

# Technology Lifecycle Services for IBM Storage

## 提高数据中心的一致性和可用性

■  
**要点**  
规划和部署企业存储解决方案

通过 IBM Expert Care 定制支持选项

利用 IBM 满足日常数据中心需求

优化 IBM Storage 系统

更新至最新技术

在当今复杂的混合型 IT 环境中,企业需要服务和支持来充分利用数据中心、云端和边缘等方面的全新技术,同时确保其现有基础架构维持正常运行。企业希望具备前瞻和预测功能,帮助预测和防止其 IBM 以及第三方供应商硬件和软件发生意外故障。他们需要整个产品生命周期的基础架构服务,以主动管理日常数据中心需求、系统运行状况及其互操作性。这些混合架构需要经过精心设计和规划才能实现卓越性能,但也必须在整个产品和解决方案生命周期中完美执行,而可用的专业资源却很少。

IBM® Technology Lifecycle Services (TLS) 为 IBM Systems 产品、Red Hat 以及领先的第三方系统和软件提供支持和服务。包括客户端自助服务和内部自动化在内的 IBM 流程均融入 AI 技术,从而减少了计划内和计划外的停机时间。IBM 规划、部署、支持、优化和更新混合云和企业 IT 数据中心基础架构,使企业能够提升整个数据中心的一致性、弹性和高可用性。

### 规划和部署企业存储解决方案

IBM TLS 与 IBM Expert Labs 合作提供服务,帮助客户规划和部署 IBM Storage 系统的独特功能。客户可以利用咨询服务来确定混合云、容器化、网络弹性、现代化数据保护,以及多供应商存储环境监控/分析的最佳解决方案。他们可以分析存储环境,通过达成最佳协调,推荐和部署存储解决方案,顺利实现业务与 IT 数据战略,确保客户能够降低复杂性,并在整合新技术的同时充分利用现有的遗留系统。



### **通过 IBM Expert Care 定制支持选项**

大多数存储系统都包含 IBM Expert Care, 并包括可定制的支持选项。Expert Care 将硬件和软件支持服务集成并预先打包到分层支持模型中, 可确保客户能够为其组织选择合适的服务。这种支持方法旨在提供更可预测的维护成本, 降低部署和运营风险, 并允许组织选择维持更高的可用性并获取优先服务, 以满足其 IT 基础架构的关键任务要求。

在这种复杂的环境中, 过去那种“中断后再修复”的思维方式已不再被接受。需要采取主动的支持方法, 不仅可以保持领先地位, 还可以释放资源来专注于其他业务挑战。当无法使用 Expert Care 时, 高级服务可作为附加服务在某些 Expert Care 层级中提供。这些服务旨在帮助客户在维护融合型、虚拟化和基于云的 IT 环境的同时, 兼顾高可用性和更强的可购性。

高级服务选项会包括主动管理代码装入、提供预测警报和建议等服务, 并有可能从 IBM Expert Care Technical Account Manager (TAM) 获得专门支持。Expert Care TAM 了解每个独特的 IT 环境, 充分利用专有的诊断工具, 并力求加快识别和解决 IBM 和其他供应商的硬件和软件技术问题, 为客户提供时间和开发选项。

### **利用 IBM 满足日常数据中心需求**

除了 IBM Expert Care 之外, 我们还提供其他高级服务来帮助企业满足日常数据中心需求。当您需要为企业部署托管支持时, Enterprise Accelerated Value Program 可为企业的硬件和软件组合提供跨平台事件管理。客户可从 IBM 的单点联系机制中获益良多, 并且能够在整个企业帐户的统筹编排方面得到有力支持。该联系人不仅能管理受支持基础架构中的用例和上报, 还能积极主动寻找改善整体企业 IT 环境的方法。

IBM Project Services for Infrastructure 为短期硬件项目提供安装和更新系统的服务, 包括安装、迁移和配置以及性能调整, 以保持系统处于最佳性能。此外还为特殊事件提供服务, 例如搬迁、实物库存检查, 甚至数据中心运营审查。技能传授教育服务可以帮助需要确保 IT 员工及时掌握最新技能的客户。企业能够以灵活的方式与 TLS 合作, 增补人员并为员工进行技能培训, 以便完成大多数短期数据中心项目。

## IBM Technology Lifecycle Services 能够确保企业的任务关键型系统 24x7 全天候平稳运行

### 优化 IBM Storage 系统

无论客户是遇到系统和应用程序之间的问题,担心性能欠佳,或只是想要寻找方法来最大限度发挥其基础架构的功能,TLS 都能借助丰富的专长,通过合适的人员、流程和技术助其解决问题。从简单的核对表到深入的运行状况检查,IBM 专家都可以帮助客户发现和修复欠佳的基础架构场景,分析运行状况并优化其 IBM Storage 系统的性能。IBM 专家会利用行之有效的方法来帮助客户优化其 IT 基础架构。

### 更新至最新技术

随着产品生命周期走向结束,就需要履行更新流程。无论是简单升级至新版本,还是迁移至全新的解决方案,IBM Technology Lifecycle Services 都能助您一臂之力。客户可以借助容量规划服务,自由决定是仅扩充存储容量,还是需要考虑新的解决方案。

IBM 目前在美国和加拿大为需要淘汰资产的企业提供资产回收和处置服务。TLS(与 GARS 合作)可以帮助客户以安全的方式准备、移除和运输资产,然后根据当地法规进行回收或转售。

### 总结

管理和保护企业的 IBM Storage 投资,并持续维护任务关键型工作负载的高可用性,这些任务都颇具挑战难度。TLS 可以帮助企业规划和部署 IBM Storage 产品所需的功能,并提供精简方法来支持实施数据中心的 IBM Storage 及其他流程。

### 为何选择 IBM Technology Lifecycle Services?

IBM Technology Lifecycle Services 专业人员在该技术领域拥有数十年的专业知识和经验。IBM 的业务遍及全球,可为企业提供一整套硬件和软件支持服务,帮助识别客户 IT 产品服务组合之间的依赖关系。长久以来,IBM 在服务、技术支持和可靠性方面积累了许多成熟经验;此外,客户还可以充分接触和了解 IBM 的产品开发和工程实验室,这些都旨在为客户提供卓有成效的建议和问题解决方案。IBM Technology Lifecycle Services 有助于确保企业的任务关键型系统 24x7 全天候平稳运行。

### 了解更多信息

如需了解有关 IBM Storage 全方位支持和服务的更多信息,请联系您的 IBM 代表或业务合作伙伴®,直接联系 [IBM TLS 专家](#),或访问 [www.ibm.com/cn-zh/services/systems-support](http://www.ibm.com/cn-zh/services/systems-support)。

© Copyright IBM Corporation 2023

国际商业机器(中国)有限公司  
了解更多信息, 欢迎访问我们的中文官网:  
<https://www.ibm.com/cn-zh>  
IBM Corporation  
New Orchard Road  
Armonk, NY 10504

2023 年 6 月  
在美国  
制作

IBM 和 IBM 徽标是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。IBM 商标的最新列表可参见 [ibm.com/cn-zh/trademark](https://www.ibm.com/cn-zh/trademark)。

本文档为自最初公布日期起的最新版本, IBM 可能随时对其进行更改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有产品或服务。

本文档内的信息“按现状”提供, 不附有任何种类的(无论是明示的还是默示的)保证, 包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。

IBM 产品根据其提供时所依据的协议条款和条件获得保证。

