

# Pourquoi choisir IBM en tant que fournisseur de services de support technique ?

*A l'ère du cognitif, optez pour un support technique proactif de votre informatique*



## Points clés

Les services d'assistance technique IBM Technical Support Services peuvent vous aider à :

- limiter les risques métier grâce aux services d'une entreprise d'avant-garde et innovante.
- améliorer la disponibilité de votre outil informatique grâce à une infrastructure globale pratiquement inégalée.
- répondre à vos besoins spécifiques grâce à des options de services étendues, souples et personnalisables.
- accéder plus facilement à l'assistance dont vous avez besoin.
- réduire la complexité grâce à un point de contact unique pour la quasi-totalité de vos besoins informatiques.
- obtenir un retour sur investissement positif et améliorer vos performances.

Aujourd'hui, dans un monde qui ne s'arrête jamais, les systèmes informatiques sont tellement interdépendants des opérations métier que même quelques minutes d'indisponibilité peuvent avoir de graves conséquences pour votre productivité, votre réputation et vos finances. Les nouvelles technologies – telles que le Cloud, la téléphonie mobile, l'analytique et les médias sociaux – peuvent aider votre entreprise à devenir plus flexible et plus réactive, mais elles augmentent aussi les risques qui pèsent sur elle.

Alors que votre entreprise entre dans l'ère cognitive – dans laquelle des technologies telles que l'informatique programmable et les technologies cognitives telles qu'IBM Watson aident votre entreprise à surclasser ses concurrents –, les risques auxquels elle est confrontée peuvent être encore plus grands. Si un incident se produit, ses répercussions peuvent entraîner des indisponibilités, une dégradation des performances et des pertes de productivité.

Le coût lié aux indisponibilités ne cesse d'augmenter. Selon le cabinet IDC, le coût moyen d'une heure d'indisponibilité est compris entre 199 478 et 1 471 381 d'euros, en fonction de la taille de votre entreprise.<sup>1</sup> IDC a également mis en évidence qu'entre 21 et 31 % des indisponibilités de 30 minutes ont des conséquences graves, entraînant une sérieuse dégradation de la productivité des utilisateurs.<sup>2</sup>

Or ces indisponibilités sont pratiquement inévitables. En effet, tous les systèmes ont forcément des dysfonctionnements à un moment ou à un autre. Lorsqu'ils se produisent, l'indisponibilité résultante a des conséquences qui ne se limitent pas à la perte de temps et d'argent. Les occasions manquées, l'atteinte à la réputation et le mécontentement des clients peuvent avoir des conséquences désastreuses pour votre entreprise. Si vous ne disposez pas du savoir-faire et des niveaux de service appropriés en matière d'assistance technique, vous pouvez avoir l'impression de passer votre temps à réagir aux problèmes au lieu de vous concentrer sur vos activités.

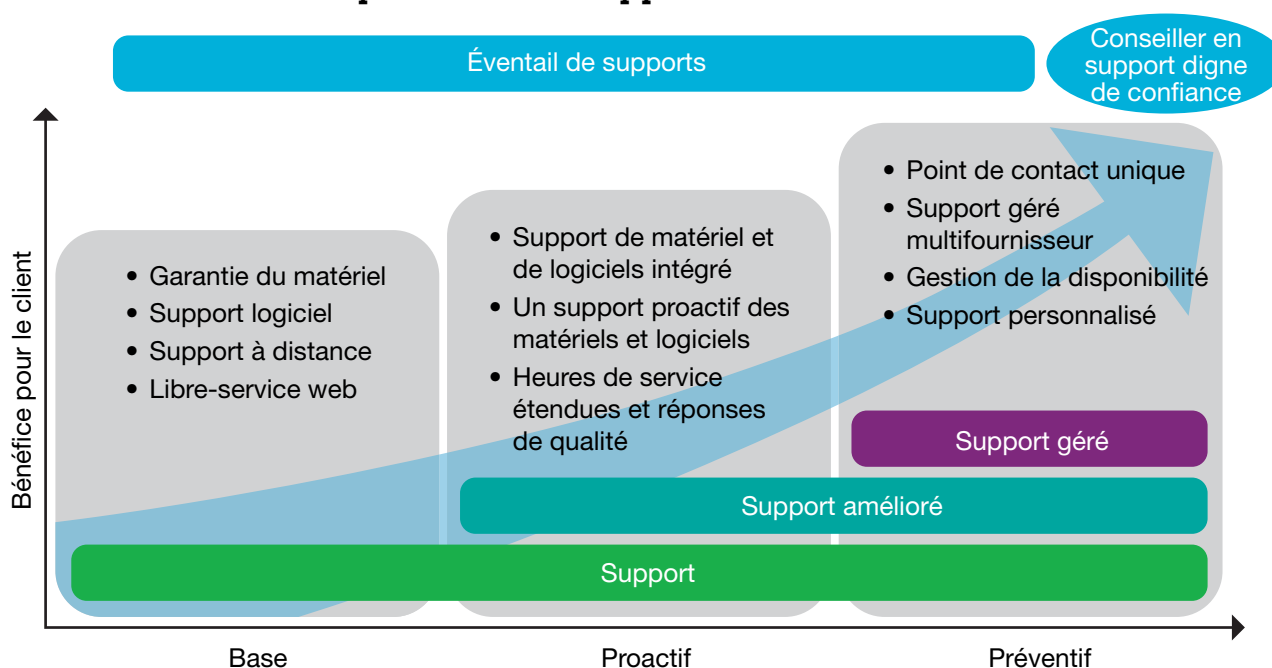
Heureusement, c'est là qu'entrent en jeu les services de support technique de qualité. Mais quelle est la définition d'un support technique de qualité ? Il peut s'agir d'un système qui identifie un problème potentiel et applique un correctif à distance, ce qui fait que vous pouvez même ne jamais savoir qu'un problème existe. Un support technique de qualité peut aussi vouloir dire qu'en cas de détection d'un problème potentiel, le technicien concerné peut planifier de façon proactive et à votre place l'application d'un correctif. L'idéal est de ne même pas avoir à effectuer un appel de service. Toutefois, lorsque vous avez besoin d'une assistance technique sur site, vous voulez des techniciens qui réagissent vite, identifient et corrigent le problème rapidement et limitent la probabilité qu'il se reproduise. Vous voulez aussi des services qui soient adaptés à vos besoins spécifiques et à vos contraintes budgétaires.

Atteindre un tel niveau de support peut être difficile, surtout alors que vous vous efforcez d'équilibrer la haute disponibilité de votre outil informatique et les coûts de support. Vous appuyer sur des ressources internes pour gérer vos besoins en support technique peut nécessiter beaucoup de temps, de ressources et de dépenses, et au final vous détourner de vos activités cruciales. La gestion de plusieurs fournisseurs de services peut exposer votre entreprise à des risques accrus, qui peuvent être dus à la difficulté d'accéder au support, à la gestion de plusieurs contrats et factures et à une qualité de service fluctuante. Un fournisseur de support technique dont l'objectif est de vous apporter qualité et valeur, et pas simplement de vous faire payer moins cher, peut vous aider à résoudre ces problèmes.

Un fournisseur de support technique de qualité doit :

- parfaitement comprendre vos besoins métier et pouvoir y répondre ;
- proposer des options de service souples conçues pour s'adapter à vos besoins et à votre budget ;
- offrir un point de contact unique pour des services internationalement cohérents, de la simple réparation ou correction à des fonctionnalités de support de bout en bout, de sorte qu'en tout lieu un savoir-faire soit disponible de façon quasi immédiate pour résoudre les problèmes ;
- faire preuve d'un leadership global en matière de savoir-faire technique, incluant de vastes compétences en infrastructure et des compétences approfondies en technologies multiplateformes et multifournisseurs ;
- offrir une assistance rapide, accessible et fiable ;
- proposer une assistance à distance et des options web automatisées pouvant aider à accélérer la résolution des problèmes et à maîtriser les coûts de main-d'œuvre liés au support et à la maintenance de l'infrastructure informatique ;
- offrir une surveillance proactive avec notifications des événements afin de réduire les interruptions d'activité ;
- pouvoir remplacer des pièces défectueuses à tout moment et en tout lieu ;
- utiliser des méthodes et des processus d'assistance éprouvés ;
- être réactif face à vos défis métier imprévus, dus à des problèmes de disponibilité ou à des difficultés majeures de gestion du changement ;
- pouvoir apporter la preuve d'économies de coûts potentielles via un support externalisé pouvant inclure des outils et des équipes de support à distance, ainsi que la gestion des contrats, des garanties et des inventaires d'actifs.

### Les services de support modulaires d'IBM sont conçus pour optimiser votre support actuel et futur.



Les services IBM de support technique sont conçus pour vous offrir le support dont vous avez besoin, quand vous en avez besoin.

### Réduction des risques métier grâce à une entreprise innovante et d'avant-garde

Faisant partie des leaders de ce secteur d'activité, nous allons bien au-delà de la simple résolution des pannes de vos systèmes. IBM recherche et invente constamment de nouvelles façons de vous aider à réduire les temps d'indisponibilité, via nos 12 laboratoires de recherche internationaux et nos 114 laboratoires de développement de matériel et de logiciels.

---

*IBM se démarque par rapport à ses homologues du secteur et de l'industrie en général, en ceci qu'elle ne cesse d'anticiper le futur et qu'elle continue à générer une valeur qui fait la différence pour nos clients... et les citoyens du monde.*

– Virginia M. (Ginni) Rometty, présidente-directrice générale

---

En matière de support technique, la conjugaison d'une approche avant-gardiste et d'une expérience solide, peut faire toute la différence dans la gestion du changement et la résolution des problèmes. Nos clients s'appuient sur notre savoir-faire pour le support de leurs systèmes IBM et multifournisseurs. En fait, nous contribuons quotidiennement à la gestion de 10 000 problèmes matériels et de 3500 problèmes logiciels. Avec plus d'un siècle d'expérience, nous avons été confrontés à pratiquement tous les types de problèmes informatiques. Nous avons ainsi investi dans les compétences, les outils, l'infrastructure et les processus permettant d'offrir un support de premier ordre.

---

### Maîtriser le support informatique cognitif pour résoudre les problèmes des clients

L'assistance technique, c'est savoir répondre à des questions : « Pourquoi cela se produit-il ? Comment puis-je y remédier ? » Avec l'aide d'IBM Watson, les techniciens d'IBM Technical Support Services peuvent éviter le processus complexe qui consiste à déterminer la nature du problème et à décider où rechercher une solution dans les bases de connaissances d'IBM.

Désormais, au lieu d'utiliser les outils de recherche traditionnels, il leur suffit d'entrer une question en langage naturel pour recevoir un ensemble de réponses, classées par Watson en fonction du degré de justesse qu'il leur attribue. Avec Watson à leurs côtés, nos techniciens peuvent déterminer la nature des problèmes 37 % plus vite et fournir des solutions plus efficaces.

« Cela ne fait pas qu'augmenter la productivité du centre d'appel. », explique Kevin Wahlmeier, Information & Analytics Leader, IBM Technical Support Services. « Au lieu d'envoyer un ingénieur pour remplacer une pièce, nous pouvons trouver des correctifs de microcode ou de microprogramme déployables à distance, ce qui nous permet de réaliser des économies sur les pièces, la main d'œuvre et les temps de déplacement. Mais ce qui est le plus important, c'est que si nous pouvons résoudre le problème d'un client par téléphone, nous lui permettons de reprendre plus vite ses opérations, et cela augmente son niveau de satisfaction. »

En outre, notre automatisation dynamique réagit et s'adapte aux évolutions de l'environnement informatique. Par exemple, notre « ingénieur virtuel » nous permet de traiter 64 % des incidents qui se produisent, ce qui réduit le délai de traitement de 80 minutes en moyenne pour chaque situation problématique.



*Watson est un moteur cognitif performant, qui explore un grand nombre de sources de données en temps quasi réel, en tire des connaissances et leur attribue un niveau de confiance, apprenant ainsi au fur et à mesure.*

---

---

*La consolidation des fournisseurs offre vraiment de nombreux avantages. IBM offre une évolutivité et une couverture globale qui sont difficiles à égaler.*

– Joseph Salamon, directeur senior, Global Support Logistics, NetApp

---

## Amélioration de la disponibilité informatique grâce à une infrastructure globale de classe mondiale

De nos jours, quelle entreprise peut se permettre d'avoir un équipement défectueux ? Pas la vôtre, ni la nôtre. C'est pourquoi nous adoptons une approche proactive du support technique et de la maintenance, conçue pour réduire, voire éviter, de nombreux incidents avant qu'ils ne se produisent et, en fin de compte, pour vous faire gagner du temps et de l'argent sur le long terme. Cette approche proactive nous permet de résoudre 75 % des problèmes logiciels à distance et d'obtenir des taux de succès de résolution des problèmes matériels de 94 % dès le premier appel. Nous parvenons à atteindre ces niveaux de précision et d'efficacité grâce aux caractéristiques-clés suivantes de notre infrastructure de support :

- **Outils évolués de surveillance, de diagnostic et d'appel vers IBM pour aider à réduire les problèmes informatiques :** Nous utilisons des outils avancés spéciaux, brevetés par IBM, pour surveiller, diagnostiquer et corriger des problèmes de façon proactive et 24h/24. L'un de ces outils est IBM Electronic Service Agent (ESA), qui est installé gratuitement sur tous les serveurs IBM couverts par des contrats de maintenance IBM.<sup>3</sup> Il offre une surveillance 24h/24 des problèmes affectant les machines, tels que des pièces défaillantes, et avertit automatiquement le centre de support IBM pour télécharger de façon plus sécurisée les journaux d'erreur. Cet outil peut être considéré comme le « voyant d'alerte moteur » de votre matériel. Et dans de nombreux cas, les problèmes sont résolus

avant même que vous ayez pris conscience qu'ils existaient. En effet, les correctifs sont transmis à distance à votre équipement. Mais si aucun correctif à distance n'est disponible, ESA fournit aux techniciens IBM les informations dont ils ont besoin avant même leur arrivée sur votre site.

- **Des stocks de pièces et une logistique solide :** Quand votre système est en panne, il est absolument impensable d'attendre des pièces de remplacement pendant des jours ou des semaines. En choisissant IBM, vous pouvez bénéficier d'un référentiel pratiquement sans égal de pièces machine IBM et multifournisseurs sur 585 sites, ce qui permet d'accélérer la résolution des problèmes. En fait, sur une journée, nous livrons environ 27 000 pièces sur des sites de clients dans le monde entier.

Les techniciens IBM ont accès à notre vaste infrastructure de pièces entreposées pour le support des clients IBM. Par le biais du suivi automatique par site, par niveau de mise à jour des logiciels et de microcode, et par mappage vers des machines dont IBM assure la maintenance, nous faisons tout notre possible pour vous fournir nos pièces quand et où vous en avez besoin. Nous offrons aussi de nombreux niveaux de service pour le matériel, notamment des services de réparation sur site, avec échange avancé et en dépôt avec réparation le jour même ou options d'expédition de pièces. De plus, c'est IBM, et non le fournisseur chargé de l'expédition, qui contrôle quand et comment les pièces vous parviennent. Cela signifie que vous pouvez compter sur notre niveau d'exigence élevé en matière de fiabilité et de prestation de service.

- **Compétences mondiales :** Quand vous rencontrez un problème ou requérez une assistance dans la gestion du changement, vous avez besoin d'un technicien qui comprenne tout de suite ce dont il est question. Avec un contrat de support technique IBM, vous augmentez vos chances d'obtenir une telle intervention. Vous aurez accès à des milliers de techniciens hautement qualifiés et certifiés. De plus, les exigences d'IBM en matière de formation permanente des techniciens vous garantissent invariablement un support de pointe.

## Répondre à vos besoins spécifiques grâce à des options de service personnalisables

Que vous ayez besoin d'un support de garantie de base pour les produits IBM ou de services plus robustes pour des produits IBM et non IBM, nous pouvons fournir un support spécialisé pour votre matériel, vos logiciels, et bien plus encore. Nous offrons un vaste éventail de solutions dotées de riches fonctionnalités pour le support et la maintenance gérée de matériel, de logiciels et de solutions.

---

*Le service a toujours été la marque distinctive de notre société.*

– Thomas J. Watson, Sr., président-directeur général d'IBM, 1914-1956

---

IBM peut offrir une couverture 24h/24 avec des temps de réponse plus courts et la possibilité de personnaliser les conditions du support, les options de facturation et pratiquement tous les autres aspects de la prestation de service en fonction de vos besoins et de vos contraintes budgétaires. Nous pouvons même développer des solutions presque intégralement personnalisées en fonction de vos besoins spécifiques, de vos préférences et de vos contraintes budgétaires. Notre processus consiste tout d'abord à connaître vos exigences métier, puis à développer un plan de service personnalisé, et enfin à adapter nos plans en fonction de l'évolution de vos besoins mais aussi lors d'événements inattendus.

## Faciliter l'accès au support dont vous avez besoin

Les services de support technique n'ont guère d'intérêt si leur fournisseur ne peut pas se rendre sur votre site en temps voulu. Notre présence internationale, nos outils d'appel vers IBM et les divers modes d'accès au support nous permettent de répondre à vos besoins plus rapidement et plus efficacement, quel que soit (ou presque) l'endroit où vous vous trouvez. Avec IBM, vous bénéficiez des avantages suivants :

- **Une portée internationale étendue :** Contrairement à de nombreuses autres sociétés, qui ne peuvent fournir des services que dans les principales zones urbaines, IBM peut se déplacer pratiquement n'importe où. Nous assurons un support technique dans 181 pays, dans plus de 165 langues différentes. De plus, nous pouvons offrir des services efficaces sur site et via des moyens évolués, comme la surveillance électronique, les diagnostics et la réparation à distance en temps quasi réel.
- **Plusieurs modes d'accès au support :** Outre les nombreuses fonctionnalités de support à distance, telles que l'outil ESA, nous avons investi dans une gamme d'outils avancés qui vous permettent de signaler vos problèmes à tout moment, de jour comme de nuit. Vous pouvez utiliser ces ressources pour vérifier tous vos états et historiques d'appels pour un lieu d'activité ou pour toute votre entreprise.

## Un point de contact unique pour la quasi-totalité de vos besoins informatiques

Externaliser vos services de support technique devrait vous faciliter la vie, et non la compliquer. Le temps et l'argent consacrés à la gestion de plusieurs fournisseurs et contrats de support technique peuvent aisément aboutir à l'effet inverse de celui escompté. Un contrat de maintenance IBM peut offrir un seul point de responsabilité pour tout le support technique concernant les produits de constructeurs OEM et IBM. Nous pouvons aussi vous aider à simplifier le support technique, et vous permettre ainsi de vous recentrer sur vos activités stratégiques, en vous offrant non seulement des fonctionnalités de support de bout en bout, mais également une solution basée sur vos besoins spécifiques. Grâce à IBM, vous pouvez accéder à :

- **Un savoir-faire multifournisseur avancé :** La différence avec IBM est notre très grande expérience du support d'environnements multifournisseurs. Nous travaillons avec des partenaires informatiques de pointe afin de développer des pratiques proactives dans la gestion et la maintenance de matériel et de logiciels, dans tous les secteurs d'activité et toutes les zones géographiques. Nos alliances avec 11 chefs de file de l'industrie<sup>4</sup> nous permettent d'offrir un accès immédiat à des ressources telles que des pièces détachées, du microcode, etc., directement via leur fournisseur. Grâce à nos relations sectorielles étendues, nous pouvons consolider vos contrats de support multifournisseurs existants en un seul contrat IBM couvrant les services de support et de maintenance IBM et non IBM.

- **Un support premium pour les systèmes IBM :** Qui pourrait mieux connaître les systèmes IBM que leur constructeur, c'est-à-dire IBM elle-même ? IBM ne forme que ses propres employés au support et à la maintenance des systèmes IBM, tout en leur donnant accès à nos laboratoires internationaux de recherche, de développement de matériel et de logiciels. De plus, seuls les employés d'IBM peuvent tirer parti, entre autres, des outils de surveillance et de diagnostic brevetés, des bases de données de solutions, des laboratoires de recherche et de développement, et des pièces certifiées d'IBM.
- **Nous pouvons répondre à pratiquement tous vos besoins informatiques :** Nous sommes l'un des leaders mondiaux des services informatiques, et à ce titre nous offrons un portefeuille de solutions quasiment sans égal, couvrant des centaines de secteurs. Qu'il s'agisse de la création de serveurs et de centres de données innovants, de la conception d'environnements réseau ou de cloud computing, de l'offre de conseils en résilience opérationnelle, IBM sera votre fournisseur unique pour pratiquement tous vos besoins informatiques.

### Permettre un retour sur investissement positif et améliorer vos performances

Dans un environnement métier pavé d'incertitudes budgétaires et soumis à une pression permanente de faire plus avec moins, l'équilibre entre la haute disponibilité informatique et les coûts de support peut sembler pratiquement inatteignable. C'est pourquoi il est indispensable de choisir un fournisseur de support technique qui soit capable non seulement d'offrir des opportunités d'économies grâce aux services fournis, mais aussi d'améliorer vos performances et de fournir globalement de la valeur à votre société. IBM peut prouver un potentiel d'économie de coûts compris entre 5 et 40 %, en fonction de l'état de votre environnement et de la quantité de support externalisée.<sup>5</sup> Mais notre modèle économique ne se limite pas à vous permettre de réduire vos coûts. Nous mettons tout en œuvre pour accroître la longévité de votre matériel, votre résilience opérationnelle, vos capacités d'innovation et votre croissance à long terme.

### Étude de cas : NetApp obtient des résultats primés grâce au support IBM

#### Le besoin

Avec une moyenne de 1500 appels de service par mois, NetApp avait besoin d'un fournisseur de maintenance tiers très compétent et réactif pour assurer le support de ses produits et l'assistance à ses clients en Amérique du Nord. Le vice-président des opérations de support globales, Bruce Shadmehri, décrit les problèmes qu'ils rencontraient : « Il était évident que nous devions effectuer un changement drastique dans cette partie de l'activité. Nos clients n'étaient pas satisfaits du support technique, nos coûts étaient trop élevés et, en interne, nous étions complètement débordés car nous avions trop de fournisseurs à gérer. »

#### La solution

En quatre mois, les services IBM de support technique ont identifié et formé 1100 techniciens dont les performances ont excédé les 95 % stipulés dans l'accord sur les niveaux de service. Dans ce laps de temps extrêmement court, IBM a transformé l'environnement de support multifournisseur en un environnement de services partagés IBM. Cette transition parfaite fut reconnue par l'IBM National Competency Center, qui a attribué à l'équipe une récompense convoitée, pour sa gestion exemplaire de cette migration complexe.

#### L'avantage

IBM a fourni le support de haute qualité et riche en fonctionnalités exigé par les clients, tout en permettant à NetApp d'économiser 40 % par rapport aux coûts d'une équipe de service multifournisseur. NetApp a pu offrir des niveaux de service d'au moins 99,2 %, tout en effectuant 18 000 missions par an avec environ 1100 techniciens de terrain (en Amérique du Nord).



## Pourquoi IBM ?

En choisissant IBM, vous bénéficiez des services d'un solide leader du secteur, ayant une approche innovante et plus de 100 ans d'expérience dans le domaine du support des systèmes informatiques. Vous bénéficiez également de la robuste infrastructure de support développée par IBM, une infrastructure mondiale qui offre un accès quasiment inégalé à des compétences, à des pièces, à un support d'exception et à un vaste réseau de partenaires réputés. Par le biais de cette infrastructure et de nos méthodes éprouvées, nous pouvons contribuer à vous préparer aux défis actuels et aux opportunités de demain avec un support rentable, disponible sous la forme de votre choix, où et quand vous en avez besoin.

## Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur les services IBM Technical Support Services, prenez contact avec votre représentant ou votre partenaire commercial IBM, ou consultez ce site web : [ibm.com/services/fr/fr/it-services/technical-support-services/index.html](http://ibm.com/services/fr/fr/it-services/technical-support-services/index.html)

### Compagnie IBM France

17 Avenue de l'Europe  
92 275 Bois-Colombes Cedex

La page d'accueil d'IBM est accessible à l'adresse :  
**ibm.com**

IBM, le logo IBM, ibm.com, Global Technology Services, Electronic Service Agent et Watson sont des marques d'International Business Machines Corp, déposées dans de nombreuses juridictions réparties dans le monde entier. Les autres noms de produit et de service peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web « Copyright and trademark information » à l'adresse suivante : [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Le présent document contient des informations qui étaient en vigueur et valides à la date de la première publication, et qui peuvent être modifiées par IBM à tout moment. Toutes les offres ne sont pas disponibles dans tous les pays dans lesquels IBM est présent.

Les exemples cités concernant des clients et les performances ne sont présentés qu'à titre d'illustration. Les performances réelles peuvent varier en fonction des configurations et des conditions d'exploitation spécifiques.

LES INFORMATIONS DE CE DOCUMENT SONT DISTRIBUÉES « TELLES QUELLES » SANS AUCUNE GARANTIE NI EXPLICITE NI IMPLICITE. IBM DÉCLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE À CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DÉFAUT D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ. Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats.

<sup>1</sup> IDC, « High-Availability Angst in the 3rd Platform Era », mars 2015.

<sup>2</sup> Ibid.

<sup>3</sup> Liste complète de toutes les plateformes prises en charge par ESA : <http://www-01.ibm.com/support/esa/platforms.htm>

<sup>4</sup> Pour plus d'informations sur les solutions IBM Alliance, visitez le site suivant : <https://www.ibm.com/solutions/alliance/us/en/>

<sup>5</sup> Économies sur la base des implémentations client des services de support technique IBM.

© Copyright IBM Corporation 2016



Pensez à recycler ce document