

IBM Expert Care

가용성을 최적화하고 비용을 절감하도록 고안된 단순하고 유연한 표준 지원 접근 방식

- **주요 특징**
 - 비즈니스 요구에 적합한 지원 수준 및 기간 선택
 - 향상된 서비스 수준 및 예측 분석 활용
 - 원격 코드 로드, 기술 고객 관리자(TAM) 및 향상된 응답 시간으로 미션 크리티컬 시스템 보호

지속적인 가동 시간은 엔터프라이즈의 핵심

계획되지 않은 다운타임은 비즈니스에 상당한 영향을 미칠 수 있습니다. 수익에 직격타를 맞는 것 외에도, 계획되지 않은 다운타임은 기업의 평판과 고객 충성도를 손상시킬 수 있습니다. 고객에게는 IBM® Systems에 대한 지원이 시스템 성능을 최적화하면서 가용성을 극대화한다는 확신이 필요합니다. 또한 시스템 유지보수에 관한 중요한 서비스를 최대한 쉽고 간편하게 조달하기를 원합니다. 고객은 다운타임을 유발하는 운영 중단을 방지하여 IT 직원이 보다 전략적인 비즈니스 목표에 집중할 수 있도록 하는 단순하고 선제적인 접근 방식이 필요합니다.

IBM Expert Care는 제품 구매 시 서비스와 지원을 추가하는 새로운 방법을 제공합니다. 일부 시스템은 다른 시스템보다 더 중요하며, 보다 선제적인 지원 옵션을 선택하면 고객이 더 높은 가용성을 유지하고 미션 크리티컬 시스템의 배포 및 운영 리스크를 줄이는 데 도움이 될 수 있습니다. 또한 이러한 지원 서비스 방식은 보다 예측 가능한 유지보수 비용을 보장하는 데 도움이 됩니다.

비즈니스 요구에 적합한 지원 수준 및 기간 선택

Expert Care는 고객이 IBM Systems를 지원하는 데 가장 중요한 기간, 서비스 응답 시간 및 옵션을 선택할 수 있는 모듈식 접근 방식입니다. Expert Care에는 시스템에 따라 선택할 수 있는 최대 3개의 등급, 즉 기본(Basic), 고급(Advanced), 프리미엄(Premium)이 있습니다. 이를 통해 고객은 유사한 디바이스에서 수집된, 비즈니스 요구를 가장 잘 충족하는 적절한 지원 등급을 선택할 수 있습니다.

기본(Basic) 등급 고객은 필요한 지원 기간을 선택할 수 있습니다. 이외에도 서비스 제공 방식을 IBM 현장 제한에서 IBM 현장 수리로 업그레이드할 수 있습니다. 기타 보증 약관도 적용됩니다.

고급(Advanced) 등급은 향상된 응답 시간과 예측 기능을 제공합니다.

프리미엄(Premium) 등급은 향상된 응답 시간, 원격 코드 로드 및 기술 고객 관리자(TAM)를 추가로 제공합니다.

Expert Care 계약과 동일한 기간 동안 소프트웨어 유지보수 또는 스토리지 지원 라인이 필요합니다.¹

보증 및 Expert Care 약관은 제품에 맞게 조정되며 제품마다 다를 수 있습니다. 고객은 구매하는 제품의 특정 약관을 참조해야 합니다.



향상된 서비스 수준

고급 등급의 고객은 향상된 서비스 수준(24x7)과 향상된 서비스 유형(IBM 현장 수리)의 혜택을 받습니다. 프리미엄 등급의 고객은 심각도 1 및 심각도 2 문제에 대해 한결 빠른 30분 응답 시간을 보장 받습니다. 이렇게 하면 지원 요청이 우선적으로 처리되므로 신속한 진단과 즉각적인 수리 조치를 받게 됩니다.

예측 지원 분석

고급 등급 서비스에는 예측 분석이 포함되어 있습니다. 예측 분석은 Support Insights, Storage Insights, Call Home Connect와 함께 제공됩니다. 예측 분석은 보안 및 유지보수 적용 범위에 대한 알리를 비롯한 예방 유지보수 인사이트를 제공하여 IT 시스템별로 제품의 라이프사이클 노출을 식별하고, 하이브리드 IT 환경 전반의 운영 중단과 만료된 계약으로 인한 지원 거부를 방지합니다.

원격 코드 로드

IBM 기술자는 원격 코드 로드를 통해 연간 1~2회 원격 펌웨어 및/또는 마이크로코드 업데이트를 제공합니다.

IBM Expert Care 기술 고객 관리자(TAM)

TAM은 고객의 조직에 상당한 가치를 제공할 수 있는 플랫폼에 대한 고도의 전문성을 갖춘 기술 전문가가 제공하는 전담 지원입니다. TAM은 전체 IT 환경을 검토하고, 모든 문제를 고객의 입장에서 고려하며, 문제가 발생하지 않도록 사전 예방 조치를 취하고, 문제 해결을 지원합니다. IBM은 사전 예방 권장 조치를 통해 고객이 돌발적인 다운타임을 방지하고 시스템의 높은 안정성과 가용성을 유지할 수 있도록 지원합니다. TAM은 고객과의 장기적 관계를 발전시키고 고객사의 편이라는 점에서 기존의 기술 지원 전문가와는 다릅니다. 게다가, IBM 제품 개발 및 엔지니어링 연구소와 직접 협력하여 향상된 서비스를 제공합니다.

서비스	기본	고급	프리미엄
IBM 소프트웨어 유지보수 또는 스토리지 지원 라인	x	x	x
IBM 하드웨어 유지보수: 9x5 익영업일 현장 수리	x		
IBM 하드웨어 유지보수 및 향상된 서비스 수준: 24x7 당일 현장 수리		x	x
스토리지용 예측 지원 분석		x	x
Power 및 LinuxONE용 예측 지원 분석	x	x	x
기술 고객 관리자(TAM)의 전담 지원			x
심각도 1 및 심각도 2 문제에 대해 한결 빠른 30분 응답 시간			x
원격 코드 로드(연간 1~2회)			

IBM Technology Lifecycle Services를 활용하여 미션 크리티컬 시스템을 연중무휴로 원활하게 실행

고객의 성공을 위해 Expert Care TAM이 따르는 6단계 계획



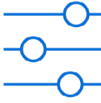
빠른 시작

Call Home 및 원격 지원 기능이 활성화되어 있는지 확인합니다. 기술 지원 계획을 공유하는 환영 미팅을 주최합니다.



담당자

모든 문제에 대한 IBM 지원 담당자이자 심각도 1 및 심각도 2의 모든 문제에 대한 우선순위를 받는 빠른 창구로서 고객의 핵심 전담 연락 창구 역할을 합니다.



코드 통용

고객과 협력하여 최고 수준의 가용성을 제공하고 리스크를 줄이면서 요구사항에 가장 적합한 선제적 코드 로드맵 권장사항을 개발합니다.



심각한 문제 예방

IBM 연구소에서 운영에 영향을 미칠 수 있는 문제를 식별하는 경우 사전에 고객에게 연락을 취합니다. 리스크 관련 정보, 그리고 무엇보다도 시스템을 보호하기 위해 취해야 할 조치를 제공합니다.



지식 공유

설치한 IBM 제품과 관련된 다년간의 경험과 심층적인 기술적 역량을 통해 획득한 베스트 프랙티스를 공유하여 고객 환경에 맞게 맞춤 구성합니다.



궁극적인 고객사 지원

월별 활동 보고서를 제공하고, 고객과 분기별 연계 활동을 유지하며, IT 에코시스템에 대한 지식을 습득하여 신뢰할 수 있는 고객 관계를 구축합니다.

결론

IBM Expert Care는 하드웨어와 소프트웨어 지원 서비스를 등급별 지원 모델로 통합하고 상품화하는 서비스 접근 방식으로, IBM Systems에 대한 지원을 표준화하여 간소화된 제안을 제공하도록 설계되었습니다. Expert Care는 더욱 예측 가능한 유지보수 비용을 보장하는 것은 물론 배포 및 운영 리스크를 줄이도록 지원합니다. 문제 보고부터 해결에 이르기까지 IBM이 단일 지원 창구 역할을 하므로, 고객은 시스템 가용성을 획기적으로 최적화하고, 비용을 절감하며, 직원이 중요한 작업에 더 집중할 수 있도록 업무 부담을 덜어줍니다.

Technology Lifecycle Services를 선택해야 하는 이유

IBM Technology Lifecycle Services 전문가들은 기술 업계에 대한 깊은 전문 지식을 갖추고 있습니다. IBM 전문가는 IBM과 기타 OEM 제조사가 공급하는 19,000개 이상의 하드웨어 및 소프트웨어 제품에 대한 지원을 제공합니다. IBM은 IT 포트폴리오 전반에 걸쳐 종속성을 식별하는 데 도움이 되는 포괄적 하드웨어 및 소프트웨어 지원 서비스를 전 세계 어디서나 제공할 수 있습니다. 이미 입증된 IBM의 서비스 이력, 기술 지원, 안정성에 IBM 제품 개발 및 엔지니어링 연구소의 협력이 뒷받침되어 효율적으로 자문을 제공하고 문제를 해결합니다. 고객은 IBM Technology Lifecycle Services를 활용하여 미션 크리티컬 시스템을 연중무휴로 원활하게 실행할 수 있습니다.

자세한 정보

IBM Expert Care에 대해 자세히 알아보려면 IBM 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에 문의하거나 ibm.com/kr-ko/services/systems-support를 방문하세요.

© Copyright IBM Corporation 2022
(07326) 서울시 영등포구 국제금융로10
서울국제금융센터(3IFC) TEL: (02)3781-7114

Produced in the
United States of America
December 2022

IBM, IBM 로고는 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의 상표 또는 등록상표입니다. 기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 타사의 상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 ibm.com/trademark에 있습니다.

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 침해에 대한 보증이나 조건을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 명시적이든 묵시적이든 일체의 보증 없이 "현상태대로" 제공됩니다.

IBM 제품은 제품이 제공되는 계약의 조건에 따라 보증됩니다.

1 스토리지 관련 IBM 지원 라인은 IBM Expert Care에 포함되어 있습니다. 소프트웨어 유지보수는 사전 요구사항이며 IBM Expert Care for Power에 대해 별도로 구매해야 합니다.

