

IBM Services

IBM Hardware Maintenance Services

Suporte amplo, flexível
e proativo da IBM



Há uma grande diferença entre o suporte reativo a quebras/ reparos e os benefícios fornecidos por uma estratégia de suporte proativo, preventivo e cognitivo. Por meio de um contrato de manutenção de hardware IBM, fornecemos suporte técnico que ajuda a proteger seus investimentos em hardware.

O hardware é a base da sua infraestrutura de TI. O cliente depende de servidores, armazenamento de sistema, redes e periféricos todos os dias para manter suas funções e suas aplicações críticas de negócios. O hardware também pode ser um ponto potencial de falha, deixando a organização do cliente vulnerável a tempo de inatividade inesperado, aumento de custos e possível perda de receita.

O suporte reativo começa depois que uma falha ou problema de desempenho é relatado. O suporte proativo e cognitivo monitora sua infraestrutura de TI, trabalhando para ajudar a prevenir qualquer impacto no tempo de atividade e no desempenho e resolver problemas antes que eles ocorram.

Usando tecnologias cognitivas inovadoras desenvolvidas pela IBM, o suporte cognitivo pode permitir que os clientes e a equipe de suporte da IBM localizem rapidamente informações críticas do sistema e forneçam respostas para perguntas urgentes.

Os serviços de manutenção de hardware da IBM podem fornecer monitoramento e serviço remoto 24x7 com a capacidade de envolver profissionais de engenharia de plantão rapidamente para suporte no local. Este serviço pode permitir que o cliente colabore com especialistas em hardware e software de todo o mundo ao identificar e resolver problemas complexos.

Oferecendo resolução de problemas em tempo hábil por meio de um único ponto de contato, os serviços de manutenção de hardware podem fornecer suporte de hardware customizável e flexível para o hardware IBM do cliente. A IBM pode ajudar a interromper incidentes antes que eles ocorram por meio da manutenção proativa e da tecnologia cognitiva IBM Watson.



Recursos de manutenção de hardware IBM

- Suporte de nível básico 24x7, com resposta no mesmo dia para manutenção de hardware¹
- Ferramentas de suporte proprietárias, como agentes de atendimento eletrônico (ESA), ajudam a fornecer:
 - Ferramentas de monitoramento que relatam proativamente eventos de hardware.
 - Infraestrutura de suporte eletrônico que determina problemas para solucionar os problemas de hardware e software automaticamente, com rapidez.
 - Transmissão de detalhes técnicos para o campo apropriado ou engenheiro de suporte remoto que inclui informações de erro estendidas, como logs de erro, capturas instantâneas do sistema e indicadores de limite que monitoram o ambiente interno da máquina.
 - Diagnóstico aprimorado, suporte e informações logísticas por meio dos bancos de dados de conhecimento internos continuamente atualizados da IBM. Esse acesso aprimora os procedimentos de reparo e diagnósticos, para que a maioria dos problemas seja resolvida remotamente.
 - O acesso às peças que a IBM determinou que provavelmente resolverão o problema, caso um técnico vá ao local. Devido à tecnologia e às ferramentas de suporte da IBM, os clientes podem agendar a maioria desses reparos durante as janelas de controle de mudanças planejadas, o que pode limitar o impacto aos clientes e às operações de negócios.
 - Relatórios de alta disponibilidade que ajudam a simplificar ameaças potenciais.
- Suporte cognitivo por meio de um agente virtual, IBM Watson e IBM Watson Agent Assist, que pode permitir a interação por meio de um portal da web para resolver problemas rapidamente
- Manutenção preditiva, incluindo notificações e notas técnicas, para minimizar o tempo de inatividade
- Banco de dados de treinamento abrangente em todo o mundo para ajudar a garantir que as habilidades certas sejam enviadas
- Acesso a atualizações de código de máquina para máquinas IBM sem custo adicional
- Opções de nível de serviço aprimoradas que podem atender aos seus requisitos específicos
- Grupos de usuários onde informações e ideias podem ser trocadas
- Respostas para dúvidas e instruções para obter insights e informações sobre como maximizar o uso de seus ativos e incorporar novas tecnologias ao seu ambiente

O que você pode não saber sobre a extensa infraestrutura de suporte da IBM

Há mais em nossos serviços de suporte de hardware do que você imagina. Com o suporte IBM, o cliente tem:

- Suporte o ano todo fornecido pelos centros de suporte técnico remoto de hardware e software da IBM
- Suporte técnico on-site fornecido por nossa equipe técnica altamente qualificada e treinada pela IBM em todo o mundo
- Opções de nível de serviço personalizadas e aprimoradas disponíveis
- Provisão de atualizações de firmware
- Acesso aos nossos centros de logística de peças no mundo inteiro
- Ferramentas de suporte de proprietário e bancos de dados de conhecimento técnico
- Serviço e suporte para servidores de vários fornecedores, dispositivos de armazenamento, rede e segurança fabricados por outros fabricantes de equipamentos.
- Suporte de engenharia
- Complementos opcionais de suporte
- Atualizações por mensagem de texto sobre o status do chamado do cliente
- Opções de suporte de ciclo de vida

Benefícios dos serviços de manutenção de hardware IBM

Os serviços de suporte da IBM ajudam o cliente a maximizar o investimento em hardware e também podem ajudar em seu negócio:

- Evitar problemas antes que eles ocorram com manutenção proativa e preditiva
- Aumentar a disponibilidade de TI com uma infraestrutura global praticamente inigualável
- Reduzir o risco dos negócios com serviços inovadores de uma indústria inovadora com visão de futuro
- Obter suporte customizado para as necessidades exclusivas do cliente, com opções de serviços abrangentes, flexíveis e customizáveis
- Reduzir a complexidade com um único ponto de contato para suporte
- Impulsionar a produtividade aumentando o rendimento por meio de suporte integrado e proativo e opções de entrega flexíveis, como assistência local ou remota

Em que nosso serviço de suporte é diferente do restante?

A qualidade e o valor do serviço

- Com mais de 100 anos de experiência no suporte à tecnologia de nossos clientes, a IBM viu quase todos os tipos de problemas de TI.
- A IBM pode resolver 75% dos problemas de software remotamente e ter 94% de taxas de sucesso de hardware na primeira chamada.²

Capacidades inovadoras

- Tecnologia cognitiva IBM Watson para analisar e resolver problemas
- Contratos de serviço para acesso direto aos laboratórios IBM e às ferramentas e tecnologias mais recentes
- Ferramentas automatizadas para aumentar a disponibilidade de sua garantia ou contratos de manutenção, ajudando a melhorar o relatório e suporte de erros de hardware

Alcance global com visão de futuro

- 12 laboratórios de pesquisa globais e 114 laboratórios de desenvolvimento de hardware e software
- Suporte em mais de 130 países com muitos idiomas locais

Níveis de serviços da IBM

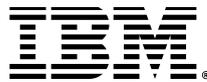
A IBM oferece uma variedade de níveis de serviço projetados para atender às necessidades de serviço de tempo de atividade do cliente. Saiba mais sobre [as opções de atualização de serviço de manutenção ou garantia IBM \(WSU/MSU\)](#).

Descubra por que a IBM é a escolha certa

Saiba mais sobre os motivos para escolher os serviços de manutenção de hardware IBM: [A IDC classifica a IBM como líder em serviços de suporte mundial](#).

Fale conosco →

Saiba mais →



IBM Brasil Ltda

Rua Tutóia, 1157
CEP 04007-900
São Paulo – SP
Brasil

A página inicial da IBM pode ser localizada em:
ibm.com

IBM, o logotipo IBM, ibm.com e IBM Watson são marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em diversas jurisdições no mundo inteiro. Outros nomes de produtos e de serviços podem ser marcas registradas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual das marcas registradas IBM está disponível na Web em “Copyright and trademark information”, no endereço www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Este documento estava atualizado na data de publicação inicial e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países onde a IBM opera.

Os dados de desempenho discutidos aqui são apresentados como derivados sob condições de operação específicas. Os resultados reais podem variar. É responsabilidade do usuário avaliar e verificar a operação de quaisquer outros produtos ou programas com produtos e programas IBM.

AS INFORMAÇÕES NESTE DOCUMENTO SÃO OFERECIDAS NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM (“AS IS”) SEM QUALQUER GARANTIA, EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO SEM QUAISQUER GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECIAL E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO. A garantia dos produtos IBM se dá de acordo com os termos e condições dos acordos nos quais eles são fornecidos.

1 O tempo de resposta pode variar de acordo com o país.

2 Baseado nos dados do cliente IBM. Os resultados reais podem variar.

© Copyright IBM Corporation 2021



Reciclar