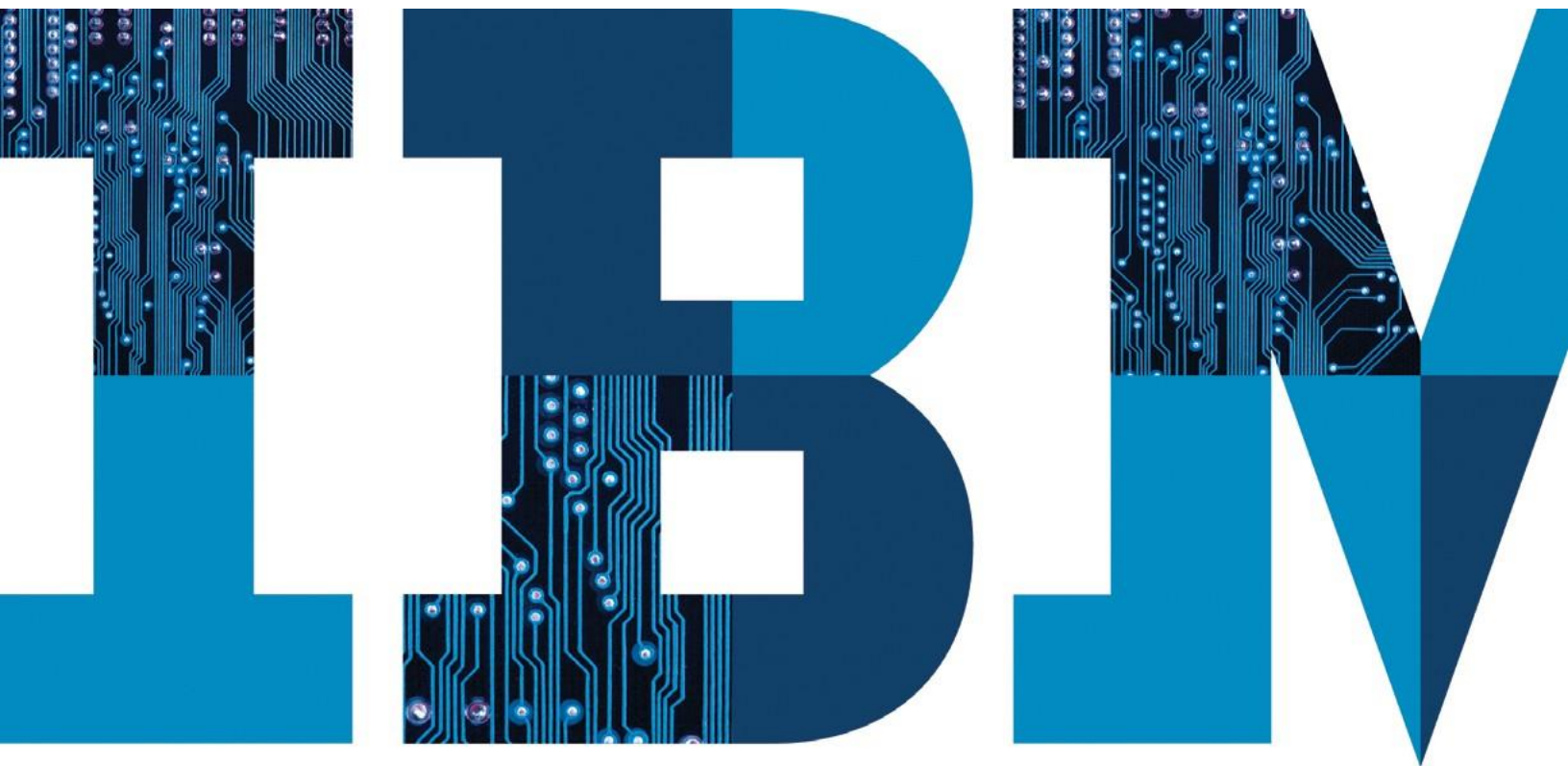


IBM 硬件维护服务

IBM 提供全面灵活的主动式技术支持



与被动反应式“故障-修复”支持模式不同，IBM® 通过 IBM 硬件维护协议 (HWMA) 提供独具一格的主动式、预防性和认知技术支持，能够更完善地保护企业的硬件资产，助力企业向前发展。

硬件是企业 IT 基础架构的根基。企业每天都需要依靠服务器、系统存储和外围设备，来维持关键业务应用和功能的正常运营。遗憾的是，这些设备随时有可能出现故障，导致企业面临意外宕机、成本增加和收入损失的风险。

被动反应式支持服务是在出现故障或者报告发现性能问题之后开始行动；而主动式、预防性和认知技术支持可以监控企业 IT 基础架构的状况，防止故障对设备正常运行和性能产生影响，在问题出现之前预先消灭，真正做到防患于未然。



有了认知技术支持，我们的客户和内部支持人员可以快速找到与系统相关的关键信息，并利用 IBM 开发的最新认知技术来解决紧急问题。

IBM 硬件维护服务提供 24x7 式全天候远程服务和监控帮助，支持企业快速联系“随时待命的”现场支持工程师，并与全球硬件和软件专家协作，确定并解决复杂问题。

IBM 硬件维护服务为您的 IBM 硬件提供个性化的灵活硬件支持服务，让您通过单一服务供应商及时获得问题解决方案。在主动式维护和 IBM Watson 认知技术的助力下，我们可以提前发现并消除问题。

IBM 硬件维护服务特色

- 利用专有支持工具，例如，电子服务代理 (ESA)，用于：
 - 提供监控工具，主动报告硬件事件
 - 提供电子支持基础架构，帮助确定问题所在，从而快速自动执行硬件和软件故障排除
 - 将技术详细信息传输给相应的现场或远程支持工程师。技术详细信息包括深层的错误信息，比如错误日志、系统快照以及监控机器内部环境的阈值指标。
 - 支持访问增强型诊断、支持和逻辑信息。IBM 不断更新内部知识库，改进维修程序和诊断流程，以便支持远程解决大多数问题。对于前往现场提供服务的技术人员，IBM 将为其提供事前确定的有助于解决问题的信息。在 IBM 技术和支持工具的帮助下，客户可以在计划的变更控制窗口内安排大部分维修工作，从而减轻对客户和业务运营的影响。
 - 提供高可用性报告
- 通过虚拟代理、IBM Watson® 和代理助理提供认知技术支持，允许通过 Web 门户进行互动以快速解决问题
- 提供预测性维护服务，包括“我的通知”和技术说明，帮助最大限度减少宕机
- 借助全球覆盖的综合现场培训数据库，确保调派适当的支持人员
- 支持免费访问 IBM 机器的代码更新
- 提供增强的服务级别选项，满足您的特定需求。
- 组建用户群组，支持相互交流信息和想法
- 提供问答和实现方法支持，提供有价值的洞察和信息，帮助企业最大限度利用现有资产，并将新技术融入企业环境中。

关于 IBM 广泛的支持基础架构，您所不知道的那些细节

我们的硬件支持服务还有更多您意想不到的亮点。通过 IBM 支持服务，您可以获得：

- 由 IBM 硬件和软件远程技术支持中心提供的 24x7x365 式全天候支持
- 由 IBM 全球覆盖且训练有素的 19,000 名技术人员提供的现场技术支持
- 个性化的增强服务级别选项
- 固件升级支持
- 访问全球 535 个 IBM 零件物流中心的权限
- 专有支持工具和技术知识数据库
- 非 IBM 产品支持服务
- 工程支持
- 可选支持附加组件
- 移动信息传送
- 生命周期支持选项



IBM 硬件维护服务的优势

我们的支持服务可以帮助您最大限度提升硬件投资的价值，推动 IT 和业务部门实现更多效益。

- 通过主动式和预测性维护支持预防问题发生
- 通过全球几乎无可匹敌的基础架构增强 IT 可用性
- 通过远见卓识的行业创新者所提供的服务降低业务风险
- 依靠广泛、灵活且可定制的服务选项，针对您的独特需求提供专属支持
- 通过单一支持供应商的优势，降低复杂性
- 通过 IBM 整合式主动支持和灵活的交付选择（如现场或远程协助）提高工作效率，从而提升生产力

IBM 支持服务的独特之处

高品质、高价值的服务

- 一个多世纪以来，我们始终致力于为客户提供技术支持服务，所有类型的 IT 问题都在我们的掌控之中。
- 我们可以远程解决 75% 的软件问题，硬件问题一次呼叫成功解决率高达 94%。

丰富的创新能力

- IBM Watson 认知技术可以帮助分析和解决问题。
- 我们的服务合同支持客户直接访问 IBM 实验室以及最新工具和技术。
- 我们的自动化工具可以改进硬件错误报告和支持流程，从而提高保证或维护协议的可用性。

前瞻思维，全球覆盖。

- 我们拥有 12 个全球研究实验室，以及 114 个硬件和软件开发实验室。
- 我们在 181 个国家和地区，以大约 165 种不同的语言提供支持。



IBM 服务级别

IBM 提供多种服务级别，可满足您的不同服务需求。如需获取针对各个国家或服务地区的服务级别列表，请联系您当地的销售代表。

探索为何 IBM 是最佳选择。

详细了解 IBM 硬件维护服务是您理想之选的原因。观看

以下视频，或访问我们的网站：

ibm.com/services/us/en/it-services/technical-support-services。

其他有用的链接和视频：

- [IBM System z 支持](#)
- [IBM Power Systems 支持](#)
- [IBM System Storage 支持](#)
- [知识产权保护与合规](#)
- [TSS 资源（视频、白皮书等）](#)
- [IBM 小时支持公告](#)
- [IBM Power 和 IBM Storage 的知识产权手册](#)
- [IBM z Systems 知识产权手册](#)
- [IBM 硬件和软件支持](#)
- [硬件维护协议服务级别与支持门户网站](#)



© Copyright IBM Corporation 2017

IBM Corporation
Technology Support Services
Route 100
Somers, NY 10589

美国出品
2017 年 12 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和 Watson 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 站点 www.ibm.com/legal/copytrade.shtml 上“Copyright and trademark information”部分中包含了 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 可能随时对其进行更改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有这些产品或服务。

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 产品根据其所属协议的条款和条件获得保证。



请回收使用