

针对多厂商服务器、存储器、网络和安全性提供的 IBM 支持服务

简化 IT 维护, 优化可用性、降低复杂性并节约成本



要点

借助 AI 驱动的分析和预测性维护优化 IT 基础架构

通过单点联系简化多供应商维护并降低成本

协助管理跨平台和供应商的明确 IT 支持责任

利用全球专业能力提高服务可用性

当今世界, 需要始终保持互联互通的状态, 这就要求企业不断优化其混合 IT 基础设施, 以提升性能和可用性

为了支持多样化的业务需求, 您的企业可能会使用来自多个原始设备制造商 (OEM) 的服务器、存储器、网络和安全设备。随着供应商的激增, 企业可能会缺乏支持日益复杂的混合 IT 环境所需的专业知识和技能。当出现问题时, 协调多个 OEM 的支持合同和隔离问题根源可能会变得极其复杂。而在投资数字化转型项目的同时, 企业还可能会面临维护现有系统的挑战。为了简化支持并降低成本, 企业需要一个统一的维护解决方案。

IBM 为多种类型的 OEM 供应商提供第三方支持, 以满足企业的服务器、存储器、网络和安全维护需求, 并提供整合型支持策略。

借助 AI 驱动的分析和预测性维护优化 IT 基础架构

IBM 在支持技术方面持续投资, 包括采用 AI 以及实现服务和工具的自动化。针对多厂商服务器、存储器、网络和安全性提供的 IBM 支持服务可以访问 [IBM Support Insights](#) 和 [IBM ESA \(ESA Electronic Service Agent\)](#).¹ 这些工具旨在主动报告潜在漏洞, 这些潜在漏洞可能会导致停机, 进而影响运营, 在某些情况下还会影响公司声誉。根据最新的 2024 年《数据泄露成本报告》, 2024 年全球数据泄露平均成本估计为 480 万美元, 较去年增长 10%, 总金额创下历史新高。²

IBM Support Insights 是一项基于云的服务, 通过分析驱动型洞察成果、资产管理、预防性维护建议等, 帮助 IT 团队改善 IT 运行时间并解决漏洞问题, 从而提高基础架构的可用性。

IBM Support Insights 已包含在所选 IBM 支持合同中, 旨在为企业的数据中心、本地部署及虚拟 IT 基础架构提供更好的可见性。除了标准功能之外, IBM Support Insights Pro 订阅还借助优先安全和生命周期洞察分析、推荐的操作系统和固件级别以及经扩展的案例历史记录和分析, 来提供额外的价值。这些功能旨在支持客户更好地了解 IT 生命周期的影响, 优化其安全态势, 并缩短基础架构的规划时间。



IBM Electronic Service Agent 是一款加密监控工具,一旦检测到硬件事件就会主动报告。该工具会以电子方式直接向相应的 IBM 支持工程师发送服务请求,无需客户干预。传输的错误报告包含必要的技术细节,例如错误日志和系统快照,以及问题描述。在许多例子中,这意味着支持工程师可以立即开始着手解决问题。选定硬件供应商可以免费获得这一节省时间的工具。

借助这些服务和工具,您可以识别当前和潜在的系统问题,减少计划外停机时间,并缩小服务差距。

通过单点联系简化多供应商维护并降低成本

IT 领导者在努力降低成本的同时,还要努力管理当今混合云环境所需的复杂供应商关系。维护不同的服务合同、许可证和 SLA 可能耗时且成本高昂,并且会阻碍您专注于更具战略意义的业务目标。据 IDC 称,数据中心供应商的激增对停机时间产生了直接影响。³

IBM 为企业的多厂商产品提供单点联系、远程与现场支持、零件物流和账单服务。通过将多份维护合同合并为与 IBM 签订的单份合同,企业可减少供应商合同管理的时间、精力和成本,同时获得更高水平的服务。作为单一联系点,IBM 提供全面的支持方法,能够观察您的各个系统及其相互作用,帮助您更快地找出解决方案,同时减轻企业内部员工的负担。该解决方案还能够更新现有的技术,并可成为新产品以及维护支持的单一采购来源。

协助管理跨平台和供应商的明确 IT 支持责任

管理现代数据中心可能会颇具挑战,我们与不受特定供应商限制的专业方案可帮助企业最大限度提高数据中心现有 IT 系统的性能。与多供应商合作,以确定根本原因并自行解决问题,这可能需要很长时间,并导致延迟解决问题。通过使用我们从报告到解决的单一来源支持,企业无需与多家供应商打交道,或增加内部支持人员,同时加速解决问题,以提高系统可用性。

IBM 凭借具备竞争力的支持模式,为企业提供 1 级和 2 级远程技术支持和现场服务,以及基于服务级别协议的故障排查、远程或本地服务、零件和物流服务。我们还提供协作支持模式,即 IBM 与 OEM 签订联盟协议,我们可以将 OEM 服务与 IBM 服务集成到一个独特的支持模式上,并提供 3 级 OEM 专业技能。

IBM 技术生命周期服务
(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

原始设备制造商 (OEM) 支持

服务器和存储器

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

网络和安全

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

IBM 还为 Dell、EMC、Fujitsu、HPE 和 Lenovo 的选定产品提供名为 IBM MVS Enterprise Care 的解决方案, 该解决方案将预先定价的支持服务集成, 并预打包为支持模型套餐: Basic、Advanced 或 Premium, 同时提供电池支持、媒介保留和支持热线等附加组件, 帮助组织根据其需求选择适当级别的支持服务。借助 IBM MVS Enterprise Care Premium, 企业可从 IBM 技术客户经理 (TAM) 获得 IBM Support Insights Pro 和专属支持。技术客户经理是具备深厚技术专业知识的主题专家, 可提供个性化的方案, 将成为企业解决任何支持问题的单点联络人, 并与主动式服务、优先处理和强化响应时间等捆绑提供。

利用全球专业能力提高服务可用性

凭借全球认证的 OEM 产品支持专家网络, IBM 可全天候提供各种功能, 以支持企业的业务运营能够持续高效运行。140 多个国家或地区可提供全球和本地服务支持, 全球共有 350 多个前置仓库点 (FSL)。IBM 在提供维护、服务交付、支持和可靠性方面久负盛名。IBM 的全球支持模式有助于支持服务可用性、提高业务效率和降低内部培训成本, 并为跨国或全球扩张提供竞争优势。

总结

管理和保护企业基础设施投资资产, 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。IBM TLS 可以帮助企业规划和部署下一代混合云 IT 架构的构建块, 以便实现任何潜力。

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。IBM 的业务遍及全球, 因此能为企业提供一整套硬件和软件支持服务, 帮助企业识别 IT 产品服务组合中的各种依赖关系。我们的专家为 22,000 多种 IBM 及其他原始设备制造商的硬件和软件产品提供多供应商维护和支持。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。

了解更多信息

要了解有关针对多厂商服务器、存储器、网络和安全性提供的 IBM 支持服务的更多信息，请扫描二维码或点击下方按钮，联系您的 IBM 代表或 IBM 合作伙伴：

了解更多信息

安排会面



© Copyright IBM Corporation 2024

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

美国出品
2024 年 9 月

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。

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。

1. 适用于选定的供应商
2. [2024 年数据泄露成本报告](#)
3. [IDC《数据中心环境中的停机成本》报告。2023 年 3 月。](#)



[加入我们的 IBM Technology Lifecycle Services TechXchange 社区](#)，及时了解数据中心和 AI 支持服务领域的最新行业观点，以及 IBM 的最新支持和服务公告