

IBM Remote Assistance for Z

Assistance à distance en temps réel, surveillance et gestion proactives de la résolution des problèmes techniques

■ Éléments clés

Amélioration de la productivité, de l'efficacité et de la satisfaction globale des entreprises à l'égard de leurs systèmes et solutions informatiques

Assistance à distance avec conseils de professionnels expérimentés (experts techniques IBM)

Une variété d'options de support, dont l'assistance à distance, par téléphone, par e-mail et par chat

Besoin technique en matière d'assistance à distance

Les clients ont besoin d'une assistance à distance pour de multiples raisons, notamment la nécessité d'une assistance technique rapide et efficace, les avantages d'une assistance depuis le confort de leur domicile ou de leur lieu de travail, la possibilité de dépanner et de résoudre les problèmes sans visites sur site coûteuses et fastidieuses, ainsi que de l'accessibilité et la disponibilité accrues des services d'assistance à distance en cette ère du numérique. De plus, l'assistance à distance permet aux clients de recevoir des conseils et d'avis de professionnels expérimentés qui peuvent les aider à surmonter les difficultés techniques complexes, à optimiser leurs configurations logicielles et matérielles et à se tenir au courant des dernières technologies et tendances dans leurs secteurs respectifs, améliorant ainsi leur productivité, leur efficacité et leur satisfaction globale à l'égard de leurs systèmes et solutions informatiques.

Améliorer le temps de réponse de votre service d'assistance

La solution IBM Remote Assistance for Z est conçue pour aider les utilisateurs de Z à résoudre les problèmes techniques rapidement et efficacement. Cette solution offre aux utilisateurs un moyen simple et sécurisé de bénéficier de l'assistance des experts techniques IBM sans nécessiter de visites ou de déplacements sur site.

IBM Remote Assistance for Z offre une solution sécurisée et efficace capable d'aider les entreprises à améliorer les temps de réponse du support, à minimiser les temps d'arrêt et à réduire les coûts. En tirant parti de cet outil, les équipes de support peuvent rapidement diagnostiquer et résoudre les problèmes afin de permettre aux organisations de se concentrer sur les activités et la croissance.

La solution propose un certain nombre d'options de prise de contact, notamment par téléphone, e-mail et chat. Les utilisateurs peuvent également accéder à des ressources techniques en ligne, telles que de la documentation et des articles de référence, pour les aider à résoudre les problèmes. Une assistance à distance en temps réel est en outre proposée via la fonction de partage à distance, grâce à laquelle les experts techniques d'IBM peuvent visualiser et contrôler à distance l'environnement mainframe des utilisateurs. Ces fonctionnalités permettent de résoudre plus rapidement les problèmes, de réduire les temps d'arrêt et d'éviter les visites ou les déplacements sur site.

Choisissez la solution IBM Remote Assistance for Z en fonction de votre localisation

Pour les clients basés aux États-Unis, IBM propose la solution SoftwareXcel Enterprise Edition for Z.

IBM SoftwareXcel est un programme conçu pour aider les clients à accélérer la mise en œuvre de leurs logiciels et à améliorer leur retour sur investissement. La solution permet aux organisations d'optimiser leurs environnements mainframe, d'améliorer les performances de leur système et de réduire leurs coûts. Elle fournit également un ensemble d'outils et de fonctionnalités offrant aux entreprises la possibilité de gérer leur infrastructure mainframe, et notamment des outils de développement d'applications, d'administration de systèmes, et de gestion des performances.

Les fonctionnalités principales d'IBM SoftwareXcel for Z incluent des outils d'analyse de code et d'optimisation des performances, des capacités de test et de débogage d'applications, des outils de surveillance et de gestion du système, ainsi que l'intégration avec d'autres produits logiciels mainframe d'IBM.

Le service de support proactif et de notification fournit des notifications électroniques et des informations sur les problèmes potentiels du système. Il offre également un accès électronique permettant aux clients d'identifier et de résoudre les problèmes opérationnels.

Les clients sont chargés d'identifier les exigences métier, de fournir l'accès aux ressources requises, de nommer un chef de projet, de participer aux tests et à la validation, et de fournir des commentaires en temps opportun pour garantir le succès de leur mise en œuvre IBM SoftwareXcel.

Pour les clients basés en dehors des États-Unis, IBM propose la solution Support Line for Z.

IBM Support Line for Z est une solution logicielle qui fournit aux clients une assistance technique 24 heures sur 24 pour les systèmes mainframe IBM, couvrant les problèmes matériels et logiciels, l'optimisation des performances, et la résolution des problèmes.

La solution est conçue pour fournir aux clients un point de contact unique pour toutes les demandes d'assistance technique et pour aider à réduire les temps d'arrêt et à améliorer la disponibilité du système. IBM Support Line for Z est gérée par des spécialistes du support technique hautement qualifiés possédant une vaste expérience des systèmes mainframe IBM.

Pour utiliser IBM Support Line for Z, les clients peuvent contacter le centre de support par téléphone ou par e-mail. Leurs demandes seront ensuite acheminées vers le spécialiste du support technique approprié en fonction de la nature du problème. Ce spécialiste diagnostiquera et résoudra le problème avec l'aide du client ou le transmettra à des niveaux d'assistance supérieurs si nécessaire.

Vous pouvez compter sur IBM Technology Lifecycle Services pour vous aider à assurer le fonctionnement des systèmes vitaux de votre entreprise 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

La solution IBM Support Line for Z offre plusieurs avantages, notamment une disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, des temps de réponse rapides et un accès à des spécialistes du support technique hautement qualifiés. Elle permet également aux clients d'accéder à un large éventail de ressources, comme des bases de connaissances, de la documentation sur les produits et les meilleures pratiques pour les systèmes mainframe IBM.

Les clients doivent contacter le centre de support par téléphone ou par e-mail pour faire part de leurs problèmes techniques et aider les spécialistes du support technique à diagnostiquer et résoudre les problèmes afin de tirer pleinement parti d'IBM Support Line for Z.

Conclusion

IBM Remote Assistance for Z est une solution très utile qui offre des options de support technique rapides et efficaces, une assistance à distance en temps réel, une surveillance et une gestion proactives, ainsi que des ressources techniques en ligne conçues pour aider les utilisateurs de Z à résoudre les problèmes techniques rapidement et facilement.

Pourquoi choisir IBM Technology Lifecycle Services ?

Les professionnels d'IBM Technology Lifecycle Services s'appuient sur des décennies d'expertise dans le secteur des technologies. La présence d'IBM dans le monde nous permet de fournir un ensemble complet de services dédiés au support matériel et logiciel qui facilite l'identification des dépendances dans l'ensemble de votre portefeuille informatique. Les antécédents d'IBM en matière de prestation de services, d'assistance technique, et de fiabilité, combinés à l'accès aux laboratoires de développement et d'ingénierie de produits IBM, permettent d'apporter des conseils pertinents et de résoudre les problèmes efficacement. Vous pouvez compter sur IBM Technology Lifecycle Services pour vous aider à assurer le bon fonctionnement des systèmes vitaux de votre entreprise 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

En savoir plus

Pour en savoir plus sur IBM Remote Assistance for Z, veuillez contacter votre interlocuteur IBM habituel, votre partenaire commercial IBM ou directement un [spécialiste IBM TLS](#), ou rendez-vous sur ibm.com/fr-fr/services/systems-support.

© Copyright IBM Corporation 2023

Compagnie IBM France
17 avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex
IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

Produit aux
États-Unis,
juillet 2023

IBM et le logo IBM sont des marques commerciales ou des marques déposées d'International Business Machines Corporation, aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur ibm.com/fr-fr/trademark.

Les informations contenues dans le présent document étaient à jour à la date de sa publication initiale. Elles peuvent être modifiées sans préavis par IBM. Les offres mentionnées dans le présent document ne sont pas toutes disponibles dans tous les pays où la société IBM est présente.

LES INFORMATIONS CONTENUES DANS LE PRÉSENT DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ÉTAT », SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE, NOTAMMENT SANS AUCUNE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION D'ABSENCE DE CONTREFAÇON.

Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats qui régissent leur utilisation.

