

# IBM Remote Assistance for Z

Assistenza remota in tempo reale, monitoraggio proattivo e gestione della risoluzione dei problemi tecnici



## **Punti salienti**

Migliora la produttività, l'efficienza e la soddisfazione generale dell'azienda con i sistemi e le soluzioni IT

Ricevi assistenza da remoto con guida e consigli da parte di professionisti esperti (tecnici esperti IBM)

Ampia gamma di opzioni di supporto, tra cui assistenza remota, telefonica, e-mail e chat.

## **L'esigenza tecnica aziendale dell'assistenza remota**

I clienti spesso richiedono l'assistenza remota per una serie di motivi, tra cui la necessità di un supporto tecnico rapido ed efficiente, la comodità di ricevere assistenza da casa o dal posto di lavoro, la possibilità di risolvere i problemi senza dover ricorrere a costosi e lunghi interventi in loco e la maggiore accessibilità e disponibilità dei servizi di assistenza remota nell'odierna era digitale. Inoltre, l'assistenza remota consente ai clienti di ricevere una guida e una consulenza esperta da parte di professionisti competenti che possono aiutarli a superare sfide tecniche complesse, a ottimizzare le configurazioni software e hardware e a rimanere aggiornati sulle ultime tecnologie e tendenze dei settori di appartenenza, migliorando così la produttività, l'efficienza e la soddisfazione generale dei loro sistemi e soluzioni IT.

## **Miglioramento dei tempi di risposta dell'assistenza**

La soluzione IBM Remote Assistance for Z è progettata per aiutare gli utenti Z a risolvere i problemi tecnici in modo rapido ed efficiente. Questa soluzione offre agli utenti un modo semplice e sicuro per ricevere assistenza dagli esperti tecnici IBM senza la necessità di interventi o viaggi in loco.

IBM Remote Assistance for Z offre una soluzione sicura ed efficiente che può aiutare le organizzazioni a migliorare i tempi di risposta dell'assistenza, minimizzare il tempo di inattività e ridurre i costi. Sfruttando questo strumento, i team di supporto possono diagnosticare e risolvere rapidamente i problemi, consentendo alle organizzazioni di concentrarsi sulle operazioni e la crescita aziendale.

La soluzione offre una serie di opzioni di assistenza (telefonica, via e-mail e chat) e anche l'accesso alle risorse tecniche online, come documentazione e articoli informativi, al fine di aiutare a risolvere i problemi e fornire assistenza remota in tempo reale attraverso la condivisione remota, che consente all'esperto tecnico IBM di visualizzare e controllare l'ambiente mainframe dell'utente a distanza. Questa funzione può velocizzare la risoluzione dei problemi, ridurre il tempo di inattività ed eliminare la necessità di interventi o viaggi in loco.

## **Scegli IBM Remote Assistance for Z in base all'area geografica**

Per i clienti statunitensi, IBM offre l'edizione SoftwareXcel enterprise for Z.

IBM SoftwareXcel è un programma progettato per aiutare i clienti ad accelerare le implementazioni software e a migliorare il ritorno sugli investimenti. La soluzione è stata pensata per aiutare le organizzazioni a ottimizzare gli ambienti mainframe, a migliorare le prestazioni del sistema e a ridurre i costi. Fornisce una suite di strumenti e funzionalità che aiutano le organizzazioni a gestire la loro infrastruttura mainframe, compresi strumenti per lo sviluppo di applicazioni, l'amministrazione del sistema e la gestione delle prestazioni.

Alcune delle funzioni principali di IBM SoftwareXcel for Z comprendono strumenti per l'analisi del codice e la messa a punto delle prestazioni, funzionalità di test e debug delle applicazioni, strumenti di monitoraggio e gestione del sistema e integrazione con altri prodotti software per mainframe IBM.

Il servizio di assistenza proattiva e di notifica fornisce avvisi e informazioni su potenziali problemi di sistema. Offre inoltre un accesso elettronico per assistere i clienti nell'identificazione e nella risoluzione dei problemi legati alle operazioni.

I clienti hanno il compito di identificare i requisiti aziendali, fornire l'accesso alle risorse necessarie, assegnare un project manager, partecipare ai test e alla convalida e fornire feedback e comunicazioni tempestive affinché l'implementazione IBM SoftwareXcel possa svolgere la propria funzione con successo.

Per i clienti non statunitensi, IBM propone Support Line for Z

IBM Support Line for Z è una soluzione software che fornisce ai clienti assistenza tecnica 24 ore su 24 per i sistemi mainframe IBM, compresa l'assistenza per i problemi hardware e software, la messa a punto delle prestazioni e la risoluzione dei problemi.

La soluzione è progettata per fornire ai clienti un unico punto di contatto per tutte le esigenze di assistenza tecnica e per contribuire a ridurre il tempo di inattività e migliorare la disponibilità del sistema. IBM Support Line for Z vanta specialisti del supporto tecnico altamente qualificati che hanno una vasta esperienza con i sistemi mainframe IBM.

Per utilizzare IBM Support Line for Z, i clienti possono contattare il centro di supporto per telefono o via e-mail e le loro richieste saranno indirizzate allo specialista di supporto tecnico appropriato in base alla natura del problema. Lo specialista collaborerà con il cliente per diagnosticare e risolvere il problema e, se necessario, ne passerà la gestione a livelli di assistenza superiori.

Puoi affidarti a IBM Technology Lifecycle Services per mantenere sempre operativi i tuoi sistemi mission-critical, 7 giorni su 7, 24 ore su 24

IBM Support Line for Z offre diversi vantaggi, tra cui la disponibilità 24 ore su 24, 7 giorni su 7, tempi di risposta rapidi e la possibilità di contattare specialisti del supporto tecnico altamente qualificati. Fornisce inoltre ai clienti l'accesso a un'ampia gamma di risorse, tra cui basi di conoscenza, documentazione sui prodotti e best practice per i sistemi mainframe IBM.

I clienti con problemi tecnici sono tenuti a contattare il centro di assistenza per telefono o via e-mail e a collaborare con gli specialisti dell'assistenza tecnica che li aiuteranno a diagnosticare e risolvere i problemi, cosicché l'implementazione IBM Support Line for Z riesca a offrire il supporto necessario.

### **Conclusioni**

IBM Remote Assistance for Z può essere una valida soluzione per fornire opzioni di supporto tecnico rapide ed efficienti, assistenza remota in tempo reale, monitoraggio e gestione proattivi e risorse tecniche online progettate per aiutare gli utenti Z a risolvere rapidamente e facilmente i problemi tecnici.

### **Perché scegliere IBM Technology Lifecycle Services?**

I professionisti di IBM Technology Lifecycle Services hanno decenni di esperienza nel settore tecnologico. La portata mondiale di IBM consente a TLS di fornire una serie completa di servizi di supporto per hardware e software, che aiutano a identificare le dipendenze nell'intero portfolio IT. La storia comprovata di IBM per quanto riguarda servizi, supporto tecnico e affidabilità, combinata con l'accesso allo sviluppo dei prodotti IBM e ai laboratori ingegneristici, aiuta a fornire risoluzioni di problemi e consulenze efficaci. Puoi affidarti a IBM Technology Lifecycle Services per mantenere sempre operativi i tuoi sistemi mission-critical, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

### **Per maggiori informazioni**

Per maggiori informazioni su IBM Remote Assistance for Z, contatta il tuo rappresentante IBM o IBM business partner®, rivolgiti direttamente a un [esperto IBM TLS](#) o visita [ibm.com/mx-es/it-it/services/systems-support](https://ibm.com/mx-es/it-it/services/systems-support).

© Copyright IBM Corporation 2023

IBM Italia S.p.A.  
Circonvallazione Idroscalo  
20054 Segrate (Milano)  
Italia  
IBM Corporation  
New Orchard Road  
Armonk, NY 10504

Prodotto  
negli Stati Uniti d'America  
luglio 2023

IBM e il logo IBM sono marchi o marchi registrati di International Business Machines Corporation, negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Altri nomi di prodotti e servizi potrebbero essere marchi registrati di IBM o di altre società. Un elenco aggiornato dei marchi registrati IBM è disponibile all'indirizzo [ibm.com/mx-es/it-it/trademark](http://ibm.com/mx-es/it-it/trademark).

Le informazioni contenute nel presente documento sono aggiornate alla data della prima pubblicazione e possono essere modificate da IBM senza preavviso. Non tutte le offerte sono disponibili in ogni Paese in cui opera IBM.

LE INFORMAZIONI RIPORTATE NEL PRESENTE DOCUMENTO SONO DA CONSIDERARSI "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", SENZA GARANZIE, ESPLICITE O IMPLICITE, IVI INCLUSE GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, DI IDONEITÀ A UN PARTICOLARE SCOPO E GARANZIE O CONDIZIONI DI NON VIOLAZIONE.

I prodotti IBM sono coperti da garanzia in accordo con termini e condizioni dei contratti sulla base dei quali vengono forniti.

