

IBM Expert Care

Un approccio standard, flessibile e semplificato al supporto per ottimizzare la disponibilità e ridurre i costi

■ Caratteristiche principali

Scegli il livello e la durata del supporto adeguati alle esigenze aziendali

Sfrutta i livelli di servizio avanzati e l'analytics predittiva

Proteggi i sistemi mission-critical con l'aggiornamento remoto del codice, Technical Account Manager e tempi di risposta migliori

Mantenere il tempo di attività è fondamentale per la tua azienda

I tempi di inattività non pianificati possono avere un impatto significativo sulla tua attività. Oltre alla perdita immediata di ricavi, i tempi di inattività non pianificati possono causare danni alla reputazione, alla fidelizzazione dei clienti e altro ancora. Nell'ottimizzazione delle prestazioni del sistema è importante essere certi del supporto dell'elevata disponibilità delle funzioni degli IBM® Systems. Nella manutenzione del sistema è anche importante acquisire i servizi critici nel modo più semplice possibile. I clienti hanno bisogno di un approccio semplificato e proattivo al supporto per proteggersi da possibili interruzioni che potrebbero determinare tempi di inattività e per consentire al personale IT la libertà di dedicarsi a obiettivi aziendali più strategici.

IBM Expert Care ti offre un nuovo modo di collegare servizi e supporto al momento dell'acquisto del prodotto. Alcuni sistemi sono più critici di altri e la scelta di opzioni di supporto più proattive può aiutare i clienti a mantenere una maggiore disponibilità, nonché a ridurre i rischi operativi e di implementazione dei propri sistemi mission-critical. Inoltre, questo approccio ai servizi di supporto aiuta a garantire costi di manutenzione più prevedibili.

Scegli il livello e la durata del supporto adeguati alle esigenze aziendali

Expert Care è un approccio modulare che consente di scegliere la durata, i tempi di risposta del servizio e le opzioni più importanti per supportare gli IBM Systems. Expert Care può avere fino a tre livelli tra cui scegliere, a seconda del sistema: Basic, Advanced e Premium. Ciò consente ai clienti di selezionare il livello di supporto appropriato che soddisfa al meglio le esigenze dell'azienda.

Il livello Basic consente ai clienti di scegliere il numero di anni di supporto richiesto. Inoltre, il livello Basic fornisce un aggiornamento al metodo di erogazione del servizio da IBM Onsite Limited alla riparazione IBM Onsite. Alla garanzia si applicano altri termini e condizioni.

Il livello Advanced fornisce tempi di risposta migliori e funzioni predittive.

Il livello Premium offre tempi di risposta ulteriormente migliorati, aggiornamento remoto del codice e un Technical Account Manager.

La manutenzione del software o la Storage Support Line è obbligatoria per lo stesso numero di anni dell'impegno Expert Care.¹

I termini e le condizioni della Garanzia e di Expert Care sono adattati al prodotto e possono differire da un prodotto all'altro. I clienti devono fare riferimento ai termini e alle condizioni specifici per il prodotto che stanno acquistando.



Livelli di servizio migliori

Nel livello Advanced, i clienti beneficiano di un livello di servizio migliorato (24x7) e di un tipo di servizio avanzato (riparazione IBM onsite). Nel livello Premium, i clienti beneficiano di tempi di risposta ancora migliori, pari a 30 minuti, per i problemi di Severità 1 e 2. In questo modo si assicura che le chiamate abbiano priorità in coda per una diagnosi più rapida e un intervento di riparazione immediato.

Analytics di supporto predittiva

I clienti del livello Advanced beneficiano dell'analytics predittiva. L'analytics predittiva viene fornita con Support Insights, Storage Insights e/o Call Home Connect Cloud. Questi forniscono insights sulla manutenzione preventiva, come gli avvisi sulla sicurezza e sulla copertura della manutenzione, per aiutare a identificare le esposizioni del ciclo di vita del prodotto specifiche per i sistemi IT, prevenire le interruzioni in ambienti IT ibridi ed evitare il diniego dell'assistenza per i contratti scaduti.

Aggiornamento Remoto del Codice

L'aggiornamento remoto del codice fornisce, una o due volte l'anno, aggiornamenti remoti del firmware e/o del microcodice da parte di un tecnico IBM.

IBM Expert Care Technical Account Manager (TAM)

Il TAM fornisce il supporto dedicato di un esperto tecnico altamente specializzato sulla piattaforma che può fornire un valore significativo all'organizzazione del cliente. Il TAM, che esamina l'intero ambiente IT ed è il punto di riferimento del cliente per qualsiasi problema, si concentra su azioni proattive, per evitare che i problemi si verifichino, e assiste nella risoluzione dei problemi. Grazie alle misure proattive consigliate, IBM può aiutare i clienti a evitare i tempi di inattività non pianificati e a mantenere alta l'affidabilità e la disponibilità dei sistemi. I TAM si distinguono dai tradizionali specialisti dell'assistenza tecnica perché sviluppano con i clienti una relazione a lungo termine e diventano i rappresentanti dell'organizzazione. In più, collaborano direttamente con i laboratori di sviluppo e progettazione dei prodotti IBM e possono fornire servizi avanzati.

| Servizi | Basic | Advanced | Premium |
|--|-------|----------|---------|
| IBM Software Maintenance o Support Line for Storage | x | x | x |
| IBM Hardware Maintenance: riparazione onsite 9x5 giorno lavorativo successivo | x | | |
| IBM Hardware Maintenance con livelli di servizio migliorati: riparazione onsite 24x7 stesso giorno | | x | x |
| Analytics di supporto predittiva per lo Storage | | x | x |
| Analytics di supporto predittiva per Power e LinuxONE | x | x | x |
| Supporto dedicato da parte di un Technical Account Manager (TAM) | | | x |
| Tempo di risposta di 30 minuti migliorato per problemi di Severità 1 e 2 | | | x |
| Aggiornamento remoto del codice (una o due volte l'anno) | | | |

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

Il TAM Expert Care segue un piano in sei fasi per il successo del cliente



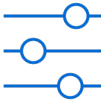
Avvio rapido

Assicura che le funzioni Call Home e di assistenza remota siano abilitate. Tiene una Welcome Call per condividere il piano di assistenza tecnica.



Focal point

Funge da interfaccia principale del cliente a loro dedicata come focal point nel supporto IBM per tutti i problemi e rappresenta un percorso rapido per acquisire priorità in tutti i casi di Severità 1 e 2.



Attualità del codice

Collabora con i clienti per sviluppare consigli proattivi sulla roadmap del codice che meglio si adattano alle loro esigenze, fornendo al contempo il massimo livello di disponibilità e riducendo i rischi.



Prevenzione delle problematiche critiche

Contatta in modo proattivo i clienti nel caso in cui i laboratori IBM identifichino un problema che potrebbe influire sulle loro attività. Fornisce informazioni pertinenti sul rischio e, cosa più importante, sulle azioni da intraprendere per proteggere i sistemi.



Condivisione delle competenze

Condivide le best practice derivanti da anni di esperienza e profonde competenze tecniche relative ai prodotti IBM installati, tutte personalizzate per il tuo ambiente.



Sempre dalla parte dei clienti

Stabilisce un rapporto di fiducia con il cliente fornendo report mensili sulle attività, mantenendo collegamenti trimestrali con i clienti e acquisendo conoscenza del loro ecosistema IT.

Conclusioni

IBM Expert Care è un approccio di servizio che integra e preconfeziona i servizi di supporto hardware e software in un modello di supporto a più livelli. È progettato per standardizzare il supporto per IBM Systems, offrendo una proposta semplificata. Expert Care contribuisce ad assicurare costi di manutenzione più prevedibili e a ridurre i rischi di implementazione e di funzionamento. Con IBM come unica fonte di supporto, dalla segnalazione alla risoluzione, i clienti possono ottimizzare drasticamente la disponibilità del sistema, ridurre i costi e alleggerire il carico di lavoro del personale, in modo che possa concentrarsi sulle priorità aziendali.

Perché Technology Lifecycle Services?

I professionisti di IBM Technology Lifecycle Services vantano grande competenza 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 le consente di fornire una serie completa di servizi di supporto per hardware e software che aiutano a individuare le dipendenze nell'intero portfolio IT. La comprovata storia di assistenza, supporto tecnico e affidabilità di IBM, unita all'accesso ai laboratori di sviluppo e progettazione dei prodotti IBM, contribuisce a fornire una consulenza efficiente e a risolvere i problemi. I clienti possono fare affidamento sugli IBM Technology Lifecycle Services per mantenere i propri sistemi mission-critical in esecuzione 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Per maggiori informazioni,

Per ulteriori informazioni su IBM Expert Care, contatta il tuo rappresentante o Business Partner® IBM o visita la pagina 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 servizi o prodotti possono essere marchi di IBM o di altre società. Un elenco aggiornato dei marchi IBM è disponibile all'indirizzo ibm.com/trademark.

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

LE INFORMAZIONI CONTENUTE IN QUESTO DOCUMENTO SONO FORNITE "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO" SENZA ALCUNA GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, SENZA GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ O IDONEITÀ AD UNO SCOPO PARTICOLARE E SENZA ALCUNA GARANZIA O CONDIZIONE DI NON VIOLAZIONE.

I prodotti IBM sono garantiti in base ai termini e alle condizioni degli accordi che ne regolano la fornitura.

1 IBM Support Line for Storage è incluso in IBM Expert Care. La Manutenzione software è un prerequisito e deve essere acquistata separatamente per IBM Expert Care for Power.

