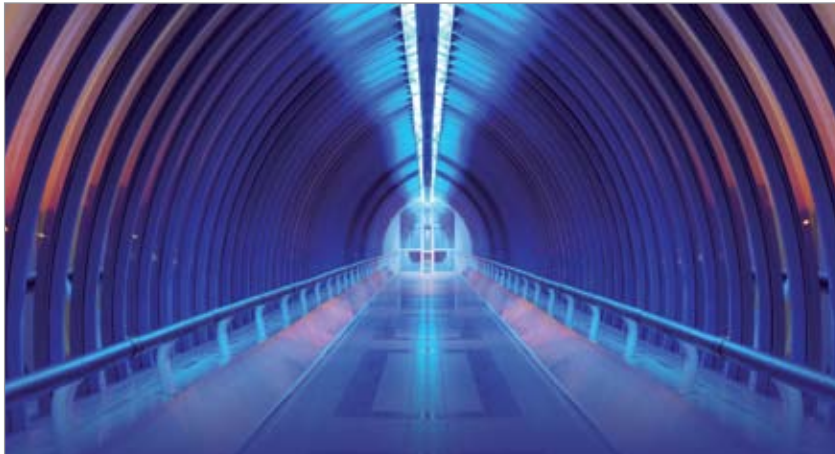


Services IBM de Support Logiciel

Enhanced Technical Support gateway



Points forts

- **Constitue un service proactif qui vous aide à optimiser la disponibilité de vos serveurs IBM Power System, IBM System i et IBM System p**
- **Est le gage d'une réponse rapide – objectif de 30 minutes seulement pour les problèmes « sévérité 1 »**
- **Offre un accès ininterrompu au portail Web d'ETS gateway pour des notifications personnalisées de maintenance, sécurité et performance**
- **Met à votre disposition une équipe d'Account Advocates chargée de vous aider à bien interpréter les rapports et de vous fournir des recommandations**
- **Assure un accès rapide aux experts d'IBM et à sa base de connaissances internationale.**

Votre entreprise, à l'instar de toutes les entreprises aujourd'hui, subit une pression sans précédent. Il vous faut maintenir sa compétitivité, et ce en dépit de l'évolution plus que rapide de la demande. Seuls des services informatiques efficaces, 24h/24 et 7j/7, peuvent vous y aider.

Vos clients interagissent souvent directement avec votre environnement informatique pour traiter des transactions. Il est donc indispensable que votre infrastructure soit extrêmement fiable. Vos techniciens informatiques doivent donc tout mettre en oeuvre pour assurer la disponibilité permanente de vos systèmes,

En cas de situation critique, toute indisponibilité de vos systèmes informatiques peut en effet gravement nuire à la santé de votre entreprise. Pour preuve, 40 % des entreprises ayant subi un sinistre déposent le bilan dans les cinq années qui suivent.¹

Une solution gage de la continuité et de la résilience accrue de votre environnement informatique

Enhanced Technical Support (ETS) gateway vous aide à mieux gérer vos infrastructures informatiques par le biais d'outils sophistiqués d'analyse qui vous permettent de faire face aux menaces tout en réduisant les risques d'interruption coûteuse de manière extrêmement efficace.

Avec ETS gateway, vous avez accès à un portail Web dédié, disponible à toute heure, qui vous fournit des informations techniques personnalisées et vous permet de consulter les rapports de performance de vos systèmes.

Voici les avantages du portail Web d'ETS gateway :

- *Notification proactive en ligne ou par email sur la maintenance et la sécurité des systèmes*
- *Graphiques et informations détaillés sur la performance des systèmes et prévisions sur les risques potentiels*
- *Rapports qui comparent les correctifs installés sur les systèmes avec les derniers correctifs des laboratoires IBM*
- *Informations relatives à la configuration des systèmes.*

Le portail Web ETS gateway vous donne également accès à votre équipe d'Account Advocates dédiée qui vous aide à interpréter les rapports fournis, vous conseille et vous fournit des recommandations.

En cas de situation critique, ETS gateway optimise également la continuité de vos opérations et contribue à maintenir le niveau des services fournis à vos utilisateurs internes et externes.

En cas de situation critique, L'équipe d'Account Advocates IBM dédiée peut également, à votre demande, se charger de la coordination des activités de support au sein d'IBM et vous tiendra informé de la progression de la résolution de votre problème.

Pourquoi choisir IBM ?

La résilience de votre infrastructure est essentielle. Il vous faut donc faire appel à un fournisseur de technologies et de services capable de vous aider à anticiper les problèmes – afin que vous puissiez vous dédier pleinement à votre cœur de métier.

Or, qui mieux qu'IBM peut assurer le support des systèmes et produits IBM ?

Notre qualité de Leader dans le monde du Support s'est construit sur nos engagements dans les domaines de l'open source, de la virtualisation, de l'automatisation, des solutions de stockage et des technologies Réseau.

Pour en savoir plus...

Pour en savoir plus sur ETS gateway et IBM Global Services, contactez votre représentant ou partenaire commercial IBM, ou rendez-vous sur le site suivant :

ibm.com/services/fr



Compagnie IBM France

Tour Descartes – La Défense 5
2 avenue Gambetta
92066 Paris La Défense Cedex
France

La page d'accueil d'IBM est accessible à l'adresse suivante **ibm.com/fr**

IBM, le logo IBM, ibm.com, System i et System p sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent être les marques de services de tiers.

¹ Source : Gartner

Ces informations concernent les produits et services commercialisés par IBM France et n'impliquent aucunement l'intention d'IBM de les commercialiser dans d'autres pays.

Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seuls ces produits, logiciels ou services peuvent être utilisés. Tout produit, programme ou service équivalent peut être utilisé.

Cette publication est fournie à titre d'information uniquement.

© Copyright IBM Corporation 2008
Tous droits réservés.