

エントリー・レベルの安心サポート リモートから効果的な技術相談をお届けします



複雑なITシステムの運用、こんなことでお悩みではありませんか？

- システム運用に関して相談したいが、どの窓口にお問い合わせたら良いかわからない
- システム障害が起きたが、どのソフトウェア、ハードウェアの問題かわからない
- ソフトウェアの重要情報がどこにあるかわからない
- システムは複雑化しているのに、IT運用コストは増やせない

ご存知でしたか？

- サポート満足度の評価項目として、障害対応力が最も重要な項目として挙げられています。
- 情報システム運用管理では約94%、ヘルプデスクでは約95%の企業が予算を維持・増加させるほど、システム保守は重点を置かれています。

出典:ガートナー IT Services Japan「2006年ITサービス・ユーザー動向調査 製品保守サポート」2007年2月15日「2006年度の外部委託費予算の昨年から増減傾向」より、GJ07087



お客様が本業に専念するために「システム技術支援サービス・ライト・エクスプレス」があります。

システム技術支援サービス・ライト・エクスプレスでは、お客様の複雑なシステムに関わる技術相談、障害対応を、一つの統合窓口を通じてご支援します。お客様は、窓口探しや問題の切り分けに時間を割くことなく、本来の業務に専念できます。IBMのスペシャリストが、総合力、豊富な実績、優れた技術力および実践的なノウハウを活用し、質の高いサービスをご提供します。

お勧めするには理由があります

- 月額数千円/台からの料金(裏面を参照)
- IBMスペシャリストによる、高いお客様満足度の対応(弊社調べ)
- 週末も対応可能(オプション)

システム技術支援サービス・ライト・エクスプレス

■システム技術支援サービス・ライト・エクスプレスは複雑なお客様システムを一つの窓口でサポートします

システム技術支援サービス・ライト・エクスプレスでは、お使いいただいているパスポート・アドバンテージ、ソフトウェア・メンテナンス、サポート・ライン・サービス対象製品に対し、以下のサービスをご提供することで、システム運用に関わる煩わしさをまとめて解消します。

- 複数ソフトウェア間の技術相談、ハードウェアにまたがる障害対応の統合窓口のご提供
- 重要セキュリティ情報などソフトウェア情報のご提供
- お客様毎のWebサイト「マイ・ポータル」のご提供（下記参照）
- サービス時間の延長

受付時間:24時間365日、標準対応時間:月-金:9:00-17:00（祝日、年末年始を除く）

拡張対応時間:月-土:9:00-21:00、日:9:00-17:00（年末年始、法定検日を除く）

※パスポート・アドバンテージではDB2[®]、Lotus[®]、Rational[®]、Tivoli[®]、WebSphere[®]、ソフトウェア・メンテナンスではOS/400[®]、AIX[®]、サポート・ライン サービスではWindows[®]、Linux[®]に対応いたします。

統合窓口のご提供（電話/Web/Eメール）
重要セキュリティ情報のご提供（Eメール）
マイ・ポータルのご提供（Web）

オンサイトでの支援をご希望の方はSTSS-Premium
お客様専任担当者をご希望の方はSTSS-Standard
24時間365日の対応をご希望の方はSTSS-Base
をお選びいただけます。

システム技術支援サービス・ライト・エクスプレス

ハードウェア 保守 サービス
ソフトウェア 保守 サービス

お客様のシステム構成により、ハードウェア保証/保守サービス、パスポート・アドバンテージ、ソフトウェア・メンテナンス、サポート・ライン サービスが前提サービスとなります。

お客様

システム技術支援サービス・ライト

STSS-Light

お客様の安心への窓口



お客様が直面される問題の中には、単純なマニュアルの解説や製品の障害だけでなく、製品を組み合わせた場合の使用方法など複雑なものもたくさんあることでしょう。

システム技術支援サービス・ライトは、リモートから、複数製品にまたがった環境における様々な技術的な質問に耳をかたむけ、お客様が困っている問題をもとに考え、より良い方向を導き出す親身な技術相談をご提供します。

STSS-Light Webでは、24時間365日、技術Q&Aの受付ができる他、ソフトウェア情報の一覧もご覧頂けます。

【STSS Web体験版】

http://www.ibm.com/jp/services/its/support/stssweb/campaign/sample_index.html

■導入されたお客様からの声

- PCデータをAIXサーバーへ転送したいなど、ちょっとした技術相談に対応してくれるので助かった。
- 複数ソフトウェアやハードウェアにまたがる障害でも問合せ先に迷わないため、本業に専念する時間が戻った。
- 重要なセキュリティ情報などが配信されるため、システム障害の未然防止に役立った。
- Web画面から、表示されたメッセージを画像で添付して問い合わせできるので、効率的に対処してもらえた。

全てのお客様について同様の効果を実現することをお約束しているわけではありません。

IBM、IBMロゴ、IBM Express Advantageロゴ、DB2、Lotus、Rational、Tivoli、WebSphere、OS/400、およびSystem xは、International Business Machines Corporationの米国およびその他の国における商標。
Linuxは、Linus Torvaldsの米国およびその他の国における商標。
Microsoft、Windows、Windows NT、およびWindowsロゴは、Microsoft Corporationの米国およびその他の国における商標。
他の会社名、製品名およびサービス名等はそれぞれ各社の商標。

■参考料金

System x[™] 5台の場合

PC4: 標準時間: 8,000 x 5 = 40,000円/月 (税込 42,000円/月)
PC4: 拡張時間: 12,000 x 5 = 60,000円/月 (税込 63,000円/月)

システム技術支援サービス・ライト・エクスプレスの詳細情報については、
IBM システム技術支援サービスのホームページ
<http://www.ibm.com/services/jp/index.wss/offering/its/a1009379>

お問い合わせは、IBMビジネス・パートナー、製品販売店、弊社営業担当員
または、ダイヤルIBM (☎0120-04-1992) へ。

受付時間:月~金 9:00~18:00 (祝日、12/30~1/3を除く)

携帯電話でお掛けのお客様は下記の電話番号をご利用下さい。

ダイヤルIBM 03-6220-8002 (この場合、通話料金はお客様のご負担となります。)

'07-09 月版



日本アイ・ビー・エム株式会社

106-8711 東京都港区六本木3-2-12
09-07 Printed in Japan

●このカタログで使用されている製品の写実は、出荷時のものと一部異なる場合があります。また、仕様は事前の予告無しに変更する場合があります。●このカタログの情報は2007年9月現在のものです。●24時間365日と表記されているサービスは平常時におけるものです。●製品、サービス等詳細については、弊社もしくはIBM特約店の営業担当員にご相談下さい。