

IBM Expert Care

Uma abordagem de suporte simplificada, flexível e padrão para otimizar a disponibilidade e reduzir os custos



Destaques

Escolha o nível de suporte e a duração certos para as necessidades da empresa

Aproveite os níveis de serviço e a análise preditiva aprimorados

Proteja sistemas essenciais com carregamento de código remoto, Technical Account Manager e tempos de resposta aprimorados

Manter o tempo de atividade é essencial para a sua empresa

Tempo de inatividade não planejado pode ter impactos significativos no seu negócio. Além da perda direta de receita, o tempo de inatividade não planejado pode levar a danos na reputação, na fidelidade do cliente e muito mais. Os clientes precisam ter certeza de que o suporte para seus sistemas IBM facilita a alta disponibilidade e otimiza o desempenho do sistema. Quando se trata de manutenção do sistema, você também deseja comprar serviços essenciais da maneira mais fácil possível. Eles precisam de uma abordagem simplificada e proativa que proteja contra possíveis interrupções que levam a tempo de inatividade e libere sua equipe de TI para se concentrar em objetivos de negócio estratégicos.

O IBM Expert Care oferece uma nova forma de agregar serviços e suporte no momento da compra do produto. Alguns sistemas são mais essenciais do que outros e a escolha de opções de suporte mais proativo pode ajudar os clientes a manter maior disponibilidade, assim como reduzir os riscos de implementação e de operação de seus sistemas essenciais. Além disso, essa abordagem de suporte de serviços ajuda a assegurar custos de manutenção mais previsíveis.

Escolha o nível de suporte e a duração certos para as necessidades da empresa

O Expert Care é uma abordagem modular que permite que os clientes escolham a duração, os tempos de resposta de serviço e as opções mais importantes para o suporte dos seus sistemas IBM. O Expert Care pode ter até três modalidades de suporte, dependendo do sistema: Basic, Advanced e Premium. Isso permite aos clientes selecionar a modalidade de suporte apropriada que melhor atende às necessidades da empresa de dispositivos semelhantes.

A modalidade Basic permite que os clientes escolham o número de anos de suporte necessários. Além disso, o Basic fornece um upgrade para o método de entrega de serviço de IBM Onsite Limited para o IBM Onsite Repair. Outros termos e condições da garantia se aplicam.

A modalidade Advanced fornece tempos de resposta aprimorados e recursos preditivos.

A modalidade Premium fornece tempos de resposta aprimorados adicionais, carregamento de código remoto e um Technical Account Manager.

A Manutenção de Software ou a Linha de Suporte de Armazenamento é necessária pelo mesmo número de anos do contrato do Expert Care.¹

Os termos e condições da garantia e do Expert Care são adaptados ao produto e podem diferir de um produto para outro. Os clientes devem consultar os termos e condições específicos do produto que estejam comprando.



Níveis de serviço aprimorados

Na modalidade Advanced, os clientes se beneficiam de um nível de serviço aprimorado (24x7) e do tipo de serviço aprimorado (reparo no local IBM). Na modalidade Premium, os clientes se beneficiam do tempo de resposta aprimorado de 30 minutos para problemas de Severidades 1 e 2. Isso garante que as chamadas sejam priorizadas na fila para ações de diagnóstico e de reparo imediato mais rápidas.

Análise preditiva de suporte

Clientes da modalidade Advanced se beneficiam da análise preditiva. Análises preditivas são fornecidas com Support Insights, Storage Insights e/ou Call Home Connect Cloud. Elas fornecem insights de manutenção preventiva, como alertas de cobertura de manutenção e segurança, para ajudar a identificar exposições do ciclo de vida do produto específicas para sistemas de TI, evitar interrupções em ambientes híbridos de TI e evitar negações de suporte em contratos expirados.

Carregamento de Código Remoto

O carregamento de código remoto fornece atualizações remotas de firmware e/ou microcódigo feitas por um técnico IBM, uma ou duas vezes por ano.

IBM Expert Care Technical Account Manager (TAM)

O TAM fornece suporte dedicado de um especialista técnico altamente especializado na plataforma que pode entregar valor significativo à empresa de um cliente. O TAM revisa todo o ambiente de TI e é o ponto de contato do cliente para qualquer problema. Seu foco são as ações proativas para evitar que problemas ocorram e a resolução deles. Com medidas proativas recomendadas, a IBM pode ajudar os clientes a evitar tempo de inatividade não planejado e manter a alta confiabilidade e a disponibilidade de seus sistemas. Os TAMs são diferentes dos especialistas de suporte técnico tradicionais, pois desenvolvem relacionamentos de longo prazo com os clientes e defendem a organização deles. Além disso, eles colaboram diretamente com os laboratórios de engenharia e desenvolvimento de produtos IBM e podem fornecer serviços aprimorados.

Serviços	Basic	Advanced	Premium
IBM Software Maintenance ou Support Line for Storage	x	x	x
IBM Hardware Maintenance: reparo no local no próximo dia útil 9x5	x		
IBM Hardware Maintenance com níveis de serviço aprimorado reparo no local no mesmo dia 24x7		x	x
Análise preditiva de suporte para Storage		x	x
Análise preditiva de suporte para Power e LinuxONE	x	x	x
Suporte dedicado de um Technical Account Manager (TAM)			x
Tempo de resposta aprimorado de 30 minutos para problemas de Severidades 1 e 2			x
Carregamentos de código remoto (uma ou duas vezes por ano)			

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

O Expert Care TAM segue um plano de seis etapas para o sucesso do cliente



Iniciação rápida

Garante que as funções call home e suporte remoto sejam ativadas. Organiza uma chamada de boas-vindas para compartilhar o plano de suporte técnico.



Ponto focal

Atua como a interface principal do cliente dedicada a eles como ponto focal no suporte IBM para todos os problemas e um atalho para recebimento de prioridade para todos os casos de Severidades 1 e 2.



Atualização de código

Trabalha com os clientes para desenvolver recomendações proativas de roteiro de código que melhor se ajustem aos seus requisitos, fornecendo o mais alto nível de disponibilidade e reduzindo os riscos.



Prevenção de problema crítico

O laboratório IBM entra em contato com os clientes caso ele identifique um problema que possa afetar as suas operações. Fornece informações relevantes sobre o risco e, mais importante, quais ações tomar para proteger os sistemas.



Compartilhamento de conhecimento

Compartilha as melhores práticas de anos de experiência e sólidas habilidades técnicas relacionadas a produtos IBM instalados, tudo customizado para o seu ambiente.



Principal defensor do cliente

Constrói um relacionamento confiável com o cliente fornecendo relatórios mensais de atividades, promovendo reuniões trimestrais com os clientes e conhecendo seu ecossistema de TI.

Conclusão

O IBM Expert Care é uma abordagem de serviço que integra e predefine serviços de suporte de hardware e software em modalidades de suporte. Ele foi projetado para padronizar suporte para os Sistemas IBM, entregando uma proposta simplificada. O Expert Care pode ajudar a garantir custos de manutenção mais previsíveis e reduzir os riscos operacionais e de implementação. Com a IBM como a única fonte de suporte, da geração de relatórios à resolução, os clientes podem otimizar consideravelmente a disponibilidade do sistema, reduzir custos e ajudar os funcionários a terem mais tempo para as prioridades dos negócios.

Por que usar os IBM Technology Lifecycle Services?

Os profissionais dos IBM Technology Lifecycle Services têm amplo conhecimento no mercado de tecnologia. Nossos especialistas oferecem suporte a mais de 19.000 produtos de hardware e software da IBM e de outros fabricantes de equipamentos originais. 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, combinados com o acesso aos seus laboratórios de desenvolvimento de produtos e engenharia, ajudam a prestar uma assessoria eficiente e oferecer soluções. Os clientes podem contar com o IBM Technology Lifecycle Services para manter seus sistemas essenciais funcionando sem problemas 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Para obter mais informações

Para saber mais sobre o IBM Expert Care, entre em contato com seu representante IBM ou Parceiro de Negócios IBM, ou visite ibm.com/services/systems-support.

© Copyright IBM Corporation 2022

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

Produzido nos Estados Unidos
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 atual de marcas registradas da IBM em ibm.com/trademark.

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

AS INFORMAÇÕES DESTE DOCUMENTO SÃO OFERECIDAS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM" SEM QUALQUER GARANTIA, EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO SEM QUAISQUER GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECIAL E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO.

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

1 O IBM Support Line for Storage está incluído no IBM Expert Care. O Software Maintenance é obrigatório e deve ser adquirido separadamente para o IBM Expert Care for Power.

