

IBM Support for Microsoft

كيف تُبسط إدارة تقنية المعلومات لديك بمساعدة أحد المديرين
التقنيين للحسابات في IBM وتُحقق استفادة أكبر من بيئة
Microsoft لديك

قد تواجه المؤسسات صعوبة في إدارة علاقات الموردين وتحتاج إلى تحسين أداء
بيئة تقنية المعلومات لديها

مع تحول أعمالك خلال رحلتك نحو استخدام الأنظمة السحابية، أصبحت مراكز البيانات أكثر
تنوعًا مع زيادة عدد الموردين ويمكن أن تشكل إدارة هذه العلاقات تحديًا بالنسبة إلى المنظمات
التي تسعى إلى استخدام تقنية السحابة من شركة Microsoft في أثناء محاولتها خفض التكاليف
وتقليل جهد إدارة الموردين والحصول على أفضل أداء لمنتجات Microsoft لديها، حيث تسعى
المنظمات إلى الحصول على حلول إدارة برامج موفرة للتكلفة ومرنة وقابلة للتوسع من أجل تلبية
متطلبات الأعمال.

تساعد IBM الشركات على تحسين معدلات إتاحة الخدمة وتقليل التعقيد وخفض التكاليف من
خلال الدعم الشامل للبرامج. خدمات IBM® Support for Microsoft توفر لك نقطة اتصال
واحدة لمساعدتك في بيئة Microsoft، وهو ما يضمن اتباع نهج استراتيجي للحفاظ على البيئة
الهجينة لديك. يعمل المدير التقني للحسابات في IBM على تسريع حل المشكلات من أجل تحسين
معدل إتاحة النظام. ومن خلال تخفيف الأعباء عن موظفي تقنية المعلومات الداخليين لديك، فإنك
تسمح لهم بالتركيز على الابتكار داخل المؤسسة وتنمية الأعمال والتحول الرقمي.

ومن خلال اختيار IBM كشريك خدمة الدعم الخاص بك، سيتمكن العملاء من الوصول إلى شريك
دعم Microsoft Premier يتمتع بأكثر من عقدين من الخبرة وإلى فريق من التقنيين الذين يمتازون
بمهارات بمستوى الخبراء.

تقليل الوقت اللازم للحل في بيئة Microsoft لديك

مجموعة خدمات IBM Support for Microsoft توفر لك الدعم بالتعاون مع Microsoft لتتيح
لك خدمات دعم تشمل إمكانية الوصول إلى فريق من الخبراء المتخصصين ذوي الخبرة لدعم بيئة
Microsoft لديك متاحين على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع دون قيود على عدد المكالمات،
أو عدد من المتصلين، أو عدد ساعات العمل. يتمتع هؤلاء الخبراء بالمسؤولية، ويمكنهم، إذا لزم
الأمور، الاستفادة من قناة اتصال مباشر تتيح لهم تصعيد الأمر إلى فريق دعم منتجات الخاصة بشركة
Microsoft وفريق تطوير المنتجات من أجل تسريع حل المشكلة. وهذه الخدمة تشمل الخبرات
الفنية والأسئلة قصيرة الأجل المتعلقة بعمليات التثبيت والاستخدام والإعداد. كما تشمل أيضًا
إمكانية الوصول إلى معلومات حول منشورات المنتجات وأفضل الممارسات وقابلية التشغيل
التبادلي والبنية الهندسية والتصميم.

وتتميز خدمات IBM Support for Microsoft بدمج خدمات الدعم المُعدّة مسبقاً في صورة باقات
دعم متدرجة، تنقسم إلى: Advanced or Premium؛ مما يساعد المؤسسات على اختيار مستوى
خدمات الدعم الذي يلي احتياجاتها.

أهم المميزات

تسريع وقت الوصول لحل في
بيئة Microsoft لديك

قلل التكاليف والوقت
المستغرق في إدارة العديد من
المنصات والموردين من خلال
نقطة اتصال واحدة

استعن بالمدير التقني
لحسابات في IBM من أجل
تحقيق استفادة أكبر من بيئة
Microsoft لديك

المزايا	Premium	Advanced
الدعم - التغطية - عدد طلبات الدعم - المنتج المدعوم - طريقة الوصول - طريقة الاستجابة - IBM L1/L2 - Microsoft L3	9 ساعات طوال 5 أيام	على مدار الساعة
	غير محدود	غير محدود
	مجموعة متكاملة من منتجات Microsoft، تشمل البيئات السحابية والهجينة والمحلية، وفقاً لسياسات دورة الحياة في Microsoft	
	الهاتف، الويب	الهاتف، الويب
	الهاتف، الويب	الهاتف، الويب
وقت الاستجابة - مستوى الخطورة 1 - مستوى الخطورة 2 - مستوى الخطورة 3 - مستوى الخطورة 4	ساعتان (على مدار الساعة)	30 دقيقة
	ساعتان ساعات العمل	30 دقيقة
	ساعتان ساعات العمل	ساعة واحدة
	ساعتان ساعات العمل	ساعة واحدة
الدعم الاستباقي - فريق دعم العملاء ذوي الأولوية (PST) - مدير الحساب الفني في IBM - مكالمات ترحيب - خطة الدعم الفني (TSP) - تقرير حالات الدعم	✓	✓
	✓	✓
	✓	✓
	✓	✓
	ربع سنوي	

تقليل التكاليف والوقت المستغرق في إدارة العديد من المنصات والموردين من خلال

نقطة اتصال واحدة

نظرًا لأن مراكز البيانات أصبحت أكثر تنوعًا من حيث عدد الموردين، فقد يواجه قادة تقنية المعلومات صعوبة في إدارة العلاقات المعقدة مع الموردين التي تتطلبها بيئات تقنية المعلومات اليوم. وبإمكان الحل IBM Technology Lifecycle Services تقليل الوقت المستغرق لإدارة الموردين ما يساعد العملاء على الاستفادة من الميزانيات والموارد في مبادرات أخرى ذات قيمة مضافة أعلى.

تتيح هذه الخدمة تخصيص مدير الحسابات الفنية في IBM يوفر خدمات دعم شاملة للبرامج بينما يعمل كنقطة اتصال وحيدة لأي مشكلات تنشأ لمساعدتك في الحصول على أقصى استفادة من بيئة Microsoft لديك. وقد وجدت دراسة Total Economic Impact التي أجرتها Forrester بتكليف من IBM بشأن حلول دعم تقنية المعلومات الهجينة أن منظومة دعم متعددة الموردين يمكنها أن توفر للعملاء الوقت والمال، إذ أثمر دعم الموردين المتعددين من IBM عن تقليل الوقت المستغرق في إدارة الموردين بنسبة تصل إلى 22% وخفض تكاليف صيانة الأجهزة ودعمها بنسبة تصل إلى 25%.¹

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

استعن بمدير الحسابات الفنية المخصصة من IBM لك من أجل تحقيق أقصى استفادة من بيئة Microsoft وتسوية عقود الدعم من أجل الحد من فجوات تغطية الخدمة لديك. يتمتع المديرون التقنيون للحسابات في IBM بمعرفة تقنية ممتازة تتيح لهم إدارة المشكلات الفنية وحلها بمجرد ظهورها. وونظرًا لأنهم يشكلون امتدادًا لموظفيك الداخليين، فإن هؤلاء الخبراء في IBM يفهمون تفاصيل القاعدة المثبتة لديك حتى يمكنهم مساعدتك في التعامل مع استراتيجية تقنية المعلومات لديك، وتحديد التبعات المتعلقة بكل عنصر من عناصر منظومة تقنية المعلومات لديك بكاملها، ويقومون بإعداد خطة دعم في مصممة خصيصًا لشركتك من أجل مساعدتك على تحقيق أقصى استفادة من بيئة Microsoft.

مزايا وجود المديرين التقنيين للحسابات في IBM:

— بداية سريعة

إجراء مكالمات ترحيبية لمناقشة بيئة تقنية المعلومات والتحديات والاستراتيجيات وأهداف الأعمال لديك وفهمها لإنشاء خطة حل تقني لهيكل الدعم اللازم وتقديم معلومات بشأن كيفية مشاركة IBM وتلبية التوقعات وإدارة عملية التصعيد.

— نقطة اتصال واحدة

سيتم تخصيص مديري حسابات تقنيين من شركة IBM ليكونوا نقطة الاتصال الوحيدة في فريق دعم IBM لتلبية جميع احتياجاتك للدعم. وسوف يتولون تتبع بطاقات دعم Microsoft وسيمنحون أولوية لها وبالتالي فهم يمثلون امتدادًا لموظفي تقنية المعلومات الداخليين لديك.

— استراتيجية دعم تقنية المعلومات
خطة دعم في من Microsoft مصممة خصيصًا لشركتك وتتوافق مع استراتيجية تقنية المعلومات لديك من أجل مساعدتك على تحقيق أقصى استفادة من بيئة Microsoft.

— المدافع الأمثل عن العميل

بصفته مستشارًا موثوقًا به، سيقدم مدير الحسابات الفنية في IBM تقارير النشاط باستخدام نهج موحد لتحديد المشكلات الجذرية وتسريع عملية إدارة الأحداث.

الخاتمة

يتمتع الحل IBM Technology Lifecycle Services بعقود من الخبرة العالمية في مجال تقديم خدمات الدعم للمؤسسات في جميع أنحاء العالم. بفضل خيارات الدعم المرنة، يساعدك حل IBM Support for Microsoft على خفض تكاليف الدعم، وتقليل الجهد المبذول في إدارة الموزعين المتعددين، وحل المشكلات بشكل أسرع، وكل ذلك مع تحرير موظفي تقنية المعلومات في الوقت نفسه للتركيز على الابتكار والنمو.

ما مزايا خدمات IBM Technology Lifecycle Services؟

تساعد خدمات IBM Technology Lifecycle Services المؤسسات في الحفاظ على معدل الإتاحة العالية والأداء المميز لأنظمة تقنية المعلومات، وبفضل تواجدها في مختلف أنحاء العالم، فإن شركة IBM توفر إمكانية الوصول إلى مستوى عالٍ من الفنيين في ما يقرب من 130 دولة حول العالم يتمتعون بعقود من الخبرة في مجال التقنية ممن هم على أهبة الاستعداد للتعامل مع مواقف الدعم المعقدة والحد من انقطاع الخدمات، ومن ثم يمكنك الاعتماد على خدمات IBM Technology Lifecycle Services لمساعدتك في الحفاظ على تشغيل الأنظمة والحلول البرمجية المهمة بسلاسة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع.

الاطلاع على مزيد من المعلومات

للتعرف على المزيد عن حلول IBM Support for Microsoft، يُرجى الاتصال بممثل IBM أو شريك الأعمال في منطقتك، أو التواصل مباشرة مع أحد خبراء أمان طبقة النقل (TLS) في IBM، أو زيارة الموقع الإلكتروني ibm.com/qa-ar/services/systems-support.

© حقوق النشر محفوظة لشركة IBM Corporation لعام 2024
أُنشِئ في الولايات المتحدة الأمريكية
يناير 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 حديثة بالعلامات التجارية الخاصة بشركة IBM على هذا الرابط: [ibm.com/qa-ar/trademark](https://www.ibm.com/qa-ar/trademark).

Microsoft هي علامة تجارية لشركة Microsoft Corporation في الولايات المتحدة أو دول أخرى أو في كليهما.

يبدأ سريان هذا المستند من تاريخ النشر الأول، ويجوز لشركة IBM تغييره في أي وقت. لا تتوفر جميع العروض في جميع 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، والملاءمة لغرض معين، والضمانات أو الشروط الخاصة بعدم انتهاك حقوق الأطراف الأخرى.

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

1 دراسة **Total Economic Impact™ بشأن حلول دعم تقنية المعلومات الهجينة**، دراسة أجرتها Forrester Consulting بالنيابة عن IBM في يناير عام 2023. النتائج تتعلق بمؤسسة مركبة تضم العملاء الذين تم إجراء مقابلات معهم.

