

IBM Services

IBM 硬體維護服務

**IBM 全方位彈性
主動式支援**



IBM® 透過 IBM 硬體維護合約 (HWMA) 提供的主動式預防和認知支援，能妥善保護硬體投資，這與被動式中斷/修正支援有很大的不同。

硬體是 IT 基礎架構的基礎。伺服器、系統儲存設備及周邊裝置都是您每天維護重要商業應用程式與功能所仰賴的工具。可惜這些工具也可能會故障，導致組織無法承受無預警的停機時間、增加的成本以及潛在的收入損失。

被動式支援只有在獲報發生故障或效能問題時才會出動，不過主動式預防和認知支援則會監控 IT 基礎架構，設法預防對持續運作和效能產生的任何影響，在問題發生之前就解決完畢。

認知支援能讓客戶和支援人員運用 IBM 開發的最佳和最新的認知技術，快速找出與系統相關的重大資訊並提供緊急問題的解答。

IBM 硬體維護服務提供全年無休的遠端服務及監控功能，能夠快速接洽待命工程師進行現場支援，並調動全球硬體與軟體專家找出並解決複雜的問題。

IBM 硬體維護服務能透過單一聯絡窗口 (SPoC) 及時解決問題，為 IBM 硬體提供客製化和彈性的硬體支援服務。有了主動式維護和 IBM Watson 認知技術，我們就能阻止問題發生，防患未然。



IBM 硬體維護特色

- 基本支援：硬體維護全年無休當日回應（回應時間依國家/地區而異）
- 專屬支援工具，例如電子服務代理程式 (ESA)，提供：
 - 主動呈報硬體事件的監控工具
 - 電子支援基礎架構，能判斷問題所在，自動快速疑難排解硬體與軟體問題
 - 將技術詳細資訊傳給適當的現場或遠端支援工程師。這包括延伸的錯誤資訊，例如監控機器內部環境的錯誤日誌、系統快照及臨界值指標
 - 存取強化的診斷、支援及物流資訊。IBM 會持續更新內部知識資料庫，加強維修程序及診斷作業，以便遠端解決大多數問題。如果技術人員上門服務，他們會使用 IBM 判定最有可能解決問題的零件。由於 IBM 技術和支援工具，客戶可以將大部分修復工作安排在預計變更控制期間，這樣就能限縮對客戶和企業運作造成的影響
 - 高可用性報告。
- 透過虛擬代理程式、IBM Watson 和代理程式助理的認知支援，可以透過入口網站來聯繫，以快速解決問題
- 預測維護，包括「我的通知」和技術注意事項，徹底縮短停機時間
- 全球現場支援全方位訓練資料庫，確保派發適合的技術人力
- 獲得 IBM 機器的機器代碼更新，無須額外費用
- 加強的服務等級選項，滿足您的特定需求
- 使用者群組，交換資訊和意見
- 常見問題集與訣竅支援，瞭解如何讓資產發揮最大用途並將新技術融入整體環境的洞察與資訊。

IBM 豐富的支援基礎架構 超越您的想像

硬體支援服務不只是您以為的那些。有了 IBM 支援，您可以獲得：

- IBM 硬體與軟體遠端技術支援中心提供全年支援
- 由 IBM 全球訓練有素的 19,000 位技術人員提供的現場技術支援
- 提供客製化和進階的服務等級選項
- 佈建韌體更新
- 使用 IBM 全球 535 個零件物流中心
- 專屬支援工具與技術知識資料庫
- 非 IBM 產品服務
- 工程支援
- 選用的附加支援項目
- 手機通知
- 生命週期支援選項。

IBM 硬體維護服務的效益

我們的支援服務能協助您將硬體投資發揮最大作用，提升對 IT 與企業的效益。

- 主動和預測維護，防患未然
- 透過幾近無可匹敵的全球基礎架構，提高 IT 可用性
- 由具前瞻思考的產業創新者提供服務，降低企業風險
- 提供豐富彈性的客製化服務選項，獲得個人量身訂製的支援
- 單一聯絡窗口支援，降低複雜性
- 運用 IBM 整合式主動支援與彈性交付選擇，例如現場或遠端協助，提高產能，讓生產力飆高。

我們支援服務的獨特之處？

服務品質與價值

- 超過百年的豐富客戶技術支援經驗，我們經歷過各式各樣的 IT 問題
- 我們可以遠端解決 75% 的軟體問題，首通電話客服解決硬體問題的成功率為 94%。

創新功能

- IBM Watson 認知技術能協助分析及解決問題
- 我們的服務合約可讓您直接獲得 IBM 實驗室和最新工具與技術
- 我們的自動化工具可以改善硬體錯誤報告和支援，加強保固或維護合約的可用性。

前瞻思考，全球觸角

- 我們在全球擁有 12 個研究實驗室以及 114 個硬體與軟體開發實驗室
- 我們在 181 個國家/地區提供支援，包含逾 165 個語言的支援。

IBM 服務等級

IBM 提供各式各樣的服務等級，滿足您持續不斷服務的需求。進一步瞭解我們的[硬體保固服務升級](#)。

瞭解為何 IBM 是合適的選擇

進一步瞭解為何應該選擇 IBM 硬體維護服務：[IDC 評選 IBM 為全球支援服務領導者](#)。

聯絡我們 →

進一步瞭解 →



© Copyright IBM Corporation 2020

IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

2020 年 6 月美國製造

IBM、IBM 標誌和 [ibm.com](#) 是 International Business Machines Corp. 在全球許多司法管轄區註冊的商標。其他產品與服務名稱可能是 IBM 或其他公司的商標。IBM 商標最新清單可於下列網站之「著作權與商標資訊」(Copyright and trademark information) 網頁上取得：www.ibm.com/legal/。

本文自出版第一天起為最新內容，但 IBM 可能會隨時加以變更。並非所有供應項目在每一個 IBM 營運的國家/地區都有提供。

本文資訊係以「現狀」提供，不包含任何明示或暗示的保證，包括適售性、特定用途之適用性的任何保證，以及非侵權的任何保證或條件。IBM 產品之保證係根據所依據之合約的條款。



可回收