

# IBM Support for Microsoft

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

أهم المميزات  
تسريع وقت الوصول لحل في  
بيئة Microsoft لديك

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

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

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 يضمن اتباع نهج استراتيجي للحفاظ على البيئة الجينية 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، سيمكن العملاء من الوصول إلى شريك دعم Microsoft Premier يمتلك بأكثر من عقدين من الخبرة وإلى فريق من التقنيين الذين يمتلكون 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 الأمر، الاستفادة من قناة اتصال مباشر تتيح لهم تصعيد الأمر إلى فريق دعم منتجات الخاصة بشركة Microsoft وفرق 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 المُعَدّة مسبقًا في صورة باقات دعم متدرجة، تنقسم إلى: Advanced or Premium؛ مما يساعد المؤسسات على اختيار مستوى خدمات الدعم الذي يلبي احتياجاتها.

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

## تقليل التكاليف والوقت المستغرق في إدارة العديد من المنصات والموزدين من خلال نقطة اتصال واحدة

نظراً لأن مراكز البيانات أصبحت أكثر تنوعاً من حيث عدد الموزدين، فقد يواجه قادة تقنية المعلومات صعوبة في إدارة العلاقات المعقدة مع الموزدين التي تتطلبها بيئات تقنية المعلومات اليوم. وبامكان الحل IBM Technology Lifecycle Services تقليل الوقت المستغرق لإدارة الموزدين 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 نقطة اتصال وحيدة لأي مشكلات تنشأ لمساعدتك في الحصول على أقصى استفادة من بيئتك Microsoft لديك. وقد وجدت دراسة Total Economic Impact التي أجرتها Forrester بتكليف من IBM بشأن حلول دعم تقنية المعلومات الهنجينة أن منظومة دعم متعددة الموزدين يمكنها أن توفر للعملاء الوقت والمال، إذ أثمر دعم الموزدين المتعددين من IBM عن تقليل الوقت المستغرق في إدارة الموزدين بنسبة تصل إلى 22% وخفض تكاليف صيانة الأجهزة ودعمها بنسبة تصل إلى 25%.<sup>1</sup>

يمكنك الاعتماد على خدمات IBM Technology Lifecycle Services للحفاظ على سلامة 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 متقدمة تتيح لهم إدارة المشكلات الفنية وحلها بمجرد ظهورها. وونظرًا لأنهم يشكلون امتدادًا لموظفيك الداخليين، فإن هؤلاء الخبراء في IBM يفهمون تفاصيل القاعدة المثبتة لديك حق 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 مكالمة ترحيبية لمناقشة بيئة تقنية المعلومات والتحديات والاستراتيجيات وأهداف الأعمال لديك وفهمها لإنشاء خطة حل تقي لبيك الدعم اللازم وتقديم معلومات بشأن كيفية مشاركة IBM وتلبية التوقعات وإدارة عملية التصعيد.

— نقطة اتصال واحدة

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

— استراتيجية دعم تقنية المعلومات خطوة دعم في من Microsoft مصممة خصوصًا 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 المرن، يساعدك حل IBM Support for Microsoft على خفض تكاليف الدعم، وتقليل الجهد المبذول في إدارة الموردين 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 العالمية والأداء المميز لأنظمة تقنية المعلومات، وبفضل تواجدها في مختلف أنحاء العالم، فإن شركة IBM توفر إمكانية الوصول إلى مستوى عالي من الفنيين في ما يقرب من 130 دولة حول العالم يتمتعون بعقود من الخبرة في مجال التقنية ومنهم 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 بسلامة 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](http://ibm.com/qa-ar/services/systems-support).

IBM وشعار IBM هما علامتان تجاريتان أو علامتان تجاريتان مسجلتان لشركة International Business Machines Corporation في الولايات المتحدة وأو 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](http://ibm.com/qa-ar/trademark).

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

يببدأ 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 تُقدّم "كما هي" دون أي ضمانات صريحة أو ضمنية، بما في ذلك جميع ضمانات الصلاحية التجارية، والملاعنة لغرض معين، والضمانات أو الشروط الخاصة بعدم انتهاك حقوق الأطراف الأخرى.

تأتي منتجات IBM مشتملة بضمان وفقاً لشروط وأحكام الاتفاقيات التي تُوفر بموجبها.

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

© حقوق النشر محفوظة لشركة IBM Corporation لعام 2024  
أُنتج في الولايات المتحدة الأمريكية  
يناير 2024

