

IBM Support Insights

FAQ (Frequently Asked Questions)

D: Cos'è IBM Support Insights?

R: IBM Support Insights è un servizio in cloud che fornisce insight e suggerimenti basati su analitiche avanzate su tutte le infrastrutture IT multivendor per consentire alle aziende di gestire, mantenere e ottimizzare in modo efficace lo stato e i costi crescenti del loro patrimonio IT. L'idea è consolidare e potenziare alcuni dei nostri strumenti esistenti: Client Insights Portal, Technical Support Appliance e Intelligent Networking Support.

Scopri tutte le nuove funzioni integrate su IBM Insight 1.1 (Settembre 2021) nell'[Appendice](#).

D: Quali sono i principali vantaggi previsti nell'utilizzare IBM Support Insights?

R: IBM Support Insights consente di:

1. Ridurre anche fino al 21% il tempo da dedicare alle attività di supporto hardware ¹; e
2. Ridurre le spese generali di manutenzione e supporto fino al 30%.¹

In particolare, IBM Support Insights offre la possibilità di:

- Dedicare meno tempo alla ricerca di origini dati di vendor diversi e risolvere i problemi prima che si verifichino con insight pertinenti e personalizzati
- Gestire in modo efficace la tua infrastruttura IT attraverso una singola vista unificata
- Individuare ed eliminare le vulnerabilità della sicurezza di rete con insight e suggerimenti per i tuoi dispositivi
- Mantenere la continuità del supporto con avvisi proattivi e personalizzabili per i contratti di supporto in scadenza o scaduti
- Evitare le interruzioni del servizio e ottimizzare la disponibilità IT con suggerimenti di prodotto quali versioni precedenti di sistemi, dispositivi e software
- Gestire in modo efficace l'esperienza di supporto e individuare le tendenze con le metriche di erogazione del servizio

¹[TEI \(Total Economic Impact™\) di IBM Hybrid IT Support, Uno studio di Forrester commissionato da IBM, Gennaio 2021](#)

D: Quanto costa Support Insights?

R: IBM Support Insights è disponibile **senza alcun costo** con un supporto IBM o un accordo di manutenzione inclusi, ma non limitati a garanzia hardware, manutenzione hardware, manutenzione software, supporto multivendor integrato o soluzioni di manutenzione gestita. Alcune funzionalità possono offrire ulteriori capacità a un costo aggiuntivo.

D: Quali vendor supporta IBM Support Insights?

R: In aggiunta allo storage e ai sistemi IBM, IBM Support Insights supporta anche vendor non IBM, come ad esempio Oracle, HP, Cisco, Dell, Fujitsu, Lenovo, NetApp, EMC, Juniper, Brocade, QLogic, F5, Fortinet, Avaya, Check Point, Palo Alto, Red Hat, Ubuntu, CentOS, VMWare, Suse e Symantec.

D: Di cosa ha bisogno IBM Support Insights per consentire all'utente di iniziare a ricevere insight e suggerimenti sull'infrastruttura IT?

R: Con un supporto IBM attivo o un accordo di manutenzione, IBM Support Insights offre opzioni flessibili per iniziare subito:

1. **Inventario su contratto IBM** - accedi all'inventario concordato con IBM per la fornitura del supporto. Invia il nome della tua società, i numeri dei clienti (facoltativo), un nome del contatto principale e l'indirizzo e-mail (associato a un IBMid) ed eventuali contatti aggiuntivi (facoltativo) al tuo responsabile commerciale IBM. Oppure, [contattaci](#) per ulteriori informazioni su questa opzione.
2. **Modello del foglio di calcolo** - compila manualmente i dati. Ad esempio, è possibile eseguire l'esportazione da un CMDB (Configuration Management Database) o utilizzare l'automazione Ansible. [Contattaci](#) per ulteriori informazioni su questa opzione.

Puoi utilizzare facoltativamente una delle nostre opzioni di raccolta dei dati automatizzata per acquisire dati aggiuntivi sui tuoi asset IT. Questi dati vengono condivisi in modo sicuro con IBM e successivamente analizzati e trasformati in insight utili. Sono disponibili le seguenti opzioni di raccolta dei dati in IBM Support Insights:

1. **IBM Support Insights CMDB Connector** - connetti Support Insights alla tua istanza di ServiceNow per sincronizzare il relativo CMDB e utilizzare i dati raccolti dalle tue soluzioni di monitoraggio esistenti. [Contattaci](#) per ulteriori informazioni su questa opzione.
2. **IBM Technical Support Appliance (TSA)** - rileva e raccogli i dati dei tuoi asset IT multivendor. Ulteriori informazioni su IBM Technical Support Appliance - che includono i protocolli di sicurezza, l'accesso al raccoglitore dati, le istruzioni per l'installazione e la configurazione agentless e i tutorial e report di esempio, sono reperibili [qui](#). Oppure, [contattaci](#) per ulteriori informazioni su questa opzione.
3. **Cisco Common Services Platform Collector (CSPC)** - richiesto per le funzioni Intelligent Networking Support (INS), utilizza i dati raccolti da CPSC per i dispositivi Cisco. CSPC è sviluppato e supportato da Cisco. [Contattaci](#) per ulteriori informazioni su questa opzione.

4. **Netapp AutoSupport** - richiesta per le funzioni Intelligent Networking Support (INS), utilizza i dati raccolti da AutoSupport per i dispositivi NetApp. AutoSupport è sviluppato e supportato da Netapp. [Contattaci](#) per ulteriori informazioni su questa opzione.

Il nostro Customer Success team ti aiuterà a partire con la soluzione.

D: I miei dati saranno al sicuro?

R: Sì, i dati che vengono trasmessi e memorizzati sui data center e su IBM Cloud sono protetti, sia quando sono in transito sia quando sono inattivi. Ad esempio, TSA utilizza la stessa connettività crittografata https collaudata con IBM, ampiamente utilizzata per il supporto "call home" della macchina IBM. La nostra sicurezza dei dati utilizza la crittografia che soddisfa i requisiti delle linee guida di sicurezza aziendale di IBM, tra cui il GDPR (General Data Protection Regulation) e altri standard di settore.

Nella seguente documentazione riguardante il raccoglitore, sono disponibili informazioni tecniche dettagliate che definiscono la modalità di protezione dei dati dei clienti:

- [White paper di IBM® Technical Support Appliance Connectivity Security](#)
- [Architettura di sicurezza del sistema CSPC](#)
- [Sicurezza e privacy dei dati di telemetria di NetApp](#)

D: Quali tipi di dati vengono raccolti?

R: IBM Support Insights non esegue mai l'accesso ai dati aziendali. IBM Support Insights raccoglie e utilizza solo le informazioni necessarie per gestire l'inventario e accedere a insight e suggerimenti, al fine di migliorare il supporto. Generalmente, questi dati includono:

- Nome, produttore, indirizzo IP, modello, versione del sistema operativo e livello e tipi di asset
- Inventario e dati di configurazione per le risorse di sistema, come ad esempio schede, adattatori, moduli, dischi, ecc. e i relativi numeri di serie e livelli di microcodice
- Metriche delle prestazioni
- Informazioni dei clienti utilizzate per associare i dati di inventario a un client specifico (utilizzate solo dagli addetti al supporto IBM designati)

D: Chi può accedere ai miei dati?

R: L'accesso ai dati raccolti è rigorosamente limitato a:

- La persona nella tua organizzazione che rappresenta il contatto principale per il portale IBM Support Insights

- Gli amministratori di sistema e i membri del team delle operazioni della tua organizzazione che sono autorizzati ad accedere al portale
- IBM e i suoi partner che sono responsabili delle operazioni quotidiane e della manutenzione del portale e dei relativi servizi di back-end
- Il personale IBM che fornisce i servizi di supporto alla tua organizzazione

D: Posso utilizzare IBM Support Insights senza dover installare un raccogliore dati?

R: Sì! Effettua la registrazione [qui](#) con un ID IBM per accedere a una demo interattiva che mostra le caratteristiche, le funzioni e le capacità della piattaforma IBM Support Insights utilizzando i dati dei clienti di esempio. Se non si dispone di un ID IBM, ne verrà creato uno. È possibile scegliere anche di utilizzare l'inventario su contratto con IBM o il modello del foglio di calcolo descritti nella sezione precedente delle FAQ.

D: Come posso eseguire l'accesso a IBM Support Insights se sono già registrato?

R: Puoi eseguire l'accesso a IBM Support Insights [qui](#).

D: Dove posso reperire ulteriori informazioni su IBM Support Insights?

A: Scopri di più effettuando le seguenti operazioni:

1. Visita il [sito web di IBM Support Insights](#) (che include la versione più recente delle FAQ)
2. Consulta il [prospetto informativo della soluzione](#)
3. Effettua la registrazione [qui](#) per provare la demo interattiva
4. Rivolgiti al tuo rappresentante commerciale o al reparto vendite IBM locale

Per qualsiasi informazione, domande o suggerimenti per aiutarci a perfezionare e migliorare l'esperienza utente, invia un'[e-mail](#).

<p>IBM Support Insights 1.1 Settembre 2021</p>	<p>On-boarding semplificato</p> <ul style="list-style-type: none">• Ottieni insight chiave per il tuo inventario su contratto con IBM senza dover installare un raccoglitore dati <p>Autenticazione a 2 fattori</p> <ul style="list-style-type: none">• Accedi ai tuoi insight in più sicuro con l'autenticazione a due fattori durante l'accesso <p>Funzioni Intelligent Networking Support (INS) (Cisco)</p> <ul style="list-style-type: none">• Ottieni le risposte alle domande relative ai dispositivi Cisco installati utilizzando il nostro chatbot basato sull'AI• Gestisci in modo efficace la tua rete Cisco con i diagrammi della topologia di rete e i report di verifica relativi all'inventario. I report possono essere creati on demand e forniscono:<ul style="list-style-type: none">○ Un grafico della topologia di rete che puoi ingrandire o ridurre○ Identificazione dei dispositivi non rilevati○ Dispositivi con problemi di cablaggio e credenziali non corrette○ Connessioni tra dispositivi di rete per rilevare la perdita della ridondanza○ Supporto per individuare le lacune nella copertura <p>CMDB Connector per ServiceNow 1.0</p> <ul style="list-style-type: none">• Correggi il tuo inventario e ottieni insight aggiuntivi con i dati di CMDB forniti da un'istanza ServiceNow (versione beta) <p>Technical Support Appliance 2.9</p> <ul style="list-style-type: none">• Sperimenta i miglioramenti generali con l'implementazione di IBM Carbon Design System e i miglioramenti in termini di prestazioni e sicurezza• Rileva in modo efficace i tuoi asset con i sensori avanzati per HMC, AIX, Linux e IBM i <p>Metriche di distribuzione potenziate</p> <ul style="list-style-type: none">• Tieni traccia delle tendenze e delle attività di supporto dettagliate con il dashboard Premium potenziato e le metriche standard giornaliere
---	---

IBM Support Insights 1.0
Maggio 2021

Gestione dell'inventario

- Trova gli asset più velocemente con la nuova funzione di ricerca nell'inventario
- Esamina i dettagli completi degli asset con la nuova panoramica degli asset dai risultati della ricerca nell'inventario
- Resta aggiornato sulle modifiche relative all'inventario con le nuove notifiche

Intelligent Networking Support (INS) (Cisco)

- Personalizza il dashboard con i pannelli selezionabili e ridimensionabili e i filtri globali
- Previene i rischi legati alla sicurezza con l'analisi delle vulnerabilità "what if"
- Accedi a una vista d'inventario consolidata e alla copertura del contratto
- Promuovi la coerenza del firmware in una singola famiglia di prodotti con insight approfonditi sulla distribuzione del sistema operativo
- Rileva i dispositivi ad alto rischio con gli avvisi di notifica avanzati sul campo
- Monitora la copertura del contratto nel tempo con la nuova analisi Delta della copertura
- Inventario di query in linguaggio naturale con il nuovo assistente INS basato sull'AI (disponibile a breve)
- Esporta l'inventario completo con un clic

Amministrazione

- Aggiungi, rimuovi e gestisci gli utenti tramite il nuovo modulo amministrativo (solo per amministratori)
- Accedi al servizio di realtà virtuale Augmented Remote Assist

Raccolta dati

- Acquisisci l'inventario basato su CMDB da Service Now senza dover installare un raccogliore dati (versione beta)