

IBM Remote Assistance for Z

实时远程协助、主动监控和管理,帮助解决技术问题

■ 要点

帮助企业提高生产力、效率并提升企业对 IT 系统和解决方案的整体满意度

获得远程支持,由经验丰富的专业人士(IBM 技术专家)提供指导和建议

丰富的支持选项,包括远程协助、电话、电子邮件和在线聊天支持。

远程协助的技术业务需求

客户通常出于多种原因需要远程协助,例如对于及时有效的技术支持的需求,在舒适的居家环境或工作场所中获得帮助的便利性、无需昂贵且耗时的现场调查即可排除故障并解决问题的能力,以及在当今数字化时代远程支持服务的可访问性和可用性的提升。此外,远程协助还让客户能够从经验丰富的专业人士那里获得专家指导和建议,专业人士可以帮助他们应对复杂的技术挑战,优化他们的软件和硬件配置,并及时了解各自行业的最新技术和趋势,从而提高他们的生产力、效率以及对其 IT 系统和解决方案的整体满意度。

缩短支持服务的响应时间

IBM Remote Assistance for Z 解决方案旨在帮助 Z 用户快速高效地解决技术问题。此解决方案为用户提供了简单而安全的方式,无需现场调查或出差即可获得 IBM 技术专家的支持。

IBM Remote Assistance for Z 提供安全高效的解决方案,可帮助各组织缩短支持服务的响应时间、最大限度地减少停机时间并降低成本。借助此工具,支持团队可以快速诊断和解决问题,让组织能够专注于业务运营和增长。

该解决方案提供了一系列支持选项,包括电话、电子邮件和在线聊天支持,用户还可以访问在线技术资源,例如相关文档和知识文章,帮助排除故障和解决问题,通过远程共享提供实时远程协助,让 IBM 技术专家能够远程查看和控制用户的大型机环境。使用此功能,可以更快地解决问题,减少停机时间,且无需现场调查或出差。

根据所处的地理位置选择 IBM Remote Assistance for Z

对于美国客户, IBM 提供了 SoftwareXcel Enterprise Edition for Z。

IBM SoftwareXcel 计划旨在帮助客户加快软件实施并提高投资回报。该解决方案可帮助各组织优化大型机环境、提高系统性能并降低成本。它提供的工具和功能套件, 可帮助各组织管理大型机基础架构, 包括用于应用程序开发、系统管理和性能管理的工具。

IBM SoftwareXcel for Z 的一些关键功能包括代码分析和性能调优工具、应用程序测试和调试功能、系统监控和管理工具, 以及与其他 IBM 大型机软件产品的集成。

主动通知支持服务提供有关潜在系统问题的电子通知和信息。此服务还提供电子访问权限, 帮助客户识别和解决运营问题。

客户负责确定业务需求, 提供必要资源的访问权限, 指派项目经理, 参与测试和验证, 并提供及时的反馈和沟通, 确保成功实施 IBM SoftwareXcel。

对于美国以外的客户, IBM 提供了 Support Line for Z

IBM Support Line for Z 软件解决方案可为客户提供针对 IBM 大型机系统的全天候技术支持, 包括硬件和软件问题、性能调优和问题解决方面的帮助。

该解决方案旨在为客户提供满足所有技术支持需求的单点联系, 并帮助减少停机时间、提高系统可用性。IBM Support Line for Z 由训练有素的技术支持专家组成, 他们在 IBM 大型机系统领域具有丰富经验。

如需使用 IBM Support Line for Z, 客户可以通过电话或电子邮件联系支持中心, 相关请求将根据问题的性质转交给相应的技术支持专家。专家将与客户合作诊断并解决问题, 必要时会将问题上报给更高级别的支持人员。

IBM Support Line for Z 提供多种优势, 包括 24/7 全天候可用性、快速响应时间以及来自训练有素的技术支持专家的指导和支持。它还为客户提供各种资源的访问权限, 包括知识库、产品文档和 IBM 大型机系统的最佳实践。

客户负责通过电话或电子邮件联系支持中心, 提出他们的技术问题, 并与技术支持专家合作诊断和解决问题, 以便成功实施 IBM Support Line for Z。

IBM Technology Lifecycle Services 能够确保企业的任务关键型系统 24x7 全天候平稳运行

总结

IBM Remote Assistance for Z 是极具价值的解决方案,可提供快速高效的技术支持选项、实时远程协助、主动监控和管理,以及旨在帮助 Z 用户快速轻松地解决技术问题的在线技术资源。

为何选择 IBM Technology Lifecycle Services?

IBM Technology Lifecycle Services 专业人员在该技术领域拥有数十年的专业知识。IBM 的业务遍及全球,可确保我们能为企业提供一整套硬件和软件支持服务,帮助企业识别 IT 产品服务组合中的各种相互依赖关系。长久以来,IBM 在服务、技术支持和可靠性方面积累了许多成熟经验;此外,客户还可以充分接触和了解 IBM 的产品开发和工程实验室,这些都有助于为客户提供卓有成效的建议和问题解决方案。IBM Technology Lifecycle Services 能够确保企业的任务关键型系统 24x7 全天候平稳运行。

了解更多信息

如需了解有关 IBM Remote Assistance for Z 的更多信息,请联系 IBM 代表或 IBM Business Partner®, 或直接联系 [IBM TLS 专家](#), 或访问 ibm.com/cn-zh/services/systems-support。

© Copyright IBM Corporation 2023

国际商业机器(中国)有限公司
了解更多信息, 欢迎访问我们的中文官网:
<https://www.ibm.com/cn-zh/cn-zh>
IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

美国出品
2023年7月

IBM 和 IBM 徽标是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。IBM 商标的最新列表可参见 [ibm.com/cn-zh/trademark](https://www.ibm.com/cn-zh/trademark)。

本文档为自最初公布日期起的最新版本, IBM 可能随时对其进行更改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有产品或服务。

本文档内的信息“按现状”提供, 不附有任何种类的(无论是明示的还是默示的)保证, 包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。

IBM 产品根据其提供时所依据的协议条款和条件获得保证。

