

# Serviços de suporte técnico para cloud, analytics, social computing e mobilidade

*Toda a experiência da IBM para minimizar riscos  
e aumentar eficiência e o crescimento dos negócios*



## Destaques

- Projetados para ajudar a aumentar o retorno sobre investimento e melhorar o prazo de lançamento no mercado para novas capacidades de TI.
- Auxílio na redução do efeito dominó que pode impactar negativamente os usuários da linha de negócios (LOB) quando um dispositivo falha em um ambiente de TI altamente otimizado e integrado.
- Auxílio na redução dos riscos de negócios e melhora da disponibilidade de TI através de ferramentas e profissionais especializados.
- Ponto único de contato para suporte de grande parte das suas necessidades de TI.
- Suporta suas necessidades exclusivas com um portfólio de serviços customizáveis para oferecer a flexibilidade que a sua empresa precisa.

Nos últimos anos, os avanços na tecnologia deram origem a muitos modelos de negócios inovadores, permitindo que as organizações repensassem suas estratégias de negócio e TI. Esses modelos de negócios e tecnologias, principalmente cloud, social, mobilidade e analytics, baseiam-se em um fundamento comum de conectividade e integração. E eles podem fornecer benefícios significativos aos seus negócios, tais como melhor flexibilidade, prazos mais rápidos de lançamento no mercado e custos reduzidos de capital e operações.

Entretanto, juntamente com os benefícios, a integração aumentada pode trazer menos riscos ao seu ambiente de TI. Quanto mais integrado for o ambiente, maior será o impacto que a falha de qualquer componente – servidor, armazenamento ou dispositivo de rede – pode ter sobre seus negócios. O impacto negativo causado pelo tempo de inatividade de um dispositivo em um ambiente integrado pode ser ampliado e atingir toda a sua organização. A interrupção de negócios e a perda de produtividade produzidas pelo tempo de inatividade inesperado não apenas afetam a sua equipe de TI e os usuários finais das linhas de negócio, como também podem resultar em perda de satisfação do cliente e em um impacto negativo na sua marca. Muitas organizações reconheceram esse efeito dominó e estão reduzindo sua tolerância a riscos de indisponibilidade.

Em um ambiente altamente otimizado e integrado, é fundamental ir além do suporte básico. A resolução rápida e proativa de problemas requer um ponto único de contato que possa fornecer suporte integrado a todo o ambiente. Você precisa de uma estratégia de suporte técnico integrada contínua para ajudar a minimizar riscos, reduzir indisponibilidade e otimizar resultados comerciais.

## Oportunidades e desafios no ambiente de cloud

Em um ambiente de cloud, os sistemas são altamente utilizados, atendendo simultaneamente a várias aplicações para aumentar a eficiência. A falha em um único servidor, armazenamento ou dispositivo de rede pode fazer com que várias aplicações parem de funcionar. E, apesar de um ambiente de cloud suportar “failovers” automáticos em caso de interrupções, o deslocamento de cargas de trabalho para outros dispositivos altamente utilizados pode comprometer o desempenho e impactar negativamente os usuários finais. O gerenciamento e suporte de um ambiente de cloud requer tempo e qualificações especializadas. As falhas do sistema precisam ser diagnosticadas de forma rápida e efetiva, e depois rapidamente resolvidas; caso contrário você correrá o risco não apenas de reduzir a produtividade da equipe de TI, mas também de impactar a produtividade dos usuários finais nas linhas de negócio.

## Oportunidades e desafios em um ambiente de social computing

A colaboração dos funcionários é uma das principais vantagens de social computing. No entanto, a colaboração aumenta a interdependência, o que significa que quando um grupo de funcionários for impactado, haverá o efeito cascata nos grupos com os quais eles interagem e continuará no próximo conjunto de grupos relacionados, e assim por diante. Em um ambiente de social computing, assegurar o tempo de atividade e a disponibilidade de cada componente – independentemente de ser um servidor da Web, servidor de aplicativo, servidor de armazenamento ou rede – é de extrema importância. O tempo de inatividade do sistema pode causar uma série de efeitos negativos em toda a organização, começando pela colaboração interna reduzida e terminando com um atendimento ruim ao cliente e perda de reputação.

### Oportunidades e desafios em um ambiente de analytics.

Por meio de analytics, é possível ajudá-lo a obter vantagem competitiva permitindo detectar, coletar, armazenar e analisar de forma mais rápida e exata a vasta quantidade de dados gerados pela sua organização. Com insights de analytics é possível tomar decisões mais precisas, aumentar a inovação e direcionar melhor o crescimento. No entanto, um ambiente de analytics geralmente requer integração e gerenciamento de dados complexos nas instalações. Sem o suporte adequado para lidar com a indisponibilidade do sistema, você talvez não possa alcançar os benefícios das análises estatísticas. O tempo de inatividade pode atrasar a entrega de informações críticas – tanto estratégicas como táticas – para os tomadores de decisões, podendo impactar os resultados comerciais.



### Oportunidades e desafios em um ambiente de computação baseado em mobilidade

Um ambiente de computação baseado em mobilidade oferece uma variedade de benefícios de negócios - desde a melhora na eficiência dos funcionários e a redução dos custos operacionais, até o suporte para agilizar a tomada de decisões. Porém, duas coisas são críticas para alcançar o sucesso nesse tipo de ambiente: a) assegurar a disponibilidade de dados e aplicativos, e b) manter a segurança e a integridade dos dados de negócios. A indisponibilidade do sistema em seu ambiente pode ter um efeito negativo nos componentes de acesso, segurança e rede, os quais podem impactar negativamente a produtividade e a comunicação enquanto aumentam drasticamente os riscos do seu negócio.

### Suporte técnico para ambientes de TI complexos e integrados

Os Serviços de Suporte Técnico IBM podem fornecer um conjunto flexível e modular de atendimento e suporte feitos para atender as necessidades específicas de seu ambiente, seja ele baseado em cloud, social, analytics ou mobilidade.

Oferecemos serviços de suporte proativos e preventivos, que podem ajudar a enfrentar os desafios em ambientes altamente complexos e integrados como os de sua empresa. Estes serviços podem ser aprimorados ou gerenciados e oferecem vários recursos e benefícios, incluindo:

- Gerenciamento da disponibilidade da infraestrutura de forma integrada
- Ponto único de contato para suporte
- Diversas opções de níveis de serviços (SLA)
- Suporte a múltiplos fornecedores
- Gerenciamento de contratos e inventário
- Acesso mais rápido aos recursos de Segundo Nível de suporte
- Suporte integrado de hardware e software
- Suporte proativo de hardware e software
- Monitoramento de sistemas e serviços automatizados
- Uma equipe dedicada com um ponto focal de suporte designado para atuar como uma extensão de sua própria equipe de TI.

A IBM oferece um portfólio amplo de soluções de hardware e software de múltiplos fornecedores:

- **Manutenção de Hardware**  
IBM, múltiplos fornecedores, componentes de rede
- **Suporte a Software**  
Sistema operacional (SO) IBM, virtualização IBM, gerenciamento de sistemas IBM, Microsoft Windows, Linux, VMware IBM Middleware, aplicativos Microsoft
- **Recursos e Ofertas customizáveis**  
Opções de nível de serviço, soluções totalmente customizadas, ServiceElite
- **Suporte proativo/gerenciado**  
Diferentes plataformas, suporte proativo de múltiplos fornecedores

## Por que a IBM?

A IBM é um provedor de serviços de suporte técnico líder de mercado com profunda experiência nas áreas de tecnologias emergentes, como, por exemplo, cloud, analytics, social e mobilidade. Temos uma grande infraestrutura de suporte composta por um amplo portfólio de serviços, com acesso a centros de diagnósticos globais e ferramentas de respostas a incidentes, e uma ampla rede de parcerias para ajudar você a gerenciar de modo mais eficiente o seu ambiente de TI.

## Para obter mais informações

Para saber mais sobre o suporte técnico para serviços de cloud, analytics, social computing e mobilidade, entre em contato com o representante IBM ou o Parceiro de Negócios IBM, ou visite o Web site a seguir:

[ibm.com/br/services/maintenance](http://ibm.com/br/services/maintenance)

Além disso, o Banco IBM pode ajudar você a adquirir as soluções de TI que seu negócio precisa com um custo reduzido e da maneira mais estratégica possível. Oferecemos crédito aos clientes qualificados para customizar uma solução de financiamento de TI e adequar suas metas de negócios, permitir um gerenciamento de caixa efetivo e melhorar seu custo total de propriedade. O Banco IBM é a sua grande oportunidade para financiar investimentos críticos de TI e impulsionar seus negócios. Para obter informações adicionais, visite: [ibm.com/financing/br](http://ibm.com/financing/br)



### IBM Brasil Ltda

Rua Tutóia, 1157  
CEP 04007-900  
São Paulo - SP  
Brasil

A página da IBM pode ser encontrada em:  
[ibm.com/br](http://ibm.com/br)

IBM, o logotipo IBM e [ibm.com](http://ibm.com) são marcas comerciais da International Business Machines Corp., registradas em várias jurisdições no mundo todo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas registradas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual das marcas registradas IBM está disponível na web em "Copyright and trademark information" em [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Linux é marca registrada de Linus Torvalds Estados Unidos e/ou em outros países.

Microsoft e Windows são marcas registradas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países.

Este documento é válido a partir da data de publicação e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países nos quais a IBM opera.

AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM" SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUSIVE SEM GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO E SEM NENHUMA GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO INFRAÇÃO. Os produtos IBM são garantidos de acordo com os termos e condições dos contratos sob os quais são fornecidos.

© Copyright IBM Corporation 2014



Recycle