

# IBM Storage Expert Care for IBM SAN solutions

간소화되고 표준화된 지원 방식으로 최적의 가용성 실현,  
비용 절감

## ■ 주요 특징

간소화된 가격 책정으로 보증 확대, 서비스 수준 향상

비즈니스 니즈에 적합한 지원 수준 및 기간 선택

## 중단 없는 운영이 중요한 엔터프라이즈 환경

뜻하지 않은 다운타임이 비즈니스에 큰 타격을 줄 수 있습니다. 직접적인 수익 손실은 물론 기업의 이미지 실추, 고객 충성도 하락 등을 초래하곤 합니다. 기업은 IBM® SAN(storage area network) 솔루션을 위해 고가용성을 실현하면서 시스템 성능을 최적화하는 지원 모델을 선택해야 합니다. 시스템 유지보수와 관련해서는 중요 서비스를 최대한 수월하게 조달하는 것도 중요합니다. 이런 까닭에 간소화되고 표준화된 스토리지 유지보수 방식이 필요합니다. 그러면 다운타임과 비용을 줄이고 IT 팀의 부담을 덜어 더 전략적인 비즈니스 프로젝트에 집중하게 할 수 있습니다.

IBM Storage Expert Carefor IBM SAN은 시스템에 적합한 지원 수준을 고객이 선택할 수 있는 서비스 등급을 통해 IBM SAN 솔루션에 서비스 및 지원을 연계하는 새로운 방식을 제시합니다. 구매 거래 과정에서 서비스 등급도 구매함으로써 구매 및 계약 체결 프로세스에 많은 시간을 보내지 않고도 IT 서비스를 이용할 수 있게 됩니다. IBM Storage 제품에 대한 유지보수를 보장하는 IBM Storage Expert Care를 통해 수리 시간을 단축하고 수익 손실을 최소화하면서 고객과 주주의 신뢰를 돈독히 할 수 있습니다.

## 간소화된 가격 책정으로 보증 확대, 서비스 수준 향상

IBM SAN 오퍼링의 기본 보증은 9x5 익영업일 부품 지원 1년으로 제한됩니다. IBM Storage Expert Care 서비스에서는 하드웨어 가격 기준 고정 비율의 요금으로 필요한 지원 수준과 기간을 선택할 수 있습니다. 기계 설정 지원과 같은 다른 IBM Technology Lifecycle Services를 선택하여 서비스를 보완할 수도 있습니다.

## 비즈니스 니즈에 적합한 지원 수준 및 기간 선택

IBM Storage Expert Care for IBM SAN solutions은 기본(Basic) 및 고급(Advanced) 지원 오퍼링 등급으로 제공됩니다. 구매 시 이 두 가지 서비스 등급 중에서 선택할 수 있습니다. 서비스 수준을 선택한 후 원하는 기간을 1년~5년으로 선택하면 됩니다.





IBM Storage System	Basic	Advanced
IBM SAN 24B-6 & 128B-7	x	x
<b>서비스</b>		
IBM 하드웨어 유지보수: 9x5 익영업 일 현장 수리	x	
스토리지에 대한 지원 라인	x	x
IBM 하드웨어 유지보수, 더 빠른 응답 시간: 24x7 당일 현장 수리		x
예측 기반 지원		x

그림 1. 등급별 IBM Storage Expert Care 서비스

## 결론

IBM Storage Expert Care는 하드웨어 및 소프트웨어 지원 서비스를 하나의 등급별 지원 모델로 통합하고 상품화하여 제공하는 서비스 접근 방식입니다. 그 취지는 선별된 IBM SAN 솔루션을 위한 지원을 표준화하여, 하나의 시스템으로 견적 발행 프로세스를 간소화하는 데 있습니다. IBM Storage Expert Care에서는 필요한 지원 수준 및 기간을 선택할 수 있습니다. 따라서 더 예측 가능한 방식으로 유지보수 비용을 관리하고 배포 및 운영에 관한 리스크 부담을 줄일 수 있습니다. 문제 보고에서부터 해결에 이르기까지 IBM이 단일 지원 창구의 역할을 하므로, 고객은 시스템 가용성을 획기적으로 최적화하고 비용을 절감하며 직원의 부담을 덜어 다른 전문 분야 및 비즈니스 우선 과제에 집중하게 할 수 있습니다.

## Technology Lifecycle Services를 선택해야 하는 이유

IBM Technology Lifecycle Services 전문가들은 기술 업계에 대한 깊은 전문 지식을 갖추고 있습니다. IBM 전문가는 19,000개 이상의 IBM과 기타 주문자 상표 부착 생산자(OEM) 하드웨어 및 소프트웨어 솔루션에 대해 지원을 제공합니다. IBM은 기업의 IT 포트폴리오 전반에 걸쳐 종속성을 식별하는 데 도움이 되는 포괄적 하드웨어 및 소프트웨어 지원 서비스를 전 세계 어디서나 제공할 수 있습니다. 이미 입증된 IBM의 서비스 경험, 기술 지원, 신뢰성에 IBM 제품 개발 및 엔지니어링 팀의 지원까지 접목하여 효율적으로 조언하고 문제를 해결합니다. IBM Technology Lifecycle Services를 활용하면 미션 크리티컬 시스템을 연중무휴로 원활하게 실행할 수 있습니다.

## 자세한 정보

IBM Expert Care에 관해 자세히 알아보려면, IBM 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에 문의하거나 [ibm.com/services/systems-support](http://ibm.com/services/systems-support)를 방문하십시오.

© Copyright IBM Corporation 2022

(07326) 서울시 영등포구 국제금융로 10 서울국제금융센터  
(3IFC) TEL: (02)3781-7114

Produced in the United States of America December  
2022

IBM, IBM 로고는 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의 상표 또는 등록상표입니다. 기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 타사의 상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 [ibm.com/trademark](http://ibm.com/trademark)에 있습니다.

이 문서는 최초 발행일을 기준으로 하며, 통지 없이 언제든지 변경될 수 있습니다. IBM이 영업하는 모든 국가에서 모든 오피링이 제공되는 것은 아닙니다.

이 문서의 정보는 상품성, 특정 목적에의 적합성에 대한 보증 및 타인의 권리 침해에 대한 보증이나 조건을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 명시적이든 묵시적이든 일체의 보증 없이 "현상대로" 제공됩니다.

IBM 제품은 제품이 제공되는 계약의 조건에 따라 보증됩니다.

