

Zarządzane Usługi Wsparcia Technicznego

(Managed Technical Support Services)

„Dzięki Zarządzanym Usługom Wsparcia Technicznego IBM pracownicy działów informatycznych mogą skoncentrować się na kwestiach priorytetowych, takich jak innowacje i rozwój firmy.”



Zarządzane Usługi Wsparcia Technicznego

Zarządzane Usługi Wsparcia Technicznego stanowią zintegrowaną, zautomatyzowaną i sprawdzoną usługę oraz model dostawy. Można je dostosowywać do specyficznych strategii biznesowych Klienta. Usługi te zostały zaprojektowane z myślą o utworzeniu jednego punktu kontaktowego odpowiedzialnego za wsparcie dla sprzętu i oprogramowania różnych dostawców w heterogenicznym środowisku informatycznym. Zapewniają jednolite wsparcie w całym przedsiębiorstwie oraz uproszczone procesy biznesowe we wszystkich dziedzinach, w których świadczone są usługi informatyczne.

Obszary Zarządzanych Usług Wsparcia Technicznego:

- **Zarządzanie projektem** (jeden punkt kontaktu odpowiedzialny za koordynację serwisu sprzętu i oprogramowania);
- **Wsparcie techniczne dla produktów innych dostawców**;
- **Zarządzanie przeniesieniem** (koordynacja i implementacja zmian w środowisku Klienta);
- **Zarządzanie dostawą** (koordynacja dostępności i zarządzanie zmianami);

- **Opcja łącza elektronicznego**;
- **Zarządzanie zasobami**;
- **Raporty i przeglądy**.

Korzyści dla Klientów

Dzięki Zarządzanym usługom wsparcia IBM pracownicy działów informatycznych mogą skoncentrować się na kwestiach priorytetowych, takich jak innowacje i rozwój firmy. Zastosowanie zintegrowanego podejścia do rozwiązywania problemów, zarządzania i koordynacji nimi pozwala obniżyć koszty wynikające z przestojów i zapewnić spójny poziom usług w całym heterogenicznym środowisku.

Główne korzyści:

- Obniżenie kosztów i zoptymalizowanie zapasów;
- Wyższy poziom zadowolenia Klienta;
- Jeden punkt kontaktu;
- Jedna umowa zawierająca elastyczne warunki;
- Skonsolidowane fakturowanie;
- Aktualizacja statusu zgłoszeń serwisowych na poziomie wszystkich funkcji;
- Zaprojektowanie elastycznej zintegrowanej infrastruktury;

Pomoc świadczona, gdy jest potrzebna

- IBM działa w 170 krajach, świadczy wsparcie w 200 krajach, komunikuje się w 165 językach.
- Zdalne wsparcie techniczne ma zasięg ogólnosiwiatowy i lokalny, a usługi mogą być świadczone na miejscu u Klienta.
- Istnieje 51 klienckich centrów serwisowych, w tym:
 - centra wsparcia technicznego przyjmujące zgłoszenia telefoniczne oraz świadczące zdalne wsparcie poziomu 1. z obsługą języków narodowych;
 - centra zdalnego wsparcia technicznego poziomu 2., obsługiwane przez pracowników o wyższym poziomie kwalifikacji i szerszej wiedzy o produktach.
- Centra wsparcia najwyższego poziomu obejmują:
 - 8 globalnych laboratoriów badawczych;
 - 21 laboratoriów projektowania sprzętu i oprogramowania.

Wsparcie techniczne dla produktów innych dostawców

Centrum Kompetencyjne dla produktów innych dostawców (Centre of Competence for MVS Products) zlokalizowane w Rzymie funkcjonuje od 1 stycznia 2004r i dysponuje specjalistami o kompleksowej wiedzy z zakresu produktów typu SUN, HP, Cisco i innych.

Centrum wspiera stacje robocze i serwery, zarówno Entry-Level jak i High-End, a także systemy operacyjne zainstalowane na tych urządzeniach:

- System operacyjny (Solaris o HP-UX);
- Logical Volume Manager;
- Clustering Software.

Zespół Specjalistów z COC świadczy następujące usługi w zakresie wymienionych produktów:

- Wsparcie poziomu 1. stanowiąc Front-End dla Klienta w wybranych krajach Europy stosownie do potrzeb stanowiąc wsparcie dla lokalnych zespołów.
- Wsparcie poziomu 2. dla wszystkich krajów Europy.
- Współpraca z zespołem Australian MVSS stanowiącym wsparcie poziomu 3.
- Szkolenia z zakresu wspieranych produktów dla inżynierów IBM w całej Europie.
- Wizyty na miejscu w przypadku problemów krytycznych.

W laboratorium zlokalizowanym w COC zainstalowane są wszystkie typy wspieranych urządzeń innych dostawców. Laboratorium to jest dostępne dla pracowników IBM również w sposób zdalny. Pozwala na testowanie części, symulacje problemów i ich rozwiązania, a także zdobywanie wiedzy.

Zespół dysponuje również własnymi narzędziami umożliwiającymi optymalizację procesu rozwiązywania problemów. Pozwala to IBM na otrzymywanie informacji na temat błędów na maszynach, redukuje czas reakcji, pozwala w pełni kontrolować i upraszcza proces rozwiązania problemów.

Na terenie Polski IBM dysponuje siecią punktów serwisowych oraz wyspecjalizowaną kadrą inżynierów:

- 8 punktów serwisowych: Warszawa, Katowice, Poznań, Wrocław, Gdynia, Szczecin, Rzeszów i Łódź;
- 5 magazynów części zamiennych: Warszawa, Katowice, Poznań, Gdynia, Wrocław;
- 70 inżynierów serwisowych;
- centralny punkt zgłaszania awarii
 - Call Dispatch tel. +48 22 878 6999 lub +48 601 60 6799
 - lub 0 800 666 999.

Dlaczego IBM

• Usługi wielokrotnie nagradzane i uznane w branży

- Usługi wsparcia technicznego IBM od wielu lat cieszą się uznaniem w różnych branżach z uwagi na ich wysoki poziom i gwarancję zadowolenia Klienta.
- IBM wprowadza innowacje w dziedzinie wsparcia technicznego, na przykład opracował model zdalnego wsparcia zapewniający większą efektywność i wyższy poziom świadczonych usług.

• Wzajemnie uzupełniające się usługi wsparcia dla sprzętu i oprogramowania — pełna obsługa przez jeden ośrodek

- Możliwość kontaktu z zespołem inżynierów IBM, jeśli ich pomoc jest niezbędna do rozwiązania problemów.
- Wsparcie dla wielu produktów sprzętu i oprogramowania pochodzących od IBM i od innych dostawców.

• Wysokie kwalifikacje techniczne pracowników IBM

- Kwalifikacje kadry technicznej IBM wypracowane w trakcie szkoleń, prowadzonych z udziałem inżynierów IBM oraz opartych na ogólnym wieloletnim doświadczeniu firmy nabytym przy rozwiązywaniu tysięcy problemów zgłaszanych przez użytkowników na całym świecie.
- Globalna dostępność usług wsparcia na miejscu u Klienta.

• Baza wiedzy IBM

- Składają się na nią wnioski z tysięcy zapytań serwisowych zgłaszanych co roku. Jest duża szansa na szybkie znalezienie rozwiązania, ponieważ problem taki mógł być już wcześniej zgłoszony do IBM i rozwiązany. Informację taką Klient może uzyskać od przedstawiciela serwisu IBM.

• Opatentowany system zarządzania częściami

Zaprojektowany z myślą o zapewnieniu natychmiastowej dostępności części.

• Electronic Service Agent IBM

Zapewnia analizę predykcyjną i powiadomienia dotyczące systemów IBM, aby zabezpieczyć systemy przed problemami lub zminimalizować ich wpływ.



© Copyright IBM Corporation 2009
IBM Polska Sp. z o.o.
Wiśniowy Business Park
ul. 1 Sierpnia 8
02-134 Warszawa
tel. (+ 48 22) 878 67 77
faks (+ 48 22) 878 68 88

Strona główna IBM Polska znajduje się pod adresem: ibm.com/pl

Wyprodukowano w Polsce
Wszelkie prawa zastrzeżone

IBM, logo IBM oraz ibm.com są zastrzeżonymi znakami towarowymi International Business Machines Corporation w Stanach Zjednoczonych i/lub w innych krajach.

Nazwy innych przedsiębiorstw, produktów i usług mogą być znakami towarowymi lub znakami usług innych podmiotów.

Odwołanie w niniejszej publikacji do produktów, programów lub usług IBM nie oznacza, że IBM zamierza udostępnić je we wszystkich krajach, w których prowadzi działalność. Odwołanie do produktu, programu lub usługi IBM nie oznacza, że można użyć wyłącznie tego produktu, programu lub usługi. Zamiast nich można zastosować ich odpowiednik funkcjonalny.

IBM jest produkowany z części nowych oraz z części nowych i używanych. W niektórych przypadkach sprzęt może nie być nowy i mógł być wcześniej instalowany. Niezależnie od tego gwarancje IBM mają zastosowanie.

Niniejsza publikacja zawiera informacje o charakterze ogólnym. Informacje te mogą ulec zmianie bez wcześniejszego powiadomienia. Aktualne informacje na temat produktów i usług IBM można uzyskać u przedstawiciela handlowego lub reselera IBM.

Zdjęcia mogą przedstawiać modele projektów.