

Services de support technique pour le Cloud, l'analytics, l'informatique sociale et la mobilité

Tirer parti des compétences IBM pour améliorer les performances et la croissance



Points clés

- Conçus pour accroître le retour sur investissement et améliorer le délai de commercialisation des nouvelles fonctionnalités informatiques
- Atténuent l'effet domino qui peut avoir des conséquences négatives sur les utilisateurs des secteurs d'activité lorsqu'un élément informatique tombe en panne dans un environnement hautement optimisé et intégré
- Réduisent les risques commerciaux et améliorent la disponibilité informatique grâce à des compétences pointues et des outils performants
- Fournissent un point de contact unique pour pratiquement l'ensemble de vos besoins informatiques
- Prennent en charge vos besoins uniques grâce à un portefeuille de services personnalisable et conçu dans un souci de flexibilité.

Au cours de ces dernières années, les progrès technologiques ont donné naissance à de nombreux modèles économiques novateurs, en rupture totale avec les précédents, ce qui a permis aux entreprises de repenser leurs stratégies informatique et métier. Ces modèles économiques et ces technologies, essentiellement le Cloud, les réseaux sociaux, la mobilité et l'analyse, reposent sur un socle commun de connectivité et d'intégration. Ils peuvent apporter des avantages importants à votre entreprise : flexibilité accrue, délai de commercialisation plus court et frais d'investissement et coûts d'exploitation réduits.

Toutefois, outre des avantages, une intégration forte peut entraîner de nouveaux risques pour votre environnement informatique. Plus l'environnement est intégré, plus la défaillance d'un élément – serveur, stockage ou réseau – peut avoir un impact sur votre activité. L'impact négatif provoqué par l'indisponibilité d'un élément dans un environnement intégré est amplifié à mesure qu'elle se propage dans votre organisation. L'interruption de l'activité et la perte de productivité provoquées par une durée d'immobilisation inattendue affectent non seulement votre personnel informatique, vos utilisateurs métiers, mais peuvent également entraîner une diminution de la satisfaction des clients et un impact négatif sur la réputation de votre marque. De nombreuses entreprises ont reconnu cet effet domino et réduisent leur tolérance de risque en conséquence.

Dans un environnement fortement optimisé et intégré, il est plus important que jamais d'aller au-delà du support de base. La résolution rapide et proactive des problèmes exige un seul point de contact capable de fournir un support complet dans l'ensemble de l'environnement. Vous avez besoin d'une stratégie de support technique intégré rapide et pratiquement transparent pour atténuer les risques, réduire les indisponibilités et optimiser les résultats métier.

Opportunités et enjeux dans un environnement Cloud

Dans un environnement Cloud, les systèmes sont massivement utilisés, desservant simultanément des applications multiples afin de gagner en efficacité. La panne d'un seul élément – serveur, stockage ou réseau – peut entraîner l'arrêt de nombreuses applications. Et même si un environnement Cloud prend en charge des basculements automatisés en cas de panne, le transfert des workloads vers d'autres éléments fortement utilisés peut dégrader les performances et avoir un impact négatif sur les utilisateurs. La gestion et le support d'un environnement Cloud nécessitent du temps et des compétences spécialisées, avec une vision globale de l'infrastructure. Les pannes système doivent être évitées via la prévention ou être diagnostiquées rapidement puis résolues efficacement, sous peine non seulement de réduire la productivité du personnel informatique mais aussi d'altérer la productivité des utilisateurs.

Opportunités et enjeux dans un environnement d'informatique sociale

La collaboration des employés est l'un des principaux avantages de l'informatique sociale. Toutefois, la collaboration accroît l'interdépendance, ce qui signifie que lorsqu'un groupe d'employés est impacté, l'effet se répercute en cascade sur les groupes avec lesquels il interagit, puis sur l'ensemble des groupes suivant, etc. Dans un environnement d'informatique sociale, garantir le temps d'activité et la disponibilité de chaque composant, qu'il s'agisse d'un serveur Web, d'un serveur d'applications, d'un périphérique de stockage ou d'un réseau, est primordial dans le monde entier. Des temps d'indisponibilité du système peuvent entraîner une série d'effets négatifs qui se propagent à l'ensemble de l'organisation, commençant par une collaboration interne réduite et se terminant par un piètre service à la clientèle et une perte de réputation.

Opportunités et enjeux dans un environnement Analytics

L'analytics peut vous aider à obtenir un avantage concurrentiel en vous permettant de détecter, de recueillir, de stocker et d'analyser, plus rapidement et précisément, la vaste quantité de données générées par votre entreprise. Grâce aux informations issues des analyses, vous pouvez prendre des décisions plus éclairées, accroître l'innovation et stimuler la croissance. Toutefois, un environnement informatique d'analyse exige souvent une intégration et une gestion des données complexes. Sans support approprié pour éviter ou traiter les pannes système, il est possible que vous ne réalisiez pas les avantages de l'analytics. Les temps d'indisponibilité peuvent retarder la fourniture d'informations critiques, à la fois stratégiques et tactiques, aux décisionnaires, et cela peut avoir des conséquences sur les résultats de l'entreprise.

Opportunités et enjeux dans un environnement d'informatique mobile

Un environnement d'informatique mobile offre une variété d'avantages métier, de l'amélioration de la rentabilité des employés, au soutien d'une prise de décision plus rapide en passant par la réduction des coûts d'exploitation. Mais deux points sont critiques pour réussir dans un tel environnement :

- garantir la disponibilité des données et des applications
- maintenir la sécurité et l'intégrité des données métier dans le monde entier. Les pannes système dans votre environnement peuvent avoir un effet négatif sur l'accès, la sécurité et les composants réseau pouvant entraîner une altération de la productivité et de la communication tout en augmentant considérablement les risques.



Support technique pour vos environnements informatiques intégrés complexes

Les Services IBM de Support technique Europe peuvent fournir un ensemble de fonctions de support modulaire et très flexible, conçu pour répondre aux besoins de votre environnement particulier, qu'il s'agisse des technologies Cloud, d'informatique sociale, d'analytics ou mobiles.

Nous proposons des services de support proactifs et préventifs capables de gérer les difficultés dans des environnements intégrés et complexes comme le vôtre. Ils peuvent être améliorés ou managés et incluent de multiples fonctionnalités et avantages, notamment :

- Une gestion intégrée de la disponibilité des infrastructures
- Un point de contact unique
- Des niveaux de service adaptables
- Un support multifournisseur
- Une gestion de l'inventaire et des contrats
- Un support proactif des matériels et logiciels
- Des services automatisés
- La surveillance du système et des services automatisés
- Un représentant de compte TSS identifié comme une extension de votre propre équipe intégré au sein d'IBM.

IBM propose un portefeuille complet de solutions matérielles et logicielles multifournisseurs :

- **Maintenance matérielle**
IBM, composants réseau, Multifournisseur x86, Stockage, Unix et support produit haut volume
- **Support logiciel**
Système d'exploitation (OS) IBM, gestion des systèmes IBM de virtualisation IBM, Microsoft Windows®, Linux®, VMware IBM Middleware, applications Microsoft, Cisco SW Support, Usage Support pour produits logiciels IBM et certains produits logiciels non-IBM en fin de support
- **Fonctionnalités personnalisable/Offres groupées**
Enterprise Availability Management, options de niveau de service, solutions entièrement personnalisées, ServiceElite
- **Support proactif/managé**
Cross platform, Proactive AIX Analysis, proactive LOGrec Analysis, Proactive System Check, Proactive Environment Check, Enhanced Technology Support.

Pourquoi IBM ?

IBM est l'un des principaux fournisseurs de services de support technique doté d'une importante expertise des secteurs technologiques émergents comme le Cloud, l'analytics, l'informatique sociale et la mobilité. Nous disposons d'une solide infrastructure de support qui englobe un large portefeuille de services, une infrastructure globale qui offre un accès pratiquement inégalé à des compétences, des outils de diagnostic et de solution brevetés, et un vaste réseau de partenariats dont nous tirons parti pour vous aider à gérer votre environnement informatique plus efficacement.

Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur le support technique pour les services relatifs au Cloud, à l'analytics, à l'informatique sociale et à la mobilité, contactez votre représentant ou votre partenaire commercial IBM, ou visitez le site Web suivant :

ibm.com/services/maintenance

Enfin, IBM Global Financing peut vous aider à acquérir, de la manière la plus économique et la plus stratégique possible, les solutions informatiques dont votre entreprise a besoin.

Nous travaillerons en partenariat avec des clients intéressés par des solutions de crédit afin de personnaliser une solution de financement informatique adaptée à vos objectifs métier, de permettre une gestion efficace de la trésorerie et d'améliorer votre coût total de possession. IBM Global Financing est le choix avisé pour vous aider à financer vos investissements informatiques vitaux et faire progresser votre entreprise. Pour plus d'informations sur IGF, visitez le site suivant :

ibm.com/financing/fr



Compagnie IBM France

17, avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex
France

La page d'accueil d'IBM est accessible à l'adresse :
ibm.com

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corp., déposées dans de nombreuses juridictions réparties dans le monde entier. Les autres noms de produit et de service peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web « Copyright and trademark information » à l'adresse suivante : ibm.com/legal/copytrade.shtml

Linux est une marque de Linus Torvalds aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

Microsoft et Windows sont des marques de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

Le présent document contient des informations qui étaient en vigueur et valides à la date de la première publication, et qui peuvent être modifiées par IBM à tout moment. Toutes les offres ne sont pas disponibles dans tous les pays dans lesquels IBM est présent.

Les exemples cités concernant des clients ne sont présentés qu'à titre d'illustration. Les performances réelles peuvent varier en fonction des configurations et des conditions d'exploitation spécifiques. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même le fonctionnement de tout produit ou programme avec IBM. LES INFORMATIONS DE CE DOCUMENT SONT DISTRIBUÉES « TELLES QUELLES » SANS AUCUNE GARANTIE NI EXPLICITE NI IMPLICITE. IBM DÉCLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE À CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DÉFAUT D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ. Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats.

© Copyright IBM Corporation 2014



Pensez à recycler ce document