

IBM Support Services pour les serveurs, le stockage, les réseaux et la sécurité multi-fournisseurs

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

■ Éléments clés

Optimisez votre infrastructure informatique grâce aux analyses et à la maintenance prédictive

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

Veillez à ce que les responsabilités en matière de support informatique soient clairement définies pour l'ensemble des plateformes et des fournisseurs

Améliorez la disponibilité de vos services grâce à une expertise mondiale

Dans le monde actuel, qui ne s'arrête jamais, votre infrastructure informatique hybride doit être optimisée en permanence en termes de performances et de disponibilité

Pour répondre aux besoins variés de son activité, votre entreprise recourt à des serveurs, des systèmes de stockage, de réseau et de sécurité provenant de différents fabricants d'équipements d'origine (OEM). Avec la multiplication du nombre de fournisseurs, vous pourriez manquer d'expertise ou de compétence pour gérer le surcroît de complexité de votre environnement informatique hybride. En cas de problème, il peut être très difficile de coordonner les différents contrats de support des OEM et d'identifier la source du problème. Par ailleurs, la maintenance des systèmes en place peut s'avérer délicate à mener parallèlement aux projets d'investissements de transformation numérique. Pour simplifier le support et réduire les coûts, il vous faut une solution de maintenance unifiée.

IBM peut fournir ce point de contact unique, couvrant plusieurs produits OEM et capable de répondre à vos besoins en matière de support pour la maintenance des serveurs, des systèmes de stockage, de réseaux et de sécurité, afin que vous puissiez résoudre vos problèmes rapidement grâce à un point de responsabilité unique. IBM offre un accès rapide, disponible 24 heures sur 24 partout dans le monde, à des techniciens de support expérimentés, s'appuyant sur un ensemble complet de services de support matériel et logiciel, en mesure d'identifier les dépendances dans votre environnement informatique.

Optimisez votre infrastructure informatique grâce aux analyses et à la maintenance prédictive

IBM® Support Services pour les serveurs, le stockage, les réseaux et la sécurité multi-fournisseurs inclut un accès à IBM Support Insights, un portail sécurisé, basé sur le cloud, permettant de visualiser l'ensemble de votre environnement informatique afin de traiter de manière proactive les risques et les expositions qui pourraient compromettre la disponibilité de votre infrastructure informatique hybride. IBM Support Insights vous aide pour la gestion et la maintenance, en s'appuyant sur la vaste base de connaissances d'IBM sur les produits et le support. Le service vous aide à identifier les problèmes actuels ou potentiels du système et fournit des conseils sur les mesures à prendre pour réduire le temps d'indisponibilité non planifié et éviter les interruptions de service.



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

Les responsables informatiques peinent à gérer la complexité des relations avec les fournisseurs, inhérente aux environnements de cloud hybride actuels, tout en essayant de limiter les dépenses. La gestion des différents contrats de service, licences et SLA peut s'avérer chronophage et coûteuse, tout en vous empêchant de vous consacrer à des projets d'entreprise plus stratégiques. IBM offre un point de contact unique pour le support à distance et sur site, la logistique des pièces et la facturation de vos produits multi-fournisseurs. En regroupant les contrats de maintenance en un seul contrat avec IBM, vous économisez le temps, les efforts et l'argent consacrés à la gestion des contrats fournisseurs, tout en bénéficiant d'un niveau de service plus élevé.

En tant que guichet unique, IBM propose une approche globale du support, centrée sur l'analyse de vos systèmes et de leurs interactions, afin de trouver une solution plus rapidement, tout en soulageant vos équipes. Cette solution permet également d'actualiser les technologies en place et peut devenir votre source unique pour l'achat de nouveaux produits, en plus de l'assistance à la maintenance. Tous ces avantages vous permettront de réaliser d'importantes économies qui pourront ensuite être réinvesties dans d'autres projets d'entreprise.

Veillez à ce que les responsabilités en matière de support informatique soient clairement définies pour l'ensemble des plateformes et des fournisseurs

Transformer et gérer un centre de données moderne peut s'avérer complexe. Pour IBM, un centre de données moderne, efficace et adapté au cloud doit s'accompagner d'un partenaire de support informatique compétent, capable de vous aider à surmonter les obstacles de votre transformation numérique. Avec notre approche spécialisée et indépendante, nous maximisons les performances des systèmes informatiques présents dans votre centre de données. Faire appel à plusieurs fournisseurs pour identifier la cause profonde d'un problème, puis tenter d'y remédier en interne peut prendre beaucoup de temps et retarder d'autant la bonne solution. En utilisant notre point de contact unique de support, qui suivra votre dossier de la déclaration jusqu'à la résolution, vous éviterez de multiplier les échanges avec les fournisseurs ou de recruter du personnel. Ainsi, vous accélérerez la résolution des problèmes, ce qui aura pour effet d'améliorer la disponibilité du système.

Les services mondiaux multi-fournisseurs de support IBM couvrent un nombre toujours plus grand de produits OEM. Dans le cadre du contrat IBM Support Services pour les serveurs, le stockage, les réseaux et la sécurité multi-fournisseurs, IBM vous fournira un support technique à distance et des services sur site de niveau 1 et 2 et travaillera avec le fournisseur pour fournir une expertise de niveau 3, si elle est disponible et nécessaire.

OEM de serveurs et de stockage

- Dell
- Dell EMC
- Fujitsu
- Hitachi
- HPE
- Lenovo
- NetApp
- Oracle
- Pure Storage
- Sun
- Supermicro

OEM de systèmes de réseau et de 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 que vos
systèmes métier critiques
fonctionnent parfaitement
24 heures sur 24,
7 jours sur 7

Améliorez la disponibilité de vos services grâce à une expertise mondiale

Grâce à un réseau mondial de spécialistes certifiés en support de produits OEM, IBM peut mettre à votre disposition des ressources disponibles 24 heures sur 24 afin de garantir que votre entreprise soit toujours opérationnelle. Outre ce service disponible mondialement et localement dans plus de 130 pays, IBM exploite près de 585 centres de pièces détachées avec des composants IBM et tiers. En ce qui concerne le matériel, notre équipe intervient et résout les problèmes dès le premier appel dans 94 % des cas.¹ IBM a démontré sa longue expérience et sa fiabilité en termes de maintenance, de prestation de services et de support. Notre modèle de support mondial permet de garantir la disponibilité de vos services, d'accroître l'efficacité de votre entreprise et de réduire les coûts de formation interne. Il constitue également un avantage concurrentiel pour les multinationales ou les entreprises en voie d'internationalisation.

Conclusion

Protéger et gérer votre investissement dans l'infrastructure tout en conservant une haute disponibilité pour les charges de travail critiques peut devenir un véritable challenge. TLS peut vous aider à planifier et à déployer les éléments constitutifs d'une architecture informatique cloud hybride de dernière génération, pour ouvrir le champ des possibles.

Pourquoi choisir IBM Technology Lifecycle Services ?

Les équipes d'IBM Technology Lifecycle Services s'appuient sur des dizaines d'années d'expertise dans le secteur des technologies. IBM est implantée dans le monde entier, ce qui nous permet de vous fournir un ensemble complet de services de support matériel et logiciel qui aident à identifier les dépendances dans votre environnement informatique. La longue expérience et la fiabilité démontrée d'IBM en matière de maintenance, de prestation de services et de support, combinées à l'accès aux laboratoires de développement de produits et d'ingénierie d'IBM, permettent d'apporter des conseils pertinents et de résoudre les problèmes. Vous pouvez compter sur IBM Technology Lifecycle Services pour assurer le bon fonctionnement de vos systèmes critiques 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur les services de support IBM pour les serveurs, le stockage, les réseaux et la sécurité multi-fournisseurs, contactez votre interlocuteur IBM ou votre partenaire commercial IBM®, ou rendez-vous sur ibm.com/fr-fr/services/multivendor-support

© Copyright IBM Corporation 2022

Compagnie IBM France
17 avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex

Produit aux
États-Unis d'Amérique
Décembre 2022

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. Une liste actualisée des marques d'IBM est disponible sur ibm.com/trademark.

L'information contenue dans ce document était à jour à la date de sa publication initiale et peut être modifiée 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 NI AUCUNE GARANTIE OU CONDITION DE NON-CONTREFAÇON.

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

1 Sur la base des données internes d'IBM, décembre 2020.

