

IBM Enhanced Technical Support – gateway

Destaques

- **Ajuda a controlar os custos de suporte enquanto otimiza os níveis de serviço e a disponibilidade**
- **Oferece assistência preventiva, proativa e personalizada baseada na Web para melhorar a produtividade da equipe de TI**
- **Acelera a resolução de problemas para limitar o impacto nos negócios com tratamento prioritário de problemas críticos**

Melhorando a disponibilidade do ambiente de TI com suporte proativo

Com os sistemas de negócios dependendo cada vez mais da tecnologia, o suporte de TI desempenha uma função crítica para manter seus negócios funcionando de forma eficiente. Assim como muitas organizações, você pode não possuir orçamento nem experiência para suportar de maneira adequada sua infraestrutura de TI. Isso o deixa vulnerável à queda de produtividade com possíveis perdas para suas operações de negócios e seus clientes.

Com o IBM Enhanced Technical Support – gateway, é possível acessar e alavancar facilmente nossa experiência e profundos conhecimentos técnicos para suportar seus sistemas operacionais de System i®, System p® e Power Systems™, além de ambientes Linux®. Através de um suporte premium, financeiramente viável e disponível a partir de um único clique, nós podemos ajudá-lo a prevenir os problemas antes que eles ocorram, mantendo, assim, baixos custos de suporte. O acesso 24 horas através de um portal na Web oferece a você uma visão personalizada dos seus

equipamentos para manutenção preventiva, atualizações, segurança e desempenho. Você também pode ter acesso a uma equipe de especialistas para ajudá-lo a aprimorar sua resposta para problemas críticos.

Controlando os custos de suporte e, ao mesmo tempo, mantendo níveis de serviço e disponibilidade adequados

Desenvolvido especialmente para pequenas e médias empresas, IBM Enhanced Technical Support – gateway é um serviço premium, financeiramente viável, ativado por agentes de serviço eletrônico instalados nos servidores em seus ambientes i5/OS®, AIX® e Linux. O agente de serviço eletrônico atua como um técnico, consolidando as informações de seu sistema e apresentando-nas em um portal da Web, a fim de ajudá-lo a gerenciar seu ambiente de TI. Nosso serviço de suporte integrado pode ajudá-lo a suportar os custos otimizando a disponibilidade e evitando interrupções não planejadas, enquanto permite que sua equipe se foque em outras iniciativas. Nosso serviço de suporte



integrado pode ajudá-lo a reduzir os custos de suporte, otimizando a disponibilidade e evitando interrupções não planejadas, enquanto permite que sua equipe foque em outras iniciativas estratégicas para o negócios.

Aumentando a produtividade através de assistência personalizada e proativa para a prevenção de problemas

Através de um único clique, você pode acessar um portal dedicado na Web e obter uma visão personalizada das informações para manutenção preventiva, atualizações e segurança, ou uma revisão dos últimos relatórios de desempenho. Através de aconselhamento e orientação proativos, nossa equipe pode ajudá-lo a planejar estrategicamente e proteger-se de falhas antes que elas apareçam. Monitoramento regular, geração de relatórios e chamados de revisão podem oferecer uma visão de manutenção aplicável para seus sistemas System i, System p e Power Systems, para mantê-los atualizados, ao mesmo tempo em que melhora a produtividade de sua equipe de TI.

Acelerando a resolução de problemas para limitar o impacto nos negócios com tratamento prioritário de problemas críticos

Prioridade de resposta e acesso a uma equipe de especialistas técnicos oferecem a você rápida resolução de

problemas. Em caso de emergência, você pode facilmente solicitar a assistência de nossos especialistas para gerenciarem seus eventos e prover uma rápida resposta para problemas de severidade I. Nosso serviço de gerenciamento de eventos o ajuda a assegurar resposta rápida e coordenada a problemas críticos.

Por que IBM?

Como um forte provedor de suporte, podemos conectá-lo à nossa equipe de especialistas em várias plataformas e em vários segmentos de mercado. Nosso suporte extensivo inclui: agentes de serviço eletrônico que coletam informações atualizadas, acesso 24 horas a um portal da Web para oferecer uma visão personalizada do seu ambiente de TI, serviços de suporte técnico, além de uma equipe remota de consultores que ajudarão a otimizar a manutenção, a segurança e o desempenho de seu ambiente de TI. Além disso, oferecemos ampla experiência técnica em suporte a uso e defeitos de software e hardware para manter seu negócio em funcionamento.

Para informações adicionais

Para saber mais sobre o IBM Enhanced Technical Support – gateway, entre em contato com seu representante IBM ou visite o site: ibm.com/services/maintenance

© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Global Services
Route 100
Somers, NY 10589 U.S.A.

Produzido nos Estados Unidos
Agosto de 2009
Todos os Direitos Reservados

IBM, o logotipo IBM, o logotipo de Parceiro de Negócios IBM, ibm.com, AIX, i5/OS, Power Systems, System i e System p são marcas comerciais ou marcas registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos, em outros países ou em ambos. 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 comum 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

Linux é marca comercial registrada de Linus Torvalds nos Estados Unidos, em outros países ou em ambos.

Outros nomes de empresas, produtos e serviços podem ser marcas comerciais ou marcas de serviço de terceiros. O fato de esta publicação conter referências a produtos ou serviços IBM não significa que a empresa pretenda disponibilizá-los em todos os países onde a IBM opera.

