

# IBM® Call Home

## الخطوة الأولى نحو تكنولوجيا المعلومات المستقلة

حمالية بياناتك هي أولويتنا: نقل  
البيانات الآمن والمشفّر



### IBM - خبرة مثبتة وموثوقة لا مثيل لها

3.5 ملايين حدث تمت خدمته عبر IBM Call Home في  
عام 2024<sup>1</sup>



في عالم تتواجد فيه التقنية دائماً، يحدّد النكّاء الاصطناعي والأتمتة المعايير. تخيّل بيئة  
تكنولوجيا معلومات تُدير نفسها، وتراقب بشكل استباقي، وتحدّد المشكلات، وتُبلغ  
الأشخاص المناسبين في الوقت المناسب. هذا ما توفّره IBM Call Home، وهي  
ميزة مدمجة تم إثبات فعاليتها وتستخدمها كبرى المؤسسات المالية العالمية وغيرها.

تُعدّ IBM Call Home نقطة البداية لتجربة خدمة عالية الأتمتة، فهي تُضيف قوة الأتمتة  
إلى بيئتك بطريقة آمنة. مع الحماية على مدار الساعة، يمكنك الاطمئنان إلى أن بيئة  
تكنولوجيا المعلومات لديك محمية بمراقبة مشفرة ودعم استباقي.

تم حل 90% من أحداث خدمة IBM Call Home بفضل  
الأتمتة في عام 2024<sup>2</sup>



في عام 2024، تم حل 90% من أحداث خدمة IBM Call Home عبر الأتمتة، ما أدى  
إلى تسريع وقت الحل دون الحاجة إلى تدخل بشري. وبالنسبة إلى الـ 10% المتبقية من  
الأحداث، حيث كان الدعم الإضافي مطلوباً، تم نقل بيانات النظام. تم تشفير البيانات وفق القواعد  
الخاصة بأنظمة العملاء، وتم تقديمها إلى خبراء IBM وفِرَق العمليات المخصصة. تُتيح بيانات  
النظام هذه لفريق الدعم الفني IBM Technical Support التدخل وبدء حل المشكلات  
للنظام أو البيئة المحددة. يؤدي هذا إلى تقديم توصيات لمعالجة المشكلات أو التحديثات التي  
يواجهها الآخرون. ستحتوي حزمة البيانات على بيانات النظام ومعلومات التواصل فقط. تعمل  
IBM على مراقبة وظائف الأنظمة، دون أن تشمل المراقبة أي بيانات أو تطبيقات خاصة  
بالعميل.

تستخدم IBM Call Home اتصالاً آمناً لنقل بيانات النظام  
المشفرة.



أكثر من 10 آلاف خبير دعم فني في 140 دولة حول  
العالم<sup>3</sup>



تتوفر خدمة IBM Call Home لمنتجات IBM وبعض المنتجات غير التابعة لشركة IBM  
التي تمتلك عقد صيانة مقيماً من IBM. تتجاوز ميزات دعم IBM Call Home حدود  
الدعم التقليدي؛ فهي شريك الاستباقي المصمم لمساعدتك على تحقيق أهدافك في الأمان  
والامتثال والمرونة.

نحن شريكك الموثوق به في دعم IBM والدعم متعدد الموردين، ونلتزم بتوظيف خبراتنا  
التقنية المؤسسية المدعومة بالذكاء الاصطناعي لتقديم دعم وخدمات شاملة، مصممة  
لتحسين بيئة تكنولوجيا المعلومات لديك وتأمينها.

يؤدي هذا إلى:

- حل المشكلات بشكل أسرع.
- تحسين أداء النظام من خلال الكشف المبكر عن العوائق.
- تحسين الأمان من خلال تحديد التهديدات المحتملة.
- الصيانة التنبؤية من خلال التنبؤ باحتياجات الأجهزة.
- دعم أكثر سلاسة بفضل تسريع عملية استكشاف الأعطال وإصلاحها.

## تمكين خدمة IBM Call Home

يمكن إعداد IBM Call Home بسهولة أثناء التثبيت. عند التوفر، يمكن لممثل خدمة الدعم (SSR) أو شريك العمل التعاون معك لإعدادها.

عند استخدام وحدة إدارة، يمكن تنفيذ التحديث من خلال وحدة إدارة واحدة متصلة بعدة أنظمة.

بمجرد تكوين نظام IBM واحد، يتم تفعيل دعم وكيل مشترك ليقية أنظمة IBM المصرح لها في ذلك الموقع.

للاطلاع على إرشادات تفصيلية، بما في ذلك كيفية تحديث معلومات الاتصال على أنظمة IBM الخاصة بك، يُرجى الرجوع إلى الوثائق الخاصة بالمنتج من IBM.

تتضمن المنتجات التي تدعم IBM Call Home ما يلي:

- IBM Power®
- أنظمة IBM Z
- IBM Storage
- Elastic Storage System
- 8000DS
- أنظمة التخزين IBM Tape
- منتجات Spectrum Virtualize
- أنظمة IBM Flash
- أنظمة شبكة تخزين البيانات IBM Storage Area Network
- أنظمة 86x محددة

لبعض المنتجات غير التابعة لشركة IBM، تُتيح أداة IBM Electronic Service Agent قدرات مشابهة لخدمة Call Home.

## نظام المسابقة

تستخدم خدمة IBM Call Home اتصالاً آمناً لنقل بيانات النظام المشفرة فقط، ولا يتم مطلقاً إرسال أي بيانات تطبيقات إلى IBM.

- لا يتم إنشاء الاتصالات مع IBM إلا من خلال نظام IBM Call Home المفعّل لدى العميل.
- ينطبق شرط إعداد وكيل IBM واحد مبسّط داخل شبكة العميل على جميع منتجات IBM المثبتة في مواقع العميل.
- يجب ضبط جدران الحماية لدى العميل بحيث تسمح فقط بالاتصال الصادر إلى اسم النطاق support.ibm.com والمنافذ المحددة.
- لا تسمح IBM Call Home بالاتصالات الواردة عبر المنفذ 443، بل تستخدم فقط الاتصالات الصادرة من خلال المنفذ 443 إلى وكيل IBM الأمان، مع الالتزام الصارم ببروتوكولات الأمان.
- يتم تشفير جميع المعلومات المرسلة إلى IBM باستخدام تقنية التشفير TLS ويتم إرسالها عبر بروتوكولات آمنة. تعمل IBM Call Home على تأمين جميع بيانات النظام باستخدام أحدث خوارزميات التشفير وبثنية TLS 1.2 أو أعلى.
- قد تتضمن أمثلة البيانات المرسلة سجلات أخطاء النظام، وتكوين الأجهزة، وتفاصيل اتصال العميل كما تم إعدادها أثناء تهيئة IBM Call Home.
- يتم تخزين بيانات النظام المستلمة في موقع تخزين آمن، ولا يمكن الوصول إليها إلا من قِبَل الأشخاص المصرح لهم وموظفي دعم IBM.

يُعد تمكين IBM Call Home شرطاً أساسياً للوصول إلى [Call Home Connect Cloud](#) والرؤى المقدّمة في [IBM Storage Insights](#) و [IBM Support Insights](#). باستخدام هذه الأدوات، ستتمكن من الحصول على فوائد إضافية مثل إدارة المخزون وتوصيات المخاطر ومقاييس الحالات.

للمزيد من المعلومات، امسح رمز الاستجابة السريعة ضوئياً أو انقر فوق الأزرار أدناه:



تعرف على المزيد

حدد موعداً لإجراء اجتماع

IBM وشعار IBM هما علامتان تجاريتان أو علامتان تجاريتان مسجلتان لشركة International Business Machines Corporation. في الولايات المتحدة والولايات المتحدة وأوروبا أخرى. وقد تكون أسماء المنتجات والخدمات الأخرى علامات تجارية لشركة IBM أو لشركات أخرى. توجد قائمة محدثة بالعلامات التجارية الخاصة بشركة IBM على الرابط: [qa-ar/trademark/ibm.com](http://qa-ar/trademark/ibm.com).

يصبح هذا المستند سارياً بدءاً من تاريخ النشر الأول، ويجوز لشركة IBM تغييره في أي وقت. لا تتوفر بعض العروض في بعض الدول التي تعمل فيها IBM.

المعلومات الواردة في هذا المستند تُقدّم "كما هي" دون أي ضمانات صريحة أو ضمنية، بما في ذلك جميع ضمانات الصلاحية التجارية، أو العلامة لغرض معين، أو الضمانات والشروط الخاصة بعدم انتهاك حقوق الأطراف الأخرى.

تشتمل منتجات IBM على ضمان وفقاً لشروط الاتفاقية التي تُوفّر بموجبها وأحكامها.

حقوق النشر © محفوظة لصالح شركة IBM Corporation لعام 2025.

شركة IBM Qatar LLC  
مكتب رقم 1، الطابق 40، برج المانع  
مبنى رقم 42، المنطقة 60، الشارع 850  
حي الخليج العربي، الدوحة، قطر.  
صندوق بريد رقم 24721  
IBM Corporation  
New Orchard Road  
10504Armonk, NY

أُنشئ في  
الولايات المتحدة الأمريكية،  
يونيو 2025

- 1 استناداً إلى التقييم الداخلي لشركة IBM لبيانات Call Home الخاصة بأنظمة عام 2024.
- 2 استناداً إلى التقييم الداخلي لشركة IBM لبيانات Call Home الخاصة بأنظمة عام 2024.
- 3 استناداً إلى بيانات IBM الداخلية.