



Il Mondo dei Partner **2007**

L'INTEGRAZIONE DEL NOSTRO VALORE

Parma, 1-2 febbraio



Soluzioni per l'assistenza IT

Nicola Mennuni

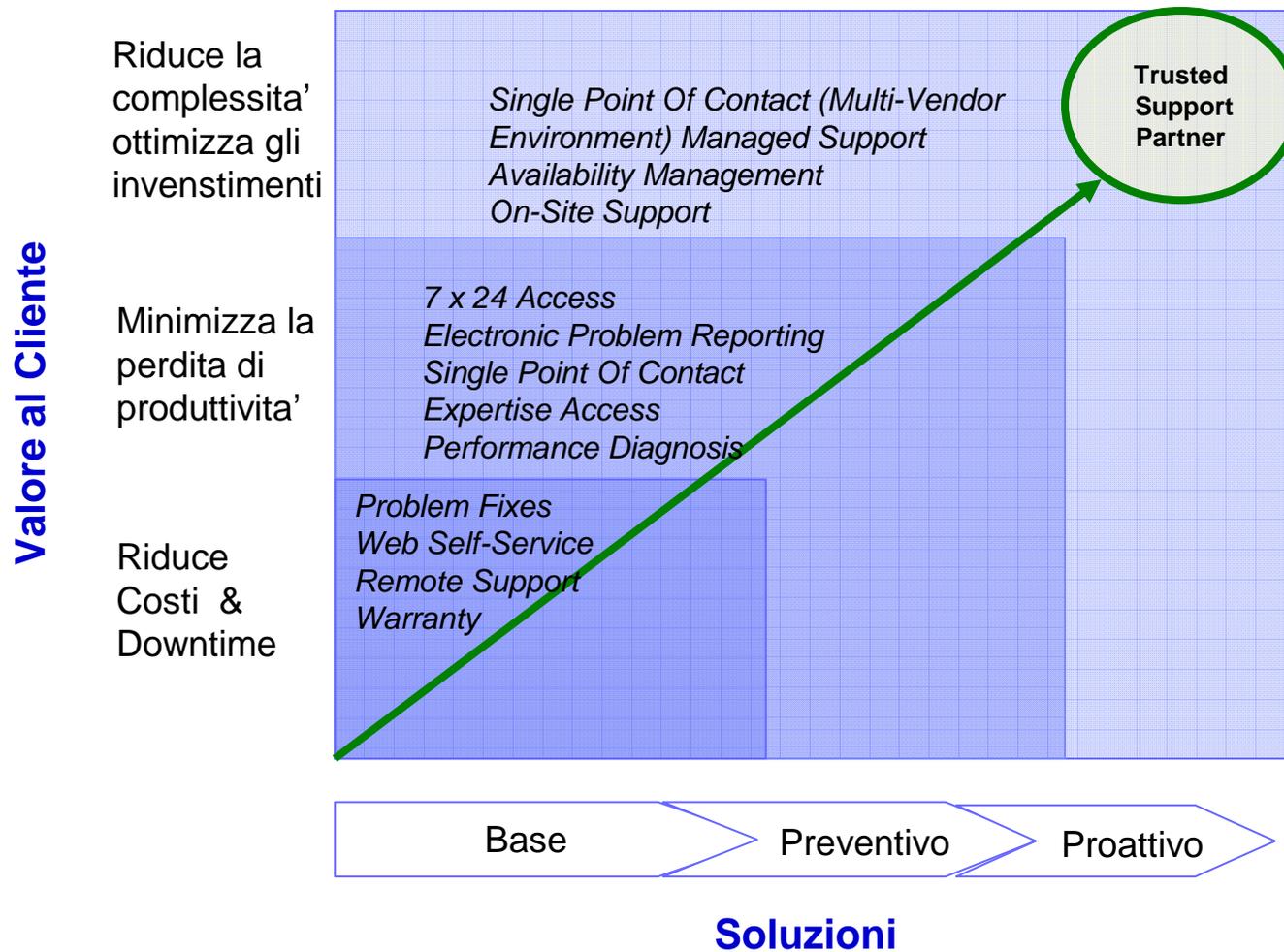
Agenda

Maintenance & Technical Support Services

2007 - Crescita del business via Partner

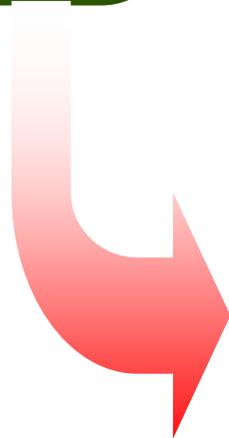
Aree di focus 2007

Maintenance and Technical Support Services



2007 – Rafforzare la CRESCITA via Partner

**2007
Business Plan:
Aree di focus
definite**



**Rinforzare sinergia
via canale:
Pianificare azioni
a supporto**



**2007 Growth
Crescita vs 2006**

Aree di focus 2007

Valore al business dei clienti attraverso la manutenzione



Attach rate - Warranty Exit

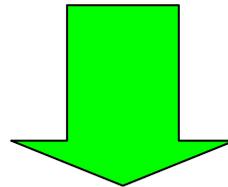
Warranty
Service Upgrade

Rinnovo
Software Maintenance

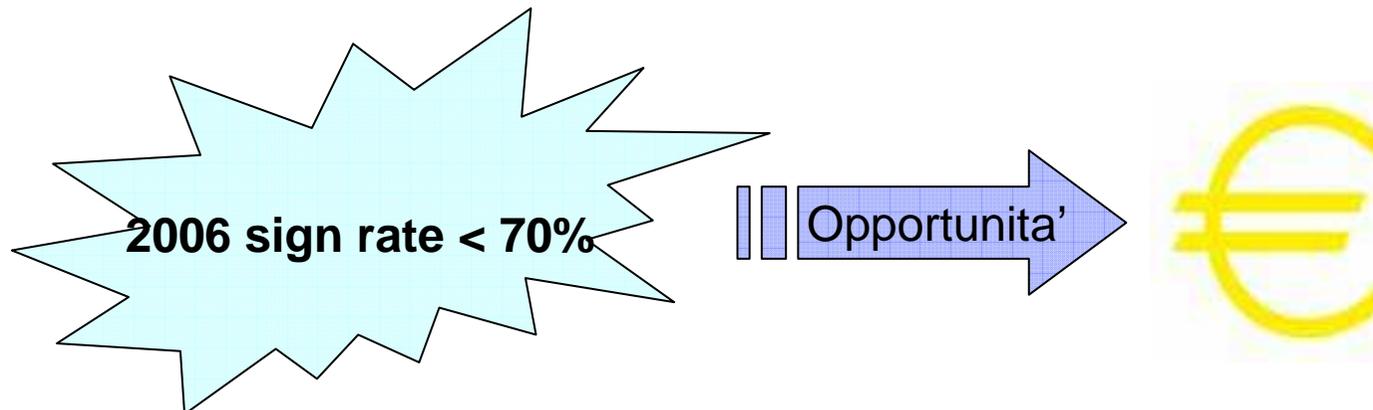
Enhanced Technical Support &
Availability Manager

Attach rate – Warranty Exit

Vendere la manutenzione con il sistema (A.R.) incrementa il vostro business, riduce l'impegno commerciale ed evita disservizi ai clienti alla scadenza della garanzia



I contatti di manutenzione devono essere sottoscritti prima del termine della garanzia per assicurare la continuita' del servizio



Warranty Service Upgrade

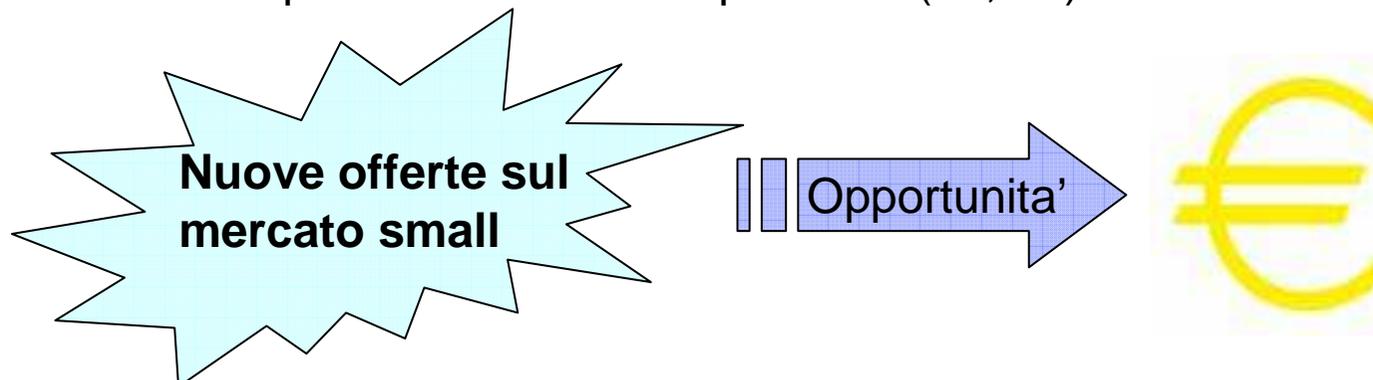
Innalzamento del livello di servizio previsto durante il periodo di garanzia attraverso moduli aggiuntivi

Portare il servizio di garanzia da CRU (customer replaceable unit) a servizio on site.

Estendere l'orario di servizio fino a 24h x 7 giorni

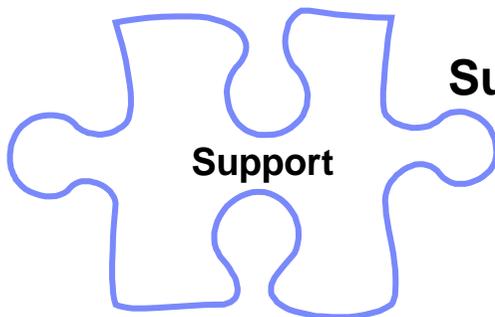
Assicurare il tempo di intervento (8h, 4h,)

Assicurare il tempo di risoluzione dei problemi (8h, 4h)



La Software Maintenance

E' la combinazione di due importanti servizi per i sistemi I & P IBM: la Support Line e la Software Subscription. La SWMA fornisce quindi sia il supporto tecnico remoto sia gli aggiornamenti software su richiesta del cliente.

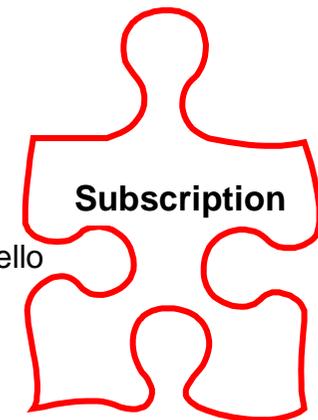


Support Line :

- Difetto del prodotto & Domande su configurazioni e installazioni e utilizzo del prodotto
- 7x24 in caso di severità 1
- Numero illimitato di chiamate
- 2 ore di call back

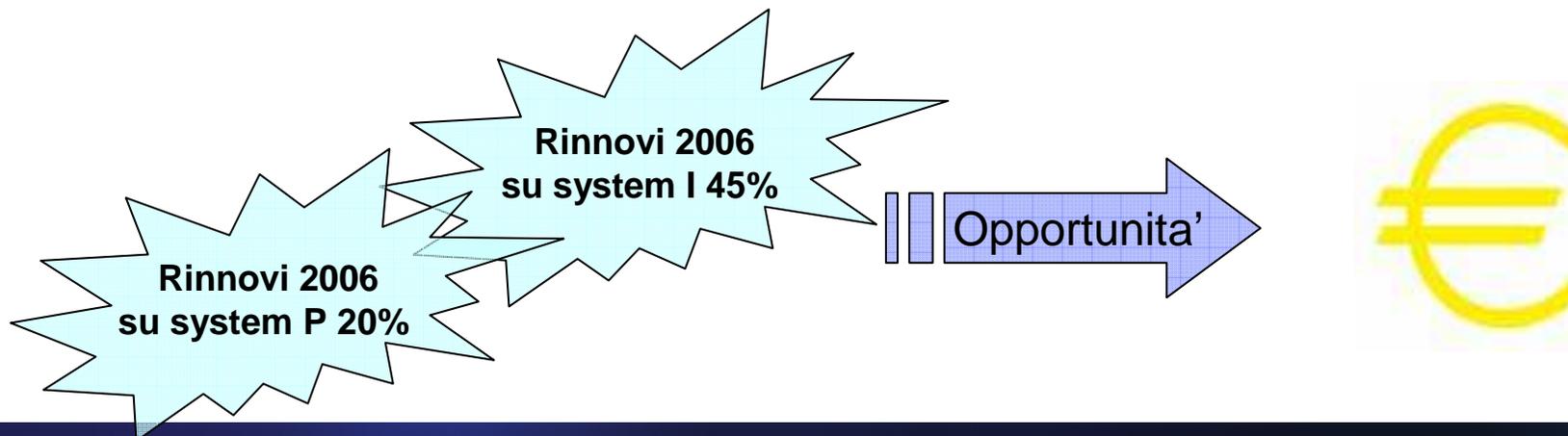
Software Subscription

- Permette al cliente di avere sistemi all'ultimo livello
- Invio aggiornamenti su richiesta del cliente



Come viene venduta e rinnovata la Software Maintenance

- **Nuova SWMA per System I e System P all'ordine:**
 - Insieme al sistema hardware per 1 anno, oppure scelta di 3 anni
- **Rinnovo di SWMA per System P (famiglia RISC6000) :**
 - Con contratti Service Suite o Standalone per uno o più anni a rinnovo automatico
- **Rinnovo di SWMA per System I (famiglia AS400) :**
 - Con contratti Service Suite o Standalone per uno o più anni a rinnovo automatico
 - Via "e-config" senza rinnovo automatico*
 - * Prevista la chiusura di questo canale di rinnovo nel corso del 2007



Supporto Remoto Avanzato ETS

Enhanced Technical Support (ETS) fornisce un servizio di livello superiore alla manutenzione hardware e al supporto software remoto.

A fronte di problemi critici, il cliente con ETS ottiene supporto remoto entro 30' dalla segnalazione e questo 7giorni per 24 ore.

Inoltre, quando si tratta di problemi particolarmente complessi, il cliente può beneficiare del supporto diretto dei laboratori IBM sparsi nel mondo attraverso una corsia preferenziale.

Con il servizio ETS, IBM dedica al cliente un Advocate team che ha lo scopo di garantire il contenuto del servizio affinché la disponibilità e le performance dei sistemi siano sempre a livello ottimale.

Infine vengono installati alcuni tools che aiutano il team a monitorare i sistemi e prevenire i problemi.

Supporto Remoto Avanzato ETS

ETS fornisce un supporto tecnico di livello superiore per:

1. Aumentare la disponibilita' dell'infrastruttura IT.

- Supporto remoto immediato (entro 30 minuti) per situazioni critiche. 7giorni x 24h
- Accesso preferenziale ai laboratori IBM
- Identificazione di Patch e Firmware per la prevenzione di problemi e supporto all'installazione
- Collegamento dei sistemi del cliente al centro di supporto IBM per ottenere informazioni tecniche e rilevare messaggi d'errore, attraverso l'installazione del tool Service Agent

1. Supportare le performance IT.

- Analisi remota delle performance dei sistemi attraverso l'installazione dei tools PM400 e PMAIX

1. Liberare risorse dalla gestione IT.

- Account team IBM dedicato al cliente che analizza il suo IT, definisce il team di specialisti IBM piu' appropriato e attiva gli strumenti necessari a fornire un servizio personalizzato di analisi, diagnosi e prevenzione. Effettua, poi col cliente, delle riunioni periodiche e remote in cui:
 - 1) l'aggiorna sullo stato dei problemi hw e sw ancora aperti
 - 2) interpreta i dati di performance
 - 3) suggerisce patch correttive e/o aggiornamenti di microcode e firmware
 - 4) gli illustra i benefici derivanti dall'applicazione di aggiornamenti software e/o hardware.

Supporto Remoto Avanzato ETS

Availability Manager

E' un modulo aggiuntivo che assicura, attraverso riunioni mensili, la presenza di IBM presso la sede del Cliente. Un professionista IBM che coordina l'Advocate Team per definire le azioni necessarie a massimizzare la disponibilita' dei sistemi e incontra il cliente per aggiornarlo e condividere gli aspetti del servizio ETS inoltre sulle piattaforme I & P sono incluse alcune giornate per attivita' sistemistiche.

L'Availability Manager dovra' quindi:

- *conoscere a fondo l'ambiente e l'azienda del cliente e rappresentarlo presso le funzioni di supporto IBM;*
- *fissare incontri regolari con il cliente per analizzare eventi e attivita', offrendo consulenze e raccomandazioni raccolte con il contributo dell'Account Advocate Team;*
- *coordinare le attivita' tecniche on-site e, se necessario, gestire i problemi critici.*

Supporto Remoto Avanzato ETS

Benefici della soluzione

- Riduzione dei rischi di interruzione delle attività IT
- Riprendere rapidamente l'attività nel caso si verifichi un problema
- Accedere a competenze piu' specializzate per risolvere i problemi
- Permettere al personale IT di concentrarsi sulle principali attività
- Ricavare vantaggi dall'azienda nell'utilizzo dei sistemi IT

Fattori distintivi di IBM rispetto alla competition

- **Il servizio ETS puo' essere fornito solo da IBM**, soprattutto su piattaforme proprietarie
- Supporto internazionale dei laboratori
- Solida reputazione di eccellenza ed mantenimento degli impegni
- Capacità di conoscere il business dei Clienti per personalizzare le soluzioni

Supporto Remoto Avanzato ETS

Business & Technical drivers

- Necessità di aumentare la disponibilità dell'infrastruttura IT
- Necessità di garantire le performance IT
- Necessità di accesso a strutture di supporto internazionali o globali
- Mancanza di competenze qualificate interne



Video ETS (e-learning)

Link Video: <http://browser.difiprod.com/ibm>
login : ibm
password : ibm

Cosa posso fare se il mio sistema informatico si ferma?
Chi può essere il mio unico interlocutore per il supporto IT?
Quale livello di servizio IT può sostenere la competitività del mio business?
Per quanto tempo posso resistere senza la disponibilità della mia infrastruttura IT?
Come posso installare rapidamente nuovi prodotti HW e SW?
Come posso integrare le competenze del mio team IT? I co



