

IBM Expert Care

簡素化された、柔軟で標準的なサポートを行うアプローチにより、可用性を最適化してコストを削減します

■ ハイライト

サポートの適切なレベルと、ビジネスで求められる所要時間を選択する

向上したサービス・レベルと予測分析を活用する

基幹業務システムを、リモート・コード・ロード、技術アカウント・マネージャー、および改善された応答時間を利用して保護する

エンタープライズにとってクリティカルな可能時間の維持

計画外のダウンタイムは、ビジネスに重大な影響を与える可能性があります。収益の直接的損失のみならず、計画外のダウンタイムによって、企業の評判および顧客ロイヤルティなどが損なわれる場合があります。お客様には、IBM® Systemsに対応することで、高い可用性が得られると共に、システム性能を最適化できるということを確認していただく必要があります。システム保守に関しても、お客様は、クリティカルなサービスをできるだけ簡単に調達することを希望しています。必要とされるのは、ダウンタイムを生み出すことになる障害発生の可能性から保護することを目的とした、簡素化された事前対応的なアプローチです。それによってお客様のITスタッフは、より戦略的なビジネス目標に取り組めるようになります。

IBM Expert Careは、製品購入時にサービスとサポートを付加する、新しい方法を提供します。一部のシステムは他のシステムよりもクリティカルであるため、事前対応型サポートのオプションをより多く選択することで、お客様は、高い可用性を維持すると共に、基幹業務システムの導入および運用時のリスクを軽減できるようになります。さらに、サービスをサポートするこのアプローチにより、保守費用をよりの確に予測して確保できるようになります。

サポートの適切なレベルと、ビジネスで求められる所要時間の選択

Expert Careは、モジュラー・アプローチであるため、お客様は自社のIBM Systemsをサポートする際に最も重要となる、期間、サービス応答時間、およびオプションを選択できます。Expert Careには、システムに応じて、基礎、上級、およびプレミアムという最大で3つの層があり、それらの層から選択可能です。これによってお客様は、同様のデバイスから回収されたビジネス・ニーズに最適かつ適切なサポート層を選択できます。

基礎層では、お客様はサポートの必要年数を選択できます。さらに基礎層では、サービス納品手段に関し、IBMオンサイト限定からIBMオンサイトでの修復にアップグレードできます。この層には保証に関するその他の取引条件が適用されます。

上級層は、応答時間および予測機能の改善を実現します。

プレミアム層は、応答時間、リモート・コード・ロード、および技術アカウント・マネージャーのさらなる改善を実現します。

ソフトウェア保守またはストレージ・サポート・ラインは、Expert Careの契約年数と同じ期間が必要です。¹

保証およびExpert Careの取引条件は、製品に合わせて変化するため、製品ごとに異なる場合があります。お客様は、購入しようとしている製品固有の取引条件を参照する必要があります。



向上したサービス・レベル

上級層では、お客様はサービス・レベルの向上(24時間365日)、およびサービス・タイプの改善(IBMオンサイトでの修復)によるメリットを得られます。プレミアム階層では、重大度1および重大度2の問題に対する応答時間が30分以内に強化されるというメリットがあります。これにより、コールをかけた場合に待ち行列の中で優先されるため、診断の迅速化および即時の修復処置が保証されます。

予測サポート分析

上級層のお客様は、予測分析のメリットを得られます。予測分析は、Support Insights、Storage Insights、および/またはCall Home Connect Cloudで提供されます。これらは、セキュリティや保守の適用範囲に関するアラートのような予防保守の洞察を提供します。これにより、ITシステムに固有の製品ライフサイクルのリスクを特定して、ハイブリッドIT環境全体で障害を予防し、契約の期限切れによるサポートの無効化を回避することができます。

リモート・コード・ロード

リモート・コード・ロードは、年間1回から2回、IBM技術者によるリモート・ファームウェアおよび/またはマイクロコードの更新内容を提供します。

IBM Expert Care技術アカウント・マネージャー(TAM)

TAMは、非常に専門性の高い技術専門家によるプラットフォーム上の専用サポートであり、お客様の組織に重要な価値を提供することができます。TAMは、IT環境全体を確認し、どの問題に対してもお客様を重視し、問題の発生を防止するための予防的な行動、および問題解決に焦点を当てます。IBMは、推奨された予防対策により、計画外のダウンタイムを回避し、お客様のシステムが高い信頼性と可用性を維持できるよう支援します。TAMは、お客様と長期的な関係を築き、組織の支援者であるという点で従来の技術サポート・スペシャリストとは異なります。さらに、TAMはIBMの製品開発やエンジニアリング・ラボと直接連携しており、充実したサービスを提供することができます。

サービス内容基礎高級プレミアム

IBM ソフトウェア保守またはサポート・ライン(ストレージ製品)	X	X	X
IBMハードウェア保守: (9時間週5日)翌営業日オンサイトでの修復	X		
IBMハードウェア保守(向上したサービス・レベル): 24時間365日当日オンサイトでの修復		X	X
予測サポート分析(ストレージ製品)		X	X
PowerおよびLinuxONE向けの予測サポート分析	X	X	X
技術アカウント・マネージャー(TAM)による専用サポート			X
重大度1および2の問題に対して強化された応答時間(30分以内)			X
リモート・コード・ロード(年間1回または2回)			

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

Expert CareのTAMは、お客様の成功を目標とした6つのステップによる計画に従います



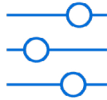
クイック・スタート

Call Homeやリモート・サポート機能が有効であることを確認します。ウェルカム・コールを提供して技術サポート計画を共有します。



フォーカル・ポイント

お客様にとって、すべての問題に対する専用の主要なインターフェースとして、および重大度1および2の場合は常に優先対応を迅速に受けられる窓口としての役割を果たします。



コード現行性

お客様と連携し、お客様の要件を最も満たす事前対応的なコード・ロードマップの推奨事項を開発すると共に、最高レベルの可用性を提供してリスクを軽減します。



クリティカルな問題の予防

IBMラボがお客様の運用部門に影響を及ぼし得る問題を特定した場合に、お客様に事前対応として連絡をします。リスクについて、およびさらに重要な内容として、システムを保護するために取るべき行動について、関連情報を提供します。



知識共有

お客様の環境に完全にカスタマイズされた、インストール済みのIBM製品について、数年に渡る経験および深い技術的なスキルに基づいた数々のベスト・プラクティスを共有します。



お客様の最大の支援者

お客様との信頼関係を、月次の活動レポートの提供、お客様と四半期ごとの連携、およびお客様のITエコシステムに関する知識を身に着けることによって構築します。

結論

IBM Expert Careは、ハードウェアとソフトウェアのそれぞれのサポート・サービスを、階層型のサポート・モデルに統合およびパッケージ化するサービス・アプローチです。それは、簡素化された提案内容を提供しながら、IBMシステム用にサポートを標準化するように設計されています。Expert Careによって、保守費用の予測可能性を確実に高め、導入および運用時のそれぞれの運用リスクを削減することができます。IBMが報告から解決まで1つの窓口となるので、お客さまはシステム可用性を大幅に最適化し、コストを削減し、スタッフの負担を減らして優先順位の高い業務に集中できます。

テクノロジー・ライフサイクル・サービスを選ぶ理由

IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスの専門家は、テクノロジー業界における深い専門知識を備えています。当社の専門家は、1万9,000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の世界的な展開により、お客様は、ITポートフォリオ全体の依存関係を特定することに役立つ、ハードウェアとソフトウェアの総合的なサポート・サービスを得られます。IBMの定評のあるサービス、技術サポート、および信頼性は、IBMの製品開発および技術ラボの協力が組み合わさることで、有能なアドバイスと問題解決の提供を実現しています。お客様は、IBM Technology Lifecycle Servicesを信頼して、基幹業務システムを24時間365日滞りなく稼働させることができます。

詳細情報

IBM Expert Careの詳細については、IBMの担当者またはIBM Business Partner®にお問い合わせください。または、こちらのサイト

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

米国で作成、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。現時点でのIBMの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。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。

1 IBMサポート・ライン(ストレージ製品)は、IBM Expert Careに含まれています。ソフトウェア保守は前提条件として、IBM Expert Care for Power用に別途購入する必要があります。

