

خدمات دعم IBM للخوادم متعددة الموردين والتخزين والشبكات والأمن

تسهيل صيانة تكنولوجيا المعلومات لتعزيز التوافر وتقليل
التعقيدات وخفض التكلفة



أهم المميزات

تحسين البنية الأساسية
لتكنولوجيا المعلومات لديك
باستخدام التحليلات والصيانة
التنبؤية المدعومة بالذكاء
الاصطناعي

تسهيل الصيانة متعددة
الموردين وخفض التكلفة من
خلال نقطة اتصال واحدة

المساعدة في إدارة مسؤولية
دعم تكنولوجيا المعلومات
بشكل واضح عبر المنصات
والبائعين

تحسين توفر الخدمة
بخبرات عالمية

يتطلب عالم اليوم القائم على التشغيل الدائم أن تكون البنية التحتية الهجينة لتكنولوجيا
المعلومات لديك معززة باستمرار من حيث الأداء والتوافر

لعدم متطلبات الأعمال المتنوعة، قد تستخدم مؤسستك خوادم وتخزين وشبكة وأجهزة أمن
من العديد من الشركات المصنعة للمعدات الأصلية (OEMs). ونظرًا لانتشار الموردين، قد تفتقر
إلى الخبرة والمهارات اللازمة لدعم التعقيد المتزايد لبيئة تكنولوجيا المعلومات الهجينة لديك. عند
حدوث مشكلة، يمكن أن يصبح تنسيق عقود دعم الشركات المصنعة للمعدات الأصلية متعددة
وعزل مصدر المشكلة أمرًا معقدًا للغاية. وقد تواجه أيضًا تحدي صيانة الأنظمة الحالية مع الاستثمار
في مشاريع التحول الرقمي. لتبسيط الدعم وخفض التكلفة، تحتاج إلى حل صيانة موحد.

توفر IBM دعمًا من أطراف خارجية لمزودي الشركات المصنعة للمعدات الأصلية المتنوعين لتلبية
احتياجات صيانة الخوادم والتخزين والشبكات والأمن من خلال اتباع إستراتيجية دعم موحدة.

تحسين البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات لديك باستخدام التحليلات والصيانة التنبؤية المدعومة بالذكاء الاصطناعي

تشمل استثمارات IBM المستمرة في مجال تقنية الدعم تبني الذكاء الاصطناعي وأتمتة خدماتنا
وأدواتنا. توفر خدمات دعم IBM للخوادم متعددة الموردين والتخزين والشبكات والأمن إمكانية
الوصول إلى [IBM Support Insights](#) و [IBM ESA \(ESA Electronic Service Agent\)](#).¹
صُممت هذه الأدوات للإبلاغ بشكل استباقي عن الثغرات الأمنية المحتملة التي قد تتسبب في
حدوث فترات تعطل تؤثر في عملياتك وفي بعض الحالات قد تلحق الضرر بسمعة شركتك. ووفقًا
لآخر تقرير لتكلفة خرق البيانات لعام 2024، يُقدر متوسط التكلفة العالمية لخرق أمن البيانات
بنحو 4.8 ملايين دولار أمريكي في عام 2024—بزيادة قدرها 10% عن العام الماضي ويُعد أعلى
إجمالي على الإطلاق.²

IBM® Support Insights هي خدمة قائمة على السحابة تساعد فرق تكنولوجيا المعلومات على
تحسين مدة التشغيل ومعالجة نقاط الضعف من خلال المعارف التي تعتمد على التحليلات وإدارة
الأصول وتوصيات الصيانة الوقائية من أجل تحسين توافر البنية التحتية.

تم تصميم خدمة IBM Support Insights المدرجة ضمن عقود دعم مختارة من IBM لتوفير
رؤية أفضل عبر مركز البيانات والبنية التحتية المحلية والافتراضية لتكنولوجيا المعلومات. وبالإضافة
إلى القدرات القياسية، يوفر الاشتراك في خدمة IBM® Support Insights Pro قيمة إضافية من
خلال تحديد أولويات معارف الأمان ودورة الحياة، ومستويات البرامج الثابتة وأنظمة التشغيل
الموصى بها، وسجلات الحالات الممتدة وتحليلاتها. صُممت هذه الميزات لتمكين العملاء من فهم
تأثير دورة حياة تكنولوجيا المعلومات بشكل أفضل وتعزيز وضعهم الأمني وتقليل وقت تخطيط
البنية التحتية لديهم.



IBM Electronic Service Agent هي أداة مراقبة مشفرة تبلغ عن أحداث الأجهزة بشكل استباقي بمجرد اكتشافها. يتم توجيه طلب الخدمة إلكترونياً مباشرة إلى مهندس دعم IBM المناسب دون تدخل العميل. يحتوي تقرير الأخطاء المرسل على التفاصيل الفنية الأساسية مثل سجل الأخطاء ولقطات النظام إلى جانب وصف المشكلات. ويعني ذلك في العديد من الأمثلة أن مهندس الدعم يمكنه البدء فوراً في العمل على حل المشكلة. تتوفر هذه الأداة الموفرة للوقت من دون أي رسوم إضافية لموردي الأجهزة المحددين.

يمكن أن تساعدك هذه الخدمات والأدوات على تحديد مشكلات النظام الحالية والمحتملة وتقليل فترات التعطل غير المخطط لها والتخفيف من ثغرات الخدمة.

تسهيل الصيانة متعددة الموردين وخفض التكلفة من خلال نقطة اتصال واحدة

يواجه قادة تكنولوجيا المعلومات صعوبة في إدارة العلاقات المعقدة مع البائعين التي تتطلبها بيئات السحابة الهجينة اليوم مع محاولة خفض التكاليف. قد يستغرق الحفاظ على عقود الخدمات المتباينة والتراخيص واتفاقيات مستوى الخدمة وقتاً طويلاً ومكلفاً ويعيقك عن التركيز على أهداف العمل الأكثر استراتيجية. يؤثر انتشار البائعين في مركز البيانات تأثيراً مباشراً على مقدار وقت التعطل الذي يحدث، وفقاً لتقرير IDC.³

توفر IBM نقطة اتصال واحدة للمنتجات المقدمة من عدة موردين، حيث توفر الدعم والخدمات اللوجستية لقطع الغيار والفوترة عن بُعد وفي الموقع. من خلال دمج عقود الصيانة في عقد واحد مع IBM، يمكنك تقليل الوقت والجهد والتكلفة في إدارة عقود الموردين مع الحصول على مستويات خدمة أعلى. وبصفتها نقطة اتصال واحدة، توفر IBM نهجاً شاملاً للدعم مع القدرة على النظر في أنظمتك وكيفية تفاعلها، ما يساعدك على الوصول إلى الحل بطريقة أسرع مع تخفيف العبء على موظفيك الداخليين. يسمح الحل أيضاً بتحديث التكنولوجيا الحالية ويمكن أن يكون مصدرك الوحيد لشراء منتجات جديدة إلى جانب دعم الصيانة

المساعدة في إدارة مسؤولية دعم تكنولوجيا المعلومات بشكل واضح عبر المنصات والبائعين

قد تكون إدارة مركز البيانات الحديث أمراً صعباً، بيد أن نهجنا المتقن القائم على عدم وجود موردين سيساعدك على تحقيق أقصى استفادة من أداء أنظمة تكنولوجيا المعلومات الحالية في مركز البيانات لديك. يمكن أن يستغرق إشراك العديد من الموردين لتحديد السبب الجذري للمشكلة وحل المشكلة بنفسه وقتاً طويلاً ويتسبب في تأخير حل المشكلات. يمكنك الاستغناء عن الحاجة إلى التعامل مع العديد من الموردين أو زيادة موظفي الدعم الداخليين من خلال الاستعانة بمصدر واحد للدعم بدايةً من مرحلة الإبلاغ وحتى مرحلة الحل، إلى جانب تسريع حل المشكلات لتعزيز توافر النظام.

توفر IBM لك الدعم الفني عن بُعد من المستويين 1 و2 وخدمات ميدانية في نموذج دعم تنافسي مع استكشاف الأخطاء وإصلاحها والخدمات عن بُعد أو الخدمات المحلية وقطع الغيار والخدمات اللوجستية بناءً على اتفاقيات مستوى الخدمة، كما نقدم أيضاً نموذج دعم تعاوني بموجب اتفاقيات تحالف وقعتها IBM مع مصنعي المعدات الأصلية بحيث يمكننا دمج خدمات مصنعي المعدات الأصلية وخدمات IBM في نموذج دعم فريد من نوعه يوفر خبرة من المستوى 3 لمصنعي المعدات الأصلية.

يمكنك الاعتماد على خدمات
IBM Technology Lifecycle
Services للحفاظ على سلاسة تشغيل
أنظمة المهام الحساسة لديك على
مدار الساعة.

مدعومة بواسطة الشركات المصنعة للمعدات الأصلية (OEMs)

والشبكة والأمان	الخوادم والتخزين
- Check Point Software Technologies	Dell
- Cisco Systems	Dell EMC
- F5	Fujitsu
- Fortinet	Hitachi
- Juniper Networks	HPE
- Palo Alto Networks	Lenovo
	NetApp
	Oracle
	Pure Storage
	Sun
	Supermicro

تقدم IBM أيضًا حلاً لمنتجات مختارة من Dell و EMC و Fujitsu و HPE و Lenovo تسمى IBM® MVS Enterprise Care والتي تدمج وتجمع خدمات الدعم التي يتم تسعيرها مسبقًا في نموذج دعم متدرج: أساسي أو متقدم أو بريميوم، مع وظائف إضافية، مثل دعم البطارية والاحتفاظ بالوسائط وخط الدعم، ما يساعد المؤسسات على اختيار المستوى المناسب من خدمات الدعم لاحتياجاتها. يمكنك الوصول إلى برنامج IBM® Support Insights Pro باستخدام خدمة IBM® Support Insights Pro، إلى جانب الدعم المخصص من مدير الحساب التقني من IBM الذي يعد خبيرًا متخصصًا في المجال ويتمتع بخبرة فنية عميقة، ما يوفر نهجًا مخصصًا وسيكون جهة اتصال واحدة لأي مشكلة دعم، فضلًا عن الخدمات الاستباقية والمعالجة ذات الأولوية وأوقات الاستجابة المحسنة.

تحسين توفر الخدمة بخبرات عالمية

تستطيع شركة IBM توفير قدرات على مدار الساعة بفضل شبكة عالمية من المتخصصين المعتمدين في دعم منتجات الشركات المصنعة للمعدات الأصلية لتمكين استمرارية عملياتك التجارية بكفاءة من دون انقطاع. يمكن تقديم الخدمات العالمية والمحلية في أكثر من 140 دولة مع أكثر من 350 موقع لمستودعات تخزين قريبة من العملاء النهائيين (FSL) حول العالم. تتميز IBM بتاريخ حافل في مجالات الصيانة وتقديم الخدمات والدعم والموثوقية. يساعد نموذج الدعم العالمي الذي نقدمه على إتاحة الخدمة وزيادة كفاءة الأعمال وخفض تكاليف التدريب الداخلي، ما يوفر ميزة تنافسية للتوسع العالمي أو متعدد الجنسيات.

الخاتمة

إن إدارة استثمارك وحمايته في البنية الأساسية والحفاظ بشكل ثابت على مستوى توافر عالٍ لإنجاز أعمال التشغيل المتعلقة بالمهام الحساسة قد يمثل تحديًا. يمكن أن تساعدك IBM TLS مساعدتك في تخطيط ونشر اللبنة الأساسية لبنية تكنولوجيا المعلومات السحابية الهجينة من الجيل التالي لتمكين أي احتمال.

ما مميزات خدمات IBM Technology Lifecycle Services؟

يتمتع المتخصصون في خدمات IBM Technology Lifecycle Services بعقود من الخبرة في مجال التقنية. ويتيح لنا وجود IBM في كل أنحاء العالم تقديم مجموعة شاملة من خدمات الدعم المتعلقة بالبرامج والأجهزة التي تساعد في تحديد المهام التابعة في محفظة تقنية المعلومات الخاصة بمنظمتك. يقدم الخبراء لدينا خدمات الصيانة والدعم متعددة الموردين لأكثر من 22,000 منتج من أجهزة وبرامج شركة IBM وغيرها من منتجات الشركات المصنعة للمعدات الأصلية. يمكنك الاعتماد على IBM Technology Lifecycle Services للحفاظ على سلاسة تشغيل أنظمة المهام الحساسة في مؤسستك على مدار الساعة.

الاطلاع على مزيد من المعلومات

لمعرفة المزيد عن خدمات دعم IBM® للخوادم متعددة الموردين والتخزين والشبكة والأمن، يرجى الاتصال بممثل شركة IBM أو أحد شركاء أعمال IBM® من خلال مسح رمز الاستجابة السريعة أو النقر على الأزرار أدناه:



تعرف على المزيد

3. لمتجا دايجي التمه ٤٤٤

© حقوق النشر محفوظة لشركة IBM Corporation لعام 2024

أُنشِج في الولايات المتحدة الأمريكية، سبتمبر 2024

IBM وشعار IBM هما علامتان تجاريتان أو علامتان تجاريتان مسجلتان لشركة International Business Machines Corporation، في الولايات المتحدة و/أو دول أخرى. قد تكون أسماء المنتجات والخدمات الأخرى علامات تجارية لشركة IBM أو شركات أخرى. توجد قائمة محدثة بالعلامات التجارية الخاصة بشركة IBM على الرابط: ibm.com/ae-ar/trademark.

يصبح هذا المستند ساريًا بدءًا من تاريخ النشر الأول، ويجوز لشركة IBM تغييره في أي وقت. قد تكون بعض العروض غير متوفرة في بعض الدول التي تعمل فيها شركة IBM.

المعلومات الواردة في هذا المستند تُقدَّم "كما هي" دون أي ضمانات صريحة أو ضمنية، بما في ذلك جميع ضمانات الصلاحية التجارية، أو الملاءمة لغرض معين، أو الضمانات والشروط الخاصة بعدم انتهاك حقوق الأطراف الأخرى.

تأتي منتجات IBM مشمولة بضمان وفقًا لشروط وأحكام الاتفاقيات التي تُوفَّر بموجبها.

1. متاح للموردين المحددين

2. تقرير تكلفة خرق البيانات لعام 2024

3. تقرير IDC عن تكلفة فترة التعطل في بيئات مراكز البيانات. مارس 2023.

انضم إلى مجتمع IBM Technology Lifecycle Services TechXchange للبقاء على اطلاع بأحدث رؤى الصناعة حول مركز البيانات وخدمات دعم الكفاء الاصطناعي، إلى جانب أحدث إعلانات الدعم والخدمات من IBM

