

Proactive Support for IBM Z

향상된 우선 순위 대응과 함께 숙련된 맞춤 지원 제공

■ 하이라이트

숙련된 전담 전문가의
맞춤형 지원 포함

사전 예방적 문제 방지에
기여하는 경고, 보고서 제공

문제 관리, 도구, 분석을 통해
예상치 않은 다운타임 감소

이제 그 어느 때보다 시스템 복원력과 애플리케이션 가용성이 현대의 디지털 요구 사항과 과제를 해결하는 데 가장 중요한 요소입니다.

조직은 하이브리드 클라우드 인프라의 기동 역할을 하는 IBM Z® 배치에 새로운 기술을 통합해 복원력, 가용성 문제에 맞서고 있습니다. IBM Z 시스템은 미션 크리티컬 워크로드를 실행하기 위한 강력하고 안정적이며 보안이 튼튼한 기반을 제공합니다. IT 환경이 점점 더 복잡해지면서 최적의 운영 수준을 유지하기가 점점 더 어려워지고 있습니다.

조직은 가동 휴지시간을 줄이거나 방지하기 위해 정교한 IT 기술이 필요합니다. 하지만, IT 직원의 기술 격차는 많은 비용을 초래할 수 있으며 줄이기 힘들 수 있습니다. 그리고 하드웨어와 소프트웨어 전반에 걸쳐 인시던트를 사후 대응, 그리고 사전 예방적으로 조정하려면 상당한 관리 시간이 소요됩니다. 문제가 복잡하면 비용이 많이 드는 다운타임이 길어져 조직의 브랜드, 평판, 고객 만족도, 수익에 영향을 줄 수 있습니다.

IBM® Technology Lifecycle Services는 IT 인프라를 최적화하고 우선순위 대응을 통해 인시던트를 신속하게 해결하는 데 도움이 되는 지원 모델인 Proactive Support for IBM Z를 제공합니다. 글로벌 딜리버리와 IBM 제품 개발 및 엔지니어링 연구소에 대한 손쉬운 액세스는 문제 해결 프로세스를 더욱 촉진하여 시스템 가용성, 생산성 및 복구 가능성을 크게 개선하는 데 도움이 됩니다. 고도로 숙련된 전담 IBM Z Technical Account Manager는 독점 진단 도구를 사용하고, IT 직원들의 연장선 역할을 하여 사내 기술 지원에 대한 투자를 줄여 줍니다.

숙련된 전담 IBM 전문가의 맞춤형 지원을 제공하는 프리미엄 서비스를 활용하세요.

IBM 지원 인프라와 주요 IBM 관계에 대한 심도 있는 지식을 갖춘 IBM Z Technical Account Manager는 지원 프로세스를 통해 중요 문제에 대한 안내를 제공하는 연락 창구입니다. 환영 통화를 시작으로 회사, 비즈니스 요구 사항, 기술 환경에 대한 정보를 수집하여 요구 사항에 적합한 기술 지원 계획을 만듭니다. IBM Z 인프라에 대한 수년간의 기술 교육과 경험을 보유한 귀사의 IBM Z Technical Account Manager는 중요한 심각도 1 문제, 마이그레이션 지원, 예방적 유지보수 지침을 지원할 수 있습니다. 이 지침에는 프로그램 오류(PE) 또는 고영향 침입(HIPER) 공인 프로그램 분석 보고서(APAR)에 대한 영향 정보가 포함되어 있습니다.



IBM Z Technical Account Manager는 모범 사례와 조직의 경험을 바탕으로 문제를 제출하고, 독점 IBM 전자 도구에 액세스하며, 연락처 정보, 에스컬레이션 절차 등을 확보하여 문제 발생 시 위험을 최소화하고 다운타임을 줄이도록 도와드립니다. IBM Z Technical Account Manager가 IT 직원을 지원하면 사내 IT 직원의 생산성을 높이고 보다 전략적인 이니셔티브에 집중할 시간을 확보할 수 있습니다.

추가 옵션 제공

2022년 4월 22일 현재(지역에 따라 다를 수 있음) 전반적인 지원 경험에 더 많은 가치와 맞춤 설정을 추가할 수 있습니다. 이제 다음을 선택할 수 있습니다.

- Technical Account Manager와 상태/계획 통화 횟수 높이기
- 현장 상태/계획 회의 개최

경고, 보고서를 사용하여 사전 예방적으로 문제 방지

문제가 발생하기 전에 방지하는 것보다 높은 시스템 가용성을 달성하는 더 좋은 방법은 없습니다. Proactive Support for IBM Z 서비스는 일반적으로 HIPER, 문제로 인해 보류 중인 펌웨어 번들 릴리스, 더 이상 보류되지 않는 마이크로코드 릴리스, 최신 시스템 업데이트 수준(SUL) 정보와 같은 정보를 포함하는 경고를 사용하여 문제 예방에 기여합니다. IBM Z Technical Account Manager는 경고에 대한 후속 조치를 취하고 자세한 IBM Z 기술 정보에 대한 IBM 독점 전자 도구를 액세스하여 문제 완화에 도움이 되는 사전 예방적 조언을 제공할 수 있습니다.

향상된 문제 관리를 통해 가용성 향상

IT가 중단되더라도 비즈니스 요구 사항은 중단되지 않습니다. 브랜드를 보호하고 고객 기반을 유지하려면 IT 인프라가 24시간 운영되어야 합니다. Proactive Support for IBM Z 서비스는 문제 해결 시간을 단축하고 높은 시스템 가용성을 유지하기 위해 효율적이고 강력한 지원을 제공하도록 설계되었습니다. 심각한 문제가 발생해 시스템 가용성을 저해하는 경우 전담 IBM Z Technical Account Manager가 문제 관리, 해결을 위한 핵심 역할을 할 수 있습니다. 중요한 문제를 모니터링, 관리, 조정, 필요에 따라 에스컬레이션하여 문제를 신속하게 파악하고 해결할 수 있도록 지원하며, 심각도 1의 중대한 문제에 대해서는 30분 이내에 대응합니다. 모든 단계에서 상태 업데이트를 자주 제공합니다.

계획된 다운타임과 위험 감소

다운타임은 계획된 경우에도 많은 비용을 초래합니다. 기업에서는 수정 사항을 적용하고 변경 및 업그레이드를 수행하기 위해 불가피하게 다운타임을 계획해야 합니다. 정기 유지보수와 운영체제 마이그레이션 활동을 계획하는 것은 복잡하고 시간이 많이 소요될 수 있습니다.

하드웨어, 소프트웨어 제품에 대한 탄탄한 지식을 갖춘 IBM Z Technical Account Manager는 적용 가능한 기술적 해결책을 조사하고 환경에 적합한 권장 조치를 제공하여 유지보수, 마이그레이션 활동 계획을 지원합니다. 계획 프로세스의 일환으로, 변경 활동은 IBM Technical Support 팀에 전달되어 상황 파악 및 대비를 위한 정보를 제공합니다. 이를 통해, 계획된 유지보수, 마이그레이션 기간을 최소화하고 최적화하여 예정된 다운타임을 최대한 활용하고 위험을 줄일 수 있습니다.

IBM Technology Lifecycle Services를 활용하면 미션 크리티컬 시스템을 연중무휴 상시 원활하게 실행할 수 있습니다.

독점 도구, 분석을 통해 복원력, 가용성 향상

전 세계에 위치한 IBM 기술 센터 네트워크는 중요한 문제에 대한 전 세계 연중무휴 상시 지원을 통해 해결 시간 단축에 기여하는 도구, 지식 데이터베이스를 제공합니다. 또한, 월별 또는 분기별로 정기 보고서가 생성되며, IBM Z Technical Account Manager와 함께 이를 검토합니다. 이 보고서는 IT 환경의 상태에 대한 인사이트를 제공하며 문제 방지, 유지보수 준비에 사용할 수 있습니다. 이러한 보고서에는 다음이 포함됩니다.

- 패턴 식별에 도움이 되는 미결/종결 문제에 대한 기록
- 수명 종료, 서비스 종료에 관한 정보
- 운영체제 상호 운용성 데이터
- 사전 알림
- PE, HIPER APAR의 영향에 대한 정보
- 잠재적 문제 완화에 도움이 되는 적용 가능한 모범 사례, 팁, 기술

결론

기존 데이터 센터에서 실행하던 클라우드에서 실행하던, 미션 크리티컬 워크로드의 고가용성을 유지하는 것은 실질적인 난관이며, 디지털 혁신의 주요 장애물입니다. IBM Technology Lifecycle Services는 하이브리드 클라우드 환경을 유지하는 데 도움이 될 수 있으며 IBM의 스마트 지원은 예기치 않은 문제를 예측하고 예방하는 데 도움이 됩니다.

Proactive Support for IBM Z는 고도로 숙련된 전담 지원 전문가의 맞춤형 지원을 제공합니다. 치명적인 위협과 상황에 대한 신속한 대응과 우선순위 처리를 통해 조율된 지원을 제공하도록 설계되었습니다. 지정된 전문가가 IBM Z 시스템을 모니터링하고 지원합니다. IBM Z Technical Account Manager는 독점 분석 도구와 유익한 보고서를 사용해 IT 직원의 원격 연장선 역할을 하여 시스템 가용성, 생산성, 복구 가능성, 비즈니스 요구 사항에 대한 대응 속도를 개선하도록 도와드립니다.

IBM Technology Lifecycle Services를 선택해야 하는 이유

IBM Technology Lifecycle Services 전문가는 첨단 기술 업계에서 수십 년간 쌓아온 전문 지식을 보유하고 있습니다. IBM 전문가는 19,000개 이상의 IBM과 기타 주문자 상표 부착 생산자(OEM) 하드웨어 및 소프트웨어 제품에 대해 지원을 제공합니다. IBM은 기업의 IT 포트폴리오 전반에 걸쳐 종속성을 식별하는 데 도움이 되는 포괄적 하드웨어 및 소프트웨어 지원 서비스를 전 세계 어디서나 제공할 수 있습니다. IBM 제품 개발, 엔지니어링 랩에 대한 액세스와 결합된 IBM의 검증된 서비스, 기술 지원 및 안정성의 역사는 효율적인 조언을 제공하고 문제 해결에 기여합니다. IBM Technology Lifecycle Services를 활용하면 미션 크리티컬 시스템을 연중무휴 상시 원활하게 실행할 수 있습니다.

자세한 정보

Proactive Support for IBM Z에 대해 자세히 알아보려면, IBM 담당자 또는 IBM Business Partner®에게 문의하거나 다음 웹사이트를 방문하세요.

ibm.com/kr-ko/services/systems-support

© Copyright IBM Corporation 2022
(07326) 서울특별시 영등포구 국제금융로 10
서울국제금융센터(31FC)

미국에서 제작됨
2022년 12월

IBM과 IBM 로고는 미국 및/또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의
상표 또는 등록 상표입니다. 기타 제품, 서비스 이름은 IBM 또는 기타 회사의 상표일 수 있습니다. 최신 IBM 상표
목록은 ibm.com/trademark에서 보실 수 있습니다.

이 문서는 최초 발행일 기준 최신 문서로, IBM은 언제든지 해당 내용을 변경할 수 있습니다. IBM이 운영되는 모든
국가에서 모든 제품을 사용할 수 있는 것은 아닙니다.

본 문서의 정보는 상품성, 특정 목적에 대한 적합성, 비침해성 보증/조건을 포함한 어떠한 명시적 또는 묵시적 보증
없이 “있는 그대로” 제공됩니다.

IBM 제품은 제품이 제공되는 계약의 조건에 따라 보증됩니다.

