

适用于 IBM Z 的 主动支持服务

通过增强型优先响应机制，提供技能熟练的
个性化支持

■
要点
业务素质过硬且敬业的
专家提供个性化支持

提供警报和报告，
帮助您主动规避问题

通过问题管理、工具
和分析，减少计划外
停机时间

当下，为满足现代化数字需求和挑战，系统弹性与应用可用性比以往任何时候都更加重要。

企业通过将新技术与作为混合云基础架构支柱的各种 IBM Z® 部署相集成，努力应对来自弹性和可用性方面的各种挑战。IBM Z 系统为运行任务关键型工作负载提供稳健、可靠、高度安全的基础。将日益复杂的 IT 环境保持在最佳运行水平变得越来越困难。

您的组织需要高度娴熟的 IT 技能来减少或避免停机，但要弥合 IT 员工的技能差距，其成本可能较为高昂，而且并非易事。此外，IT 事件混杂了各种硬软件问题，对此进行被动/主动协调都需要耗费大量的管理时间。如果问题复杂，代价高昂的停机时间可能会延长，从而影响企业品牌、声誉、客户满意度和盈利指标。

IBM® 技术生命周期服务提供适用于 IBM Z 的主动支持服务，这种支持模式可帮助您优化 IT 基础架构并通过优先响应快速解决事件。IBM 在全球交付产品和服务，同时客户能够更加便捷地接触并获取 IBM 的产品开发和工程实验室的支持，这更加有利于解决问题，显著提高系统的可用性、生产力和可恢复性。我们的 IBM Z 技术客户经理不但敬业，而且业务素质过硬，他们使用专有诊断工具，可成为企业 IT 员工的强力外援，并显著降低企业在内部技术支持方面的投入成本。

享受高级服务，获得来自业务素质过硬且敬业的 IBM 专家的个性化支持
IBM Z 技术客户经理作为联络点，对 IBM 支持基础架构和重要的 IBM 关系构造都积累了深厚的了解，可通过支持流程在关键问题上为您提供及时指导。他们从欢迎电话开始，收集有关贵公司、业务需求和技术环境的信息，然后根据您的需求量身打造专属的技术支持计划。凭借多年的 IBM Z 基础架构技术培训和经验，IBM Z 技术客户经理可以协助解决一级严重问题，并提供迁移支持和预防性维护指导。本指南包括有关程序错误 (PE) 或高影响普遍 (HIPER) 授权程序分析报告 (APAR) 的影响信息。



您的 IBM Z 技术客户经理还拥有获取最佳实践和机构经验的渠道，帮助您提交问题、访问专有的 IBM 电子工具、获得联系信息、启动上报流程等，从而最大限度地降低风险并减少出现问题时的停机时间。让 IBM Z 技术客户经理成为企业 IT 员工的强力外援，这将有助于提高公司内部 IT 员工的工作效率，让他们腾出时间专注于更具战略意义的计划。

目前备有很多方案供您挑选

自 2022 年 4 月 22 日起（可能因地理位置而异），我们为您的整体支持体验增添更多价值并进一步提升个性化方案。您现在可以选择：

- 增加与技术客户经理进行状态/计划通话的次数
- 在现场举行状态/计划会议

使用警报和报告来帮助您主动规避问题

要实现系统的高度可用性，最好的办法莫过于在问题发生之前加以防范。面向 IBM Z 的主动支持服务采用通常包含各种信息的警报，例如 HIPER、因故暂停的固件包发布、恢复更新的微码、最新的系统更新级别 (SUL) 信息等，可以帮助您避免各种相关问题。通过跟进警报并访问 IBM 专有电子工具以获取详细的 IBM Z 技术信息，IBM Z 技术客户经理可以提供主动建议来帮助您缓解问题。

通过增强问题管理来提高可用性

即使出现 IT 停机故障，您的业务需求也不会停顿。为帮助保护品牌并留住客户群，企业 IT 基础架构需要全天候运行。适用于 IBM Z 的主动支持服务旨在为您提供高效而强大的支持，加速解决问题并保持系统的高可用性。当出现严重问题且系统可用性受阻时，您的专属 IBM Z 技术客户经理可以充当管理和解决问题的主力。他们会根据需要监控、管理、协调和上报关键问题，帮助确保快速识别和解决问题，并及时响应一级严重问题，将时间把控在 30 分钟左右。而且还会为您多频次推送状态更新，把握每一步的动向。

减少计划停机时间和风险

停机的成本相当高昂，即便是计划中的停机也是如此。但企业必须安排必要的停机时间来实施修复并执行更改和升级。规划定期维护和操作系统迁移活动既复杂又耗时。

凭借对您的硬件和软件产品的深厚了解，IBM Z 技术客户经理将研究可能的技术修复项目，并专门针对企业环境提供相关建议，协助您规划维护和迁移活动。作为规划过程的一部分，更改活动将传达至 IBM 技术支持团队，以便他们了解情况并做好准备。这样，我们可以帮助您最大限度地减少并优化计划维护及迁移时间，充分利用计划停机时间并降低风险。

IBM 技术生命周期服务能够确保企业的任务关键型系统全天候 (24x7) 平稳运行

使用专有工具和分析来增强弹性和可用性

IBM 技术中心全球网络提供各种工具和知识数据库，在全球范围内为关键问题提供全天候 (24x7) 支持，助力加速解决问题。此外，每月或每季度还会准备好定期维护报告，IBM Z 技术客户经理可借此进行相关评估。这些报告针对您的 IT 环境健康状况提供洞察分析，可用于避免问题并做好维护准备。这些报告包括：

- 待处理和已关闭问题记录，帮助识别问题模式
- 有效期终止和服务终止信息
- 操作系统互操作性数据
- 主动警报
- 有关 PE 和 HIPER APAR 影响的信息
- 有助于缓解潜在问题的相关最佳实践、提示和技巧

总结

无论您的任务关键型工作负载是在传统数据中心还是在云中运行，为这些工作负载保持高可用性的挑战是切实存在的；同时，这些也构成了实施数字化转型的主要障碍。IBM 技术生命周期服务可帮助您维护混合云环境，我们的智能支持则可帮助您预测和预防计划外问题。

适用于 IBM Z 的主动支持服务为您带来由业务素质过硬且敬业的支持专家提供的个性化支持。它旨在通过对关键威胁和情况的快速响应和优先处理，提供协同一致的支持。IBM 将指派专家监测并为您的 IBM Z 系统提供支持。IBM Z 技术客户经理使用我们专有的分析工具和翔实的报告，可成为企业 IT 员工的远程外援，助力提高系统可用性、生产力、可恢复性以及业务需求的响应能力。

为什么选择 IBM 技术生命周期服务？

“IBM 技术生命周期服务”专业人员在该技术领域拥有数十年的专业知识和经验。我们的专家为来自 IBM 和其他原始设备制造商的 19,000 多款硬件和软件产品提供支持。IBM 的业务遍及全球，可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 技术生命周期服务能够确保企业的任务关键型系统全天候 (24x7) 平稳运行。

详细信息

如需了解有关适用于 IBM Z 的主动支持服务的更多信息，请联系您的 IBM 代表或 IBM Business Partner®，或访问 ibm.com/cn-zh/services/systems-support。

© Copyright IBM Corporation 2022

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>

美国出品
2022 年 12 月

IBM 和 IBM 徽标是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家/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/trademark](https://www.ibm.com/trademark)。

本档为最初发布之日起的最新版本，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。

