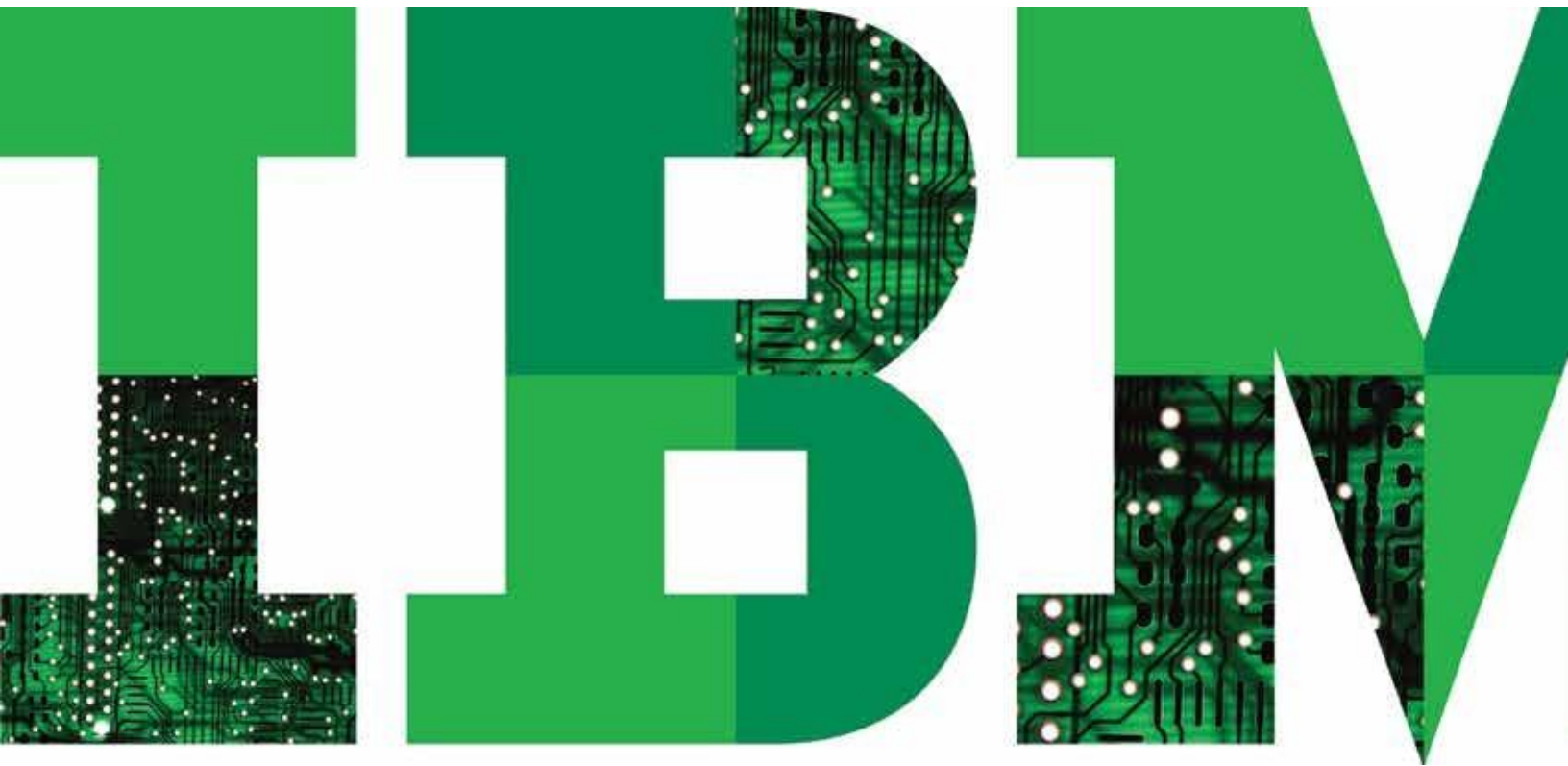


通过可信的支持资源来推动增长和创新

一种更为创新的技术支持方法



您视野开阔，思虑深远。更高增长。更多创新。

您的计划中包含一个高性能、响应迅速的技术基础架构来支持您的全部想法。但问题是，谁来支持技术基础架构呢？持续、强大、主动的硬件、软件和 IT 环境支持能力对于企业而言至关重要。底线在于：如果 IT 资产不能正常运转，您的企业必然也面临困境。

当然，您期望 IT 环境能够有上佳的表现。基础架构不仅要为现有服务提供高可用性和高质量，还需要支持数据、分析、云、移动、社交、安全和认知计算领域的新发展。为此，您需要一种基础架构，能够通过分析、集成服务管理、虚拟化、能源管理以及更多灵活的交付选择（包括私有云和公共云），突破性地提升生产力。

要确保复杂的 IT 环境持续正常运行，保持迅捷的响应能力，为客户提供服务，就需要更高水平的主动技术支持。

随着普通的技术基础架构日益由多个系统、平台和供应商所组成，降低技术支持的复杂性绝非易事。这就需要由值得信任的支持资源提供丰富的经验和相关知识，帮助您更高效地监视资产，并根据分析自动管理这些资产。

IBM 的技术支持服务完全符合当今 IT 基础架构的需求，能够帮助您高效应对不断变化的需求、市场威胁、不断扩大的产品及服务线以及法规要求。IBM 采用的方法集成了广泛的硬件、软件和多品牌支持，帮助您通过新的途径简化 IT 资产管理、提高服务质量以及控制成本。长久以来，我们在使用自己的基础架构、知识资本资产和技术自动开展支持服务方面取得了巨大的成功，而且已经帮助成千上万的客户提高了 IT 运营的整体效率和绩效。

可信的支持资源

存在一种误解，即认为技术支持服务只是现场维修，或者只是设备发生故障时的一种保险策略。这种认识在过去可能是对的，但如今，IBM 有关 IT 环境支持的方法已经有了显著的发展。

为了帮助您节省时间和资金，并提高关键系统的可用性，IBM 采用了一种更具前瞻性的支持和维护方法。过去常见的现场维修人员，如今在我们客户的工作场所中几乎已不见踪影。由于前瞻性方法的运用，向 IBM 提出的服务请求中有三分之二都可以远程自动予以解决。当然，我们依旧提供现场维修服务。随着更多的 IBM 客户选择采用自动化工具，以电子方式发起服务请求的比例也在持续上升。当然，我们依旧提供现场维修服务。如果无法远程解决您的问题，我们技能娴熟的技术人员便会上门服务。

IBM 的技术支持服务不仅能在您遇到问题时帮助您进行维修和重建，还能够主动减少问题的产生，甚至将问题扼杀在摇篮之中。与其他支持供应商不同，IBM 能够控制和指导支持服务的交付。通过单一联系点，您可以确信自己所获得的服务水平与预期完全一致。IBM 拥有全球和本地支持能力，包括技术人员、诊断工具和经验证的支持流程，可以随时随地以当地语言向您提供服务，这样可以加速解决支持问题，让业务高效而可靠地持续运转。

每个 IT 环境都各有特点，您的 IT 环境应具备能够满足自身独特需要的支持服务。为达到这样的目的，IBM 的技术支持服务提供了各种合同条款，包括 IBM® ServicePac® 项目、一年期合同，以及期限、服务水平和支持活动灵活多变的定制合同。这种为企业环境选择适当支持级别的能力至关重要，有助于提供更合适的基础架构投资，更好地满足业务需求。

IBM 硬件维护服务

您的技术硬件组成部分，包括大型机、服务器、台式机、笔记本电脑、移动设备、网络设备和外围设备，都是企业日常运营所依靠的基础。但不幸的是，他们也是潜在的故障点。IBM 硬件维护服务为 IBM 和多品牌系统提供可定制的硬件支持服务，旨在通过单一问责点帮助您及时解决问题。

无论您是需要 IBM 产品的基本保修支持，还是针对 IBM 或非 IBM 产品的更强大服务，我们都可以提供专业的硬件支持，可以定制支持条款和响应时间，以便满足您的业务需求和预算要求。我们还可以运行主动扫描，就实现最佳性能提出建议，帮助您优化服务器环境。

IBM 的与众不同之处在于，我们在多品牌环境支持上所积累的丰富经验。我们知道，大多数企业都没有标准化的基础架构。正因如此，我们运用自己的全球知识库和深厚的行业关系，与领先的硬件供应商合作，帮助开发主动硬件管理和维护方面的最佳实践。我们的许多服务合同都支持您直接与 IBM 实验室接触，让您有机会研究值得信任的供应商提供的最新工具和技术。

可实现的优点包括：

- * 通过单一提供商支持 IBM 和非 IBM 硬件
- * 降低宕机风险，提供更多防护功能，防止停运
- * IT 人员可以将精力集中在业务优先任务和战略目标上
- * 可通过 IT 投资获得更高的商业价值回报

我们是如何做到的

IBM 不断寻找更好的方法提供硬件支持，帮助消除或减少宕机情况。我们的“电子服务”由两个相互补充的部分组成：IBM Electronic Service Agent™ 软件和 Web 门户网站，能够自动监控硬件系统事件和系统库存，这是硬件和软件支持领域的一个重大进步。Electronic Service Agent 软件工具可完善硬件错误报告，定期向 IBM 支持中心发送系统信息，加强了保修或维护协议的实施。这种前瞻性、自动化的方法，可以减少内部人员手动诊断系统和报告问题的需要。在许多个案中，Electronic Service Agent 工具都能够的相关人员注意到错误征兆之前，发现硬件错误，确定必要的维修方法，并建议安装更换部件，而无需客户管理员采取任何行动。

IBM 电子服务 Web 门户网站可以整合并显示由 Electronic Service Agent 工具发送的库存数据。管理员基本上能够随时随地查看特定于环境的信息。该站点可以就潜在的问题向管理员发出通知，让管理员能够搜索适用于自身环境的修复方法。管理员还可以就范围内的任何硬件和软件产品可能遇到的问题提交问题报告。

成功案例：提升服务水平，延长硬件寿命

客户概况：爱尔兰电子产品分销公司

挑战：硬件保修期即将结束，管理服务级别协议 (SLA) 越来越困难，该公司对其业务关键型 IT 基础架构的支持非常担忧。

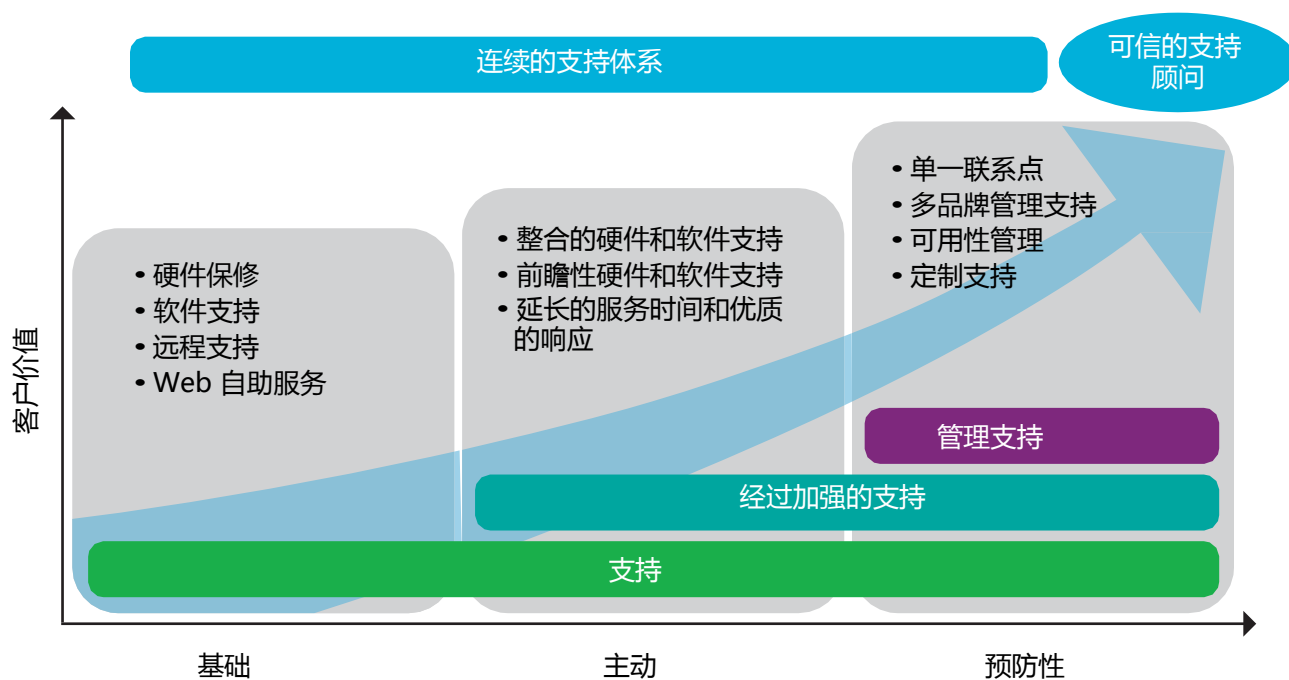
解决方案：IBM 对每台机器的保修状态进行了评估，然后升级现有保修服务，将已超出保修期的产品纳入保修范围，将所有服务整合为一份合同，提供不间断的远程服务，时刻有工程师待命以提供现场服务。

成果：所有硬件均由 IBM 提供支持，该公司系统宕机时间减少了 20%，并实现了 24x7 不间断 SLA 支持的预期目标。

IBM 软件支持服务

软件问题通常很难诊断，需要花费员工大量宝贵的时间，从而影响他们开展有助于业务增长和创新发展的工作。IBM 软件支持服务通过电话或网络为 IBM 软件或挑选的非 IBM 软件提供不间断的远程帮助，同时还提供现场支持服务。这种服务提供深厚的产品专业技能，更快速地解决与软件有关的问题，更好地确保企业的高效运营。客户可以获得个性化的问题修复方案或产品使用建议。这些支持服务包括基础软件支持、加强的服务和定制的解决方案，可以满足您的独特需求。

IBM 的模块化支持服务旨在优化当前和未来的支持服务



IBM 的与众不同之处在于我们经过整合的前瞻性方法，可以远程诊断错误并提供纠正方法。IBM 服务可以使用主动分析工具和丰富的技术知识库，快速准确地诊断问题，提高首次问题解决率，帮助防止问题进一步升级。

可实现的优点包括：

- 能够利用 IBM 深厚的专业技术，帮助解决软件相关问题
- 提高运营效率并减少停机时间
- 可以全天候联系 IBM 支持技术人员
- 降低软件支持成本
- 重新分配 IT 支持开支，满足战略业务需求

成功案例：简化合同管理

客户概况：一家西班牙银行，在西班牙和整个欧洲拥有 805 家分行

挑战：该银行依靠多家供应商为其 IT 基础架构和 ATM 网络中的硬件和软件提供维护和支持服务。

解决方案：IBM 技术支持服务通过单一联系点为服务器、存储器和 ATM 设备提供硬件维护，为核心应用和操作系统提供软件支持。IBM 团队提供 24x7 方式的服务。

成果：通过与 IBM 合作，将所有支持服务整合到单一合同中，该银行每年都实现大量资金节省，同时简化了合同管理。

IBM 解决方案支持服务

什么是解决方案？它是硬件、软件和服务的组合，旨在实现这三者的协同工作。如果解决方案出问题，您肯定不想看到大家相互推诿责任，而是希望能够更快采取行动。IBM 解决方案支持服务可以在 IT 解决方案层面（而不是组件层面）帮助确定问题并提供解决方法。这包括对通过 IBM 购买的基础架构解决方案的支持，其中包含 IBM 和非 IBM 产品，由软件和硬件组件所组成。

这种功能丰富的方法在解决方案层面（而不是组件层面）提供支持，有助于更快地解决问题，实现集成度更高的 IT 环境。在这种方法中，一个提供商即可满足您全部的支持需求，从而简化了支持环节，减少了管理多个支持提供商所造成的麻烦。

IBM 的与众不同之处在于我们在解决方案、资源分配和交付方面实现了高度的灵活性。我们拥有自己的内部服务专业技能，以及由 IBM 业务合作伙伴和服务提供商构成的广泛网络，可以在您的预算范围内提供基础架构支持。

可实现的优点包括：

- 提供技术支持，更快解决问题
- 优化 IT 产品和服务的使用效率
- 增加 IT 环境可用性
- 降低支持成本，空出资金来用于其他 IT 投资
- 更快让新 IT 投资创造价值
- 简化 IT 资产的管理

成功案例：提升客户满意度

客户概况：墨西哥医疗设备制造商

挑战：该公司希望减少在 IT 维护支持方面投入的资源，优化 IT 运营并提升客户满意度。

解决方案：一个经验丰富且经过认证的 IBM 团队为该公司的多品牌硬件环境（包括存储技术）提供不间断的支持。

成果：该公司维护成本减少 10%，系统故障响应速度提升 50%，业务运营可用性和稳定性也大幅提高。

IBM 管理技术支持服务

有时，您只是需要有人来帮助打理 IT 环境。无论资产位于何处，也无论购自何方，您都需要资产发挥应有的作用。IBM 管理支持服务为您整个环境中的技术支持提供了单一问责点，这几乎涵盖从任何供应商处购买的硬件和软件产品。

IBM 首先会了解您的业务需求，然后与您合作设计自定义的支持计划，帮助您更好地把控风险，提高生产力。我们还可以支持您解决多品牌问题。通过减少了管理各种支持供应商的需求，您就可以有更多的时间专注于核心业务增长和创新发展。

IBM 的与众不同之处在于我们遍及全球的业务范围和全天候的服务。我们技术精湛的专业员工，理解当地的业务实践、地域文化和语言，为超过 180 个国家或地区的客户提供服务，所涉语言超过 165 种。这些当地的支持团队可以接触到 IBM 广泛的技术知识，帮助在全球范围内打造始终如一的卓越支持服务。

可以实现的优点包括：

- 支持复杂的多品牌环境
- 获得经过简化的整合交付模式
- 加强运营可靠性并提升效率
- 减少停机时间
- 降低维护支出和管理成本
- 利用 IT 环境创造更多价值

成功案例：实现客户支持运营转型

客户概况：北美某计算机服务提供商

挑战：该公司通过多个供应商为产品提供支持服务，结果导致支持成本居高不下，而且系统性能不可靠。

解决方案：IBM 管理技术支持服务为该公司的客户提供单一联系点，并通过单一工作流程实施客户来电应答、可用性管理、定制开票、供应商管理、库存管理和变更管理服务等任务。

成果：该客户第一年即节省资金 800 万美元，并在短短两个季度内实现了投资回报 (ROI)。该公司能够将这些节省的资金再次投资于客户关系管理 (CRM) 系统的培训和完善上。

为何选择 IBM？

基础架构变得越是复杂，维持高水平的前瞻性技术支持，实现不间断的响应能力、服务质量和灾备能力，就显得愈加重要。不过，为 IT 环境维持适当水平的支持，不应该以牺牲业务目标为代价。来自可信资源的技术支持服务可以帮助您保持 IT 投资的绩效和价值，同时不会以牺牲业务计划为代价。

IBM 可以为系统、系统软件和中间件提供全面的支持。我们的单一支持问责制几乎涵盖了复杂 IT 基础架构的方方面面，并提供一系列采购选择。IBM 技术支持服务由经过时间检验的一致方法所推动，这些方法基于现状评估、问题分析、决策分析和潜在问题分析 - 在停运发生之前就可以解决很多问题。它们旨在应对相互依存的动态基础架构中出现的复杂支持挑战。

IBM 在全球拥有 585 个备件配送中心和超过 57 个客服中心，技术人员和支持人员将近 23000 人，这种全球业务范围和全球性资源让 IBM 能够以所在地区的语言不间断地为您提供支持服务。另外，我们通过规模庞大的全球支持数据库，与这些技术人员以及您的组织分享广泛、深入的知识库，提高相关能力，更迅速、更准确地诊断和解决问题。

与 IBM 开展技术支持合作，可以为您带来更多的信心。IBM 作为领先的服务提供商和技术创新者，以满足您目前及未来的需求为己任，继续提供不同凡响的维护和支持表现。

更多信息

要了解有关 IBM 技术支持服务的更多信息，请与 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴联系，或者访问以下 Web 站点：ibm.biz/technicalsupport



© Copyright IBM Corporation 2016

IBM Corporation
IBM Global Technology Services
Route 100
Somers, New York 10589

美国印刷
2016 年 2 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com、ServicePac 和 Electronic Service Agent 是 International Business Machines Corporation 在全球许多司法管辖区的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 站点 ibm.com/legal/copytrade.shtml 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

本文档是首次发布日期之版本，IBM 可能对随时对其进行更改。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。

此处讨论的客户示例仅供演示。实际性能结果可能因特定配置和运行条件而异。

本文档内的信息“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，包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其所属协议的条款和条件获得保证。

