

Crescendo e Inovando com um Parceiro Confiável de Suporte

Uma abordagem inovadora em suporte técnico

IBM



Você está pensando grande. Crescer mais... Inovar mais...

E seus planos incluem uma infraestrutura de alto desempenho que suporte suas estratégias. A questão é: quem dará suporte ao seu ambiente de TI? O suporte contínuo, abrangente e proativo de seus hardwares e softwares é essencial. Em linhas gerais: se os seus recursos de TI não estão operando corretamente, seus negócios poderão enfrentar problemas.

Desta forma, é esperado muito de seu ambiente de TI. Sua infraestrutura não deve apenas prover alta disponibilidade e qualidade dos serviços existentes, mas precisa prover acesso dinâmico, em tempo real, aos serviços. Uma infraestrutura dinâmica – a base para que as organizações se tornem mais responsivas, resilientes e com custos mais reduzidos – pode otimizar consideravelmente os serviços de TI. Mas também pode introduzir novas complexidades quando tratamos de suporte. Manter a continuidade do ambiente de TI para atender aos clientes requer um nível alto de suporte técnico proativo.

Reduzir a complexidade do suporte técnico não é uma tarefa simples uma vez que a infraestrutura de TI é composta cada vez mais de diversos sistemas, plataformas e fornecedores. Isso envolve um parceiro de suporte confiável – que tenha experiência e conhecimento para prover monitoramento eficaz e utilização especializada dos recursos.

Totalmente alinhados às necessidades de uma infraestrutura dinâmica, os serviços de manutenção e suporte técnico da IBM destinam-se a responder eficazmente às demandas em constante mudança: das movimentações do mercado de trabalho, passando pela expansão das linhas de produtos e

serviços, até às exigências normativas. A IBM adota uma abordagem amplamente integrada de hardware, software e suporte a múltiplos fornecedores, que pode ser útil para simplificar o gerenciamento de recursos de TI, melhoria da qualidade dos serviços e controle de custos. Há anos utilizando nossa própria infraestrutura, profissionais e tecnologia para automatizar os serviços de suporte, já ajudamos milhares de clientes a melhorar a eficiência das operações e o desempenho de TI.

Um parceiro de suporte confiável

Há um conceito equivocado de que os serviços de manutenção e suporte técnico referem-se apenas a serviços básicos e reativos ou que eles são apenas uma política de segurança para quando algo quebra. Talvez isso fosse verdade no passado, mas a abordagem da IBM de suporte ao ambiente de TI evoluiu.

Com o objetivo de reduzir tempo e custos e de ajudar a melhorar a disponibilidade de seus sistemas críticos, a IBM adota uma abordagem mais proativa de suporte e manutenção. Um profissional técnico realizando um reparo que, outrora, era algo comum, agora é raro de se ver nas instalações das empresas. Hoje, nossa abordagem proativa significa que mais de 90% dos chamados de suporte a software da IBM são resolvidos remotamente. E nossos serviços também estão automatizados. O percentual de chamados de serviço iniciados eletronicamente continua a aumentar à medida que mais clientes da IBM aproveitam nossas ferramentas de automação. Evidentemente, ainda temos serviços de reparo on-site. Nossos técnicos qualificados irão até você caso não seja possível resolver seu problema remotamente.

Os serviços de manutenção e suporte técnico da IBM não apenas auxiliam no reparo de um problema, como também, proativamente ajudam a reduzir e até eliminar muitos

incidentes antes que eles ocorram. Diferente de outros fornecedores de suporte, a IBM controla e gerencia a entrega dos serviços de suporte. Não se trata apenas de um ponto único de contato, mas também da confiança de que o serviço será entregue de modo consistente com o nível de qualidade da IBM. E com os recursos e capacidades de suporte, incluindo técnicos, ferramentas e centros de distribuição de peças, os serviços podem ser entregues quando e onde você precisar – e no seu próprio idioma – o que ajuda a acelerar a resolução de problemas e ajudá-lo a manter a continuidade do seu negócio de maneira eficiente.



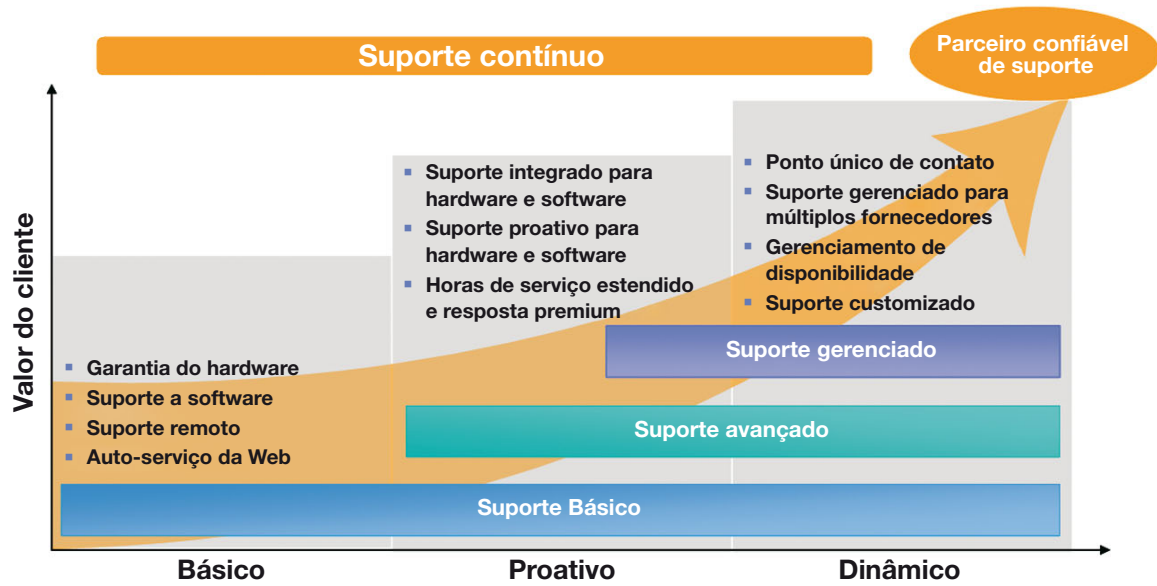
Cada ambiente de TI é único e o seu ambiente deve ter serviços de suporte que atendam às suas necessidades específicas. Por isso, os serviços de suporte técnico da IBM estão disponíveis em uma ampla variedade de termos contratuais, desde o IBM ServicePac®, de simples contratação, até serviços customizados com duração, nível de serviço e atividades de suporte totalmente personalizados. A capacidade de escolher o suporte adequado para seu ambiente é crítica para ter certeza de que seus investimentos em infraestrutura são apropriados e podem responder às demandas do negócio.

Serviços IBM de Suporte a Hardware

Seus componentes de hardware – mainframes, servidores, desktops, notebooks, dispositivos de rede e periféricos – são a base do seu ambiente. Infelizmente, eles também são possíveis pontos de falha. Os Serviços IBM de Suporte a Hardware fornecem serviços para produtos IBM e de outros fabricantes, e o ajudam a obter resolução de problemas em tempo hábil através da IBM como ponto único de contato.

Quer seja necessário extensão de garantia para produtos IBM ou serviços mais abrangentes para produtos IBM e não IBM, oferecemos suporte especializado para hardware, e adequado às suas necessidades. Também podemos gerenciar a otimização do ambiente de servidores executando varreduras proativas e fazendo recomendações para ajudar a alcançar um ótimo desempenho dos sistemas.

Os serviços de suporte modulares da IBM foram desenvolvidos para otimizar seu suporte técnico Hoje e Amanhã



Fonte = IBM

Nossa experiência em dar suporte a ambientes de vários fornecedores é **um de nossos diferenciais**. Sabemos que a maioria das organizações não possui uma infraestrutura padronizada ou homogênea. É por isso que utilizamos nossa base de conhecimento quando trabalhamos com parceiros, para desenvolvermos melhores práticas proativas de

gerenciamento e manutenção em diversos segmentos de mercado e regiões geográficas. Muitos de nossos contratos de serviços também fornecem acesso direto aos laboratórios da IBM e isso propicia a capacidade de examinar as últimas ferramentas e tecnologias de um fornecedor em quem você pode confiar.

Os benefícios incluem:

- Suporte a hardware IBM e não IBM através de um único fornecedor
- Menor risco de tempo de inatividade e maior proteção contra indisponibilidades
- Equipe de TI focada nas prioridades e objetivos do negócio
- Preservação e otimização dos investimentos em TI



Caso Referência Melhorando os Processos de Negócios e a Eficiência de TI

Perfil: Agência governamental asiática.

Desafio: Necessidade de resolver problemas de resiliência relacionados aos processos de orçamento, pagamento, empréstimo e operações de TI.

Solução: Os serviços de Suporte Premium da IBM asseguraram que um profissional especializado seria enviado ao site do cliente em duas horas, melhorando a disponibilidade da aplicação.

Resultados: A empresa reduziu em até 50% o tempo de processamento de pagamento dos fornecedores e empresas contratadas, melhorou a eficiência e a estrutura dos processos de empréstimo e obteve ganhos de escalabilidade.

Como isso é possível

A IBM procura continuamente meios mais inteligentes para prover suporte de hardware visando eliminar ou reduzir o tempo de inatividade. Composto por duas ferramentas que se complementam – o software IBM Electronic Service Agent™ e um portal da Web – Electronic Services, nossos serviços representam um grande avanço no suporte de hardware e software, graças à sua capacidade de monitorar automaticamente eventos no sistema e no inventário do sistema. A ferramenta de software Electronic Service Agent pode melhorar contratos de garantia e manutenção ao aprimorar o relatório de erros de hardware e transmitir periodicamente informações do sistema aos centros de suporte IBM. Essa abordagem automatizada e proativa vem ao encontro da necessidade da sua equipe interna de diagnosticar o ambiente e relatar problemas manualmente. Em muitos casos, a ferramenta Electronic Service Agent pode proativamente descobrir erros de hardware, determinar reparos necessários e recomendar a instalação de peças de reposição, sem nenhuma ação dos administradores do cliente.

O portal da Web IBM Electronic Services integra e apresenta os dados do inventário enviados pela ferramenta Electronic Service Agent. No portal, os administradores podem visualizar informações específicas do ambiente a qualquer momento e, praticamente, de qualquer lugar. O site pode notificar administradores de possíveis problemas e permitir que procurem por correções aplicáveis a seus ambientes. Os administradores também podem enviar relatórios de problemas que encontrem com qualquer produto de hardware ou software que esteja coberto.

Serviços IBM de Suporte a Software

Problemas no software podem ser difíceis de diagnosticar. E o tempo gasto tentando diagnosticá-los pode impedir a equipe de dedicar o tempo necessário nos assuntos de negócios que realmente importam para TI: crescimento e inovação.

Os Serviços IBM de Suporte a Software fornecem assistência remota contínua (24x7) por telefone ou pela internet, além de suporte on-site para softwares IBM e não IBM. O serviço oferece conhecimentos técnicos aprofundados sobre o produto para ajudá-lo a resolver rapidamente problemas relacionados a software e manter a eficiência das operações. Os clientes podem receber correções individuais de problemas ou aconselhamento de uso do produto. Os serviços incluem suporte básico a software, serviços premium e soluções customizadas para resolver necessidades específicas.

Nossa abordagem integrada e proativa de diagnosticar os erros e entregar correções remotamente é também **nosso diferencial**. Com nossas ferramentas preventivas de análise e a vasta base de conhecimento, podemos resolver problemas mais

rapidamente e com maior precisão na primeira vez e, conseqüentemente, evitar que eles sejam levados a um nível superior de suporte.

Os benefícios incluem:

- A capacidade de tirar proveito da profunda qualificação técnica da IBM para resolver problemas relacionados a software
- Eficiência operacional e tempo de inatividade reduzido
- Acesso ininterrupto (24x7) aos técnicos de suporte da IBM
- Custos de suporte de software reduzidos
- Realocação dos gastos com suporte para necessidades estratégicas de negócios e TI



Caso Referência

Desenvolvendo uma Infraestrutura de TI Dinâmica

Perfil: Empresa de produtos químicos e petróleo da América Latina.

Desafio: Necessidade de implementar uma poderosa e eficiente plataforma, com eficiência de custos, para dar suporte aos projetos de geração de imagens do subsolo.

Soluções: A IBM forneceu suporte de hardware e software remotamente e on-site, além de suporte operacional à nova tecnologia IBM System x® iDataPlex™ do cliente.

Resultados: O cliente reduziu o tempo de processamento em até 50% e os custos operacionais e de infraestrutura de energia e resfriamento em 40%, permitindo, assim, o aumento da capacidade dos novos projetos de exploração.

Soluções IBM de Suporte

O que é uma solução? É a combinação de hardwares, softwares e serviços projetados para trabalharem em conjunto. Quando a sua solução não está funcionando, mais do que apontar os problemas, é preciso uma ação. Rápida. As Soluções IBM de Suporte propiciam determinação e resolução de problemas no nível da solução, em vez de no nível do componente. Isso inclui suporte para soluções de infraestrutura adquiridas da IBM, compreendendo produtos IBM e não IBM, e componentes de hardware e de software.

Essa abordagem abrangente para suporte no nível da solução pode ajudá-lo a resolver problemas mais rapidamente e contribuir para um ambiente de TI mais integrado. Isso ajuda a simplificar o suporte propiciando a você um ponto único de contato para todas as necessidades de suporte, o que pode minimizar a necessidade de gerenciar vários fornecedores de suporte.

O diferencial da IBM é nossa flexibilidade – nas soluções, na alocação de recursos e na entrega. Temos um plano de serviço adequado para o seu segmento de mercado, suas necessidades e tecnologia. Temos nosso próprio conhecimento de serviço, além uma extensa rede de Parceiros de Negócios e provedores de serviço.

Os benefícios incluem:

- Suporte técnico que resolve problemas mais rapidamente
- Uso otimizado de produtos e serviços de TI
- Aumento da disponibilidade do ambiente de TI
- Redução dos custos de suporte, liberando recursos financeiros para outros investimentos em TI
- Aceleração do tempo de retorno dos novos investimentos em TI
- Simplificação do gerenciamento dos recursos de TI



Caso Referência Entregando Suporte Consistente e Eficiente ao Usuário Final

Perfil: Empresa europeia de gerenciamento de transporte.

Desafio: Após uma aquisição, dificuldade para dar suporte a clientes de diferentes regiões geográficas.

Solução: Com a ajuda de um Parceiro de Negócios da IBM, a empresa implementou uma solução de hardware e software IBM. Como parte do contrato de manutenção, os serviços de suporte premium da IBM propiciaram suporte com chamadas sem custo.

Resultados: O cliente reduziu a demanda de energia em até 90%, cortou os custos adicionais de gerenciamento de sistema em até 40%, diminuiu o número de chamados de suporte para o seu help desk em até 80% e reduziu o número de chamados de suporte por usuário em até 30%.

Serviços IBM de Suporte Técnico Gerenciado

Algumas vezes, você precisa apenas de alguém para gerenciar o ambiente de TI. Isso deve ser feito corretamente, não importa quem seja o fornecedor, de quem você adquiriu os recursos ou onde eles estão localizados. Independentemente da complexidade, as operações do ambiente de TI devem se manter. Os Serviços IBM de Suporte Técnico Gerenciado consistem em um ponto único de contato para o suporte técnico do seu ambiente – incluindo os produtos de hardware e software de outros fabricantes.

Depois de entender inicialmente as suas necessidades, a IBM trabalhará com você para elaborar um plano de suporte customizado e ajudá-lo a melhorar o gerenciamento de riscos e a aumentar sua produtividade e lucratividade. Podemos inclusive mediar para você a resolução de problemas de vários fornecedores. Com a redução da necessidade de gerenciar uma variedade de provedores de suporte, você tem mais tempo para se concentrar no que realmente importa para o seu negócio: crescimento e inovação.

O diferencial da IBM é nossa cobertura global e disponibilidade ininterrupta (24x7). Nossa presença mundial propicia compreensão local das práticas de negócios, culturas regionais e idiomas – e é representada por funcionários altamente qualificados, em 170 países. As equipes de suporte

locais têm acesso à base de conhecimento técnica e às melhores práticas de suporte da IBM, e ajudam a viabilizar uma experiência de suporte consistente e excelente em todo o mundo.

Os benefícios incluem:

- Suporte a ambientes complexos com plataformas de vários fabricantes
- Acesso a um modelo de entrega simplificado e integrado
- Confiabilidade e eficiência operacional
- Redução no tempo de inatividade
- Redução dos custos administrativos e nos gastos com manutenção
- Preservação e otimização dos investimentos em TI

Caso Referência

Transformando as Operações de Suporte do Cliente

Perfil: Provedor norte-americano de serviços de informática.

Desafio: A empresa cresceu tão rapidamente que não teve tempo para construir uma equipe interna de suporte para seus produtos.

Solução: Os Os Serviços IBM de Suporte Técnico Gerenciado forneceram um ponto único de contato para os clientes da empresa e um fluxo de trabalho único para todos os chamados. Além disso, eles proporcionaram disponibilidade de gerenciamento, cobrança padronizada, gerenciamento de fornecedores, gerenciamento de inventário e de mudanças no ambiente.



Resultados: O cliente economizou US\$ 8 milhões no primeiro ano e obteve retorno sobre o investimento em apenas dois trimestres.

Por que IBM?

Quanto mais dinâmica for a infraestrutura, é mais importante que ela mantenha um alto nível de manutenção proativa e tenha suporte para responder continuamente aos eventos no ambiente de TI. No entanto, manter o nível adequado de suporte para o seu ambiente de TI não deve ser realizado à custa dos seus objetivos de negócio. Serviços de manutenção e suporte técnico recebidos de um parceiro confiável podem ajudá-lo a manter o desempenho e o valor dos investimentos em TI sem sacrificar seus planos de negócios.

A IBM está posicionada para ser seu único parceiro no suporte à sua infraestrutura dinâmica. A IBM fornece suporte holístico para hardwares e softwares. Um ponto único de contato para suporte pode cobrir uma infraestrutura dinâmica em praticamente todos os seus aspectos com uma variedade de opções de serviços. Os serviços de manutenção e suporte IBM são conduzidos por métodos consistentes, comprovados, que se baseiam em avaliação de situação, análise de problema e de decisão, e também em análise de eventuais ocorrências antes que o sistema entre em indisponibilidades. Eles estão projetados para endereçar os desafios de suporte complexos que aparecem em uma infraestrutura dinâmica e interdependente.

Com aproximadamente 15.000 técnicos e membros da equipe de suporte, 400 centros de distribuição de peças e mais de 80 centros de suporte localizados ao redor do mundo, a presença e os recursos globais da IBM nos permitem oferecer serviços de apoio ininterruptos, nos idiomas locais. Além

disso, nossos grandes bancos de dados globais de suporte permitem-nos compartilhar uma vasta base de conhecimento com tais técnicos e sua organização, aumentando a capacidade de diagnóstico e resolvendo problemas mais rapidamente e com maior precisão.

Os clientes que desenvolvem uma parceria de manutenção e suporte técnico com a IBM pode fazer isso com confiança. Como líder de mercado em serviços de tecnologia, a IBM continuará a oferecer um ótimo desempenho de manutenção e suporte, motivado pelo compromisso satisfazer às suas necessidades atuais e futuras.

Para obter informações adicionais

Para saber mais sobre os serviços de manutenção e suporte técnico da IBM, entre em contato com seu representante IBM ou Parceiro de Negócios IBM, ou visite o seguinte Web site: ibm.com/br/services/mts



© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Global Services
Route 100
Somers, New York 10589

Produzido nos Estados Unidos da América
Abril de 2010
Todos os Direitos Reservados

IBM, o logotipo IBM e ibm.com são marcas ou marcas registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países. Se estes ou outros termos de marca registrada da IBM estiverem marcados em sua primeira ocorrência nesta informação com um símbolo de marca registrada (® ou ™), estes símbolos indicam marcas registradas ou de direito consuetudinário nos EUA de propriedade da IBM no momento da publicação destas informações. Tais marcas registradas também podem ser marcas registradas ou de direito comum em outros países. Uma relação atualizada das marcas registradas da IBM está disponível na Web em “Informações de copyright e marca registrada” em ibm.com/legal/copytrade.shtml

Outros nomes de produto, empresas ou serviços podem ser marcas registradas ou marcas de serviço de terceiros.



Por favor, recicle