

IBM Remote Assistance for Z

실시간 원격 지원, 선제적 모니터링, 기술 문제 해결 관리



주요 내용

IT 시스템과 솔루션에
관련된 비즈니스 생산성,
효율성, 전반적인 만족도
개선

숙련된 전문가(IBM 기술
전문가)가 원격 지원을 통해
안내와 조언 제공

원격 지원, 전화, 이메일,
채팅 지원 등의 다양한 지원
옵션

기술 비즈니스에 원격 지원이 필요한 이유

빠르고 효율적인 기술 지원의 필요성, 집에서 편안하게 지원을 받을 수 있는 편리함, 비용과 시간을 많이 소요하지 않고 현장 방문 없이 문제를 해결할 수 있는 역량, 오늘날 같은 디지털 시대에 접근성과 가용성이 향상된 원격 지원 서비스 등 원격 지원이 필요한 이유는 다양합니다. 또한, 원격 지원을 받으면 숙련된 전문가가 제공하는 안내와 조언에 따라 복잡한 기술 문제를 해결하고, 소프트웨어와 하드웨어 구성을 최적화할 뿐 아니라 업계의 최신 기술과 동향을 파악하며 IT 시스템과 솔루션에 관련된 생산성, 효율성, 전반적인 만족도를 개선할 수 있습니다.

고객 지원 응답 시간 개선

BM Remote Assistance for Z 솔루션은 Z 사용자가 빠르고 효율적으로 기술 문제를 해결할 수 있도록 지원합니다. 사용자는 현장 방문이나 이동 없이 IBM 기술 전문가로부터 간단하고 안전하게 지원을 받을 수 있습니다.

IBM Remote Assistance for Z는 조직이 지원 응답 시간을 개선하고, 다운타임을 최소화하고, 비용을 줄일 수 있도록 지원하는 안전하고 효율적인 솔루션을 제공합니다. 이 도구를 통해 지원팀이 문제를 빠르게 진단하고 해결할 수 있어 조직은 비즈니스 운영과 성장에 더욱 집중할 수 있습니다.

이 솔루션은 전화, 이메일, 채팅 등 다양한 유형의 지원 옵션을 제공합니다. 사용자는 설명서, 정보 글 등의 온라인 기술 자료에 액세스해 이를 원격으로 공유하며 문제 해결을 뒷받침하는 원격 지원을 실시간으로 제공할 수 있습니다. 이를 통해 문제를 더 빠르게 해결할 수 있고, 현장 방문이나 이동의 필요성을 최소화하거나 없앨 수 있습니다.

지역에 따라 IBM Remote Assistance for Z 선택

미국 고객을 위해 IBM은 Z용 SoftwareXcel 엔터프라이즈 에디션을 제공합니다.

IBM SoftwareXcel은 고객들이 소프트웨어를 빠르게 구현하고 투자 수익률을 개선하도록 지원하는 프로그램입니다. 이 솔루션은 조직이 메인프레임 환경을 최적화하고, 시스템 성능을 향상하고, 비용을 절감할 수 있도록 지원합니다. 조직의 메인프레임 인프라 관리를 위한 다양한 도구와 기능이 제공되며, 여기에는 애플리케이션 개발, 시스템 관리, 성능 관리를 위한 도구가 포함됩니다.

IBM SoftwareXcel for Z의 주요 기능으로는 코드 분석 및 성능 튜닝 도구, 애플리케이션 테스트, 디버깅 기능, 시스템 모니터링 및 관리 도구, 기타 IBM 메인프레임 소프트웨어 제품과의 통합 등이 있습니다.

선제적 알림 지원 서비스는 잠재적인 시스템 문제에 관한 전자 알림과 정보를 제공하며, 운영상 문제를 식별하고 해결하도록 돕는 전자 액세스도 제공합니다.

비즈니스 요구 사항을 파악하고, 필요한 자원으로의 액세스를 제공하고, 프로젝트 관리자를 지정하고, 테스트와 검증에 참여하고, 적시에 피드백과 커뮤니케이션을 제공해 IBM SoftwareXcel을 성공적으로 구현하는 것은 고객의 책임입니다.

미국 외 고객의 경우 IBM은 Support Line for Z를 제공합니다.

IBM Support Line for Z는 하드웨어와 소프트웨어 문제, 성능 튜닝, 문제 해결과 관련된 지원을 비롯해 IBM 메인프레임 시스템을 위한 기술 지원을 연중무휴 제공하는 소프트웨어 솔루션입니다.

이 솔루션은 고객에게 모든 기술 지원 요구 사항을 위한 단일 연락 창구를 제공하는 동시에 다운타임을 줄이고 시스템 가용성을 개선하도록 도와줍니다. IBM Support Line for Z는 IBM 메인프레임 시스템에 대한 다양한 경험을 쌓은 고도로 숙련된 기술 지원 전문가들로 구성되어 있습니다.

IBM Support Line for Z를 사용하려면 전화나 이메일로 지원 센터에 문의하면 됩니다. 그러면 문제의 특성에 따라 관련 지원 전문가에게 요청이 라우팅되며, 전문가가 고객과 협력해 문제를 진단해 해결합니다. 그리고 필요한 경우에는 문제를 더 상위 수준의 지원으로 에스컬레이션합니다.

IBM Support Line for Z는 연중무휴 지원, 빠른 응답 시간, 고도로 숙련된 기술 지원 전문가 등의 다양한 혜택을 제공합니다. 또한, 고객은 지식 베이스, 제품 설명서, IBM 메인프레임 시스템 우수 사례 등의 다양한 자료에도 액세스할 수 있습니다.

기술 문제 발생 시 전화나 이메일로 지원 센터에 연락하고, 기술 지원 전문가와 협력하여 문제를 진단하고 해결해 IBM Support Line for Z를 성공적으로 구현하는 것은 고객의 책임입니다.

IBM Technology Lifecycle Services를 활용하면 중요 업무용 시스템을 연중무휴 24시간 원활하게 실행할 수 있습니다.

결론

IBM Remote Assistance for Z는 Z 솔루션 사용자가 빠르고 간편하게 기술 문제를 해결하도록 지원하는 빠르고 효율적인 기술 지원 옵션, 실시간 원격 지원, 선제적 모니터링 및 관리, 온라인 기술 자료를 제공하는 유용한 솔루션입니다.

IBM Technology Lifecycle Services를 선택해야 하는 이유

IBM Technology Lifecycle Services 전문가는 첨단 기술 업계에서 수십 년간 쌓아온 전문 지식을 보유하고 있습니다. IBM은 IT 포트폴리오 전체에서 종속성을 식별할 수 있도록 도와주는 하드웨어 지원 서비스와 소프트웨어 지원 서비스를 전 세계 어디서나 포괄적으로 제공합니다. IBM 제품 개발 및 엔지니어링 연구소가 뒷받침하는 IBM의 입증된 서비스 이력, 기술 지원, 안정성은 효율적으로 조언을 제공하고 문제를 해결할 수 있도록 도와줍니다. 중요 시스템이 연중무휴 차질 없이 운영할 수 있도록 돕는 IBM Technology Lifecycle Services, 믿고 사용하셔도 좋습니다.

더 자세한 정보

IBM Remote Assistance for Z에 관한 더 자세한 정보를 원할 경우 IBM 담당자나 IBM Business Partner에게 연락하거나, [IBM Technology Lifecycle Services 전문가](#)에게 직접 문의하거나, ibm.com/kr-ko/services/systems-support를 방문하세요.

© Copyright IBM Corporation 2023

(07326) 서울특별시 영등포구 국제금융로 10
서울국제금융센터(3IFC)

IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

2023년 7월 미국에서 제작

IBM과 IBM 로고는 미국 및/또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의 상표 또는 등록 상표입니다. 기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 다른 회사의 상표일 수 있습니다. 현재 IBM 상표 목록은 ibm.com/kr-ko/trademark에서 확인할 수 있습니다.

이 문서는 최초 발행일을 기준으로 최신 상태로 업데이트된 문서로, 내용은 언제든지 IBM에 의해 변경될 수 있습니다. 모든 제품이 IBM이 현재 영업 중인 모든 국가에서 제공되는 것은 아닙니다.

본 문서의 정보는 상품성, 특정 목적에의 적합성에 대한 보증이나 비침해성에 대한 보증 또는 조건을 포함해 그 어떠한 명시적 또는 묵시적 보증 없이 '있는 그대로' 제공됩니다.

IBM 제품은 제품을 제공 당시의 계약 조건에 따라 보증됩니다.

