

IBM Support Services for Multivendor Servers, Storage, Network & Security

Simplifiez la maintenance informatique
pour optimiser la disponibilité, réduire la complexité
et minimiser les coûts



Éléments clés

Optimisez votre infrastructure informatique grâce à l'analytique et à la maintenance prédictive

Simplifiez la maintenance multi-fournisseurs et réduisez les coûts grâce à un point de contact unique

Contribuez à définir des responsabilités claires concernant l'assistance informatique pour l'ensemble des plateformes et des fournisseurs

Améliorez la disponibilité des services grâce à une expertise globale

Le monde actuel est en mouvement perpétuel et votre infrastructure informatique hybride doit être continuellement optimisée pour garantir les performances et la disponibilité

Pour répondre à différents besoins professionnels, il se peut que votre entreprise utilise des serveurs, des services de stockage, des réseaux et des dispositifs de sécurité provenant de plusieurs fabricants d'équipement d'origine (OEM). Avec l'explosion du nombre de fournisseurs, vous risquez de ne pas bénéficier de l'expertise et des compétences nécessaires pour prendre en charge la complexité accrue de votre environnement informatique hybride. Lorsqu'un problème se présente, coordonner plusieurs contrats d'assistance OEM et isoler la source du problème peuvent devenir des tâches extrêmement complexes. Vous pouvez également être amené à maintenir les systèmes existants tout en investissant dans des projets de transformation numérique. Pour simplifier l'assistance et réduire les coûts, vous devez pouvoir compter sur une solution de maintenance unifiée.

IBM vous propose une assistance tierce pour divers fournisseurs OEM afin de répondre à vos besoins en matière de maintenance des serveurs, du stockage, des réseaux et de la sécurité grâce à une stratégie d'assistance unifiée qui réduit le nombre de fournisseurs dans le centre de données.

Optimisez votre infrastructure informatique grâce à l'analytique et à la maintenance prédictive

IBM Support Services pour les serveurs, le stockage, les réseaux et la sécurité multi-fournisseurs offre un accès à IBM Support Insights, un service basé sur le cloud qui aide les équipes informatiques à améliorer le temps de fonctionnement de l'environnement informatique et à remédier aux vulnérabilités. Il s'appuie sur des informations basées sur l'analytique, sur la gestion des actifs et sur des recommandations de maintenance préventive pour améliorer la disponibilité de votre infrastructure. Le service IBM Support Insights est inclus dans un certain nombre de contrats d'assistance IBM et a été conçu pour vous offrir une meilleure visibilité sur votre centre de données et votre infrastructure informatique locale et virtuelle. Il vous aide à identifier les problèmes actuels et potentiels du système en vous fournissant des scores de risque et des recommandations sur les mesures à prendre pour réduire les temps d'arrêt non planifiés et éviter les interruptions de service.

Outre les capacités standard, l'abonnement à IBM Support Insights Pro vous offre une valeur ajoutée en vous fournissant des informations prioritaires sur les vulnérabilités en matière de sécurité et concernant le cycle de vie, les niveaux recommandés pour les systèmes d'exploitation et les micrologiciels, ainsi que des capacités étendues d'historique et d'analyse des cas. Ces fonctionnalités ont été conçues pour permettre aux clients de mieux comprendre l'impact du cycle de vie informatique, d'optimiser leur posture en matière de sécurité et de réduire les délais de planification de l'infrastructure.



Simplifiez la maintenance multi-fournisseurs et réduisez les coûts grâce à un point de contact unique

Les responsables informatiques ont du mal à gérer les relations complexes avec les fournisseurs qu'exigent les environnements de cloud hybride d'aujourd'hui, tout en essayant de minimiser les coûts. La gestion de contrats de service, de licences et d'accords de niveau de service disparates peut s'avérer chronophage et coûteuse et vous empêcher de vous concentrer sur des objectifs métier plus stratégiques. En assurant l'assistance à distance et sur site, la logistique des pièces ainsi que la facturation, IBM vous offre un point de contact unique pour vos produits multi-fournisseurs. En regroupant les contrats de maintenance dans un seul contrat avec IBM, vous réduisez le temps, les efforts et les frais liés à la gestion des contrats avec les fournisseurs, tout en bénéficiant de niveaux de service plus élevés.

En tant que point de contact unique, IBM s'appuie sur une approche globale de l'assistance et a la capacité d'examiner vos systèmes et leurs interactions, ce qui vous permet de trouver des solutions plus rapidement tout en allégeant la charge de travail de vos équipes. Cette solution vous permet également d'actualiser la technologie existante et peut devenir votre source d'approvisionnement unique pour l'acquisition de nouveaux produits ainsi que pour le support de maintenance. L'étude Forrester Total Economic Impact of Hybrid IT Support, réalisée à la demande d'IBM, a mis en évidence les principaux avantages d'une assistance multi-fournisseurs, qui permet aux clients d'économiser du temps et de l'argent. Le service d'assistance multi-fournisseurs d'IBM a contribué à réduire de 22 % le temps consacré à la gestion des fournisseurs et de 25 % les coûts de maintenance et de support du matériel.¹ Ces avantages peuvent aider les clients à consacrer leur budget et leurs ressources à des initiatives à plus forte valeur ajoutée.

Contribuez à définir des responsabilités claires concernant l'assistance informatique pour l'ensemble des plateformes et des fournisseurs

Gérer un centre de données moderne peut s'avérer difficile, c'est pourquoi notre approche spécialisée compatible avec tous les fournisseurs vous aide à maximiser les performances des systèmes informatiques existants au sein de votre centre de données. Faire appel à plusieurs fournisseurs pour identifier l'origine des problèmes et s'efforcer de les corriger soi-même peut prendre beaucoup de temps et entraîner des retards dans leur résolution. Toutefois, en vous appuyant sur notre source d'assistance unique, du signalement des problèmes jusqu'à leur résolution, vous n'aurez plus à vous tourner vers plusieurs fournisseurs ni à affecter du personnel au support interne. De même, cette approche vous permettra d'accélérer la résolution des problèmes et d'optimiser la disponibilité de votre système.

IBM vous fournit un support technique à distance de niveau 1 et 2 et des services sur le terrain par l'intermédiaire d'un modèle d'assistance compétitif avec dépannage, services à distance ou sur site, pièces et logistique, basés sur des accords de niveau de service. Nous fournissons également un modèle de support collaboratif dans lequel IBM a signé des accords d'alliance avec des OEM qui nous permettent d'intégrer des services OEM et IBM Services au sein d'un modèle d'assistance unique avec une expertise OEM de niveau 3.

Fabricants d'équipement d'origine (OEM) pris en charge

Serveurs et stockage

- Dell
- Fujitsu
- Hitachi
- HPE
- Lenovo
- NetApp
- Oracle
- Sun
- Supermicro

Réseau et sécurité

- Check Point Software Technologies
- Cisco Systems
- F5
- Fortinet
- Juniper Networks
- Palo Alto Networks
- Riverbed Technology

Vous pouvez compter sur IBM Technology Lifecycle Services pour vous aider à assurer le fonctionnement des systèmes vitaux de votre entreprise 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

IBM propose également une solution pour certains produits de Dell, Fujitsu, HPE et Lenovo, appelée IBM MVS Enterprise Care, qui intègre et regroupe des services d'assistance dont le prix est fixé à l'avance dans un modèle d'assistance à plusieurs niveaux : Basic, Advanced ou Premium. Des options supplémentaires telles que l'assistance en matière de batterie, la conservation des supports et la ligne d'assistance sont disponibles pour permettre aux organisations de choisir le niveau d'assistance adapté à leurs besoins. Avec IBM MVS Enterprise Care Premium, vous avez accès à IBM Support Insights Pro et au service d'assistance dédiée d'un chargé de clientèle technique (TAM) IBM, un spécialiste doté d'une grande expertise technique qui vous fournira un service personnalisé et restera votre point de contact unique pour tout vos problèmes d'assistance. Vous bénéficierez également de services proactifs, du traitement prioritaire et de temps de réponse améliorés.

Améliorez la disponibilité des services grâce à une expertise globale

Grâce à un réseau mondial de spécialistes certifiés en matière d'assistance pour les produits OEM, IBM vous permet d'accéder à des capacités disponibles 24 h/24 pour garantir un fonctionnement efficace de vos opérations métier. Des services mondiaux et locaux sont disponibles dans plus de 130 pays, avec plus de 300 sites de stockage (FSL) dans le monde entier. IBM a fait ses preuves en matière de maintenance, de prestation de services, de support et de fiabilité. Notre modèle d'assistance mondiale permet d'assurer la disponibilité des services, d'accroître l'efficacité des entreprises et de réduire les coûts de formation interne, ce qui constitue un avantage concurrentiel pour les projets d'expansion multinationale ou mondiale.

Conclusion

Protéger et gérer votre investissement dans l'infrastructure tout en maintenant une haute disponibilité pour les charges de travail critiques peut s'avérer difficile. IBM TLS peut vous aider à planifier et à déployer les éléments constitutifs d'une architecture informatique de cloud hybride nouvelle génération qui ouvre le champ des possibles.

Pourquoi choisir IBM Technology Lifecycle Services ?

Les professionnels d'IBM Technology Lifecycle Services s'appuient sur des décennies d'expertise dans le secteur des technologies. La présence d'IBM dans le monde nous permet de fournir un ensemble complet de services dédiés au support matériel et logiciel qui facilite l'identification des dépendances dans l'ensemble de votre environnement informatique. Nos experts fournissent une maintenance multi-fournisseurs et prennent en charge plus de 22 000 produits matériels et logiciels d'IBM et d'autres fabricants d'équipements d'origine. Vous pouvez compter sur IBM Technology Lifecycle Services pour vous aider à assurer le fonctionnement des systèmes vitaux de votre entreprise 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

En savoir plus

Vous souhaitez en savoir plus sur IBM Support Services pour les serveurs, le stockage, les réseaux et la sécurité multi-fournisseurs ? Nous vous invitons à contacter votre représentant IBM, votre partenaire commercial ou un [expert IBM TLS](#). Vous pouvez également vous rendre sur la page www.ibm.com/fr-fr/services/technology-lifecycle-services.

© Copyright IBM Corporation 2024

Compagnie IBM France
17 avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex
IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

Produit aux États-Unis, janvier 2024

IBM et le logo IBM sont des marques commerciales ou des marques déposées d'International Business Machines Corporation, aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur ibm.com/fr-fr/trademark.

Les informations contenues dans le présent document étaient à jour à la date de sa publication initiale. Elles peuvent être modifiées sans préavis par IBM. Les offres mentionnées dans le présent document ne sont pas toutes disponibles dans tous les pays où la société IBM est présente.

LES INFORMATIONS CONTENUES DANS LE PRÉSENT DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ÉTAT », SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE, NOTAMMENT SANS AUCUNE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION D'ABSENCE DE CONTREFAÇON.

Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats qui régissent leur utilisation.

1 [The Total Economic Impact™ Of IBM Hybrid IT Support](#), étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte d'IBM, janvier 2023. Le résultat concerne une organisation composite et repose sur les réponses des clients interrogés.

