

# Proactive Support for IBM Z

Fornisce assistenza qualificata e personalizzata con risposta prioritaria migliorata

## ■ Punti salienti

Include assistenza personalizzata da parte di uno specialista competente dedicato

Fornisce avvisi e report che consentono di prevenire proattivamente i problemi

Riduce i tempi di inattività non pianificati grazie alla gestione dei problemi, agli strumenti e all'analytics

Oggi più che mai, la resilienza dei sistemi e la disponibilità delle applicazioni sono fondamentali per soddisfare le esigenze e le sfide digitali moderne.

Le organizzazioni stanno affrontando le sfide in materia di resilienza e disponibilità mediante l'integrazione di nuove tecnologie con le loro distribuzioni IBM Z®, che fungono da colonna portante dell'infrastruttura cloud ibrida aziendale. I sistemi IBM Z offrono una base solida, affidabile e sicura per l'esecuzione di carichi di lavoro mission-critical. Data la crescente complessità degli ambienti IT, è sempre più difficile mantenere un livello operativo ottimale.

Le organizzazioni hanno bisogno di competenze informatiche sofisticate per ridurre o evitare i tempi di inattività, ma colmare il divario di competenze del personale IT può talvolta risultare costoso e difficile. Inoltre, il coordinamento reattivo e proattivo degli incidenti su hardware e software richiede tempi di gestione notevolmente lunghi. I problemi più complessi possono prolungare i già costosi tempi di inattività, con ripercussioni sul marchio, la reputazione, la soddisfazione dei clienti e il bilancio dell'organizzazione.

IBM® Technology Lifecycle Services offre Proactive Support for IBM Z, un modello di assistenza che consente di ottimizzare l'infrastruttura IT e risolvere rapidamente gli incidenti con una risposta prioritaria. La distribuzione globale e l'accesso semplificato allo sviluppo dei prodotti IBM e ai laboratori ingegneristici alimentano ulteriormente il processo di risoluzione dei problemi, migliorando notevolmente la disponibilità, la produttività e la ripristinabilità dei sistemi. Gli account manager tecnici IBM Z dedicati sono altamente competenti e utilizzano strumenti di diagnostica proprietari, agendo da estensione del tuo personale IT al fine di ridurre gli investimenti nell'assistenza tecnica interna.

## Approfitta dei servizi premium per ricevere assistenza personalizzata da parte di un esperto IBM dedicato

Grazie alla profonda conoscenza dell'infrastruttura di supporto IBM e alle relazioni chiave in IBM, i nostri account manager tecnici IBM Z fungono da punto di contatto nella gestione di problemi critici mediante assistenza. Con una telefonata iniziale, raccolgono informazioni sull'azienda, sulle esigenze di business e sull'ambiente tecnico con l'obiettivo di creare un piano di assistenza tecnica su misura per l'attività. Grazie ad anni di formazione tecnica e di esperienza con l'infrastruttura IBM Z, gli account manager tecnici IBM Z sono in grado di fornire assistenza in caso di problemi critici di gravità 1, supporto alla migrazione e guida alla manutenzione preventiva. L'assistenza offerta dagli account manager include informazioni su PE (Program Error) o HIPER (High Impact Pervasive) APAR (Authorized Program Analysis Reports).



L'account manager tecnico IBM Z ha inoltre accesso alle best practice e a un'esperienza istituzionale e consente così di segnalare problemi, accedere a strumenti elettronici esclusivi di IBM e acquisire informazioni di contatto, procedure di escalation e altro ancora, al fine di minimizzare i rischi e ridurre i tempi di inattività in caso di problemi. Affidarsi a un account manager tecnico IBM Z come complemento del personale IT significa aumentare la produttività del personale IT interno e permettere ai team di concentrarsi su iniziative più strategiche.

### **Sono ora disponibili opzioni aggiuntive**

A partire dal 22 aprile 2022 (la data può variare a seconda dell'area geografica), per fornire ulteriore valore aggiunto e personalizzazione all'esperienza di assistenza complessiva. Ora è possibile scegliere di:

- Aumentare il numero di chiamate di stato/pianificazione con il proprio account manager tecnico
- Svolgere riunioni di stato e di pianificazione in loco

### **Impiega avvisi e report per prevenire proattivamente i problemi**

Il modo migliore per ottenere un'elevata disponibilità dei sistemi è prevenire i problemi prima che si verifichino. Il servizio Proactive Support for IBM Z consente di prevenire i problemi utilizzando avvisi che solitamente includono informazioni, come HIPER, release di pacchetti firmware in sospenso a causa di problemi, release di microcodice non più in sospenso e le ultime informazioni sul livello di aggiornamento dei sistemi (SUL). Seguendo gli avvisi e accedendo agli strumenti elettronici proprietari di IBM per ottenere informazioni tecniche dettagliate su IBM Z, l'account manager tecnico IBM Z è in grado di fornire consigli proattivi che aiutano a ridurre i problemi.

### **Migliora la disponibilità attraverso una gestione avanzata dei problemi**

Anche durante le pause dei team IT, le esigenze aziendali non si fermano mai. Per proteggere il marchio e preservare la base clienti, l'infrastruttura IT deve funzionare 24 ore su 24. Il servizio Proactive Support for IBM Z è progettato per fornire un'assistenza efficiente e solida, che accelera i tempi di risoluzione e mantiene un'elevata disponibilità dei sistemi. In caso di problemi critici che ostacolano la disponibilità dei sistemi, l'account manager tecnico IBM Z dedicato può fungere da punto di riferimento per la gestione e la risoluzione dei problemi. I problemi critici vengono monitorati, gestiti, coordinati e sottoposti a escalation in base alle esigenze per garantire che vengano identificati e risolti rapidamente, con tempi di risposta di 30 minuti per i problemi critici di gravità 1. Riceverai frequenti aggiornamenti sullo stato di avanzamento in ogni fase del processo.

### **Riduci i tempi di inattività pianificati e i rischi**

I tempi di inattività sono costosi, anche quando sono pianificati. Purtroppo le aziende devono pianificare i tempi di inattività necessari per applicare eventuali correzioni ed eseguire modifiche e aggiornamenti. La pianificazione della manutenzione programmata e delle attività di migrazione del sistema operativo può essere complessa e richiedere molto tempo.

Grazie a una profonda conoscenza dei prodotti hardware e software aziendali, l'account manager tecnico IBM Z offrirà assistenza nella pianificazione delle attività di manutenzione e migrazione, individuando possibili soluzioni tecniche e fornendo raccomandazioni specifiche in base all'ambiente. Come parte del processo di pianificazione, le attività di modifica saranno comunicate ai team di assistenza tecnica IBM ai fini della sensibilizzazione e della preparazione. In questo modo, possiamo ridurre al minimo e ottimizzare la manutenzione pianificata e le finestre di migrazione, per sfruttare al massimo i tempi di inattività pianificati e ridurre i rischi.

Gli IBM Technology Lifecycle Services contribuiscono a mantenere sempre operativi i sistemi mission-critical, 24 ore su 24, 7 giorni su 7

### **Migliora la resilienza e la disponibilità con analytics e strumenti proprietari**

La rete globale di centri tecnici IBM fornisce strumenti e database di conoscenze che consentono di accelerare i tempi di risoluzione con un'assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per i problemi critici. Inoltre vengono elaborati periodicamente dei report da analizzare con il proprio account manager tecnico IBM Z su base mensile o trimestrale. I report forniscono insight sulle condizioni dell'ambiente IT, consentendo di prevenire i problemi e pianificare la manutenzione. I report includono:

- Registri di problemi esistenti e risolti per identificare eventuali pattern
- Informazioni sulla fine del ciclo di vita e sulla fine del servizio
- Dati di interoperabilità del sistema operativo
- Avvisi proattivi
- Informazioni sull'impatto di PE e HIPER APAR
- Best practice, suggerimenti e tecniche applicabili per attenuare i potenziali problemi

### **Conclusioni**

Sia nei data center tradizionali che sul cloud, mantenere un'elevata disponibilità per carichi di lavoro mission-critical rappresenta una vera e propria sfida, nonché uno degli ostacoli più grandi alla trasformazione digitale. IBM Technology Lifecycle Services si occupa della manutenzione degli ambienti cloud ibridi, e l'assistenza smart di IBM consente di prevedere e prevenire i problemi non pianificati.

Proactive Support for IBM Z offre un supporto personalizzato con specialisti altamente qualificati e dedicati. Il servizio è pensato per fornire un'assistenza coordinata con una risposta rapida e una gestione prioritaria delle minacce e delle situazioni critiche. I sistemi IBM Z vengono monitorati e supportati da un team dedicato di specialisti. Mediante gli strumenti proprietari IBM di analisi e i report informativi, l'account manager tecnico IBM Z funge da estensione remota del personale IT, consentendo di migliorare la disponibilità, la produttività, la ripristinabilità dei sistemi e la reattività alle esigenze aziendali.

### **Perché scegliere IBM Technology Lifecycle Services?**

I professionisti di IBM Technology Lifecycle Services hanno decenni di esperienza nel settore tecnologico. I nostri esperti supportano oltre 19.000 prodotti hardware e software originali di IBM e altri produttori. La portata mondiale di IBM consente di fornire una serie completa di servizi di supporto per hardware e software che aiutano a individuare le interdipendenze nel proprio intero portfolio IT. La storia e la reputazione di IBM in materia di servizi, supporto tecnico e affidabilità, più l'accesso allo sviluppo di prodotti IBM e ai laboratori ingegneristici, aiutano a fornire risoluzioni di problemi e consulenza efficace. Gli IBM Technology Lifecycle Services contribuiscono a mantenere sempre operativi i sistemi mission-critical 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

### **Per maggiori informazioni**

Per saperne di più su Proactive Support for IBM Z, contatta il tuo rappresentante IBM o IBM Business Partner®, oppure visita [ibm.com/it-it/services/systems-support](https://ibm.com/it-it/services/systems-support).

© Copyright IBM Corporation 2022

**IBM Italia S.p.A.**  
Circonvallazione Idroscalo  
20054 Segrate (Milano)  
Italia

Prodotto negli  
Stati Uniti d'America  
Dicembre 2022

IBM e il logo IBM sono marchi o marchi registrati di International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Altri nomi di prodotti e servizi potrebbero essere marchi di IBM o di altre aziende. Un elenco aggiornato dei marchi IBM è disponibile all'indirizzo [ibm.com/trademark](http://ibm.com/trademark).

Le informazioni contenute nel presente documento sono aggiornate alla data della prima pubblicazione e possono essere modificate da IBM senza preavviso. Non tutte le offerte sono disponibili in ogni Paese in cui IBM opera.

LE INFORMAZIONI FORNITE NEL PRESENTE DOCUMENTO SONO DA CONSIDERARSI "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", SENZA GARANZIE, ESPLICITE O IMPLICITE, IVI INCLUSE GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE E GARANZIE O CONDIZIONI DI NON VIOLAZIONE.

I prodotti IBM sono coperti da garanzia in conformità con i termini e condizioni dei contratti sulla base dei quali vengono forniti.

