

IBM Support Insights

Foire aux questions

Q : Qu'est-ce qu'IBM Support Insights ?

R : IBM Support Insights est un service cloud qui fournit des informations et des recommandations basées sur des analyses sophistiquées des infrastructures informatiques multifournisseurs, pour aider les entreprises à mieux gérer, entretenir et optimiser l'état et les coûts croissants de leur parc informatique. C'est une consolidation et une extension de certains de nos outils existants : Client Insights Portal, Technical Support Appliance et Intelligent Networking Support.

Découvrez toutes les nouvelles fonctionnalités ajoutées à IBM Support Insights 1.1 de septembre 2021 dans [l'annexe](#).

Q : Quels sont les avantages clés auxquels je peux m'attendre en utilisant IBM Support Insights ?

R : IBM Support Insights peut vous aider à :

1. réduire le temps passé aux tâches de support matériel jusqu'à 21 %¹ ; et
2. réduire les dépenses générales de maintenance et de support jusqu'à 30 %.¹

IBM Support Insights vous donne plus spécifiquement la possibilité de :

- passer moins de temps à rechercher au travers de sources disparates de données venant de fournisseurs différents et adresser les problèmes avant qu'ils se produisent grâce à des informations personnalisées et pertinentes
- mieux gérer votre infrastructure informatique par un affichage unique et unifié
- identifier et supprimer les vulnérabilités de sécurité des réseaux avec des informations et des recommandations pour vos dispositifs
- Maintenir la continuité de la prise en charge avec des alertes personnalisables et proactives sur les contrats de support expirants ou arrivés à expiration
- éviter les interruptions de service et optimiser la disponibilité de l'informatique avec des recommandations pour des systèmes, des dispositifs, et des logiciels de niveau inférieur
- mieux gérer votre expérience de support et identifier les tendances, avec des métriques sur la façon dont le service est rendu

¹[The Total Economic Impact™ of IBM Hybrid IT Support, une étude Forrester commandée par IBM, janvier 2021](#)

Q : Combien coûte Support Insights ?

R : IBM Support Insights est disponible **gratuitement** avec un contrat actif de support ou de maintenance, comprenant, mais non limité à, une garantie sur le matériel, une maintenance matérielle ou logicielle, un support multifournisseur ou une solution de maintenance managée. Certaines fonctionnalités peuvent offrir des possibilités supplémentaires pour un coût additionnel.

Q : Quels fournisseurs sont pris en charge par IBM Support Insights ?

R : Au delà des systèmes et du stockage IBM, IBM Support Insights prend aussi en charge des fournisseurs comme Oracle, HP, Cisco, Dell, Fujitsu, Lenovo, NetApp, EMC, Juniper, Brocade, QLogic, F5, Fortinet, Avaya, Check Point, Palo Alto, Red Hat, ubuntu, CentOS, VMWare, Suse et Symantec.

Q : Quels sont les pré-requis d'IBM Support Insights pour que je puisse commencer à recevoir des informations et recommandations pour mon infrastructure informatique ?

R : Dans le cadre d'un contrat de support ou de maintenance IBM actif, IBM Support Insights offre des options flexibles pour démarrer :

1. **Inventaire des contrats IBM** - accéder à l'inventaire des contrats pour lesquels vous avez un contrat de support IBM. Envoyez le nom de votre société, vos numéros clients (facultatif), le nom d'un contact principal et son adresse de courrier électronique (associé à un IBMid) et tout autre contact (facultatif) à votre représentant de compte IBM. Ou, [contactez-nous](#) pour en savoir plus sur cette option.
2. **Modèle de feuilles de calcul** - compilez manuellement les données de vos propres sources internes. Par exemple, vous pouvez exporter d'une base de données de gestion des configurations (CMDB) ou utiliser l'automatisation Ansible. [Contactez-nous](#) pour en savoir plus sur cette option.

Vous avez la possibilité d'utiliser une de nos options de collecte de données automatisée pour rassembler des données supplémentaires sur vos actifs informatiques. Ces données sont partagées en toute sécurité avec IBM, pour être analysées et transformées en informations précieuses. Les options de collecte de données suivantes sont disponibles avec IBM Support Insights :

1. **Connecteur CMDB d'IBM Support Insights** - connectez Support Insights à votre instance de ServiceNow pour synchroniser sa CMDB et utiliser les données capturées par vos solutions existantes de monitoring. [Contactez-nous](#) pour en savoir plus sur cette option.
2. **IBM Technical Support Appliance (TSA)** - découvrez et collectez les données de vos actifs informatiques multifournisseurs. Des détails supplémentaires sur IBB Technical Support Appliance - y compris les protocoles de sécurité, l'accès au collecteur de données, l'installation sans agent et les instructions de configuration, ainsi que des exemples de rapports et des tutoriels peuvent être trouvés [ici](#). Ou, [contactez-nous](#) pour en savoir plus sur cette option.
3. **Le collecteur de plateforme de services communs (CSPC) de Cisco** - exigé pour les fonctionnalités d'Intelligent Networking Support, nous utilisons les données collectées par CSPC pour les dispositifs Cisco. CSPC est développé et pris en charge par Cisco. [Contactez-nous](#) pour en savoir plus sur cette option.

4. **Netapp AutoSupport** - exigé pour les fonctionnalités d'Intelligent Networking Support, nous utilisons les données collectées par AutoSupport pour les dispositifs Netapp. AutoSupport est développé et pris en charge par Netapp. [Contactez-nous](#) pour en savoir plus sur cette option.

Notre équipe de support client vous aidera à démarrer une utilisation active.

Q : Mes données sont-elles sécurisées ?

R : Oui, les données qui sont transmises et stockées dans IBM Cloud et les centres de données sont sécurisées tant en transit qu'au repos. Par exemple, TSA utilise la même connectivité https chiffrée reconnue qu'IBM utilise largement pour ses appels de support machine vers IBM. Notre sécurité des données utilise un chiffrement qui est compatible avec les directives IBM sur la sécurité de l'entreprise y compris le règlement général sur la protection des données (RGPD) et autres normes standard l'industrie.

Des informations techniques détaillées sur la sécurisation des données clients sont disponibles dans la documentation suivante, spécifique au collecteur :

- [Livre blanc sur la sécurité de la connectivité d'IBM® Technical Support Appliance](#)
- [Architecture de sécurité du système CSPC](#)
- [Sécurité et confidentialité des données télémétriques de NetApp](#)

Q : Quel type de données est collecté ?

R : IBM Support Insights n'aura jamais accès à vos données métiers. IBM Support Insights ne collecte et n'utilise que les informations nécessaires à vous offrir la possibilité de gérer votre inventaire et à accéder à des informations et recommandations pour améliorer votre support. Généralement, ces données comprennent :

- Nom, fabricant, adresse IP, modèle, version OS et niveau et type des actifs
- Inventaire et données de configuration pour les ressources d'un système telles que cartes, adaptateurs, modules, disques, etc, et leurs numéros de série et les niveaux de microcode
- Mesures de performance
- Les informations client utilisées pour associer les données d'inventaire avec un client spécifique (utilisées uniquement par le personnel IBM affecté au service)

Q : Qui a accès à mes données ?

R : L'accès aux données collectées est strictement limité à :

- la personne de votre organisation qui est le contact principal du portail IBM Support Insights

- Tes administrateurs du système et les membres de l'équipe chargée des opérations dans votre organisation qui ont accès au portail
- IBM et ses partenaires qui sont responsables des opérations quotidiennes et de la maintenance du portail ainsi des services backend connexes
- Le personnel IBM qui fournit les services de support à votre organisation

Q : Puis-je essayer IBM Support Insights sans installer un collecteur de données ?

R : Oui ! Inscrivez-vous simplement [ici](#) avec une IBMid pour accéder à une démo interactive qui vous montrera les fonctionnalités, fonctions et possibilités de la plateforme IBM Support Insights en utilisant un échantillon de jeu de données client. Si vous n'avez pas d'IBMid, il en sera créé un pour vous. Vous pouvez aussi utiliser l'inventaire sous contrat d'IBM ou le modèle de feuille de calcul listé ci-dessus dans cette FAQ.

Q : Comment puis-je accéder à IBM Support Insights si je suis déjà inscrit ?

R : Vous pouvez accéder à IBM Support Insights [ici](#).

Q : Où puis-je en savoir plus sur IBM Support Insights ?

R : En apprendre plus en :

1. visitant le [site Web IBM Support Insights](#) (y compris la dernière version de cette FAQ)
2. examinant le [dossier de solution](#)
3. s'inscrivant [ici](#) pour essayer la démo interactive
4. demandant à votre responsable de compte ou de ventes IBM local

Si vous avez des commentaires en retour, des questions ou des suggestions pour nous aider à reformater et améliorer votre expérience, veuillez [nous envoyer un message électronique](#).

| | |
|---|---|
| <p>IBM Support Insights 1.1 septembre 2021</p> | <p>Intégration simplifiée</p> <ul style="list-style-type: none">• Obtenez des informations clés sur votre inventaire de contrats IBM sans installer un collecteur de données <p>Authentification à 2 facteurs</p> <ul style="list-style-type: none">• Accédez à vos informations de manière plus sécurisée, avec l'authentification à deux facteurs durant la connexion <p>Fonctionnalités de l'intelligent Networking Support (Cisco)</p> <ul style="list-style-type: none">• Obtenez rapidement des réponses aux questions sur vos dispositifs Cisco installés en utilisant notre agent conversationnel basé sur l'IA• Gérez mieux votre réseau Cisco avec des diagrammes de topologie de réseau et des rapports d'audit d'inventaire. Les rapports peuvent être créés à la demande et vous fournissent :<ul style="list-style-type: none">○ un diagramme de topologie du réseau sur lequel vous pouvez effectuer un zoom avant/arrière○ une Identification de dispositifs non découverts○ les dispositifs avec des données d'identification incorrectes et des problèmes de câblage○ les connexions entre les dispositifs du réseau pour identifier les pertes de redondance○ les lacunes dans la couverture de prise en charge du support <p>le connecteur CMDB pour ServiceNow 1.0</p> <ul style="list-style-type: none">• Synchronisez votre inventaire et bénéficiez d'informations supplémentaires avec des données CMDB d'une instance ServiceNow (beta) <p>Technical Support Appliance 2.9</p> <ul style="list-style-type: none">• Expérimentez les améliorations globales avec l'implémentation d'IBM Carbon Design System et les améliorations dans la performance et la sécurité• Découvrez mieux vos actifs avec les capteurs améliorés pour HMC, AIX, Linux et IBM i <p>Métriques de support améliorées</p> <ul style="list-style-type: none">• Contrôlez les activités de support détaillées et les tendances avec les métriques quotidiennes standard et le tableau de bord Premium amélioré |
|---|---|

IBM Support Insights 1.0
mai 2021

Gestion des stocks

- Trouvez vos actifs plus rapidement avec la nouvelle recherche de stock
- Affichez les détails de tous les actifs avec la nouvelle présentation des résultats de recherche de stock
- Restez informé des changements de stock avec les nouvelles notifications

Intelligent Networking Support (Cisco)

- Personnalisez le tableau de bord avec des fonctionnalités de sélection, de dimensionnement et de filtrage
- Prévoyez le risque lié à la sécurité avec une analyse de vulnérabilité en simulation
- Accédez à une vue consolidée du stock et de la couverture des contrats
- Conservez la cohérence au sein d'une famille de produit avec des informations améliorées de la distribution OS
- Identifiez les dispositifs à haut risque avec les alertes améliorées de par zone
- Contrôlez votre couverture de contrat dans la durée avec la nouvelle analyse des écarts de couverture
- Réalisez des requêtes en langue naturelle avec le nouvel assistant INS basé sur l'IA (prochainement)
- Exportez votre stock entier d'un simple clic

Administration

- Ajoutez, supprimez et gérez les utilisateurs avec le nouveau module Admin (uniquement pour les administrateurs)
- Accédez au service de réalité virtuelle Augmented Remote Assist

Collecte de données

- Intégrez le stock basé sur CMDB de Service Now sans avoir à installer un collecteur de données (beta)