

# IBM Z向けのProactive Support

高度なスキルで個別最適化されたサポートを提供し、優先的な対応を強化

## ■ 特長

高いスキルを持つ専任スペシャリストによる個別最適化されたサポートが含まれます

プロアクティブに問題を回避するのに役立つアラートとレポートを提供します

問題管理、ツール、分析により予測外のダウンタイムを低減します

現在、システムのレジリエンシーとアプリケーションの可用性は、現代のデジタル・ニーズと課題に応えるうえで、これまで以上に重要なものになっています。

組織は、ハイブリッドクラウド・インフラストラクチャーのバックボーンとして機能するIBM Z<sup>®</sup>の導入と新しいテクノロジーとの統合に伴うレジリエンシーと可用性の問題に直面しています。IBM Zシステムは、基幹業務のワークロードを処理するための堅固で信頼性が高く、セキュリティー機能が充実した基盤を提供します。IT環境が加速度的に複雑化するにつれて、IT環境を最適なオペレーティング・レベルに保つことはさらに困難になっています。

組織はダウンタイムを低減または回避するために高度なITスキルを必要としていますが、ITスタッフのスキル・ギャップを埋めるためにはコストがかかり、難しい場合があります。さらに、ハードウェアとソフトウェア全体のインシデントを反動的かつプロアクティブに調整するには、かなりの管理時間が必要です。問題が複雑になると、コストのかかるダウンタイムの時間が長引き、組織のブランド、企業評価、顧客満足度、収益に影響を与える可能性があります。

IBM<sup>®</sup>テクノロジー・ライフサイクル・サービスが提供する、IBM Z向けのProactive Supportは、ITインフラストラクチャーを最適化し、優先的な対応でインシデントを迅速に解決するのに役立つサポート・モデルです。グローバルな展開とIBMの製品開発・技術ラボの利便性の高さが問題解決プロセスをさらに加速させ、システムの可用性、生産性、および復元可能性の大幅な向上を後押しします。高度なスキルを持つ弊社のIBM Z専任テクニカル・アカウント・マネージャーが、IBM独自の診断ツールを使用して、貴社ITスタッフの延長線上の役割を担うことで、貴社の社内テクニカル・サポートへの投資を削減することができます。

## プレミアム・サービスならではの、高度なスキルを持つ専任のIBMスペシャリストによるパーソナライズされたサポートを提供

IBMサポート・インフラストラクチャーとIBMの主要な顧客関係に関する深い知識を持つIBM Zテクニカル・アカウント・マネージャーは、サポートの過程で生じる重大な問題を解決に導く担当者として機能します。彼らは、挨拶の電話から始まり、会社、ビジネス・ニーズ、技術環境に関する情報を収集し、お客様固有のニーズを満たすテクニカル・サポート・プランを作成します。IBM Zテクニカル・アカウント・マネージャーは、IBM Zインフラストラクチャーに関する長年にわたる技術教育と経験を有し、重大度1の深刻な問題、マイグレーション・サポート、予防保守ガイダンスの支援が可能です。このガイダンスには、プログラム・エラー（PE）またはハイ・インパクト・パーベイシブ（HIPER）プログラム診断依頼書（APAR）に関する影響情報が含まれています。



IBM Zテクニカル・アカウント・マネージャーは、ベスト・プラクティスと組織的経験を活用して、問題の提出、IBM独自の電子ツールの利用、連絡先情報の入手、エスカレーション・プロシーチャーを可能にし、リスクを最小限に抑え、問題が発生した場合のダウンタイムを低減します。IBM Zテクニカル・アカウント・マネージャーの協力を得て、貴社のITスタッフを強化することで、社内のITスタッフの生産性が上がり、より戦略的なイニシアチブに集中できるようになります。

#### **追加のオプションがご利用いただけるようになりました**

2022年4月22日（GEOによって異なる場合があります）時点で、全体的なサポート・エクスペリエンスにさらなる価値とカスタマイズが追加されます。次を選択できるようになりました。

- テクニカル・アカウント・マネージャーとの定例/プランニング電話会議の回数の増加
- 現場での定例/プランニング会議の実施

#### **プロアクティブに問題を回避するのに役立つアラートとレポートを活用**

システムの高可用性を実現するためには、問題発生前に問題を回避する以上の良い方法はないでしょう。IBM Z向けのProactive Supportサービスを利用すると、HIPER、問題発生により保留中のファームウェア・バンドル・リリース、保留が解除されたマイクロコード・リリース、最新のシステム更新レベル（SUL）情報などの情報を含むアラートを使用して、問題を回避できます。アラートに従い、詳細なIBM Z技術情報を入手するIBM独自の電子ツールにアクセスすれば、IBM Zテクニカル・アカウント・マネージャーはプロアクティブなアドバイスを提供し、問題を軽減できます。

#### **問題管理を強化し可用性を向上**

たとえITが止まっても、ビジネスの要求は止まりません。ブランドを保護し、顧客ベースを維持するには、ITインフラストラクチャーを24時間稼働させる必要があります。IBM Z向けのProactive Supportは、解決時間を短縮し、システムの高可用性を維持するための効率的で堅牢なサポートを提供するように設計されています。クリティカルな問題が発生してシステムの可用性が妨げられた場合、専任のIBM Zテクニカル・アカウント・マネージャーが問題管理と解決のフォーカル・ポイントとして機能します。クリティカルな問題は、必要に応じて監視、管理、調整、およびエスカレーション対応し、重大度1の深刻な問題に対しては30分の応答時間で、迅速に問題を特定かつ解決します。あらゆる段階で頻繁にステータスが更新されることとなります。

#### **計画停止とリスクを低減**

ダウンタイムは、予め計画されたものであっても高額なコストがかかります。残念ながら、企業は修正を適用し、変更やアップグレードを実行するために必要なダウンタイムをスケジュールする必要があります。定期保守の計画だけでなく、オペレーティング・システムのマイグレーション・アクティビティーは、複雑で時間がかかる場合があります。

ハードウェアおよびソフトウェア製品に関する十分な知識を有するIBM Zテクニカル・アカウント・マネージャーは、利用可能な技術的修正を調査し、使用環境に合う具体的な推奨事項を提案し、計画された保守およびマイグレーション・アクティビティーを支援します。計画プロセスの一部として、アクティビティーに変更があった場合は、その状況の認識と準備のため、IBMテクニカル・サポート・チームに通知されます。そうすることで、計画された保守とマイグレーションの期間を最小化および最適化して、定期的なダウンタイムを最大限に活用し、リスクを軽減できます。

IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスは、お客様が基幹業務システムを24時間365日スムーズに稼働させることができるよう支援します

### 独自のツールと分析を活用したレジリエンシーと可用性の強化

IBMテクニカル・センターのグローバル・ネットワークは、クリティカルな問題に対応する世界規模の24時間365日体制のサポートにより、問題解決にかかる時間を短縮できるツールと知識データベースを提供します。さらに、定期的にレポートを作成し、IBM Zテクニカル・アカウント・マネージャーが月次または四半期ごとにレビューを行います。このレポートは、IT環境の健全な状態を知るきっかけとなり、問題の回避とメンテナンスの準備に活用できます。レポートには、以下が含まれます。

- パターンの特定に役立つ既決および未決の問題の記録
- サポート終了およびサービス終了に関する情報
- オペレーティング・システムの相互運用性データ
- プロアクティブ・アラート
- PEおよびHIPER APARの影響に関する情報
- 潜在的に起こりうる問題の軽減に役立つ応用的なベストプラクティス、ヒント、およびテクニク

### まとめ

従来型のデータセンターかクラウドかを問わず、基幹業務のワークロードの高可用性を維持するという課題は現実的な問題であり、デジタル・トランスフォーメーションを妨げる大きな障害となります。IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスは、ハイブリッドクラウド環境の保守を支援します。そしてIBMのスマートなサポートが、想定外の問題の予測や防止に役立ちます。

IBM Z向けのProactive Supportサービスは、高度なスキルを持つ専任のサポート・スペシャリストにより個別最適化されたサポートを提供します。これは、調整されたサポートを提供し、迅速な対応および重大な脅威と状況に優先的に対応できるよう設計されています。専任のスペシャリストが、IBM Zシステムをモニタリングし、サポートします。IBM Zテクニカル・アカウント・マネージャーは、独自の分析ツールと有益なレポートを活用し、貴社のITスタッフのリモート・エクステンションとして機能し、システムの可用性、生産性、復元可能性、およびビジネス要件の反応性を改善します。

### IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスが選ばれる理由

IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスのProfessionals版には、テクノロジー業界における数十年の専門知識が集結しています。当社の専門家は、19,000を超えるIBMおよびその他相手先商標製品会社（OEM）のハードウェアとソフトウェアをサポートしています。IBMの世界的な影響力により、貴社のITポートフォリオ全体の依存関係を特定するのに効果的なハードウェアとソフトウェアの総合的なサポート・サービスが得られます。サービス、技術サポート、信頼性というIBMが持つ実績と、IBMの製品開発・技術ラボにアクセスできるようになることで、効率的なアドバイスの提供と問題解決が可能になります。貴社の基幹業務システムを24時間365日滞りなく稼働させる上で、IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスは、頼もしい存在となることでしょう。

### 詳細情報

IBM Z向けのProactive Supportについての詳細は、IBMの担当者またはIBMビジネス・パートナー®にご連絡いただくか、Webサイト [ibm.com/jp-ja/services/systems-support](https://ibm.com/jp-ja/services/systems-support) をご覧ください。

© Copyright IBM Corporation 2022

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

米国で制作  
2022年12月

IBMおよびIBMロゴは、米国およびその他の国における International Business Machines Corporation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の最新商標リストについては、[ibm.com/trademark](https://www.ibm.com/trademark) をご覧ください。

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。すべての提供物が、IBMが事業を展開するすべての国で利用可能であるとは限りません。

本書の情報は「現状有姿」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します。

IBM製品は、提供される契約の取引条件に従って保証されます。

