

IBM 마이크로소프트 지원

IBM 마이크로소프트 테크니컬 솔루션 매니저를 사용해 IT 관리 업무를 간소화하고 마이크로소프트 환경을 최대한 활용하세요.

■
하이라이트
마이크로소프트 환경 해결
시간 단축

단일 연락 창구를 통해
다수의 플랫폼과 공급업체의
관리에 소요되는 비용과
시간 절감

IBM 마이크로소프트
테크니컬 솔루션 매니저를
통해 마이크로소프트 환경의
혜택을 최대한 활용

조직은 공급업체 관리에 있어서 어려움을 겪기 마련이므로 IT 환경의 성능을 최적화해야 합니다.

오늘날 기업이 클라우드로 전환함에 따라 공급업체가 급증하면서 데이터 센터도 더욱 다양해지고 있습니다. 아울러 비용을 낮추고 공급업체에 대한 관리 업무를 줄이며 마이크로소프트 제품의 혜택을 최대한 활용함과 동시에 마이크로소프트의 클라우드 기술을 사용하려는 조직에게 공급업체와의 관계를 관리하는 것은 쉽지 않은 과제입니다. 조직은 비즈니스의 '상시 구동' 요건을 만족시킬 수 있는 저렴하고 유연한 확장형 소프트웨어 관리 솔루션을 찾고 있습니다.

IBM은 기업이 종합적인 소프트웨어 지원을 통해 가용성을 최적화하는 동시에 복잡성을 줄이며 비용을 절감할 수 있도록 지원하고 있습니다. IBM 마이크로소프트 지원 서비스는 마이크로소프트 환경을 지원하는 단일 연락 창구를 제공해 하이브리드 환경을 유지 관리하기 위한 전략적 접근 방식을 보장합니다. IBM 마이크로소프트 테크니컬 솔루션 매니저는 시스템 가용성 개선을 위해 문제 해결 속도를 높입니다. 사내 IT 직원의 업무 부담을 줄이면 조직의 혁신과 비즈니스 성장, 디지털 혁신에 집중할 수 있습니다.

고객사들은 IBM을 지원 서비스 파트너로 선택하여 20년 이상의 경험 및 전문가 수준의 기술을 가진 기술자 팀을 보유한 마이크로소프트 프리미어 서포트 파트너를 이용할 수 있습니다.

마이크로소프트 환경 해결 시간 단축

IBM 마이크로소프트 지원은 무제한 통화, 무제한 통화자, 무제한 통화 시간을 통해 연중무휴 24시간 대기하는 숙련된 전문가들의 도움을 받을 수 있는 마이크로소프트와의 협업 상품입니다. 이 전문가들은 재량과 책임을 가지고, 필요 시 마이크로소프트 제품 지원 및 제품 개발 팀으로 직접 경로를 활용하여 문제 해결 속도를 높일 수 있습니다. 해당 서비스는 사용 방법, 단기 설치, 사용, 구성에 관한 질문을 다룹니다. 또한 제품 간행물, 모범 사례, 상호 운용성, 아키텍처 및 디자인과 관련한 정보도 이용할 수 있습니다.



단일 연락 창구를 통해 다수의 플랫폼과 공급업체의 관리에 소요되는 비용과 시간 절감
 다수의 공급업체의 경우 데이터 센터가 더욱 다양해짐에 따라 IT 리더는 오늘날의 IT 환경에 필요한 공급업체와의 복잡한 관계에 어려움을 겪고 있습니다. IBM 테크놀로지 라이프사이클 서비스는 공급업체의 관리에 소요되는 시간을 줄여 고객이 더 높은 부가가치를 창출할 수 있는 프로젝트에 예산과 자원을 할애할 수 있게 해줍니다.

이 서비스는 마이크로소프트 환경을 최대한 활용하는 데 있어서 발생하는 모든 문제와 관련하여 단일 연락 창구 역할을 하는 동시에 종합적인 소프트웨어 지원 서비스를 제공하는 지정 IBM 마이크로소프트 테크니컬 지원 매니저를 공급합니다. IBM을 단일 연락 창구로 활용하면 유지보수와 지원 비용을 최대 25%까지 절감할 수 있습니다.¹

IBM 마이크로소프트 테크니컬 솔루션 매니저를 통해 마이크로소프트 환경의 혜택을 최대한 활용하고, 지원 계약을 조정하여 적용 범위의 격차를 줄입니다.

IBM 마이크로소프트 테크니컬 솔루션 매니저는 기술 관련 문제 발생 시 이를 관리, 해결할 수 있는 심도 있는 기술 지식을 갖추고 있습니다. 자체 직원의 연장선 역할을 하는 IBM 전문가는 클라이언트 설치 기반에 대한 지식을 바탕으로 IT 전략을 지원하고, 전체 IT 포트폴리오에서 중속성을 식별하며, 마이크로소프트 환경을 최대한 활용할 수 있도록 각 기업에 적합한 기술 지원 계획을 개발합니다.

또한, IBM 마이크로소프트 테크니컬 솔루션 매니저는 문제 관리 소프트웨어 보고서를 준비, 공유하여 근본적인 문제를 파악하고 사고 관리 절차를 신속하게 처리합니다.

빠른 시작



IT 환경, 과제, 전략, 비즈니스 목표에 대한 대화와 이해를 위해 첫 통화 후 필요한 지원 구조에 대한 기술 솔루션 계획을 생성하고 IBM, 프로세스 기대치, 에스컬레이션 프로세스에 참여하는 방법과 관련 정보를 제공합니다.

단일 연락 창구



IBM은 모든 지원 요청과 관련한 IBM 지원의 단일 연락 창구가 될 전담 마이크로소프트 테크니컬 솔루션 매니저를 제공합니다. 해당 매니저들은 마이크로소프트 티켓팅을 추적하고 우선 순위를 부여받고 자체 IT 직원의 연장선 역할을 맡습니다.

지식 공유



마이크로소프트와 관련된 다년간의 경험과 심도 있는 기술을 통해 획득한 모범 사례와 지식을 공유하여 고객 환경에 알맞게 맞춤 구성하고 IT 직원의 스킬 향상을 지원합니다.

궁극의 고객사 지원



믿을 수 있는 조연자 역할을 하는 IBM 마이크로소프트 테크니컬 솔루션 매니저는 표준화된 접근방식을 통해 월별 활동 보고서를 제공합니다.

업무 수행에 필수적인 시스템을
연중무휴 24시간 원활하게
가동하도록 지원하는 IBM
테크놀로지 라이프사이클 서비스

결론

IBM 테크놀로지 라이프사이클 서비스는 마이크로소프트 소프트웨어 지원 비용을 절감하기 위해 전 세계 조직에 서비스를 제공해 온 수십 년간의 글로벌 노하우를 가지고 있습니다. 유연한 지원 옵션을 제공하는 IBM 마이크로소프트 지원은 비용을 줄이고 다수의 공급 업체를 관리하는 데 드는 수고를 덜어주며 신속하게 문제를 해결하는 동시에 IT 담당자들이 혁신과 성장에 집중할 수 있도록 해줍니다.

테크놀로지 라이프사이클 서비스를 이용해야 하는 이유

IBM은 IDC의 MarketScape 분야에서 지원 서비스의 세계적인 리더로 자리매김했습니다.² IBM 테크놀로지 라이프사이클 서비스는 전 세계의 조직들이 가용성과 IT 성능을 유지할 수 있도록 지원합니다. IBM은 전 세계 130여개 국가의 기술 산업 분야에서 수십 년간 전문 지식을 쌓아온 수준급 기술자들을 보유하고 있으며, 복잡한 인시던트 지원과 중단 문제를 해결해 드립니다. IBM 테크놀로지 라이프사이클 서비스를 통해 업무 수행에 필수적인 시스템과 소프트웨어 솔루션을 연중무휴 24시간 원활하게 가동할 수 있습니다.

더 자세한 정보

IBM 마이크로소프트 지원과 관련한 더 자세한 내용은 IBM 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에 문의하거나 ibm.com/kr-ko/services/multivendor-support를 방문하세요.

© Copyright IBM Corporation 2022
(07326) 서울특별시 영등포구 국제금융로 10
서울국제금융센터(3IFC)

미국에서 제작됨
2022년 12월

IBM과 IBM 로고는 미국 및/또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의 상표 또는 등록 상표입니다. 기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 다른 회사의 상표일 수 있습니다. 최신 IBM 상표 목록은 다음 웹페이지를 참조하십시오. ibm.com/trademark

Microsoft는 미국 및/또는 기타 국가에서 사용되는 Microsoft Corporation의 상표입니다.

본 문서는 최초 발행일 기준 최신 문서로, IBM은 언제든지 해당 내용을 변경할 수 있습니다. IBM이 현재 영업 중인 모든 국가에서 모든 제품이 제공되는 것은 아닙니다.

본 문서의 정보는 상품성, 특정 목적에 대한 적합성, 비침해성 보증/조건을 포함한 어떠한 명시적 또는 암시적 보증 없이 “있는 그대로” 제공됩니다.

IBM 제품은 제공되는 계약 조건에 따라 보증됩니다.

1 IBM Hybrid IT Support 총 경제 효과(TEI), IBM의 의뢰 하에 Forrester 컨설팅에서 실시한 위탁 연구, 2023년 1월

2 'IDC MarketScape: 2022 전 세계 지원 서비스 공급업체 평가'에서 IBM을 리더로 선정. 롭 브라더(Rob Brothers), 2022년 3월, IDC # US48896919

