

## Ce que disent nos clients...

« Le PSM permet d'avoir un interlocuteur connaissant très bien notre parc composé d'une multitude d'applications, nous conseillant pour optimiser l'utilisation de la gamme de produits par rapport à nos besoins, anticipant les problèmes grâce à une étude proactive, et facilitant les migrations vers les versions majeures. C'est aujourd'hui un support devenu indispensable ».

**Eric Baudry – Chef de bureau infrastructures informatiques et télécommunications (Ministère de la Santé, de la Jeunesse, des Sports et de la Vie Associative)**

« Notre expérience avec le Premium Support est très positive. Nous bénéficions d'un contact direct avec IBM au travers de notre Premium Support Manager. Le résultat de ce partenariat nous permet d'accroître notre productivité ».

**Laurent Levasseur - Production Informatique (Groupe Hersan Media)**

« Grâce au Premium Support, j'ai un accès privilégié à l'information ainsi qu'à une aide de qualité. Mon contact privilégié avec notre Premium Support Manager me permet de faire évoluer efficacement l'ensemble des bases de données. Dans le cadre de mise en place d'architectures complexes, j'ai pu apprécier la totale disponibilité des équipes d'IBM ».

**Philippe Lejards - Administrateur de bases de données (Conforama)**



© Copyright IBM Corporation 2009

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

All Rights Reserved

® IBM, le logo IBM, Information Management, 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.

La page d'accueil Internet d'IBM est consultable sur [ibm.com](http://ibm.com)



IBM Software Premium Support

*Rentabilisez votre investissement logiciel !*



# Software Premium Support



## Les points forts de l'offre

- Surmonter les obstacles rencontrés dans votre production au quotidien et vous permettre de respecter les délais que vous vous êtes fixés**
- Bénéficier d'une solution unique et personnalisée pour tout ou partie de votre infrastructure logicielle IBM**
- Renforcer les compétences de vos équipes techniques pour les rendre plus efficaces**
- Bâtir le capital intellectuel de votre entreprise**
- Réduire le coût élevé résultant de défaillances techniques et de retards de déploiements en assurant une haute disponibilité**

## Vos contacts :

### **Philippe Chapus**

Commercial Software Services

☎ 01.49.05.96.09 – 06.80.34.56.54

✉ [philippe\\_chapus@fr.ibm.com](mailto:philippe_chapus@fr.ibm.com)

### **Laurent Pourchot**

Commercial Software Services

☎ 01.49.05.54.82 – 06.74.40.40.45

✉ [laurent\\_pourchot@fr.ibm.com](mailto:laurent_pourchot@fr.ibm.com)

### **Didier Eugène**

Software Services Sales Manager

☎ 01 49 05 36 31 - 06 80 36 28 12

✉ [dider.eugene@fr.ibm.com](mailto:dider.eugene@fr.ibm.com)

Informations complémentaires:

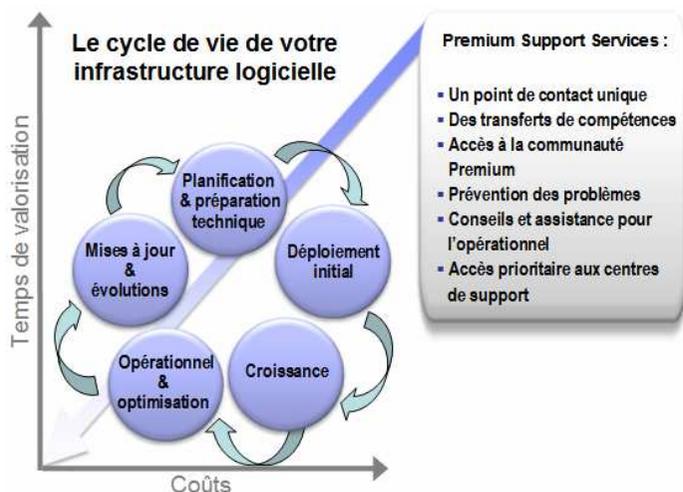
[www.ibm.com/software/fr/services](http://www.ibm.com/software/fr/services)

[www.ibm.com/software/support/premium](http://www.ibm.com/software/support/premium)

29/01/09

Information Management Lotus Rational Tivoli WebSphere

**IBM Software Premium Support** est une offre de services dont l'objectif est de vous assurer la rentabilité maximale de votre investissement logiciel grâce à un accompagnement durant toute la durée du cycle de vie de votre infrastructure logicielle IBM. L'offre couvre les logiciels des familles de produits Information Management, Lotus, Tivoli, Rational et WebSphere.



Le Support Premium met en place **un partenariat avec vos équipes de production sur le long terme**. Il s'agit d'une combinaison d'un point de contact expérimenté connaissant parfaitement le contexte d'utilisation des logiciels et d'experts techniques mobilisables en temps réel. Nos experts utilisent des procédures éprouvées pour vous aider à assurer la continuité de service nécessaire à la réussite de vos affaires.

### Premium Support Manager (PSM)



*Point de contact unique au sein de l'organisation Support*

- Service Management

🔍 *Le PSM vous aide à planifier les changements dans*

*votre infrastructure informatique. Il vous informe sur les problèmes nouvellement détectés et vous conseille sur les mesures permettant de les éviter. Il synthétise et coordonne vos problèmes techniques complexes afin de faciliter leurs résolutions*

- Communication avec vos équipes

🔍 *Le PSM entretient une communication régulière avec vos équipes. Il vous représente au sein d'IBM en défendant vos besoins et vos priorités*

- Conseils stratégiques

🔍 *Le PSM vous donne des indications sur les orientations futures des logiciels IBM. Il vous présente les fonctionnalités des nouveaux produits qui pourront s'interfacer avec vos applications stratégiques*

- Fourniture de rapports d'activité

🔍 *Le PSM réalise de façon régulière des rapports sur les incidents ouverts auprès du support. Il rédige un rapport trimestriel résumant les activités de services réalisées et présentant les objectifs du trimestre suivant*

### Premium Support Analyst (PSA)



*Expert(s) technique(s) dans un domaine précis*

- Conseils techniques et partage de connaissances

🔍 *Le PSA partage son expertise des produits et vous fournit des informations techniques adaptées à vos besoins. Il peut effectuer des interventions sur site*

- Assistance technique à distance

🔍 *Le PSA met à profit son expertise et sa connaissance de votre environnement pour aider les équipes de support IBM à résoudre les incidents. Il conseille sur la mise en place de correctifs et de solutions de contournement*

*applicables à votre environnement*

- Fourniture de rapports techniques

🔍 *Le PSA prend en charge les problèmes complexes et critiques ouverts au centre de support. Il établit des rapports complétés de conseils techniques et, d'informations de maintenance préventives*

### Assistance sur site

- Aide à l'installation et à la configuration de logiciels
- Assistance pour les mises à jour
- Ateliers pratiques et transferts de compétences
- Assistance à la résolution d'incidents

### Intervention sur site en urgence

- Intervention sur votre site d'un Ingénieur Support dans les 24 heures en cas d'incident de sévérité 1 sur une application stratégique

### Services avancés des centres de support

- Accès prioritaire au centre de support
- Suivi global des incidents par le Premium Support Manager
- Prise en compte de vos spécificités pouvant avoir une incidence sur le diagnostic par le maintien d'un profil client

### Activités de partage de connaissances

- Invitation à des réunions, séminaires et conférences téléphoniques assurées par des experts IBM
- Echanges, rencontre avec d'autres clients Premium
- Abonnement à la newsletter mensuelle

### Accès à un portail Web personnalisable

- Ressources techniques adaptées
- Suivi et rapports d'incidents
- Rapports d'activités sur la prestation de services

### Parrainage par un dirigeant

- Un Responsable de l'organisation support mondiale s'assure que vous bénéficiez du plus haut niveau d'attention de la part des équipes de support technique du Software Group