




IBM:n ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelut

Asiakkaan tiloissa käytössä olevien
IBM-ohjelmistojen päivitykset ja tekninen tuki



Pilvipalvelu / palvelutuote / paikallinen ratkaisu

Sosiaalinen ja digitaalinen osallistaminen

- Kauppa ja sähköinen kaupankäynti
- Markkinointi ja myynti
- Hankinta
- Osaamisen hallinta
- Kaupunkien hallinta
- Omaisuuden ja toimitilojen hallinta
- Yrityksen sosiaaliset ratkaisut ja sähköposti
- Digitaalinen kokemus

Big data ja analytiikka

- Kognitiivinen tietojenkäsittely
- Liiketoiminnan analytiikka
- Big data
- Tietojen varastointi
- Tietokannat
- Tietojen tarkennus, integrointi ja hallinta
- Yrityssisällön hallinta

Liikkuvuus

- Mobiilikehitys ja -integrointi
- Mobiilikokemuksen analytiikka
- Mobiilikäytön hallinta ja suojaus
- Yhtenäinen päätepisteiden hallinta

Suojaus

- Älykäs suojaus ja analytiikka
- Edistynyt väärinkäytösuojaus
- Henkilöllisyyden ja käytön hallinta
- Tietosuoja ja yksityisyys
- Sovellussuojaus
- Infrastruktuurin suojaus

Kehitys ja integrointi

- DevOps
- Jatkuva suunnittelu
- Yritysten modernisointi
- Sovellusinfrastruktuuri
- Älykäs liiketoimintaprosessien hallinta
- Verkkoyhteydet ja sovellusten integrointi
- Esineiden ja asioiden internet

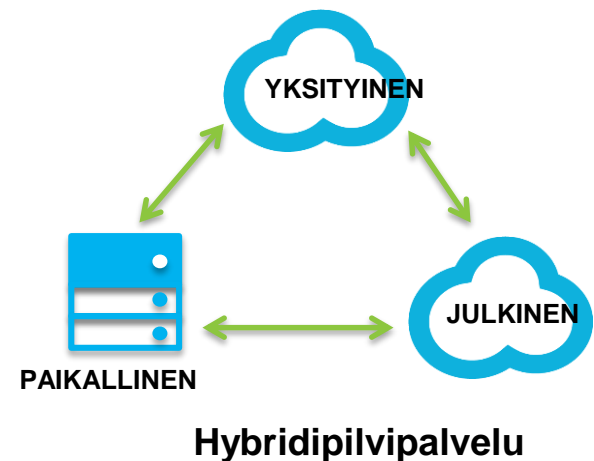
IT-infrastruktuuri ja -toiminnot

- Tallennus
- Tallennusratkaisujen hallinta
- Järjestelmät
- Integroidut järjestelmät
- IT-palvelujen hallinta

Tarpeittesi ja vaatimustesi mukaan

Valitsemalla paikallisen ratkaisun, palvelutuotteen tai pilvipalvelun saat käyttöösi verrattomat joustavuus- ja suojausominaisuudet

- Paikallinen ratkaisu: ohjelmisto asennetaan ja otetaan käyttöön sekä sitä hallitaan asiakkaan omassa IT-infrastruktuurissa
- Palvelutuote: sovellukset, käyttöympäristöt ja infrastruktuurit ovat ajossa pilvipalveluissa (etätietokoneissa), jotka ovat yhteydessä käyttäjien tietokoneisiin Internetin ja tavallisesti Web-selaimen välityksellä
- Hybridipilvipalvelu: yhdistelmä yksityisiä pilvipalveluja ja paikallisia sovelluksia (tärkeimmät liiketoimintaprosessit ja kirjausjärjestelmät) sekä luottamuksellisia tietoja perinteisistä konesaliympäristöistä, joissa käytetään julkisia pilvipalveluja.



Valinnanvara pitää ohjat käsissäsi

Voit optimoida ja lisätä paikallisten resurssien – tietojen, sovellusten, infrastruktuurin ja järjestelmien – käyttöastetta SEKÄ sijoittaa pilvipalveluihin ja muihin palveluihin. Nämä vaihtoehdot eivät ole toisensa pois sulkevia.

Paikallisen ratkaisun tai hybridipilvipalvelun valinta

IBM:n ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelut ovat kattava tuotepäivitysten ja teknisen tuen ratkaisu, joka varmistaa tuomalla käyttöön innovaatioita ja asiantuntemusta, että IBM:n ohjelmistot paitsi ratkaisevat tämänhetkiset ongelmat, tuottavat lisäarvoa myös tulevina vuosina.



IBM:n ohjelmistotilauksen etuihin kuuluu **innovatiivisuus** tuotepäivityksinä ja uusina versioina, kun ajankohta sopii sinulle. Ohjelmistotilaus toimittaa suojaustoimintoja, tilapäis- ja ohjelmakorjauksia sekä koodinparannuksia pienemmissä erissä vähentäen näin keskeytyksiä ja nopeuttaen lisäarvon syntymistä.

IBM:n ohjelmistotuen etuihin kuuluu tekninen **asiantuntemus**. Saat samasta tukiportaalista yhteyden verkossa tai puhelimitse insinööreihin, tuotetuen ja teknisen tuen suunnittelijoihin sekä asiantuntijoihin miten, milloin ja missä tahansa

ibm.com/software/subscriptionandsupport

Kun tilaat Passport Advantage- tai Passport Advantage Express -ohjelmiston, saat ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelut käyttöösi ensimmäisen vuoden ajaksi veloituksetta

Innovaatio on veressämme

IBM sijoittaa vuosittain noin 6 prosenttia kokonaisliikevaihdostaan tutkimukseen ja kehitykseen painottaen

- suuria kasvun ja lisäarvon tuoton mahdollisuuksia
- lyhyen ja keskipitkän aikavälin innovaatioita
- uusia tekniikoita, jotka auttavat asiakkaita vastaamaan vaikeimpiin haasteisiinsa.

IBM:n tutkimusosasto on innovaatiosamposi

IBM:n tutkimusosasto IBM Research on ollut IBM-konsernin innovaatioiden lähde jo yli kuudenkymmenen vuoden ajan. IBM:n tutkimusosasto auttoi jo Apollo-lentoja laskeutumaan kuuun ja on viimeisimpänä keksintönään luonut Watson-supertietokoneen. IBM Research jatkaa siis toimintaansa tulevaisuuden tekniikoiden kehittäjänä.

- 12 laboratoriota, 6 mannerta
- n. 3 000 tiedemiestä ja satoja tutkijoita, joilla on kattava kokemus alalta
- 46 Yhdysvaltojen osavaltiota ja 35 maata

22 vuotta patenttijohtajuutta

- Patenttien numero 1 – 22. vuosi peräkkäin, kun IBM hankki Yhdysvalloissa enemmän patenteja kuin yksikään toinen yritys
 - Vuonna 2014 IBM sai ennätyselliset 7 534 patenttia Yhdysvalloissa
 - Vuonna 2013 IBM teki uuden vuosiennätyksen 6 809 yhdysvaltalaisella patentilla
- Vuosina 1993–2014 IBM:n keksijät saivat lähes 81 500 patenttia
- 8 500 IBM:n keksijää 46 Yhdysvaltain osavaltiossa ja 43 maassa kaikkialla maailmassa

ladata uusia versioita, laitoksia ja koodinparannuksia juuri silloin kun haluat

IBM:n ohjelmistotilauksen etuihin kuuluu **innovatiivisuus** tuotepäivityksinä ja uusina versioina, kun ajankohta sopii sinulle. Näin vähennetään keskeytyksiä ja nopeutetaan lisäarvon syntymistä. Saat täyden hyödyn irti tilauseduistasi, kun

- muistat pyytää [Passport Advantage Online -palvelun käyttöoikeudet](#):
 - ilmoitus- ja latausasetusten määrittäminen
 - ensisijaisen, toissijaisen ja toimipaikkakohtaisen teknisen yhteyshenkilön sijoittaminen
 - käyttöoikeuksien tarkastelu ja monia muita toimintoja
- teknisenä vastuuhenkilönä:
 - tarkistat palvelupyyntöjen ja ongelmanhallintaraporttien käyttöoikeutesi
 - tilaat tuki-ilmoitukset ja tietoturvatiedotteet
 - suojaat järjestelmäsi ja prosessisi hyödyntämällä tilapäis- ja ohjelmakorjauksia
- [lataat uudet ja parannetut IBM-ohjelmistot heti, kun ne tulevat saataville](#)

Vaikka saat toki itse päättää, mitä päivityksiä teet ja milloin teet ne, suosittelemme, että lataat uuden version tai laitoksen ennen kuin käytössä olevan version tuki päättyy.

pienentää kustannuksia, parantaa suorituskykyä, tehokkuutta ja tietoturvaa sekä lisätä pääoman tuottoa

Vertailuanalyysit osoittavat, että järjestelmänsä päivittäneiden asiakkaiden toiminta on keskimäärin 20 % tehokkaampaa kuin niiden, jotka eivät ole tehneet päivityksiä.

Esimerkkejä IBM:n asiakkaiden havaitsemista hyödyistä

500 %

parempi suorituskyky viestien toimituksessa useille tilaajille IBM MQ -päivityksen myötä

80 %

jopa 80 prosenttia paremmat tiivistysasteet, jolloin yleiset tallennuskustannukset pienentyvät DB2-päivityksen myötä

60 %

jopa 60 prosenttia pienemmät sähköpostitallennuksen kustannukset IBM Notes- ja Domino-päivitysten myötä

20 %

lyhyempi vuorovaikutteinen vastausaika Cognos Business Intelligence -päivityksen myötä

Aloita IBM-tukiportaalista, yhtenäiseksi integroidusta käyttöliittymästä osoitteessa ibm.com/support

- Hae vastauksia käyttöön ja koodiin liittyviin kysymyksiin
- Muodosta linkkejä [IBM Knowledge Center](http://ibm.com/knowledgecenter) -sivustoihin ja verkostoidu käyttäjäryhmien sekä keskusteluryhmien kanssa
- Lataa Redbooks ja tuen käyttöohjeet
- Käytä [Fix Central -sivustoa](http://ibm.com/fixcentral)
- Lähetä [IBM-palvelupyynnöjä](http://ibm.com/submit) sekä seuraa ja tarkista ongelmanhallintaraporttien tietueita
 - Hyödynnä insinöörien ja teknisten asiantuntijoiden tietämystä puhelimitse
 - Ympäri vuorokautinen tuki vakavuusasteen 1 ongelmiin – jos olet itse töissä, niin olemme mekin
- Nopeuta vianmääritystä [IBM:n etätuen](http://ibm.com/remote) ja [IBM Support Assistant](http://ibm.com/supportassistant) -ohjelman avulla.
- Tilaa tietoturvahälytyksiä ja rutiininomaisia tukipäivityksiä koskevat tuki-ilmoitukset omien toiveidesi mukaan

Lisätietoja osoitteessa

- ibm.com/support
- [Elektroninen IBM-tuki](http://ibm.com/electronic)



Käyttämällä IBM:n ohjelmistojen tilaus- ja tukipalveluja voit saada tarpeittesi mukaan mukautettuja, ennakoivia versioiden julkaisua, tietoturvaa ja tukea koskevia ilmoituksia



- eNotification-ilmoitusten (määritetään [Passport Advantage Online](#) -sivustossa, johon sinulla on käyttöoikeudet) avulla saat tietää, milloin lisensoituun IBM-ohjelmistoosi on ladattavissa uusia versioita, laitoksia ja muunnosversioita
- [MyNotifications](#)-palvelu pitää sinut ajan tasalla. Saat tietoturvahälytyksiä sekä linkkejä uusiin ja päivitettyihin tukitietoihin, kuten APAR-korjauspyyntöihin, latauksiin sekä ajureihin [laitokset, päivitysjulkaisut, korjauspaketit, iFix-korjaukset, päivitykset, SupportPac-paketit, työkalut ja muut tukikoodit], tilapäiskorjauksiin, kiireellisiin hälytyksiin (Red Alert) ja Technote-ilmoituksiin [vianmääritys]

ja palvelutuotteilla

Lataus- ja asennusohjeista käyttöönnottoon ja moneen muuhun

Kasvata ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelun hyötyjä lisätukituotteiden avulla

- [Accelerated Value Program](#) -ohjelmassa saat käyttöösi oman asiantuntijan, joka muodostaa perusteellisen käsityksen ympäristökokonaisuudestasi. Näiden tietojen avulla oma asiantuntijasi pyrkii löytämään tapoja kehittää ympäristöäsi ja henkilökuntasi osaamista ja näin nopeuttamaan käyttöönottoja, parantamaan elinkaariin liittyvää johtamista, pienentämään riskejä ja paljon muuta.
- [IBM-ohjelmistojen/laboratoriopalvelujen](#) osaavat ja asiantuntevat konsultit auttavat ottamaan ratkaisut käyttöön onnistuneesti, saamaan mahdollisimman paljon lisäarvoa sijoitetusta pääomasta sekä vastaamaan liiketoiminnan kannalta olennaisiin tarpeisiin.
- [Laajennettu ohjelmistotuki](#) Global Technology Servicesiltä



Päivitykset, tekninen tuki ja asiantuntijapalvelut jatkuvasti saatavilla

Kattavana tuotepäivitysten ja teknisen tuen ratkaisuna **IBM:n ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelut** tuovat käyttöön päivitykset, vaiheittaiset laajennukset, korjaukset, tietoturvapäivitykset, asiantuntijapalvelut ja teknisen tuen – tämän ansiosta voit olla varma, että sijoituksesi tuottaa lisäarvoa alusta alkaen ja vuosiksi eteenpäin



IBM:n ohjelmistotilaus tuo käyttöön innovaatioita. Lataa

- uusia versioita ja laitoksia Passport Advantage Online -palvelusta
- vaiheittaisia koodin- ja suojauslaajennuksia
- tilapäis- ja ohjelmakorjauksia

aina tarvittaessa

IBM:n tekninen tuki tuo saataville teknisen tuen asiantuntijoita verkossa ja paikallisesti. Aloita

- [IBM-tuen](https://www.ibm.com/support) sivustosta osoitteesta [ibm.com/support](https://www.ibm.com/support). Hae työkaluja, ohjeita, keskusteluryhmiä, Redbook-julkaisuja ja tietämystä
- Kirjautumalla sisään saat juuri oman profiilisi ja tarpeittesi mukaan räätälöityjä tukipalveluja
- Pyydä palvelupyyntötyökalun (ja ongelmanhallinta-raporttien) käyttöoikeutta – niiden avulla voidaan reagoida nopeasti vakavuustason 1 tukiongelmiin

[ibm.com/software/subscriptionandsupport](https://www.ibm.com/software/subscriptionandsupport)

Jaa tämä esitys muillekin

- **Uusi jokainen tuote joka vuosi – ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelujen käyttö tuottaa mitattavissa olevaa lisäarvoa**
 - Hyödynnä uusia ja innovatiivisia toimintoja – lataa uudet versiot ja laitokset
 - Nopeuta ongelmien ratkaisua lähettämällä palvelupyynnöitä ja ongelmanhallintaraportteja
 - Etsi asiakirjoja ja määritä tietoja yhteiskäyttöön käyttäjäyhteisöjen sekä IBM:n insinöörien, asiantuntijoiden ja tukihenkilöiden kanssa
 - Suunnittele innovaatioita ja suoja sijoituksesi
 - Pienennä ohjelmistojen hankintakustannuksia
 - Vähennä teknisiin ja toiminnallisiin ongelmiin liittyviä häiriöitä, käyttökatkoja ja muita riskejä
 - Paranna suojausta ja optimoi suorituskyky
 - Vähennä haavoittuvuuksia ja riskejä
 - Kevennä IT-henkilöstön kuormitusta
- **Älä anna tilauksen päättyä – riskit ja kustannukset kasvavat* ilman käytössä olevia**

ohjelmistojen tilaus- ja tukipalveluja

Lisätietoja:

ibm.com/software/subscriptionandsupport | www.ibm.com/support

*Kustannukset uudesta käyttöönotosta, jota tilauksen umpeuduttua päivitysten, korjausten ja tukipalvelujen käyttö edellyttää, ovat jopa kolminkertaiset vuosittaisiin tilauksen uusimiskuluihin verrattuna

Tärkeitä linkkejä

Lisätietoja:

ibm.com/software/subscriptionandsupport

[Katso IBM:n ohjelmistojen tilaus- ja tukipalveluja käsittelevä videosarja](#)

Olennaiset tiedot päivityksistä

[Tarkastele lisensoidun ohjelmistosi uusia ja laajennettuja versioita ja laitoksia](#)

[Tutustu siihen, miten päivitykset tehdään käytössä olevien IBM:n ohjelmistojen tilaus- ja tukipalvelujen avulla](#)

Olennaiset tiedot tukipalvelusta

[Elektroninen IBM-tuki](#)

[IBM:n tukiportaali](#)

[IBM-ohjelmistotuen opas](#)

[IBM-ohjelmistotuen elinkaari](#)

Tavaramerkit ja huomautukset

IBM Corporation 2015

- IBM, IBM:n logo ja ibm.com ovat International Business Machines Corporationin tavaramerkkejä tai rekisteröityjä tavaramerkkejä Yhdysvalloissa ja muissa maissa. Jos nämä tai muut IBM:n tavaramerkit on silloin, kun ne tulevat ensimmäisen kerran näissä tiedoissa vastaan, merkitty symbolilla (® tai ™), tämä symboli ilmaisee, että kyseessä on Yhdysvalloissa rekisteröity tai yleisen oikeuskäytännön mukainen tavaramerkki, jonka IBM omistaa näiden tietojen julkaisuhetkellä. Tällaiset tavaramerkit voivat olla myös rekisteröityjä tavaramerkkejä tai yleisen oikeuskäytännön mukaisia tavaramerkkejä muissa maissa. Ajantasainen luettelo IBM:n tavaramerkeistä on osoitteessa www.ibm.com/legal/copytrade.shtml kohdassa [Copyright and trademark information](#).
- Muut yritysten, tuotteiden tai palvelujen nimet voivat olla muiden tahojen tavaramerkkejä.
- Tässä julkaisussa olevat viittaukset IBM:n tuotteisiin tai palveluihin eivät tarkoita sitä, että IBM aikoo tuoda ne saataville kaikissa toimintamaissaan.

