 소프트웨어, 네트워크를 선제적으로 유지보수하고 지원하여 시스템 가동중단시간을 최소화합니다.



의료 기술 지원 솔루션

단일 소스 전문가를 통해 각종 규정을 준수하면서 안전한 의료 디지털 환경을 운영하고 IT 가용성 및 효율성을 높입니다.



IBM 통합유지보수서비스에 대해 자세히 알아보려면 [여기를 클릭](#)하시거나 IBM 영업대표에게 문의하십시오.

01	서론—IT 지원 환경	03
02	IT 환경이 처한 과제	04
03	IBM의 역할	05
04	오픈 소스 소프트웨어 지원	13
05	IBM의 차별성	15
06	고객의 평가	19
07	상표 및 주석	20

IBM 통합유지보수서비스 03 IBM의 역할

IBM은 선제적이고 예방적인 지원을 고객이 필요로 하는 때와 장소에 제공합니다.

라이프사이클 유지보수

라이프사이클 유지보수에서는 유연한 파이낸싱 솔루션으로 고객의 유지보수 서비스 및 IT 인프라를 새롭게 업그레이드하고 선제적인 디바이스 유형별 라이프사이클 관리를 통해 최적화합니다.

비즈니스 가치

- 더 장기적인 유지보수 서비스로 기존 자산의 유효 기간 및 제품 수명 연장
- 고객의 IT 생태계를 통합하여 IT 벤더 수 감축
- 총소유비용 절감



IBM 통합유지보수서비스에 대해 자세히 알아보려면 [여기를 클릭](#)하시거나 IBM 영업대표에게 문의하십시오.

57% CAPEX 절감
더 효과적인 IT 자산 관리?

01	서론—IT 지원 환경	03
02	IT 환경이 처한 과제	04
03	IBM의 역할	05
04	오픈 소스 소프트웨어 지원	13
05	IBM의 차별성	15
06	고객의 평가	19
07	상표 및 주석	20

IBM 통합유지보수서비스

03 IBM의 역할

보증 및 벤더 관리

- IBM의 제품 전문성, 글로벌 지원 인프라, 수천 명에 달하는 전 세계의 숙련된 직원, Watson™ 코그니티브 컴퓨팅 기능이 뒷받침하는, 연중무휴 24시간 통합 하드웨어/소프트웨어 서비스로 IBM 및 기타 OEM 시스템을 중단 없이 운영
- 모든 벤더, 계약, SLA에 대한 책임 및 청구 경로를 일원화하여 틈새 없는 완전한 지원 범위 보장
- 보증 종료 디바이스도 확실히 지원하면서 기술 지원의 취약점 해결
- 보증이 지났거나 유효한 멀티 벤더 계약의 약정 및 활동을 통합 관리

비즈니스 가치

벤더 관리 차원

- 벤더 인력 투입 약정을 비용 효과적으로 관리
- 벤더에 대한 통제권 확보
- 연락 창구를 일원화하여 양방향 지원 프로세스 간소화

보증 관리 차원

- 보증 서비스 레벨의 품질 향상
- 더 적은 비용으로 더 우수한 보증 지표 달성
- 보증 해결 시간 단축, 더 효과적으로 보증 계약 관리



IBM 통합유지보수서비스에 대해 자세히
알아보려면 [여기를 클릭](#)하시거나
IBM 영업대표에게 문의하십시오.

43%
벤더 관계 관리
소요 시간 단축률³

01	서론—IT 지원 환경	03
02	IT 환경이 처한 과제	04
03	IBM의 역할	05
04	오픈 소스 소프트웨어 지원	13
05	IBM의 차별성	15
06	고객의 평가	19
07	상표 및 주석	20

IBM 통합유지보수서비스에 대해 자세히
 알아보려면 [여기를 클릭](#)하시거나
 IBM 영업대표에게 문의하십시오.

IBM 통합유지보수서비스 03 IBM의 역할

재고 및 자산 관리

IT 총비용을 줄이기 위해 항상 선제적으로 IT 재고 및 관련 계약을 관리하는 프로세스를 마련합니다. 자산에 대한 가시성을 확보하고 자산 비용을 줄이며 지원 취약점을 해소하고 재무 계획 및 자본 계획을 용이하게 수립할 수 있도록 지원합니다.

다음 질문에 대한 귀사의 답변은 무엇입니까?

- 어떤 디바이스를 보유하고 있는가?
- 디바이스들이 어디에 있는가?
- 디바이스의 서비스 범위 및 경계 태세는 어떠한가?

비즈니스 가치

- 사실상 지원 취약점 제거
- IT 자산의 소유 비용 절감
- 손쉽게 재무 계획 수립 및 이행

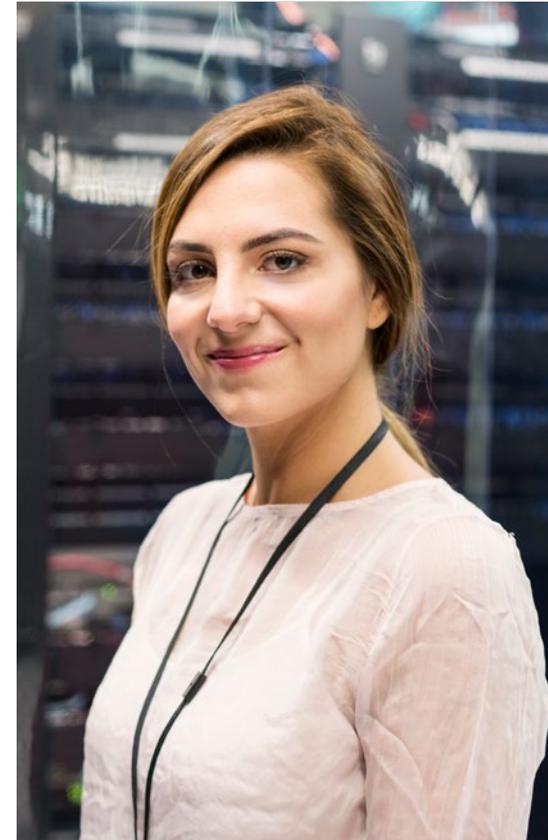
변경 관리

복잡한 변경, 통상적인 변경, 비상 시 변경에 미리 대비하고 조정합니다. 계획에 따라 통제합니다. 모든 벤더 및 플랫폼을 포괄하면서 장애를 줄이고 변경을 조정합니다.

비즈니스 가치

- 계획에 따라 변경 관련 현장 자원을 효과적으로 운용
- 경제적인 변경 이행
- 표준 방식 및 변경 절차

37%
 하드웨어 지원에 소요된
 고객 시간 단축률⁴



01	서론—IT 지원 환경	03
02	IT 환경이 처한 과제	04
03	IBM의 역할	05
04	오픈 소스 소프트웨어 지원	13
05	IBM의 차별성	15
06	고객의 평가	19
07	상표 및 주석	20

IBM 통합유지보수서비스 03 IBM의 역할

가용성 관리

선제적으로 시스템 가용성을 추적하고 관리하면서 더 효과적으로 위기를 관리하고 장애 해결에 드는 시간을 단축하며 데이터 인텔리전스로 가동 시간을 늘리고 비즈니스 리스크를 최소화합니다. 예측 지원 및 조건부 지원을 뒷받침하는 첨단 분석 기능으로 발생할 수 있는 사고를 예방합니다.

비즈니스 가치

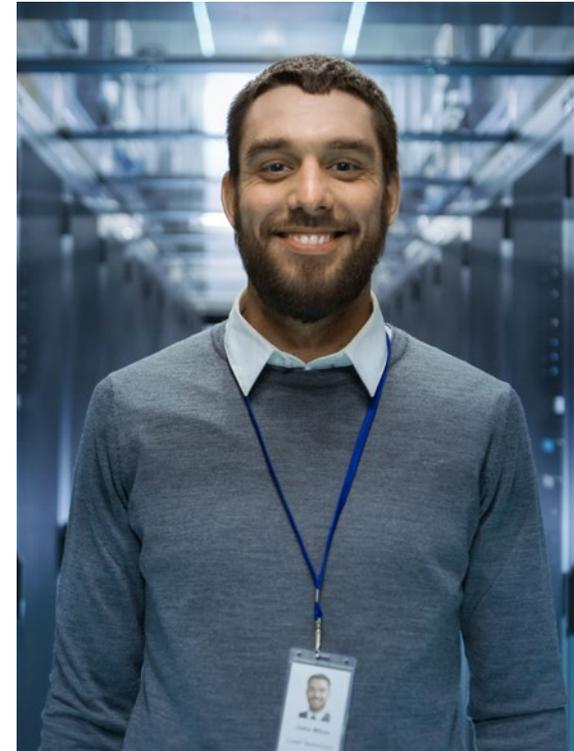
- 고객의 자산 및 IT 지원 벤더의 자산 모두를 대상으로 빈번하게 일어나는 가용성 문제에 대한 더 우수한 인사이트 제공
- 특히 중대 IT 자산에서 서비스 지원에 소요되는 시간 단축
- 시스템 장애의 재정적 영향 최소화

맞춤형 리포팅 및 청구

맞춤형 리포팅 및 청구 기능을 바탕으로 고객이 정의하는 유연한 IT 서비스 관련 리포팅 옵션을 제공하여 고객의 IT 서비스 성과와 비즈니스 성과의 연관성을 손쉽게 추적합니다.

비즈니스 가치

- 고객 IT 환경의 성능 관련 데이터 평가, 재정의, 통합, 분석
- 대화형 검토 세션을 통해 성능 데이터 분석, 개선을 위한 아이디어 제안
- 고객의 IT 관련 리포팅과 고객의 비즈니스 관련 리포팅 연계



IBM 통합유지보수서비스에 대해 자세히
알아보려면 [여기를 클릭](#)하시거나
IBM 영업대표에게 문의하십시오.

64%의 지원 요청은 가상
엔지니어가 자동으로 해결⁵

01	서론—IT 지원 환경	03
02	IT 환경이 처한 과제	04
03	IBM의 역할	05
04	오픈 소스 소프트웨어 지원	13
05	IBM의 차별성	15
06	고객의 평가	19
07	상표 및 주석	20

IBM 통합유지보수서비스 03 IBM의 역할

하드웨어 및 소프트웨어 제공 관리

이기종 멀티 벤더 IT 환경의 전 범위에서 제공 및 관계를 통합 관리합니다. 시정 조치를 위한 대응 시간을 단축하는 식으로 IT 프로세스를 개선함으로써 IT 팀이 다른 우선 과제에 더 많은 시간을 투자할 수 있습니다.

비즈니스 가치

- IT 자산의 실제 하드웨어/소프트웨어 유지보수 제공을 장기적으로 개선
- 지원 및 관리를 위한 연락 창구를 일원화하여 혼란 및 작업 중복 최소화

네트워크 및 보안 지원

여러 지원 벤더를 관리하는 데 따르는 복잡성을 줄이면서 네트워킹 및 보안 인프라의 전반적인 가용성을 높일 수 있도록 전략적인 지원 방식을 확립합니다.

비즈니스 가치

- 연중무휴 24시간 네트워크 및 네트워크 보안 장비의 상태에 대한 포괄적인 피드백 및 유지보수 솔루션 제공
- 복잡하게 여러 벤더의 지원을 관리하는 부담 없이 단일 연락 창구를 통해 자동화된 방식으로 원격 및 현장 기술 지원을 제공하여 리스크 최소화
- 분석 알고리즘을 사용하여 오류를 예측하고 미리 조치를 취하면서 선제적으로 지원
- 단일 창구를 통해 주요 OEM 업데이트(서브스크립션 및 패치, 방화벽 보호, 소프트웨어 릴리스 등)를 제공하면서 더 강력하게 네트워크 보호

IBM은 Cisco, Juniper, F5, Palo Alto, CheckPoint, Riverbed, Citrix 등 주요 네트워크 및 보안 OEM과의 파트너십을 통해 일원화된 창구에서 주요 패치, 업데이트, 장비 유지보수를 제공함으로써 고객의 네트워크 전 범위를 책임지는 유지보수 제공업체의 역할을 수행할 수 있습니다.

IBM 통합유지보수서비스에 대해 자세히 알아보려면 [여기를 클릭](#)하시거나 IBM 영업대표에게 문의하십시오.

01	서론—IT 지원 환경	03
02	IT 환경이 처한 과제	04
03	IBM의 역할	05
04	오픈 소스 소프트웨어 지원	13
05	IBM의 차별성	15
06	고객의 평가	19
07	상표 및 주석	20

IBM 통합유지보수서비스 03 IBM의 역할

멀티 벤더 소프트웨어 지원 서비스

복잡성을 줄이고 모든 IT 인프라를 통합 지원할 수 있는 포괄적인 멀티 벤더 소프트웨어 지원 솔루션

IBM은 운영 체제, 하드웨어, 하이퍼바이저, 미들웨어 등 다양한 제품을 아우르는 종합적인 전문성을 바탕으로 다음과 같이 복잡한 문제도 정확히 규명하여 빠르고 효과적으로 해결할 수 있습니다.

- Cisco, Microsoft, VMware, Docker, Nutanix 등 다양한 벤더의 소프트웨어 제품에 대한 24 시간 지원
- Red Hat, SUSE, Ubuntu 제품(가상화 포함), 컨테이너, OpenStack, SAP HANA, 소프트웨어 정의 스토리지에 대한 서브스크립션 및 지원
- 100여 개 커뮤니티 버전의 오픈 소스 소프트웨어에 대한 엔터프라이즈급 지원
- 선제적 지원 서비스까지 포함할 수 있는 확장 지원

비즈니스 가치

- 지원 창구를 일원화하여 비용 및 복잡성 최소화
- 사실상 모든 플랫폼에서 수백 가지의 소프트웨어 제품 지원
- 업계 최고의 NPS로 응답 시간 단축 및 신속한 문제 해결 지원
- 진단뿐만 아니라 노하우, 사용법, 구성, 설치, 제품 호환성, 상호 운용성 문제에 대한 무제한 지원 포함
- 선제적인 예측 기반 유지보수에 중점을 둔 포괄적이고 유연하며 맞춤 구성 가능한 서비스 옵션: 분석을 통해 문제를 사전에 예방
- 주요 소프트웨어 벤더와의 제휴 파트너십을 통해 성능, 가용성, 고객의 선택 범위를 극대화할 수 있는 솔루션 개발



IBM 통합유지보수서비스에 대해 자세히
알아보려면 [여기를 클릭](#)하시거나
IBM 영업대표에게 문의하십시오.

01	서론—IT 지원 환경	03
02	IT 환경이 처한 과제	04
03	IBM의 역할	05
04	오픈 소스 소프트웨어 지원	13
05	IBM의 차별성	15
06	고객의 평가	19
07	상표 및 주석	20

IBM 통합유지보수서비스

04 오픈 소스 소프트웨어 지원

오픈 소스 생태계를 위한 통합 지원 솔루션

OSS(Open Source Software)를 도입하는 기업이 점차 늘면서 이를 뒷받침하는 지원 체계도 더욱 복잡해지고 수많은 하드웨어, 소프트웨어, 애플리케이션 벤더, 오픈 소스 커뮤니티로 분화되고 있습니다. IBM은 수십 년간 Linux 및 기타 오픈 소스 기술을 지원하면서 축적한 전문 기술력을 바탕으로 고객이 OSS에 대한 지원을 쉽게 받을 수 있도록 하였습니다. 고객이 커뮤니티 에디션, 상용 제품, 개별 패키지 또는 복잡한 소프트웨어 스택을 사용하는 어떤 경우에도 IBM은 고객의 오픈 소스 생태계 전 범위를 지원할 수 있습니다.

Linux 운영 체제

- Red Hat, SUSE, Ubuntu 등 모든 주요 Linux 배포판에 대한 서브스크립션 및 지원
- CentOS 확장 지원
- 최고 수준의 IBM Z®, IBM Power®, OEM Intel 기술력
- 18년간 오픈 소스를 지원하며 축적한 경험 활용
- 99%에 달하는 IBM 문제 해결률

상용 OSS

- Red Hat & SUSE 제품 대부분에 대한 서브스크립션 및 지원 솔루션
- Red Hat Ceph, Red Hat Gluster & SUSE Enterprise Storage를 포함한 소프트웨어 정의 스토리지
- SAP 애플리케이션 배포판
- IBM Z 플랫폼을 위한 Docker EE 지원

커뮤니티 OSS

- 100여 개 커뮤니티 버전의 오픈 소스 소프트웨어에 대한 엔터프라이즈급 지원
- 업계 전문가를 통해 사실상 제한 없이 다양한 노하우 및 사용법 관련 궁금증 해결
- 구체적인 프로젝트에 가장 적합하거나 최적화된 OSS 패키지 제안

IBM 통합유지보수서비스에 대해 자세히 알아보려면 [여기를 클릭](#)하시거나 IBM 영업대표에게 문의하십시오.

01	서론—IT 지원 환경	03
02	IT 환경이 처한 과제	04
03	IBM의 역할	05
04	오픈 소스 소프트웨어 지원	13
05	IBM의 차별성	15
06	고객의 평가	19
07	상표 및 주석	20

IBM 통합유지보수서비스

04 오픈 소스 소프트웨어 지원

오픈 소스 생태계를 위한 통합 지원 솔루션

다음은 비롯하여 많이 쓰이는 오픈 소스 패키지 100여 가지를 지원할 수 있습니다.

- 분석: Jenkins, Elasticsearch(ELK), Logstash, Apache Maven, Apache Spark, Kibana
- 데이터베이스: MongoDB, Apache Cassandra, PostgreSQL, Apache CouchDB, MariaDB
- 애플리케이션 런타임: OpenJDK, Node.js, PHP
- 애플리케이션 서버: Apache httpServer, Apache Tomcat, Spring, Wordpress, NGINX
- 보안: OpenLDAP, OpenSSL, 389DirectoryServer, OpenVPN
- 그밖의 다양한 패키지: CentOS, Kubernetes, Docker, Kubernetes, ActiveMQ, GitLab, Chef, Puppet



IBM Cloud 오픈 소스 지원 대상 제품:
ibm.com/services/supline/products/OSS.html

IBM 통합지원솔루션은 문제 발생 시에 이를 복구하는 것에 그치지 않습니다.

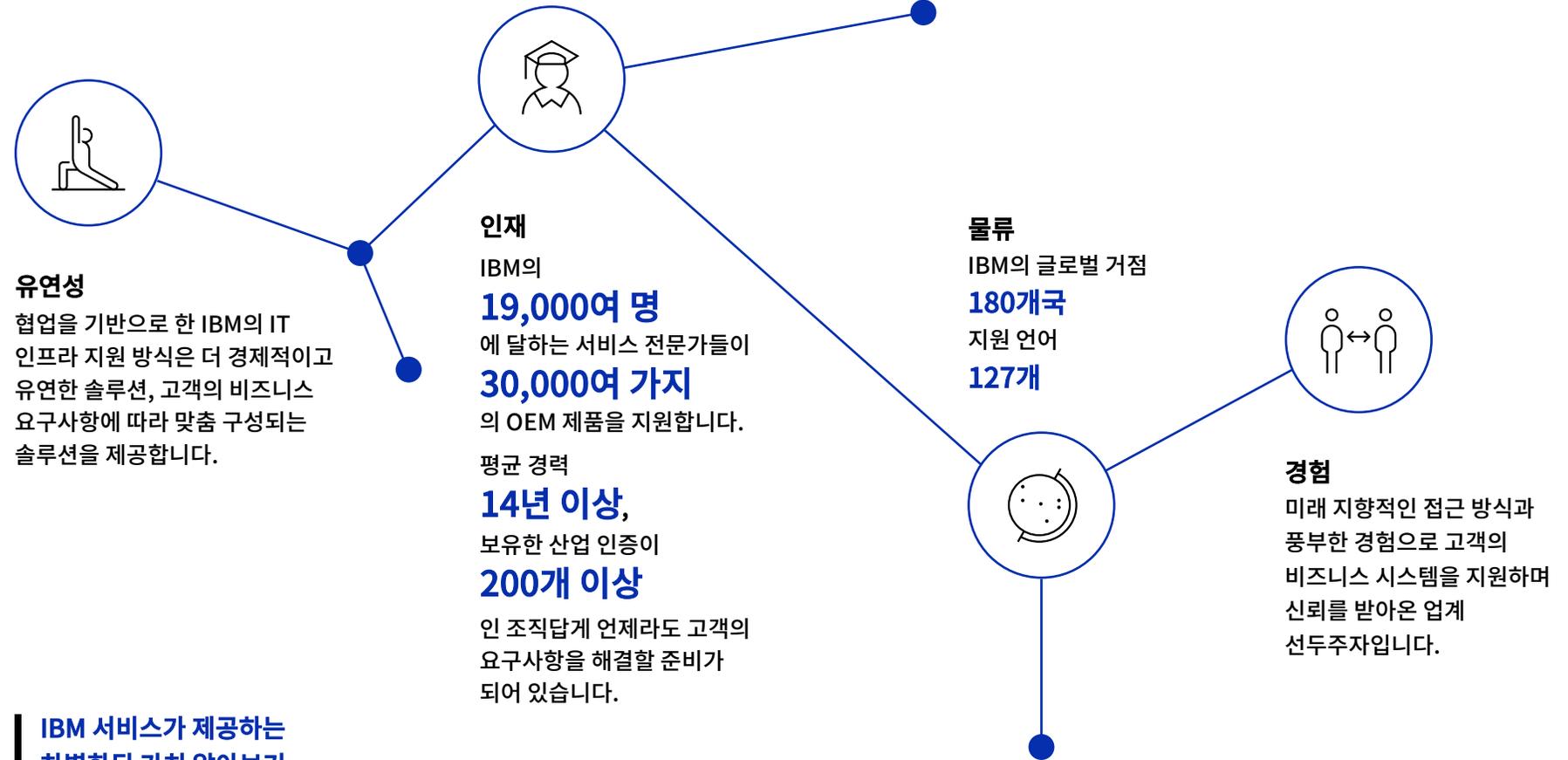
스택 전 범위에 대한 전문성 기반으로 단일 제품에서 발생한 문제 또는 여러 오픈 소스 패키지의 복잡한 상호작용에서 비롯된 문제의 해결을 모두 지원합니다.

아무리 까다로운 질문도 IBM 전문가 커뮤니티에서 최선을 다해 답해 드립니다!

IBM 통합유지보수서비스에 대해 자세히 알아보려면 [여기를 클릭](#)하시거나 IBM 영업대표에게 문의하십시오.

01	서론—IT 지원 환경	03
02	IT 환경이 처한 과제	04
03	IBM의 역할	05
04	오픈 소스 소프트웨어 지원	13
05	IBM의 차별성	15
06	고객의 평가	19
07	상표 및 주석	20

IBM 통합유지보수서비스
05 IBM의 차별성

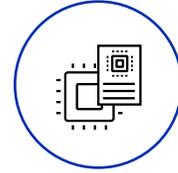


IBM 서비스가 제공하는 차별화된 가치 알아보기

IBM 통합유지보수서비스에 대해 자세히 알아보려면 [여기를 클릭](#)하시거나 IBM 영업대표에게 문의하십시오.

01	서론—IT 지원 환경	03
02	IT 환경이 처한 과제	04
03	IBM의 역할	05
04	오픈 소스 소프트웨어 지원	13
05	IBM의 차별성	15
06	고객의 평가	19
07	상표 및 주석	20

IBM 통합유지보수서비스
05 IBM의 차별성



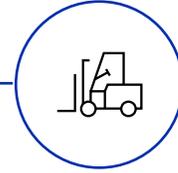
Augmented Remote Assist

현장 지원 기술자를 위한 모바일 앱으로 최고 수준의 기술 전문 지식과 연결하여 복잡한 진단 또는 복구 작업을 실시간으로 지원합니다.

자세히 알아보기

이점

- 정확한 컨텍스트에서 시각적으로 지침 제공
- 첫 시도의 문제 해결률 향상, 복구시간 단축, 현장 방문 감소
- 모든 IBM 유지보수 대상 제품 지원



Client Insights Portal

간편한 대시보드에서 IT 지원 관리를 위해 더 우수한 가시성, 가용성, 효율성을 제공합니다.

이점

- 재고 추적/관리 지원
- 팀에게 서비스 및 제품 성능에 대한 인사이트 제공
- 각기 다른 수많은 정적 리포트 작성 불필요



Watson Agent Assist

IBM 연구소의 Watson 기술을 활용해 지원 전문가가 첫 시도에 정답을 찾아내 고객의 문제를 더 신속하게 해결하도록 지원합니다.

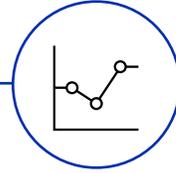
이점

- 통화 시간 단축
- 문제 해결 시간 및 시스템 작동중단시간 단축
- 현장 서비스 방문 감소
- 작동중단시간 단축, 인력 요구사항 감축

IBM 통합유지보수서비스에 대해 자세히 알아보려면 [여기를 클릭](#)하시거나 IBM 영업대표에게 문의하십시오.

01	서론—IT 지원 환경	03
02	IT 환경이 처한 과제	04
03	IBM의 역할	05
04	오픈 소스 소프트웨어 지원	13
05	IBM의 차별성	15
06	고객의 평가	19
07	상표 및 주석	20

IBM 통합유지보수서비스
05 IBM의 차별성



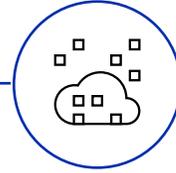
Watson 예측 분석

IBM Watson의 코그니티브 기능 및 예측 분석을 통해 고객이 최고의 효율성과 실효성을 경험하게 할 수 있습니다. Watson은 수백 개 TSS 에이전트가 보내는 질문을 처리하고 분석한 다음 즉시 지원 솔루션을 순위에 따라 게시합니다. 여기에는 과거의 해결 방법과 비교하여 산정한 확률 점수도 포함됩니다. 로그 파일, 오류 코드, 지원 문서를 비롯하여 수백여 개 IT 시스템의 기술 정보를 액세스하면서 Watson 지식관리 데이터베이스를 구축합니다.

자세히 알아보기

이점

- 정기적인 예방 차원의 지원을 데이터에 기반한 지능적인 활동으로 전환
- 구성요소의 성능 저하를 방지하여 유효 수명 연장

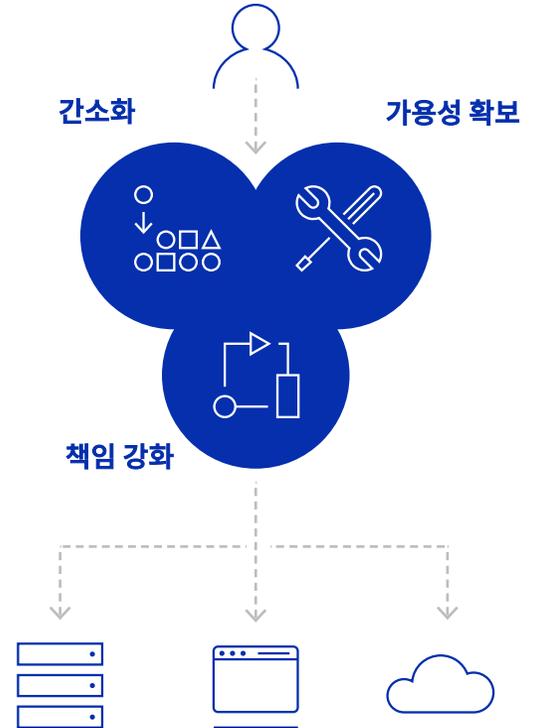


블록체인

블록체인은 기술 지원 시스템의 전 범위에서 신뢰할 수 있는 협업을 위한 기반을 조성합니다. 여기서 사람의 개입 및 오류를 줄이는 한편 더 투명하고 추적 및 확장 가능하며 책임을 강화하는 방식으로 간소화, 표준화, 자동화하고 검증할 수 있습니다.

이점

- 청구 데이터에 대한 통합 가시성 제공
- 청구 절차 간소화/자동화
- 사람 기반 프로세스를 시스템 기반 프로세스로 전환
- 안전하고 투명한 방식으로 신뢰할 수 있는 청구 및 운영 데이터 제공



IBM 통합유지보수서비스에 대해 자세히 알아보려면 [여기를 클릭](#)하시거나 IBM 영업대표에게 문의하십시오.

01	서론—IT 지원 환경	03
02	IT 환경이 처한 과제	04
03	IBM의 역할	05
04	오픈 소스 소프트웨어 지원	13
05	IBM의 차별성	15
06	고객의 평가	19
07	상표 및 주석	20

IBM 통합유지보수서비스 05 IBM의 차별성

멀티 벤더 IT 환경 통합 지원

	현재	IBM 이용
공급업체 수		
문제 발생 시 전화할 벤더 수		
관리할 계약 수		
벤더 수		
내부 팀		IBM
비용		
확장성		

최고 수준의 서비스 부품, 기술력, 지원, 벤더 제휴를 제공하는 IBM의 강력한 글로벌 인프라로 귀사의 IT 요구사항을 지원하십시오.

- 585개소의 부품 재고 센터에서 30,000여 개의 제품 및 서비스를 다루며 전 세계 고객 지원
- 130만여 개의 IBM 및 타사 부품 재고 확보
- 미국 고객의 99%에게 4시간 내 부품 제공

자세히 보기: 새로운 관점으로 귀사의 환경을 IBM 통합유지보수서비스와 접목하는 방법을 알아보십시오.

**기존 지원 방식 대비
최대 30% 절약**

IBM 통합유지보수서비스에 대해 자세히 알아보려면 [여기를 클릭](#)하시거나 IBM 영업대표에게 문의하십시오.

01	서론—IT 지원 환경	03
02	IT 환경이 처한 과제	04
03	IBM의 역할	05
04	오픈 소스 소프트웨어 지원	13
05	IBM의 차별성	15
06	고객의 평가	19
07	상표 및 주석	20

IBM 통합유지보수서비스 06 고객의 평가

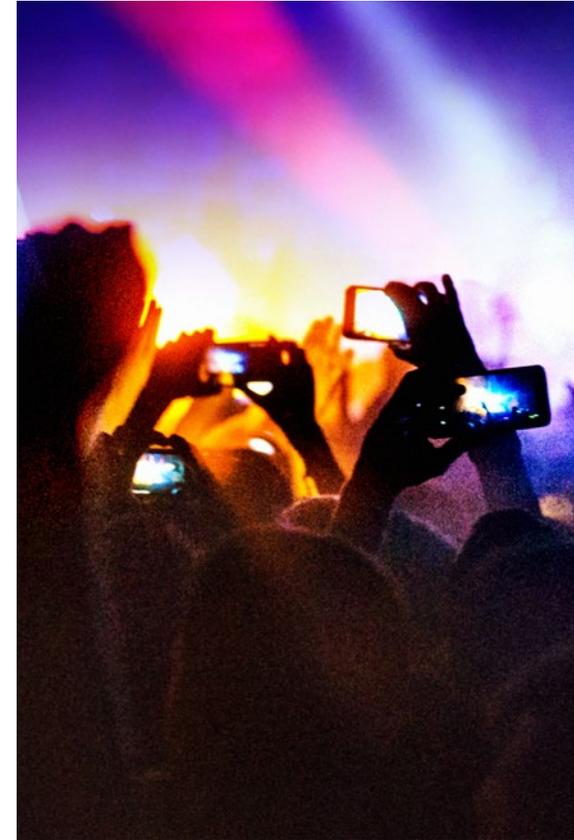
Fortis Healthcare Ltd.

IBM은 아시아에서 Fortis Healthcare Ltd.와의 계약을 갱신했습니다. 인도, 두바이, 모리셔스, 스리랑카 전역에 의료 서비스를 제공하는 이 회사는 40여 개 의료 센터에서 25개 이상의 IT 시스템을 개별 관리하며 운영하던 기존 환경을 간소화된 단일 솔루션으로 통합하기 위해 IBM 통합유지보수서비스를 선택했습니다. Fortis는 이 멀티 벤더 지원 서비스 솔루션으로 계속 확장 중이고 지리적으로 분산된 인력 기반의 다양한 요구사항을 해결할 뿐만 아니라 비용을 절약하고 우선 순위에 따라 IT 문제를 해결하면서 16,000여 명의 직원이 항상 고객제일주의를 실천하도록 지원할 수 있습니다.

사례 연구를 읽어보거나 PDF로 다운로드하려면 [여기](#)를 클릭하십시오.

뉴질랜드의 모바일 통신사

뉴질랜드의 한 대형 모바일 통신사는 IBM 통합유지보수서비스를 도입하여 IT 프로세스 및 관리를 간소화하여 시간과 비용을 모두 절약했습니다. 또한 IBM 팀과 함께 30일의 계약 종료 기간이 포함된 더 유연한 벤더 관리 프로세스를 마련했습니다. 현재 IBM이 이 고객을 대신하여 여러 벤더와의 관계를 관리하므로, 고객은 새로운 효율성 및 비용 절감의 기회를 누릴 수 있게 되었습니다.



IBM 통합유지보수서비스에 대해 자세히 알아보려면 [여기](#)를 클릭하시거나 IBM 영업대표에게 문의하십시오.

01	서론—IT 지원 환경	03
02	IT 환경이 처한 과제	04
03	IBM의 역할	05
04	오픈 소스 소프트웨어 지원	13
05	IBM의 차별성	15
06	고객의 평가	19
07	상표 및 주석	20

IBM 통합유지보수서비스

07 상표 및 주의사항

© IBM Corporation 2018

IBM, IBM 로고, ibm.com 및 Watson은 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corp.의 상표 또는 등록상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 웹 저작권 및 상표 정보에 있습니다. (www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)

기타 회사, 제품 및 서비스 이름은 타사의 상표 또는 서비스표입니다. 이 문서는 최초 발행일을 기준으로 하며, 통지 없이 언제든지 변경될 수 있습니다. IBM이 영업하는 모든 국가에서 모든 오퍼링이 제공되는 것은 아닙니다.

이 문서의 정보는 상품성, 특정 목적에의 적합성에 대한 보증 및 타인의 권리 비침해에 대한보증이나 조건을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 명시적이든 묵시적이든 일체의 보증 없이 현상태대로 제공됩니다. IBM 제품은 제품이 제공되는 계약의 조건에 따라 보증됩니다. 그러나 IBM 제품 및 프로그램과 함께 사용한 기타 다른 제품이나 프로그램의 운영에 대한평가와 검증은 사용자의 책임입니다.

법률과 규정을 준수하는지 확인해야 할 책임은 고객에게 있습니다. IBM은 법률 자문을 제공하지 않으며 IBM의 서비스나 제품을 통해 관련 법률이나 규정에 대한 고객의 준수 여부가 확인된다고 진술하거나 보증하지 않습니다. 본 문서에 포함된 성능 데이터는 특정 운영 조건에서 산출된 것입니다. 실제 결과는 다를 수 있습니다.

67015567KRKO

출처:

1. 2016 Cost of Data Center Outages, Ponemon Institute and Emerson Network Power, 2016년 1월.
2. IBM data analysis vs OEM IT refresh cycles, 2016.
3. The Total Economic Impact of IBM Multivendor Services, Forrester Research, 2016년 9월.
4. The Total Economic Impact of IBM Multivendor Services, Forrester Research, 2016년 9월.
5. IBM 내부 데이터, 2016년 12월 기준.

IBM 통합유지보수서비스에 대해 자세히
알아보려면 [여기를 클릭](#)하시거나
IBM 영업대표에게 문의하십시오.