

# 為何選擇 IBM 作為您的技術支援供應商

*主動積極滿足您在運算世代的IT 需求*



## 重點特色

IBM Technical Support Services 提供以下優勢：

- 前瞻思維的創新服務企業協助您消弭業務風險
- 擁有多元彈性的客製化服務滿足您的需求
- 能順利獲得所需的援助
- 單一聯絡窗口簡化繁雜作業滿足您的 IT 需求
- 獲得正向的投資報酬率與卓越效能

我們身處於網路連線全年無休的世界，IT 系統跟業務營運環環相扣；即便是短暫的服務中斷都可能對生產力、商譽與財務造成莫大影響。新興技術如雲端、行動、分析與設全打造更彈性與回應迅速的企業模式，隨之而來卻是日益惡化的風險。

當您的企業邁入認知世代，可程式化運算技術與認知技術例如 IBM Watson™ 能夠協助您提昇競爭力更上一層樓，但風險更為嚴峻。一旦某個環節出現問題，所引發的骨牌效應會造成業務中斷、效能低落、停機與喪失生產力。

業務中斷亦會造成龐大損失。IDC 研究指出系統中斷所造成的損失依企業組織規模而亦，每小時平均損失介於 1,659,428~224,952 美金<sup>1</sup>。IDC 同時也發現 21%~31% 的半小時系統中斷事件會嚴重波及生產力對於業務影響甚鉅<sup>2</sup>。

這類事件無可避免，因為所有系統終究在某個時間點會發生故障。系統發生故障中斷服務時，企業不僅僅損失時間與金錢。其對於商機、商譽與客戶滿意度的影響會讓您的企業傷透腦筋。如果沒有適切的技術支援專家與服務等級，您可能會疲於解決事件問題而無法專注於您的業務目標。

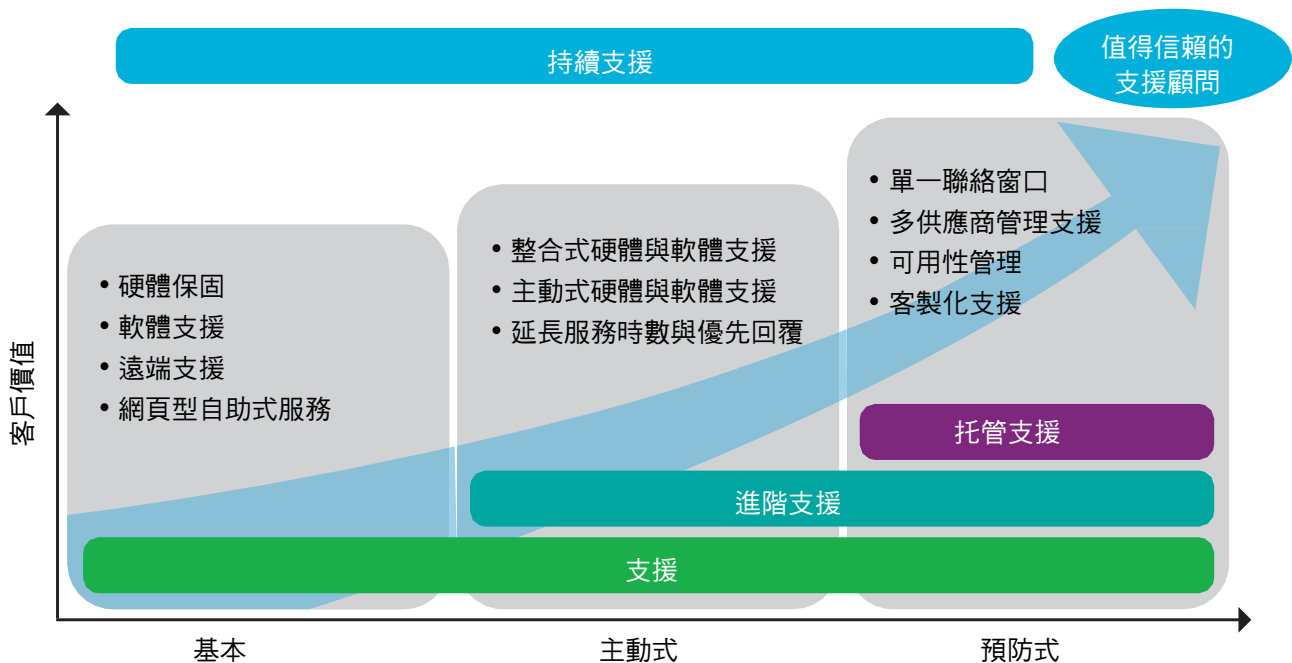
適切的技術支援服務能協助您解決此難題，但其需要具備哪些要素？例如，支援服務可以在您未察覺之下，發現潛在問題並從遠端修復。適切的技術支援也可以找出潛在問題並代替您與技術人員討論主動修復問題。理想狀況下您無需撥打電話諮詢。如果您需要現場支援，便希望技術人員可以迅速應對找出問題並解決之，並降低問題復發的機率。您也會希望能夠按照自己的需求與預算打造屬於自己的服務。

要獲得上述支援等級是一場硬戰，尤其您需要在高 IT 可用性與支援成本之間取得平衡點。如果仰賴內部資源管理您的技術支援會耗費相當多的時間、資源與費用，您便無法專注於核心業務。管理多服務供應商會惡化您企業的風險，因為您無法有效取得支援、管理多份合約與帳務，所獲得的服務。提供高品質技術支援的供應商能為您的企業組織增加價值，協助您客服挑戰而非僅減少成本。

領先產業的技術支援供應商應能提供下列優勢：

- 深入了解您的業務需求並能夠提出應對之道
- 針對您的需求與預算提供彈性的服務選擇
- 以單一聯絡窗口提供全球一致的服務，不論是簡單的問題修復或是端對端支援功能，所以企業每一個據點都能獲得立即專業支援。
- 其專業技術應該領先全球業界，提供基礎架構廣度能力，以及多平台與多供應商的深度技術。
- 提供迅速、可用與可靠的支援
- 提供遠端支援與自動化 Web 功能協助您快速解決問題並控制 IT 基礎架構支援與維護的人力成本
- 主動式監控與事件通知協助您專注於業務
- 即時在正確的地點進行零件替換
- 具有口碑的作法與支援流程
- 應變可用性事件或重大管理變更所衍生出的意外業務挑戰
- 證明委外支援例如遠端支援工具與人員以及合約、保固與資產庫存管理，可以達到節省成本的功效。

### IBM 模組化支援服務可以優化您今後的支援作業



IBM Technical Support Services 即時針對您的需求提供支援。

### IBM 前瞻性思維協助消弭業務風險

IBM 身為產業龍頭不僅僅能針對系統故障佐以協助。我們 12 座全球研究實驗室與 114 座軟硬體研發實驗室持續研發全新方法來協助您減少系統中斷時間。

---

### IBM 傲視產業同儕，業務創新引領未來，持續為客戶與全球人類帶來差異性價值。

—總裁暨 CEO，Virginia M. (Ginni) Rometty

---

前瞻性思維與豐富的技術支援經驗能協助您管理變更與解決問題。我們的客戶仰賴 IBM 專家支援其 IBM 與多供應商系統。事實上我們每天協助管理 15,000 個硬體問題交易，以及 3,500 軟體問題交易。IBM 走過近百年歷史，幾乎經歷過所有 IT 問題。所以我們持續投資技術、工具、基礎架構與流程來提供世界頂級支援。

---

**運用認知 IT 支援解決客戶問題** 技術支援能解決以下疑惑：「為何發生事故？」「我要如何修復？」IBM Technical Support Services 藉由 IBM Watson 省略繁雜的問題偵查與決定查詢哪些 IBM 資料庫的步驟。

他們如今只需要輸入英文問問題，Watson 便會反饋一些解答並按照信心度排列。我們的技術人員只要運用 Watson 找出問題的速度提昇了 37%，並提供更有效的解決方案。

「我們不僅僅提昇客服中心的生產力」，IBM Technical Support Services 資訊與分析主任 Wahlmeier 如是說。「我們拋去過往派遣工程師去更換零件的作業，如今可以找到可以遠端部署的微程式碼或修復韌體，便能省下零件、人力與差旅時間。更重要的是如果我們可以透過電話解決客戶問題，他們便能更快速回復營運，這樣也可以提昇客戶滿意度。」

我們的彈性自動化功能可以應變與適應 IT 環境多變的情況。例如，我們的「虛擬工程師」解決了 64% 的事件，事件持續時間平均減少了 80 分鐘。



*Watson 是一座高效率認知引擎能即時匯集大量資料來源，從中挖掘洞察還能隨著經驗累積知識與信心。*

---

## 能有效整合供應商。IBM 提供無與倫比的可擴充性與多元化的服務。

—NetApp 全球支援物流資深主任 Joseph Salamon

### 擁有傲視全球的基礎架構提昇 IT 可用性

是否有企業能夠承擔設備故障的風險？答案是沒有任何一家。所以我們採用主動式實作提供技術支援與維修來減少甚至在事件發生前就能消弭事件，進而能協助您節省時間與成長。IBM 透過主動式實作遠端解決 75% 軟體問題，而首通電話的硬體問題解決率達 94%。卓越的支援基礎架構協助我們提供準確高效的服務：

- **高階監控、診斷與電訪工具協助減少 IT 問題：**我們使用高階 IBM 獨家專利工具提供主動式 24 小時監控、診斷與修復問題。其中一項工具是 IBM<sup>®</sup> Electronic Service Agent<sup>™</sup> (ESA)，我們將其安裝在所有 IBM 伺服器上，我們在 IBM 維修合約規範下無需負擔額外費用<sup>3</sup>。其提供 24 小時機器問題監控例如零件故障與自動回電 IBM Support Center 功能以便安全地上傳錯誤日誌。您可以將此工具視為硬體檢查的「明燈」。您通常還沒有發現故障

事件，問題就已經解決了。因為系統遠端傳送修補程式到您的設備。倘若無法提供遠端修復，ESA 會派遣 IBM 技術人員並在他們抵達現場之前提供問題洞察。

- **穩健的零件庫存與物流：**一旦系統故障，您最不希望就是需要等上好幾天才能替換零件。您只要選擇 IBM 就能享有市場上無可比擬的 IBM 與多供應商機器零件，總計 585 個零件庫存點能協助您快速解決問題。我們平均一天交付約 27,000 件零件給全球的客戶。

IBM 技術人員可以從兼具深廣度的倉儲取得零件來支援我們客戶。自動化追蹤地點、軟體貨幣等級、微程式碼等級以及對應 IBM 已維修的機器，我們盡最大努力在您需要零件之際不論天涯海角使命必達。我們針對硬體提供許多服務等級，例如現場支援、當天修復的零件更換與回廠維修或是零件運算選擇。IBM 雖非貨運公司仍然可以控制零件的送抵時間與方式。您可以無後顧之憂安心仰賴可靠的服務與交付。

- **世界級的能力：**如果您遇到問題或需要變更管理，便需要技術人員立即到現場協助處理。IBM 技術支援合約的規範下，您可以享有技術人員現場服務。上千名身經百戰的合格技術人員供您諮詢。IBM 的持續性技術教育需求確保您享有一致的產業級支援。

## 客製化服務滿足您的需求

不論您需要基本的 IBM 產品支援或是針對 IBM 或非 IBM 產品提出穩健服務需求，我們可以提供客製化的軟硬體支援方案。我們提供頗具特色的軟硬體、解決方案支援與托管維修解決方案。

---

## 服務一向是 IBM 的註冊商標。

—IBM CEO, Thomas J. Watson, Sr., 1914-1956

---

IBM 提供 24 小時回應迅速的支援服務，針對客戶需求與預算提供客製支援合約、帳務選項以及其他服務層面事務。我們還可以針對您的特殊需求與預算考量為您量身設計解決方案。IBM 首先會深入了解您的業務需求，設計客製化服務計畫並依據您的需求變更與突發狀況調整計畫。

## 順利獲得所需的援助

如果技術支援供應商無法立即趕到您的企業現場，服務品質便會大打折扣。IBM 事業版圖遍及全球，電訪工具與多元化援助管道協助我們立即回應您的需求。IBM 能交付：

- **涵蓋全球範圍的服務**其他廠商只在大型都會區提供服務，IBM 卻能將服務延伸至全球範圍。我們提供 165 多種語言服務，支援客戶遍及 181 國。我們同時提供現場服務以及即時電子監控、診斷與遠端維修。
- **多方支援管道**：IBM 除了投資 ESA 等遠端支援功能，我們也購買了多元化工具協助您不分晝夜隨時回報問題。您可以使用這些資源檢查您企業組織中某一個事業據點的電訪狀態與歷史紀錄。

## 單一聯絡窗口滿足您的 IT 需求

尋求外部技術支援服務是減輕您的工作負擔而非反效果。但管理多個支援供應商與合約所耗費的時間與金錢有違簽訂支援合約的美意。IBM 維修合約為所有 IBM 與代工產品支援提供單一責任窗口。我們協助您簡化支援業務，您得以專注於核心業務。IBM 不僅提供端對端支援功能，我們的解決方案能滿足您的 IT 支援需求。您可以從 IBM 獲得：

- **先進的多供應商專才**：我們豐富的多供應商環境支援經驗是 IBM 出類拔萃的關鍵。我們與最優秀的 IT 供應商開發出領先業界的主動式軟硬體管理與維護實作，可以提供跨產業與區域的服務。我們與 11 間業界龍頭合作<sup>4</sup>，透過供應商提供客戶製造商資源例如零件與微程式碼。IBM 透過深厚的業界關係協助您將現有多供應商資源合約整合成一份 IBM 合約，提供 IBM 與非 IBM 的支援與維修服務。

- **IBM 系統優質服務：**有誰比 IBM 還要了解 IBM 系統的製造商？IBM 僅培訓自家公司員工加入支援與維修 IBM 系統的服務團隊，他們可以取得 IBM 全球研究團隊與軟硬體研發實驗室的資源。僅 IBM 員工可以使用 IBM 獨家專利的監控與診斷工具、解決方案資料庫、研發實驗室與核准零件等資源。
- **滿足您所有需求：**IBM 身為全球數一數二的 IT 服務企業，我們為上百個產業提供獨領風騷的解決方案服務。不論是程式開發創新伺服器與資料中心、設計網路與雲端預算環境，或是提供企業應變能力諮詢，IBM 是您值得託付的夥伴滿足您所有 IT 需求。

### 獲得正向的投資報酬率與卓越效能

整個商業環境氛圍對預算踟躕不前，希望用最少的資源取得最多的成效，似乎無法在高 IT 可用性與支援成本之間取得平衡點。所以您必須慎選技術資源供應商，其提供的服務不僅能節流，也能協助您的企業提昇效能與整體價值。根據目前支援環境與委外支援比例，IBM 的解決方案能為客戶省下 5~40% 成本<sup>5</sup>。然後我們不僅僅滿足於節省成本。IBM 致力於提昇您的設備使用壽命、企業應變能力、創新與長期成長。

### 個案研究：NetApp 獲得 IBM 支援提昇成效並獲獎肯定

#### 需求

NetApp 每個月平均會有 1,500 客服電話，因而需要高專業、回應迅速的第三方維修供應商來支援其北美的產品與客戶。Global Support Operations 副總裁 Bruce Shadmehri 娓娓道來其艱辛挑戰：「我們必須重新調整客服這一環節的作業。客戶十分不滿意支援服務，我們成本也高居不下而且耗費大量內部人力管理過多的供應商。」

#### 解決方案

IBM Technical Support Services 在四個月內培訓了 1,100 名技術人員，其績效超過 95% 服務等級協議。IBM 成功地在這麼短時間內將多供應商支援環境移轉到 IBM 共享服務環境。無縫接軌的移轉服務獲得 IBM National Competency Center 肯定，為其團隊頒發獎勵勳章在如此複雜服務移轉作業中有此卓越的表現。

#### 優點

IBM 提供客戶所需的豐富功能且品質滿意的支援服務，跟前許多供應商服務團隊相比，IBM 協助 NetApp 省下 40% 成本。NetApp 的服務等級維持在 99.2% 以上，每年北美約有 1,100 現場技術人員執行 18,000 件修補程式。

## 為何選擇 IBM ?

IBM 是您值得託付的全球企業領袖，具有前瞻性實作擁有百年以上的客戶系統支援服務經驗。IBM 穩健的基礎架構是滿足您 IT 需求的後盾，提供您取得無與倫比的零件、技術、卓越支援與領先產業的供應商同盟關係。IBM 的基礎架構與有口碑的實作方法能協助您隨時隨地應付目前的挑戰以及未來的商機，並符合您的成本效益。

## 更多資訊

如需進一步瞭解 IBM Technical Support Services，請聯絡您的 IBM 行銷代表或「IBM 事業夥伴」，您亦可造訪下列網站：[ibm.com/services/techsupport](http://ibm.com/services/techsupport)



© Copyright IBM Corporation 2016 IBM Corporation

台灣國際商業機器股份有限公司  
台北市 110 松仁路 7 號 3 樓

2016 年 2 月

IBM、IBM 標誌、ibm.com 以及 Electronic Service Agent 是 IBM 公司在世界各司法轄區所註冊之商標。其他產品及服務名稱各屬 IBM 或其他公司的商標。IBM 最新的商標清單，請造訪 IBM 網站的「版權及商標資訊」：[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

本文件中提及的內容在發表當時保持最新狀態，IBM 隨時可能變更其內容。文中提及的所有產品與服務並非在 IBM 事業營運涵蓋的每個國家或地區中均有提供。

所引用的客戶範例為說明用途。實際的績效會因不同的配置與作業狀況而異。

此文件所提供的資訊係依「現況」提供本出版品，不提供任何明示或默示之保證，也不提供不違反規定或條款。IBM 產品依相關合約條款之規定提供保證。

<sup>1</sup> IDC, High-Availability Angst in the 3rd Platform Era,” March, 2015.

<sup>2</sup> Ibid

<sup>3</sup> ESA 支援平台一覽：<http://www-01.ibm.com/support/esa/platforms.htm>

<sup>4</sup> 如需更多 IBM Alliance 解決方案，請造訪  
<http://www.ibm.com/solutions/alliance/us/en/?lnk=mbso>

<sup>5</sup> 導入 IBM Technical Support Services 之後，客戶所省下的成本。



愛護環境，敬請回收