

# IBM Remote Assistance for Z

技術的問題を解決するためのリアルタイムのリモート・アシスタンス、事前対応を可能にするモニタリングと管理

## ■ ハイライト

ITシステムとソリューションでビジネスの生産性、効率性、全体的な満足度を向上

経験豊富な専門家 (IBMテクニカル・エキスパート) からのガイダンスとアドバイスによるリモート・サポート

リモート・アシスタンス、電話、Eメール、チャット・サポートを含む幅広いサポート・オプション。

## リモート・アシスタンスに対する技術的なビジネス・ニーズ

多くのお客様は、迅速かつ効率的な技術サポートの必要性、快適な自宅や職場から支援を受けられる利便性、コストや時間をかけない問題のトラブルシューティングや解決、今日のデジタル時代におけるリモート・サポート・サービスのアクセシビリティおよび可用性の高まりなど、さまざまな理由でリモート・アシスタンスを必要とします。さらに、リモート・アシスタンスにより、お客様は経験豊富なエキスパートから専門的なガイダンスとアドバイスを受けることができ、複雑な技術的問題を解決し、ソフトウェアとハードウェアの構成を最適化し、それぞれの業種・業務における最新技術とトレンドに歩調を合わせ、ITシステムとソリューションに対する生産性、効率、および全体的な満足度を高めることができます。

## サポートの応答時間を短縮

IBM Remote Assistance for Zソリューションは、Zユーザーが技術的な問題を迅速かつ効率的に解決できるように設計されています。このソリューションにより、現場への訪問や出張の必要なく、IBMテクニカル・エキスパートから簡単かつ安全にサポートを受けることができます。

IBM Remote Assistance for Zによる安全かつ効率的なソリューションで、組織によるサポート応答時間を短縮し、ダウンタイムを最小限に抑え、コストを削減できます。このツールを活用することで、サポート・チームは問題を迅速に診断して解決できるため、組織は事業運営と成長に集中できるようになります。

このソリューションは、電話、Eメール、チャット・サポートなどの幅広いサポート・オプションを提供しており、お客様はドキュメントや特集記事などのオンライン技術リソースにアクセスして、問題のトラブルシューティングや解決に役立てることもできます。また、リモート・シェアリングによるリアルタイムのリモート・アシスタンスにより、IBMテクニカル・エキスパートがお客様のメインフレーム環境をリモートで観察したり制御できます。これにより、問題をより迅速に解決し、ダウンタイムを最小限に抑えるだけでなく、現場への訪問や出張の必要性を排除できます。

## お客様の所在地に適したIBM Remote Assistance for Zを選択

米国のお客様向けに、IBMでは、SoftwareXcel Enterprise Edition for Zを提供しています。

IBM SoftwareXcelは、お客様が迅速にソフトウェアの実装し、投資収益率を向上できるように設計されたプログラムです。このソリューションは、組織がメインフレーム環境を最適化し、システムのパフォーマンスを向上させ、コストを削減します。アプリケーション開発、システム管理、パフォーマンス管理のためのツールなど、組織がメインフレーム・インフラストラクチャーを管理するのに役立つ一連のツールと機能を提供します。

IBM SoftwareXcel for Zの主な機能には、コード分析およびパフォーマンス調整ツール、アプリケーションのテストおよびデバッグ、システム監視および管理ツールなどがあるのに加え、他のIBMメインフレーム・ソフトウェア製品とも統合できます。

問題が起きる前に注意を促す通知サポート・サービスは、潜在的なシステム上の問題を詳細とともに電子ツールで通知します。また、お客様がオペレーション上の問題を特定して解決するのを支援する電子アクセス権限も提供します。

IBM SoftwareXcelの導入を成功させるには、ビジネス要件の特定、必要なリソースへのアクセス権の提供、プロジェクト・マネージャーの割り当て、テストと検証への参加、タイムリーなフィードバックとコミュニケーションを徹底する責任がお客様にあります。

米国以外のお客様向けにはIBM Support Line for Zを提供

IBM Support Line for Zは、ハードウェアおよびソフトウェアの問題における支援、パフォーマンスのチューニング、問題の解決を含むIBMメインフレーム・システム向けの技術サポートをお客様に24時間体制で提供するソフトウェア・ソリューションです。

このソリューションは、あらゆる技術サポートのニーズに対応する単一窓口をお客様に提供し、ダウンタイムを最小限に抑え、システムの可用性を向上させます。IBM Support Line for Zを担当するのは、IBMメインフレーム・システムに関する豊富な経験を持つ、高度な訓練を受けた技術サポート専門家です。

サポート・センターまでお電話またはEメールでご連絡いただくだけでIBM Support Line for Zを利用でき、必要なサポート内容に基づいて適切な技術サポート専門家におつなぎいたします。専門家はお客様と協力して、問題を診断してこれを解決します。また、必要に応じて問題を高いレベルのサポートにエスカレーションします。

IBM Support Line for Zには、24時間365日体制の可用性、迅速な応答時間、高度な訓練を受けた技術サポート専門家による対応など、さまざまなメリットがあります。また、知識ベース、製品ドキュメント、IBMメインフレーム・システムのベスト・プラクティスなどの幅広いリソースもご利用いただけます。

技術的な問題については、お客様から電話またはEメールでサポート・センターにご連絡いただき、IBM Support Line for Zの実装を成功させるために技術サポートの専門家と協力して問題を診断および解決する必要があります。

IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスを利用すると、ミッションクリティカルなシステムを24時間365日スムーズに稼働し続けることができます。

#### 結論

IBM Remote Assistance for Zは、Zユーザーが技術的問題を迅速かつ簡単に解決できるように設計された、スピーディーかつ効率的な技術サポート・オプション、リアルタイムのリモート・アシスタンス、事前対応を可能にするモニタリングと管理、オンライン技術リソースを提供する価値の高いソリューションです。

#### IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスをお勧めする理由

IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービス(TLS)担当者はテクノロジー業務に数十年従事し、豊富な専門知識があります。世界中に活動拠点を持つIBMではハードウェアとソフトウェアのサポート・サービスを包括的に提供しており、お客様のITポートフォリオ全体の依存関係を明確にすることができます。IBMはサービス、技術サポート、信頼性に定評があるうえ、IBM製品開発とエンジニアリング・ラボにもアクセスできるため、そのアドバイスには実効性があり、問題解決に導きます。IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスを利用すると、ミッションクリティカルなシステムを24時間年中無休でスムーズに稼働し続けることができます。

#### 詳細情報

IBM Remote Assistance for Zについての詳細は、IBM担当員またはIBM®ビジネス・パートナーにお問い合わせいただくか、[IBM TLSエキスパート](#)に直接お尋ねいただくか、[ibm.com/jp-ja/services/systems-support](https://ibm.com/jp-ja/services/systems-support)でご確認ください。

© Copyright IBM Corporation 2023

日本アイ・ビー・エム株式会社  
〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19-21

2023年7月

IBMとIBMのロゴは、米国およびその他の国々におけるIBMの商標または登録商標です。その他の製品名およびサービス名は、IBMまたは他社の商標である可能性があります。IBM商標の最新リストは、[ibm.com/jp-ja/trademark](https://ibm.com/jp-ja/trademark)でご確認いただけます。

本書は最初の発行日時点における最新情報を記載しており、IBMにより予告なしに変更される場合があります。IBMが事業を展開しているすべての国で、すべての製品が利用できるわけではありません。

本資料の情報は「現状のまま」で提供されるものとし、明示または暗示を問わず、商品性、特定目的への適合性、および非侵害の保証または条件を含むいかなる保証もしないものとします。

IBM製品は、IBM所定の契約書の条項に基づき保証されます。

