



테크놀로지
라이프사이클
서비스를 통한
인프라 최적화

목차

03

데이터 센터 전반에서 지원 및 서비스를 활용함으로써 일관성 및 가용성 확보

08

IBM 멀티벤더 지원 서비스

04

A 변화하는 IT 환경으로 인해 새로워진 지원에 대한 기대치

10

추가 데이터 센터 서비스

06

IBM Expert Care 및 기타 지원 옵션

12

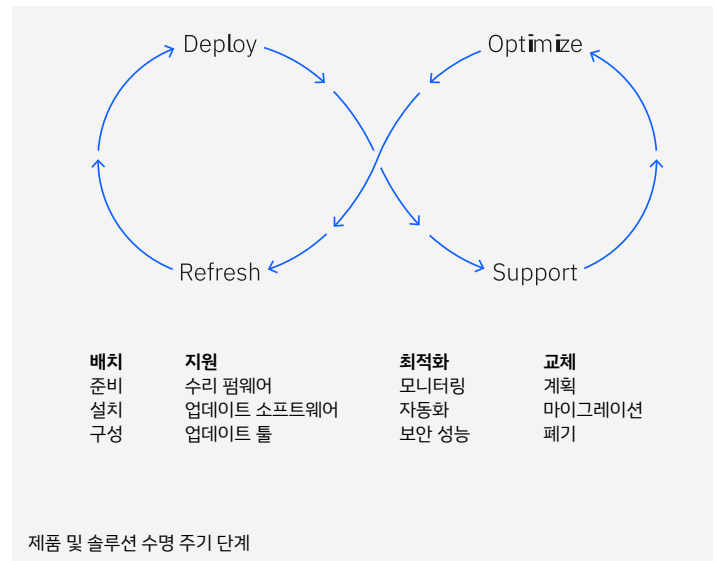
IBM Technology Lifecycle Services를 선택해야 하는 이유

일관성과 가용성을 위해 데이터 센터 전반에서 지원 및 서비스 활용

오늘날의 복잡한 하이브리드 IT 환경에 있는 기업은 데이터 센터, 클라우드, 엣지 전반에서 새로운 기술을 최대한 활용하는 동시에 기존 인프라를 계속 구동하고 운영할 수 있는 서비스와 지원을 필요로 합니다. 조직은 IBM과 타사 공급업체 하드웨어 및 소프트웨어에서 모두 예기치 않은 중단을 예측하고 방지할 수 있을 만한, 선제적이고도 사전 예방적인 기능을 원하고 있습니다. 또한, 일상적으로 발생하는 데이터 센터의 요구 사항, 시스템 상태, 상호 운용성을 선제적으로 관리하기 위해 제품 수명 주기 전반에 걸쳐 제공되는 인프라 서비스를 원하고 있습니다. 이러한 하이브리드 아키텍처는 뛰어난 성능을 발휘하도록 설계, 계획되어야 하지만, 사용 가능한 전문 인력이 부족해도 제품 및 솔루션 라이프사이클 전반에 걸쳐 완벽하게 실행되어야 합니다.

[IBM® Technology Lifecycle Services](#)는 IBM 인프라 제품과 주요 타사 시스템, 소프트웨어 및 엔터프라이즈 네트워킹을 위한 인프라 지원 및 서비스를 제공합니다. 하이브리드 클라우드 및 엔터프라이즈 IT 데이터 센터 인프라를 계획, 배포, 지원, 최적화 및 교체하여 조직이 데이터 센터 전반에서 일관성, 복원성 및 가용성을 높일 수 있도록 지원합니다.

본 백서는 다양한 제품과 서비스를 소개하고 시장 상황과 제품 라이프사이클 단계에 해당되는 관련성을 설명합니다.



지원에 대한 새로운 기대를 촉진하는 IT 환경의 변화

오늘날 데이터 센터의 복잡성으로 인해 IT 지원에 대한 기대치가 높아지고 있습니다. 하이브리드 환경에서 IT 지원은 더 이상 제품에 한정되어 이루어질 수 없으며, 데이터 센터 전반의 연결성을 보장하고 고객이 투자한 인프라의 가치를 최대한 활용할 수 있도록 해야 합니다. 사후 대응적 지원은 최소 수준의 서비스 요건이며, 이제 고객은 고장 문제를 해결하는 것 이상의 사전 예방적 지원을 원하고 있습니다. IDC의 온라인 프레젠테이션 Market Analysis Perspective: 2021년 월드와이드 소프트웨어 및 하드웨어 지원과 배포 서비스에서 고객 가치와 비즈니스 성과 제공에 대한 관심이 증가하고 있으며 AI 기반 프로세스, 원격 지원 옵션 및 IT 자동화에 대한 기대가 높아지고 있음을 보여주었습니다.¹

IDC에 따르면, “지원 시장 동향에는 비즈니스 프로세스 지원, 연결성, 첨단 기술 사용으로의 장기적인 전환이 포함됩니다.”¹ 또한, [IDC MarketScape: 2022년 월드와이드 서포트 서비스 벤더 평가](#)²는 지원 서비스의 주요 이점을 보여줍니다.

- 향상된 하드웨어 성능 및 전반적인 하드웨어 만족도
- 인시던트 해결 시간 단축
- 간편해진 인시던트 해결(IT 직원의 업무량 감소)
- 사전 예방적 지원 서비스로 인한 인시던트 감소
- 하드웨어 환경 전반의 운영 비용 절감
- 시스템 다운타임 및 충돌 감소

IDC MarketScape는 글로벌 IT 지원 서비스의 선두 기업으로 IBM을 선정했습니다.²

아래 글머리 기호 목록의 정보는 IDC의 Market Analysis Perspective: 2021년 월드와이드 소프트웨어 및 하드웨어 지원과 배포 서비스에서 발췌한 것입니다.



고객 경험

- 기업은 '지불한 비용만큼 효과를 볼 수 있게' 벤더가 IT 프로젝트에서 지원해주기를 바랍니다.
- 업계가 '자율 IT'로 전환하면서 AI 및 ML 채택이 증가하고 있습니다.
- 사후 대응적 지원은 여전히 중요하지만 공급업체는 이를 제공하는 데 어려움을 겪고 있습니다.



고객 가치 실현

- 가치란, 고객 경험을 지원하는 것에서 나아가 자산 전반에 걸쳐 고객 경험을 통합하는 것이 되어야 합니다.
- 자산 기반 지원에서 비즈니스 프로세스 지원으로의 전환은 계속 진행 중입니다.
- IT 조직은 IT의 가치를 정의, 측정, 추적하는 데 어려움을 겪고 있습니다.
- SaaS 벤더는 이러한 노력을 주도할 수 있는 좋은 위치에 있지만 아직 전문성을 입증하지 못하고 있습니다.



벤더 지원 기술

- 고급 지원 기능은 OEM 벤더의 주요 이점입니다.
- 채택, 업그레이드 가능성, 가치 실현 관련 결정을 내리려던 자산 사용 데이터가 [필요합니다].
- 자동화가 증가함에 따라 예측적, 예방적 지원은 IT 업계의 최우선 과제가 되었습니다.
- 소프트웨어 지원 공급업체들이 해결해야 할 중요한 '다음 단계'로는 비즈니스 사용자를 위한 제품 내 지원이 있습니다.



연결성 및 자동화

- 사용량과 원격 측정 데이터를 통해 '스마트' 자동화 지원으로의 전환을 촉진합니다.
- 증강 현실(AR), 가상 현실(VR) 기술로 인해 고객이 지원 기술을 이용하는 방식이 변화할 것입니다.
- 벤더는 이점을 유지하되, 광범위한 [기존] 인프라를 개편하는 데 어려움을 겪을 것입니다.

IBM은 다음과 같은 통합 데이터 센터 지원 전략을 통해 이러한 성과를 달성할 수 있다고 믿고 있습니다.

- **예측 지원 분석**은 고객에게 보안 및 유지보수 적용 범위 알림 등 예방적 유지보수에 대해 지속적인 인사이트를 제공하여 IT 시스템과 관련된 제품 라이프사이클 노출을 파악하고, 하이브리드 IT 환경에서 운영 중단을 방지할 뿐만 아니라 만료된 계약에 대한 지원 거부 위험을 완화합니다.
- **사전 예방적 지원**은 고객사의 IT 직원이 펌웨어 및 코드 업데이트 또는 문제 확인과 해결책 조율과 같은 일상적인 시스템 유지보수 업무에 시간을 덜 뺏기고, 그 대신 미션 크리티컬 시스템의 문제를 우선적으로 해결하도록 돕습니다.
- 프리미엄 서비스는 고객에게 데이터 센터 오케스트레이션뿐만 아니라 데이터 센터의 일상적인 프로젝트를 지원하여 IT 직원이 전략적 프로젝트에 집중할 수 있도록 도와주는 서비스입니다.
- **멀티벤더 기능**은 데이터 센터 서버, 스토리지, 소프트웨어, 네트워킹에 대해 단일 창구를 제공하여 하이브리드 환경에서도 고객이 더욱 원활하게 문제를 파악하고 해결할 수 있도록 지원합니다.

통합 데이터 센터 지원 전략 소개

통합 지원 전략을 따르는 고객은 신뢰할 수 있는 전문가의 자문을 통해 데이터 센터 전반에 걸쳐 전부는 아닐 수 있으나 대부분의 제품을 지원합니다. 향후 수 년간 IT 데이터 센터 솔루션은 점점 더 정교해질 것이며, 앞서 언급한 도전 과제를 더욱 복잡하게 만들 것입니다. 이로 인해 고객은 앞으로 인프라 지원 모델을 하드웨어 중심 시스템에서 완전한 워크로드 지원 솔루션으로 업그레이드하여 하드웨어와 소프트웨어를 하나의 솔루션 지원 모델에 통합하여 발전시켜나가야 할 것입니다.

이 전략을 따르는 고객은 지원 공급업체가 인프라 제품의 라이프사이클 전반에 걸쳐 처리하기 원하는 서비스 수준과 작업을 선택합니다. 여기에는 표준 또는 사전 예방적 지원 중에서 선택할 수 있는 옵션이 포함됩니다. 또한, 지원 공급업체는 일부 예로 들자면 플랫폼 간 오케스트레이션, 공급업체 및 IT 자산 관리, 가용성 관리와 같은 서비스도 처리할 수 있습니다.

IBM Expert Care 및 기타 지원 옵션

IBM 인프라 제품에 대한 IBM의 IT 지원 전략은 [IBM® Expert Care](#)에서 시작됩니다. IBM Expert Care는 하드웨어 및 소프트웨어 지원 서비스를 계층화된 지원 모델로 통합 및 사전 패키징하여 조직이 지원 기간, 최초 연락부터 정비까지의 응답 시간, 사전 예방적 관리의 포함 여부 등을 포함한 적합한 서비스를 선택할 수 있도록 지원합니다. IBM 인프라 제품에 대한 지원을 표준화하도록 설계되어 구매 시 간소화된 제안을 제공합니다. IBM Expert Care는 보다 예측 가능한 유지보수 비용을 제공하고, 배포 및 운영 리스크를 줄이도록 설계되었습니다. 고객은 IBM을 보고에서 해결까지 단일 지원 창구를 활용하여 시스템 가용성을 획기적으로 최적화하고, 비용을 절감하며, 직원의 부담을 덜어 비즈니스 우선순위에 집중할 수 있습니다.

고객이 궁금증에 대한 답변을 직접 얻을 수 있도록 지원하는 몇 가지 셀프 서비스 기능을 포함한 IBM Expert Care의 가장 중요한 기능에 대해 살펴봅니다.

IBM Technology Lifecycle Services는 IBM Watson® 기반의 온라인 자유 형식 검색 기능, 광범위한 문서 라이브러리, 온라인 채팅, 지원 포럼 등 고객이 지원 정보에 액세스할 수 있는 다양한 방법을 제공합니다.

이제 예측 분석을 살펴보겠습니다. 예측 분석은 [IBM® Support Insights](#), [IBM® Storage Insights](#) 또는 IBM® Call Home Connect 또는 세 가지 모두를 통해 제공됩니다. 유지 보수의 적용 범위 및 보안 경고와 같은 예방적 유지보수 인사이트를 제공하여 IT 시스템과 관련된 제품 라이프사이클 노출을 파악하고, 하이브리드 IT 환경에서 중단을 방지할 뿐만 아니라 만료된 계약에 대한 지원 거부 위험을 완화하는 데 도움을 줍니다. [자산을 등록하여](#) IBM 인프라 제품에 예측 분석을 활용하는 방법에 대해 자세히 알아보세요.

예측 분석은 고객이 잠재적인 문제를 미리 해결하는 데 도움이 되지만 해결책은 결국 고객의 몫입니다. IBM Expert Care의 프리미엄 혜택을 통해 고객에게 고도의 전문성을 갖춘 기술 계정 관리자 (TAM)가 할당됩니다. TAM은 전체 IT 환경을 검토하고 모든 문제에 대해 고객의 입장에서 고려하고, 문제가 발생하지 않도록 사전 예방 조치를 취하며, 문제 해결을 지원합니다. 권장되는 사전 예방적 조치를 통해 IBM은 고객이 계획되지 않은 다운타임의 위험을 완화하고 시스템의 높은 안정성과 가용성을 유지하도록 지원할 수 있습니다. TAM은 고객과의 장기적 관계를 발전시키고 고객사의 편이라는 점에서 기존의 기술 지원 전문가와는 다릅니다. 게다가, IBM 제품 개발 및 엔지니어링 연구소와 직접 협력하여 비즈니스 목표를 충족하기 위해 향상된 서비스를 제공합니다.

응답 시간이 개선되어 고객은 보다 신속하게 지원을 받을 수 있으며, IBM Expert Care는 다양한 수준의 기능 개선을 제공합니다. 첫 번째 잠재적 개선 사항은 표준 오전 9시~오후 5시 익일 현장 수리에서 보다 강력한 연중무휴 24시간 당일 현장 수리로 발전하는 것입니다. 또한 프리미엄 등급의 고객은 심각도 1, 심각도 2 문제에 대해 한결 빠른 30분 응답 시간을 보장 받습니다. 이를 통해 대기열에서 요청 우선순위가 지정되어 신속한 진단과 즉각적인 수리 조치를 받습니다.

고객은 원격 또는 현장 코드 로드를 통해 연간 1~2회의 로드로 펌웨어와 마이크로코드를 최신 상태로 유지할 수 있으며, IBM Expert Care 프리미엄 혜택의 일부로 제공됩니다.

IBM Expert Care 이외의 서비스

IBM Expert Care가 포함되지 않은 IBM 인프라 제품과 기본 또는 고급 지원 등급을 선택한 고객의 경우, 보다 사전 예방적인 지원을 제공하는 추가 지원 서비스를 이용할 수 있습니다. 고객은 IBM Z®에 대한 사전 예방적 지원을 구매하여 IBM z16™에 대한 사전 예방적 지원을 받을 수 있습니다. 여기에는 위에서 설명한 IBM Expert Care의 프리미엄 등급에 포함된 것과 유사한 지원 서비스가 포함됩니다.

최신 제품 버전이 아닌 IBM® Power® 및 IBM Storage를 사용 중이거나, 기본 (Basic) 또는 고급 (Advanced) 지원 등급을 사용하는 고객을 위한 [Global Total Microcode Support](#) 서비스는 분석 전용 또는 분석 및 코드 업데이트 중 하나를 선택할 수 있는 기능과 펌웨어와 마이크로코드 업데이트를 1년 또는 2년 단위로 제공합니다.

많은 조직, 특히 공공, 금융 서비스 및 의료 부문의 조직에는 개인 정보 (PI) 및 민감한 개인 정보 (SPI)의 개인 정보를 보호해야 하는 규정이 있습니다. Technology Lifecycle Services는 [IBM 인프라 및 타사 제품에 사용할 수 있는 IBM® 미디어 보존 서비스](#)를 제공합니다. 이를 통해 고객은 서비스 활동을 통해 교체될 때 결함이 있는 매체의 소유권을 유지할 수 있습니다. 이는 개인 정보 및 민감한 개인 정보의 보호와 관련된 적절한 제어를 보장하는 데 도움이 됩니다.

[IBM® Media Destruction Service](#)는 데이터 센터 전반에서 파쇄, 데이터 소거, 해체 및 IT 자산 폐기를 비롯한 라이프사이클 관리 및 재배치 데이터 관리 서비스를 제공합니다. IBM은 하드 디스크 드라이브, 솔리드 스테이트 드라이브, 플래시 스토리지, CD, DVD 등과 같은 구성품을 비롯한 다양한 드라이브에 대한 확장 지원을 제공합니다.

설문에 참여한 CIO 중 76%는 향후 12개월 동안 IT 안정성과 복원력 개선이 최우선 과제라고 응답했습니다.³

[IBM® Hardware Support Extension](#) 서비스는 서비스가 종료된 Power, 스토리지 및 zSystems을 보유 중이고 이러한 시스템에 대한 지원을 지속적으로 받아야 하는 고객을 위해 제공됩니다. IBM이 특정 시스템에 대한 서비스 종료를 발표한 후, IBM은 IBM 지원 센터를 통하거나 전자 액세스 및 현장 지원을 활용하여 원격 지원을 포함한 제한적인 지원을 제공할 수 있습니다. 현장 수리는 수리 부품 및 숙련된 인력의 가용성에 따라 달라질 수 있으며 소프트웨어, 엔지니어링 또는 개발 지원이 필요한 수리는 포함되지 않습니다.

마지막으로, [IBM® Software Service Extension](#)은 서비스 종료일이 지난 IBM 소프트웨어에 대해 지속적인 지원을 제공합니다. 이는 IBM의 Power 소프트웨어, 스토리지 소프트웨어, IBM® z/OS® 소프트웨어, zSystems 제품 소프트웨어 및 IBM 미들웨어 소프트웨어에 적용됩니다.

IBM 멀티벤더 지원 서비스

오늘날 데이터 센터는 하이브리드 특성상, 조직의 인프라에는 여러 공급업체들이 관여합니다. 따라서 문제가 발생할 때 문제의 근원을 분리하는 데 있어 초점이 확산되고 복잡성이 증가하기 마련입니다.

전략적 지원 전략에는 공급업체 통합 및 데이터 센터 전반에서의 통합 지원 관리가 포함됩니다. IBM 의뢰 하에 작성한 Forrester의 IBM 하이브리드 IT 지원의 총 경제 효과(TEI™) 보고서에 따르면, 데이터 센터에서 IBM 인프라와 타사 공급업체 모두에서 고객은 IBM을 활용하여 사전 예방적 모니터링 및 경고를 통해 사고 및 운영 중단을 방지하였고, 인벤토리의 정확성이 향상되었으며, 사전 코드 업데이트 및 패치의 권고를 받을 수 있었습니다.⁵

Forrester 보고서에 언급된 몇 가지 이점으로는, 사고 방지 외에도 다음과 같은 사항이 있습니다.

25% IT 지원 비용 최대 25% 절감

21% 평균 해결 시간(MTTR)
21% 단축

22% 벤더 관리 비용 22% 절감

20% 하드웨어 지원에 소요되는
시간 20% 단축

이제 다양한 유형의 멀티벤더 지원 서비스를 자세히 살펴보겠습니다.

서버	스토리지	네트워크 및 보안	소프트웨어
Dell, Inc.	Dell EMC	Cisco Systems	Red Hat
Fujitsu Ltd.	Hewlett Packard Enterprise Development LP(HPE)	Juniper Networks	SUSE
HPE	Hitachi, Ltd.	Palo Alto Networks	Microsoft Corporation
Lenovo	Oracle	F5	Oracle
Oracle Corporation	Pure Storage, Inc.	Fortinet, Inc.	
Super Micro Computer, Inc.	NetApp, Inc.	Riverbed Technology	
		Check Point Software Technologies	

서버, 스토리지, 네트워크 및 보안 지원 서비스

IBM은 다양한 OEM 서버, 스토리지, 네트워크, 보안 제품에 대한 원격/현장 지원, 부품 물류 및 청구 기능을 제공하는 단일 창구를 지정합니다. 그리고 고객의 전체 IT 포트폴리오에 걸쳐 종속성을 식별하고 적시적인 해결을 제공하는 데 도움이 되는 포괄적인 하드웨어/소프트웨어 지원 서비스와 함께 전 세계 각지에 24시간 상시 전문 기술 지원 인력을 신속하게 지원합니다.

스크립트에서 수집된 데이터에 대해 수행됩니다. 이를 통해 Support Insights는 노출을 색인화하고 네트워크 인프라의 맥락에서 어떤 부분에 관심이 필요한 것인지 명확하게 파악할 수 있습니다. 익숙한 지원 계약 범위와 제품 라이프사이클 격차뿐만 아니라 중요 보안 취약성 및 제품 결함에 대한 사전 예방적 알림과 함께 노출을 닫는 방법에 대한 권장사항도 제공됩니다. 델타 분석, 하드웨어 및 소프트웨어 라이프사이클 계획, 운영 체제 배포 및 적합성 계획을 수행하기 위한 추가적인 보고서도 제공됩니다. 모든 정보를 소비하기 쉬운 형식으로 종합한 요약본도 제공됩니다.

[멀티벤더 서버 및 스토리지에 대한 IBM 지원 서비스](#)에는 IBM Support Insights와 함께 제공되는 예측 분석이 포함됩니다. Support Insights는 고객에게 보안 및 유지보수 적용 범위 알림 등 예방적 유지보수 인사이트를 제공하여 IT 시스템과 관련된 제품 라이프사이클 노출을 파악하고, 하이브리드 IT 환경에서 운영 중단을 방지할 뿐만 아니라 만료된 계약에 대한 지원 거부의 위험을 완화하는 데 도움을 줍니다. IBM Support Insights를 사용하려면 조직의 자산과 사용자를 반드시 등록해야 합니다.

소프트웨어

IBM Technology Lifecycle Services는 다음과 같은 여러 제공업체를 위한 멀티벤더 지원 서비스도 제공합니다.

- [Red Hat 테크놀로지 라이프사이클 서비스\(TLS\)](#)
- [SUSE용 IBM 지원 및 구독](#)
- [Oracle용 IBM® 지원](#)
- [Microsoft용 IBM® 지원](#)

엔터프라이즈 네트워킹을 위한 IBM 지원 서비스

IBM의 네트워킹 매니지드 유지보수 솔루션은 엔터프라이즈 네트워킹 하드웨어, 애플리케이션 및 운영 체제에 대한 소프트웨어 업데이트, 하드웨어 교체, 24시간 지원을 통해 고객 네트워크 환경의 가용성과 성능을 향상하도록 설계되었습니다.

위에서 언급한 제품과 마찬가지로 소프트웨어 지원 서비스는 지원 및 유지보수 관리를 위한 단일 연락 창구를 제공합니다.

네트워킹 및 보안 제품의 경우 Support Insights에는 네트워크 및 보안 장치에 대한 추가적인 분석과 인사이트를 제공하는 지능형 네트워킹 지원도 포함됩니다. 분석은 Cisco의 경우 공급업체에서 제공하는 수집기, 다른 제품의 경우 NetApp 또는 Red Hat® Ansible® 자동화

IBM® Red Hat 지원 및 IBM® SUSE 지원은 Red Hat 및 SUSE 구독 구매도 제공합니다. IBM Technology Lifecycle Service에서 지원하는 모든 소프트웨어 제품은 IBM® 지원 라인에 의존합니다. 지원은 원격으로 제공되며, 사용법에 대해 답변하고 사용, 설치, 제품 호환성 및 상호 운용성에 관련된 문제를 해결하기 위해 연중무휴 24시간 서비스가 제공됩니다. 또한, 소스 코드 결함을 진단하고 격리할 수도 있습니다.

추가 데이터 센터 서비스

IDC는 2023년 대부분의 기업 복원력 이니셔티브에 'IT 인프라 현대화, IT 서비스 제공 자동화, IT 운영 혁신, 비즈니스 크리티컬 데이터를 호스팅하는 하드웨어/소프트웨어 자산의 보안, 무결성과 가용성 유지'를 위한 적극적인 조치가 포함될 것이라고 예측합니다.⁴ 전반적으로 CIO는 디지털 혁신에 중점을 두면서, 비즈니스와 비즈니스 전략의 변화하는 요구 사항에 맞는 기술 전략으로 미션 크리티컬 시스템의 높은 가용성, 보안, 회복탄력성 유지에 집중하는 데 있어서 균형을 맞춰야 한다는 점을 명확합니다.³

인프라 최적화 및 데이터 센터 일관성은 계획되지 않은 운영 중단으로 이어질 수 있는 구성의 위험을 완화하기 위해 숙련된 설치와 구성에서 시작해야 합니다. IBM은 고객이 IBM 인프라와 엔터프라이즈 네트워킹 솔루션을 계획하고 배포할 수 있도록 지원합니다.

높은 IT 서비스 가용성을 위한 모범 사례에는 기술 지원을 사후 대응에서 예방으로 전환하기 위한 서비스 관리 보강, 엔드-투-엔드 실행 강화, 데이터 분석 기술 활용이 포함됩니다. [eAVP \(Enterprise Accelerated Value Program\)](#)는 데이터 센터 전반에 대해 전 세계, 지역 및 프로세스 수준에서 사전 예방적 오케스트레이션을 통해 서비스 우수성과 가용성 최적화에 중점을 둔 고도로 숙련된 서비스 및 기술 리더로 구성된 전담 팀을 고객에게 제공합니다. 또한, IBM은 인시던트 및 변경 관리 이벤트를 지원하기 위해 고도로 숙련된 자원에 대한 액세스를 우선적으로 제공합니다. eAVP 오픈링은 엔터프라이즈 대시보드를 통해 운영 분석을 주입합니다. 이는 보다 강력하고 일관된 인시던트 및 변경 관리를 적용하도록 하며,

사후 대응적 지원보다는 사전 예방을 위해 지속적으로 개선해 나갑니다.

비즈니스 유연성을 높이면 IT 예산을 클라우드, AI, IoT와 같은 또 다른 핵심 영역으로 투입할 수 있습니다.⁵

IBM 일반 프로젝트 및 제공 관리 (GP&DM)는 고객에게 IBM 인프라 제품 및 기타 장비 제조업체 (OEM) 제품에 대해 기본적인 유지보수 서비스와 지원을 넘어설 수 있도록 도와주는 사전 선택적인 예방적 서비스를 제공합니다. IBM은 고객이 통상적으로 복잡한 하이브리드 클라우드 환경을 관리하는 것들 돕기 위해 이러한 서비스 옵션을 설계했습니다. 이러한 서비스는 제한된 프로젝트 범위에 대해 개별적으로 계약할 수 있습니다. IBM GP&DM 서비스는 다음과 같은 별도의 모듈로 구성됩니다:

하드웨어 및 소프트웨어 제공 관리: 이 서비스에는 현장이나 원격으로 수행되는 의사소통, 보고, 절차 및 계약 활동을 위한 서비스 관리 계획의 수립이 포함됩니다.

변경 관리: 고객 시스템의 최초 설치 기반의 설치, 이동, 추가 및 변경 (IMAC) 관리를 포함하는 일련의 서비스입니다.

가용성 관리: 예방적 서비스 조정, 중요 상황의 해결을 위한 관리, 상태 업데이트와 함께 문제 에스컬레이션 지원을 제공하는 일련의 서비스입니다.

IT 자산 관리: 설치된 머신 (IBM 및 IBM 외) 및 보고 용도로 고객의 환경에 설치된 프로그램을 추적하는 것이 포함됩니다.

공급업체 관리: 고객이 계약한 IBM 이외의 공급업체와의 의사소통을 관리하는 일련의 서비스입니다. 또한, IBM은 또한 고객이 서비스 제공 및 관련 서비스 레벨 목표와 관련된 공급업체의 약정을 관리할 수 있도록 지원합니다.

보고 및 검토: 이 서비스는 서비스 성능을 분석하기 위한 성능 보고서와 개선을 위한 권고사항과 해당하는 경우 제품 성능 분석을 제공합니다.

전환 및 구현 관리: 이 서비스는 해당되는 서비스 범위에 대한 서비스 제공(전환 및 구현 관리)을 위한 프로세스와 제공 구조를 조정하고 구현할 구현 관리자를 지정하는 것이 포함됩니다.

[IBM 인프라용 프로젝트 서비스](#)는 표준 유지보수 지원이나 원격 기술 지원 계약에 포함되지 않는 하드웨어에 제한을 받지 않는 소프트웨어 작업 기반 서비스를 제공합니다. 다양한 프로젝트를 처리합니다. 이 서비스는 재배치, 물리적 재고 점검, 데이터 센터 운영 검토와 같은 특별한 이벤트에 사용할 수 있습니다. 기술 이전 관련 교육 서비스의 경우 IT 직원의 기술을 최신 상태로 유지해야 하는 고객에게 유용합니다. 또한 고객은 TLS와 협력하여 대부분의 단기 데이터 센터 프로젝트에 필요한 인력과 기술을 유연하게 보충할 수 있습니다.

최적화 서비스

IBM은 적절한 인력과 프로세스, 기술이 뒷받침된 전문성을 갖춘으로써 시스템과 애플리케이션 간에 문제가 발생했을 경우나, 최적의 성능을 갖추지 못할 우려가 있을 경우, 인프라를 최대한 활용할 방법이 필요한 경우에 대비합니다.

IBM의 풍부한 전문성을 최대한 활용해 IBM 인프라와 타사 엔터프라이즈 네트워킹에 대한 투자 성과를 최적화하세요. IBM 전문가는 간단한 점검에서부터 심층적인 상태 점검에 이르기까지 최적화되지 않은 인프라 상황을 파악하고 이를 해결하도록 도와드립니다. IBM 전문가는 검증된 방법론을 활용하여 고객이 IT 인프라를 최적화할 수 있도록 지원합니다.

교체

제품 라이프사이클이 끝나면 교체할 시기가 된 것입니다. 마이그레이션 후 기존의 장비를 관리하기 위해 도움이 필요하십니까? [IBM 자산 회수 및 폐기 서비스](#)는 고객이 IT 제품의 반납, 리퍼, 수리 및 리마케팅을 해결해드리기 위해 설계된 지속 가능한 솔루션입니다. IBM 자산 회수 및 폐기 서비스는 포장부터 지속 가능성 ESG 보고서에 이르기까지 순환 경제를 지원합니다.

IBM Technology Lifecycle Services를 선택해야 하는 이유

IBM은 하이브리드 멀티클라우드 환경에서 종합적인 지원과 서비스를 제공하며, 기업이 비즈니스 목표를 달성할 수 있도록 지원합니다. 당사의 글로벌 IT 유지 관리 인프라는 통합 하드웨어 및 소프트웨어 지원 서비스를 현지 언어로 연중무휴 24시간 제공하며 서비스, 부품, 기술 및 공급업체 제휴에 액세스할 수 있습니다.

개인정보, 데이터, 인사이트를 보호하는 작업을 지원하여, 지원 프로세스에 영향을 미치는 지능형 시스템과 프로세스를 통해 기업이 더욱 스마트한 조직으로 거듭나도록 지원합니다. 이러한 조화와 균형을 통해 IBM은 스마트한 기업들이 디지털 및 인지 통합을 위해 가장 먼저 선택하는 솔루션으로 자리매김했습니다.

IBM 서비스는 통찰력 있는 플랫폼과 도구로 뒷받침됩니다. IBM Technology Lifecycle Services는 고객 셀프 서비스(챗봇, 질문 어시스턴트)에서부터 사내 자동화(코그니티브 라우팅, 우선순위 지정, 자동화된 조치 계획)에 이르기까지 엔드투엔드 지원 프로세스에 AI를 도입하여, 접수된 문의를 최적의 지원 전문가에게 정확하게 전달하거나 문의에 자동으로 우선순위를 지정하여 총 해결 시간을 단축합니다.

IDC에 따르면, IBM 고객들은 “IBM은 고위 경영진이 체결하는 파트너십을 통해 고객의 비즈니스 필요 사항을 진정으로 이해하고, 그 결과 고객사 경영진은 IBM 경영진과 교류할 수 있다”고 말합니다.² [IBM Technology Lifecycle Service](#)는 고객의 인프라 비즈니스 요구 사항에 대한 깊은 이해를 바탕으로 고객이 인프라를 최대한 활용할 수 있도록 지원하는 데 자부심을 갖고 있습니다.

IBM Technology Lifecycle Services 전문가는 첨단 기술 업계에서 수십 년간 쌓아온 전문 지식을 보유하고 있습니다.

13,000명 고객 지원 전문가

19,000종 IBM 및 기타 OEM 하드웨어, 소프트웨어 제품 지원

77,000명 제품/서비스를 제공받는 IBM 고객

130개국 IBM이 제품/서비스를 제공하는 국가

1. [Market Analysis Perspective: Worldwide Software and Hardware Support and Deployment Services](#), IDC, 2021년 10월.
2. [IDC MarketScape: Worldwide Support Services 2022 Vendor Assessment](#), IDC, 2020년 3월.
3. Forrester 구매자 여정 설문조사, 2022년.대상: 144명의 구매 인플루언서
4. [IDC FutureScape: Worldwide Future of Digital Infrastructure 2022 Predictions](#), IDC, 2021년 10월.
5. [IBM 하이브리드 IT 지원의 총 경제 효과 \(Total Economic Impact™\)](#), IBM 의뢰 하에 Forrester에서 작성, 2023년 1월

© Copyright IBM Corporation 2023

(07326) 서울특별시 영등포구 국제금융로 10
 서울국제금융센터(3IFC)
 IBM Corporation
 New Orchard Road
 Armonk, NY 10504

2023년 6월 미국에서 제작

IBM, IBM 로고, IBM Watson, IBM Z, IBM z16 및 z/OS는 미국 및/또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의 상표 또는 등록 상표입니다. 이외의 제품과 서비스 이름은 IBM 또는 다른 회사의 상표일 수 있습니다. IBM 상표 최신 목록은 ibm.com/kr-ko/trademark에서 확인할 수 있습니다.

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

Red Hat 및 Ansible은 미국 및 기타 국가에서 사용되는 Red Hat, Inc. 또는 그 자회사의 상표 또는 등록 상표입니다.

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

IBM 제품 및 프로그램으로 다른 제품 또는 프로그램의 작동을 평가하고 확인하는 것은 사용자의 책임입니다. 본 문서의 정보는 상품성, 특정 목적에의 적합성, 비침해성 보증 또는 조건을 포함하여 명시적 또는 암시적 보증 없이 '있는 그대로' 제공됩니다. 제품 제공 시의 계약 조건에 따라 해당 IBM 제품을 보증합니다.

우수 보안 실천 선언문: IT 시스템 보안에는 기업 내외부의 부적절한 액세스를 예방, 탐지 및 대응하여 시스템과 정보를 보호하는 것이 포함됩니다. 부적절한 액세스로 인해 정보가 변경, 삭제, 도용, 오용될 수 있으며 다른 대상을 공격하는 데 이용되는 것을 포함하여 시스템이 손상되거나 악용될 수 있습니다. 어떠한 IT 시스템이나 제품도 완전하게 안전하다고 간주해서는 안 되며, 어떠한 단일 제품, 서비스 또는 보안 조치도 부적절한 사용 또는 액세스를 완전히 효과적으로 방지할 수 없습니다. IBM 시스템, 제품 및 서비스는 합법적이고 포괄적인 보안 접근 방식의 일부로 설계되었으며, 이에 따라 반드시 추가적인 운영 절차가 필요합니다. 또한 가장 효과적인 운영을 위해 다른 시스템, 제품 또는 서비스가 필요할 수 있습니다. IBM은 시스템, 제품 또는 서비스가 임의의 사용자의 악의적이거나 불법적인 행위로부터 영향을 받지 않는다는 것을 보증하지 않으며, 귀사가 이러한 행위로부터 영향을 받지 않음을 보증하지 않습니다.