

IBM® Remote Assistance for Z

Assistência remota em tempo real, monitoramento proativo e gestão para resolver questões técnicas

■ Destaques

Melhore a produtividade, eficiência e satisfação geral com seus sistemas e soluções de TI

Receba suporte remoto com orientações e conselhos de profissionais experientes (especialistas técnicos da IBM)

Uma variedade de opções de suporte, incluindo assistência remota, telefone, e-mail e chat.

A necessidade técnica empresarial do Remote Assistance

Os clientes frequentemente precisam de assistência remota por várias razões, como a necessidade de suporte técnico ágil e eficaz, a conveniência de receber ajuda sem sair de casa ou do ambiente de trabalho, a capacidade de solucionar problemas sem a necessidade de visitas presenciais demoradas e caras, além da maior acessibilidade e disponibilidade de serviços de suporte remoto na era digital atual. Adicionalmente, a assistência remota pode habilitar os clientes a receberem orientações especializadas e conselhos de profissionais experientes, que os ajudam a superar desafios técnicos complexos, otimizar configurações de software e hardware, e se atualizar com as últimas tendências e tecnologias em seus setores, melhorando assim sua produtividade, eficiência e satisfação geral com seus sistemas e soluções de TI.

Melhorando o tempo de resposta do seu suporte

A solução IBM® Remote Assistance for Z é projetada para ajudar os usuários do Z a resolverem problemas técnicos de maneira rápida e eficiente. Esta solução oferece uma forma simples e segura para os usuários receberem suporte de especialistas técnicos da IBM® sem a necessidade de visitas presenciais ou viagens.

IBM® Remote Assistance for Z apresenta uma solução segura e eficiente que pode ajudar as organizações a melhorar os tempos de resposta do suporte, minimizar períodos de inatividade e reduzir custos. Ao usar essa ferramenta, as equipes de suporte podem diagnosticar e resolver problemas rapidamente, permitindo que as organizações se concentrem em operações de negócios e crescimento.

A solução oferece uma variedade de opções de suporte, incluindo suporte por telefone, e-mail e chat. Os usuários também podem acessar recursos técnicos on-line, como documentação e artigos de conhecimento, para ajudar a solucionar problemas, fornecendo assistência remota em tempo real através do compartilhamento remoto, permitindo que especialistas técnicos da IBM visualizem e controlem o ambiente de solução de aprendizado de máquina do usuário de forma remota. Esse recurso pode possibilitar uma resolução mais rápida de problemas, reduzir o downtime e eliminar a necessidade de visitas presenciais ou viagens.

Escolha seu IBM® Remote Assistance for Z com base na sua localização

Para clientes nos EUA, a IBM® oferece a edição empresarial do SoftwareXcel para Z.

IBM® SoftwareXcel é um programa projetado para ajudar os clientes a acelerar suas implementações de software e melhorar seu retorno sobre o investimento. A solução é projetada para ajudar as organizações a otimizar seus ambientes de solução de aprendizado de máquina, melhorar o desempenho do sistema e reduzir custos. Ela fornece um conjunto de ferramentas e recursos para ajudar as organizações a gerir sua infraestrutura de solução de aprendizado de máquina, incluindo ferramentas para desenvolvimento de aplicações, administração de sistema e gestão de desempenho.

Algumas das principais funcionalidades do IBM® SoftwareXcel for Z incluem ferramentas para análise de código e ajuste de desempenho, testes de aplicação e capacidades de depuração, ferramentas de monitoramento e gestão de sistemas, e integração com outros produtos de software de solução de aprendizado de máquina da IBM®.

O Serviço de Suporte Proativo e Notificações oferece notificações eletrônicas e informações sobre possíveis problemas no sistema. Ele também oferece acesso eletrônico para ajudar os clientes na identificação e resolução de problemas com a operação.

Os clientes são responsáveis por identificar requisitos empresariais, fornecer acesso a recursos necessários, designar um gestor de projeto, participar em testes e validação, e fornecer feedback e comunicação pontuais para o sucesso da implementação do seu IBM® SoftwareXcel.

Para clientes fora dos EUA, a IBM oferece o Support Line for Z

O IBM® Support Line for Z é uma solução de software que oferece suporte técnico eficiente aos clientes para sistemas de solução de aprendizado de máquina da IBM, incluindo assistência com problemas de hardware e software, ajuste de desempenho e resolução de problemas.

A solução tem o objetivo de fornecer aos clientes um único ponto de contato para todas as necessidades de suporte técnico e ajudar a reduzir o downtime e melhorar a disponibilidade do sistema. O IBM® Support Line for Z é composto por especialistas de suporte técnico altamente treinados e com vasta experiência em sistemas de solução de aprendizado de máquina da IBM.

Para usar o IBM® Support Line for Z, os clientes podem entrar em contato com o centro de suporte por telefone ou e-mail, e suas solicitações serão direcionadas ao especialista técnico apropriado com base na natureza do problema. O especialista vai trabalhar com o cliente para diagnosticar e resolver o problema e, se necessário, encaminhará a questão para níveis superiores de suporte.

Conte com os IBM Technology Lifecycle Services para manter seus sistemas de missão crítica em pleno funcionamento, 24x7

O IBM Support Line for Z oferece diversos benefícios, incluindo disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana, tempos de resposta rápidos e acesso a especialistas de suporte técnico altamente treinados. Ele também fornece aos clientes acesso a uma ampla gama de recursos, incluindo bases de conhecimento, documentação do produto e melhores práticas para sistemas de solução de aprendizado de máquina da IBM.

Os clientes são responsáveis por entrar em contato com o centro de suporte por telefone ou e-mail com seus problemas técnicos e trabalhar com especialistas de suporte técnico para diagnosticar e resolver problemas para o sucesso da implementação do seu IBM® Support Line for Z.

Conclusão

O IBM® Remote Assistance for Z pode ser uma solução valiosa para oferecer opções de suporte técnico rápidas e eficientes, assistência remota em tempo real, monitoramento proativo e gerenciamento, e recursos técnicos on-line projetados para ajudar os usuários do Z a resolver problemas técnicos de forma rápida e fácil.

Por que usar o IBM Technology Lifecycle Services?

Os profissionais do IBM® Technology Lifecycle Services têm décadas de experiência no setor de tecnologia. O alcance global da IBM nos permite oferecer um conjunto abrangente de serviços de suporte para hardware e software, que ajudam a identificar dependências em todo o seu portfólio de TI. O histórico comprovado da IBM em serviço, suporte técnico e confiabilidade, combinado com o acesso aos laboratórios de desenvolvimento e engenharia de produtos IBM, ajuda a fornecer conselhos e resolução de problemas de forma eficiente. Conte com o IBM® Technology Lifecycle Services para manter seus sistemas de missão crítica em pleno funcionamento, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Para mais informações

Para saber mais sobre o IBM® Remote Assistance for Z, entre em contato com seu representante ou parceiro comercial da IBM, fale diretamente com [um especialista em IBM® TLS](#) ou visite ibm.com/br-pt/services/systems-support.

© Copyright IBM Corporation 2023

IBM Brasil Ltda
Rua Tutóia, 1157
CEP 04007-900
São Paulo, SP
IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

Produzido nos
Estados Unidos da América
Julho de 2023

IBM e o logotipo IBM são marcas comerciais ou marcas registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Há uma lista atualizada de marcas registradas da IBM disponível em ibm.com/br-pt/trademark.

Este documento é atual na data de sua publicação inicial, podendo ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países em que a IBM opera.

AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO APRESENTADAS NO ESTADO EM QUE SEM ENCONTRAM, SEM QUALQUER GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUSIVE SEM QUALQUER GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A DETERMINADO FIM E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO INFRAÇÃO.

Os produtos IBM têm garantia de acordo com os termos e condições dos contratos sob os quais são fornecidos.

