



主要特色

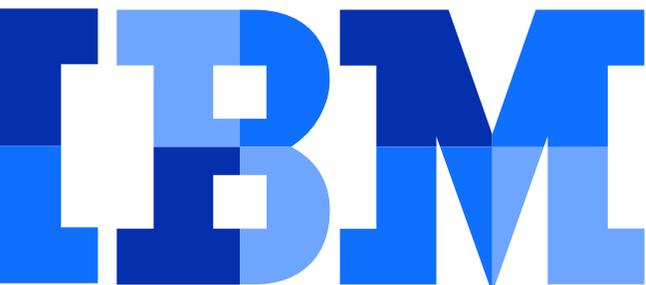
- 提供分級服務選項，享有最佳支援模型
 - 透過全球支援基礎架構，提供整合式硬體與軟體支援服務，有助縮短停機時間，發揮最佳效能
 - 技能高超的 IBM 人力擁有深厚的產品知識，能提供更高效的主動支援服務
-

IBM Power Systems 與 IBM Storage 整合式支援服務

整合式硬體與軟體服務提供分級選擇，支援享有高可用性

讓關鍵任務商業流程在 IBM® Power Systems™ 與 IBM Storage 產品上運作，就能放心知道支援解決方案有助於系統達到高可用性和運作效率。雖然企業內部人力可以執行基本的硬體維修與系統管理工作，但是深度分析問題與追蹤多個問題，可能就不是運用他們時間最有成本效益的事情了。您也會希望能有更完整的解決方案，在購買產品時能選擇最佳的支援模型。

IBM 整合式支援服務提供 IBM Power Systems 與 IBM Storage 特定產品的支援服務，補足產品保固未包含的頂級支援。分級服務選項可讓您在配置流程初期選擇系統最適合的支援等級，協助預防問題發生，並且更快解決問題。解決方案提供全天候整合式硬體與軟體服務，包括以全球支援基礎架構、產品專業知識及專屬分析工具作為後盾的被動式與主動式服務。



提供分級服務選項，享有最佳支援服務

有了 IBM 整合式支援服務，您就能從其中一個分級服務選項，選擇所需的支援等級，讓支援策略與採購流程變得更簡單。

基本管理服務：為所有裝置提供基本等級的硬體與軟體支援

頂級管理服務：增加主動支援服務，讓基本管理原本的支援等級向上提升，協助預防系統發生中斷

如需每個服務分級的更多詳細資料，請見圖 1。

注意：硬體維護與軟體維護或「支援專線」（如適用）仍維持以獨立選項提供。



圖 1。IBM 整合式支援服務提供服務分級選擇，您可以根據系統需求選擇最適合的支援等級。

整合支援協助縮短停機時間

我們的解決方案會透過 IBM 來管理和簡化從識別到解決問題的整個支援流程，加速解決問題，讓員工發揮最佳效率。在最頂級的支援服務中，我們會指派遠端客戶經理作為專責人員，為您處理所有支援相關的活動。除此之外，我們還會提供加速的通話流程，更快速地讓您聯繫所需的 IBM 支援技能。我們的全球支援基礎架構制度完善，擁有健全的人員、零件及流程，不論您在世界什麼角落，都能獲得更一致的服務。

享有 IBM 專員高效的主動支援

IBM 專業人員遍佈世界各地，能為您提供深厚的 IBM Power Systems 與 IBM Storage 硬體與軟體產品專業知識。他們擁有良好的問題管理及客戶關係技能，並能與您專屬的遠端客戶經理配合聯絡。我們的專員會透過專屬分析工具，為您制定主動式的規劃、建議及引導，幫助發揮系統最佳效能，並縮短停機時間。

為何選擇 IBM？

提供加強版的服務分級選擇，讓您享有全天候的整合式硬體與軟體支援服務，IBM 最適合成為您專屬服務廠商，讓企業獲得 IBM Power Systems 與 IBM Storage 產品的端到端解決方案。我們的服務奠基於幾乎無可匹敵的技術支援基礎架構，而且足跡遍佈全球 130 多個國家/地區，提供 120 多個語言的支援服務。我們的全球客服和問題管理系統每天能處理數千筆交易，而我們健全的零件遞送系統遍佈數百個存貨地點，也是一樣厲害。最後，我們知識淵博、經驗豐富的技術專員，包括 IBM 產品工程師，還設計了先進的 IBM 專利工具以及經過時間考驗流程，讓我們能更有效率地支援您的可用性需求。

如需相關資訊

請聯絡 [IBM 代表](#)或[造訪我們的網站](#)，以進一步瞭解。



© Copyright IBM Corporation 2020

IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

2020 年 4 月美國製造

IBM、IBM 標誌、AIX、IBMi、Spectrum、z System 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/copytrade.shtml。

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