

IBM Software Premium Support

DB2®

Lotus®

Rational®

Tivoli®

WebSphere®



Les points forts de l'offre

- **Réduire le coût élevé résultant de défaillances techniques et de retards de déploiements en assurant une haute disponibilité**
- **Bâtir le capital intellectuel de votre entreprise**
- **Surmonter rapidement les obstacles rencontrés au cours de vos déploiements, et vous permettre de respecter les délais que vous vous êtes fixés**
- **Renforcer les compétences de vos équipes techniques pour les rendre plus efficaces**

Le Support Premium d'IBM

Software propose un ensemble intégré de services de support dont l'objectif est d'aider les clients à gérer et à optimiser leur infrastructure logicielle IBM.

Le Support Premium d'IBM Software complète les services de la Maintenance Logiciel. Il vous permet d'anticiper les problèmes par des services proactifs, de bénéficier de transferts de connaissances ainsi que d'une gestion de vos problèmes techniques.

Un Premium Support Manager, garant de la connaissance de votre environnement sera votre interlocuteur privilégié auprès de notre organisation Support. Il vous fera part des problèmes répertoriés afin de vous les éviter et vous aidera à minimiser les risques liés aux changements induits par l'évolution de votre entreprise.

Anticipez les problèmes pour éviter les surcoûts :

- Mise en garde sur les problèmes connus assurant stabilité et performance de votre environnement
- Conseils pour planifier vos projets stratégiques (déploiement de nouvelles technologies, mises à jour, migrations...)
- Accès à des informations adaptées à votre contexte de travail (« white papers » ou autres documentations techniques)

Améliorez les compétences de vos équipes techniques en bénéficiant de transferts de connaissances :

- Accompagnement de vos équipes techniques
- Aide à prioriser les problèmes avec possibilité d'assistance sur site
- Identification d'opportunités de formation pour vos équipes techniques

Augmentez la productivité de vos employés en les libérant du suivi des problèmes :

- Rapports de suivi d'incidents sur les problèmes ouverts au Centre de Support (PMRs)
- Réponses adaptées à vos besoins de support IBM
- Mise en relation rapide avec les experts adéquats grâce à la connaissance de votre environnement

Pour en savoir davantage...

Vous souhaitez en savoir davantage sur la solution, disposer d'un devis ?

Prenez contact avec votre ingénieur commercial IBM Software.



© Copyright IBM Corporation 2005

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

All Rights Reserved

© IBM, le logo IBM, DB2, Lotus, Rational, le logo on demand, Tivoli et Websphere sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays. D'autres sociétés sont propriétaires des autres marques, noms de produits ou logos, qui pourraient apparaître dans ce document.

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les y annoncer.

1 La page d'accueil Internet d'IBM est consultable sur **ibm.com**