

面向 IBM SAN 解决方案的 IBM Storage Expert Care

一种经过简化的标准化支持方法，旨在优化可用性并降低成本

■ 要点

通过简单的定价方式延长保修期并提高服务水平

根据自己的业务需求选择合适的支持级别和期限

保持正常运行对企业而言至关重要

意外宕机会对业务产生严重影响。除了直接导致收入损失之外，意外宕机还可能对贵组织的声誉、客户忠诚度等方面造成损害。企业需要确信，针对其 IBM® SAN (存储区域网络) 解决方案的支持模式有助于推动高可用性，同时优化系统性能。对于系统维护而言，尽可能方便地采购关键服务也很重要。这就需要一种经过简化的标准化存储维护方法，不仅能够帮助减少宕机和成本，同时还能将 IT 员工解放出来，去从事其他更具战略意义的业务项目。

面向 IBM SAN 的 IBM Storage Expert Care 采用全新的方法，通过服务层将服务和支持与 IBM SAN 解决方案联系起来，帮助您为系统选择合适的支持级别。通过在采购交易中实现分层采购，您可以借助 IT 服务避免漫长的采购和签约过程。通过为您的 IBM 存储产品提供有承诺的维护服务，IBM Storage Expert Care 有助于降低维修成本，减少收入损失，同时增强客户信心，进一步赢得利益相关方的信任。

通过简单的定价方式延长保修期并提高服务水平

IBM SAN 产品的基本保修仅限于一年 9x5 式下一工作日零部件保修。利用 IBM Storage Expert Care 服务，您可以将所需的支持级别定义为选定期限内硬件价格的固定比例。为了补充这些服务，您还可以选择其他 IBM 技术生命周期服务，如机器设置支持。

根据自己的业务需求选择合适的支持级别和期限

面向 IBM SAN 解决方案的 IBM Storage Expert Care 提供 Basic 和 Advanced 两个支持层级。在采购时，可从这两个服务层级进行选择。选择服务级别之后，只需选择所需的服务期限，从 1 年到 5 年不等。





IBM Storage System	Basic	Advanced
IBM SAN 24B-6 和 128B-7	x	x
服务		
IBM 硬件维护: 9x5 式 下一工作日现场维修	x	
存储产品支持热线	x	x
IBM 硬件维护, 缩短了响应时间: 24x7 式当日现场维修		x
预测性支持		x

图 1. IBM Storage Expert Care 分层服务

总结

IBM Storage Expert Care 是一种服务方法, 它将硬件和软件支持服务整合起来, 并预先包装为分层的支持模式。它旨在使针对所选 IBM SAN 存储解决方案的支持实现标准化, 并为单个系统提供简单明了的报价。使用 IBM Storage Expert Care 时, 您可以决定所需的支持级别和期限, 这有助于更准确地预测维护成本, 同时降低部署和运营风险。通过将 IBM 作为从报告问题到解决问题的一站式支持来源, 可以显著优化系统可用性、降低成本, 并将员工从重负中解放出来, 使他们能够集中精力开展其他有助于提高企业竞争力的活动和业务优先任务。

为何选择技术生命周期服务?

IBM 技术生命周期服务 (Technology Lifecycle Services) 专业人员具有深厚的技术行业专业知识。我们的专家为来自 IBM 和其他原始设备制造商的 19,000 多种硬件和软件解决方案提供支持。IBM 的业务遍及全球, 可为企业提供一整套硬件和软件支持服务, 帮助企业发现 IT 产品组合中的各种相互依赖关系。长期以来, IBM 在服务、技术支持和可靠性方面积累了丰富的经验, 建立了卓著的声誉; 此外, 客户还可以访问 IBM 的产品开发和工程实验室, 他们可以帮助提供卓有成效的建议和问题解决方案。IBM 技术生命周期服务能够确保企业的任务关键型系统全天候 (24x7) 不间断平稳运行。

更多信息

要了解有关 IBM Expert Care 的更多信息, 请联系您的 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴, 或者访问 ibm.com/services/systems-support。

© Copyright IBM Corporation 2022

IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

美国出品
2022 年 12 月

IBM 和 IBM 徽标是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家/地区的商标或注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 地址 ibm.com/trademark 上提供了 IBM 商标的最新列表。

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 不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有产品或服务。

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 产品根据其提供时所依据的协议条款和条件获得保证。

