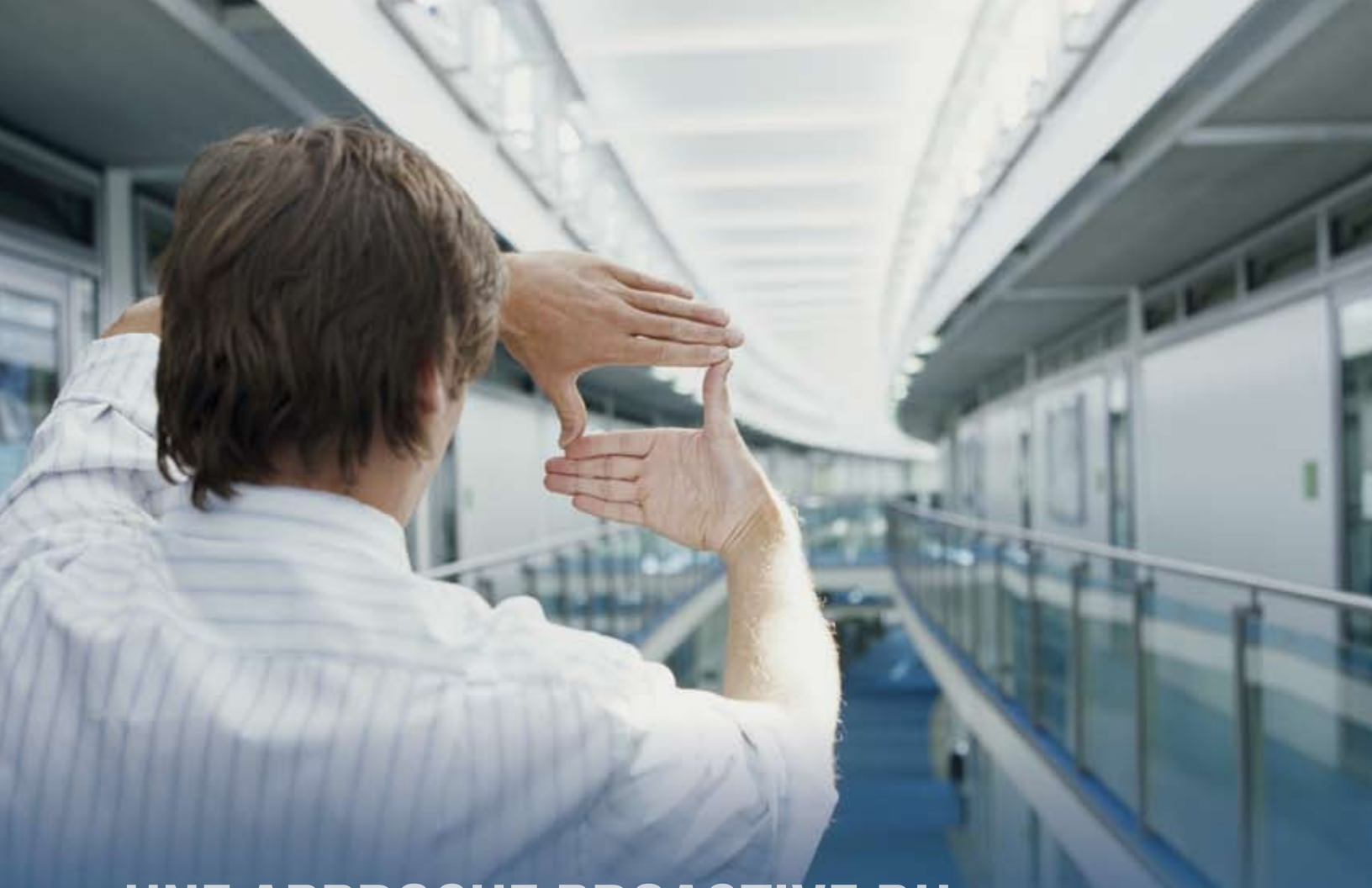




**Privilégier la croissance et l'innovation
avec les services de support d'un partenaire
de confiance.**

Services IBM de maintenance et de support technique



UNE APPROCHE PROACTIVE DU SUPPORT DES INFRASTRUCTURES

LA CROISSANCE ET L'INNOVATION SONT AU CŒUR DE VOS PRÉOCCUPATIONS.

Pour développer votre entreprise tout en innovant, il vous faut une infrastructure informatique (IT) fiable, performante et rentable.

Un support continu, complet et proactif de votre environnement matériel et logiciel est indispensable, car le dysfonctionnement de vos ressources informatiques nuit à votre rentabilité.

Multiplicité des systèmes et des plates-formes, diversité des fournisseurs... les environnements informatiques modernes sont extrêmement complexes. En réduisant la complexité du support technique, vous pouvez optimiser,

contrôler l'exploitation de vos infrastructures informatiques et améliorer leurs performances – tout en protégeant vos investissements.

Avec les services IBM de maintenance et de support technique, vous pouvez répondre plus efficacement à l'évolution de la demande et du marché – pression concurrentielle, extension des offres de produits ou de services, exigences des clients, contraintes réglementaires... Ils vous aident également à améliorer la qualité du support technique global de votre entreprise tout en maîtrisant vos coûts.

IBM propose un service de support technique “point d’entrée unique” conçu pour optimiser les performances de votre environnement informatique multifournisseur. Cette approche intégrée du support matériel et logiciel multifournisseur vous permet de simplifier la gestion de vos ressources IT. Nous avons mis en œuvre notre savoir-faire et notre technologie pour automatiser les services de support de notre propre infrastructure. Nous mettons au service de nos clients cette expertise pour les aider à améliorer leur efficacité globale et optimiser leurs performances IT.

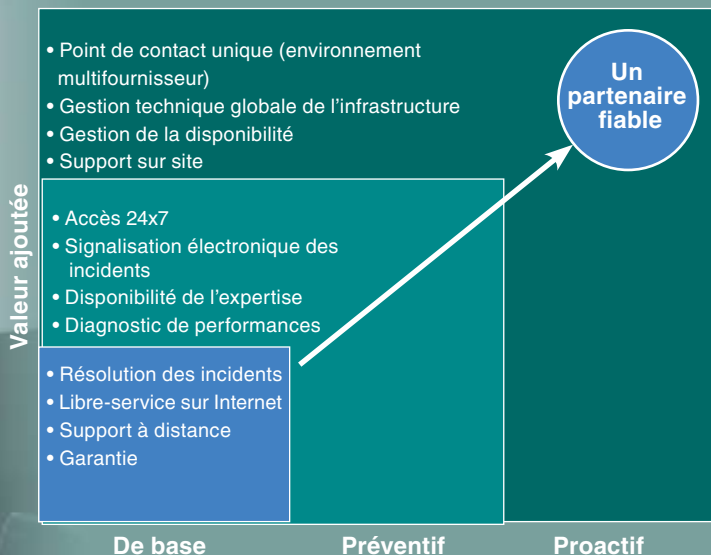
Les capacités de support mondiales d’IBM nous permettent de délivrer les services où et quand vous en avez besoin, dans la langue de votre choix. La résolution des incidents est accélérée, et vous pouvez conduire vos activités avec une efficacité maximale.

Les services de support d’un partenaire fiable

On croit souvent que les services de maintenance et de support technique consistent uniquement à effectuer des réparations sur site ou qu’ils ne sont rien de plus qu’une police d’assurance en cas de panne. C’était peut-être vrai précédemment, mais IBM a anticipé l’évolution technologique des infrastructures de nos clients.

Notre approche proactive nous permet de résoudre à distance plus des deux tiers des demandes d’intervention. De plus, ces demandes sont de plus en plus automatisées : nos clients tirent parti des outils d’informatisation, et n’ont plus à nous prévenir des incidents. De telles méthodes vous aident à gagner du temps et à faire des économies tout en optimisant la disponibilité de vos systèmes stratégiques. Nous réalisons toujours, bien entendu, des services d’intervention sur site.

Les services IBM de maintenance et de support technique vous aident naturellement à solutionner un problème, en mobilisant les ressources de support locales et mondiales d’IBM – techniciens, outils de diagnostic et processus validés. Mais parce qu’ils sont également proactifs, ils peuvent aussi limiter, voire éliminer, les incidents en amont. De plus, à la différence d’autres prestataires, IBM contrôle et fédère la réalisation des services de support. Vous disposez ainsi d’un point de contact unique, avec la certitude de bénéficier d’un service cohérent offrant la qualité que vous attendez d’IBM.



L'approche proactive est l'avantage fondamental des services de maintenance et de support technique d'IBM.

Chaque environnement informatique est particulier, et le vôtre doit bénéficier de services de support qui répondent à vos besoins spécifiques. C'est pourquoi les services IBM de maintenance et de support technique sont proposés avec un large éventail de formules contractuelles – du programme IBM ServicePac® le plus simple aux contrats sur mesure dont la durée, le niveau de service et les activités sont modulables. Cette possibilité de choisir le support le mieux adapté à votre environnement est essentielle pour l'efficacité de vos investissements informatique et leur capacité de répondre aux besoins de l'entreprise.

IBM Hardware Maintenance Services – Support matériel personnalisé de votre infrastructure multi constructeurs

Vos ressources matérielles IT – grands systèmes, serveurs, ordinateurs de bureau et portables, équipements mobiles, réseau et périphériques – sont la base de l'environnement sur lequel vous vous appuyez au quotidien. Hélas, ce sont aussi des points de défaillance potentiels. IBM Hardware Maintenance Services propose des services de support personnalisables pour les matériels multifournisseurs qui vous permettent de bénéficier d'une assistance "point d'entrée unique".

Ces services vont de la garantie de base des produits IBM à la maintenance de haut niveau des produits IBM et non IBM. Nous pouvons vous apporter une assistance spécialisée pour le matériel, avec la possibilité de personnaliser les modalités et les temps de réponse en fonction de vos besoins et de vos impératifs budgétaires. Nous pouvons aussi prendre en charge l'optimisation de votre environnement serveur avec des analyses proactives et des recommandations visant à maximiser les performances, et diminuer les temps d'arrêts.

Le différenciateur d'IBM : notre forte expérience du support des environnements multifournisseurs. La plupart des entreprises ne possèdent pas une infrastructure standardisée. C'est pourquoi nous nous appuyons sur notre savoir-faire mondial, sur les relations privilégiées que nous entretenons avec les acteurs du marché et sur notre collaboration avec des constructeurs de matériel réputés. IBM met ainsi son savoir-faire au service d'entreprises du monde entier dans les secteurs d'activité les plus divers. Nombre de nos contrats de service vous donnent également un accès direct aux laboratoires IBM, avec la possibilité d'explorer les technologies et les outils les plus récents.

Avantages de l'offre :

- Support des matériels IBM et non IBM par un seul prestataire
- Réduction des risques de défaillance et protection contre les pannes
- Vos informaticiens peuvent se concentrer sur les priorités et les objectifs opérationnels
- Valorisation des infrastructures informatiques

CONSOLIDATION DU SUPPORT MATÉRIEL

Client :	Une Administration européenne
Son besoin :	Gérer des ressources matérielles complexes multifournisseurs réparties sur plus de 3600 sites.
Notre solution :	Sur la base d'une structure de coûts variable, IBM a mis en place une équipe dédiée qui a coordonné les services de maintenance pour plus de 90 000 composants matériels.
Les bénéfices :	Grâce à des services de maintenance "point d'entrée unique" et à six niveaux de support, cette Administration a optimisé durablement sa gestion des coûts et son budget.





NOS OUTILS DE DIAGNOSTIC :

IBM Electronic Services marque une avancée dans le domaine du support matériel. Ce service comprend deux composantes complémentaires : le logiciel IBM Electronic Service Agent™ et un portail Internet.

Le logiciel IBM Electronic Service Agent automatise la supervision des événements relatifs aux systèmes matériels ainsi que les opérations d'inventaire. Il optimise les services de garantie ou de maintenance en améliorant la signalisation des incidents matériels et en assurant la transmission régulière des informations aux centres de support IBM. Cette approche proactive automatisée peut limiter la nécessité pour vos informaticiens de diagnostiquer les systèmes et de signaler les incidents manuellement. Bien souvent, Electronic Service Agent peut détecter les erreurs matérielles, déterminer les réparations requises et recommander l'installation de pièces de rechange avant que les symptômes se manifestent et sans l'intervention des administrateurs du client.

Le portail Internet d'IBM Electronic Services intègre et présente les informations d'inventaire transmises par le logiciel Electronic Service Agent. Il permet aux administrateurs de visualiser à tout moment et pratiquement n'importe où les informations relatives à leur environnement. Il peut les avertir de problèmes potentiels et leur donne la possibilité de rechercher des correctifs spécifiques. Les administrateurs ont également la faculté de signaler les incidents rencontrés sur les produits matériels et logiciels couverts par le contrat.

IBM Software Support Services – Support logiciel à distance et sur site de votre infrastructure multi constructeur

Les problèmes logiciels sont souvent difficiles à diagnostiquer et peuvent détourner vos spécialistes des vrais enjeux informatiques de l'entreprise. IBM Software Support Services fournit une téléassistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, par téléphone ou sur Internet, ainsi qu'un support sur site pour les logiciels IBM et certains logiciels non IBM. Ce service met en œuvre des compétences techniques très pointues pour vous aider à résoudre rapidement les problèmes logiciels et à préserver votre productivité. Le client peut recevoir des correctifs déterminés ou des conseils d'utilisation. Cette offre comprend le support logiciel de base, des services de haut niveau et des solutions sur mesure répondant à vos besoins spécifiques.

Le différenciateur d'IBM : notre approche proactive intégrée pour diagnostiquer les erreurs et délivrer les correctifs à distance. Nos outils d'analyse prédictive et notre fort savoir-faire permettent à nos techniciens de résoudre les incidents plus rapidement et avec une plus grande fiabilité, et d'éviter les phénomènes d'escalade.

Avantages de l'offre :

- Accès aux experts d'IBM pour résoudre les incidents logiciels
- Efficacité opérationnelle accrue et réduction des temps d'immobilisation
- Accès 24x7 aux techniciens du support IBM
- Réduction des coûts de support logiciel
- Réaffectation des dépenses de support informatique

GESTION D'UNE INFRASTRUCTURE VIRTUALISÉE

Client :	Une société nord-américaine de services logistiques et de transport.
Son besoin :	Assurer le déploiement et le support d'un environnement serveur consolidé et virtualisé requérant l'ajout régulier d'applications et de serveurs virtuels supplémentaires.
Notre solution :	Les services IBM de maintenance et de support technique ont proposé un point de contact unique pour la gestion des incidents et fournissent une assistance directe pour toutes les composantes de la solution.
Les bénéfices :	Le client a redimensionné son environnement serveur, qui est passé de 80 à 6 serveurs, réalisant des économies estimées à 500 000 € sur ses coûts matériels et logiciels. Le contrat de support technique "point d'entrée unique" lui a également permis d'améliorer la disponibilité et les performances de son environnement.



IBM Solution Support Services – les services de support de vos solutions d'infrastructure

Une solution est un ensemble de matériels, de logiciels et de services conçus pour interagir. Et si votre solution ne fonctionne pas, peu importe d'où vient la défaillance, votre incident doit être résolu rapidement. IBM Solution Support Services assure l'identification et la résolution des incidents au niveau de la solution IT (solution de back-up, solution magasin...) et non au niveau de ses composants. Cette assistance couvre les solutions d'infrastructure acquises auprès d'IBM comprenant des composants matériels et logiciels IBM et non IBM.

Cette approche globale, vise l'accélération de la résolution des incidents. Elle rationalise les interventions en vous proposant un interlocuteur unique pour l'ensemble de la solution. Et elle permet de limiter le recours à plusieurs prestataires de services de support.

Le différenciateur d'IBM : la souplesse – dans les solutions, dans l'allocation des ressources et dans la réalisation du service. Notre prestation est conçue pour s'adapter à votre secteur, à vos besoins, à votre technologie et à votre budget. Nous nous appuyons pour cela sur notre propre expertise interne, et sur l'important réseau de Partenaires IBM.

Avantages de l'offre :

- Résolution accélérée des incidents
- Exploitation maximisée des produits et des services IT
- Optimisation de la disponibilité de l'environnement IT
- Réduction des coûts de support ouvrant la voie à d'autres investissements IT
- Valorisation accélérée des nouveaux investissements IT

SUPPORT D'UNE SOLUTION DE GRID COMPUTING

- Client :** Un organisme portugais de recherche et d'enseignement en médecine.
- Son besoin :** Assurer le développement, le déploiement et le support d'une solution de calcul en grille (Grid) capable fournir une puissance de calcul supérieure à 600 gigaflops.
- Notre solution :** IBM a proposé la maintenance matérielle des composants de la grille et le support technique à distance via une assistance téléphonique pour Linux®.
- Les bénéfices :** Le client a divisé par deux ses besoins en personnel, amélioré les performances des applications et des interrogations des bases de données, et raccourci considérablement les temps de traitement des simulations numériques.
-

IBM Managed Support Services – un seul fournisseur pour gérer votre environnement hétérogène

Vous voulez simplement qu'un prestataire prenne en charge la gestion de votre environnement informatique. Vous avez besoin de services de maintenance et de support efficaces quelle que soit la complexité de votre environnement. Avec IBM Managed Support Services, vous disposez d'un interlocuteur unique pour un support technique global couvrant les produits matériels, les systèmes d'exploitation, et les logiciels de pratiquement n'importe quel fournisseur. IBM analyse vos besoins et développe un plan d'assistance sur mesure qui vous aidera à anticiper les risques, à gérer et optimiser la productivité et la rentabilité de votre entreprise. Nous pouvons prendre en charge des incidents multi-fournisseurs, vous rendant plus disponible pour vous concentrer sur la croissance et l'innovation de votre entreprise.

Le différenciateur d'IBM : sa dimension internationale et sa disponibilité 24x7. Capacité de gestion de support multi-constructeur, matériel, système d'exploitation, ou logiciel, coordination de l'ensemble des corps de métier du support d'infrastructure.

Avantages de l'offre :

- Support des environnements multifournisseurs complexes
- Modèle de fourniture simplifié et intégré
- Fiabilité et une efficacité maximales
- Réduction des temps d'arrêt
- Abaissement des coûts de maintenance et d'administration
- Valorisation de l'environnement informatique

MISE EN ŒUVRE D'UN SUPPORT UTILISATEURS FINALS COHÉRENT

Client :	Un service postal nord-américain
Son besoin :	Une expertise interne inégale et le manque de processus de support homogènes ont conduit à une dégradation de la qualité de service et un gaspillage de ressources sur des incidents récurrents.
Notre solution :	IBM Managed Support Services a fourni une assistance téléphonique dédiée dans le cadre d'un processus en boucle fermée qui a permis de gérer les appels de bout en bout. Les opérateurs IBM traitent environ 11 500 appels par mois.
Les bénéfices :	Grâce à l'efficacité des opérateurs et à un suivi performant, le client a réduit de 30 % le coût par minute des appels de maintenance et diminué de plus de 50 % le volume mensuel des appels.

Une approche complète de la maintenance et du support technique

Votre environnement informatique est crucial pour votre entreprise, et il a besoin d'un support efficace. Mais vous devez consacrer vos moyens à la croissance et à l'innovation en priorité. Les services IBM de maintenance et de support technique peuvent vous aider à préserver les performances et à valoriser vos investissements IT.

De par notre présence et nos ressources internationales, nous sommes en mesure de vous apporter une assistance 24 heures sur 24 sur tous les continents, dans la langue de votre choix. IBM compte plus de 24 000 professionnels de la maintenance et plus d'une centaine de centres de support dans le monde. Des bases de données très riches nous permettent de partager notre savoir-faire et notre expérience avec ces techniciens et d'en faire profiter votre organisation pour diagnostiquer et résoudre les incidents plus rapidement.

Avec IBM, vous avez l'assurance d'accéder à l'expertise et à la qualité de service que vous attendez.

En savoir plus

Pour en savoir plus sur les services IBM de maintenance et de support technique, contactez IBM ou visitez :

ibm.com/services/fr





© Copyright IBM Corporation 2007

Compagnie IBM France
Tour Descartes - La Défense 5
2, avenue Gambetta
92066 - Paris La Défense Cedex

Imprimé en France
09-07
Tous droits réservés

IBM, le logo IBM, Electronic Service Agent et ServicePac sont des marques d'International Business Machines Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Linux est une marque de Linus Torvalds aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Les autres noms de société, de produit et de service peuvent appartenir à des tiers.

Le destinataire des présentes informations les utilise à ses propres risques. Ces informations peuvent être modifiées sans préavis. IBM peut également améliorer / modifier les produits ou les programmes décrits à tout moment et sans préavis.

Le fait que des produits ou des services IBM soient mentionnés dans le présent document ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les commercialiser dans tous les pays où elle exerce une activité.