

## IBM Managed Support Services – managed technical support

---

### Points clés

---

- **Création d'un point de contact unique et d'une structure de contrat simplifiée**
- **Garantie des niveaux de services constants dans un environnement informatique hétérogène**
- **Rationalisation des opérations et réduction des immobilisations grâce à des recommandations et des conseils proactifs**
- **Allègement de la charge de gestion imposée à l'informatique, ce qui libère des ressources pour des tâches plus stratégiques**

### Relever les défis du support dans votre environnement informatique

La continuité des activités de l'entreprise repose pour une part importante sur la qualité du support informatique. Or, un grand nombre d'organisations se retrouvent confrontées à une multiplicité de contrats de support qui ne répondent pas toujours à leurs besoins et qui, bien souvent, occasionnent une surcharge de travail pour les équipes informatiques. Les ressources informatiques internes perdent souvent un temps précieux à rechercher le bon interlocuteur en vue de la résolution d'un problème donné. Tous ces efforts détournent les compétences informatiques des tâches critiques et stratégiques pour leur entreprise, au détriment de leur productivité, et de l'augmentation des coûts associés.

IBM Managed Support Services – managed technical support est une offre de support technique managé précisément conçue pour mettre à votre disposition un interlocuteur unique

en charge de la gestion de votre environnement informatique. Cette approche intégrée vous permet de réduire la charge administrative tout en améliorant vos capacités de réponse aux pannes et autres interruptions de l'activité. Le niveau d'expertise d'IBM en matière de gestion de la complexité des environnements informatiques multifournisseurs lui permet d'en maîtriser la diversité et de savoir comment appliquer les meilleurs outils et méthodes pour vous aider à simplifier la gestion de votre environnement, réduire les temps d'immobilisation, voire vous prévenir de problèmes potentiels. Notre modèle de prestations de services intégré, automatisé et simplifié nous permet de fournir des services de support cohérents et taillés sur mesure pour les composants matériels et logiciels de votre environnement informatique dans son ensemble.

### **Création d'un point de contact unique et d'une structure de contrat simplifiée**

Notre offre de services peut vous aider à simplifier la gestion de votre environnement informatique, en vous fournissant un interlocuteur unique pour tous vos services de support, que ce soit pour du matériel IBM ou pour des produits multifournisseurs. IBM peut prendre en charge les matériels et logiciels de votre environnement informatique et étendre son support à des unités connectées à distance, situées géographiquement à l'extérieur de cet environnement, notamment les terminaux points de vente (TPV), les guichets automatiques bancaires et les kiosques. Confiez à IBM le support de votre environnement informatique, pour vous éviter d'avoir à composer vous-même avec la diversité de contrats matériels, logiciels, et fournisseurs. IBM vous propose un support global et cohérent, un interlocuteur unique avec, à la clé, une facturation simplifiée et une standardisation des niveaux de services.

Après une première phase d'évaluation des objectifs de votre entreprise, de votre stratégie informatique et de l'environnement existant, IBM élabore avec vous la solution la plus adaptée à vos besoins. Sur cette base, nous vous proposons une solution de support personnalisée dont le périmètre, la durée et les ressources seront déterminés en fonction de vos

besoins. De plus, IBM procède régulièrement à des réévaluations de la solution pour que celle-ci reste parfaitement adaptée à vos besoins au fur et à mesure de leur évolution.

### **Limiter les arrêts d'exploitation pour de meilleures performances métier**

Notre offre de services comporte un modèle de prestation reconnu, qui couvre aussi bien les problèmes techniques que logistiques, et qui aide à réduire les temps d'immobilisation en rationalisant la détermination et la résolution des problèmes dans l'ensemble de votre environnement. La démarche initiale d'IBM consiste à évaluer et comprendre la globalité de votre environnement d'exploitation et à élaborer un contrat de support prenant en compte vos contraintes, vos exigences et vos besoins. Ensuite, grâce à notre réseau étendu de sites de prestations de service, nous utilisons des systèmes intégrés pour accéder rapidement aux informations pertinentes concernant vos problématiques techniques. Nos professionnels expérimentés du support, présents sur site ou connectés à des centres de support et à des bases de données techniques centralisés, peuvent cerner le problème rapidement et de manière précise, et sont en mesure d'en accélérer la résolution. De plus, grâce au suivi des interventions, à la gestion des capacités

et des performances, à des rapports réguliers sur les performances et aux capacités de diagnostics avancés dont sont dotés nos systèmes, nous étudions toutes les possibilités de réduction des interruptions dans votre environnement pour les anticiper, et établir avec vous une approche destinée à prédire et à prévenir les problèmes de manière proactive. Sur la base de cette vision exhaustive et intégrée de votre environnement, IBM est le plus à même de répondre à vos attentes en matière de niveaux de service, et, donc, d'être votre conseiller de confiance pour la gestion de votre organisation informatique.

### **Alléger la charge administrative liée au support informatique pour mieux valoriser votre personnel**

En vous proposant les services d'un interlocuteur unique, épaulé par un réseau de professionnels expérimentés, IBM peut apporter tout le support dont votre personnel a besoin pour assurer le fonctionnement de votre environnement informatique sans interruption et sans déconvenues. IBM vous apporte des outils intégrés de gestion des stocks et du changement, de suivi des ressources, mais aussi de gestion des garanties et des licences pour la totalité des matériels qui nous sont confiés, ce qui permet à votre entreprise de déléguer le suivi des actifs informatiques. De plus, la compétence de nos ressources techniques leur

permet de compléter l'expertise de votre personnel informatique et d'assurer le transfert de compétences. Vous pouvez également choisir de disposer de personnel sur site, qui servira d'intermédiaire pour vous aider à gérer le support selon vos attentes. Notre présence mondiale nous permet en outre de mettre à votre disposition les spécialistes du support, les techniciens de services et les pièces détachées, quand et où cela est nécessaire. C'est la synergie entre toutes ces capacités qui aidera à réduire la charge administrative pesant sur votre personnel informatique, pour lui permettre de se concentrer sur des activités plus prioritaires et plus stratégiques.

#### **Contribuer à réduire les coûts d'exploitation grâce à des prestations de support technique personnalisées**

L'offre IBM Managed Support Services – support technique managé constitue une solution d'assistance technique intégrée et efficace, adaptable à vos besoins spécifiques, et qui contribue à réduire les coûts de gestion et de maintenance de votre infrastructure informatique. La simplification de la structure des contrats de support, les rapports personnalisés et la rationalisation de la

facturation vous apporteront une vision plus précise de la répartition de vos coûts de support, ce qui vous permettra de mieux les maîtriser. De plus, notre modèle d'intégration des services est conçu pour vous aider à résoudre rapidement les problèmes, ce qui peut contribuer à la réduction des coûts inhérents aux immobilisations et aux pertes de productivité ; cette réduction des coûts se traduisant, in fine, par une baisse globale des charges d'exploitation.

#### **Pourquoi IBM ?**

Lorsque vous collaborez avec IBM pour vos services de support, vous avez l'assurance d'avoir choisi le partenaire le plus apte à comprendre en détail les problèmes et les défis auxquels est confrontée votre entreprise. Notre environnement multifournisseur global nous a permis d'explorer pratiquement toutes les options possibles de réduction des coûts du support, y compris la formation spécialisée d'ingénieurs et les approches d'approvisionnement mondial. IBM applique également cette expertise pratique à votre environnement. C'est donc à un expert de terrain que vous confiez votre environnement, capable d'intervenir avec des outils, des

processus et des experts parfaitement formés pour gérer à vos côtés, dans une démarche proactive, l'ensemble de votre environnement informatique. Par ailleurs, nous adaptons et ajustons sans cesse les services de support, en associant nos objectifs aux vôtres pour nous adapter à l'évolution de vos besoins. Notre offre de services s'appuie sur une expertise primée dans les technologies de pointe et sur une expérience étendue dans la gestion des interdépendances inhérentes à tout environnement informatique hétérogène. Nos services de support sont assurés par des spécialistes répartis sur 75 pays, qui servent des entreprises implantées dans plus de 170 pays, et qui, pris collectivement, parlent 165 langues. Pour faciliter la continuité et la cohérence du support dans le monde entier, nos spécialistes s'appuient sur une base de connaissances techniques communes et sur un ensemble de méthodologies fondées sur les meilleures pratiques. De plus, nous entretenons des relations pérennes avec les principaux fournisseurs d'équipements et prestataires de services du monde entier, ce qui nous permet de proposer un service extrêmement efficace pour la gestion des environnements multifournisseurs les plus complexes.

## Récapitulatif des options de l'offre IBM Managed Support Services – managed technical support

Option de service	Avantages
<b>Gestion des prestations (matériel et logiciel)</b>	Mise en place d'un interlocuteur unique, qui joue le rôle de conseiller, capable de prendre en charge les problèmes de support des matériels et des logiciels constituant vos environnements multiplateformes hétérogènes, ce qui permet à votre personnel informatique de se consacrer à des tâches plus stratégiques.
<b>Détail de la prestation IBM</b> Pour les équipements et programmes répondant aux conditions d'éligibilité, et dans le cadre d'offres de service spécifiques, les prestations IBM sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des prestations de support technique ;</li> <li>• Nomination d'un responsable IBM des prestations de support technique managé ;</li> <li>• Coordination et planification proactives des ressources présentes sur site et de la gestion de projet intégrée ;</li> <li>• Simplification des opérations d'installation, de déménagement, d'ajout et de modification (service IMAC) et mise à jour des référentiels de données de stock, coordination pièces de rechange/machines et interfaçage avec les différentes équipes responsables de l'infrastructure informatique.</li> </ul>	<b>Cette option offre les avantages suivants :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction des délais de réponse dans le cadre d'actions correctives ;</li> <li>• Amélioration périodique des prestations pour mieux mettre en adéquation le support technique informatique concernant le matériel et le logiciel, et les nouveaux besoins de l'entreprise ;</li> <li>• Réduction des charges d'exploitation globales du support technique ;</li> <li>• Rationalisation des frais d'administration liés à la gestion d'une multiplicité de systèmes et aux autres activités administratives associées ;</li> <li>• Valorisation maximale des ressources en mettant en place des processus informatiques plus efficaces et des indicateurs de mesure relatifs à la gestion des niveaux de service.</li> </ul>
<b>Gestion de stock</b>	Gestion des informations pour une connaissance plus précise et globale concernant la base installée de ressources informatiques et leur répartition à un moment donné.
<b>Détail de la prestation IBM :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi destiné au reporting des équipements informatiques répondant aux conditions d'éligibilité (installation effectuée par IBM ou d'autres constructeurs) et des programmes répondant aux conditions d'éligibilité, lorsque le contrat prévoit qu'IBM propose des actions proactives ;</li> <li>• Gestion efficace des différents types de ressources informatiques multifournisseurs et multiplateformes (matériels et logiciels) et prise en charge de l'ensemble de ces ressources en fonction de leurs programmes et de leurs cycles de support technique contractuels ;</li> <li>• Prise en charge d'un ensemble étendu d'actions liées à l'actualisation des ressources, des contrats et des relevés de facturation avec pour objectif de faciliter la gestion des droits et de réduire les cycles de support technique informatique.</li> </ul>	<b>Cette option offre les avantages suivants :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration des processus d'achat et de décision en matière de technologie ;</li> <li>• Réduction du cycle d'activité du support pour inventaire informatique (création, actualisation, retrait, contrôle, rapports et migration du stock informatique) ;</li> <li>• Amélioration de la qualité et de la gestion des informations concernant les appels auprès du service de support ;</li> <li>• Limitation des risques grâce à un processus systématique de suivi, d'évaluation et de gestion de l'utilisation du stock informatique.</li> </ul>

## Récapitulatif des options de l'offre IBM Managed Support Services – managed technical support

<b>Gestion de la disponibilité</b>	Prise en charge des besoins cycliques de l'entreprise pour améliorer la planification et la disponibilité de vos équipements informatiques. La démarche prévoit des évaluations préventives, sur lesquelles sont basés des plans d'action spécifiques dont l'objectif consiste à réduire le nombre de pannes, d'arrêts d'exploitation, d'appels pour assistance technique et de dépenses non planifiées.
<b>Détail de la prestation IBM :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination des interventions préventives et gestion des situations critiques jusqu'à leur résolution ;</li> <li>• Processus de remontée des incidents avec actualisation des états pour les machines et les programmes répondant à certaines conditions ;</li> <li>• Prestations à coût optimisé d'assistance et de contrôle pour la disponibilité et la fiabilité des services informatiques, portant sur la totalité de l'infrastructure informatique, y compris pour les matériels et les logiciels constituant les plateformes système ;</li> <li>• Activités de suivi courantes, avec analyse des tendances et suivi de l'infrastructure informatique ;</li> <li>• Définition des critères de disponibilité en se basant sur les contrats de maintenance existants et les informations concernant la gestion des incidents.</li> </ul>	<b>Cette option offre les avantages suivants :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en adéquation des ressources et des besoins de l'entreprise ;</li> <li>• Amélioration des capacités techniques à assurer la disponibilité et la fiabilité des services informatiques, et notamment des interventions préventives et proactives, ou de maîtrise qualitative de la gestion des incidents ;</li> <li>• Réduction des délais d'analyse des problèmes d'indisponibilité des ressources informatiques ;</li> <li>• Assistance à la mise en place d'actions d'amélioration des services et d'exigences et plans spécifiques concernant la disponibilité ;</li> <li>• Prise en charge de demandes de disponibilité saisonnière de ressources informatiques (par exemple, la période de Noël pour le commerce de détail).</li> </ul>
<b>États et analyses</b>	Identification de risques concernant les services et les produits par votre point de contact unique avec conseils et interventions d'experts, et consolidation des données concernant les performances, les coûts et les contrats de niveau de service (SLA).
<b>Détail de la prestation IBM :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluations périodiques et programmées destinées à analyser les informations concernant les performances des services et des produits ;</li> <li>• Conseils d'amélioration et actions de reporting et de consolidation spécifiques en fonction des fournisseurs.</li> </ul>	<b>Cette option offre les avantages suivants :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Production d'états de performances proactifs avec, pour finalité, de mettre en adéquation les objectifs de l'informatique et de l'entreprise ;</li> <li>• Gestion des informations concernant les prestations de support (matériel, logiciel), les postes d'interventions et leur avancement ;</li> <li>• Évaluation des données existantes concernant les contrats de niveau de service (ou les catalogues de niveau de service disponibles) pour assurer le suivi du support technique au moyen de contrats et d'accords de niveau opérationnel, afin de mettre en adéquation les niveaux de performances et les niveaux de service informatique.</li> </ul>

## Récapitulatif des options de l'offre IBM Managed Support Services – managed technical support

<b>Gestion des fournisseurs</b>	Interlocuteur unique pour coordonner les garanties et la maintenance (matériels et logiciels) ainsi que les relations avec les différents intégrateurs.
<b>Détail de la prestation IBM :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion de la communication avec les fournisseurs répondant aux conditions requises, pour les prestations de support concernant le matériel et le logiciel, dans le cadre défini par les programmes des fournisseurs répondant aux conditions requises ;</li><li>• Prise en charge par les fournisseurs répondant aux conditions requises pour les prestations de services et les objectifs de niveau de service associés ;</li><li>• Reprise des contrats existants et amélioration des processus de dimensionnement et de recrutement de personnel fournisseur pour identifier des domaines susceptibles d'améliorations en termes d'administration ou de technique.</li></ul>	<b>Cette option offre les avantages suivants :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Meilleur contrôle du matériel et du logiciel des fournisseurs informatiques par un processus de gestion spécialisée, capable d'optimiser les processus de support technique et de réduire le volume global d'interactions ;</li><li>• Maîtrise des niveaux de prestations liées aux contrats proposés par des fournisseurs informatiques extérieurs, pour assurer la disponibilité des composants et des fonctions ;</li><li>• Augmentation de la valeur créée par l'informatique au sein de votre entreprise en définissant des objectifs et des contrats de niveau de service, et en contrôlant les résultats.</li></ul>
<b>Gestion des changements</b>	Meilleure connaissance de la base installée, des actifs informatiques et des changements.
<b>Détail de la prestation IBM :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion des activités IMAC (installation, déménagement, ajout, modification) concernant votre base installée initiale, pour les machines et les services informatiques associés répondant à des conditions d'éligibilité ;</li><li>• Coordination de l'ensemble des demandes de changement pour minimiser tout impact négatif sur l'opérationnel de l'entreprise, les utilisateurs des services informatiques et les prestations prévues par les contrats de niveau de service ;</li><li>• Recherche et validation des dépendances techniques (environnement, micrologiciels, versions de logiciels) avant toute modification d'une machine répondant à des conditions d'éligibilité et analyse des modifications dès que les modifications d'ajout, de suppression et de configuration ont été planifiées.</li></ul>	<b>Cette option offre les avantages suivants :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Amélioration de la ponctualité des opérations de mise en place et d'exécution des changements et des activités de pré-planification, des ressources nécessaires à l'exécution des changements et des plans de secours indispensables pour éviter tout impact négatif sur l'entreprise ;</li><li>• Réduction des délais nécessaires à l'élaboration et à l'enregistrement des demandes de changement ;</li><li>• Amélioration des résultats des autorisations et de la programmation des changements ;</li><li>• Contrôle amélioré de la diffusion et de l'installation des changements sur les systèmes informatiques.</li></ul>

## Récapitulatif des options de l'offre IBM Managed Support Services – managed technical support

<b>Gestion des garanties</b>	Prise en charge proactive permettant des prestations de support plus rapides et de plus haut niveau de qualité pour répondre aux conditions de garantie concernant les matériels et logiciels informatiques hétérogènes.
<b>Détail de la prestation IBM :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Services managés pour des prestations liées aux garanties IBM ou non IBM, effectuées dans le cadre de la garantie de vos fournisseurs de services, pour l'exécution des garanties et de la maintenance ;</li> <li>• Activités proactives d'amélioration du niveau de service pour l'ensemble du cycle de garantie des ressources informatiques.</li> </ul>	<b>Cette option offre les avantages suivants :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration des niveaux de service par une maîtrise ciblée et une connaissance précise du cycle complet et des engagements de garantie de votre environnement informatique hétérogène ;</li> <li>• Limitation des expositions à des risques liés à des conditions de garantie non prises en compte, susceptibles d'avoir un impact sur la gestion de la disponibilité et les objectifs de gestion de capacités.</li> </ul>
<b>Option de communication électronique</b>	Amélioration de la fiabilité des appels auprès du service client et de leur suivi grâce à l'intégration et à la simplification du processus complet de gestion des appels.
<b>Détail de la prestation IBM :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégration de vos outils de gestion des logiciels au système de gestion des appels pour assurer des synchronisations plus efficaces, des délais de réponse personnalisés et une meilleure productivité ;</li> <li>• Interlocuteur unique pour la journalisation de vos demandes de service, entre votre système de gestion des appels et les systèmes IBM, avec suivi proactif des demandes de prestations.</li> </ul>	<b>Cette option offre les avantages suivants :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle de l'accès permanent et ininterrompu à votre système de gestion des appels ;</li> <li>• Rationalisation de vos moyens de communication avec IBM, grâce à une assistance électronique permanente des appels assurée par IBM, concernant la gestion et la résolution des incidents ou des problèmes en cours ;</li> <li>• Réduction des délais opérationnels requis pour demander des changements ou recevoir les mises à jour informatiques nécessaires.</li> </ul>
<b>Facturation simplifiée</b>	Prise en charge de votre environnement global et de votre environnement sous contrat multifournisseur, avec une gestion simplifiée de la facturation pour les activités relatives au support technique.
<b>Détail de la prestation IBM :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturation personnalisée des prestations de support IBM relatives à l'environnement de votre organisation ;</li> <li>• Mise en place d'un interlocuteur unique pour l'administration des contrats et la facturation des contrats IBM ;</li> <li>• Mise en place d'une facturation mensuelle unique pour l'ensemble des services de maintenance et de support technique IBM, ce qui permet la prévision et le suivi des coûts d'assistance technique.</li> </ul>	<b>Cette option offre les avantages suivants :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitation des litiges portant sur la facturation et amélioration de la gestion de trésorerie ;</li> <li>• Recentrage du personnel et des ressources informatiques sur des activités innovantes et d'autres domaines de l'informatique, générateurs de chiffre d'affaires ;</li> <li>• Gestion des calendriers, des évaluations financières et des conditions de paiement.</li> </ul>



### **Pour de plus amples informations**

Pour en savoir plus sur l'offre de support technique managé, IBM Managed Support Services – managed technical support, contactez votre représentant ou votre partenaire commercial IBM. Vous pouvez également consulter le site Web suivant :

[ibm.com/services/fr](http://ibm.com/services/fr)

### **IBM France**

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

La page d'accueil d'IBM est accessible à l'adresse [ibm.com/fr](http://ibm.com/fr)

IBM, le logo IBM et [ibm.com](http://ibm.com) 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 ou marques de services de tiers.

Ces informations concernent les produits, programmes et services commercialisés par IBM France et n'impliquent aucunement l'intention d'IBM de les commercialiser dans d'autres pays. Les références aux produits, programmes et services IBM n'impliquent pas que seuls ces produits, logiciels et services peuvent être utilisés. Tout produit, programme ou service équivalent peut être utilisé.

Les matériels IBM peuvent contenir des composants neufs. Dans certains cas, le produit matériel peut ne pas être nouveau et peut avoir été déjà installé. Ceci ne modifie en rien le régime des garanties contractuelles IBM applicables.

Cette publication a uniquement un rôle informatif.

Les informations peuvent être modifiées sans préavis. Contactez votre agence commerciale ou votre revendeur IBM pour obtenir les toutes dernières informations sur les produits et les services IBM.

IBM ne fournit aucun avis juridique, comptable ou de contrôle et ne garantit pas non plus que ses produits et services soient conformes à la législation. Les clients sont responsables de la conformité à la législation en vigueur applicable en matière de sécurité.

Les photographies de cette publication peuvent, le cas échéant, représenter des maquettes.

© Copyright IBM Corporation 2008  
Tous droits réservés.

