

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

Simplifique a manutenção da TI para otimizar a disponibilidade, diminuir a complexidade e reduzir os custos



Destaques

Otimize sua infraestrutura de TI usando análise de dados e manutenção preditiva

Simplifique a manutenção para múltiplos fornecedores e reduza custos com um ponto único de contato

Defina claramente quem é responsável pelo suporte de TI para diferentes plataformas e fornecedores

Melhore a disponibilidade dos serviços com conhecimento global

Um mundo sempre conectado exige que sua infraestrutura de TI híbrida seja otimizada continuamente para garantir o desempenho e a disponibilidade

Para atender às diversas demandas dos negócios, sua empresa talvez use servidores, armazenamento, rede e dispositivos de segurança de vários fabricantes de equipamentos originais (OEMs, na sigla em inglês). No entanto, com o crescimento do número de fornecedores, talvez você não tenha o conhecimento e as habilidades para lidar com o aumento da complexidade do seu ambiente de TI híbrido. Quando ocorre um problema, acessar os contratos de suporte de vários OEMs e isolar a causa pode ser extremamente complexo. Outro desafio é fazer a manutenção dos sistemas existentes sem deixar de investir em projetos de transformação digital. Para simplificar o suporte e reduzir os custos, você precisa de uma solução de manutenção unificada.

A IBM pode oferecer um ponto único de contato para vários produtos de OEMs. Assim, é possível atender às necessidades de suporte de manutenção de servidor, armazenamento, rede e segurança, além de resolver problemas rapidamente devido à centralização da responsabilização. Com a cobertura global da IBM, você tem acesso rápido a suporte técnico especializado a qualquer momento. Além disso, a grande variedade de serviços de suporte de hardware e software ajuda a identificar dependências em todo o seu portfólio de TI.

Otimize sua infraestrutura de TI usando análise de dados e manutenção preditiva

O IBM® Support Services for Multivendor Server, Storage, Network and Security oferece acesso ao IBM Support Insights, um portal seguro e baseado em nuvem onde é possível analisar seu ambiente de TI. Assim, você enfrenta proativamente os riscos e vulnerabilidades que poderiam impactar a disponibilidade da sua infraestrutura de TI híbrida.

O IBM Support Insights foi criado para facilitar o gerenciamento, a manutenção e o uso da grande base de conhecimento com dados de suporte e produtos da IBM. Ele também identifica e prevê problemas no sistema e faz recomendações para reduzir o tempo de inatividade não planejado e evitar falhas nos serviços.



Simplifique a manutenção para múltiplos fornecedores e reduza custos com um ponto único de contato

Os líderes de TI têm dificuldade para gerenciar as relações complexas com fornecedores exigidas pelos ambientes de nuvem híbrida atuais e ainda manter os custos baixos. Manter diferentes contratos de serviço, licenças e SLAs, além de ser demorado e caro, reduz o tempo disponível para priorizar metas de negócio mais estratégicas. A IBM oferece um ponto único de contato para seus produtos de múltiplos fornecedores, oferecendo suporte remoto e no local, logística de peças e faturamento. Ao consolidar os contratos de manutenção em um único contrato com a IBM, você reduz o tempo, o esforço e o custo relacionados ao gerenciamento dos contratos de fornecedores e ainda consegue níveis mais elevados de serviço.

Com oferta centralizada, a IBM fornece uma abordagem abrangente de suporte com possibilidade de analisar seus sistemas e a forma como eles interagem. Isso agiliza a solução de problemas e facilita o trabalho dos seus funcionários. A solução também permite a atualização da tecnologia existente, além de funcionar como uma central de compra de novos produtos e suporte de manutenção. Todas essas vantagens geram uma redução de custos considerável que possibilita novos investimentos em outras áreas da sua empresa.

Defina claramente quem é responsável pelo suporte de TI para diferentes plataformas e fornecedores

Transformar e gerenciar um data center moderno pode ser um desafio. A IBM acredita que o caminho para um data center moderno, eficiente e em nuvem é trabalhar com o parceiro certo para suporte de TI, que possa ajudar a lidar com os obstáculos da sua jornada de transformação digital. Nossa abordagem especializada e agnóstica de fornecedor ajuda a melhorar o desempenho dos sistemas de TI do seu data center. Envolver diversos fornecedores na identificação da causa raiz e definir quem vai resolver os problemas pode ser demorado e atrasar o processo de resolução. Nosso suporte centralizado, desde a etapa de identificação até a resolução, acaba com a necessidade de lidar com vários fornecedores ou aumentar a equipe interna. Além disso, a resolução dos problemas acontece mais rapidamente, resultando em aumento da disponibilidade do sistema.

A IBM oferece suporte a um número cada vez maior de produtos de OEM como parte dos nossos serviços globais para múltiplos fornecedores. Mediante o contrato do IBM Support Services for Multivendor Server, Storage, Network and Security, a IBM fornece suporte técnico remoto de Níveis 1 e 2 e serviços de campo, além de colaborar com o fornecedor para oferecer conhecimento especializado de Nível 3, se disponível e necessário.

OEMs de armazenamento e servidores

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

OEMs de segurança e rede

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

Você pode contar com o IBM Technology Lifecycle Services para manter seus sistemas de missão crítica funcionando sem problemas 24 horas por dia, 7 dias por semana

Melhore a disponibilidade dos serviços com conhecimento global

Com uma rede internacional de especialistas em suporte de produto de OEM certificados, a IBM pode fornecer recursos a qualquer hora para garantir a continuidade dos seus negócios. Os serviços internacionais e locais estão disponíveis em mais de 130 países. Além disso, a IBM opera cerca de 585 centros de distribuição com peças próprias e de terceiros. Nos serviços de hardware, nossa equipe costuma responder e corrigir problemas na primeira solicitação em 94% dos casos.¹ A IBM tem um histórico comprovado quando o assunto é manutenção, entrega de serviços, suporte e confiabilidade. Nosso modelo de suporte global ajuda a garantir a disponibilidade dos serviços, melhora a eficiência dos negócios e reduz os custos dos treinamentos internos. Ele também traz um diferencial competitivo para a expansão multinacional ou global.

Conclusão

Gerenciar e proteger seu investimento em infraestrutura e manter consistentemente a alta disponibilidade para cargas de trabalho de missão crítica pode ser um desafio. O TLS pode ajudar você a planejar e implementar os blocos de construção de uma arquitetura de TI de nuvem híbrida de última geração para permitir qualquer possibilidade.

Por que utilizar os 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 de hardware e software que ajudam a identificar dependências no seu portfólio de TI. O comprovado histórico de serviço, suporte técnico e confiabilidade da IBM, combinado com o acesso aos seus laboratórios de desenvolvimento de produtos e engenharia, ajuda a prestar uma assessoria eficiente e oferecer soluções. Você pode contar com o IBM Technology Lifecycle Services para manter seus sistemas de missão crítica funcionando sem problemas 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Para obter mais informações

Para saber mais sobre o IBM Support Services for Multivendor Servers, Storage, Network and Security, entre em contato com seu representante IBM ou Parceiro de Negócios® IBM ou acesse ibm.com/br-pt/services/multivendor-support

© Copyright IBM Corporation 2022

IBM Brasil Ltda
Rua Tutóia, 1157
CEP 04007-900
São Paulo, SP

Produzido nos
Estados Unidos da América
Dezembro de 2022

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. Uma lista atualizada das marcas comerciais da IBM está disponível em ibm.com/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 onde a IBM opera.

AS INFORMAÇÕES NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS “TAIS COMO ESTÃO”, SEM GARANTIA EXPRESSA OU IMPLÍCITA DE, ENTRE OUTRAS, COMERCIALIZIDADE, ADEQUAÇÃO A DETERMINADO FIM OU DE NÃO INFRAÇÃO.

Os produtos da IBM são garantidos de acordo com os termos e condições dos acordos dentro dos quais são fornecidos.

1 Com base em dados internos da IBM, dezembro de 2020

